

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos – Informe anual 2023

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: 4,6 (sobre 5 máximo)			
	Satisfacción con el trato recibido: 4,6 (sobre 5 máximo)			
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 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 / X: 100%	Twitter / X: 100%	Twitter / X: 100%	Twitter / X: 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

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
	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%

RESUMEN DE LA EVOLUCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el seguimiento de los compromisos referidos al año 2023 puede verse un buen funcionamiento de todos los servicios y actividades que se recogen en la Carta, así como un nivel sobresaliente de satisfacción de los usuarios con el trato recibido por parte del personal de la Biblioteca.

Aunque algunos indicadores de compromisos indican que no se ha alcanzado el estándar, si bien en realidad están dentro del umbral del 95% y por lo tanto no se considera que haya incumplimiento.

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 22 al 28 de mayo y del 18 al 24 de diciembre.

En total se recibieron 161 encuestas completas.

Periodo: Año 2023

Datos obtenidos a partir de 161 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:	4,6
Satisfacción con el trato recibido. Pregunta 11.2:	4,6

Grado de satisfacción de los usuarios con forma de expresión: **4,6**

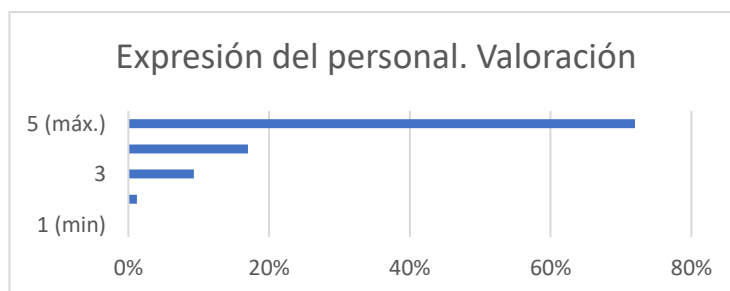
Estándar: 4 sobre 5

Grado de satisfacción de los usuarios con el trato recibido: **4,6**

Estándar: 4 sobre 5

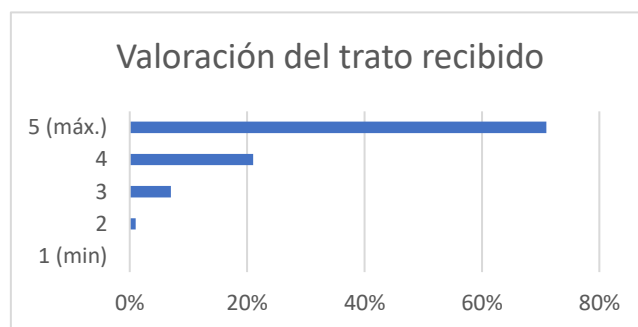
Pregunta 11.1 de la Encuesta: El personal bibliotecario se expresa de forma clara y fácil de entender.

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	2	1,2%
3	15	9,3%
4	28	17 %
5 (máx.)	116	72%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,60	



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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (min)	0	0%
2	2	1%
3	11	7%
4	34	21%
5 (máx.)	114	71%
TOTAL	161	
Media valoraciones	4,61	



Año	2019	2020	2021	2022	2023
Valoración	4,55	4,38	4,37	4,49	4,61

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 2023

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	4	0	4	100%
Oct-nov	1	0	1	100%
TOTAL	7	0	7	100%

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: 100%

Estándar: 100%

Umbral: <100%

Los avisos gestionados por la Biblioteca referentes a modificaciones programadas en los servicios de la misma, se han cumplido la anticipación comprometida.

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 2023

PERIODO	SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene- marz	325	3	328	99,08%
Abril-Jun	297	3	300	99,00%
Jul-sep	216	1	217	99,53%
Oct-dic	188	1	189	99,47%
	1026	8	1034	99,27%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,27%**
Estándar: 100%
Umbral: a partir del 5% de incumplimiento

DETALLE DE INCIDENCIAS

De las 1034 ocasiones en las que los usuarios nos han solicitado la adquisición de un documento, en tan solo 8 de ellas se incumple el plazo de respuesta estipulado por el compromiso, obteniéndose un resultado final de cumplimiento del 99,27%, se mejora por tanto el año anterior que tuvo un porcentaje del 98,68% y se ha pasado de 15 incumplimientos a 8, es decir se ha rebajado casi a la mitad.

Hay que tener en cuenta que el umbral de incumplimiento es del 5%.

