

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

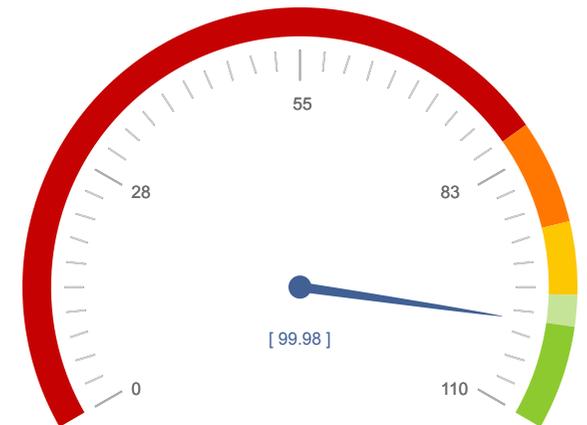
2011-007 Carta de Servicios de la Biblioteca Regional de Murcia - a2019

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	2019
Número mensual de tiempos de espera <= 10 minutos	73756	76025	82803	73350	79820	65872							$\Sigma = 451.626$
Número de préstamos realizadas en el mes	73854	76025	82803	73350	79820	65872							$\Sigma = 451.724$
Cálculo	99,87	100	100	100	100	100							99,98



99,98

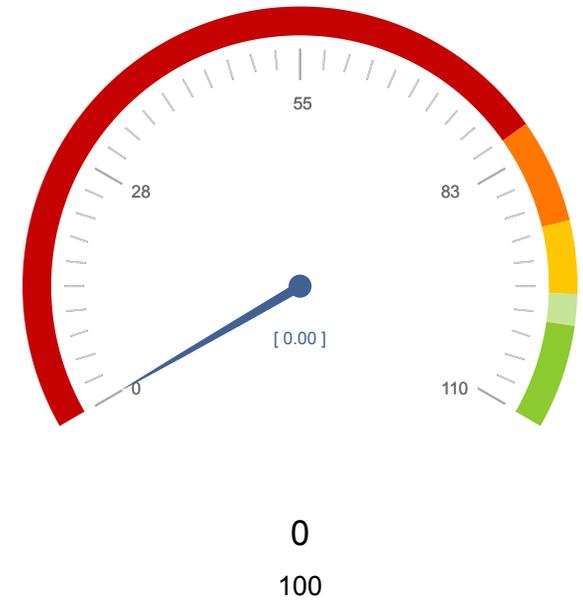
100,00

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	2019
Número mensual de actuaciones realizadas en el plazo comprometido	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
Número de actuaciones realizadas en el mes	<input type="text"/>	$\Sigma =$											
Cálculo													0



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	2019
Número de fondos de la colección renovados en el mes	1824	1273	508	1118	1101	1136	-92						$\Sigma = 6.868$
Número de fondos al final del año anterior												5188€	$\Sigma = 518.892$
Nº de fondos del año anterior distribuidos mensualmente												5188€	$\Sigma = 518.892$
Cálculo													1,32



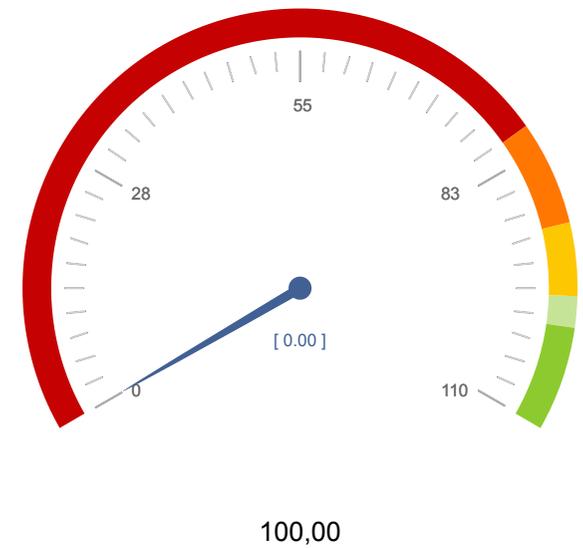
1,32
4,00

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	2019
Número mensual de solicitudes presenciales de información respondidas en el plazo comprometido	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
Número mensual de solicitudes de información	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
Cálculo													

