

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Segundo trimestre 2025

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%	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.	97,9%	95,65%		
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.	100%	97,7%		
	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%		
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	98,12%	96,84%		
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%		
	Facebook: 100%	Facebook: 100%		
	Twitter: 100%	Twitter: 100%		
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	20 puestos	18 puestos		
	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		

10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	47 actividades de formación	42 actividades de formación		
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas		
	332 actividades trimestrales	267 actividades trimestrales		
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	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%		

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 2025

	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: abril-junio

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: abril-junio

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
154	7	161	95,65%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 95,65%
Estándar: 100%
Umbral: <95%

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: abril-junio

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
131	3	134	97,7%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: 97,7%

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	
272	0	272	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: abril-junio

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
3	0	3	100%

Nota: 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: 100%

Estándar: 100%

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: abril-junio

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
92	3	95	96,84%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	12	12,63%	Correo Postal	0	0%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	77	81,05%
Hemeroteca	1	1,05%	Formulario web	10	10,53%
Sala General	18	18,95%	Pregunte	8	8,42%
Servicios Técnicos Internos	64	67%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	0	0%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%			
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	95	100%	TOTAL	95	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: 96,84%

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: abril-junio

• Actualización de la información ofrecida en página web:

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	TOTAL
Actualizaciones	33	183	41	21	7	9	5	22	9	25	11	3	26	395

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: 395

Estándar=>1 semanal

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	TOTAL
Facebook Adultos.	21	14	7	18	12	21	22	22	18	21	20	10	20	226
Facebook Infantil / Juvenil	8	5	1	13	2	7	12	11	8	6	7	9	14	103
TOTAL	29	19	8	31	14	28	34	33	26	27	27	19	34	329

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

Estándar: 100%

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

Número de actualizaciones Facebook Adultos: 226

Estándar=>5 semanal

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: 103

Estándar=>5 semanal

• Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (X / Twitter). Muestreo de dos semanas.

Semana	14	15	TOTAL
Actualizaciones	37	21	58

Extrapolación de datos:

(58 / 2 semanas) x 13 semanas = 377

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

Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales estimado:

Estándar=>15 semanal

Compromiso 8: Oferta de acceso 20 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: abril-junio

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

Equipos disponibles		
Abril	Mayo	Junio
18	18	18

Número de puestos disponibles en el período: 18

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
72	0	72	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: abril-junio

EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES				CUMPLIMIENTO COMPROMISO
PERIODO	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Enero-mar.	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: abril-junio

MESES	Público objetivo	Actividades formativas	Asistentes
Abril	Adulto	8	84
	Infantil	5	73
Mayo	Adulto	10	102
	Infantil	7	194
Junio	Adulto	10	100
	Infantil	2	91
TOTAL		42	644

Número de actividades trimestrales ofertadas: 42

Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: abril-junio

MESES	Actividades	Asistentes
Abril	107	3000
Mayo	102	3054
Junio	68	2347
TOTAL	277	8401

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: 3

Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas:

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: abril-junio

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
68	0	68

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: abril-junio

Respuestas realizadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
801	0	801

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%