

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Primer 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%			
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.	97,53%			
	99,70%			
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.	20 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.	48 actividades de formación			
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas			
	256 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	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: 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	
174	0	174	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	
158	4	162	97,53%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **97,53%**

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	
343	1	344	99,70%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: 99,70%

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: enero-marzo

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
18	0	18	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	
166	0	166	100%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	11	6,63%	Webopac	6	3,61%
Dirección	1	1%	Correo electrónico	144	86,75%
Hemeroteca	0	0,00%	Formulario web	6	3,61%
Sala General	19	11,45%	Pregunte	7	4,22%
Servicios Técnicos Internos	123	74%	Presencial	2	1%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	1	0,60%
Préstamo	11	7%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	1	1%			
TOTAL	166	100%	TOTAL	166	100%

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

Estándar: 100%

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	7	21	8	11	8	13	9	20	4	21	8	12	150

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: 150
Estándar=>1 semanal

- 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.	7	15	22	12	19	13	17	19	13	20	20	22	9	208
Facebook Infantil / Juvenil	6	8	6	12	7	9	8	10	9	7	6	8	4	100
TOTAL	13	23	28	24	26	22	25	29	22	27	26	30	13	308

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: **208**
Estándar=>5 semanal

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: **100**
Estándar=>5 semanal

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

Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	TOTAL
Actualizaciones	23	41	38	29	33	31	28	33	25	32	41	43	23	420

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

Número de actualizaciones semanales totales: **420**
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: enero-marzo

- 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: ≥ 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
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: enero-marzo

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: enero-marzo

MESES	Público objetivo	Actividades formativas	Asistentes
Enero	Adulto	3	36
	Infantil	6	124
Febrero	Adulto	3	36
	Infantil	13	461
Marzo	Adulto	4	48
	Infantil	19	625
TOTAL		48	1330

Número de actividades trimestrales ofertadas: 48

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	97	1735
Febrero	80	2842
Marzo	79	2540
TOTAL	256	7117

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **3**

Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas: 256

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
69	0	69

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
140	0	140

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%

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 Técnicos Internos	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%

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Tercer 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 %	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%	
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%	
	99,70%	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%	
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	98,3%	99,40%	
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%	
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	
	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 84,61%	
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	20 puestos	20 puestos	20 puestos	
	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	
10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	48 actividades de formación	34 actividades de formación	17 actividades de formación	
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	
	256 actividades trimestrales	290 actividades trimestrales	55 actividades trimestrales	
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	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%	

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 2024

	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: julio-septiembre

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: julio-septiembre

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
162	0	162	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: julio-sept.

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
184	6	190	96,84%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: 96,84%

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	
283	0	283	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: Julio-sept.

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
15	3	18	83,3%

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: 83,3%

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: julio-sept.

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
167	1	168	99,40%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	9	5,36%	Webopac	7	4,17%
Dirección	1	1%	Correo electrónico	147	87,50%
Hemeroteca	0	0,00%	Formulario web	3	1,79%
Sala General	20	11,90%	Pregunte	10	5,95%
Servicios Técnicos Internos	137	82%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	1	1%
Préstamo	1	1%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	168	100%	TOTAL	168	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: 99,40%

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: julio-sept.

• Actualización de la información ofrecida en página web:

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
Actualizaciones	3	6	6	0	3	12	2	4	5	11	9	22	21	104

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **92,30%**

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Número total de actualizaciones semanales en la web: 104

Estándar=>1 semanal

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

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
Facebook Adultos.	8	9	14	5	11	12	8	10	12	15	11	15	22	152
Facebook Infantil / Juvenil	8	5	8	0	0	9	5	5	3	7	3	6	5	64
	16	14	22	5	11	21	13	15	15	22	14	21	27	216

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Facebook): 216

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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

Número de actualizaciones Facebook Adultos: 152

Estándar=>5 semanal

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: 64

Estándar=>5 semanal

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

27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
10	18	16	20	18	17	8	10	22	20	32	34	31	256

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (X / Twitter): **84,61%**

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Número de actualizaciones semanales totales: 256

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: julio-sept.

