

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Cuarto trimestre 2024

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%	66,6 %	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%	97,8%	100%	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%	100%
	99,70%	100%	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%	82,35%
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	98,3%	99,40%	99,44%
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%	Web: 100%
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Face.: 100%
	X : 100%	X : 100%	X : 92,3%	X : 92,3%
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	20 puestos	20 puestos	20 puestos	20 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.	48 actividades de formación	34 actividades de formación	17 actividades de formación	51 act. De formación
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	3 programas
	256 actividades trimestrales	290 actividades trimestrales	55 actividades trimestrales	299 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 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: octubre-dic.

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
3	0	3

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	
126	0	126	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: 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	
148	0	148	100%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: 100%

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	
309	0	309	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: octubre-dic.

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
14	3	17	82,35%

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: 82,35%

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: octubre-dic.

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
178	1	179	99,44%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	15	8,38%	Webopac	11	6,15%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	144	80,45%
Hemeroteca	2	1,12%	Formulario web	15	8,38%
Sala General	31	17,32%	Pregunte	7	3,91%
Servicios Técnicos Internos	127	71%	Presencial	1	1%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	1	1%
Préstamo	2	1%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	2	1%			
TOTAL	179	100%	TOTAL	179	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: 99,44%

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: 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
Actualizaciones	54	40	60	39	12	4	42	18	27	21	104	25	3	449

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

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Número total de actualizaciones semanales en la web: 449

Estándar=>1 semanal

• **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.	26	25	27	30	17	24	24	23	20	19	15	18	4	272
Facebook Infantil / Juvenil	7	14	22	20	10	19	15	21	13	10	14	16	14	195
	33	39	49	50	27	43	39	44	33	29	29	34	18	467

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

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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

Número de actualizaciones Facebook Adultos: 272

Estándar=>5 semanal

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: 195

Estándar=>5 semanal

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

40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	TOTAL
43	31	40	32	27	39	41	36	25	27	33	21	5	400

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (X / Twitter): **92,3%**

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Número de actualizaciones semanales totales: 400

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: octubre-dic.

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

Equipos disponibles		
Octubre	Noviembre	Diciembre
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
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: octubre-dic.

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: octubre-dic.

MESES	Público objetivo	Actividades formativas	Asistentes
Octubre	Adulto	6	443
	Infantil	11	197
Noviembre	Adulto	6	335
	Infantil	19	717
Diciembre	Adulto	3	300
	Infantil	6	72
TOTAL		51	2064

Número de actividades trimestrales ofertadas: 51

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	Asistentes
Octubre	104	2842
Noviembre	113	3060
Diciembre	82	3081
TOTAL	299	8983

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

Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas: 299

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
61	0	61

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-dic.

Respuestas realizadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
237	0	237

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%