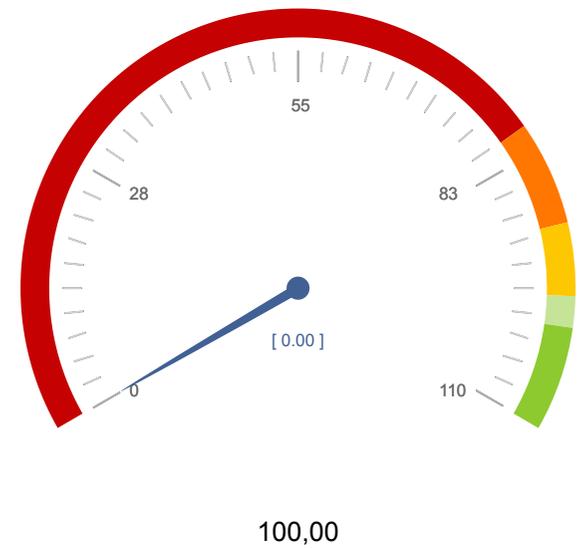


Código

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	2019
Número mensual de solicitudes electrónicas de información respondidas en el plazo comprometido	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
Número mensual de solicitudes electrónicas de información	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
Cálculo													

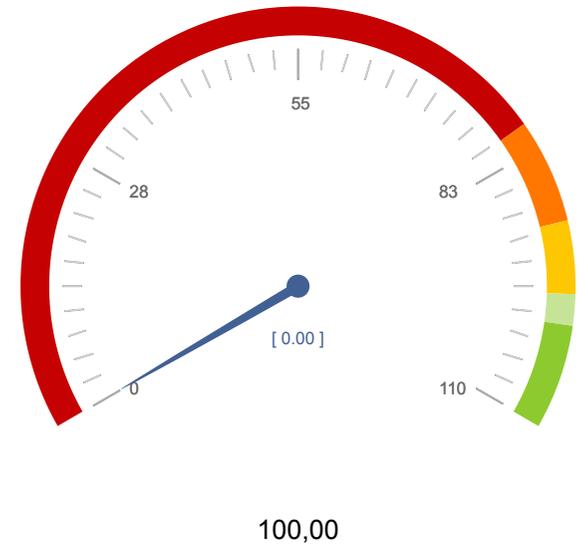


Código

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	2019
Número colecciones mensuales servidas en el plazo comprometido	<input type="text"/>	Σ = 0											
Número de colecciones mensuales servidas	<input type="text"/>	Σ = 0											
Cálculo													

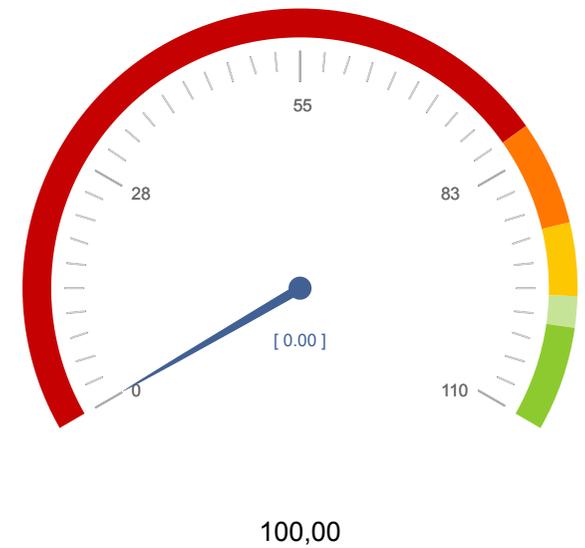


Código

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.

