

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Segundo trimestre 2023

RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

Compromiso	Seguimiento anual			
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.	Satisfacción con la forma de expresión del personal:			
	Satisfacción con el trato recibido:			
	Media:			
Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
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. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.	99,08%	99%		
4. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán 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.	95,62%	99%		
	100%	100%		
5. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.	93,3%	87,5%		
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	93,35%		
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%		
	Facebook: 100%	Facebook: 100%		
	Twitter: 100%	Twitter: 100%		
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	23 puestos	23 puestos		
	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi		

9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	3 equipos de reproducción	3 equipos de reproducción		
10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	52 actividades de formación	50 actividades de formación		
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas		
	335 actividades trimestrales	329 actividades trimestrales		
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	100%		
13. Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las incidencias relativas al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha que debe resolver la Biblioteca	100%	100%		

DETALLE COMPROMISOS

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

Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento este compromiso y parte del C7

Periodo: Año 2023

	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

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento trimestral

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: 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

Registro en AbsysNet.

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
297	3	300	99%

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

Compromiso 4: 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

Registro en papel en Préstamo.

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
99	1	100	99%

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

Estándar: 100%

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

Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
227	0	227	100%

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

Estándar: 100%

Compromiso 5: 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

Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
14	2	16	87,5%

Solo se tienen en cuenta los documentos que los usuarios notifican como perdidos, no los que detecta el personal.

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **87,5%**

Estándar: 100%

Compromiso 6: Responder las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.

Seguimiento: Trimestral
Registros informatizados en p: Carta de servicios y p: Sala General.
Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: abril-junio

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
155	1	156	99,35%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	10	6,41%	Webopac	9	5,77%
Dirección	2	1%	Correo electrónico	129	82,69%
Hemeroteca	2	1,28%	Formulario web	5	3,21%
Sala General	28	17,95%	Pregunte	11	7,05%
Servicios Técnicos Internos	111	71%	Presencial	2	1%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	0	0%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	3	2%			
TOTAL	156	100%	TOTAL	156	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: **99,35%**

Estándar: 100%

Compromiso 7: Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral
Registro informatizado en p:/Carta de servicios
Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Actualizaciones	3	9	8	21	8	12	6	22	7	3	21	10	9	139

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

Número total de actualizaciones semanales en la web: 139
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	TOTAL
Facebook Adultos.	11	15	13	12	17	14	13	18	15	11	15	17	3	174
Facebook Infantil / Juvenil	8	9	16	11	8	10	9	7	0	10	11	10	10	119
TOTAL	19	24	29	23	25	24	22	25	15	21	26	27	13	293

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Facebook): **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales en Facebook (F. adultos y F. Juvenil/F. infantil).

Número de actualizaciones Facebook Adultos: **180**
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **128**
Estándar=>5

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Actualizaciones	24	31	25	25	26	33	33	27	25	28	30	32	13	352

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Twitter): **100%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales: **352**
Estándar=>15

Compromiso 8: Oferta de acceso 20 puestos de acceso público a Internet y red WIFI en toda la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

- Número de equipos con acceso a Internet destinados al público disponibles.

Equipos disponibles		
Enero	Febrero	Marzo
23	23	23

Número de puestos disponibles en el período: **23**

Estándar: ≥ 20

- Porcentaje de días en que la Wifi ha estado operativa en toda la Biblioteca

% días con WIFI en toda la Biblioteca			
Con Wifi	Sin WIFI	Total días de servicio	% días con Servicio
71	0	71	100%

Porcentaje de días con disponibilidad de WIFI: 100%

Estándar: = 100%

Compromiso 9: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

PERIODO	EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Enero-mar.	3	0	3	100%

Número de equipos disponibles en el período: **3**

Estándar: ≥ 1

Compromiso 10: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: abril-junio

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Abril	Adulto	6	65
	Infantil	13	339
Mayo	Adulto	12	177
	Infantil	8	252
Junio	Adulto	9	117
	Infantil	2	13
TOTAL		50	963

Número de actividades trimestrales ofertadas: 50
Estándar = >10

Compromiso 11: Oferta de un programa mensual de actividades culturales.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Abril	119	3316
Mayo	127	4206
Junio	83	2009
TOTAL	329	9531

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **3**
Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas: **329**
Estándar >=10

Compromiso 12: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: abril-junio

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
62	0	62

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%

Compromiso 13: Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las incidencias relativas al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha que debe resolver la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: abril-junio

Respuestas realizadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
174	0	174

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%