



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS. AÑO 2023

CENTRO: Real Jardín Botánico

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Responder a las solicitudes de información general del Jardín en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Porcentaje de solicitudes de información general, contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.	7.700 solicitudes por correo electrónico y 6.600 solicitudes por teléfono (estimación de 30 solicitudes de media al día) Cumplimiento: 95%	5%	Días puntuales sin personal en el Servicio	Actualmente hay dos personas que se turnan
Responder a las solicitudes de información y reserva de actividades para grupos escolares y de particulares, en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Porcentaje de peticiones de información y reserva de actividades para grupos escolares y de particulares, contestadas en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.	5.500 solicitudes por correo electrónico o 6.000 solicitudes por teléfono (estimación de 25 solicitudes de media al día) Cumplimiento: 95%	5%	Días puntuales sin personal en el Servicio	Actualmente hay dos personas que se turnan



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Responder a las solicitudes de intérprete en lengua de signos española para las actividades educativas del RJB en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Porcentaje de peticiones de intérprete en lengua de signos española para las actividades educativas del RJB, contestadas en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud.	30 solicitudes contestadas en el plazo de 3 días.	0%		
Responder a las solicitudes de información y acceso por parte de investigadores e instituciones de los servicios de Herbarios, Banco de Germoplasma (que incluye el Servicio de Intercambio de Semillas) y Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación-UTAI (que incluye el Laboratorio de Sistemas Moleculares-LSM y el Laboratorio de Microscopía Electrónica de Barrido), en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Porcentaje de peticiones de información y acceso por parte de investigadores a las Unidades de Herbario, Banco de Germoplasma (incluye el Servicio de Intercambio de Semillas), y Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación-UTAI (incluye el Laboratorio de Sistemas Moleculares-LSM y el Servicio de Microscopía Electrónica), contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.	<u>Banco de germoplasma:</u> Interacciones por correo electrónico: 215; Interacciones por correo postal: 27; Nº de centros que han recibido semillas: 74; Nº de paquetes de semillas enviados: 539 Cumplimiento: 98%	Banco de germoplasma: 2%	<u>Banco de germoplasma:</u> Durante el año 2023 continúan aumentando las peticiones por correo electrónico y disminuyendo las interacciones por correo postal. En algunas ocasiones, los envíos de semillas se han realizado fuera de plazo debido al alto número de solicitudes y su gestión. Además, se han agotado las semillas rápidamente de determinadas especies y no se ha podido enviar la solicitud completa.	<u>Banco de germoplasma:</u> Se está buscando la posibilidad de reforzar con más personal. Y se está aumentando el número de semillas ofertadas.



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
Responder a las solicitudes de información general del Jardín en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud	Porcentaje de solicitudes de información general, contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Herbario Entendidas como contestadas en un primer correo. Sobre 203, en tres días, el 68%, en 7 días el 100%	32%	Muchas de estas cuestiones sobre asuntos del herbario necesitan aclaraciones que alargan el tiempo necesario para dar una respuesta definitiva	Aumentar personal para acelerar las aclaraciones y mejorar nuestros procedimientos de información para que no se reciban peticiones en las que falte información.
Responder a las solicitudes de información y reserva de actividades para grupos escolares y de particulares, en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Porcentaje de peticiones de información y reserva de actividades para grupos escolares y de particulares, contestadas en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud.	Herbario Apoyados por la Unidad de Didáctica, todas las peticiones se contestan en 5 días (sobre 15, el 100%)	0%		



<p>Responder a las solicitudes de información y acceso por parte de investigadores e instituciones de los servicios de Herbarios, Banco de Germoplasma (que incluye el Servicio de Intercambio de Semillas) y Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación-UTAI (que incluye el Laboratorio de Sistemas Moleculares-LSM y el Laboratorio de Microscopía Electrónica de Barrido), en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.</p>	<p>Porcentaje de peticiones de información y acceso por parte de investigadores a las Unidades de Herbario, Banco de Germoplasma (incluye el Servicio de Intercambio de Semillas), y Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación-UTAI (incluye el Laboratorio de Sistemas Moleculares-LSM y el Servicio de Microscopía Electrónica), contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.</p>	<p>Herbario 179 solicitudes 100% en tres días Cumplimiento: 100%</p>			



