

***INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LA
-DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS,
ARCHIVOS Y MUSEOS-
AÑO 2017***

El presente documento tiene como objetivo analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas en esta Unidad Gestora durante el año 2017.

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 2017

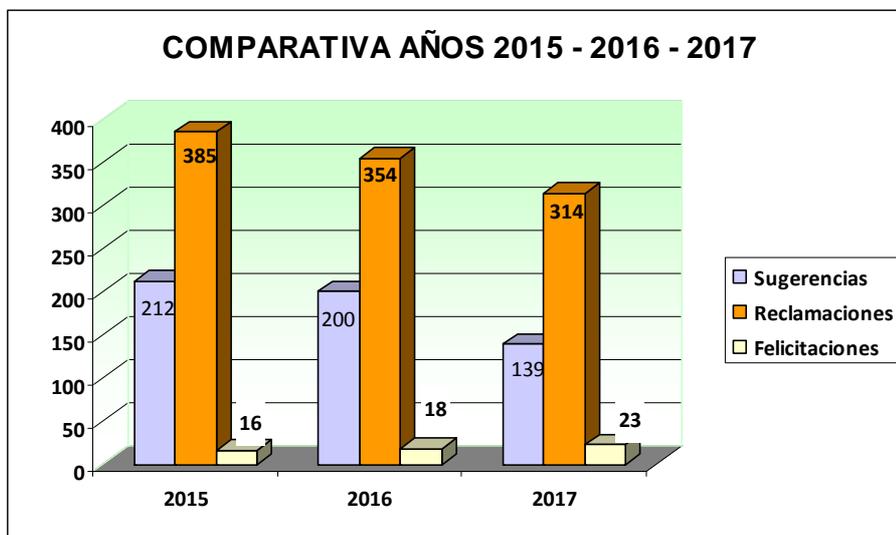
1.1. ENTRADA

Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Sugerencia	139
	Reclamación	314
	Felicitación	23
	Total	476

Evolución interanual por tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	2016	2017	% evolución
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Sugerencia	201	139	-30,85%
	Reclamación	355	314	-11,55%
	Felicitación	18	23	27,78%
	Total	574	476	-17,07%



Canal de entrada

Unidad (Actual)	Tipo Canal de Entrada	Número Solicitudes	% Total
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Telemático	316	66,39%
	Teléfono	113	23,74%
	Presencial	47	9,87%
	Total	476	100,00%

1.2. CLASIFICACIÓN DE LAS SYR

Materias y submaterias

Unidad	Materia	Submateria	Total
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Movilidad, Transportes y Multas	Aparcamientos cerrados -Movilidad, transportes y Multas-	1
		Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	1
		Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	1
		Total	3
	Atención Ciudadana	Registro presencial -Atención Ciudadana-	1
		Total	1
	Cultura	Otras infraestructuras culturales -Cultura-	4
		Promoción y Proyectos Culturales -Cultura-	1
		Bibliotecas especializadas -Cultura-	12
		Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	2
		Actividades Culturales en medio abierto -Cultura-	1
		Bibliotecas -Cultura-	412
		Museos -Cultura-	33
		Archivos -Cultura-	6
	Total	471	
	Educación y Juventud	Actividades Educativas -Educación y Juventud-	1
		Total	1
	Total	Total	476

Motivos de presentación

Unidad (Actual)	Motivo	Total
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	SIN MOTIVO	29
	1.1. Instalaciones y equipamiento	212
	1.2. Accesibilidad	2
	1.4. Confidencialidad	2
	1.5 Seguridad	2
	1.6. Limpieza	6
	1.7. Mantenimiento y obras	1
	1.8. Averías / Problemas con las aplicaciones	3
	1.9. Material	63
	1.10. Impresos	5
	2.1. Disponibilidad de personal	46
	2.2. Trato recibido	32
	2.3. Conocimientos del personal	5
	3.1. Horarios de atención	35
	3.2. Tiempo de espera para acceder al servicio	7
	3.4. Organización – planificación	19
	3.5. Procedimientos y plazos	4
	4.1. Facilidad de acceso al servicio	1
	4.2. Falta de prestación del servicio	2
	4.4. Solicitud nuevo servicio	1
	4.5. Tasas y precio del servicio	2
	4.6. Disconformidad con la actividad	1
	9.2 Espacio público: Instalación	1
	9.8 Espacio público: Deterioro en general	1
	Total	482

