

***INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS,
ARCHIVOS Y MUSEOS
- AÑO 2016 -***

El presente documento tiene como objetivo analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas en esta Unidad Gestora durante el año 2016.

Con su elaboración se da cumplimiento tanto a lo establecido en el apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid, que establece que las distintas unidades administrativas redactarán, anualmente, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas; como al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones que determina la necesidad de analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid como mínimo una vez al año con objeto de detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.

Además, debe tenerse en cuenta el Acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid en sesión de 23 de diciembre de 2016 donde se aprobó la elaboración de un informe que identifique áreas de mejora en aquellas materias que hayan sido reclamadas por los ciudadanos.

1. DATOS DE GESTIÓN DE LAS SyR RECIBIDAS EN 2016

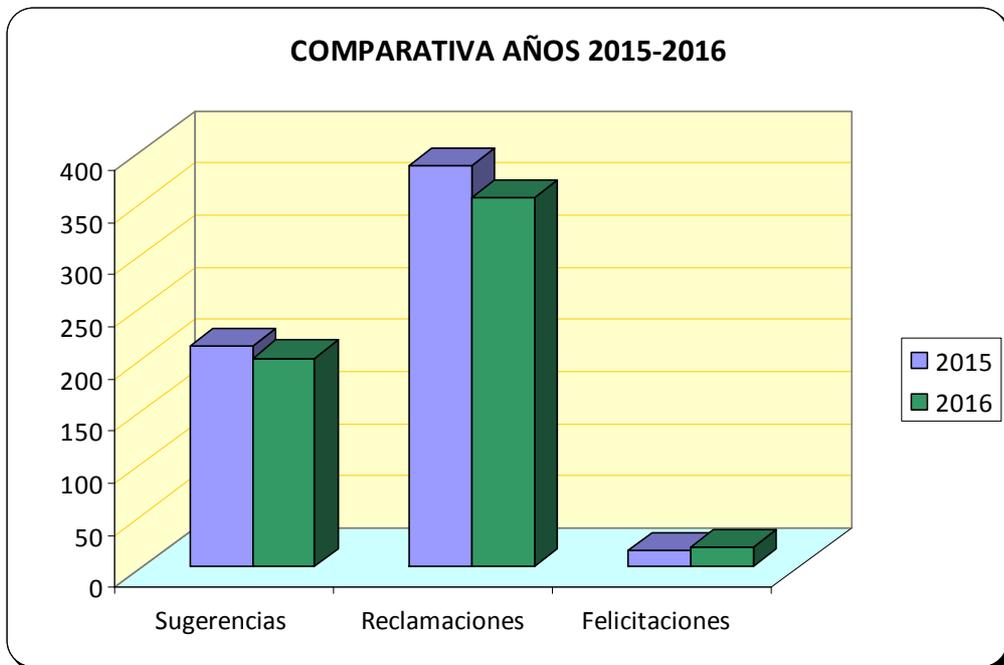
1.1. ENTRADA

Tipo de expediente

Unidad (Actual)	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Sugerencia	200
	Reclamación	354
	Felicitación	18
	Total	572

Evolución interanual por tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	2015	2016	% evolución
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Sugerencia	212	200	-5,66%
	Reclamación	385	354	-8,05%
	Felicitación	16	18	12,50%
	Total	613	572	-6,69%



Canal de entrada.

Unidad (Actual)	Tipo Canal de Entrada	Número Solicitudes	% Total
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Telemático	434	75,87%
	Teléfono	91	15,91%
	Presencial	47	8,22%
	Total	572	100,00%

