

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Seguimiento compromisos – Informe anual 2025

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: 4,47 (sobre 5 máximo)			
	Satisfacción con el trato recibido: 4,50 (sobre 5 máximo)			
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%	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%	99,49%	95,97%
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%	95,37%
	100%	100%	99,28%	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%	100%	92,85%
6. Responder las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	98,12%	96,84%	99,08%	100%
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%	Web: 100%	100%
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	100%
	Twitter: 100%	Twitter: 100%	Twitter: 100%	100%
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	20 puestos	18 puestos	18 puestos	18 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.	47 actividades de formación	42 actividades de formación	40 actividades de formación	62 actividades de formación

Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	3 programas
	332 actividades trimestrales	267 actividades trimestrales	61 actividades trimestrales	270 actividades trimestrales
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	100%	98,3%	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%

RESUMEN DE LA EVOLUCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el seguimiento de los compromisos referidos al año 2025 puede verse un buen funcionamiento de todos los servicios y actividades que se recogen en la Carta, así como un nivel sobresaliente de satisfacción de los usuarios con el trato recibido por parte del personal de la Biblioteca.

Del análisis de los datos se desprende que hay un grado de cumplimiento de los compromisos muy alto, siendo pequeños errores puntuales los que a veces evitan alcanzar el cumplimiento del 100% en la mayoría de los casos.

SEGUIMIENTO ANUAL

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.

La encuesta online ha permanecido abierta todo el año y se han realizado dos campañas especiales con entrega de formularios en papel en una semana de mayo y otra de diciembre. En total se recibieron 236 encuestas completas.

Periodo: Año 2025

Datos obtenidos a partir de 196 formularios recibidos correctamente en los mostradores de la Biblioteca y a través de la encuesta online.

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal. Pregunta 11.1:	4,47
Satisfacción con el trato recibido. Pregunta 11.2:	4,50

Grado de satisfacción de los usuarios con forma de expresión: **4,47**

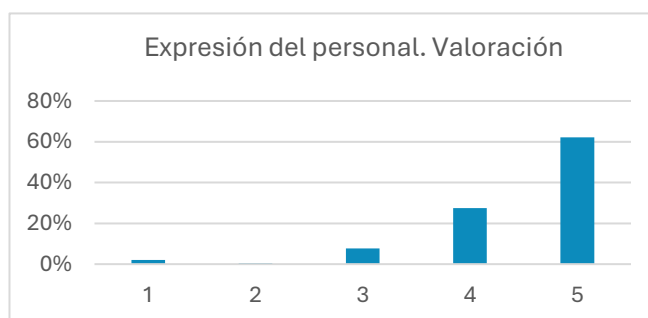
Estándar: 4 sobre 5

Grado de satisfacción de los usuarios con el trato recibido: **4,50**

Estándar: 4 sobre 5

Pregunta 11.1 de la Encuesta: El personal bibliotecario se expresa de forma clara y fácil de entender.

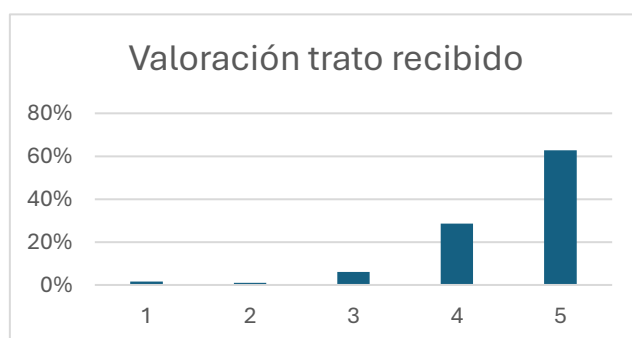
OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	4	2,04%
2	1	0,51%
3	15	7,65%
4	54	27,55%
5 (máx.)	122	62,24%
TOTAL	196	100,00%
Media valoraciones	4,47	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	4,45	4,5	4,6	4,61	4,47

Pregunta 11.2 de la Encuesta: ¿El trato del personal bibliotecario es adecuado?