Localización por Dependencia municipal o Distrito

UNIDAD	Dependencia Municipal	Total
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	SIN LOCALIZACIÓN	109
	UNIDAD TÉCNICA DE BIBLIOTECAS	20
	BIBLIOTECA ALUCHE	5
	BIBLIOTECA ÁNGEL GONZÁLEZ	18
	BIBLIOTECA BUENAVISTA	2
	BIBLIOTECA CANILLEJAS	4
	BIBLIOTECA ANA MARÍA MATUTE	14
	BIBLIOTECA FRANCISCO IBÁÑEZ	2
	BIBLIOTECA CIUDAD LINEAL	4
	BIBLIOTECA DÁMASO ALONSO	8
	BIBLIOTECA FRANCISCO AYALA (Valdebernardo)	22
	BIBLIOTECA GERARDO DIEGO	2
	BIBLIOTECA GLORIA FUERTES	9
	BIBLIOTECA ISLAS FILIPINAS	7
	BIBLIOTECA IVÁN DE VARGAS	19
	BIBLIOTECA JOSÉ HIERRO (Las Rosas)	10
	BIBLIOTECA JOSÉ SARAMAGO (Vaguada)	4
	BIBLIOTECA LA CHATA	6
	BIBLIOTECA MARÍA ZAMBRANO	11
	BIBLIOTECA MIGUEL DELIBES	3
	BIBLIOTECA GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	5
	BIBLIOTECA PABLO NERUDA (Ascao)	2
	BIBLIOTECA PÍO BAROJA	2
	BIBLIOTECA PORTAZGO	4
	BIBLIOTECA POZO TÍO RAIMUNDO	1
	BIBLIOTECA SAN BLAS	6
	BIBLIOTECA VALLECAS	10
	BIBLIOTECA VÁZQUEZ MONTALBÁN	14
	BIBLIOTECA VICÁLVARO	3
	BIBLIOTECA VÍCTOR ESPINOS	2
	ARCHIVO DE VILLA	6
	TEMPLO DE DEBOD	2
	MUSEO DE HISTORIA	8
	CENTRO CONDE DUQUE	3
	PLANETARIO	9
	BIBLIOTECA CONDE DUQUE	13
	BIBLIOTECA EUGENIO TRÍAS	77
	BIBLIOTECA HISTÓRICA MUNICIPAL	2
	HEMEROTECA MUNICIPAL	1
	MUSEO DE LOS ORIGENES	2
	BIBLIOTECA MARIO VARGAS LLOSA	5
	IMPRENTA MUNICIPAL	2
	BIBLIOTECA MARIA LEJÁRRAGA	18
	Total	476

LOCALIZACIÓN POR DEPENDENCIA				
BPM	2015	2016	2017	DIFERENCIA
ALUCHE	9	7	5	-2
ANA M ^a MATUTE	18	32	14	-18
ANGEL GONZÁLEZ	32	6	18	12
BUENAVISTA	8	4	2	-2
CANILLEJAS	1	7	4	-3
CIUDAD LINEAL	15	7	4	-3
CONDE DUQUE	13	11	13	2
DÁMASO ALONSO	3	5	8	3
EUGENIO TRIAS	31	94	77	-17
FRANCISCO AYALA	15	10	22	12
FRANCISCO IBÁÑEZ	4	3	2	-1
GABRIEL G ^a MARQUEZ	17	8	5	-3
GERARDO DIEGO	4	3	2	-1
GLORIA FUERTES	4	7	9	2
HUERTA DE LA SALUD	7	5	0	-5
IVAN DE VARGAS	8	20	19	-1
JOSE HIERRO	0	6	10	4
JOSÉ SARAMAGO	9	5	4	-1
LA CHATA	36	5	6	1
LA ELIPA	5	1	7	6
M. VAZQUEZ MONTALBAN	10	20	14	-6
MARIA LEJÁRRAGA			18	18
MARIA ZAMBRANO	4	34	11	-23
MARIO VARGAS LLOSA	0	2	5	3
MIGUEL DELIBES	6	9	3	-6
PABLO NERUDA	8	4	2	-2
PIO BAROJA	5	6	2	-4
PORTAZGO	2	3	4	1
POZO DEL TIO RAIMUNDO	1	4	1	-3
SAN BLAS	4	4	6	2
VALLECAS	6	2	10	8
VICALVARO	2	8	3	-5
UNIDAD TÉCNICA		59	20	-39
SIN LOCALIZACIÓN		132	109	-23

1.3. TRAMITACIÓN

Estado de tramitación

		Total activas	Archivada sin respuesta	Sin datos de contacto	Tramitada por otro sistema	Contestada	No admitida	Tramitada por SACPM	Total terminadas	Total entrada
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Sugerencia	0	7	0	0	127	5	0	139	139
	Reclamación	1	8	0	0	293	12	0	313	314
	Felicitación	0	1	0	0	22	0	0	23	23
	Total	1	16	0	0	442	17	0	475	476

ESTADO DE TRAMITACIÓN

AÑO 2016	Total activas	Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Total terminadas	Total entrada
Sugerencia	5	31	158	6	195	200
Reclamación	8	31	300	15	346	354
Felicitación	0	1	16	1	18	18
TOTAL						572

AÑO 2017	Total activas	Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Total terminadas	Total entrada
Sugerencia	0	7	127	5	139	139
Reclamación	1	8	293	12	313	314
Felicitación	0	1	22	0	23	23
TOTAL						476

Tiempos de tramitación

Unidad	Tiempo medio días naturales
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	12,98

Resultado final de la gestión (motivos de terminación)

Unidad	Motivo Terminación	Total	% Sobre el total
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	SIN MOTIVO DE TERMINACIÓN	18	3,92%
	1. Agradecimiento felicitación	25	5,45%
	2.1 Actuación incorrecta y en la reclamación no se puede solucionar	15	3,27%
	2.2 Actuación incorrecta y solucionado tras la reclamación	9	1,96%
	3. Actuación correcta	202	44,01%
	4. Actuación no contrastable	4	0,87%
	5. Futuros estudios	42	9,15%
	6. No es posible lo que solicita	42	9,15%
	7. No actuación	17	3,70%
	8. Actuación	85	18,52%
	Total	459	100,00%

2. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS SyR

Tras el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2017, 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 presentadas por los ciudadanos, se refieren principalmente a:

- Ampliación del horario de las bibliotecas
- Apertura de las mismas los fines de semana
- Apertura las 24 horas en épocas de exámenes
- Mejor uso de las salas de grupo en las bibliotecas que disponen de ellas
- Más personal para evitar el cierre de algunos de sus espacios
- Climatización de las bibliotecas
- Mejorar el acceso a la biblioteca Ana María Matute
- Más bibliotecas

Sigue siendo la sugerencia y reclamación que más se repite la ampliación de horario, la apertura los fines de semana y apertura 24 horas en épocas de exámenes.

También tiene gran incidencia la solicitud de poder usar las salas de grupo, cuando estén vacías, para estudiar individualmente.

2- Actuaciones ya realizadas durante el año 2017

- Se ha actualizado el fondo de literatura en inglés
- Se han realizado mejoras en las actividades, sobre todo en los Cuentacuentos, se realizan más y de mejor calidad
- Los problemas generalizados de climatización de las bibliotecas, aunque se han venido contestando las reclamaciones, al depender de las Juntas Municipales, se están derivando a ellas.

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

Fecha

Firma del Responsable de la Unidad Gestora