



Región de Murcia

Grado de cumplimiento de compromisos en 2016

Carta de Servicios: Biblioteca Regional de Murcia

Consejería: Cultura y Portavocía

2011-007 Carta de Servicios de la Biblioteca Regional de Murcia

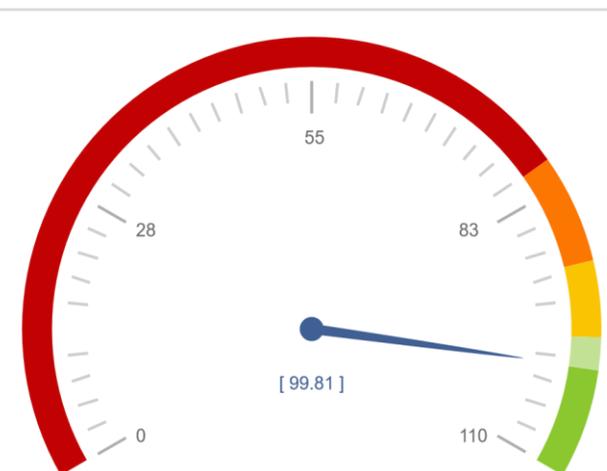
2011-007 Carta de Servicios de la Biblioteca Regional de Murcia - a2016

Código

1. Tiempo máximo de espera en el servicio de préstamo será de 10 minutos

(Número mensual de tiempos de espera <= 10 minutos / Número de préstamos realizadas en el mes) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de tiempos de espera <= 10 minutos	57502	58350	59452	59902	54220	56232	51112	46240	54395	68580	62220	60195	Σ = 688.400
Número de préstamos realizadas en el mes	57556	58442	59557	60075	54349	56305	51214	46370	54496	68603	62511	60226	Σ = 689.704
Cálculo	99,91	99,84	99,82	99,71	99,76	99,87	99,80	99,72	99,81	99,97	99,53	99,95	99,81



99,81

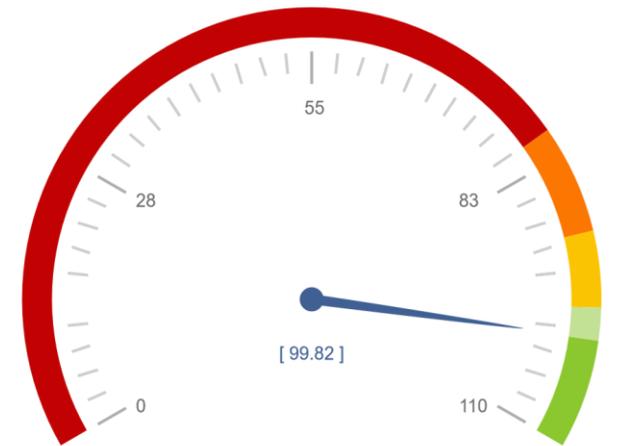
100,00

Código

2. Actualización de información en el sitio web de la Biblioteca, www.bibliotecaregional.carm.es se hará en un plazo máximo de 3 días.

(Número mensual de actuaciones realizadas en el plazo comprometido / Número de actuaciones realizadas en el mes) X 100= 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de actuaciones realizadas en el plazo comprometido	60	50	35	42	36	31	65	25	64	55	51	42	$\Sigma = 556$
Número de actuaciones realizadas en el mes	60	50	35	42	36	31	65	25	64	55	52	42	$\Sigma = 557$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	98,08	100	99,82



99,82
100,00

Código

3. Renovación de la colección en un 4 % anual sobre el total.

(Número de fondos de la colección renovados en el año / Número de fondos al final del año) <= 4%.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de fondos de la colección renovados en el mes	2153	1647	1929	2037	0	0	148	0	1303	1986	1607	3.288	$\Sigma = 12.813,29$
Número de fondos al final del año anterior	4169€	4169€	4169€	4169€	4169€	4169€	4169€	4169€	4169€	4169€	4169€	4169€	$\Sigma = 500.397$
Nº de fondos del año anterior distribuidos mensualmente	822	821	800	842	810	832	900	742	700	942	821	825	$\Sigma = 9.857$
Cálculo	5,16	3,95	4,63	4,88	0	0	0,35	0	3,12	4,76	3,85	0,01	2,56