1.2. CLASIFICACIÓN DE LAS SYR

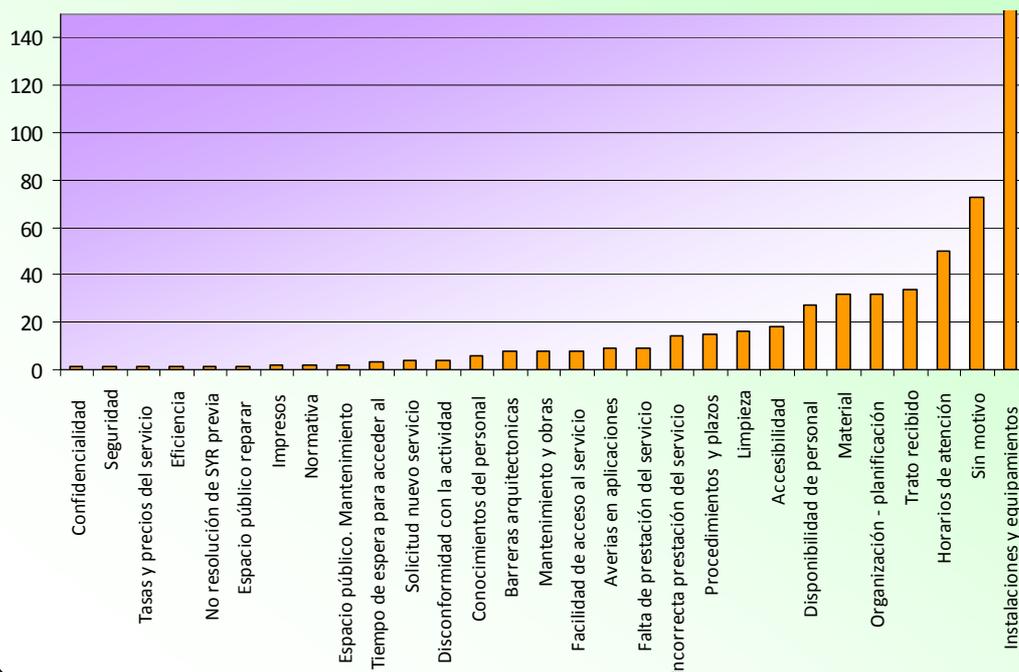
Materias y submaterias

Unidad (Actual)	Materia	Submateria	Total
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Medio Ambiente	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	1
		Total	1
	Movilidad, Transportes y Multas	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	1
		Total	1
	Atención Ciudadana	Página Web -Atención Ciudadana-	2
		SYR -Atención Ciudadana-	1
		Total	3
	Servicios Sociales	Samur Social -Servicios Sociales-	1
		Total	1
	Cultura	Otras infraestructuras culturales -Cultura-	7
		Bibliotecas especializadas -Cultura-	15
		Gestión solicitudes en Centros Culturales -Cultura-	1
		Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	3
		Bibliotecas -Cultura-	506
		Museos -Cultura-	21
		Archivos -Cultura-	10
		Monumentos -Cultura-	1
		Total	564
	Deportes	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	1
		Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	1
		Total	2
	Total		572

Motivos de presentación

Unidad (Actual)	Motivo	Total
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	SIN MOTIVO	73
	1.1. Instalaciones y equipamiento	206
	1.2. Accesibilidad	18
	1.3. Barreras arquitectónicas	8
	1.4. Confidencialidad	1
	1.5. Seguridad	1
	1.6. Limpieza	16
	1.7. Mantenimiento y obras	8
	1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	9
	1.9. Material	32
	1.10. Impresos	2
	2.1. Disponibilidad de personal	27
	2.2. Trato recibido	34
	2.3. Conocimientos del personal	6
	3.1. Horarios de atención	50
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	3
	3.4. Organización – planificación	32
	3.5. Procedimientos y plazos	15
	4.1. Facilidad de acceso al servicio	8
	4.2. Falta de prestación del servicio	9
	4.3. Incorrecta prestación del servicio	14
	4.4. Solicitud nuevo servicio	4
	4.5. Tasas y precio del servicio	1
	4.6. Disconformidad con la actividad	4
	5. Eficiencia	1
	6. Normativa	2
	8. No resolución SYR previa	1
	9.4 Espacio público: Reparar	1
	9.9 Espacio Público: Mantenimiento o conservación	2
	Total	588

