



CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS. AÑO 2024

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	Cumplimiento: 98 % 10.225 solicitudes por correo electrónico y 8300 solicitudes por teléfono (estimación de 35 solicitudes de media al día)	2 %	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	Cumplimiento: 99% 6600 solicitudes por correo electrónico o 5900 solicitudes por teléfono (estimación de 30 solicitudes de media al día)	1 %	Ocasiones muy puntuales en las que la solicitud no se ha hecho por los canales habituales (han dejado recado telefónico a otra persona/Unidad o han escrito a un correo que no es el de cultura científica)	Aumentar la frecuencia de revisión de otros canales de comunicación.



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	100%	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 Servicio de Microscopía	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	Cumplimiento: 95% <u>Herbario:</u> Solicitudes de acceso a a datos y visitas al herbario, atendidas en condiciones de cierre por obras de reparación durante 2024. Cumplimiento: 90% <u>Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación (UTAI):</u> 714 interacciones por correo electrónico y 20 interacciones/día (media) en el Laboratorio de Sistemática	5%	<u>Herbario:</u> Durante el IBC24 en el mes de julio se ha producido un pico de acceso que ha sido difícil de gestionar en condiciones de cierre del herbario y carencia de personal. <u>Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación:</u> Las solicitudes recibidas a través de la dirección inforjb@rib.csic.es , si tienen algún error en	<u>Herbario:</u> Al tratarse de una situación excepcional, no hay una medida específica a tomas, más allá de la recuperación de la actividad normal del herbario en sus habituales dependencias de trabajo <u>Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación:</u> Las solicitudes recibidas a través de la dirección inforjb@rib.csic.es , si tienen algún error en



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
de Microscopía Electrónica de Barrido), en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud	Electrónica), contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud	Molecular (LSM); 33 interacciones por correo electrónico y 5 interacciones/semana(media) en Servicio de Microscopía Electrónica de Barrido (SEM). Cumplimiento: 99% <u>Banco de germoplasma:</u> Interacciones por correo electrónico: 286; Interacciones por correo postal: 5; Nº de centros que han recibido semillas: 58; Nº de paquetes de semillas enviados: 387. Cumplimiento: 97 %		los datos de contacto impiden localizar al usuario. En ocasiones algunos correos llegan a SPAM y es difícil detectarlos. <u>Banco de germoplasma:</u> Durante el año 2024, se ha producido un incremento en las solicitudes a través de correo electrónico, mientras que las interacciones por correo postal han experimentado un descenso. En algunas ocasiones, los envíos de semillas se han realizado fuera de plazo debido al elevado número de solicitudes y su gestión.	Se ha solucionado solicitando varios datos de contacto para poder localizar al usuario. Revisar carpeta de SPAM a menudo <u>Banco de germoplasma:</u> Se está evaluando la posibilidad de ampliar el personal y aumentar el número de semillas disponibles.



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
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	Porcentaje de peticiones de información, consulta y préstamo interbibliotecario contestadas en el plazo de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud	100%	0%		
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	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	Cumplimiento: 100% 628 solicitudes recibidas y 86 eventos realizados. Durante el año 2024 se atendieron casi todas las peticiones antes de plazo (3 días hábiles), pero se materializaron un 14% de las peticiones	0%		
Responder a las solicitudes de información o	Porcentaje de solicitudes de información a través	100%	0%		



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
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	de la página web o redes sociales contestadas en el plazo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud				