



	1r Trimestre	2º Trimestre	3r Trimestre	4º Trimestre
1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.	Anual	Anual	Anual	4,54
2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.	No ha habido avisos	100%	100%	50%
3. Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.	99,43%	100%	100%	100%
4. Respuesta positiva o negativa, en un plazo de máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.	96,55%	100%	100%	100%
5. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por usuarios individuales se gestionarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	99,04%	100%	100%
	100%	100%	100%	100%
6. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a los usuarios que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.	80,64%	81,81%	87,87%	83,33%
7. Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.	100%	100%	100%	100%
	96,05%	94,20%	97,84%	98,14%
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Página web: 100% Facebook: 100% Twitter: 100%	Página web: 100% Facebook: 100% Twitter: 100%	Página web: 100% Facebook: 100% Twitter: 100%	Página web: 100% Facebook: 100% Twitter: 100%
9. Oferta de 25 puestos de acceso a Internet y red WiFi en toda la Biblioteca.	28 puestos disponibles Las 13 antenas WiFi disponibles	30 puestos disponibles Las 13 antenas WiFi disponibles, excepto unas horas los días 8 y 28 de abril.	32 puestos disponibles excepto unas horas el día 24 de julio y el 2 septiembre. Las 13 antenas WiFi disponibles,	29 puestos disponibles excepto unas horas el día 2 de noviembre y el 18 de diciembre. Las 13 antenas WiFi disponibles

10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	2 equipos disponibles	2 equipos disponibles	2 equipos disponibles	2 equipos disponibles
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	96 actividades ofertadas	78 actividades ofertadas	41 actividades ofertadas	37 actividades ofertadas
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	377 actividades ofertadas	313 actividades ofertadas	116 actividades ofertadas	357 actividades ofertadas
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	100%	100%	100%
14. Comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa técnica, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.	100%	0%	100%	No ha habido cambios

Compromiso 1: Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.

Seguimiento: **Anual**

Periodo: **Año 2017**

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	4,53
Satisfacción con el trato recibido:	4,56
Media:	4,54

Grado de satisfacción de los usuarios: **4,54**
Estándar: 4 sobre 5

Compromiso 2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **--**
Estándar: 100%

Periodo: **Abril-junio**

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
2	0	2

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**
Estándar: 100%

Periodo: **Julio-septiembre**

<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Cambios programados informados</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>			Cambios programados informados			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	2	0	2
Cambios programados informados											
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL									
2	0	2									
<p>Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: 100% Estándar: 100%</p>											
Periodo: Octubre-diciembre											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Cambios programados informados</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>			Cambios programados informados			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	1	1	2
Cambios programados informados											
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL									
1	1	2									
<p>Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: 50% Estándar: 100%</p>											
Año 2017											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Cambios programados informados</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>5</td> <td>1</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>			Cambios programados informados			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	5	1	6
Cambios programados informados											
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL									
5	1	6									
<p>Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: 83,33% Estándar: 100%</p>											

Compromiso 3: Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.															
Seguimiento: Trimestral		Periodo: Enero-marzo													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">CARNÉS EXPEDIDOS</th> </tr> <tr> <th>TIPO DE CARNÉ</th> <th>Inmediatamente</th> <th>Tarde</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td>698</td> <td>4</td> <td>702</td> </tr> </tbody> </table>				CARNÉS EXPEDIDOS				TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL	TOTAL	698	4	702
CARNÉS EXPEDIDOS															
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL												
TOTAL	698	4	702												
<p>Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: 99,43% Estándar: 100%</p>															
Periodo: Abril-junio															
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">CARNÉS EXPEDIDOS</th> </tr> <tr> <th>TIPO DE CARNÉ</th> <th>Inmediatamente</th> <th>Tarde</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td>474</td> <td>0</td> <td>474</td> </tr> </tbody> </table>				CARNÉS EXPEDIDOS				TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL	TOTAL	474	0	474
CARNÉS EXPEDIDOS															
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL												
TOTAL	474	0	474												
<p>Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: 100% Estándar: 100%</p>															
Periodo: Julio-septiembre															
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">CARNÉS EXPEDIDOS</th> </tr> <tr> <th>TIPO DE CARNÉ</th> <th>Inmediatamente</th> <th>Tarde</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td>561</td> <td>0</td> <td>561</td> </tr> </tbody> </table>				CARNÉS EXPEDIDOS				TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL	TOTAL	561	0	561
CARNÉS EXPEDIDOS															
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL												
TOTAL	561	0	561												
<p>Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: 100% Estándar: 100%</p>															
Periodo: Octubre-diciembre															

