

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Primer trimestre 2022

RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

Compromiso	Seguimiento anual			
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
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%			
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%			
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%			
	99,69%			
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%			
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%			
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%			
	Facebook: 100%			
	Twitter: 100%			
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	16 puestos			
	0 días sin Wifi			
9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	3 equipos de reproducción			



10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	24 actividades de formación			
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas			
	34 actividades trimestrales			
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	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	98%			

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 2022

	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: enero-marzo

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

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: enero-marzo

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
246	0	246	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: enero-marzo

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
103	0	103	100%

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

Estándar: 100%

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

Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
329	1	330	99,69%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **99,69 %**

Estándar: 100%

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: enero-marzo

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
13	0	13	100%

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: enero-marzo

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
140	0	140	100%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	10	7,14%	Webopac	5	3,57%
Dirección	11	7,86%	Correo electrónico	103	73,57%
Hemeroteca	1	0,71%	Formulario web	6	4,29%
Sala General	36	25,71%	Pregunte	23	16,43%
Servicios Técnicos Internos	79	56,43%	Presencial	2	1,43%
Sala Infantil	0	0,00%	Teléfono	1	0,71%
Préstamo	2	1,43%	Portal bibliotecas	0	0,00%
Enclave joven	0	0,00%	Correo Postal	0	0,00%
Actividades culturales	1	0,71%			
TOTAL	140	100%	TOTAL	140	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

Seguimiento: Anual

Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento de parte de este compromiso y el C1

Grado de satisfacción de los usuarios	
Soluciona biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3.:	
Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1:	
Media	

Grado de satisfacción de los usuarios:
Estándar: 4 sobre 5

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: enero-marzo

- Actualización de la información ofrecida en página web:**

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Actualizaciones	8	5	12	7	14	28	18	2	18	5	9	20	11	157

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: **157**
Estándar=>1

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Facebook Adultos.	9	11	14	9	13	11	11	11	17	19	19	17	10	171
Facebook Infantil / Juvenil	7	7	8	7	8	11	9	6	11	13	11	9	5	112
TOTAL	17	20	25	20	26	28	27	25	37	42	41	38	28	283

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: **171**
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **112**
Estándar=>5

- Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Actualizaciones	23	45	41	37	52	42	44	36	44	50	43	43	26	526

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

Número de actualizaciones semanales totales: **526**
Estándar=>15

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: enero-marzo

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

Equipos disponibles		
Enero	Febrero	Marzo
16	16	16

Número de puestos disponibles en el período: **16**

Estándar: ≥ 20

- 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
74	0	74	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: enero-marzo

PERIODO	EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Jul- sep.	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: enero-marzo

MESES	Público objetivo	Cursos	Asistentes
Enero	Adulto	1	2
	Infantil	1	16
Eebrero	Adulto	3	81
	Infantil	5	96
Marzo	Adulto	8	135
	Infantil	6	80
TOTAL		24	394

Número de actividades trimestrales ofertadas: 24
Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: enero-marzo

MESES	Actividades	Asistentes
Enero	34	1264
Febrero	43	1868
Marzo	51	2634
TOTAL	128	5766

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: 3
Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas: 128
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: enero-marzo

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
34	0	34

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: enero-marzo

Respuestas realizadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
40	1	41

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: **98%**

Estándar: 100%