

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

Seguimiento cuarto trimestre 2024 (01/10/2024 -31/12/2024).

Carta de Servicios (Resolución de 17/10/2023. DOCM n° 210 de 02/11/2023. Corrección de errores DOCM n° 215 de 9/11/2023)

| Nº | Compromiso | Indicadores asociados | Forma de cálculo | Estándares | Ejecución |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | 1.1. Trato correcto y personalizado en la atención presencial y telefónica, 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 la pregunta 1 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5). | Puntuación media de 4. | 5,00 |
| 1 | 1.2. Utilización de un lenguaje claro, inclusivo y comprensible en la información contenida en el portal web del Jurado. | Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias. | Número de quejas referidas al lenguaje utilizado. | Cero quejas. | Quejas formuladas: 0% |
| 1 | 1.3. Información adecuada e inmediata sobre los servicios que presta el Jurado cuando ésta sea solicitada de forma presencial o telefónica. | 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 2 y 3 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5). | Puntuación media de 4. | 5,00 |
| 1 | 1.4. Atención de las peticiones de información sobre los servicios ofrecidos, así como peticiones de información sobre valores de suelo rural y urbanizado previamente fijados por el Jurado, y de expedición de certificaciones de actas y acuerdos que se soliciten por las partes interesadas, tanto en formato papel (escritos o correo postal) como en formato electrónico (correo electrónico en la cuenta corporativa) en un plazo de tiempo en todos los casos 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% |
| 1 | 1.5. Inserción en el apartado “anuncios” del portal web de los relativos a expropiación forzosa que hayan sido publicados en el Diario Oficial de Castilla- La Mancha, en un plazo de tiempo no superior a 5 días hábiles desde el día siguiente a su publicación en el diario oficial. | Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo. | Número de anuncios insertados en el portal web dentro de plazo. | 100% de los anuncios insertados en plazo. | Número de anuncios insertados en plazo: 100% |
| 1 | 1.6. Publicación en el portal web, dentro del 4º trimestre del año natural, de la información referida a la media de los valores de suelo rural fijados por el Jurado en los cultivos más representativos de la región, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores. | Publicación en el 4º trimestre de cada año natural de la información de la media de los valores del suelo rural fijados, correspondiente a los tres últimos años de valoración inmediatamente anteriores. | Verificación de la publicación anual. | Inserción anual de la tabla. | Tabla publicada en plazo: SI |
| 1 | 1.7. Publicación en el portal web del Jurado, mediante inserción o enlace, de al menos 3 contenidos de carácter divulgativo de interés en materia de expropiación forzosa y valoraciones, dentro de cada trimestre del año natural. | Publicación de, al menos, 3 contenidos en el portal web. Porcentaje sobre el total de las publicaciones realizadas. | Número de publicaciones realizadas en el portal web dentro del plazo. | 100% de las publicaciones realizadas en plazo | Número de contenidos publicados en plazo: 100% |
| 2 | 2.1. Comunicación a las personas interesadas del plazo máximo normativamente establecido para la resolución y notificación de expedientes de justiprecio por parte del Jurado, en un plazo no superior a 7 días hábiles desde el siguiente a su recepción. | Número de comunicaciones realizados en plazo de los expedientes recepcionados. Porcentaje sobre el total de los recibidos. | Número de comunicaciones realizadas dentro del plazo según el registro de seguimientos de indicadores. | 100% de las comunicaciones realizadas en plazo. | Número de comunicaciones realizadas en plazo: 100% |
| 2 | 2.2. 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% |

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

Seguimiento cuarto trimestre 2024 (01/10/2024 -31/12/2024).

Carta de Servicios (Resolución de 17/10/2023. DOCM n° 210 de 02/11/2023. Corrección de errores DOCM n° 215 de 9/11/2023)

| Nº | Compromiso | Indicadores asociados | Forma de cálculo | Estándares | Ejecución |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 2 | 2.3. 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% |
| 2 | 2.4. 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% |
| 3 | 3.1. Impartir al menos 1 curso o acción formativa en cómputo anual, en materia de expropiación forzosa y valoraciones para empleados públicos, siempre que exista dotación presupuestaria y se alcance el número mínimo de participantes establecido en la convocatoria. | Impartir al menos 1 curso o acción formativa en cómputo anual. | Número de cursos o acciones formativas impartidas en plazo. | 100% de los cursos o acciones formativas impartidas en plazo | Número de cursos o acciones formativas impartidas en plazo: 100% |