

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos – Informe anual 2022

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: 4.5			
	Satisfacción con el trato recibido: 4,49			
	Media: 4,5			
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.	100%	98,65%	98,94%	96,68%
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.	99,69%	99,59%	100%	99,31%
	100%	100%	100%	99%
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.	100%	91,66%	100%	100%
6. Responder las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	100%	100%	99,49%
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%	Web: 100%	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.	16 puestos	23 puestos	23puestos	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.	24 actividades de formación	29 actividades de formación	13 actividades de formación	37 actividades de formación

Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	3 programas
	34 actividades trimestrales	162 actividades trimestrales	41 actividades trimestrales	191 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	98%	100%	100%	100%

RESUMEN DE LA EVOLUCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el seguimiento de los compromisos referidos al año 2022 puede verse como una vuelta a la normalidad en prácticamente todas los servicios y actividades superando la limitación de actividades de carácter cultural y de las condiciones de acceso y aforos a los espacios de la Biblioteca.

Del análisis de los datos se desprende que hay un grado de cumplimiento de los compromisos muy alto, siendo pequeños errores puntuales los que a veces evitan alcanzar el cumplimiento del 100% en la mayoría de los casos.

SEGUIMIENTO ANUAL

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.

La encuesta online ha permanecido abierta todo el año y se han realizado dos campañas especiales con entrega de formularios en papel en la semana del 23 al 29 de mayo y del 12 al 18 de diciembre.

En total se recibieron 159 encuestas completas.

Periodo: Año 2022

Datos obtenidos a partir de 159 formularios recibidos correctamente en los mostradores de la Biblioteca y a través de la encuesta online.

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal. Pregunta 11.1:	4,5
Satisfacción con el trato recibido. Pregunta 11.2:	4,49
Media:	4,5

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

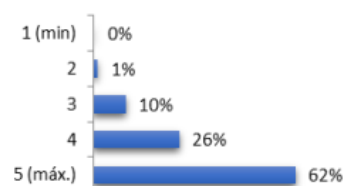
En los últimos 5 años se ha mantenido un nivel de satisfacción por encima del 4 sobre 5 en este compromiso:

2018	2019	2020	2021	2022
4,43	4,54	4,36	4,41	4,5

Pregunta 11.1 de la Encuesta: El personal bibliotecario se expresa de forma clara y fácil de entender.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	1%
2	2	2%
3	16	10%
4	42	25%
5 (máx.)	99	62%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,5	

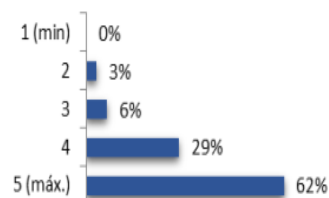
Expresión del personal. Valoración



Pregunta 11.2 de la Encuesta: ¿El trato del personal bibliotecario es adecuado?

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	5	3%
3	10	6%
4	46	29%
5 (máx.)	98	62%
TOTAL	159	
Media valoraciones	4,49	

Satisfacción con el trato recibido



Año	2018	2019	2020	2021	2022
Valoración	4,44	4,55	4,38	4,37	4,49

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: Año 2022

PERIODO	CAMBIOS PROGRAMADOS INFORMADOS			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	0	0	0	100%
Abril-jun	2	0	2	100%
Jul-sept	1	0	1	100%
Oct-nov	1	0	1	100%
TOTAL	4	0	4	100%

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

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Los 4 avisos gestionados por la Biblioteca referentes a modificaciones programadas en los servicios de la misma, han cumplido la anticipación comprometida.
Hubo un cierre de la Biblioteca por un incendio en el Museo del Ejército el 20 de junio, y se avisó lo antes posible a los usuarios de este problema. Se trató lógicamente de un imprevisto.

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: Año 2022

PERIODO	SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene- marz	246	0	246	100,0%
Abril-Jun	292	4	296	98,65%
Jul-sep	280	3	283	98,94%
Oct-dic	233	8	241	96,68%
	1.051	15	1.066	98,68%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **98,68%**

Estándar: 100%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

De las 1066 ocasiones en las que los usuarios nos han solicitado la adquisición de un documento, en tan solo 15 de ellas se incumple el plazo de respuesta estipulado por el compromiso, obteniéndose un resultado final de cumplimiento del **98,68%**.

Estas incidencias puntuales suelen coincidir en semanas en las que se acumulan las tareas en áreas concretas, habitualmente por la ausencia de personal por bajas médicas o vacaciones.

Dado que los errores en el seguimiento son consecuencia de una falta puntual en atender las contestaciones de las desideratas en el plazo comprometido, se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso que era necesario incrementar el cuidado en el cumplimiento de los plazos de respuesta a las desideratas cuando se producen incidencias de personal.

