

*INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS  
SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LA  
-DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS,  
ARCHIVOS Y MUSEOS-  
AÑO 2018*

El objeto del informe es analizar las sugerencias y reclamaciones recibidas en esta Unidad Gestora durante el año 2018.

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 2018

### 1.1. ENTRADA

#### Tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Sugerencia	144
	Reclamación	352
	Felicitación	42
	<b>Total</b>	<b>538</b>

#### Evolución interanual por tipo de expediente

Unidad	Tipo Expediente	2016	2017	2018	% Evolución 2018 / 2017
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Sugerencia	201	139	144	3,60%
	Reclamación	355	314	352	12,10%
	Felicitación	18	23	42	82,61%
	<b>Total</b>	<b>574</b>	<b>476</b>	<b>538</b>	<b>13,03%</b>

## 1.2. CLASIFICACIÓN DE LAS SYR

### Materias y submaterias

Unidad	Materia	Submateria	Total
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Cultura	Otras infraestructuras culturales	5
		Bibliotecas especializadas	12
		B.E. Imprenta Municipal	8
		B.E. Biblioteca Musical Victor Espinós	1
		Actividades Culturales en medio abierto	2
		Bibliotecas	464
		Museos	33
		Archivos	13
		<b>Total</b>	<b>538</b>
	<b>Total</b>		<b>538</b>

### Localización por Dependencia municipal o Distrito

Unidad	Dependencia Municipal	Total
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	SIN CALIFICAR	75
	UNIDAD TÉCNICA DE BIBLIOTECAS	77
	BIBLIOTECA ALUCHE	4
	BIBLIOTECA ÁNGEL GONZÁLEZ	25
	BIBLIOTECA BUENAVISTA	5
	BIBLIOTECA CANILLEJAS	3
	BIBLIOTECA ANA MARÍA MATUTE	14
	BIBLIOTECA FRANCISCO IBÁÑEZ	3
	BIBLIOTECA CIUDAD LINEAL	5
	BIBLIOTECA DÁMASO ALONSO	14
	BIBLIOTECA FRANCISCO AYALA (Valdebernardo)	11
	BIBLIOTECA GERARDO DIEGO	1
	BIBLIOTECA GLORIA FUERTES	17
	BIBLIOTECA HUERTA DE LA SALUD	3
	BIBLIOTECA ISLAS FILIPINAS	5
	BIBLIOTECA IVÁN DE VARGAS	26
	BIBLIOTECA JOSÉ HIERRO (Las Rosas)	4
	BIBLIOTECA JOSÉ SARAMAGO (Vaguada)	4
	BIBLIOTECA LA CHATA	4
	BIBLIOTECA MARÍA ZAMBRANO	6
	BIBLIOTECA MIGUEL DELIBES	2
	BIBLIOTECA GABRIEL GARCÍA MÁRQUEZ	5
	BIBLIOTECA PABLO NERUDA (Ascao)	9
	BIBLIOTECA PÍO BAROJA	6
	BIBLIOTECA PORTAZGO	4
	BIBLIOTECA POZO TÍO RAIMUNDO	1
	BIBLIOTECA SAN BLAS	7
	BIBLIOTECA VALLECAS	1
	BIBLIOTECA VÁZQUEZ MONTALBÁN	11
	BIBLIOTECA VICÁLVARO	1
	BIBLIOTECA VÍCTOR ESPINOS	7
	BIBLIOTECA DIGITAL	1
	ARCHIVO DE VILLA	13
	TEMPLO DE DEBOD	1
	ERMITA DE SAN ANTONIO	1
	CENTRO CONDE DUQUE	1
PLANETARIO	17	
BIBLIOTECA CONDE DUQUE	23	
BIBLIOTECA EUGENIO TRÍAS	44	
BIBLIOTECA HISTÓRICA MUNICIPAL	1	

Unidad	Dependencia Municipal	Total
	HEMEROTECA MUNICIPAL	3
	MUSEO DE LOS ORIGENES	3
	MUSEO DE ARTE CONTEMPORANEO	1
	BIBLIOTECA MARIO VARGAS LLOSA	14
	IMPRESA MUNICIPAL	10
	BIBLIOTECA MARIA LEJÁRRAGA	45
	<b>Total</b>	<b>538</b>

### 1.3. TRAMITACIÓN

#### Estado de tramitación

		Total Activas	Archivada sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	Sugerencia	5	1	136	2	139	144
	Reclamación	14	0	315	23	338	352
	Felicitación	1	0	41	0	41	42
	<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>492</b>	<b>25</b>	<b>518</b>	<b>538</b>

#### Tiempo medio de respuesta (de contestadas e inadmitidas)

Unidad	Tiempo Medio días Naturales
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	15,58

