

INFORME | 2023 ANUAL

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS

Información de Firmantes del Documento



JOSE BONIFACIO BERMEJO MARTIN - SUBDIRECTOR GENERAL DE MUSEOS Y EXPOSICIONES
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 18/03/2024 14:39:32
CSV : 1UZVV44LKO6Y3MA2



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

Las sugerencias y las reclamaciones, además de un necesario espacio de participación ciudadana, son una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía. El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado para detectar, no solo ámbitos de mejora en la prestación municipal, sino también las causas que impiden un mejor funcionamiento. Supone, por tanto, un aporte imprescindible para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras permite a los responsables municipales y a la ciudadanía valorar la prestación de servicios públicos municipales durante el año 2023, qué circunstancias han condicionado su funcionamiento y qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis de las SyR recibidas**, con el fin de identificar y reflejar los motivos principales que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2023.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2023 o están previstas para su aplicación durante el año 2024. Se trata de señalar actuaciones o proyectos que den respuesta a los ámbitos de mejora detectados en el apartado anterior.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2023.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2023.

Introducción

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, en el ejercicio de sus competencias, gestiona una red de centros, cuyo trabajo constituye un eje fundamental en la actividad cultural del Ayuntamiento de Madrid con servicios gratuitos (con la única excepción de Planetario) que son muy bien valorados por la ciudadanía, tienen una importante demanda y registran un volumen elevado de visitantes. Durante 2023 han visitado los museos municipales 893.137 personas (750.489 en 2022) y las bibliotecas públicas han registrado 1.914.976 (1.610.118 en 2022). Las cifras de visitantes han mejorado un 19% respecto a 2022.

Se está llevando a cabo un intenso trabajo de cara a la mejora y ampliación muy sustancial de la Red de Bibliotecas Públicas municipales, que incluye la puesta en marcha de las nuevas bibliotecas de Villaverde, Montecarmelo, Pau Carabanchel y Ensanche de Vallecas, ahora en construcción, y los proyectos de la biblioteca de Hortaleza y Cañaveral, en Vicálvaro.



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

Igualmente, en el caso de los museos se está trabajando intensamente en la mejora de los procesos de conservación de las colecciones y por otro, en una mejor interrelación con el público, ampliando la oferta de servicios ofrecidos mediante exposiciones temporales y un gran número de actividades didácticas y de divulgación. Asimismo, se sigue trabajando en la ampliación de la red, avanzando en el proyecto del futuro Museo El Capricho.

Sus áreas de acción, tal como quedan reflejadas en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de 29 de junio de 2023 de organización y competencias del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte, se centran en la promoción del libro, la lectura y el conocimiento, la conservación y acrecentamiento del patrimonio bibliográfico, documental e histórico artístico y la promoción del conocimiento de la historia de la ciudad a través de sus museos y exposiciones.

Los centros gestionados por esta Dirección General son, por un lado, la Red de 33 Bibliotecas Públicas Municipales, la Biblioteca Histórica Municipal, Hemeroteca Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós, Biblioteca Digital MemoriadeMadrid y Biblioteca Técnica, ésta última, de uso interno para personal municipal.

Y por otro, la Red de Museos y Exposiciones Municipales, compuesta por el Museo de San Isidro - Los orígenes de Madrid, el Museo de Historia de Madrid, el Museo de Arte Contemporáneo, el Planetario de Madrid, la Imprenta Municipal -Artes del Libro, el Templo de Debod, la Ermita de San Antonio de la Florida, el Castillo de la Alameda, el Museo de Escultura al Aire Libre de la Castellana y las Salas de Exposiciones Temporales de Conde Duque.

A éstos hay que añadir el Archivo de Villa, institución fundamental no solo como centro de investigación, sino también como centro que custodia la documentación municipal con valor histórico y de investigación y también como oficina administrativa a efectos de transparencia y acceso a documentación necesaria para la ciudadanía en su vida diaria.

El presente informe incluye, por tanto, el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de todos los centros adscritos a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos que han recibido SyR.

Desde el punto de vista cuantitativo, los datos son los siguientes:

Sugerencias: 71
Reclamaciones: 266
Felicitaciones: 69
TOTAL: 406



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

El análisis de las causas o motivos que han provocado la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se realiza a continuación por tipo de centros.