MOTIVOS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



Localización por Dependencia municipal o Distrito

Unidad (Actual)	Dependencia Municipal	Total
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	SIN LOCALIZACIÓN	132
	UNIDAD TÉCNICA DE BIBLIOTECAS	59
	BIBLIOTECA ALUCHE	7
	BIBLIOTECA ÁNGEL GONZÁLEZ	6
	BIBLIOTECA BUENAVISTA	4
	BIBLIOTECA CANILLEJAS	7
	BIBLIOTECA ANA MARÍA MATUTE	30
	BIBLIOTECA FRANCISCO IBÁÑEZ	3
	BIBLIOTECA CIUDAD LINEAL	7
	BIBLIOTECA DÁMASO ALONSO	5
	BIBLIOTECA FRANCISCO AYALA (Valdebernardo)	10
	BIBLIOTECA GERARDO DIEGO	3
	BIBLIOTECA GLORIA FUERTES	7
	BIBLIOTECA HUERTA DE LA SALUD	5
	BIBLIOTECA ISLAS FILIPINAS	1
	BIBLIOTECA IVÁN DE VARGAS	20
	BIBLIOTECA JOSÉ HIERRO (Las Rosas)	6
	BIBLIOTECA JOSÉ SARAMAGO (Vaguada)	5
	BIBLIOTECA LA CHATA	5
	BIBLIOTECA MARÍA ZAMBRANO	34
	BIBLIOTECA MIGUEL DELIBES	9
	BIBLIOTECA GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	8
	BIBLIOTECA PABLO NERUDA (Ascao)	4
	BIBLIOTECA PÍO BAROJA	6
	BIBLIOTECA PORTAZGO	3
	BIBLIOTECA POZO TÍO RAIMUNDO	4
	BIBLIOTECA SAN BLAS	4
	BIBLIOTECA VALLECAS	2
	BIBLIOTECA VÁZQUEZ MONTALBÁN	20
	BIBLIOTECA VICÁLVARO	8
	BIBLIOTECA VÍCTOR ESPINOS	4
	ARCHIVO DE VILLA	8
	TEMPLO DE DEBOD	5
	MUSEO DE HISTORIA	6
	CENTRO CONDE DUQUE	5
	PLANETARIO	2
	BIBLIOTECA CONDE DUQUE	11
	BIBLIOTECA EUGENIO TRÍAS	94
	BIBLIOTECA HISTÓRICA MUNICIPAL	4
	HEMEROTECA MUNICIPAL	3
	MUSEO DE LOS ORIGENES	2
MUSEO DE ARTE CONTEMPORANEO	1	
BIBLIOTECA MARIO VARGAS LLOSA	2	
IMPRENTA MUNICIPAL	1	
Total	572	

LOCALIZACIÓN DE LAS INCIDENCIAS Y DIFERENCIAS MAS SIGNIFICATIVAS			
	2015	2016	DIFERENCIA
ALUCHE	9	7	-2
ANA M ^ª MATUTE	18	32	14
ANGEL GONZÁLEZ	32	6	-26
BU ENAVISTA	8	4	-4
CANILLEJAS	1	7	6
CIU DAD LINEAL	15	7	-8
CONDE DU QUE	13	11	-2
DÁMASO ALONSO	3	5	2
EUGENIO TRIAS	31	94	63
FRANCISCO AYALA	15	10	-5
FRANCISCO IBÁÑEZ	4	3	-1
GABRIEL G ^º MARQUEZ	17	8	-9
GERARDO DIEGO	4	3	-1
GLORIA FUERTES	4	7	3
HUERTA DE LA SALUD	7	5	-2
ISLAS FILI PINAS	5	1	-4
IVAN DE VARGAS	8	20	12
JOSE HIERRO	0	6	6
JOSÉ SARAMAGO	9	5	-4
LA CHATA	36	5	-31
M. VAZQUEZ MONTALBAN	10	20	10
MARIA ZAMBRANO	4	34	30
MARIO VARGAS LLOSA	0	2	2
MIGUEL DELI BES	6	9	3
PABLO NERUDA	8	4	-4
PIO BAROJA	5	6	1
PORTAZGO	2	3	1
POZO DEL TIO RAIMUN DO	1	4	3
SAN BLAS	4	4	0
VALLECAS	6	2	-4
VICALVARO	2	8	6
UNIDAD TÉCNICA		59	59
SIN LOCALIZACIÓN		132	132