## 2. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS SyR

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos en el ejercicio de sus competencias gestiona una red de 37 bibliotecas y 8 museos y el Archivo de Villa (como archivo intermedio e histórico), 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 2018 han visitado los museos municipales **760.782** personas y las bibliotecas han registrado cerca de dos millones de usuarios. Además, se está llevando a cabo un intenso trabajo de cara a la ampliación y mejora de la red de bibliotecas como puede apreciarse en las acciones planteadas en el Plan de Gobierno vigente, que incluye la apertura de la biblioteca de San Fermín, concurso de ideas para 3 nuevas bibliotecas. Además, de las mejoras de las ya existentes como las obras de ampliación de la biblioteca José Saramago, mejora del acceso de la biblioteca Ana María Matute, mejora de las instalaciones y equipamientos de los Museos, mejoras en la climatización de algunos centros como la biblioteca Eugenio Trías o el Templo de Debod.

Sus áreas de acción, tal como quedan reflejadas en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de 29 de octubre de 2015 de organización y competencias del Área de Gobierno de Cultura y Deportes, 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.

Los centros gestionados por esta Dirección General son: la Biblioteca Histórica Municipal, Hemeroteca Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós, Biblioteca Digital MemoriadeMadrid, Biblioteca Técnica y la Red de 32 Bibliotecas Públicas de titularidad municipal. Por otra parte, los museos son: el Museo de San Isidro - Los orígenes de Madrid, Museo de Historia de Madrid, Museo de Arte Contemporáneo, Templo de Debod, Ermita de San Antonio de la Florida, Castillo de la Alameda, Planetario de Madrid e Imprenta Municipal Artes del Libro. 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 a efectos administrativos y de transparencia.

Tras el análisis cualitativo de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2018, se indican las áreas en las 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.

## 2.1. Áreas de mejora de la prestación de servicios o de la ejecución de las actividades municipales

A partir del análisis y tipificación de las SyR se identifican los problemas, deficiencias e incidencias planteados por la ciudadanía y su frecuencia, a partir de los cual se pueden establecer áreas de mejora a valorar e implementar.

En un análisis por tipología de centros, encontramos las siguientes problemáticas que pueden traducirse en áreas de mejora cuya implantación total o parcial debe valorarse:

- a. Cuestiones relacionadas con horario: Apertura de las mismas los fines de semana, Extensión del horario en época de exámenes
- b. Apertura de nuevas bibliotecas y de nuevas salas de lectura
- c. Uso de espacios reservados a público infantil o grupos
- d. Trato recibido y disponibilidad del personal
- e. Problemas de climatización: excesivo calor o frío y otros problemas de instalaciones
- f. Ruido y silencio
- g. Necesidad de vending
- h. Servicio de préstamo y su régimen de sanciones
- i. Colección y expurgo
- j. Funcionamiento de las actividades y talleres
- k. Cierres temporales por obras
- l. Implantación de nuevos servicios
- m. Servicio de Internet: restricciones en el acceso a páginas, más puestos, más horario por usuario/a
- n. Problemas de equipamiento

En cuanto a las bibliotecas especializadas y Archivo, se trata de un conjunto de centros integrado por la Biblioteca Histórica, Biblioteca Musical Víctor Espinós, Hemeroteca Municipal y la Imprenta Municipal Artes del Libro y el Archivo de Villa. En conjunto estos centros han recibido un total de 24 sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, lo cual resulta un representa un 4,4 % del total.

Las áreas de mejora que se han detectado a través del análisis de la SyR presentadas en 2018 tienen que ver con:

- a. Problemas de climatización en las cabinas de ensayo de la Biblioteca Víctor Espinós.
- b. Préstamos de instrumentos musicales en la misma Biblioteca
- c. Falta de tóner y mal funcionamiento de los dispositivos de visionado de microfilm en el Archivo de Villa.
- d. Demora excesiva en el servicio de búsquedas del Archivo de villa
- e. Excesivo frío y malos olores en la Hemeroteca Municipal

Por último, en relación con los museos, se han recibido un total de 33 SyR, lo que representa 6% del total). Las áreas de mejora detectadas se han centrado especialmente en:

- a. Problemas con la aplicación de venta de entradas del Planetario
- b. Demanda de un servicio de vending en el Planetario
- c. Rigidez en los horarios de entrada a las sesiones del Planetario
- d. Mal funcionamiento del ascensor en el Museo de San Isidro
- e. Necesidad de redes sociales en Museo de Arte Contemporáneo
- f. Falta de folletos o poco actualizados

En el caso de los museos, hay que destacar las 7 felicitaciones que recibió la Imprenta Municipal Artes del Libro por los talleres impartidos

## **2.2. La definición de medidas concretas de mejora por cada área de mejora determinada y el calendario de implantación de estas.**

Hay que tener en cuenta que no todas las reclamaciones o sugerencias son susceptibles de generar el cambio que solicita el usuario. Por ejemplo el uso de espacios debe estar correctamente regulado y compaginar y equilibrar los derechos de los distintos perfiles y edades en el uso de los espacios y los servicios. Otro ejemplo sería la entrada impuntual en las sesiones del Planetario que deben forzosamente de ajustarse a un horario de inicio para no perjudicar los derechos de otros.