Red de Bibliotecas Públicas:

Las Bibliotecas Públicas Municipales han recibido a lo largo de 2023 un total de 343 SyR. Un 83 % de ellas se han respondido en un plazo inferior a un mes. Las restantes en el plazo preceptivo de dos meses.

Del total, 60 eran de ámbito general de la Red (no referidas a ninguna biblioteca en concreto: horarios, condiciones de préstamo, petición de nuevas bibliotecas o cambios de nombre de alguna ya existente...).

Del análisis por centros concretos cabe destacar aquellas bibliotecas que han recibido más SyR:

BPM Francisco Ayala. De las 64 totales, 54 de ellas corresponden a un cierre anunciado por falta de personal que finalmente no llegó a producirse.

BPM Iván de Vargas 53 SYR (felicitaciones: 32 y reclamaciones/sugerencias: 21).

En cuanto a la clasificación por categorías destacan, por su cuantía, los siguientes asuntos:

- **Cierres (72).** Observamos que casi la totalidad de estas reclamaciones fueron motivadas por un cierre anunciado por falta personal derivado de la conjunción de varios imponderables que al final no se produjo en la Biblioteca Francisco Ayala.
- **Actividades y Talleres (54).** Desglosadas en 25 felicitaciones y 29 sugerencias/reclamaciones. Sobre las felicitaciones, decir que mencionan la variedad, calidad y profesionalidad de todos los agentes implicados.
- **Atención y Trato (48),** de las que 24 corresponden a felicitaciones y otras 24 a sugerencias/reclamaciones.
- **Instalaciones (44).** En esta categoría se agrupan las incidencias relativas a climatización (la mayoría de ellas) y/o problemas varios en el edificio (accesibilidad, ascensores, espacios, calefacción, estado de conservación, lavabos y limpieza, ruido ambiental...)

Respecto a las felicitaciones: a lo largo de 2023 se han recibido un total de 49. Que se pueden desglosar de la siguiente forma: 24 sobre la profesionalidad, buen trato y acogida del personal; y 25 en relación a talleres de informática, alfabetización informacional, torneo de juegos de mesa (Catán) y otros talleres impartidos por el propio personal de las bibliotecas.

En lo relativo a las sugerencias: durante este año se han recibido 50, a destacar la solicitud de apertura de nuevas bibliotecas en distintos barrios y ampliación de aforo y horarios de las salas de lectura de los centros.

Archivo de Villa

El Archivo de Villa ha recibido 8 felicitaciones, 9 reclamaciones y 2 sugerencias.

Por lo que respecta a las felicitaciones, 5 de ellas se centran en el agradecimiento por las interesantes visitas guiadas que se realizan en esta institución y por las jornadas de puertas abiertas con motivo del Día de los Archivos, así como el trato recibido en ellas. El resto se



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

basan en la atención recibida por parte del personal del Archivo en los servicios de información y reproducción de documentos.

En cuanto a las reclamaciones, la mayoría (7) hacen referencia a la demora en la entrega de la documentación solicitada, debido a la falta de medios personales y materiales en el Archivo de la Villa, y el resto, a problemas con las líneas telefónicas.

Finalmente, las sugerencias (2) se centran en ampliar la dotación de personal del Archivo y la mejora de las instalaciones y servicios de información ofrecidos por esta institución ya que la importancia de su patrimonio lo requiere así.

Biblioteca Histórica Municipal

En la Biblioteca Histórica a lo largo de 2023 se han recibido 2 felicitaciones que se refieren al servicio de reprografía e información bibliográfica. Se insiste, además, en la amabilidad y la atención recibidos por el personal de la Biblioteca durante las visitas guiadas y talleres organizados por la biblioteca.

Hemeroteca Municipal

Se recibieron 3 felicitaciones por el trato y la atención recibida por el personal de la Hemeroteca en la localización y reproducción de documentos, así como por las visitas guiadas realizadas por la institución.

Biblioteca Musical Víctor Espinós.

En cuanto a la Biblioteca Musical Víctor Espinós, ha recibido 4 reclamaciones, muy variadas entre sí. Por un lado, se solicita que la biblioteca se incorpore al catálogo único de la red de bibliotecas públicas para tener el mismo carné. Se registra también una queja por el trato recibido por un trabajador, la falta de mantenimiento de un instrumento y la existencia de la cita previa y la anulación de citas.

