

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

### Seguimiento compromisos – Informe anual 2024

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: 4,61 (sobre 5 máximo)			
	Satisfacción con el trato recibido: 4,57 (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%	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 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%	Facebook: 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 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
	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%

## **RESUMEN DE LA EVOLUCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

En el seguimiento de los compromisos referidos al año 2024 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.

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 una semana de mayo y otra de diciembre. En total se recibieron 236 encuestas completas.

Periodo: Año 2024

Datos obtenidos a partir de 236 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:	4,61
Satisfacción con el trato recibido. Pregunta 11.2:	4,57

Grado de satisfacción de los usuarios con forma de expresión: **4,61**

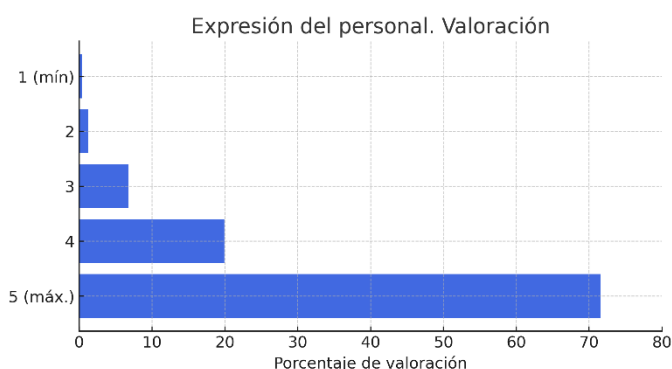
Estándar: 4 sobre 5

Grado de satisfacción de los usuarios con el trato recibido: **4,57**

Estándar: 4 sobre 5

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

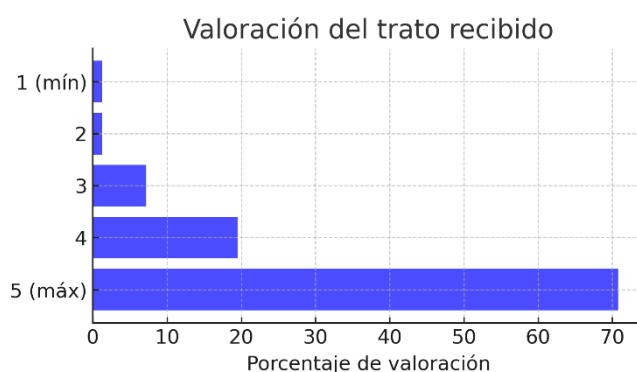
OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	1	0,42%
2	3	1,27%
3	16	6,78%
4	47	19,92%
5 (máx.)	169	71,61%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100,00%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,61</b>	



Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,33	4,45	4,5	4,60	4,61

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

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	1,27%
2	3	1,27%
3	17	7,20%
4	46	19,49%
5 (máx.)	167	70,76%
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100,00%</b>
<b>Media valoraciones</b>	<b>4,57</b>	



Año	2020	2021	2022	2023	2024
Valoración	4,38	4,37	4,49	4,61	4,57

**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 2024

PERIODO	CAMBIOS PROGRAMADOS INFORMADOS			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	1	0	1	100%
Abril-jun	2	1	3	67%
Jul-sept	2	0	2	100%
Oct-nov	3	0	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>89%</b>

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **89%**

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, excepto en una ocasión, con lo que el porcentaje ha quedado por debajo del umbral.

**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 2024

PERIODO	SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene- marz	174	0	174	100%
Abril-Jun	134	3	137	98%
Jul-sep	162	0	162	100%
Oct-dic	126	0	126	100%
	596	3	599	99,49%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 99,49%  
Estándar: 100%  
Umbral: a partir del 5% de incumplimiento

### DETALLE DE INCIDENCIAS

De las 599 ocasiones en las que los usuarios nos han solicitado la adquisición de un documento, en tan solo 3 de ellas se incumple el plazo de respuesta estipulado por el compromiso, obteniéndose un resultado final de cumplimiento del 99,49%, se mejora por tanto el año anterior que tuvo un porcentaje del 99,27% y se ha pasado de 8 incumplimientos a 3, es decir se ha rebajado casi a la mitad, si bien también ha bajado el número total de desideratas.