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
TOTAL	624	0	624

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **100%**
Estándar: 100%

Año 2017

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
TOTAL	2.357	4	2.361

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **99,83%**
Estándar: 100%

Compromiso 4: Respuesta positiva o negativa, en un plazo de máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Enero-marzo

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
196	7	203

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **96,55%**
Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
191	0	191

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Periodo: Julio-septiembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
196	0	196

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Periodo: Octubre-diciembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
167	0	167

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Año 2017

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN

En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
750	7	757

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,07%**
Estándar: 100%

Compromiso 5: Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por usuarios individuales se gestionarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por usuarios individuales:

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
276	0	276

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas:

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
366	0	366

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Periodo: **Abril-junio**

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por usuarios individuales:

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
207	2	209

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,04%**
Estándar: 100%

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas:

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
233	0	233

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Periodo: **Julio-septiembre**

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por usuarios individuales:

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
177	0	177

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas:

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
208	0	208

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Periodo: Octubre-diciembre

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por usuarios individuales:

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
222	0	222

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas:

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
294	0	294

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Año: 2017

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por usuarios individuales:

Gestión de las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
882	2	884

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,77%**
Estándar: 100%

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas:

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1.101	0	1.101

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Compromiso 6: Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a los usuarios que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral	Periodo: Enero-marzo							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas en plazo</th> <th>Respuestas fuera de plazo</th> <th>TOTAL Documentos perdidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>25</td> <td>6</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 80,64% Estándar: 100%</p>	Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos	25	6	31	Periodo: Abril-junio	
Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos						
25	6	31						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas en plazo</th> <th>Respuestas fuera de plazo</th> <th>TOTAL Documentos perdidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18</td> <td>4</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 81'81% Estándar: 100%</p>	Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos	18	4	22	Periodo: Julio-septiembre	
Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos						
18	4	22						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas en plazo</th> <th>Respuestas fuera de plazo</th> <th>TOTAL Documentos perdidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>29</td> <td>4</td> <td>33</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 87,87% Estándar: 100%</p>	Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos	29	4	33	Periodo: Octubre-diciembre	
Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos						
29	4	33						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas en plazo</th> <th>Respuestas fuera de plazo</th> <th>TOTAL Documentos perdidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20</td> <td>4</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 83,33% Estándar: 100%</p>	Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos	20	4	24	Año:2017	
Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos						
20	4	24						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuestas en plazo</th> <th>Respuestas fuera de plazo</th> <th>TOTAL Documentos perdidos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>92</td> <td>18</td> <td>110</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 83,63% Estándar: 100%</p>	Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos	92	18	110		
Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos						
92	18	110						

Compromiso 7: Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.

Seguimiento: Trimestral	Periodo: Enero-marzo						
<ul style="list-style-type: none"> Consultas resueltas de forma inmediata: 							
TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
	90	79	130	224	7	17	547
	%	16,1	14,1	24,2	40,1	1,3	4,3

Total Resueltas	547
Total No Resueltas	0

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 100%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
73	3	0	76

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	6	8%	Webopac	7	9%
Dirección	1	1%	Correo electrónico	37	49%
Hemeroteca	4	5%	Formulario web	7	9%
Sala General	25	33%	Pregunte	8	11%
Servicios Técnicos Internos	32	42%	Presencial	1	1%
Sala Infantil	6	8%	Teléfono	4	5%
Préstamo	0	0%	Portal bibliotecas	12	16%
Enclave joven	2	3%			

Tiempo medio empleado por pregunta: **110 h 47'**

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **96,05%**
Estándar: 100%

Indicador corregido en julio de 2017, previamente se había publicado:

