

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Tercer trimestre 2024

RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

Compromiso	Seguimiento anual			
	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.	Satisfacción con la forma de expresión del personal:			
	Satisfacción con el trato recibido:			
	Media:			
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%	66,6 %	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%	97,8%	100%	
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.	97,53%	100%	96,84%	
	99,70%	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.	100%	100%	83,3%	
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	98,3%	99,40%	
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%	Web: 92,30%	
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	
	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 84,61%	
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	20 puestos	20 puestos	20 puestos	
	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	
10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	48 actividades de formación	34 actividades de formación	17 actividades de formación	
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	
	256 actividades trimestrales	290 actividades trimestrales	55 actividades trimestrales	
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	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%	

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 2024

	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: julio-septiembre

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: julio-septiembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
162	0	162	100%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 100%
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: julio-sept.

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
184	6	190	96,84%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: 96,84%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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

Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
283	0	283	100%

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

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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: Julio-sept.

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
15	3	18	83,3%

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: 83,3%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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: julio-sept.

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
167	1	168	99,40%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	9	5,36%	Webopac	7	4,17%
Dirección	1	1%	Correo electrónico	147	87,50%
Hemeroteca	0	0,00%	Formulario web	3	1,79%
Sala General	20	11,90%	Pregunte	10	5,95%
Servicios Técnicos Internos	137	82%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	1	1%
Préstamo	1	1%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	168	100%	TOTAL	168	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: 99,40%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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: julio-sept.

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
Actualizaciones	3	6	6	0	3	12	2	4	5	11	9	22	21	104

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **92,30%**

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Número total de actualizaciones semanales en la web: 104

Estándar=>1 semanal

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
Facebook Adultos.	8	9	14	5	11	12	8	10	12	15	11	15	22	152
Facebook Infantil / Juvenil	8	5	8	0	0	9	5	5	3	7	3	6	5	64
	16	14	22	5	11	21	13	15	15	22	14	21	27	216

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Facebook): 216

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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

Número de actualizaciones Facebook Adultos: 152

Estándar=>5 semanal

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: 64

Estándar=>5 semanal

• **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (X / Twitter):**

27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
10	18	16	20	18	17	8	10	22	20	32	34	31	256

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (X / Twitter): **84,61%**

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Número de actualizaciones semanales totales: 256

Estándar=>15 semanal

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: julio-sept.

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

Equipos disponibles		
Julio	Agosto	Septiembre
20	20	20

Número de puestos disponibles en el período: 20

Estándar: ≥ 15

- 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
69	0	69	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: julio-sept.

PERIODO	EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Julio-sept.	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: julio-sept.

MESES	Público objetivo	Actividades formativas	Asistentes
Julio	Adulto	2	31
	Infantil	5	60
Agosto	Adulto	2	48
	Infantil	3	30
Septiembre	Adulto	1	25
	Infantil	4	180
TOTAL		17	374

Número de actividades trimestrales ofertadas: 17

Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: julio-sept.

MESES	Actividades	Asistentes
Julio	16	351
Agosto	13	264
Septiembre	26	1033
TOTAL	55	1648

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **3**

Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas: 55

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: julio-septiembre

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
60	0	60

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: julio-septiembre

Respuestas realizadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
127	0	127

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%