

## INFORME ANUAL DE INDICADORES CORRESPONDIENTES AL AÑO 2016

SEGUIMIENTO: Anual

### COMPROMISO 1

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.

Clasificación global: (1 a 5):

2016	Medida de la valoración de usuarias/os satisfechas/os con la atención recibida obteniendo una valoración superior de 4		Valoración de la satisfacción de usuarias/os sobre la atención recibida por parte del operador/a	
	Estándar	Valor	Estándar	Valor
Anual	5	5	≥ 4	4,9

### COMPROMISO 2

Tiempo de espera máximo de 30 minutos para recibir información sobre preguntas de tipo general sobre la organización y funcionamiento del Centro de Documentación, horarios, distribución de secciones y formas de acceso cuando sea presencial y por teléfono y un máximo de 24 horas cuando sea por otro medio.

INDICADOR: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

PORCENTAJE: 100%

Consultas de carácter general realizadas de forma presencial y telefónica resueltas en un tiempo máximo de 30 minutos.

	Número	Media (min.)	Porcentaje
Presencial			
Telefónica	1	7,00	100,00%
TOTAL	1	7,00	100,00%



Consultas de carácter general realizadas a través de otros medios y resueltas en un tiempo máximo de 24 horas.

	Total	Media (hr)	Porcentaje
Otros medios	3	4,33	100%
TOTAL	3	4,33	100%

### COMPROMISO 3

Información básica sobre Bibliotecas y Centros de Documentación que formen parte de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha y la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres, en un plazo máximo de 48 horas.

INDICADOR: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

PORCENTAJE: 100%

Total	Media (hr)	Porcentaje

### COMPROMISO 4

Las cuestiones de información bibliográfica y de referencia que sean concretas y no requieran un análisis en profundidad recibirán una respuesta en un plazo máximo de 72 horas, por aquellos medios requeridos por la persona usuaria (presencial, correo electrónico, correo ordinario, teléfono, fax) que permitan su correcta comunicación.

INDICADOR: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado

PORCENTAJE: 100%

Total	Media (hr)	Porcentaje
34	1,07	100%



**COMPROMISO 5**

Tiempo de espera máximo de 30 minutos para dar respuesta a todas las consultas relativas a la oferta cultural del Centro de Documentación cuando se solicite de forma presencial y telefónica, y un tiempo máximo de 24 horas cuando sea por otro medio.

INDICADOR: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.  
PORCENTAJE: 100%

Consultas realizadas de forma presencial y telefónica resueltas en un tiempo máximo de 30 minutos.

	Número	Media (min.)	Porcentaje
Presencial	1	4,00	100,00%
Telefónica	51	5,06	100,00%

Consultas realizadas a través de otros medios y resueltas en un tiempo máximo de 24 horas.

	Total	Media (hr)	Porcentaje
Otros medios	14	9,29	100%

**COMPROMISO 6**

Consulta del fondo documental durante el tiempo que la persona usuaria estime conveniente en el lugar adecuado al efecto en horario de atención al público. Se establece un tiempo de espera máximo de 30 minutos para poder disponer de aquellos materiales que se encuentren ubicados en depósitos distintos a las instalaciones del Centro de Documentación.

2016	Medida de la valoración de usuarias/os satisfechas/os con el tiempo establecido de consulta obteniendo una valoración superior de 4 sobre 5		Valoración de la satisfacción de usuarias/os sobre el tiempo de consulta	
	Estándar	Valor	Estándar	Valor
Anual	5	5	≥ 4	5



2016	Medida de la valoración de usuarias/os satisfechas/os con el lugar de consulta obteniendo una valoración superior de 4 sobre 5		Valoración de la satisfacción de usuarias/os sobre el lugar de consulta	
	Estándar	Valor	Estándar	Valor
Anual	5	5	≥ 4	4,33

INDICADOR: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.  
PORCENTAJE: 100%

Total	Media (min)	Porcentaje

#### COMPROMISO 7

Acceso gratuito a internet y a los programas de ofimática a través del ordenador que hay a disposición del público. En el supuesto de que hubiese varias personas usuarias que demandasen el servicio el tiempo máximo de utilización por cada usuaria o usuario será de 30 minutos.

Clasificación Global: (1 a 5):

2016	Medida de la valoración de usuarias/os satisfechas/os con el acceso a internet y programas de ofimática obteniendo una valoración superior de 4,5 sobre 5		Valoración de la satisfacción de usuarias/os sobre el acceso a internet y programas de ofimática	
	Estándar	Valor	Estándar	Valor
Anual	5	5	≥ 4	4,55



**COMPROMISO 8**

Tiempo de espera máximo de 30 minutos para las gestiones de préstamo.

INDICADOR: Número de transacciones realizadas en plazo y Número de quejas y sugerencias.

Clasificación global: (1 a 5):

2016	Medida de la valoración de usuarias/os satisfechas/os con el tiempo de espera para la gestiones de préstamos obteniendo una valoración superior de 4 sobre 5		Valoración de la satisfacción de usuarias/os sobre el tiempo de espera para la gestiones de préstamo	
	Estándar	Valor	Estándar	Valor
Anual	5	5	≥ 4	4,87

INDICADOR: Porcentaje de quejas y sugerencias:

Estándar : 0 %

Periodo	Total	Porcentaje
2016	0	0,00%

**COMPROMISO 9**

Las solicitudes de reserva de préstamos de monografías que se encuentren prestadas en el momento de requerimiento de la persona solicitante serán atendidas en el plazo máximo de 24 horas.

INDICADOR: Número de solicitudes de reserva realizadas en plazo

PORCENTAJE: 100%

	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
Total			