2,56

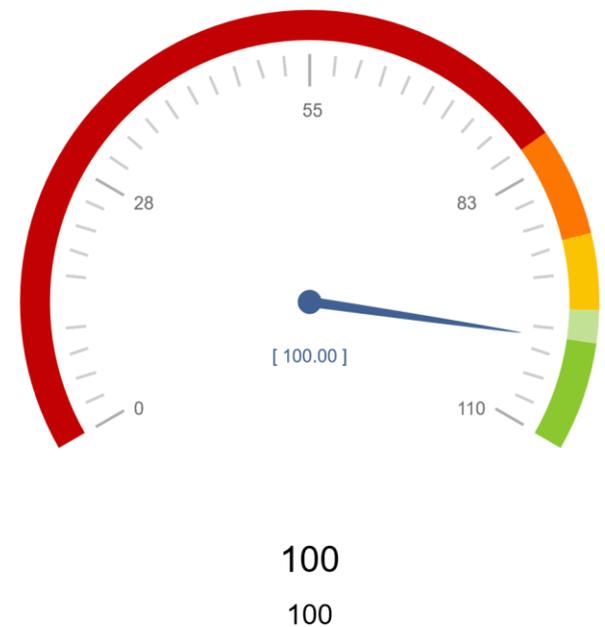
4,00

Código

4. Las solicitudes de información presencial se responden en el plazo máximo de 15 minutos.

(Número mensual de solicitudes de información respondidas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes de información) X 100= 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de solicitudes presenciales de información respondidas en el plazo comprometido	1071	1197	1134	1270	1243	1096	797	890	1155	1182	1184	954	$\Sigma = 13.173$
Número mensual de solicitudes de información	1071	1197	1134	1270	1243	1096	797	890	1155	1182	1184	954	$\Sigma = 13.173$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

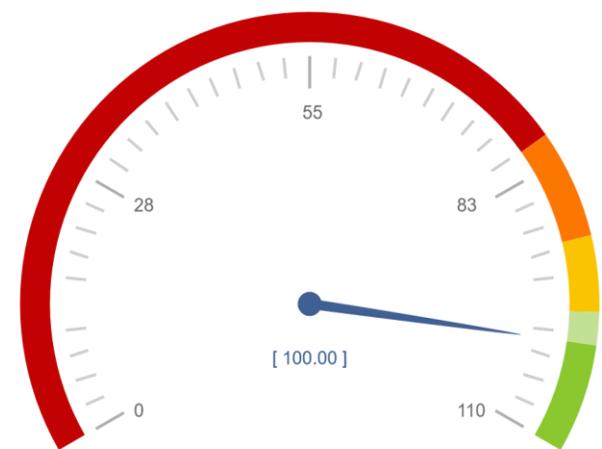


Código

5. Las solicitudes de información vía electrónica se responden en el plazo máximo de 2 días laborables.

(Número mensual de solicitudes de información respondidas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes de información) X 100= 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de solicitudes electrónicas de información respondidas en el plazo comprometido	186	283	189	174	182	138	142	145	175	191	82	136	$\Sigma = 2.023$
Número mensual de solicitudes electrónicas de información	186	283	189	174	182	138	142	145	175	191	82	136	$\Sigma = 2.023$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



[100.00]

100

100

Código

6. Servir las colecciones de depósito, es decir, no accesibles al público, en un máximo de 15 minutos.

(Número colecciones mensuales servidas en el plazo comprometido / Número de colecciones mensuales servidas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número colecciones mensuales servidas en el plazo comprometido	978	1132	1100	1175	1050	823	713	672	897	1038	1070	572	$\Sigma = 11.220$
Número de colecciones mensuales servidas	978	1132	1100	1175	1050	823	713	672	897	1038	1070	572	$\Sigma = 11.220$
Cálculo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

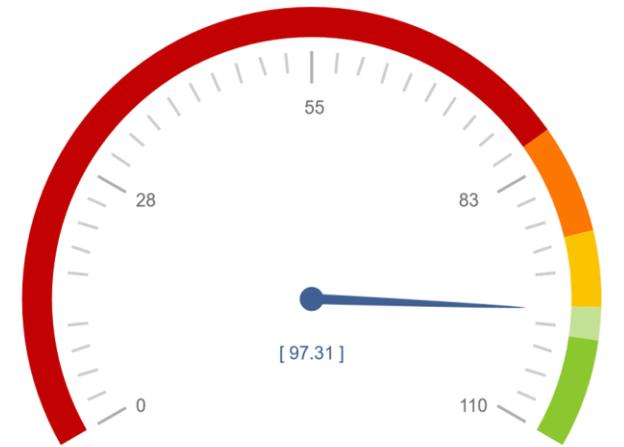


Código

7. Las sugerencias y reclamaciones presentadas por escrito se tramitarán en el plazo máximo de 15 días, dándose traslado de las mismas al Servicio de Atención al Ciudadano.

(Número mensual de sugerencias o reclamaciones tramitadas en el plazo / Número mensual de sugerencias o reclamaciones) X 100= 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de sugerencias o reclamaciones tramitadas en el plazo	23	23	27	31	70	20	21	11	13	23	18	9	$\Sigma = 289$
Número mensual de sugerencias o reclamaciones	25	23	27	32	70	20	21	11	17	23	19	9	$\Sigma = 297$
Cálculo	92	100	100	96,88	100	100	100	100	76,47	100	94,74	100	97,31



97,31

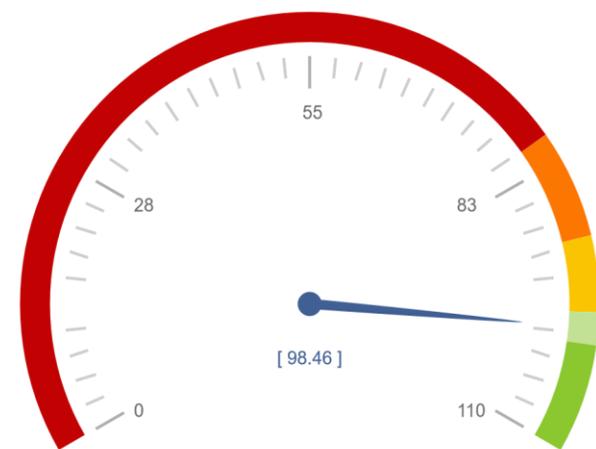
100,00

Código

8. Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 5 días.