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 2024

• **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	343	1	344	99,70%
Abril-Jun	320	0	320	100%
Jul-sep	283	0	283	100%
Oct-dic	309	0	309	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1255</b>	<b>1</b>	<b>1256</b>	<b>99,92%</b>

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

Estándar: 100%

Umbral: <95%

• **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	158	4	162	97,53%
Abril-Jun	200	0	200	100%
Jul-sep	184	6	190	96,84%
Oct-dic	148	0	148	100%
<b>TOTAL</b>	<b>690</b>	<b>10</b>	<b>700</b>	<b>98,59</b>

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: 98,59%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

#### **DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS**

Se detecta un incumplimiento parcial del compromiso en algunos trimestres, en el caso del PI de bibliotecas es anecdótico ya que solo hay un error entre 1256 solicitudes.

En cambio en solicitudes de PI de usuarios sí han existido 10 errores entre 690 solicitudes, si bien se han focalizado en dos trimestres.

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 2024

PERIODO	RESPUESTAS REALIZADAS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
Ene- marz	18	0	18	100%
Abril-Jun	17	0	17	100%
Jul-sep	15	3	18	83,30%
Oct-dic	14	3	17	82,35%
<b>TOTAL</b>	64	6	70	<b>91,42%</b>

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

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **91,42%**

Estándar: 100%

Umbral: <95%

**DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS**

De las 70 ocasiones en las que los usuarios nos han notificado la pérdida de un documento, en 6 de ellas se incumple el plazo de respuesta estipulado por el compromiso, obteniéndose un resultado final de cumplimiento del 91,42%.

Ref.	Documento perdido	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
32	1003293379	01/07/2024	No registrada	Al no estar registrada la fecha de aviso impide conocer si se ha cumplido el plazo.
41	1337936	09/09/2024	No registrada	Al no estar registrada la fecha de aviso impide conocer si se ha cumplido el plazo.
48	1003475254	26/09/2024	No registrada	Al no estar registrada la fecha de aviso impide conocer si se ha cumplido el plazo.
50	1003508709	02/10/2024	11/10/2024	Se avisa fuera de plazo
56	1000856693	28/11/2024	12/12/2024	Se avisa fuera de plazo
57	1001781177	28/11/2024	11/12/2024	Se avisa fuera de plazo

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

Se comunicó verbalmente a la nueva persona responsable de la gestión del seguimiento del compromiso que es necesario 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 2024

Todas las preguntas 637 realizadas por las personas usuarias han sido respondidas en plazo todas, excepto cuatro, que se debió a errores puntuales en periodo de vacaciones.

PERIODO	Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	166	0	166	100%
Abril-junio	122	2	124	98,3%
Jul-sep	167	1	168	99,40%
Oct-dic	178	1	179	99,44%
<b>TOTAL</b>	<b>633</b>	<b>4</b>	<b>637</b>	<b>99,25%</b>

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	43	6,75	Webopac	30	4,70
Dirección	2	0,31	Correo electrónico	540	84,77
Hemeroteca	3	0,47	Formulario web	26	4,08
Sala General	90	14,12	Pregunte	35	5,49
Servicios Técnicos Internos	481	75,51	Presencial	3	0,47
Sala Infantil	0	0	Teléfono	3	0,47
Préstamo	15	2,35	Portal bibliotecas	0	0
Enclave joven	0	0	Correo Postal	0	0
Actividades culturales	3	0,47			
<b>TOTAL</b>	<b>637</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>637</b>	<b>100%</b>

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: 99,25%

Estándar: = 100%

Umbral: <95%

### DETALLE DE INCIDENCIAS

Se trata de un servicio con una alta demanda, del total de las 637 preguntas realizadas por las personas usuarias han sido respondidas en plazo todas, excepto cuatro, 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
5163	09/04/2024	12/04/2024	Se contesta con un día de retraso por no estar la persona encargada.
5215	17/05/2024	22/05/2024	Se contesta con un día de retraso por no estar la persona encargada.
5596	23/09/2024	30/09/2024	Se contesta con cuatro días de retraso porque el email no llegó al departamento adecuado y estuvo circulando antes por otros.
5429	12/12/2024	12/18/2024	Se contesta con dos días de retraso porque faltaba personal esos días.

