

Cuadro de Seguimiento de Cartas de Servicios. Año 2023

CENTRO: BIBLIOTECA CENTRAL SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS, PUBLICACIONES Y DOCUMENTACIÓN

| COMPROMISO | INDICADOR | VALOR REAL | DESVIACIÓN | NÚMERO DE ACTUACIONES | CAUSAS | MEDIDAS |
|--|---|------------|------------|-----------------------|--|--|
| Información bibliográfica presencial y telefónica en un plazo medio de 30 minutos. En el caso de tener que utilizar diversas fuentes de información bibliográfica el plazo medio de atención será de 1 hora. | Porcentajes de consultas atendidas en sala y por teléfono en el tiempo establecido. | 100 % | | 37 | | |
| Tramitación de las peticiones de adquisición de nuevas publicaciones (desideratas) en un plazo máximo de 48 horas. | Porcentaje de desideratas tramitadas en el plazo comprometido. | 0% | 100% | 4 | La Biblioteca tramitó un pedido durante el año, fuera del cual no fue posible comprar más libros | En el momento de recibir las desideratas se remitió a los usuarios a Asuntos Generales para que enviaran allí sus peticiones de adquisiciones (ellos sí disponían de presupuesto y compraron las peticiones de libros que llegaron). |

| | | | | | |
|--|--|-------|-----|--|--|
| Respuesta a las consultas de información bibliográfica recibidas por correo electrónico o correo postal en un plazo máximo de 48 horas. | Porcentaje de consultas de información bibliográfica enviadas en el plazo comprometido. | 100 % | 92 | | |
| Respuesta a las solicitudes de copias en un plazo máximo de 72 horas, remitiéndose la documentación, prioritariamente, por correo electrónico, o en su defecto, por correo postal. | Porcentaje de solicitudes de copias enviadas en el plazo comprometido. | 100% | 167 | | |
| Tramitación de las solicitudes de documentos disponibles en un plazo máximo de 48 horas. | Porcentaje de solicitudes de documentos disponibles tramitadas en el plazo comprometido. | 100% | 170 | | |
| Tramitación de solicitudes de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 48 horas. | Porcentaje de solicitudes de préstamo interbibliotecario tramitadas en el plazo | 100% | 26 | | |

| | | | | | | |
|--|--|------|--|---|--|--|
| Comunicación de las incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos y servicios prestados a través de la página web de la Biblioteca en un plazo máximo de 24 horas. | Porcentaje de incidencias técnicas comunicadas a través de la página web en el plazo comprometido. | | | 0 | | |
| Difusión de los cambios y novedades en la prestación de servicios a través de la página web en un plazo máximo de 72 horas. | Porcentaje de incidencias técnicas comunicadas a través de la página web en el plazo comprometido | 100% | | 3 | | |