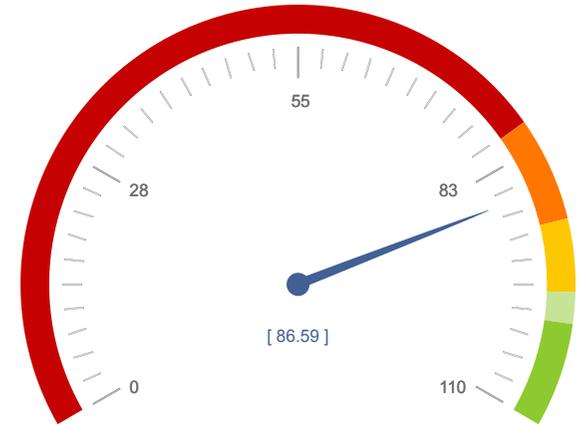
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	2019
Número mensual de sugerencias o reclamaciones tramitadas en el plazo	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
Número mensual de sugerencias o reclamaciones	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
Cálculo													



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	2019
Número de solicitudes mensuales de préstamo tramitadas en el plazo comprometido	116	188	168	97	34	100	65	78					Σ = 846
Número mensual de solicitudes de préstamo tramitadas	116	188	168	129	133	100	65	78					Σ = 977
Cálculo	100	100	100	75,19	25,56	100	100	100					86,59



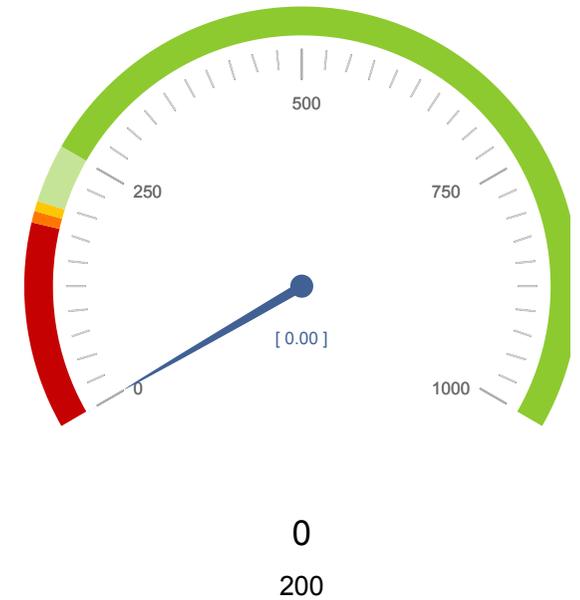
86,59
100,00

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	2019
Número de actividades de animación a la lectura programadas y realizadas anualmente	<input type="text"/>	$\Sigma = 0$											
Meta parcial	17	33,33	50,00	67	83,33	100,00	117	133,33	150,00	167	183,33	200,00	
Sumatorio parcial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	

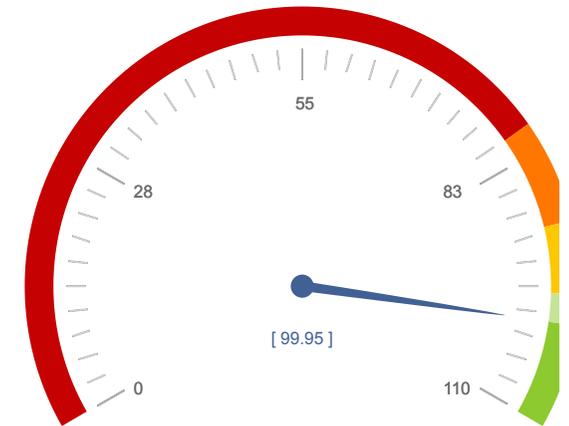


Código

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	2019
Número mensual de obras colocadas en el plazo comprometido	32854	33917	36772	33028	37622	34228							Σ = 208.421
Número mensual de obras devueltas	32952	33917	36772	33028	37622	34228							Σ = 208.519
Cálculo	99,70	100	100	100	100	100							99,95



99,95
100,00

Nº de compromisos listados: 10

