

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Segundo trimestre 2024

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%	66,6 %		
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%		
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%		
	99,70%	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.	100%	98,3%		
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	20 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.	48 actividades de formación	34 actividades de formación		
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas		
	256 actividades trimestrales	290 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 2023

	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:

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
2	1	3

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **66,6 %**
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	
134	3	137	97,8%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 97,8%
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: 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	
200	0	200	100%

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

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	
320	0	320	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	
17	0	17	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%

Umbral: <95%

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	
122	2	124	98,3%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	8	6,45%	Webopac	6	4,84%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	105	84,68%
Hemeroteca	1	0,81%	Formulario web	2	1,61%
Sala General	20	16,13%	Pregunte	11	8,87%
Servicios Internos Técnicos	94	76%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	1	1%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	124	100%	TOTAL	124	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: 98,3%

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	6	8	17	6	6	14	9	25	11	9	7	10	11	139

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: 139
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.	15	16	18	22	12	24	13	17	12	20	12	20	15	216
Facebook Infantil / Juvenil	11	8	7	13	6	10	9	6	6	4	7	6	9	102
TOTAL	26	24	25	35	18	34	22	23	18	24	19	26	24	318

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: **216**
Estándar=>5 semanal

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **102**
Estándar=>5 semanal

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	TOTAL
Actualizaciones	35	33	45	37	22	37	40	39	23	34	33	40	26	444

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

Número de actualizaciones semanales totales: 444
Estándar=>15 semanal

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: abril-junio

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

Equipos disponibles		
Enero	Febrero	Marzo
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

% días con WIFI en toda la Biblioteca			
Con Wifi	Sin WIFI	Total días de servicio	% días con Servicio
73	0	73	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

PERIODO	EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Abril-junio	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	4	126
	Infantil	8	366
Mayo	Adulto	4	135
	Infantil	9	369
Junio	Adulto	5	317
	Infantil	4	227
TOTAL		34	1540

Número de actividades trimestrales ofertadas: 34

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	116	2801
Mayo	112	1850
Junio	62	1864
TOTAL	290	6515

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: 3

Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas: 290

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
81	0	81

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
158	0	158

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%