La biblioteca también ha recibido 4 sugerencias, 3 de ellas referidas a el sistema de cita previa para la reserva de cabinas. Se sugiere realizar modificaciones en la normativa para que no queden desocupadas por anulaciones.

Museos Municipales:

A lo largo de 2023, los Museos Municipales han recibido un total de 27 solicitudes SyR, de las cuales 18 son reclamaciones, 6 son sugerencias y 3 son felicitaciones.

De ellas, 10 se refieren al Templo de Debod, 5 a Planetario, 5 al Museo de Historia, 3 al Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid, 1 a la Imprenta Municipal - Artes del Libro, 1 al Museo de Arte Contemporáneo, 1 a la Ermita de San Antonio de la Florida y 1 genérica dirigida a la red de Museos Municipales.

Las cuestiones planteadas han sido muy variadas y su contenido resumido en los siguientes ítems:

En cuanto a las reclamaciones, éstas se han referido a:



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

- Atención y trato (5 al Templo de Debod, 1 al Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid y 1 a la Imprenta Municipal – Artes del Libro).
- Instalaciones (1 al Templo de Debod, 1 al Museo de San Isidro. Los orígenes de Madrid, 1 al Museo de Historia).
- Proyecciones (3 al Planetario).
- Exposiciones (1 al Museo de Historia, 1 al Museo de Arte Contemporáneo).
- Accesibilidad en edificios públicos (1 al Museo de Historia de Madrid).
- Cierres (1 al Templo de Debod).
- Visitas guiadas (1 al Templo de Debod).

Respecto a las sugerencias, los temas han sido:

- Posibilidad de donación de piezas a la red de Museos Municipales.
- Los fondos del Museo de San Isidro. Los Orígenes de Madrid.
- Propuesta de poner a la venta tarjetas postales en la Ermita de San Antonio de la Florida.
- Problema en la venta de entradas del Planetario.
- Los horarios de apertura al público y acceso al Templo de Debod.

Finalmente, se ha recibido una felicitación dirigida al Planetario de Madrid y dos al Museo de Historia de Madrid por el trato recibido por parte del personal.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2023 o aprobadas para su ejecución en 2024.

Red de Bibliotecas Públicas

Las acciones de mejora emprendidas para resolver las quejas de la ciudadanía son, en resumen, las siguientes:

A pesar del elevado número de reclamaciones recibidas sobre el cierre temporal del turno de tarde de la Biblioteca Francisco Ayala durante los días no festivos de la Semana Santa, esta finalmente no se produjo porque se buscó una solución de urgencia trayendo recursos de otras bibliotecas.

Los cierres meteorológicos que inciden en la Biblioteca Eugenio Trías ubicada en el Retiro, se potenció el publicar información actualizada urgentemente a través de todos los canales habituales.

En cuanto a los cierres parciales o totales de bibliotecas, motivados por incidencias de personal: siempre que se ha sido posible se ha abordado con la plantilla volante.

Por lo que respecta al trato recibido: se ha abordado cada caso con el personal implicado para averiguar las circunstancias. Si es necesario se ha recordado a los trabajadores la necesidad de atender correctamente a la ciudadanía.

Sobre los talleres y actividades, se ha mantenido contacto permanente con las empresas adjudicatarias, controlando que se cumplan todos los extremos del contrato, sobre todo cuando ha habido alguna incidencia con algún profesor. Hay que resaltar que se ha apreciado



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

una mejor calidad y profesionalidad de las narraciones orales que se realizan en las bibliotecas.

En cuanto a las Instalaciones: sobre la creación de nuevas bibliotecas: están previstas hasta seis nuevas aperturas hasta 2027, y se está trabajando ya en la dotación de los fondos fundacionales.

Archivo de Villa

Dentro de los medios del Archivo, se intenta mejorar y agilizar los procesos de trabajo para satisfacer todas las solicitudes de información en el menor tiempo posible, pero el problema de medios personales se ha acrecentado ya que, en el año 2023, se incrementaron las peticiones de los usuarios al Archivo de Villa en un 47%, mientras que los medios humanos continuaron siendo los mismos la mayor parte del año. En resumen, se intenta optimizar los recursos materiales y humanos y se procede a la cobertura de vacantes y bajas, además de haberse solicitado un PET (Plan de Empleo Temporal) de 4 ayudantes de Archivos que ya están prestando servicio.