Sin embargo, sí es posible mejorar aspectos de los servicios prestados en base al análisis de las Syr. En este sentido, en relación con algunas de las áreas de mejora detectadas, durante el año 2018 se han realizado las siguientes actuaciones:

### **Bibliotecas:**

- Actualización de las colecciones de las bibliotecas teniendo en cuenta necesidades, novedades y demandas de los usuarios/As
- Ampliación y actualización del fondo de la Biblioteca Dámaso Alonso con cargo a presupuestos participativos
- Nuevo sistema de climatización en la biblioteca Eugenio Trías
- Arreglo de la climatización en la biblioteca de Buenavista
- Creación de nuevas bibliotecas: próxima apertura de la biblioteca de San Fermín en Usera. Proyecto de 3 nuevas bibliotecas ahora en fase de concurso de ideas: Montecarmelo, Las Tablas y Villaverde. Se espera que todas podrán prestar servicio en fines de semana.
- Ampliación de la biblioteca José Saramago en Fuencarral El Pardo
- Adjudicado servicio de vending en 23 bibliotecas

- Nuevo manual de procedimiento en bibliotecas públicas que regula el funcionamiento de los servicios y el uso de espacios
- Sistema de autorización de visitas de páginas de internet no clasificadas
- Apertura de la biblioteca de Conde Duque en los fines de semana en fechas de exámenes.
- Adquisición de mobiliario para mejorar elementos deteriorados y obsoletos

La demanda constante de ampliación de horarios en las bibliotecas públicas pasa por el incremento de recursos humanos con una incidencia específica en capítulo 1, por lo que estamos condicionados por la disponibilidad de recursos.

#### **Archivo de Villa y bibliotecas especializadas:**

Estas instituciones se encuentran ubicadas en el edificio de Conde Duque y las reclamaciones que tienen que ver con instalaciones y climatización, como ocurre en la Biblioteca Musical, son de difícil solución antes de realizar la obra prevista de gran envergadura en el edificio. Igualmente, ocurre con los problemas de climatización en la planta baja de la Hemeroteca.

Los problemas planteados por los usuarios/as en el Archivo en relación con los retrasos en el servicio tienen que ver con problemas de falta de personal que se tratan de paliar con programas temporales de empleo. Se han contratado 3 ayudantes de archivo interinos en un programa temporal.

En cuanto al mantenimiento de los lectores de microfilm, se cuenta con un servicio de mantenimiento a través de un contrato.

#### **Museos:**

- Mejoras técnicas en el sistema de venta de entradas en Planetario, siendo las incidencias muy poco significativas
- Se ha puesto en marcha un servicio de vending en el Planetario
- Se han editado nuevos folletos en todos los museos, además de la edición de entradas
- Se ha reparado la avería del ascensor del Museo de San Isidro
- La instalación eléctrica y pintura de la Ermita de San Antonio de la Florida depende de Patrimonio Nacional según el nuevo convenio que regula la gestión del Museo, están pendientes estas mejoras por parte de Patrimonio Nacional.
- El Museo de Arte Contemporáneo tiene cuentas en Facebook y Twitter
- Nuevo sistema de climatización en Templo de Debod

#### **Conclusiones:**

En 2018, se han incrementado en un 13% el número de reclamaciones y sugerencias de los usuarios/as con respecto al año anterior, dato que no valoramos negativamente ya que puede obedecer a un incremento de los usuarios/as y a una mayor tendencia a la participación, a usuarios más proactivos y conscientes de la importancia de participar para mejorar los servicios prestados.



Esta proactividad también se percibe en el aumento de las felicitaciones que han pasado de 23 en 2017 a 41 en 2018, lo que supone un incremento del 43%.

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos sigue trabajando en términos de calidad y de mejora continua. Cuenta con la nueva carta de servicios de Museos, que se suma a las ya existentes de Bibliotecas Públicas y Especializadas.

Por otra parte, el análisis que hace la ciudadanía del funcionamiento de los servicios a través del sistema SyR favorece que se busquen soluciones y mejoras a problemas existentes a la vez que favorece el conocimiento del usuario acerca del funcionamiento de los centros y servicios.

Madrid, 05 de marzo 2019

DIRECTORA GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVO Y MUSEOS

Belén Llera Cermeño