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

Equipos disponibles		
Julio	Agosto	Septiembre
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
69	0	69	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: julio-sept.

PERIODO	EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Julio-sept.	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: julio-sept.

MESES	Público objetivo	Actividades formativas	Asistentes
Julio	Adulto	2	31
	Infantil	5	60
Agosto	Adulto	2	48
	Infantil	3	30
Septiembre	Adulto	1	25
	Infantil	4	180
TOTAL		17	374

Número de actividades trimestrales ofertadas: 17

Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: julio-sept.

MESES	Actividades	Asistentes
Julio	16	351
Agosto	13	264
Septiembre	26	1033
TOTAL	55	1648

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **3**

Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas: 55

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: julio-septiembre

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
60	0	60

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: julio-septiembre

Respuestas realizadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
127	0	127

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos - Cuarto 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 %	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 a 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%	Face.: 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 act. De formación
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%

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 2024

	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: octubre-dic.

Cambios programados informados		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
3	0	3

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: octubre-dic.

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
126	0	126	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: octubre-dic.

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
148	0	148	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	
309	0	309	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: octubre-dic.

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
14	3	17	82,35%

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: 82,35%

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: octubre-dic.

Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
178	1	179	99,44%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	15	8,38%	Webopac	11	6,15%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	144	80,45%
Hemeroteca	2	1,12%	Formulario web	15	8,38%
Sala General	31	17,32%	Pregunte	7	3,91%
Servicios Técnicos Internos	127	71%	Presencial	1	1%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	1	1%
Préstamo	2	1%	Portal bibliotecas	0	0%
Enclave joven	0	0%	Correo Postal	0	0%
Actividades culturales	2	1%			
TOTAL	179	100%	TOTAL	179	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido: 99,44%

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: octubre-dic.

• Actualización de la información ofrecida en página web:

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	TOTAL
Actualizaciones	54	40	60	39	12	4	42	18	27	21	104	25	3	449

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: 100%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Número total de actualizaciones semanales en la web: 449

Estándar=>1 semanal

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

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	TOTAL
Facebook Adultos.	26	25	27	30	17	24	24	23	20	19	15	18	4	272
Facebook Infantil / Juvenil	7	14	22	20	10	19	15	21	13	10	14	16	14	195
	33	39	49	50	27	43	39	44	33	29	29	34	18	467

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

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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

Número de actualizaciones Facebook Adultos: 272

Estándar=>5 semanal

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: 195

Estándar=>5 semanal

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

40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	TOTAL
43	31	40	32	27	39	41	36	25	27	33	21	5	400

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (X / Twitter): **92,3%**

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Número de actualizaciones semanales totales: 400

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: octubre-dic.

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

Equipos disponibles		
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

% días con WIFI en toda la Biblioteca			
Con Wifi	Sin WIFI	Total días de servicio	% días con Servicio
71	0	71	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: octubre-dic.

EQUIPOS DE REPROGRAFÍA DISPONIBLES				CUMPLIMIENTO COMPROMISO
PERIODO	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Julio-sept.	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: octubre-dic.

MESES	Público objetivo	Actividades formativas	Asistentes
Octubre	Adulto	6	443
	Infantil	11	197
Noviembre	Adulto	6	335
	Infantil	19	717
Diciembre	Adulto	3	300
	Infantil	6	72
TOTAL		51	2064

Número de actividades trimestrales ofertadas: 51

Estándar = >10

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p:/Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: octubre-dic.

MESES	Actividades	Asistentes
Octubre	104	2842
Noviembre	113	3060
Diciembre	82	3081
TOTAL	299	8983

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **3**

Estándar >= 1

Número de actividades trimestrales programadas: 299

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: octubre-dic.
--	-----------------------

Solicitudes de uso de instalaciones		
Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL
61	0	61

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: octubre-dic.
---	-----------------------

Respuestas realizadas		
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL
237	0	237

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%