Respecto al teléfono de cita previa, se ha intentado solventar en varias ocasiones el problema a través del IAM indicándonos éste que tal y como está configurado el sistema, no puede hacerse de otra manera, lo que nos impide mejorar la atención prestada. Resaltar que desde el Archivo de Villa se contacta con todo usuario/a que deja un mensaje en el contestador, resolviendo así un porcentaje alto de incidencias.

Hemeroteca Municipal y Biblioteca Histórica Municipal

Se ha contestado a las felicitaciones por escrito (SYR), agradeciendo al interesado su felicitación, y se ha dado comunicación verbal de la misma a los trabajadores de la Hemeroteca.

Biblioteca Musical Víctor Espinós

Todas las sugerencias y reclamaciones han sido contestadas por escrito en tiempo y forma. En cuanto a la reclamación de falta de mantenimiento de un instrumento, se está trabajando para que exista una solución a nivel económico y técnico sostenible en el tiempo.

En cuanto a la queja por el trato de un trabajador, se indica que se tomarán medidas para que no vuelva a ocurrir.

La respuesta a la solicitud del carné único para los usuarios de la Biblioteca Musical se resuelve explicando a la usuaria que no pertenecemos al mismo catálogo único, por lo que no podemos tener el mismo carné, pero se proponen cambios para evitar el excesivo uso de plásticos (que también se especifica en la reclamación) de tal manera que se va a implementar en el 2024 el carné en el móvil.

Tanto a las quejas como a las sugerencias en cuanto al sistema de cita previa para el uso de las cabinas de ensayo se les contesta que el sistema de cita previa es el único que garantiza



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

que el servicio se ofrezca de manera ordenada y que todo el público pueda tener las mismas oportunidades, pero se plantea que se va a trabajar por crear más horarios de ensayo, ampliando las opciones para la ciudadanía. Se indica, así mismo, que transmitirán las sugerencias en cuanto a la visualización de las anulaciones de las citas a IAM, que es la gestora de la aplicación de cita previa.

Museos Municipales:

En cuanto a las medidas adoptadas para subsanar los problemas planteados en la SyR sobre museos, todas las reclamaciones y sugerencias presentadas fueron respondidas, bien indicando las posibles mejoras del servicio, bien ampliando la información a la ciudadanía.

La mayor parte de las reclamaciones están relacionadas con el acceso al Templo de Debod. Debido al destacado aumento de visitantes después de la pandemia, se han incrementado los tiempos de espera para los visitantes que, además, deben hacerlo al aire libre, con lo que ello implica en las épocas de mayores contrastes de temperatura. Asimismo, y por razones de conservación del Templo, el aforo está muy limitado y debe controlarse el número de personas que accede a cada una de las salas. A lo largo del año 2023 se han iniciado los trabajos con Informática del Ayuntamiento de Madrid para implantar una plataforma de reserva de entradas *on line*. Está planificada su puesta en producción en marzo de 2024.

Debe señalarse que, en 2023, los museos municipales han recibido cerca de 900.000 visitas, y que se han producido únicamente siete quejas sobre el trato recibido por los usuarios. La mayor parte de estas quejas se han realizado en el Templo de Debod y están relacionadas con el problema ya mencionado de los tiempos de espera para el acceso.

En relación con el comportamiento del personal asignado a los museos, de forma continuada se toman medidas para instruir en el adecuado trato a la ciudadanía y en una prestación del servicio respetuosa, educada y empática.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2023

En cuanto a la evaluación de los resultados relativos a las medidas correctoras llevadas a cabo, no existe un sistema de medición específico para SyR, sin embargo, se pueden analizar los indicadores generales que manejamos en cartas de servicio o memorias de gestión.

En primer lugar, el hecho de que las reclamaciones hayan disminuido en un 2,5% en 2023 respecto al año anterior y que los visitantes a las bibliotecas se hayan incrementado en un 18,9% en las bibliotecas y en un 19 % en los museos, indica que el nivel de satisfacción con respecto a los servicios prestados ha mejorado en 2023. Las felicitaciones se han mantenido en las mismas cifras del año pasado.

