

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

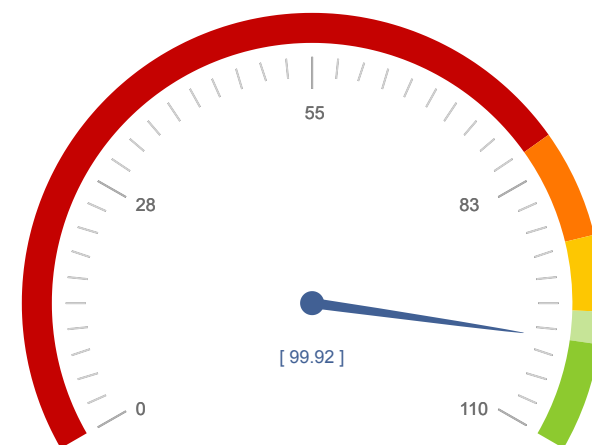
2011-007 Carta de Servicios de la Biblioteca Regional de Murcia - a2018

**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	2018
Número mensual de tiempos de espera <= 10 minutos	88532	86663	88520	83721	88997	69181	55589	52215	65421	80.01	75334	59550	∑ = 813.803,01
Número de préstamos realizadas en el mes	88732	86663	88820	83721	89097	69181	55589	52240	65449	80.01	75334	59550	∑ = 814.456,01
<b>Cálculo</b>	99,77	100	99,66	100	99,89	100	100	99,95	99,96	100	100	100	99,92



99,92

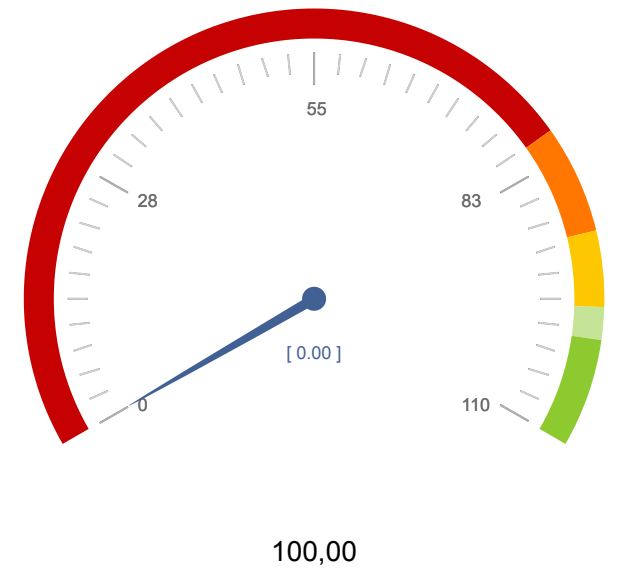
100,00

## Código

2. Actualización de información en el sitio web de la Biblioteca, [www.bibliotecaregional.carm.es](http://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.

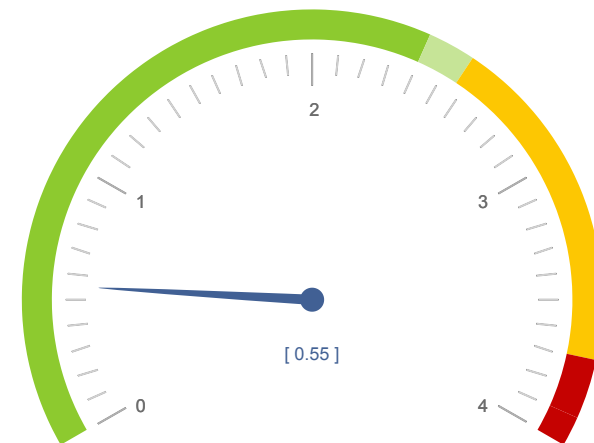
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2018
Número mensual de actuaciones realizadas en el plazo comprometido	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
Número de actuaciones realizadas en el mes	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
<b>Cálculo</b>													



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	2018
Número de fondos de la colección renovados en el mes	246	828	941	1683	2249	1281	-2018	-1667	-33	146	-821	12	$\Sigma = 2.847$
Número de fondos al final del año anterior												51485	$\Sigma = 514.852$
Nº de fondos del año anterior distribuidos mensualmente												51485	$\Sigma = 514.852$
<b>Cálculo</b>												0,00	0,55