Las incidencias están recogidas en un documento Word en la carpeta correspondiente a este compromiso.

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: Año 2022

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

PERIODO	GESTIÓN SOLICITUDES P.I. DE BIBLIOTECAS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-Mar	329	1	330	99,69%
Abril-Jun	243	1	244	99,59%
Jul-sep	220	0	220	100%
Oct-dic	199	2	201	99%
TOTAL	991	4	995	99,57%

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:**

PERIODO	GESTIÓN SOLICITUDES P.I. DE USUARIOS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-Mar	103	0	103	100%
Abril-Jun	133	0	133	100%
Jul-sep	129	0	129	100%
Oct-dic	144	1	145	99,31%
TOTAL	509	1	510	99,82%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,82%**
Estándar: 100%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Se detecta un incumplimiento parcial del compromiso en algunos trimestres en ambas modalidades, pero es una incidencia muy baja con respecto al volumen de peticiones tratado. Las causas recurrentes son la acumulación de tareas en el área de préstamo que impiden un seguimiento efectivo y el reflejo documental de todas las actuaciones y datos derivados de la tramitación de los expedientes. Por lo que se comunicó verbalmente a los responsables de seguimiento del indicador del Área de Préstamo la necesidad de asegurarse, en la tramitación de la petición, de reflejar todos los datos requeridos y un seguimiento lo más exhaustivo posible de todas las peticiones.

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: Año 2022

PERIODO	RESPUESTAS REALIZADAS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
Ene- marz	13	0	13	100%
Abril-Jun	11	1	12	91,66%
Jul-sep	16	0	16	100%
Oct-dic	11	0	11	100%
TOTAL	51	1	52	98,07%

Solo se tienen en cuenta los documentos que los usuarios notifican como perdidos.

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **98,07%**

Estándar: 100%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

De las 52 ocasiones en las que los usuarios nos han notificado la pérdida de un documento, en tan solo 1 de ellas se incumple el plazo de respuesta estipulado por el compromiso, obteniéndose un resultado final de cumplimiento del 98,07%.

Estas incidencias puntuales suelen coincidir en semanas en las que se acumulan las tareas en áreas concretas, habitualmente por la ausencia de personal por bajas médicas o vacaciones.

Ref.	Documento perdido	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
13	1172779	06/05/2022	13/05/2022	Se priorizaron otras tareas y al final se pasó el plazo por 1 día.

Dado que las incidencias se produjeron por retrasos en el seguimiento, se cambió y mejoró el diseño del formulario de recogida de datos, ya que el anterior contenía demasiados campos de información y su distribución era bastante confusa. Además, se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso que era necesario incrementar el cuidado en el cumplimiento de los plazos de respuesta.

Compromiso 6: Responder a 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.

Periodo: Año 2022

Todas las preguntas (542) realizadas por las personas usuarias han sido respondidas en plazo, excepto una, que se debió a un error en periodo de vacaciones

PERIODO	Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	140	0	140	100%
Abril-junio	115	0	115	100%
Jul-sep	90	0	90	100%
Oct-dic	197	1	198	99,49%
TOTAL	542	1	543	99,81%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	35	7%	Webopac	28	5%
Dirección	17	3%	Correo electrónico	414	76%
Hemeroteca	6	1%	Formulario web	22	4%
Sala General	128	23%	Pregunte	71	14%
Servicios Técnicos Internos	352	64%	Presencial	3	1%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	4	1%
Préstamo	4	1%	Portal bibliotecas	1	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	1	0%		0	0%
TOTAL	543	100%	TOTAL	543	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **99,81%**
Estándar: = 100%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que todas las preguntas (542) realizadas por las personas usuarias han sido respondidas en plazo, excepto una, que se debió a un error en periodo de vacaciones, no se ha considerado oportuno tomar medidas.

Fecha entrada: 28/10/2022. Fecha contestación: 2/11/2022 (siendo no laborables el 30 domingo y el 1/11 martes).

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: Año 2022

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

PERIODO	Nº SEMANAS			Nº ACTUALIZACIONES WEB	
	En trimestre	Con actualizaciones	CUMPLIMIENTO	Total	CUMPLIMIENTO
Ene- mar	13	13	100%	157	100%
Abril-Jun	14	14	100%	155	100%
Jul-sept	13	13	100%	112	100%
Oct-dic	13	13	100%	166	100%
TOTAL	53	53	100%	590	100%

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: **590**

Estándar=>1

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

PERIODO	Nº SEMANAS			Nº ACTUALIZACIONES FACEBOOK	
	En trimestre	Con actualizaciones	CUMPLIMIENTO	Total	CUMPLIMIENTO
Ene- mar	13	13	100%	283	100%
Abril-Jun	13	13	100%	290	100%
Jul-sept	14	14	100%	277	100%
Oct-dic	13	13	100%	275	100%
TOTAL	53	53	100%	1125	100%