Por lo que respecta a la **Red de Bibliotecas Públicas**, las reclamaciones por trato recibido están al mismo nivel que las felicitaciones. Por otra parte, los indicadores por trato recibido, instalaciones y actividades superan ampliamente las metas planteadas en las cartas de servicio.



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

Las referidas a cierres puntuales por falta de personal en ciertos momentos del año, son por circunstancias imponderables ya que se está llevando a cabo, con soporte del Servicio de Personal de la SGT del Área y el Área de Hacienda y Personal, una política en dos direcciones, por un lado, la cobertura de vacantes mediante contratación de interinos y por otra, el incremento de las plazas que integran la plantilla volante. Además, la mayor parte de las recibidas en 2023 se referían a un caso específico de una biblioteca concreta que suscitó un número de reclamaciones elevado y que se atajó rápidamente como se ha explicado en el punto anterior.

Por otra parte, las reclamaciones por los cierres derivados de inclemencias atmosféricas en el Retiro que afectan también a una biblioteca específica, son imponderables y responden al protocolo del Parque del Retiro para garantizar la seguridad de las personas.

La **Biblioteca Musical Víctor Espinós** ha implementado varias medidas correctoras relacionadas con las cabinas de ensayo tales como alargar las sesiones de ensayo, abrir la posibilidad de turnos en días consecutivos y permitir la reserva de cabina hasta una hora antes del inicio de la sesión. La evaluación de la implantación de estas medidas ha sido positiva.

Relacionado con el tema anterior, en el sistema de cita previa también se empezó a llevar un control de las personas que no anulan su cita, a las que se ha empezado a penalizar, lo que ha tenido como consecuencia una mejora en la calidad del servicio.

En lo tocante a los **Museos Municipales**, como puede apreciarse, una parte importante de las quejas recibidas en 2023 tienen que ver con el destacado aumento de visitantes y las incidencias derivadas de ello.

Debemos valorar 2023 como un año con escasas incidencias, la mayor parte de ellas relacionadas con la imposibilidad de realizar reservas previas. Esto es un claro indicativo del interés que la ciudadanía muestra por visitar los Museos Municipales y poder disfrutar de las actividades que en ellos se realizan.

En relación con el Archivo de Villa, el principal problema que suscita reclamaciones radica en los tiempos de espera para atender las solicitudes como consecuencia de la necesidad de dotar al Archivo con más medios técnicos y humanos. La compra de dos nuevo escáneres, la cobertura de vacantes, supondrá una mejora de los tiempos de espera y en el último trimestre del año se reforzó la plantilla con 1 Auxiliar Administrativo interino y 3 Ayudantes de Archivos y Bibliotecas interinos, por lo que se espera reducir los tiempos de espera de las peticiones de los usuarios y conseguir una prestación del servicio más eficaz. Se estima que se han reducido los tiempos de espera con las medidas adoptadas en un 40% aproximadamente.

Por último, la **Hemeroteca Municipal y Biblioteca Histórica Municipal** solo han sido objeto de felicitaciones por parte de las personas usuarias, por lo que no ha sido necesario arbitrar medidas correctivas específicas.



Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos

En conclusión, esta Dirección General tiene como línea estratégica de gestión el ofrecer servicios de la mayor calidad, teniendo al usuario/a o visitante como centro de su actividad. El nivel de cumplimiento de las cartas de servicios es muy elevado y las encuestas de satisfacción así lo reflejan también. Por ello, se considera esencial el análisis de las reclamaciones y sugerencias porque facilitan mucha información sobre las áreas de mejora que se pueden establecer para conseguir los mejores resultados y la satisfacción del público. En cuanto a las felicitaciones, constituyen un aliciente fundamental para los equipos de trabajo y tiene una repercusión muy positiva.

Por último, cabe señalar que una parte importante de las SyR presentadas exceden las competencias de esta Dirección General y otras expresan opiniones y gustos sobre los que no cabe intervención posterior alguna.

firmado electrónicamente

EL DIRECTOR GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS
(P.S. Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte de 23 febrero 2024)
EL SUBDIRECTOR GENERAL DE MUSEOS Y EXPOSICIONES

José Bonifacio Bermejo Martín