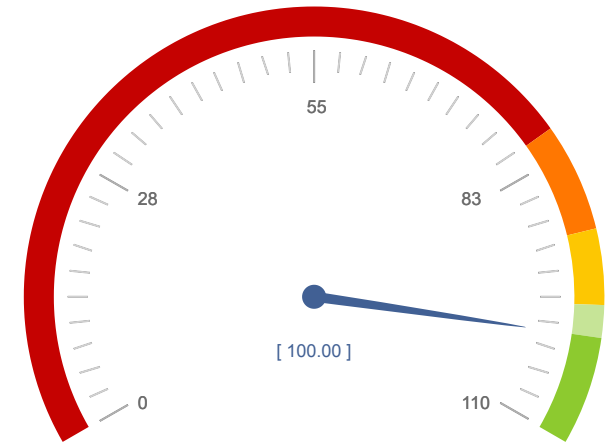
0,55  
4,00

**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	2018
Número mensual de solicitudes presenciales de información respondidas en el plazo comprometido	3120	2648	2964	2540	2488	2244	1800	2008	2176	2444	2752	2284	$\Sigma = 29.468$
Número mensual de solicitudes de información	3120	2648	2964	2540	2488	2244	1800	2008	2176	2444	2752	2284	$\Sigma = 29.468$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



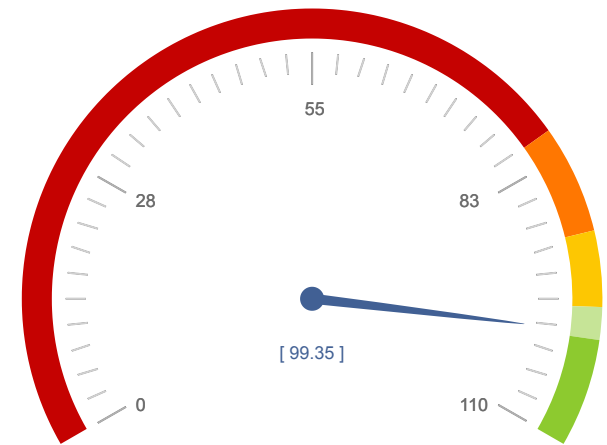
100  
100

**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	2018
Número mensual de solicitudes electrónicas de información respondidas en el plazo comprometido	429	330	323	380	436	492	325	300	365	415	408	360	$\Sigma = 4.563$
Número mensual de solicitudes electrónicas de información	429	330	323	388	436	492	335	307	365	415	408	365	$\Sigma = 4.593$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	97,94	100	100	97,01	97,72	100	100	100	98,63	99,35



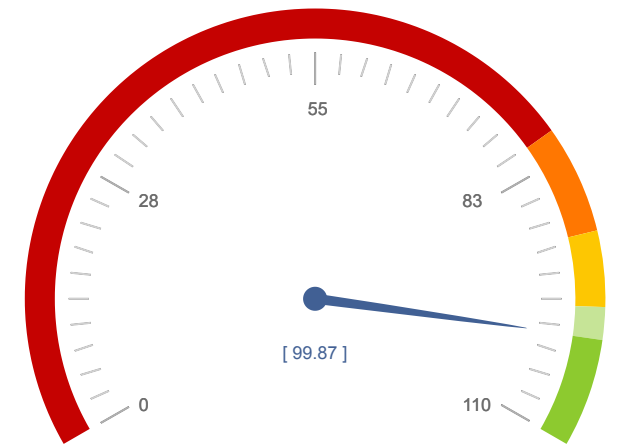
99,35  
100,00

**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	2018
Número colecciones mensuales servidas en el plazo comprometido	899	867	967	780	863	726	540	584	682	796	728	552	$\Sigma = 8.984$
Número de colecciones mensuales servidas	899	867	967	780	863	726	544	588	682	796	728	556	$\Sigma = 8.996$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	99,26	99,32	100	100	100	99,28	99,87



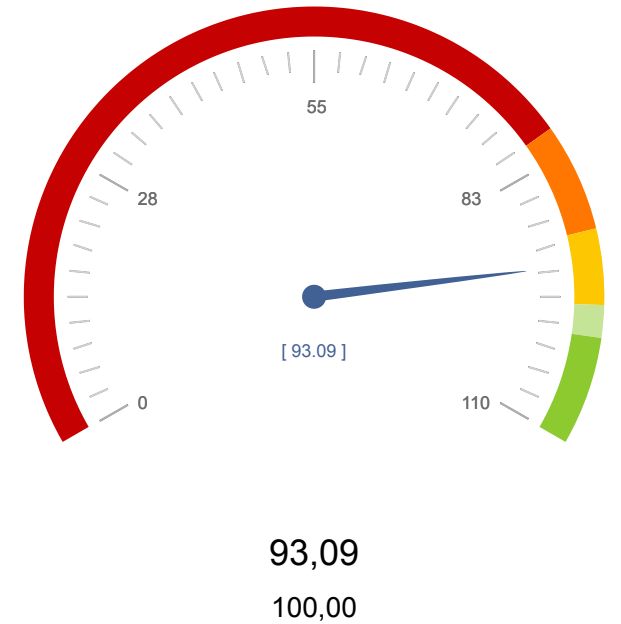
99,87  
100,00

**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	2018
Número mensual de sugerencias o reclamaciones tramitadas en el plazo	28	35	22	37	37	20	20	23	26	63	36	30	Σ = 377
Número mensual de sugerencias o reclamaciones	28	35	23	38	37	27	21	24	40	63	39	30	Σ = 405
<b>Cálculo</b>	100	100	95,65	97,37	100	74,07	95,24	95,83	65	100	92,31	100	93,09

