

# Biblioteca de Castilla-La Mancha

## Seguimiento de los compromisos de la Carta de servicios 2009



Compromiso 1: Expedición de forma inmediata del carné de la biblioteca.											
Seguimiento: <b>Trimestral</b>		Periodo: <b>Enero-marzo</b>									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE CARNÉ</th> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td>7.510</td> <td>0</td> <td>7.510</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: <b>100%</b> Estándar: 90%</p>				TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	TOTAL	7.510	0	7.510
TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
TOTAL	7.510	0	7.510								
Periodo: <b>Abril-junio</b>											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE CARNÉ</th> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td>1.442</td> <td>0</td> <td>1.442</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: <b>100%</b> Estándar: 90%</p>				TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	TOTAL	1.442	0	1.442
TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
TOTAL	1.442	0	1.442								
Periodo: <b>Julio-septiembre</b>											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE CARNÉ</th> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td>1.591</td> <td>0</td> <td>1.591</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: <b>100%</b> Estándar: 90%</p>				TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	TOTAL	1.591	0	1.591
TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
TOTAL	1.591	0	1.591								
Periodo: <b>Octubre-diciembre</b>											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE CARNÉ</th> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td>1.751</td> <td>0</td> <td>1.751</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: <b>100%</b> Estándar: 90%</p>				TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	TOTAL	1.751	0	1.751
TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
TOTAL	1.751	0	1.751								
Total 2009											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE CARNÉ</th> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td>12.294</td> <td>0</td> <td>12.294</td> </tr> </tbody> </table> <p>Porcentaje de carnés realizados de forma inmediata: <b>100%</b></p>				TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	TOTAL	12.294	0	12.294
TIPO DE CARNÉ	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
TOTAL	12.294	0	12.294								



**Compromiso 2: Resolver con rigor y profesionalidad, de forma inmediata las consultas de carácter general o bibliográfico y en un plazo máximo de 48 horas las que requieran una búsqueda en profundidad**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

- Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	44	10%
Información bibliográfica		
TOTAL	54	12%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	341	78%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	Mediateca
<b>TOTAL</b>	43	35	138	124	23	10	66
<b>%</b>	9,9	7,8	30,0	26,5	4,7	6,0	15,2

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**  
Estándar: 95%

- Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
78 (92'86%)	6 (7'14%)	0	84

Tiempo medio empleado por pregunta: 21 h 20'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas:  
**92'86%**  
Estándar: 95%

Periodo: **Abril-junio**

- Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	88	18%
Información bibliográfica		
TOTAL	106	22%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	291	60%

Preguntas por Áreas

	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	Mediateca
<b>TOTAL</b>	50	90	128	166	10	20	21
<b>%</b>	10	19	26	35	2	4	4

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**  
Estándar: 95%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
94 (95'92%)	4 (4'08%)	0	98

**Tiempo medio empleado por pregunta:** 19 h 27'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas:  
**95'92%**  
Estándar: 95%

**Periodo: Julio-septiembre**

- **Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	61	14%
Información bibliográfica		
TOTAL	82	19%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	288	67%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	Mediateca
<b>TOTAL</b>	29	85	128	133	19	14	23
<b>%</b>	7	20	30	31	4	3	5

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**  
Estándar: 95%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
51 (80'95%)	12 (19'04%)	0	63

**Tiempo medio empleado por pregunta:** 42 h 27'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas:  
**80'95%**  
 Estándar: 95%

Periodo: Octubre-diciembre

- **Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	63	27%
Información bibliográfica		
TOTAL	48	21%
Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	120	52%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	Mediateca
<b>TOTAL</b>	51	120	94	92	12	12	32
<b>%</b>	12'3	29'1	22'8	22'3	2'9	2'9	7'7

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**  
 Estándar: 95%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
130 (94'20%)	8 (5'80%)	0	138

Tiempo medio empleado por pregunta: 16 h 42'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas:  
**94'20%**  
 Estándar: 95%

Total 2009

- **Consultas de carácter general o bibliográfico resueltas de forma inmediata:**

Información de referencia		
TOTAL	256	15%
Información bibliográfica		
TOTAL	290	17%