OPCIONES	CUENTA	%
1 (mín)	3	1,53%
2	2	1,02%
3	12	6,12%
4	56	28,57%
5 (máx.)	123	62,76%
TOTAL	196	100,00%
Media valoraciones	4,5	



Año	2021	2022	2023	2024	2025
Valoración	4,37	4,49	4,61	4,57	4,5

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: Año 2025

PERIODO	CAMBIOS PROGRAMADOS INFORMADOS			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	0	0	0	100%
Abril-jun	2	0	2	100%
Jul-sept	3	0	3	100%
Oct-nov	1	0	1	100%
TOTAL	6	0	6	100%

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: 100%

Estándar: 100%

Umbral: <100%

Los avisos gestionados por la Biblioteca referentes a modificaciones programadas en los servicios de la misma, se han cumplido la anticipación comprometida, excepto en una ocasión, con lo que el porcentaje ha quedado por debajo del umbral.

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 Koha
Recuento trimestral

Periodo: Año 2025

PERIODO	SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene- marz	190	4	194	97,9%
Abril-Jun	154	7	161	95,65%
Jul-sep	198	1	199	99,49%
Oct-dic	191	8	199	95,97%
	733	20	753	97,34%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 97,34%

Estándar: 100%

Umbral: a partir del 5% de incumplimiento

DETALLE DE INCIDENCIAS

De las 733 ocasiones en las que los usuarios nos han solicitado la adquisición de un documento, en 20 de ellas se incumple el plazo de respuesta estipulado por el compromiso, obteniéndose un resultado final de cumplimiento del 97,34%, empeora dicho porcentaje con respecto al año anterior que tuvo un porcentaje del 99,27% y se ha pasado de 8 incumplimientos a 20.

Estas incidencias puntuales suelen coincidir en semanas en las que se acumulan las tareas en áreas concretas, habitualmente por la ausencia de personal por bajas médicas o vacaciones.

Para mejorar la atención a las contestaciones de las desideratas en el plazo comprometido, se comunicó por escritos a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso que es necesario habilitar fórmulas para evitar estas incidencias.

Las incidencias están recogidas en un documento Word en la carpeta correspondiente a este compromiso.

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: Año 2025

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

PERIODO	GESTIÓN SOLICITUDES P.I. DE BIBLIOTECAS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-Mar	385	0	385	100%
Abril-Jun	272	0	272	100%
Jul-sep	276	2	278	99,28%
Oct-dic	352	0	352	100%
TOTAL	1285	2	1287	99,82%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: 99,82%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

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

PERIODO	GESTIÓN SOLICITUDES P.I. DE USUARIOS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-Mar	161	0	161	100%
Abril-Jun	131	3	134	97,7%
Jul-sep	113	0	113	100%
Oct-dic	103	5	108	95,37%
TOTAL	508	8	516	98,27%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: 98,27%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Se detecta un incumplimiento parcial del compromiso en varios trimestres, en el caso del PI de bibliotecas es anecdótico ya que solo hay dos errores entre 1287 solicitudes.

En cambio en solicitudes de PI de usuarios sí han existido 8 errores entre 516 solicitudes, si bien se han focalizado en dos trimestres.

Las causas recurrentes son la acumulación de tareas en el Área de préstamo que impiden un seguimiento efectivo y el reflejo documental de todas las actuaciones y datos derivados de la tramitación de los expedientes. Por lo que se comunicó verbalmente a los responsables de seguimiento del indicador del Área de Préstamo la necesidad de asegurarse, en la tramitación de la petición, de reflejar todos los datos requeridos y un seguimiento lo más exhaustivo posible de todas las peticiones.

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: Año 2025

PERIODO	RESPUESTAS REALIZADAS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
Ene- marz	14	0	14	100%
Abril-Jun	3	0	3	100%
Jul-sep	4	0	4	100%
Oct-dic	13	1	14	92,85%
TOTAL	34	1	35	97,14%

Solo se tienen en cuenta los documentos que los usuarios notifican como perdidos.

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: 97,14%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

De las 35 ocasiones en las que los usuarios nos han notificado la pérdida de un documento, en 1 de ellas se incumple el plazo de respuesta estipulado por el compromiso, obteniéndose un resultado final de cumplimiento del 97,14%.

Ref.	Documento perdido	Fecha de pérdida	Fecha aviso usuario	Causa
21 / SP	1148735	21/11/2025	01/12/2025	Se avisa, pero fuera de plazo

Estas incidencias puntuales pueden coincidir en semanas en las que se acumulan las tareas en áreas concretas, habitualmente por la ausencia de personal por bajas médicas o vacaciones.

Se comunicó verbalmente a la nueva persona responsable de la gestión del seguimiento del compromiso que es necesario el cumplimiento de los plazos de respuesta.

Compromiso 6: Responder a 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.