<p>Responder a las solicitudes de información y acceso por parte de investigadores e instituciones de los servicios de Herbarios, Banco de Germoplasma (que incluye el Servicio de Intercambio de Semillas) y Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación-UTAI (que incluye el Laboratorio de Sistemas Moleculares-LSM y el Laboratorio de Microscopía Electrónica de Barrido), en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.</p>	<p>Porcentaje de peticiones de información y acceso por parte de investigadores a las Unidades de Herbario, Banco de Germoplasma (incluye el Servicio de Intercambio de Semillas), y Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación-UTAI (incluye el Laboratorio de Sistemas Moleculares-LSM y el Servicio de Microscopía Electrónica), contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.</p>	<p>Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación (UTAI): 733 interacciones por correo electrónico y 20 interacciones/día (media) en el Laboratorio de Sistemática Molecular (LSM); 39 interacciones por correo electrónico y 2 interacciones/día (media) en Servicio de Microscopía Electrónica de Barrido (SEM)</p> <p>Cumplimiento: 99%</p>	<p>Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación (UTAI):</p> <p style="text-align: center;">1%</p>	<p>Las solicitudes recibidas a través de la dirección inforjb@rjb.csic.es, si tienen algún error en los datos de contacto impiden localizar al usuario.</p>	<p>Solicitar varios datos de contacto para poder localizar al usuario.</p>
<p>Responder a las solicitudes de información y consulta de los servicios de biblioteca y archivo, y préstamo interbibliotecario, en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.</p>	<p>Porcentaje de peticiones de información, consulta y préstamo interbibliotecario contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.</p>	<p><u>Servicio de biblioteca:</u> 299 usuarios atendidos</p> <p>Cumplimiento: 90%</p> <p><u>Servicio de préstamo (Biblioteca):</u> 118 solicitudes recibidas y contestadas en plazo</p> <p>Cumplimiento: 80%</p>	<p>Servicio de biblioteca: 10%</p> <p>Servicio de préstamo (Biblioteca): 20%</p>	<p>Falta de personal por jubilación</p>	<p>Se ha incorporado recientemente una persona a la Biblioteca.</p>



<p>Responder a las solicitudes de información y consulta de los servicios de biblioteca y archivo, y préstamo interbibliotecario, en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.</p>	<p>Porcentaje de peticiones de información, consulta y préstamo inter-bibliotecario contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud.</p>	<p><u>Servicio de archivo:</u> 363 usuarios atendidos Cumplimiento: 80 %</p>	<p>Servicio de archivo: 20%</p>	<p><u>Archivo</u> Debido a la alta demanda y a la carencia de recursos humanos suficientes para atender el servicio. En la actualidad, el servicio de Archivo es atendido por una sola persona</p>	<p><u>Archivo</u> Por razones ajenas al RJB se ha demorado la convocatoria del puesto de ayudante de Archivo. Se espera poder convocarla a partir del segundo semestre de 2024. Con ello se paliarían las deficiencias en el tiempo de respuesta</p>
<p>Responder a las solicitudes de información y consulta al servicio de alquiler de espacios en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud</p>	<p>Porcentaje de peticiones de información y consulta sobre el servicio de alquiler de espacios contestadas en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud</p>	<p>278 solicitudes recibidas y 63 eventos realizados. Durante el año 2023 se atendieron casi todas las peticiones antes de plazo (3 días hábiles), pero se materializaron un 23 % de las peticiones Cumplimiento: 100%</p>	<p>0%</p>		



<p>Responder a las solicitudes de información o cualquier otro tipo de consulta que se realicen a través de la página web o por redes sociales en el plazo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud en el Servicio de Medios de difusión y redes sociales de la Unidad de Cultura Científica.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes de información a través de la página web o redes sociales contestadas en el plazo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud.</p>	<p>5000 comentarios y solicitudes de información recibidas y contestadas en plazo de dos días hábiles.</p> <p>Cumplimiento: 85%</p>	<p>15%</p>	<p>Las redes sociales del RJB gestionan actualmente la interacción con 162.000 seguidores. La naturaleza de estos medios exige un 100% de disponibilidad, imposible para un único gestor. Por otro lado, las historias de Facebook e Instagram tienen una caducidad de 24 horas y no siempre es posible acceder a ellas.</p>	<p>La jornada es de lunes a viernes de 8 a 15:30 h por lo que las tardes y los fines de semana y fiestas quedan al descubierto, aunque se hace lo posible por cubrirlo como acto de buena voluntad .</p>
---	--	---	------------	--	--