Localización e información sobre BCLM		
TOTAL	1130	68%

Preguntas por Áreas							
	General	Infantil	Préstamo	Acceso	Local	Hemeroteca	Mediateca
<b>TOTAL</b>	189	356	561	622	64	148	181
<b>%</b>	8'9	16'8	26'4	20'3	3'0	7'0	8'5

Porcentaje de consultas de carácter general contestadas de forma inmediata: **100%**  
Estándar: 95%

- **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad resueltas en 48 horas:**

Preguntas contestadas			
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL
353 (92'17%)	30 (7'83%)	0	383

Tiempo medio empleado por pregunta: 22h 36'

Porcentaje de consultas que requieran una búsqueda en profundidad contestadas en un plazo de 48 horas: **92'18%**  
Estándar: 95%

- **Resolución a las consultas con rigor y profesionalidad:**

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la información recibida.	4'28

Grado de satisfacción de los usuarios: **4'28**  
Estándar: 4 sobre 5

### Compromiso 3: Tiempo de espera máximo de 10 minutos para el préstamo de ejemplares de la colección.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Tiempo de espera máximo	Tiempo de espera mínimo
3'05"	0

Tiempos de espera (Muestra 85 usuarios)				
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'
73	12	0	0	0

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

Tiempo de espera máximo	Tiempo de espera mínimo
5'	0

No se hizo el muestreo de las 17 h del viernes.

Tiempos de espera (Muestra 100 usuarios)				
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'
88	10	2	0	0

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Julio-septiembre**

Tiempo de espera máximo	Tiempo de espera mínimo
1'5"	0

Tiempos de espera (Muestra 110 usuarios)				
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'
110	0	0	0	0

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**  
Estándar: 90%

**Periodo: Octubre-diciembre**

Tiempo de espera máximo	Tiempo de espera mínimo
1'	0

Tiempos de espera (Muestra 95 usuarios)				
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'
95	0	0	0	0

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**  
Estándar: 90%

**Total: 2009**

Tiempos de espera máximos	Tiempos de espera mínimos
3'05"	0
5'	0
1'5"	0
1'	0

Tiempos de espera (Muestra 390 usuarios)				
0<2'	2<4'	4'<6'	6'<8'	8'<10'
366	22	2	0	0

Porcentaje de usuarios de préstamo que han esperado menos de 10 minutos en la transacción: **100%**  
Estándar: 90%



**Compromiso 4: Actualización en un mínimo de un 5% anual, de las colecciones de los últimos 20 años.**

Seguimiento: **Anual**

Periodo: **Año 2009**

Fondos adquiridos	Fondos totales	% Actualización
12.659	175.123	<b>7'23%</b>

Porcentaje de colección de los últimos 20 años actualizada: **7'23%**  
Estándar: 5%

**Compromiso 5: Seguimiento de las respuestas a las sugerencias para la adquisición de materiales.**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
<b>TOTAL</b>	245	17	262

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **93'51%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
<b>TOTAL</b>	353	37	390

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **90'51%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
<b>TOTAL</b>	333	15	348

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **95'68%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Octubre-diciembre**

	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
<b>TOTAL</b>	385	12	397

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **96'97%**  
Estándar: 90%

**Total: 2009**

	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
<b>TOTAL</b>	1.316	81	1.397

Porcentaje de preguntas contestadas en plazo: **94'20%**  
Estándar: 90%

**Compromiso 6: Acceso en un plazo máximo de 24 horas a los fondos conservados en el depósito externo de la biblioteca, que sean solicitados de lunes a jueves laborables.**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
309	4	9	322

Motivos de la no disponibilidad	
Documentos	
Perdidos	Descolocados
9 (69'23%)	4 (30'77%)

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **95'96%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
300	0	5	305

Motivos de la no disponibilidad	
Documentos	
Perdidos	Descolocados
5 (100%)	0

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **98'36%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
349	0	5	354

Motivos de la no disponibilidad	
Documentos	
Perdidos	Descolocados
5 (100%)	0

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **98'58%**  
Estándar: 90%

Periodo: Octubre-diciembre

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
543	2	13	558

Motivos de la no disponibilidad	
Documentos	
Perdidos	Descolocados
13 (86'66%)	2 (13'34%)