1.3. TRAMITACIÓN

Estado de tramitación

		Total activas	Archivada sin respuesta	Tramitada por otro sistema	Contestada	No admitida	Tramitada por SACPM	Total terminadas	Total entrada
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Sugerencia	5	31	0	158	6	0	195	200
	Reclamación	8	31	0	300	15	0	346	354
	Felicitación	0	1	0	16	1	0	18	18
	Total	13	63	0	474	22	0	559	572

Tiempos de tramitación

Unidad	Tiempo medio días naturales
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	44,92

Resultado final de la gestión (motivos de terminación)

Unidad	Motivo terminación	Total	% Sobre total
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	1. Agradecimiento felicitación	11	2,32%
	2.1 Actuación incorrecta y en la reclamación no se puede solucionar	1	0,21%
	2.2 Actuación incorrecta y solucionado tras la reclamación	19	4,01%
	3. Actuación correcta	57	12,03%
	4. Actuación no contrastable	16	3,38%
	5. Futuros estudios	24	5,06%
	6. No es posible lo que solicita	41	8,65%
	7. No actuación	47	9,92%
	8. Actuación	258	54,43%
	Total	474	100,00%

2. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS S y R

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2016, en este apartado se indican las áreas en la que pueden desarrollarse acciones de mejora, las actuaciones realizadas durante el año para la corrección de las reclamaciones así como las propuestas de actuación futuras que se pondrán en marcha durante años posteriores.

1- Áreas de Mejora:

Las áreas de mejora detectadas por las sugerencias y reclamaciones recibidas, se refieren principalmente a:

- La ampliación del horario de las bibliotecas,
- Apertura de las mismas en fin de semana
- Solicitud de más actividades y con mayor frecuencia
- Actualización del fondo, sobre todo el de literatura en inglés
- Más puestos de lectura y utilización mas racional de las salas de grupo
- Más personal para evitar cierre de ciertos espacios de las bibliotecas
- Mejor accesibilidad en la biblioteca Ana María Matute

2- Actuaciones ya realizadas durante el año 2016

Durante el año 2016 se ha procedido a solucionar parte de los problemas que había del año anterior:

- A los problemas de informática solucionados el pasado año, se han unido este año reclamaciones por los filtros existentes en Internet, reclamaciones que se derivaron al IAM, y se ha solucionado el problema.
- Para mejorar la red Wifi y la velocidad de Internet se solicitaron al IAM las diferentes antenas para que las instalasen en las bibliotecas. Estamos a la espera de que se instalen.
- Mejora en el acceso a la Biblioteca Ana María Matute: se ha planificado su obra, y está previsto que se realice a lo largo de este año.
- Arreglo del ascensor de Ángel González, se inició expediente y están terminando la obra.
- Climatización de las bibliotecas: todas las que dependen de las Juntas están solucionados los problemas. Queda pendiente la de Eugenio Trías, que está previsto su cambio a lo largo del año.

3- Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años:

- Se va a proceder a actualizar el fondo de literatura en inglés a lo largo del año 2017
- Las actividades se han programado para que tengan mayor frecuencia y sean más variadas
- Se va a realizar un estudio y valoración de los diferentes espacios que hay en las bibliotecas para un uso más racional de los mismos (salas de grupo y reservas de sitios en sala lectura)
- Y una de las más demandadas, que es la ampliación del horario, no depende de nosotros el poder solucionarlo

Fecha

Firma del Responsable de la Unidad Gestora