

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

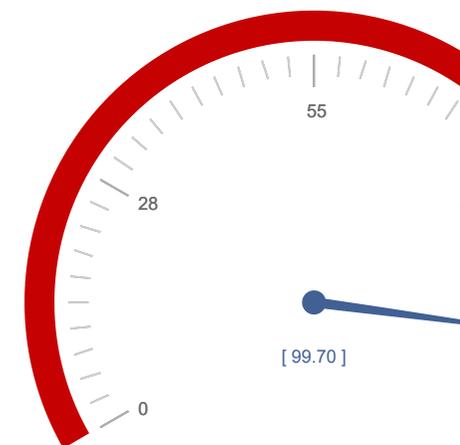
2011-007 Carta de Servicios de la Biblioteca Regional de Murcia - a2017

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 | 2017 |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------|
| Número mensual de tiempos de espera <= 10 minutos | 60423 | 58623 | 65103 | 59705 | 59257 | 65431 | 49344 | 45083 | 60525 | 76824 | 80587 | 67.22 | ∑ = 680.972,22 |
| Número de préstamos realizadas en el mes | 60577 | 58701 | 65193 | 59768 | 59257 | 65431 | 49344 | 45083 | 61672 | 77198 | 80698 | 67.44 | ∑ = 682.989,44 |
| Cálculo | 99,75 | 99,87 | 99,86 | 99,89 | 100 | 100 | 100 | 100 | 98,14 | 99,52 | 99,86 | 99,67 | 99,70 |



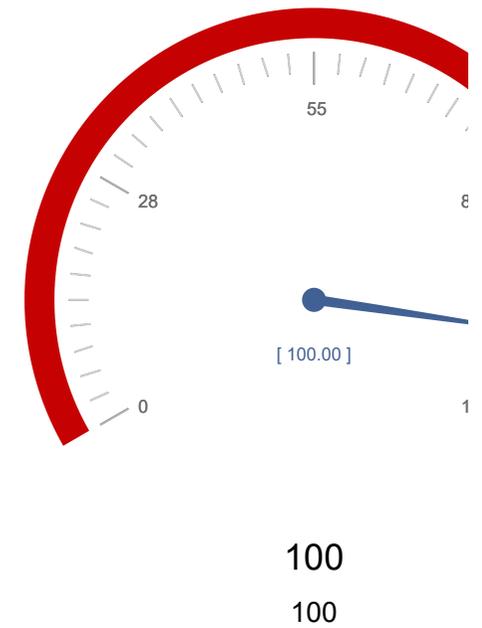
99,70
100,00

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 | 2017 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------|
| Número mensual de actuaciones realizadas en el plazo comprometido | 60 | 80 | 90 | 80 | 85 | 97 | 120 | 67 | 98 | 86 | 84 | 110 | $\Sigma = 1.057$ |
| Número de actuaciones realizadas en el mes | 60 | 80 | 90 | 80 | 85 | 97 | 120 | 67 | 98 | 86 | 84 | 110 | $\Sigma = 1.057$ |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |



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 | 2017 |
|---|------|------|------|-----|-----|------|-----|------|------|------|------|-------|--------------------|
| Número de fondos de la colección renovados en el mes | 1222 | 1027 | 1424 | 100 | 782 | 1057 | 396 | -333 | 1477 | 2005 | 1916 | 667 | $\Sigma = 11.740$ |
| Número de fondos al final del año anterior | | | | | | | | | | | | 51634 | $\Sigma = 516.346$ |
| Nº de fondos del año anterior distribuidos mensualmente | | | | | | | | | | | | 51634 | $\Sigma = 516.346$ |
| Cálculo | | | | | | | | | | | | 0,13 | 2,27 |



2,27
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 | 2017 |
|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------------|
| Número mensual de solicitudes presenciales de información respondidas en el plazo comprometido | 2821 | 2894 | 2942 | 2750 | 2893 | 2412 | 1570 | 1900 | 2766 | 2784 | 2882 | 2684 | $\Sigma = 31.298$ |
| Número mensual de solicitudes de información | 2821 | 2894 | 2942 | 2750 | 2893 | 2412 | 1570 | 1900 | 2766 | 2784 | 2882 | 2684 | $\Sigma = 31.298$ |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

