

## EVALUACIÓN de la CARTA de SERVICIOS de CASA DE CULTURA IGNACIO ALDECOA 2023 - 2024

### Resultados compromisos 2023 y 2024:

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	Objetivo	Resultado 2023	Resultado 2024
<b>Compromisos generales</b>	Ofrecer un trato amable y profesional obteniendo un mínimo de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción de personas usuarias	Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción en relación con el trato recibido	8	Sin datos	8
	Responder en un plazo de 7 días laborables todas las consultas, sugerencias y quejas que se presenten en la Casa de Cultura	Porcentaje de respuestas dadas en plazo	100%	50%	50%
<b>Actividades socioculturales</b>	Ofertar anualmente un mínimo de 500 actividades socioculturales dirigidas a todas las edades, que satisfagan los intereses de la ciudadanía alcanzando una puntuación de al menos 7 sobre 10 en las actividades con inscripción	Número de actividades ofertadas por tramo de edad	500	784	
		Resultado alcanzado en las encuestas de satisfacción de actividades con inscripción	7	7	7.5

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADORES	Objetivo	Resultado 2023	Resultado 2024
<b>Préstamo y consulta de documentos</b>	Incorporar al menos 5.000 documentos nuevos al fondo documental y adecuar la colección a los intereses de la ciudadanía obteniendo al menos un 7 sobre 10 en la encuesta de satisfacción de personas usuarias	Número de documentos incorporados (adquisiciones y donativos)	5.000	5980	5378
		Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción en el apartado relacionado con el fondo documental	7	Sin datos	8
	Mantener ordenado, bien señalado y en buen estado el fondo bibliográfico y que las novedades estén fácilmente accesibles logrando al menos un 7 sobre 10 en la encuesta de satisfacción de personas usuarias	Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción en el apartado relacionado con el fondo documental	7	Sin datos	7,8
	Conseguir los materiales pedidos mediante PIB en 10 días hábiles e informar a la persona solicitante en un plazo no mayor a 15 días hábiles en caso de que haya alguna incidencia	Porcentaje de transacciones y comunicación de incidencias resueltas en plazo	100%	100%	100%

<b>Formación y acceso a la información</b>	Ofertar anualmente al menos 45 exposiciones de fondos bibliotecarios	Número de exposiciones programadas anualmente	45	45	44
	Mantener actualizados los canales de información, difundiendo la programación y las novedades incorporadas a la colección, obteniendo 7 sobre 10 en la encuesta de satisfacción	Nota obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción	7	Sin datos	Sn datos

## Medidas de subsanación

### 1.- \_\_\_\_\_

#### Compromiso analizado

**Ofrecer un trato amable y profesional obteniendo un mínimo de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción de personas usuarias.**

#### Causas del incumplimiento

El indicador asociado a este compromiso es: "Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción en relación con el trato recibido". No se ha podido conocer esa nota media por estos motivos:

- En 2023 se desconocía el número de encuestas realizadas, debido a que se utilizaba una aplicación que no devolvía ese dato
- En 2024, aunque sí se podía conocer el número de encuesta, el número de respuestas era tan bajo que no constituían un indicador válido.

#### Medidas de subsanación previstas

- Generar una nueva encuesta, que se pueda responder de una forma ágil, incluyendo valoración de aspectos relacionados directamente con el indicador.
  - *Las personas que trabajan en la Casa de Cultura son amables y profesionales.*
- Publicar y difundir la encuesta en diferentes medios (web, boletines, papel ...).
- Hacer todos los años 2 campañas de participación en la encuesta (junio-julio y noviembre-diciembre).
- Analizar datos tras finalizar cada campaña.

## 2.-

---

### Compromiso analizado

**Responder en un plazo de 7 días laborables las consultas, sugerencias y quejas que se presenten en la Casa de Cultura.**

### Causas del incumplimiento

El indicador asociado a este compromiso es: "Porcentaje de respuestas (a quejas y sugerencias) dadas en plazo". No se ha podido conocer ese porcentaje por estos motivos:

- Las solicitudes han entrado por diferentes canales (web, correos electrónicos, formulario en papel, teléfono, de forma oral ...) y se han recepcionado por diferentes personas, sin seguir ningún protocolo de actuación respecto al registro de esas solicitudes.
- No hay establecidas personas responsables para responder a las solicitudes. Dependiendo del canal por el que llega la solicitud, del tema, del momento, de la carga de trabajo, de quién haga la solicitud etc. se encarga de responder una persona u otra.
- No hay registro de cuándo llega una solicitud, ni tampoco se registra cuándo y cómo se responde a las mismas.

### Medidas de subsanación previstas

Redacción de un protocolo de actuación que recoja el procedimiento que hay que seguir cuando se recibe una sugerencia o una queja (independientemente del canal). En dicho protocolo quedará establecido quién y cómo se registra la llegada de la solicitud, y quién y cómo se registra la respuesta a dicha solicitud. Además, se establece en el compromiso que las quejas han de formalizarse de forma escrita (bien en un formulario en papel, bien a través de formularios online).