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 faltas puntuales 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 2023

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

PERIODO	GESTIÓN SOLICITUDES P.I. DE BIBLIOTECAS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-Mar	334	0	334	100%
Abril-Jun	227	0	227	100%
Jul-sep	211	1	212	99,52%
Oct-dic	348	1	349	99,71%
TOTAL	1120	2	1122	99,92%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,92%**

Estándar: 100%

Tabla de incidencias

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Carta de servicios	Observaciones
B UNI 4	25/08/2023	31/08/2023	No cumple	Fuera de plazo.
BPE CLM 263	19/10/2023	06/11/2023	No cumple	Fuera de plazo. La petición se traspapeló y se incumplieron los plazos de respuesta.

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

PERIODO	GESTIÓN SOLICITUDES P.I. DE USUARIOS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-Mar	153	7	160	95,62%
Abril-Jun	99	1	100	99,00%
Jul-sep	142	1	143	99,30%
Oct-dic	158	2	160	98,75%
TOTAL	552	11	563	98,16%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **98,16%**

Estándar: 100%

Tabla de incidencias

TÍTULO	FECHA PETICIÓN	FECHA CONSTESTACIÓN	OBSERVACIONES
El Zohar	25/07/2023	01/08/2023	Fuera de plazo.
Conjuros y rogativas contra las plagas de langosta...	08/11/2023		Fuera de plazo.
Entre la religiosidad popular y la institucional	09/11/2023		Fuera de plazo

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. En concreto en las peticiones realizadas por otras bibliotecas solamente ha habido 2 incumplimientos sobre un total de 1122, lo que podemos considerar anecdótico.

En las solicitudes hechas por usuarios individuales ha habido una mejora importante a lo largo del año ya que en el primer trimestre se contabilizaron 7 errores, para pasar a uno al trimestre o dos en el último.

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 2023

PERIODO	RESPUESTAS REALIZADAS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
Ene- marz	14	1	15	93,3%
Abril-Jun	14	2	16	87,5%
Jul-sep	16	1	17	94,11%
Oct-dic	11	0	11	100%
TOTAL	55	4	59	93,72%

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

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **93,72%**

Estándar: 100%

Umbral: <95%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

De las 59 ocasiones en las que los usuarios nos han notificado la pérdida de un documento, en solo 4 de ellas se incumple el plazo de respuesta estipulado por el compromiso, obteniéndose un resultado final de cumplimiento del 93,72%.

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
7	1000592713	02/02/2023		No se tramitó por falta de personal.
19	1318769	24/05/2023	02/06/2023	La causa es una situación de personal insuficiente: había solo un T. Auxiliar en SP. Implica una concentración de múltiples tareas en una persona, que se ve obligada a atender las que exigen respuesta inmediata y a relegar las restantes.
20	1336410	25/05/2023	03/06/2023	La causa es una situación de personal insuficiente: había solo un T. Auxiliar en SP. Implica una concentración de múltiples tareas en una persona.
30	1003364790	21/07/2023	27/07/2023	La causa es un retraso en periodo vacacional en la que hay una situación de personal insuficiente.

Dado que las incidencias se producen en situaciones de falta de personal, 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 2023

Todas las preguntas 774 realizadas por las personas usuarias han sido respondidas en plazo todas, excepto tres, que se debió a errores puntuales en periodo de vacaciones. Ha habido un incremento significativo de preguntas, se ha pasado de 542 a 774.

PERIODO	Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	205	0	205	100%
Abril-junio	155	1	156	99,35%
Jul-sep	218	2	220	99,09%
Oct-dic	193	0	193	100%
TOTAL	771	3	774	99,6%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	49	6,41%	Webopac	31	4,13%
Dirección	11	1,5%	Correo electrónico	681	87,65%
Hemeroteca	6	0,81%	Formulario web	15	2,03%
Sala General	89	11,92%	Pregunte	38	5,02%
Servicios Técnicos Internos	598	76,75%	Presencial	2	0,25%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	7	0,82%
Préstamo	12	1,5%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	9	1,25%			
TOTAL	774	100%	TOTAL	774	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **99,6%**

Estándar: = 100%

Umbral: <95%

DETALLE DE INCIDENCIAS

Se trata de un servicio con una alta demanda, del total de las 774 preguntas realizadas por las personas usuarias han sido respondidas en plazo todas, excepto tres, que se debieron a errores en periodo de vacaciones, no se ha considerado oportuno tomar medidas.

Tabla de incidencias.

Pregunta	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
4535	17/06/2023	21/06/2023	Hay un retraso en una contestación de la Sala CLM a un email , aunque entra el sábado 17 de junio por la tarde (cerrado ya), no se le contesta hasta el miércoles siguiente (un día de retraso).
4593	18/07/2023	21/07/2023	Hay un retraso en una contestación de la Sala CLM a un email , es periodo vacacional y se le contesta con un día de retraso.
4745	11/09/2023	15/09/2023	Hay un retraso en una contestación de la Sala CLM a un email , es periodo vacacional y se le contesta con dos días de retraso.