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
68	1	0	69

Preguntas no contestadas en plazo. Causas		
ID.	Causa	Recepción
2199	El servidor de correo electrónico de la Junta ha estado averiado y hoy día 29 han entrado de golpe todos los correos	20/03/2017-29/03/2017

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala CLM	7	10%	Webopac	7	10%
Dirección	1	2%	Correo electrónico	31	45%
Hemeroteca	4	6%	Formulario web	6	9%
Sala General	25	36%	Pregunte	8	12%
ASTI	32	46%	Presencial	1	1%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	4	6%
Préstamo	0	0%	Portal bibliotecas	12	17%

Tiempo medio empleado por pregunta: **16 h 36'**

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **98,55%**
Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL %	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
	70	79	109	319	6	15	598
	12	13	18	53	1	3	100

Total Resueltas	598
Total No Resueltas	0

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 100%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
65	4	0	69

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	15	22%	Webopac	3	4%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	31	45%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	10	15%
Sala General	30	43%	Pregunte	15	22%
Servicios Técnicos Internos	19	28%	Presencial	1	2%
Sala Infantil	4	5%	Teléfono	1	1%
Préstamo	0	0%	Portal bibliotecas	7	10%
Enclave joven	1	1%	Correo postal	1	1%

Tiempo medio empleado por pregunta: **22 h 15'**

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **94,20%**
Estándar: 100%

Periodo: Julio-septiembre

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL %	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
	25	69	91	113	9	6	313
	8	22	29	36	3	2	100

Total Resueltas	313
Total No Resueltas	0

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 100%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL

91	2	0	93
----	---	---	----

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	9	10%	Webopac	7	7%
Dirección	1	15%	Correo electrónico	56	60%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	7	8%
Sala General	27	29%	Pregunte	8	9%
Servicios Técnicos Internos	21	23%	Presencial	1	1%
Sala Infantil	32	34%	Teléfono	1	1%
Préstamo	0	0%	Portal bibliotecas	13	14%
Enclave joven	2	2%	Correo postal		
Actividades culturales	1	1%			

Tiempo medio empleado por pregunta: 28 h 01'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **97,84%**
Estándar: 100%

Periodo: Octubre-diciembre

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
TOTAL	68	107	264	279	9	6	733
%	9	15	36	38	1	1	100

Total Resueltas	733
Total No Resueltas	0

- Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
53	1	0	54

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	4	7%	Webopac	5	9%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	16	29%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	8	15%
Sala General	17	32%	Pregunte	8	15%
Servicios Técnicos Internos	32	59%	Presencial	1	2%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	1	2%	Portal bibliotecas	16	30%

Tiempo medio empleado por pregunta: 13 h 50'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **98,14%**
Estándar: 100%

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	TOTAL
	253	334	594	935	31	44	2.191
%	12	15	27	43	1	2	

Total Resueltas	2.191
Total No Resueltas	0

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 100%

- Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
282	10	0	292

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	34	12%	Webopac	22	8%
Dirección	2	0,5%	Correo electrónico	140	48%
Hemeroteca	4	0,5%	Formulario web	32	11%
Sala General	99	34%	Pregunte	39	13%
Servicios Técnicos Internos	104	36%	Presencial		1%
Sala Infantil	42	14%	Teléfono		2%
Préstamo	1	0,5%	Portal bibliotecas	48	17%
Enclave joven	5	2%	Correo postal	1	0
Actividades culturales	1	0,5%			

Tiempo medio empleado por pregunta: 43 h 43'

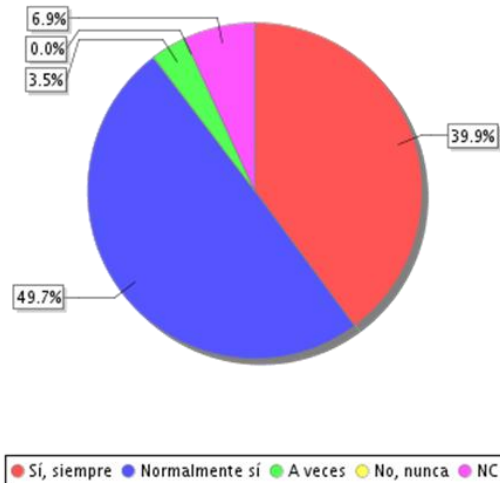
Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **96,57%**
Estándar: 100%