## 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 2024

- 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%	150	100%
Abril-Jun	13	13	100%	139	100%
Jul-sept	13	12	92%	104	92%
Oct-dic	13	13	100%	449	100%
<b>TOTAL</b>	52	51	98%	842	98%

Porcentaje de semanas con actualización de información de la página web: 98%  
Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales en la web: 842  
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%	318	100%
Jul-sept	13	13	100%	216	100%
Oct-dic	13	13	100%	467	100%
<b>TOTAL</b>	52	52	100%	1309	96%

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Facebook): 100%  
Estándar: 100%  
Umbral: <95%

Número de actualizaciones totales en Facebook: 1309  
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	12	92,3%	253	100%
Oct-dic	13	12	92,3%	382	100%
<b>TOTAL</b>	52	50	96%	1396	100%

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Twitter / X): 96%  
Estándar: 100%  
Umbral: <95%

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, aunque algunas semanas no se ha llegado al estándar, 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 2024

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

EQUIPOS DISPONIBLES/mes		
Enero	Febrero	Marzo
20	20	20
Abril	Mayo	Junio
20	20	20
Julio	Agosto	Septiembre
20	20	20
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

PERIODO	Días				CUMPLIMIENTO
	Con Wifi	Sin WIFI	Total	% días con Servicio	
Ene-mar	72	0	74	100%	100%
Abril-jun	73	0	71	100%	100%
Jul-sept	69	0	68	100%	100%
Oct-dic	71	0	71	100%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>0</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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 2024

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%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

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 2024

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	10	120	38	1210	48	1330	100%
Abril-junio	13	578	21	962	34	1540	100 %
Jul-sep	5	104	12	270	17	374	100 %
Oct-dic	15	1078	36	986	51	2064	100%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>1880</b>	<b>107</b>	<b>3428</b>	<b>150</b>	<b>5308</b>	<b>100%</b>

Número de actividades ofertadas:

Estándar = > 60 (15 trimestrales)

Año	2021	2022	2023	2024
Respuestas	61	103	174	150

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: Año 2024

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

PERIODO	ACTIVIDADES CULTURALES			CUMPLIMIENTO
	Programas	Nº Actividades	Asistentes	
Ene-mar	3	256	7117	100%
Abril-jun	3	290	6515	100%
Jul-sept	3	55	1648	100%
Oct-dic	3	299	8983	100%
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>900</b>	<b>24263</b>	<b>100%</b>

Nº de programas mensuales de actividades culturales: 12

Estándar >= 12 (1 al mes)

Número de actividades programadas:

Estándar >= 15 act. culturales trimestrales

Año	2021	2022	2023	2024
Actividades	227	522	864	900

### 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 2024

Se han mantenido las solicitudes en un nivel similar al año anterior, consolidando la subida con respecto a años anteriores, 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	69	0	69	100%
Abril-jun	81	0	81	100%
Jul-sept	60	0	60	100%
Oct-dic	61	0	61	100%
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>	<b>0</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Año	2021	2022	2023	2024
Respuestas	73	172	267	271



**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 2024

PERIODO	RESPUESTA DE INCIDENCIAS DEL CATÁLOGO COLECTIVO			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	140	0	140	100%
Abril-jun	158	0	158	100%
Jul-sept	127	0	127	100%
Oct-dic	237	0	237	100%
	662	0	662	100%

Porcentaje de respuestas en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Año	2022	2023	2024
Respuestas	331	697	662

En el año 2024 se ha mantenido muy similares las cifras del año anterior, es decir se ha consolidado la subida de 2023 en la que se duplicaron el número de respuestas.