### 3.-

---

#### Compromiso analizado

**Mantener ordenado, bien señalado y en buen estado el fondo bibliográfico y que las novedades estén fácilmente accesibles logrando al menos un 7 sobre 10 en la encuesta de satisfacción de personas usuarias**

El indicador asociado a este compromiso es “Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción en el apartado relacionado con el fondo documental”. El indicador no es correcto para valoración ya que:

- Se ha incluido el mismo indicador para valorar la cantidad y variedad del fondo documental, y para valorar el estado y la disposición de dicho fondo.
- Además, aunque de todas esas cuestiones (calidad, cantidad, etc.) sí que se recogen datos en la encuesta de valoración existente, ocurre lo mismo que con el primer indicador: desconocemos el número de encuestas realizadas en 2023, y el número de respuestas obtenidas en el 2024 fueron muy bajas.

#### Medidas de subsanación previstas

- Modificar el indicador, incluyendo dos nuevos indicadores específicos para los asuntos a medir.
  - Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción en el apartado relacionado con la adecuación de la colección a los intereses de la ciudadanía.
  - Nota media obtenida en la encuesta de satisfacción en el apartado relacionado con el estado y la disposición de la colección.
- Generar nueva encuesta incluyendo valoración de aspectos relacionados directamente con los nuevos indicadores:
  - *La colección de la biblioteca es adecuada a los intereses de la ciudadanía*
  - *La colección de la biblioteca está en buen estado y ordenada. Las novedades se encuentran fácilmente.*
- Publicar y difundir la encuesta en diferentes medios (web, boletines, papel ...). Hacer todos los años 2 campañas de participación en la encuesta (junio-julio y noviembre-diciembre). Analizar datos tras finalizar cada campaña.

#### 4.-

---

##### **Ofertar anualmente al menos 45 exposiciones de fondos bibliotecarios.**

La formulación del compromiso no se considera la más adecuada para reflejar el sentido del servicio de “Formación y acceso a la información”

##### Medidas de subsanación previstas

- Modificar la redacción del compromiso, quedando de la siguiente forma “Ofertar anualmente al menos 45 iniciativas de fomento de la lectura”.

#### 5.-

---

##### **Compromiso analizado**

##### **Mantener actualizados los canales de información, difundiendo la programación y las novedades incorporadas a la colección, obteniendo 7 sobre 10 en la encuesta de satisfacción.**

El indicador asociado a este compromiso es “Nota obtenida en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción (actualización de los canales de información”. Pero en la encuesta existente no se preguntaba por este asunto.

##### Medidas de subsanación previstas

- Generar nueva encuesta incluyendo valoración de aspectos relacionados directamente con el indicador.
  - Los canales de información de la Casa de Cultura (boletín , carteles, web, ...) informan correctamente de la programación.

## Participación de las personas usuarias en la mejora

### Quejas y sugerencias más habituales y medidas adoptadas

#### TEMPERATURAS

- Quejas por temperatura baja. Contacto continuado con la empresa encargada del mantenimiento de las calderas, regulando las horas de encendido y apagado en función de la temperatura exterior, para mantener el edificio en los niveles establecidos en el Real Decreto Ley 14/2022 sobre medidas de ahorro y eficiencia energética.
- Quejas por temperatura alta: Se han instalado estores en todas las estancias para proporcionar una sombra. De manera simultánea se está analizando la colocación en la fachada de persianas/estores móviles exteriores a fin de evitar la radiación solar directa, que es la solución aportada en el proyecto de reforma.

#### COLECCIÓN

Las sugerencias de ampliación de la colección, cuando se ajustan a la política de adquisiciones de la biblioteca, se aceptan. Pueden existir excepciones si hay muchos ejemplares del libro solicitado en varias bibliotecas de la RLPE. En este caso se remite al préstamo interbibliotecario.

#### RUIDO

Se ha informado al Departamento de Empleo, Comercio, Turismo y Administración Foral, de quien depende el Servicio de Arquitectura, que es el servicio encargado de realizar reformas y actuaciones en edificios y equipamientos forales.

#### ESPACIO DE LECTURA DE PRENSA DIARIA

El espacio para la prensa diaria se redujo cuando se recuperó el espacio para exposiciones. Se está analizando una nueva ubicación del espacio para prensa. El Servicio de Arquitectura está analizando la idoneidad de dicho espacio.

#### BUZÓN EXTERIOR

Un buzón de recogida de documentos ya existía hace un tiempo, pero se tuvo que quitar tras sufrir diferentes actos vandálicos. Para disuadir de dichos actos es preciso instalar una cámara de seguridad. Para la instalación de dicha cámara hay que solicitar una autorización que ya ha sido cursada.

#### AMPLIACIÓN DE HORARIOS

Se han analizado la demanda ciudadana en este sentido y, de momento, no se estima suficiente como para modificar los horarios existentes.