



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



INSTITUTO
LEONÉS DE
CULTURA

SERVICIO: Coordinación de Bibliotecas
ASUNTO: Informe 2014 indicadores rendimiento
FECHA: 15 de enero de 2018

INFORME

La carta de servicios de la Sección de Coordinación de Bibliotecas, del Instituto Leonés de Cultura, fue aprobada mediante decreto de Presidencia de fecha 26 de diciembre de 2012, y publicada en el B.O.P. nº 32, de 15 de febrero de 2013.

Para unificar los periodos de cierre de ejercicio de la Sección de Coordinación de Bibliotecas, se ha realizado la evaluación del cumplimiento de los compromisos, mediante la valoración de los indicadores de calidad, desde el 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017.

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA SECCIÓN DE COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS: INDICADORES DE CALIDAD 2017

- *Todas las consultas, sean profesionales (procedentes de bibliotecas municipales) o privadas (procedentes de usuarios, físicos o jurídicos) serán satisfechas en el momento de su realización y, en su defecto, dentro de los dos días siguientes como máximo.*

98 %, el 2% restante fue satisfecho con los criterios del siguiente compromiso de calidad (870 consultas de 888)

- *En el caso de no poder servir la información o el documento demandado, se proporcionará una vía alternativa para que el demandante pueda ver satisfecha su necesidad, por cualquiera de los recursos a nuestro alcance (información sobre otros centros, búsquedas en Internet, préstamo interbibliotecario...)*

100% (Las 18 consultas que suponen el 2% del total que no se atendió en el momento)

- *Cumplimiento de las rutas programadas en el calendario anual*

91,23 % de rutas cumplidas sobre el programa previsto (985 sobre las 1.080 programadas)



DIPUTACIÓN
DE LEÓN



INSTITUTO
LEONÉS DE
CULTURA

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS CON LOS CIUDADANOS (II), DE LA CARTA DE SERVICIOS DE LA SECCIÓN DE COORDINACIÓN DE BIBLIOTECAS: INDICADORES DE RENDIMIENTO 2017

- *Documentos servidos a las bibliotecas municipales / año: 24.924 (541 / biblioteca y bibliobús de media, por un valor de 4.725 € cada una)*
- *Documentos prestados: 136.953*
- *Visitantes recibidos: 45.984*
- *Población atendida: 135.302*
- *Visitas virtuales: 272.941 (documentos digitalizados en saber.es)*
- *Coste / habitante: 7,3 €*
- *Coste / socio: 72,65 €*
- *Coste / préstamo: 7,3 €*
- *Índice de disponibilidad de la biblioteca móvil: 91,23 %*