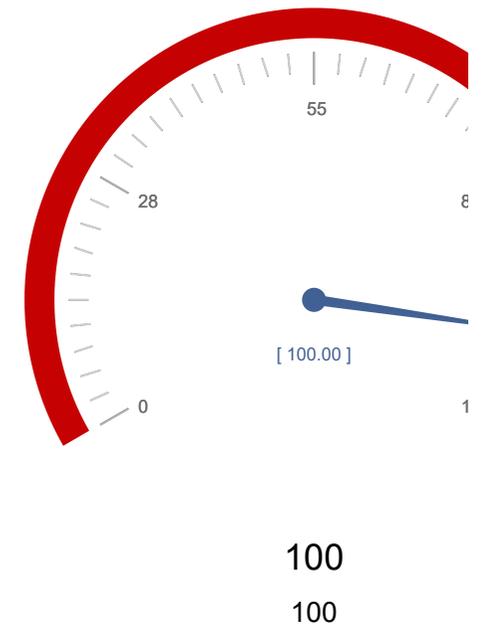


Código

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 | 2017 |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------|
| Número mensual de solicitudes electrónicas de información respondidas en el plazo comprometido | 211 | 182 | 239 | 181 | 233 | 189 | 137 | 148 | 188 | 240 | 233 | 161 | $\Sigma = 2.342$ |
| Número mensual de solicitudes electrónicas de información | 211 | 182 | 239 | 181 | 233 | 189 | 137 | 148 | 188 | 240 | 233 | 161 | $\Sigma = 2.342$ |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

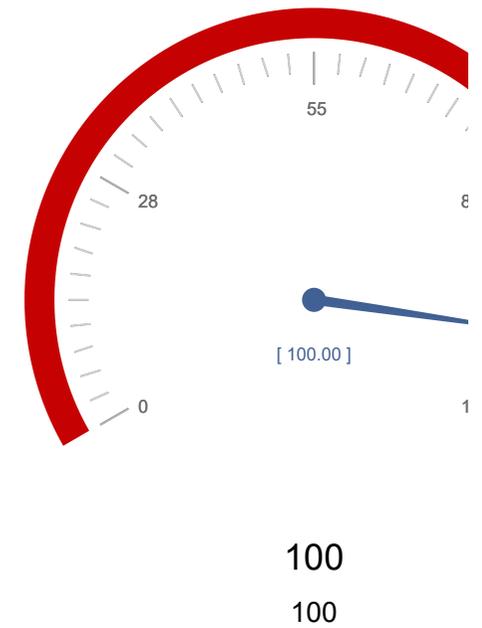


Código

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 | 2017 |
|--|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------|
| Número colecciones mensuales servidas en el plazo comprometido | 924 | 926 | 1142 | 845 | 823 | 690 | 609 | 659 | 805 | 818 | 795 | 442 | $\Sigma = 9.478$ |
| Número de colecciones mensuales servidas | 924 | 926 | 1142 | 845 | 823 | 690 | 609 | 659 | 805 | 818 | 795 | 442 | $\Sigma = 9.478$ |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

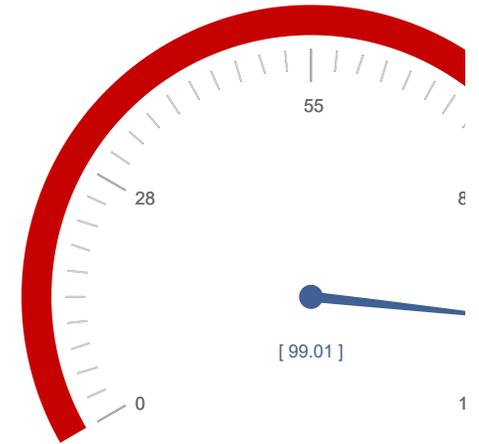


Código

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 | 2017 |
|--|----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-------|-----|-----|-----|---------|
| Número mensual de sugerencias o reclamaciones tramitadas en el plazo | 19 | 22 | 24 | 22 | 20 | 21 | 30 | 30 | 31 | 26 | 25 | 29 | ∑ = 299 |
| Número mensual de sugerencias o reclamaciones | 20 | 22 | 24 | 22 | 20 | 21 | 31 | 30 | 32 | 26 | 25 | 29 | ∑ = 302 |
| Cálculo | 95 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 96,77 | 100 | 96,88 | 100 | 100 | 100 | 99,01 |