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **97'31%%**  
Estándar: 90%

Total: 2009

Documentos puestos a disposición de los usuarios			
En plazo	Fuera de plazo	No servidos	TOTAL
1.501	6	32	1.539

Motivos de la no disponibilidad	
Documentos	
Perdidos	Descolocados
32 (84'21%)	6 (15'79%)

Porcentaje de fondos puestos a disposición de los usuarios en el plazo previsto: **97'53%**  
Estándar: 90%

**Compromiso 7: Información con una antelación mínima de 7 días, 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
4 (100%)	0

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
6 (85'71%)	1 (14'28%)

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **85'71%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
4 (100%)	0

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Octubre-diciembre**

Cambios programados informados	
En plazo	Fuera de plazo
6 (100%)	0

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**  
Estándar: 90%

**Total: 2009**

**Cambios programados informados**

En plazo	Fuera de plazo
20 (95'24%)	1 (4'76%)

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **95'24%**  
Estándar: 90%

**Compromiso 8: Actualización quincenal de la información ofrecida en la página web de la Biblioteca**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Quincena	Actualizaciones
1ª	5
2ª	22
3ª	30
4ª	16
5ª	41
6ª	17

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

Quincena	Actualizaciones
7ª	26
8ª	12
9ª	22
10ª	13
11ª	20
12ª	25

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

Quincena	Actualizaciones
13ª	16
14ª	5
15ª	5
16ª	10
17ª	7
18ª	18
19ª	14
20ª	15

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Octubre-diciembre**

Quincena	Actualizaciones
21ª	22
22ª	18
23ª	36
24ª	20
25ª	42
26ª	12

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**  
Estándar: 90%

**Total: 2009**

Quincena	Actualizaciones
1 <sup>a</sup>	5
2 <sup>a</sup>	22
3 <sup>a</sup>	30
4 <sup>a</sup>	16
5 <sup>a</sup>	41
6 <sup>a</sup>	17
7 <sup>a</sup>	26
8 <sup>a</sup>	12
9 <sup>a</sup>	22
10 <sup>a</sup>	13
11 <sup>a</sup>	20
12 <sup>a</sup>	25
13 <sup>a</sup>	16
14 <sup>a</sup>	5
15 <sup>a</sup>	5
16 <sup>a</sup>	10
17 <sup>a</sup>	7
18 <sup>a</sup>	18
19 <sup>a</sup>	14
20 <sup>a</sup>	15
21 <sup>a</sup>	22
22 <sup>a</sup>	18
23 <sup>a</sup>	36
24 <sup>a</sup>	20
25 <sup>a</sup>	42
26 <sup>a</sup>	12
<b>TOTAL ANUAL</b>	<b>489</b>
<b>Actualizaciones por quincena:</b>	<b>18'80</b>

Porcentaje de quincenas en que se ha actualizado la página web: **100%**  
Estándar: 90%



**Compromiso 9: Oferta de un programa mensual de Actividades Culturales que se publicará en formato electrónico y papel.**

Seguimiento: **Anual**

Periodo: **Año 2009**

MESES	Actividades realizadas	Fecha de publicación del programa
Enero	57	29 /12/2008
Febrero	114	19/01/2009
Marzo	111	2/03/2009
Abril	108	31/03/2009
Mayo	141	28/04/2009
Junio	91	29/05/2009
Julio	22	Sólo se publica en la página web 29/6/2009
Agosto	9	Sólo se publica en la página web 30/6/2009
Septiembre	100	24/08/2009
Octubre	166	30/09/2009
Noviembre	152	29/10/2009
Diciembre	24	26/11/2009

Actividades 2009	
Organizadas por la biblioteca:	945
No organizadas por la biblioteca:	150
<b>TOTAL:</b>	<b>1.095</b>
Asistentes:	28.343

Porcentaje de meses con programación de actividades: **100%**  
 Estándar: 90%

**Compromiso 10: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en 72 horas como máximo.**

Seguimiento: **Anual**

Periodo: **Año 2009**

<b>Solicitudes de uso de instalaciones</b>	
<b>Contestadas en plazo</b>	<b>Fuera de plazo</b>
69 (90'79%)	7 (9'21%)

Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo: **90'79%**  
Estándar: 90%

**Compromiso 11: Oferta de un programa anual de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.**

Seguimiento: **Anual**

Periodo: **Año 2009**

Público objetivo	Actividades	Asistentes
Adulto	469	705
Infantil	33	4.219
<b>TOTAL</b>	<b>502</b>	<b>4.924</b>

Existencia de un programa anual de actividades formativas: **1**  
Estándar: 1

**Compromiso 12: Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 72 horas, a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Enero-marzo**

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
77	2	79

Motivos de la respuesta fuera de plazo
<b>Cambio en el SIGB</b>
2 (100%)

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **97'47 %**  
Estándar: 90%

Periodo: **Abril-junio**

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
123	1	124

Motivos de la respuesta fuera de plazo
<b>Coordinación interna</b>
1 (100%)

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **99'19%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Julio-septiembre**

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
130	0	130

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **100%**  
Estándar: 90%

Periodo: **Octubre-diciembre**

Respuesta a las solicitudes		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
148	25	173

**Motivos de la respuesta fuera de plazo**

<b>Coordinación interna</b>	25 (100%)
-----------------------------	-----------

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **85'55%**  
 Estándar: 90%

**Total: 2009**

<b>Respuesta a las solicitudes</b>		
<b>En plazo</b>	<b>Fuera de plazo</b>	<b>TOTAL</b>
478	28	506

<b>Motivos de la respuesta fuera de plazo</b>	
<b>Coordinación interna</b>	26 (92'86%)
<b>Cambio en el SIGB</b>	2 (7'14%)

Porcentaje de peticiones contestadas en plazo: **94'47%**  
 Estándar: 90%

<b>Compromiso 13: Oferta de un mínimo de 25 puestos de acceso a Internet.</b>	
<b>Seguimiento:</b> Trimestral	<b>Periodo:</b> Enero-marzo
Número de puestos disponibles en el período: <b>49/50</b> Estándar: > ó = 25	
<b>Periodo:</b> Abril-junio	
Número de puestos disponibles en el período: <b>48/50</b> Estándar: > ó = 25	
<b>Periodo:</b> Julio-septiembre	
Número de puestos disponibles en el período: <b>49/50</b> Estándar: > ó = 25	
<b>Periodo:</b> Octubre-diciembre	
Número de puestos disponibles en el período: <b>25/50</b> Estándar: > ó = 25	
Los días 6 (mañana y tarde) y el 7 (mañana) de octubre hubo un curso en Mediateca y se ocuparon los 25 ordenadores de la misma.	
<b>Total: 2009</b>	
Número mínimo de puestos disponibles en el período: <b>25/50</b> Media de puestos disponibles en el período: <b>42</b> Estándar: > ó = 25	

<b>Compromiso 14: Oferta de al menos un equipo de reproducción de documentos</b>	
<b>Seguimiento:</b> Trimestral	<b>Periodo:</b> Enero-marzo
Número de equipos disponibles en el período: <b>2/3</b> Estándar: > ó = 1	
<b>Periodo:</b> Abril-junio	
Número de equipos disponibles en el período: <b>3/3</b> Estándar: > ó = 1	
<b>Periodo:</b> Julio-septiembre	
Número de equipos disponibles en el período: <b>3/3</b> Estándar: > ó = 1	
<b>Periodo:</b> Octubre-diciembre	
Número de equipos disponibles en el período: <b>2/3</b> Estándar: > ó = 1	
<b>Total: 2009</b>	
Número de equipos disponibles en el período: <b>2/3</b> Estándar: > ó = 1	

**Compromiso 15: Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la biblioteca.**

Seguimiento: **Anual**

Periodo: **Año 2009**

	<b>Grado de satisfacción</b>
<b>Satisfacción con la forma de expresión del personal:</b>	4'37
<b>Satisfacción con el trato recibido:</b>	4'41
<b>Media:</b>	<b>4'39</b>

Grado de satisfacción de los usuarios: **4'39**  
Estándar: 4 sobre 5