- Satisfacción con la información que da la Biblioteca:**

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la información que da la Biblioteca:	4,43

Satisfacción con la información que da la Biblioteca: **4,43**
Estándar: 4 sobre 5

Soluciona la Biblioteca las demandas de información que le hacen los usuarios:



Compromiso 8: Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

- Actualización de la información ofrecida en página web:**

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	17	12	1	26	17	38	12	16	7	15	14	9	23

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **207**
Estándar=>1

- Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):**

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	9	24	18	16	17	28	21	21	16	20	15	21	23

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **249**
Estándar=>1

- Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	41	51	41	47	57	56	55	49	50	58	44	50	48

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **647**

Periodo: Abril-junio

- **Actualización de la información ofrecida en página web:**

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	18	5	16	31	14	15	13	22	27	8	39	12	21

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **241**
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):**

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	27	9	21	34	23	27	24	21	30	28	14	20	36

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **314**
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	55	26	56	52	43	53	44	49	56	56	41	42	54

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **627**
Estándar=>1

Periodo: Julio-septiembre

- **Actualización de la información ofrecida en página web:**

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	3	19	11	5	3	5	2	1	20	8	16	16	28

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **137**
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):**

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	17	15	12	8	9	9	9	8	16	17	14	18	21

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **173**
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	53	41	37	36	37	51	30	36	52	46	56	71	60

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **606**
Estándar=>1

Periodo: Octubre-diciembre

- **Actualización de la información ofrecida en página web:**

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Actualizaciones	9	4	6	34	23	7	49	12	24	6	9	13	14

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **210**
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):**

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Actualizaciones	27	15	32	22	21	20	26	23	34	14	23	20	15

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **292**
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Actualizaciones	69	57	61	62	42	58	67	63	62	34	57	50	31

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **713**
Estándar=>1

Año 2017

- **Actualización de la información ofrecida en página web:**

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	17	12	1	26	17	38	12	16	7	15	14	9	23
Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	18	5	16	31	14	15	13	22	27	8	39	12	21
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	3	19	11	5	3	5	2	1	20	8	16	16	28
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Actualizaciones	9	4	6	34	23	7	49	12	24	6	9	13	14

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **795**
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):**

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	9	24	18	16	17	28	21	21	16	20	15	21	23
Semana													
Actualizaciones	27	9	21	34	23	27	24	21	30	28	14	20	36
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	17	15	12	8	9	9	9	8	16	17	14	18	21
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
	27	15	32	22	21	20	26	23	34	14	23	20	15

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **1.028**
Estándar=>1

- **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Actualizaciones	41	51	41	47	57	56	55	49	50	58	44	50	48
Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	55	26	56	52	43	53	44	49	56	56	41	42	54
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	53	41	37	36	37	51	30	36	52	46	56	71	60
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
	69	57	61	62	42	58	67	63	62	34	57	50	31

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **2.593**
Estándar=>1

Compromiso 9: Oferta de 25 puestos de acceso a Internet y red WiFi en toda la Biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Enero-marzo