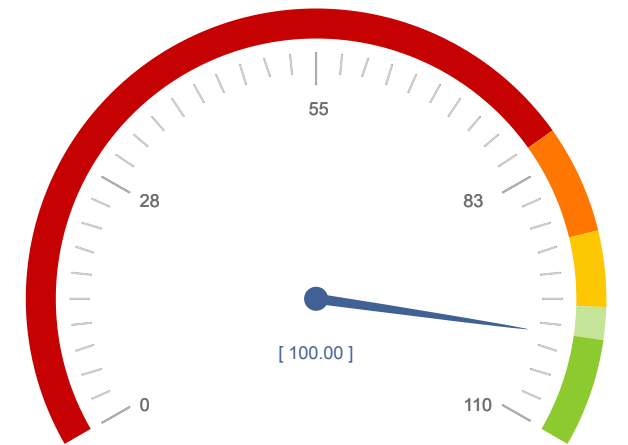


**Código**

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	2018
Número de solicitudes mensuales de préstamo tramitadas en el plazo comprometido	181	121	109	122	108	98	86	33	143	138	145	116	$\Sigma = 1.400$
Número mensual de solicitudes de préstamo tramitadas	181	121	109	122	108	98	86	33	143	138	145	116	$\Sigma = 1.400$
<b>Cálculo</b>	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



100  
100

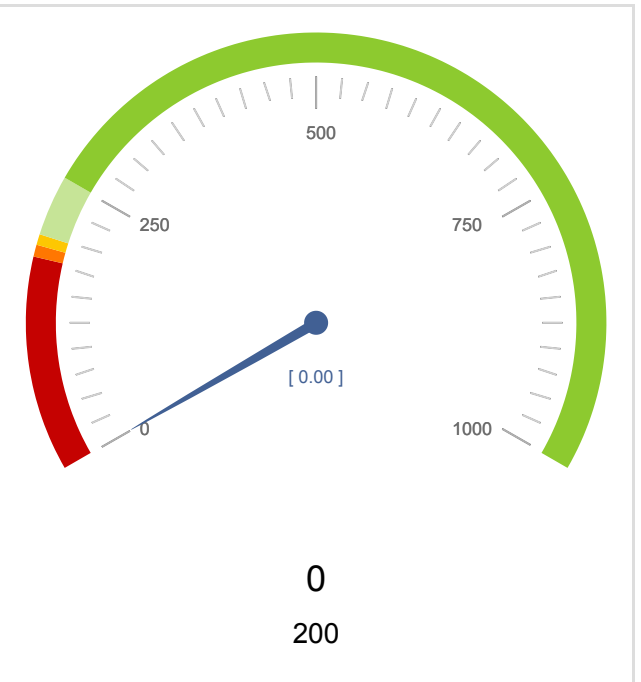


**Código**

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	2018
Número de actividades de animación a la lectura programadas y realizadas anualmente	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$
<b>Meta parcial</b>	17	33,33	50,00	67	83,33	100,00	117	133,33	150,00	167	183,33	200,00	
<b>Sumatorio parcial</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

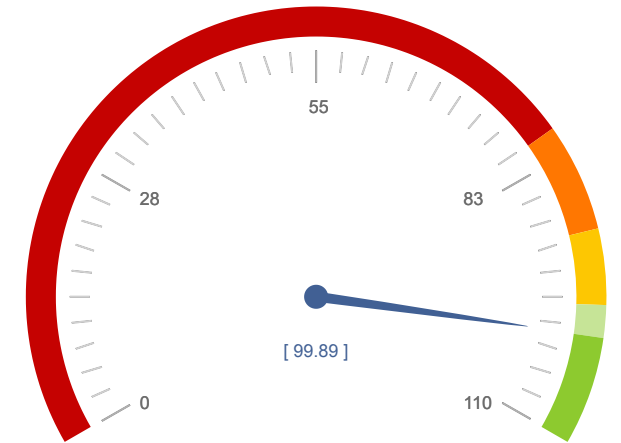


**Código**

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	2018
Número mensual de obras colocadas en el plazo comprometido	40385	38812	40547	38178	42787	34983	25097	22469	25892	33985	33412	26709	Σ = 403.256
Número mensual de obras devueltas	40419	38869	40547	38178	42787	35157	25097	22469	26040	34011	33412	26709	Σ = 403.695
<b>Cálculo</b>	99,92	99,85	100	100	100	99,51	100	100	99,43	99,92	100	100	99,89



99,89  
100,00

Nº de compromisos listados: 10

