



MARIANA SEMPERE CLEMENT, JEFA DE NEGOCIADO DE BIBLIOTECAS DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA POLA, PRESENTA EL SIGUIENTE

INFORME

La Red de Bibliotecas Municipales de Santa Pola presentó en 2023 la Carta de Servicio como instrumento de mejora de su funcionamiento para dar respuesta a la demanda social que reclama servicios públicos de calidad.

Presentamos ahora los datos relativos a los compromisos de calidad e indicadores:

Compromiso 1

Mantener las bibliotecas abiertas al público el 95% de los días programados para la apertura con una media de 7 horas diarias, salvo causas ajenas al servicio.

Indicador: porcentaje de días de cierre por incidencias respecto al calendario de apertura programado: **El porcentaje de días es de 95%.**

Compromiso 2

Responder las consultas de información especializada de manera presencia o en formato electrónico antes de 72 horas (exceptuando días festivos y fines de semana).

Indicador: Número de consultas de información atendidas antes de 72 horas respecto del total de consultas recibidas: **El Total de consultas del año 2024 ha sido 6765.**

Compromiso 3

Realización de un boletín trimestral de novedades y de actividades.

Indicador: número de boletines elaborados por cada biblioteca. **Total de Boletines de novedades 21 boletines el año 2024. Total de Agenda de Actividades en 2024, 12.**

Compromiso 4

Programar periódicamente actividades culturales y de promoción de la lectura, así como actividades cívicas, educativas y de divulgación.

Indicador: Número de actos con más del 50% de asistentes previstos sobre el total de actos programados por las bibliotecas. **Año 2024, 324 actos.**

Compromiso 5

Dar respuesta a las solicitudes de cesión de espacios de la biblioteca con celeridad, respondiendo antes de 30 días.

Indicador: Número de solicitudes contestadas antes de 30 días sobre el total de solicitudes. **Total de solicitudes contestadas en 2024 antes de 30 días: 26.**

Compromiso 6





Facilitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario en un máximo de 15 días.
Indicador: Porcentaje de préstamos interbibliotecarios resueltos en un máximo de 15 días sobre el total de solicitudes. **Total solicitudes año 2024, 191.**

Compromiso 7

Mantener la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovando anualmente al menos en 1200 ejemplares.

Indicador: Ejemplares incorporados a la colección de las bibliotecas. **Este año 2024 la Red de Bibliotecas Públicas Municipales ha incorporado a su fondo un total de 2282 tanto por compra como por donación.**

Compromiso 8

Facilitar el carné de la biblioteca, nuevo o duplicado, mediante un trámite sencillo en un tiempo máximo de 5 días.

Indicador: Número de documentos expedidos antes de los 5 días sobre el total de carnés solicitados. **Documentos expedidos en el año 2024 en tiempo y forma: 987.**

Compromiso 9

Elaborar y publicar informes estadísticos anuales de las bibliotecas en la web de las bibliotecas antes del mes de junio del año siguiente.

Indicador: informes publicados en el periodo indicado. **Este año 2024 se han realizado 4 informes a lo largo del año.**

Compromiso 10

Contestaremos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

Indicador: Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas como máximo en 30 días y las contestadas en 2 meses. **Se ha cumplido el compromiso del 60% en este año 2024.**

Compromiso 11

Promover la presencia de la mujer en sus actividades así como utilización de lenguaje igualitario y no sexista en sus escritos.

Indicador: Porcentaje de actividades en las que la mujer sea protagonista en relación al total de actividades organizadas. **El porcentaje en 2024 ha sido un poco superior al 50%.**

Compromiso 12

Fomentar el uso de lengua valenciana en los escritos y actividades de las bibliotecas municipales.

Indicador: Porcentaje de textos escritos en valenciano y actividades en valenciano en relación a los textos y actividades totales realizados en las bibliotecas municipales. **El porcentaje de cartelería en Valenciano y actividades es la misma en castellano y valenciano.**

Es cuanto tiene que informar la funcionaria que suscribe.