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones totales en Facebook: **1.125**

Estándar=>5

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

PERIODO	Nº SEMANAS			Nº DE ACTUALIZACIONES WEB	
	En trimestre	Con actualizaciones	CUMPLIMIENTO	Total	CUMPLIMIENTO
Ene- mar	13	13	100%	526	100%
Abril-jun	13	13	100%	536	100%
Jul-sept	14	14	100%	456	100%
Oct-dic	13	13	100%	442	100%
TOTAL	53	53	100%	1.960	100%

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones totales: **1.960**

Estándar=>15

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

No hay incumplimientos.

Compromiso 8: Oferta de acceso 15 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: Año 2022

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

EQUIPOS DISPONIBLES/mes		
Enero	Febrero	Marzo
16	16	16
Abril	Mayo	Junio
23	23	23
Julio	Agosto	Septiembre
23	23	23
Octubre	Noviembre	Diciembre
23	23	23

Número de puestos disponibles en el período: **16-23**

Estándar: ≥ 15

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

PERIODO	Días				CUMPLIMIENTO
	Con Wifi	Sin WIFI	Total	% días con Servicio	
Ene-mar	74	0	74	100%	100%
Abril-jun	71	0	71	100%	100%
Jul-sept	69	0	69	100%	100%
Oct-dic	72	0	72	100%	100%
TOTAL	286	0	286	100%	100%

Porcentaje de días con disponibilidad de WIFI: **100%**

Estándar: 100%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

No hay incumplimientos.

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

Seguimiento: Trimestral
Registro en papel en P://Carta de servicios
Recuento trimestral

Periodo: Año 2022

El número de equipos de reproducción de documentos disponibles en cada trimestre ha sido de 3, superando el estándar prefijado para este indicador.

EQUIPOS DE REPROGRAFÍA				CUMPLIMIENTO
PERIODO	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Ene- mar	3	0	3	100%
Abril-jun	3	0	3	100%
Jul-sept	3	0	3	100%
Oct-dic	3	0	3	100%
TOTAL	3	3	3	100%

Número de equipos disponibles: 3
Estándar: >= 1

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

No hay incumplimientos.

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

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

Periodo: Año 2022

Las actividades formativas presenciales vuelven a la normalidad tras la pandemia.

PERIODO	Adultos		Infantil		TOTAL		CUMPLIMIENTO
	Actos	Asistentes	Actos	Asistentes	ACTOS	ASISTENTES	
Ene-Marz	12	218	12	192	24	410	100%
Abril-junio	14	297	15	215	29	512	100 %
Jul-sep	0	0	13	155	13	155	100 %
Oct-dic	21	503	16	355	37	858	100%
TOTAL	47	1.018	56	917	103	1.935	100%

Número de actividades ofertadas: 103
Estándar = >10

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

No hay incumplimientos.

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

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

Periodo: Año 2022

Las actividades culturales presenciales indican una vuelta a la normalidad después de los dos años anteriores.

PERIODO	ACTIVIDADES CULTURALES			CUMPLIMIENTO
	Programas	Nº Actividades	Asistentes	
Ene-mar	3	128	5.766	100%
Abril-jun	3	162	7.841	100%
Jul-sept	3	41	2.907	100%
Oct-dic	3	191	9.513	100%
TOTAL	12	522	26.027	100%

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **12**

Estándar >= 1

Número de actividades programadas: **522**

Estándar >=10

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

No hay incumplimientos.

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: Año 2022

Las respuestas a las 172 peticiones de uso de instalaciones recibidas se han contestado en el plazo comprometido, excepto en una ocasión, logrando el 99,41% de cumplimiento del compromiso.

PERIODO	SOLICITUDES USO DE INSTALACIONES			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	34	0	34	100%
Abril-jun	65	0	65	100%
Jul-sept	18	0	18	100%
Oct-dic	55	0	55	100%
TOTAL	172	0	172	100%

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

Estándar: 100%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

No hay incumplimiento.

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: Año 2022

PERIODO	RESPUESTA DE INCIDENCIAS DEL CATÁLOGO COLECTIVO			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	40	1	41	98%
Abril-jun	53	0	53	100%
Jul-sept	99	0	99	100%
Oct-dic	138	0	138	100%
	330	1	331	99,69%

Porcentaje de respuestas en el plazo establecido: **99,69%**

Estándar: 100%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Solamente una incidencia se respondió fuera de plazo coincidiendo con la baja médica del responsable.

Se trata verbalmente esta casuística con el responsable para evitarlo en el futuro.

Se ha reforzado con más personal esta área lo que ayudará a evitar estas incidencias en el futuro.