

Biblioteca de Castilla-La Mancha

Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios 2018



	1º Trimestre	2º Trimestre	3º 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	
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.	100%	100%		
3: Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.	97,33%	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.	100%	98,87%		
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.	99,57% 99,39%	98,97% 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.	88%	81,81%		
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% 97,33%	100% 94,02%		
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%		
9: Oferta de 20 puestos de acceso a Internet y red WiFi en toda la Biblioteca.	31 puestos disponibles Las 13 antenas WiFi disponibles	32 puestos disponibles Las 12 antenas WiFi disponibles		

10: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	1 equipo disponible	1 equipo disponible		
11: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	79 actividades ofertadas	79 actividades ofertadas		
12: Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	330 actividades ofertadas	295 actividades ofertadas		
13: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	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%	No ha habido cambios en la normativa		

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 2018**

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal:	
Satisfacción con el trato recibido:	
Media:	

Grado de satisfacción de los usuarios:
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
1	0	1

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

Compromiso 3: Expedición de forma inmediata y gratuita del carné de la Biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: Enero-marzo

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
TOTAL	585	16	601

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **97,33 %**
Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio

CARNÉS EXPEDIDOS			
TIPO DE CARNÉ	Inmediatamente	Tarde	TOTAL
TOTAL	475	0	474

Porcentaje de carnés expedidos inmediatamente: **100%**
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
252	0	252

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

Periodo: Abril-junio

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
264	3	267

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,87%**
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
232	1	233

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,57%**
Estándar: 100%

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
328	2	330

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,39%**
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
193	2	195

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **98,97%**
Estándar: 100%

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

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
286	0	286

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

Respuestas en plazo	Respuestas no comunicadas en plazo	TOTAL Documentos perdidos
22	3	25

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
2/5	1/20	0

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **88%**
Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio		
Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos
18	4	22

Sala infantil	Sala de préstamo	Sala CLM
3/3	1/19	0

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **81,81%**
Estándar: 100%

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**

- Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
	79	91	262	132	25	4	73	666
%	12	14	39	20	4	0	11	

Total Resueltas	666
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	2	0	75

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	15	20%	Webopac	7	9%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	34	46%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	7	9%
Sala General	29	39%	Pregunte	12	16%
Servicios Técnicos Internos	30	40%	Presencial	3	4%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	1	1%	Portal bibliotecas	12	16%
Enclave joven	0	0%			

Tiempo medio empleado por pregunta: 21 h 10'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **97,33%**
Estándar: 100%

Periodo: Abril-junio

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

TOTAL	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
	62	236	216	203	15	18	36	786
%	8	30	27	26	2	2	5	100

Total Resueltas	786
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
63	4	0	67

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	19	28%	Webopac	5	7%
Dirección			Correo electrónico	24	36%
Hemeroteca	1	2%	Formulario web	9	13%
Sala General	27	40%	Pregunte	14	21%
Servicios Técnicos Internos	19	28%	Presencial		
Sala Infantil			Teléfono	4	6%
Préstamo	1	2%	Portal bibliotecas	10	15%
Enclave joven			Correo postal	1	2%

Tiempo medio empleado por pregunta: 17 h 05'

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **94,02%**
Estándar: 100%

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	7	29	9	8	19	15	10	8	33	9	10	26	6

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

Número de actualizaciones: **189**
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	12	22	15	17	24	27	20	20	21	29	22	30	9

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

Número de actualizaciones: **268**
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	35	41	48	35	52	56	46	45	58	52	53	53	30

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

Número de actualizaciones: **604**
Estándar=>1

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	6	22	19	32	13	25	11	8	12	10	12	16	13

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

Número de actualizaciones: **199**
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	28	24	25	31	23	30	36	29	16	28	26	20	19

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **335**

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	51	64	60	49	62	61	57	46	63	55	56	57

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **736**

Estándar=>1

Compromiso 9: Oferta de 20 puestos de acceso a Internet y red WiFi en toda la Biblioteca.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Número de puestos disponibles en el período: **31**

Estándar: >= 20

Disponibilidad de WIFI: **13**

Estándar: = >1

Periodo: **Abril-junio**

Número de puestos disponibles en el período: **32**

Estándar: >= 20

Disponibilidad de WIFI: **12**

Estándar: = >1

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: **1**

Estándar: >= 1

Periodo: **Abril-junio**

Número de equipos disponibles en el período: **1**

Estándar: >= 1

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

Seguimiento: Trimestral.

* Sólo se tienen en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos, Iníciate en Internet, ...; talleres de manualidades infantiles no, pero sí formativos)

Periodo: Enero-marzo

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero		Adulto	0	0
		Infantil	18	338
Febrero		Adulto	4	125
		Infantil	24	451
Marzo		Adulto	9	226
		Infantil	24	493
TOTAL			79	1.633

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **79**
Estándar = >1

Periodo: Abril-junio

MESES	Fecha de cierre del programa	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Abril		Adulto	12	419
		Infantil	20	388
Mayo		Adulto	12	508
		Infantil	18	354
Junio		Adulto	13	135
		Infantil	4	133
TOTAL			79	1.937

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

Número de actividades trimestrales ofertadas: **79**
Estándar = >1

Compromiso 12: Oferta de un programa mensual de actividades culturales.Seguimiento: **Trimestral****Periodo: Enero-marzo**

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Enero	102	1.730
Febrero	116	1.746
Marzo	112	1.896

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **1**
Estándar = 1

Número de actividades mensuales programadas: **330**
Estándar >=1

Periodo: Abril-junio

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Abril	119	2.295
Mayo	114	2.172
Junio	62	1.618

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **1**
Estándar = 1

Número de actividades mensuales programadas: **295**
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		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
74	0	74

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

Periodo: Abril-junio

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
69	0	69

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

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

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
2	0	2

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

Periodo: Abril-junio

Modificaciones comunicadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
0	0	0

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