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 2023

• **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%	201	100%
Abril-Jun	13	13	100%	139	100%
Jul-sept	13	11	84,61%	124	84,61%
Oct-dic	13	13	100%	165	100%
TOTAL	52	52	96,15%	629	96,15%

Porcentaje de semanas con actualización de información de la página web: **96,15%**
Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales en la web: 629
Estándar=> 52 (1 semanal)

• **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%	308	100%
Abril-Jun	13	13	100%	293	100%
Jul-sept	13	13	100%	222	100%
Oct-dic	13	13	100%	343	100%
TOTAL	52	52	100%	1.166	100%

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

Número de actualizaciones totales en Facebook: 1.166
Estándar=> 260 (5 x 52 semanas)

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

PERIODO	Nº SEMANAS			Nº DE ACTUALIZACIONES	
	En trimestre	Con actualizaciones	CUMPLIMIENTO	Total	CUMPLIMIENTO
Ene- mar	13	13	100%	409	100%
Abril-jun	13	13	100%	352	100%
Jul-sept	13	13	100%	253	100%
Oct-dic	13	13	100%	382	100%
TOTAL	52	52	100%	1396	100%

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

Número de actualizaciones totales en Twitter / X: 1.396
Estándar=> 780 (15 x 52 semanas)

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

No hay incumplimientos en las publicaciones en redes sociales, sí en la actualización semanal de la página web ya que durante dos semanas de agosto no se actualizó, básicamente porque no había material nuevo que incorporar en esas fechas vacacionales. Se procurará dejar material preparado para esas semanas.

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 2023

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

EQUIPOS DISPONIBLES/mes		
Enero	Febrero	Marzo
23	23	23
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: 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	68	0	68	100%	100%
Oct-dic	72	0	72	100%	100%
TOTAL	285	0	285	100%	100%

Porcentaje de días con disponibilidad de WIFI: 100%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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 2023

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

PERIODO	EQUIPOS DE REPROGRAFÍA			CUMPLIMIENTO
	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

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

Seguimiento: Trimestral.

Registro informatizado en p://Carta de servicios

Recuento anual

Periodo: Año 2023

Las actividades formativas presenciales cumplen el compromiso y tienen una gran presencia en la programación de la Biblioteca.

PERIODO	Adultos		Infantil		TOTAL		CUMPLIMIENTO
	Actos	Asistentes	Actos	Asistentes	ACTOS	ASISTENTES	
Ene-Marz	35	563	17	436	52	999	100%
Abril-junio	27	359	23	604	50	963	100 %
Jul-sep	0	0	15	176	15	176	100 %
Oct-dic	39	982	18	556	57	1565	100%
TOTAL	101	1904	73	1772	174	3703	100%

Número de actividades ofertadas: 174
Estándar = > 60 (15 trimestrales)

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: Año 2023

Las actividades culturales presenciales indican un buen número de eventos y buena participación.

PERIODO	ACTIVIDADES CULTURALES			CUMPLIMIENTO
	Programas	Nº Actividades	Asistentes	
Ene-mar	3	101	1510	100%
Abril-jun	3	329	9531	100%
Jul-sept	3	73	1796	100%
Oct-dic	3	361	9391	100%
TOTAL	12	864	22228	100%

Nº de programas mensuales de actividades culturales: 12
Estándar >= 12 (1 al mes)

Número de actividades programadas: 864
Estándar >= 15 act. culturales trimestrales

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 2023

Han aumentado las respuestas a las peticiones de uso de instalaciones recibidas, pasando de 172 a 267, y se han contestado en el plazo comprometido logrando el 100% de cumplimiento del compromiso.

PERIODO	SOLICITUDES USO DE INSTALACIONES			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	38	0	38	100%
Abril-jun	62	0	62	100%
Jul-sept	99	0	99	100%
Oct-dic	68	0	68	100%
TOTAL	267	0	267	100%

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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 2023

PERIODO	RESPUESTA DE INCIDENCIAS DEL CATÁLOGO COLECTIVO			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	204	0	204	100%
Abril-jun	174	0	174	100%
Jul-sept	157	0	157	100%
Oct-dic	162	0	162	100%
	697	0	697	100%

Porcentaje de respuestas en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Se han duplicado el número de respuestas, que ha pasado de 331 en 2022 a 697 en 2023.

Se nota que se ha reforzado con más personal esta área y que ha ayudado a evitar incumplimientos.