Periodo: año 2025

De las 509 preguntas realizadas por las personas usuarias han sido respondidas en plazo todas, excepto ocho, que se debió a errores puntuales en periodo de vacaciones.

PERIODO	Preguntas contestadas			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	209	4	213	98,12%
Abril-junio	92	3	95	96,84%
Jul-sep	108	1	109	99,08%
Oct-dic	92	0	92	100%
TOTAL	501	8	509	98,42%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	70	13,75 %	Webopac	0	0.00%
Dirección	2	0,39 %	Correo electrónico	406	39,88%
Hemeroteca	7	1,38 %	Formulario web	43	4,22%
Sala General	90	17,68 %	Pregunte	40	3,93%
Servicios Técnicos Internos	335	65,82 %	Presencial	11	1,08%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	9	0,88%
Préstamo	5	0,98 %	Portal bibliotecas	0	0.00%
Enclave joven	0	0.00%	Correo Postal	0	0.00%
Actividades culturales	0	0.00%			
TOTAL	509	100%	TOTAL	509	100%

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: 98,42%

Estándar: = 100%

Umbral: <95%

DETALLE DE INCIDENCIAS

Se trata de un servicio con una alta demanda, del total de las 509 preguntas realizadas por las personas usuarias han sido respondidas en plazo todas, excepto ocho, que se debieron a errores en periodo de vacaciones, no se ha considerado oportuno tomar medidas.

Tabla de incidencias.

Pregunta	Fecha petición	Fecha respuesta	Incidencia
5631	04/01/2025	09/01/2025	Se contesta con un día de retraso por no estar la persona encargada
5690	25/01/2025	03/02/2025	Entra el correo en el general (biblioclm) y tarda varios días en remitirse a su departamento.
5693	24/01/2025	03/02/2025	Entra el correo en el general (biblioclm) y tarda varios días en remitirse a su departamento.
5785	12/03/2025	15/03/2025	Se contesta con un día de retraso por no estar la persona encargada
5875	07/05/2025	12/05/2025	Hay un problema esos días en la sala CLM por falta del personal encargado.
5878	12/05/2025	15/05/2025	Hay un problema esos días en la sala CLM por falta del personal encargado.
5879	12/05/2025	15/05/2025	Hay un problema esos días en la sala CLM por falta del personal encargado.
6004	25/08/2025	04/09/2025	Por vacaciones de personal se contesta con retraso.

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: Año 2025

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

PERIODO	Nº SEMANAS			Nº ACTUALIZACIONES WEB	
	En trimestre	Con actualizaciones	CUMPLIMIENTO	Total	CUMPLIMIENTO
Ene- mar	13	13	100%	172	100%
Abril-Jun	13	13	100%	395	100%
Jul-sept	13	13	100%	177	100%
Oct-dic	13	13	100%	193	100%
TOTAL	52	52	100%	937	100%

Porcentaje de semanas con actualización de información de la página web: 100%
Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales en la web: 937
Estándar=> 52 (1 semanal)

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

PERIODO	Nº SEMANAS			Nº ACTUALIZACIONES FACEBOOK	
	En trimestre	Con actualizaciones	CUMPLIMIENTO	Total	CUMPLIMIENTO
Ene- mar	13	13	100%	339	100%
Abril-Jun	13	13	100%	329	100%
Jul-sept	13	13	100%	249	100%
Oct-dic	13	13	100%	332	100%
TOTAL	52	52	100%	1249	100%

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Facebook): 100%
Estándar: 100%
Umbral: <95%

Número de actualizaciones totales en Facebook: 1249
Estándar=> 260 (5 x 52 semanas)

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

PERIODO	Nº SEMANAS			Nº DE ACTUALIZACIONES	
	En trimestre	Con actualizaciones	CUMPLIMIENTO	Total	CUMPLIMIENTO
Ene- mar	13	13	100%	390	100%
Abril-jun	13	13	100%	444	100%
Jul-sept	13	13	100%	325	100%
Oct-dic	13	13	100%	383	100%
TOTAL	52	52	100%	1542	100%

Porcentaje de semanas con actualización de información en
redes sociales (Twitter / X): 100%
Estándar: 100%
Umbral: <95%

Número de actualizaciones
totales en X: 1542
Estándar=> 780 (15 x 52
semanas)

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO PARCIAL Y MEDIDAS CORRECTIVAS

No hay incumplimientos en las publicaciones en redes sociales, aunque algunas semanas no se ha llegado al estándar, básicamente porque no había material nuevo que incorporar en esas fechas vacacionales. Se procurará dejar material preparado para esas semanas.

