

## CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

### Seguimiento compromisos - Cuarto 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%	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%	99,53%	99,47%
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%	99,30%	98,75%
	100%	100%	99,52%	99,71%
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%	94,11%	100%
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	99,35%	99,09%	100%
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%	Web: 84,61%	Web: 100%
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%
	Twitter: 100%	Twitter: 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	23 puestos	23 puestos
	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi	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	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	15 actividades de formación	57 actividades de formación
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	3 programas
	335 actividades trimestrales	329 actividades trimestrales	73 actividades trimestrales	361 actividades trimestrales
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	100%	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%	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 mayo y 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: Octubre-dic.

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
1	0	1

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: Octubre-dic.

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
188	1	189	99,47

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 99,47%  
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: Octubre-dic.

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
158	2	160	98,75%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: 98,75%

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	
348	1	349	99,71%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: 99,71%

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: Octubre-dic.

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
11	0	11	100%

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: 100%

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: Octubre-dic.

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
193	0	193	100%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	20	10,36%	Webopac	7	3,63%
Dirección	7	4%	Correo electrónico	175	90,67%
Hemeroteca	2	1,04%	Formulario web	4	2,07%
Sala General	18	9,33%	Pregunte	7	3,63%
Servicios Técnicos Internos	145	75%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono		0,00%
Préstamo	1	1%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>193</b>	<b>100%</b>

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: 100%

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: Octubre-dic.

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

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	TOTAL
	8	7	15	22	14	11	10	22	9	1	12	30	4	165

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:  
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	TOTAL
Facebook Adultos.	20	18	25	17	13	20	24	25	19	11	12	19	7	230
Facebook Infantil / Juvenil	9	6	10	15	13	5	3	14	12	3	5	11	10	113
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>24</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>343</b>

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:230  
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: 113  
Estándar=>5

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

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	TOTAL
	35	24	33	28	21	33	43	42	31	20	24	36	12	382

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

Número de actualizaciones semanales totales:  
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: Octubre-dic.

- 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:  $\geq 20$

- 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
72	0	72	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: Octubre-dic.

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

Nota: durante dos semanas hubo un equipo estropeado.

Número de equipos disponibles en el período: 3

Estándar:  $\geq 1$

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

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: Octubre-dic.

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Octubre	Adulto	13	196
	Infantil	8	379
Noviembre	Adulto	18	483
	Infantil	6	129
Diciembre	Adulto	8	330
	Infantil	4	48
<b>TOTAL</b>		<b>57</b>	<b>1565</b>

Número de actividades trimestrales ofertadas: 57  
Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: Octubre-dic.

MESES	Actividades realizadas	Asistentes
Octubre	112	2954
Noviembre	136	3883
Diciembre	113	2554
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>	<b>9391</b>

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

Número de actividades trimestrales programadas: 361  
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: Octubre-dic.

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
68	0	68

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: Octubre-diciembre

Respuestas realizadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
162	0	162

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%