<p>Número de puestos disponibles en el período: 28 Estándar: >= 25</p> <p>Disponibilidad de WIFI: 13 Estándar: = >1</p>
Periodo: Abril-junio
<p>Número de puestos disponibles en el período: 30* Estándar: >= 25</p> <p>*Los días 8 (de 9:00 a 14:00) y 28 (de 8:45 a 11:15) de abril se interrumpe el servicio desde los puestos de acceso a Internet por problemas técnicos.</p> <p>Disponibilidad de WIFI: 13* Estándar: = >1</p>
Periodo: Julio-septiembre
<p>Número de puestos disponibles en el período: 32* Estándar: >= 25</p> <p>*Los días 24 de julio y 2 de septiembre se interrumpe el servicio desde los puestos de acceso a Internet por problemas técnicos.</p> <p>Disponibilidad de WIFI: 13 Estándar: = >1</p>
Periodo: Octubre-diciembre
<p>Número de puestos disponibles en el período: 29* Estándar: >= 25</p> <p>*Los días 2 de noviembre (de 13:20 a 14:09) y 18 de diciembre (de 9:55 a 10:30) un fallo en el servidor local de Eliza, interrumpe el servicio desde los puestos de acceso a Internet.</p> <p>Disponibilidad de WIFI: 13 Estándar: = >1</p>
Año 2017
<p>Número de puestos disponibles en el período: 29* Estándar: >= 25</p> <p>*Los días 8 (de 9:00 a 14:00) y 28 (de 8:45 a 11:15) de abril, 24 de julio y 2 de septiembre y 2 de noviembre (de 13:20 a 14:09) y 18 de diciembre (de 9:55 a 10:30) se interrumpe el servicio desde los puestos de acceso a Internet por problemas técnicos.</p> <p>Disponibilidad de WIFI: 13 Estándar: = >1</p>

Compromiso 10: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Número de equipos disponibles en el período: **2**
Estándar: >= 1

Periodo: **Abril-junio**

Número de equipos disponibles en el período: **2**
Estándar: >= 1

Periodo: **Julio-septiembre**

Número de equipos disponibles en el período: **2**
Estándar: >= 1

Periodo: **Octubre-diciembre**

Número de equipos disponibles en el período: **2**
Estándar: >= 1

Año 2017

Número de equipos disponibles en el período: **2**
Estándar: >= 1

Compromiso 11: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **enero-marzo**

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
enero	Adulto	3	92
	Infantil	6	150
febrero	Adulto	22	421
	Infantil	20	481
marzo	Adulto	15	244
	Infantil	30	739
		96	2.127

Existencia de un programa trimestral de actividades formativas: **1**
Estándar = 1

Número de actividades trimestrales ofertadas: **96**

Periodo: Abril-junio

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
abril	Adulto	17	351
	Infantil	21	592
mayo	Adulto	17	253
	Infantil	10	328
junio	Adulto	11	143
	Infantil	2	90
TOTAL		78	1.757

Existencia de un programa trimestral de actividades formativas: **1**
Estándar = 1

Número de actividades trimestrales ofertadas: **78**
Estándar = >1

Periodo: Julio-septiembre

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
julio	Adulto	15	251
	Infantil	12	196
agosto	Adulto	0	0
	Infantil	8	165
septiembre	Adulto	3	44
	Infantil	3	75
TOTAL		41	731

Existencia de un programa trimestral de actividades formativas: **1**
Estándar = 1

Número de actividades trimestrales ofertadas: **41**
Estándar = >1

Periodo: Octubre-diciembre

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
octubre	Adulto	2	39

	Infantil	10	308
noviembre	Adulto	1	55
	Infantil	11	251
diciembre	Adulto	2	60
	Infantil	11	221
TOTAL		37	934

Existencia de un programa trimestral de actividades formativas: **1**
Estándar = 1

Número de actividades trimestrales ofertadas: **37**
Estándar = >1

Año 2017

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
enero	Adulto	3	92
	Infantil	6	150
febrero	Adulto	22	421
	Infantil	20	481
marzo	Adulto	15	244
	Infantil	30	739
abril	Adulto	17	351
	Infantil	21	592
mayo	Adulto	17	253
	Infantil	10	328
junio	Adulto	11	143
	Infantil	2	90
julio	Adulto	15	251
	Infantil	12	196
agosto	Adulto	0	0
	Infantil	8	165
septiembre	Adulto	3	44
	Infantil	3	75
octubre	Adulto	2	39
	Infantil	10	308
noviembre	Adulto	1	55
	Infantil	11	251
diciembre	Adulto	2	60
	Infantil	11	221

TOTAL**252****5.549**

*Sólo se han tenido en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos y talleres ...)