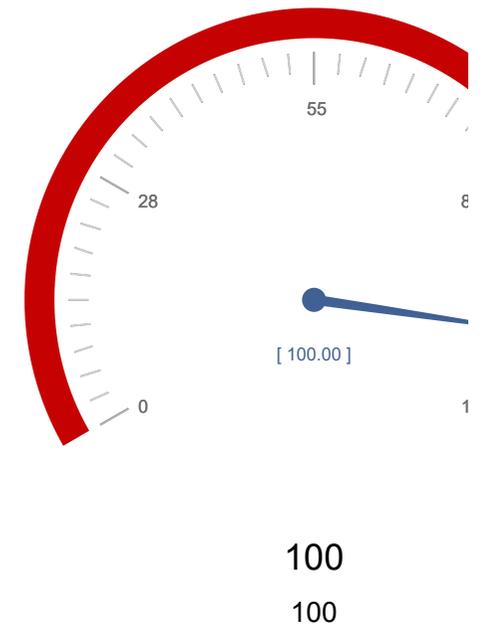
99,01
100,00

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 | 2017 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------------|
| Número de solicitudes mensuales de préstamo tramitadas en el plazo comprometido | 131 | 121 | 147 | 112 | 154 | 124 | 46 | 143 | 119 | 136 | 131 | 70 | $\Sigma = 1.434$ |
| Número mensual de solicitudes de préstamo tramitadas | 131 | 121 | 147 | 112 | 154 | 124 | 46 | 143 | 119 | 136 | 131 | 70 | $\Sigma = 1.434$ |
| Cálculo | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

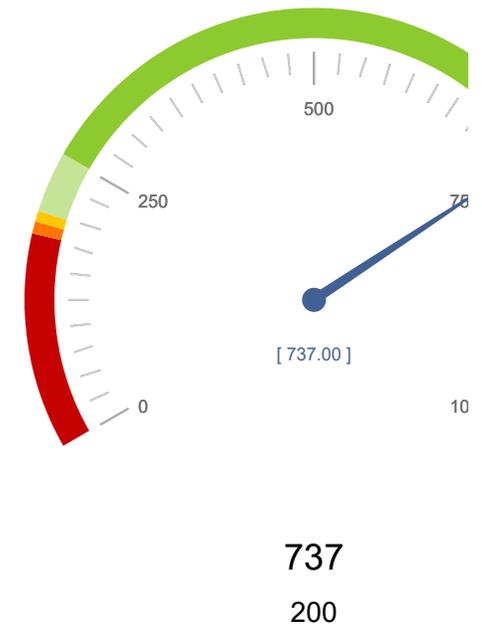


Código

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 | 2017 |
|---|----|-------|-------|-----|-------|--------|-----|--------|--------|-----|--------|--------|----------------|
| Número de actividades de animación a la lectura programadas y realizadas anualmente | 81 | 60 | 63 | 62 | 65 | 52 | 85 | 4 | 52 | 65 | 62 | 86 | $\Sigma = 737$ |
| Meta parcial | 17 | 33,33 | 50,00 | 67 | 83,33 | 100,00 | 117 | 133,33 | 150,00 | 167 | 183,33 | 200,00 | |
| Sumatorio parcial | 81 | 141 | 204 | 266 | 331 | 383 | 468 | 472 | 524 | 589 | 651 | 737 | |



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 | 2017 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|----------------|
| Número mensual de obras colocadas en el plazo comprometido | 29988 | 29000 | 32202 | 29502 | 29281 | 37099 | 25778 | 22335 | 26987 | 36087 | 39800 | 35256 | Σ = 373.315 |
| Número mensual de obras devueltas | 29988 | 29060 | 32269 | 29584 | 29308 | 37099 | 25831 | 22335 | 27096 | 36187 | 39800 | 35.256 | Σ = 338.592,26 |
| Cálculo | 100 | 99,79 | 99,79 | 99,72 | 99,91 | 100 | 99,79 | 100 | 99,60 | 99,72 | 100 | 100.000 | 110,26 |



110,26
100,00

Nº de compromisos listados: 10