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: Año 2025

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

EQUIPOS DISPONIBLES/mes		
Enero	Febrero	Marzo
20	20	20
Abril	Mayo	Junio
18	18	18
Julio	Agosto	Septiembre
18	18	18
Octubre	Noviembre	Diciembre
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

PERIODO	Días				CUMPLIMIENTO
	Con Wifi	Sin WIFI	Total	% días con Servicio	
Ene-mar	74	0	74	100%	100%
Abril-jun	72	0	72	100%	100%
Jul-sept	69	0	69	100%	100%
Oct-dic	73	0	73	100%	100%
TOTAL	288	0	288	100%	100%

Porcentaje de días con disponibilidad de WIFI: 100%

Estándar: 100%

Umbral: $< 95\%$

Compromiso 9: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en P://Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: Año 2025

El número de equipos de reproducción de documentos disponibles en cada trimestre ha sido de 3, superando el estándar prefijado para este indicador.

EQUIPOS DE REPROGRAFÍA				CUMPLIMIENTO
PERIODO	Disponibles	No disponibles	TOTAL EQUIPOS	
Ene- mar	3	0	3	100%
Abril-jun	3	0	3	100%
Jul-sept	3	0	3	100%
Oct-dic	3	0	3	100%
TOTAL	3	0	3	100%

Número de equipos disponibles: 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: Año 2025

PERIODO	Adultos		Infantil		TOTAL		CUMPLIMIENTO
	Actos	Asistentes	Actos	Asistentes	ACTOS	ASISTENTES	
Ene-Marz	19	218	28	516	47	734	100%
Abril-junio	28	286	14	358	42	644	100 %
Jul-sep	26	282	14	213	40	495	100 %
Oct-dic	35	433	27	670	62	1103	100%
TOTAL	108	1219	83	1757	191	2976	100%

Número de actividades ofertadas:

Estándar = > 60 (15 trimestrales)

Año	2022	2023	2024	2025
Actividades	103	174	150	191

Las actividades formativas presenciales cumplen el compromiso y tienen una presencia importante en la programación de la Biblioteca.

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

Seguimiento: Trimestral

Registro informatizado en p: Carta de servicios

Recuento trimestral

Periodo: Año 2025

PERIODO	ACTIVIDADES CULTURALES			CUMPLIMIENTO
	Programas	Nº Actividades	Asistentes	
Ene-mar	3	332	11118	100%
Abril-jun	3	277	8401	100%
Jul-sept	3	61	3379	100%
Oct-dic	3	270	8366	100%
TOTAL	12	940	31264	100%

Nº de programas mensuales de actividades culturales: 12

Estándar >= 12 (1 al mes)

Número de actividades programadas: Estándar >= 15 act. culturales trimestrales

Año	2022	2023	2024	2025
Actividades	522	864	900	940

Las actividades culturales presenciales indican un buen número de eventos y buena participación.

Se consolida el crecimiento de la demanda de espacios en los últimos años.

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: Año 2025

PERIODO	SOLICITUDES USO DE INSTALACIONES			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	80	0	80	100%
Abril-jun	68	0	68	100%
Jul-sept	59	1	60	98,3%
Oct-dic	60	0	60	100%
TOTAL	267	1	268	99,57%

Porcentaje de solicitudes contestadas en el plazo establecido: 99,57%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Año	2022	2023	2024	2025
Respuestas	172	267	271	268

Se han mantenido las solicitudes en un nivel similar al año anterior, consolidando la subida con respecto a años anteriores, y se han contestado en el plazo comprometido logrando el 100% de cumplimiento del compromiso. Se consolida el crecimiento de la demanda de espacios en los últimos años.

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: año 2025

PERIODO	RESPUESTA DE INCIDENCIAS DEL CATÁLOGO COLECTIVO			CUMPLIMIENTO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Ene-mar	515	0	515	100%
Abril-jun	801	0	801	100%
Jul-sept	367	0	367	100%
Oct-dic	452	0	452	100%
	2135	0	2135	100%

Porcentaje de respuestas en el plazo establecido: 100%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

Año	2022	2023	2024	2025
Respuestas	331	697	662	2135

Aunque en los años anteriores ha habido una subida significativa de las consultas, este año se han multiplicado por tres con respecto al año anterior por el cambio de SGIB.