Existencia de un programa trimestral de actividades formativas: **1**
Estándar = 1

Número de actividades trimestrales ofertadas: **252**
Estándar = >1

Compromiso 12: Oferta de un programa mensual de actividades culturales.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
enero	110	1.795
febrero	146	2.260
marzo	121	2137

Oferta de un programa trimestral de actividades formativas: **1**
Estándar = 1

Número de actividades mensuales programadas: **377**
Estándar=>1

Periodo: **Abril-junio**

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
abril	118	1.980
mayo	114	1.983
junio	81	1.850

Publicación de la programación mensual de actividades culturales: **1**
Estándar=1

Número de actividades mensuales programadas: **313**
Estándar=>1

Periodo: **Julio-septiembre**

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
julio	30	790
agosto	23	443
septiembre	63	998

Publicación de la programación mensual de actividades culturales: **1**
Estándar=1

Número de actividades mensuales programadas: **116**

Estándar >= 1

Periodo: Octubre-diciembre

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
octubre	139	2.226
noviembre	139	2.016
diciembre	79	1.111

Publicación de la programación mensual de actividades culturales: 1
Estándar = 1

Número de actividades mensuales programadas: 357
Estándar >= 1

Año 2017

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
enero	110	1.795
febrero	146	2.260
marzo	121	2137
abril	118	1.980
mayo	114	1.983
junio	81	1.850
julio	30	790
agosto	23	443
septiembre	63	998
octubre	139	2.226
noviembre	139	2.016
diciembre	79	1.111
TOTAL	1.163	19.589

Publicación de la programación mensual de actividades culturales: 1
Estándar = 1

Número de actividades mensuales programadas: 1.163
Estándar >= 1

Compromiso 13: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Seguimiento: Trimestral

Periodo: Enero-marzo

Solicitudes de uso de instalaciones

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>84</td> <td>0</td> <td>84</td> </tr> </tbody> </table>	Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL	84	0	84				
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL									
84	0	84									
<p>Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 100% Estándar: 100%</p>											
Periodo: Abril-junio											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Solicitudes de uso de instalaciones</th> </tr> <tr> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>65</td> <td>0</td> <td>65</td> </tr> </tbody> </table>	Solicitudes de uso de instalaciones			Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL	65	0	65	
Solicitudes de uso de instalaciones											
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL									
65	0	65									
<p>Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 100% Estándar: 100%</p>											
Periodo: Julio-septiembre											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Solicitudes de uso de instalaciones</th> </tr> <tr> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>69</td> <td>0</td> <td>69</td> </tr> </tbody> </table>	Solicitudes de uso de instalaciones			Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL	69	0	69	
Solicitudes de uso de instalaciones											
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL									
69	0	69									
<p>Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 100% Estándar: 100%</p>											
Periodo: Octubre-noviembre											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Solicitudes de uso de instalaciones</th> </tr> <tr> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>65</td> <td>0</td> <td>65</td> </tr> </tbody> </table>	Solicitudes de uso de instalaciones			Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL	65	0	65	
Solicitudes de uso de instalaciones											
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL									
65	0	65									
<p>Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 100% Estándar: 100%</p>											
Año 2017											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Solicitudes de uso de instalaciones</th> </tr> <tr> <th>Contestadas en plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>283</td> <td>0</td> <td>283</td> </tr> </tbody> </table>	Solicitudes de uso de instalaciones			Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL	283	0	283	
Solicitudes de uso de instalaciones											
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL									
283	0	283									
<p>Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 100% Estándar: 100%</p>											
Compromiso 14: Comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa técnica, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.											
Seguimiento: Trimestral.		Periodo: Enero-marzo									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Modificaciones comunicadas</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Modificaciones comunicadas			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	2	0	2	
Modificaciones comunicadas											
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL									
2	0	2									
<p>Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: 100% Estándar: 100%</p>											
Periodo: Abril-junio											

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	1	1

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: **0%**
 Estándar: 100%

Periodo: Julio-septiembre

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1	0	1

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: **100%**
 Estándar: 100%

Periodo: Octubre-diciembre

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: **--**
 Estándar: 100%

Año 2017

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
3	1	4

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: **75%**
 Estándar: 100%