(Número de solicitudes mensuales de préstamo tramitadas en el plazo comprometido / Número mensual de solicitudes de préstamo tramitadas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de solicitudes mensuales de préstamo tramitadas en el plazo comprometido	165	162	157	174	170	165	140	150	175	119	136	78	$\Sigma = 1.791$
Número mensual de solicitudes de préstamo tramitadas	167	168	160	174	170	165	142	157	180	122	136	78	$\Sigma = 1.819$
Cálculo	98,80	96,43	98,13	100	100	100	98,59	95,54	97,22	97,54	100	100	98,46



98,46

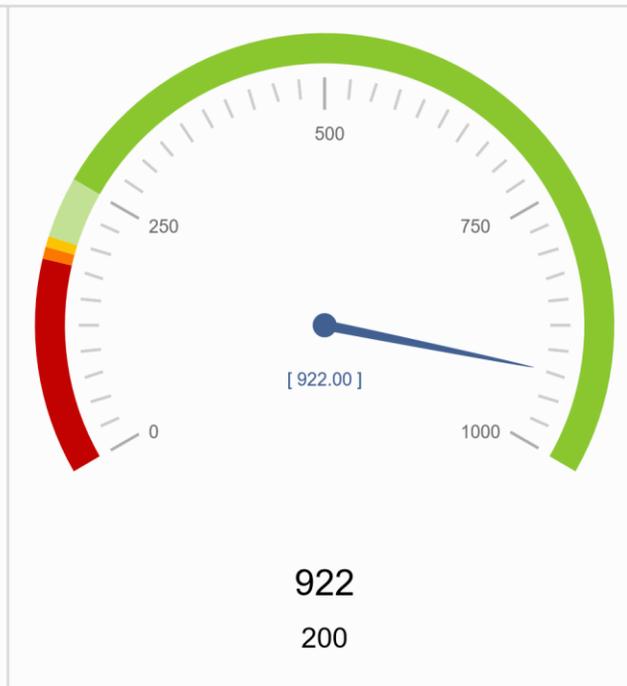
100,00

Código

9. Programar y realizar más de 200 actividades de animación a la lectura anuales.

Número de actividades de animación a la lectura programadas y realizadas anualmente >= 200.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número de actividades de animación a la lectura programadas y realizadas anualmente	110	85	80	85	82	89	90	25	40	75	76	85	$\Sigma = 922$
Meta parcial	17	33,33	50,00	67	83,33	100,00	117	133,33	150,00	167	183,33	200,00	
Sumatorio parcial	110	195	275	360	442	531	621	646	686	761	837	922	

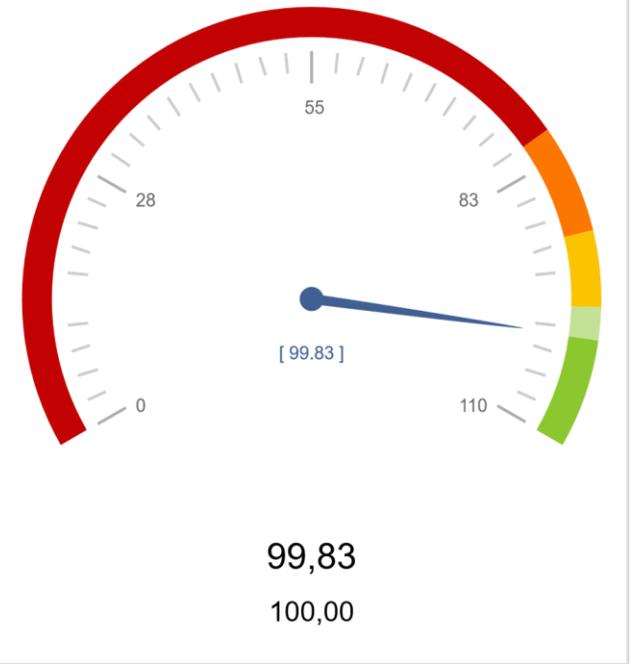


Código

10. Colocación de obras devueltas en el plazo máximo de una hora y media

(Número mensual de obras colocadas en el plazo comprometido / Número mensual de obras devueltas) X 100 = 100.

	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2016
Número mensual de obras colocadas en el plazo comprometido	28250	28654	29795	30421	28412	30195	27251	23001	24985	32650	27023	26865	$\Sigma = 337.502$
Número mensual de obras devueltas	28270	28674	29824	30454	28445	30224	27317	23106	25045	32748	27023	26963	$\Sigma = 338.093$
Cálculo	99,93	99,93	99,90	99,89	99,88	99,90	99,76	99,55	99,76	99,70	100	99,64	99,83



Nº de compromisos listados: 10

