

INFORME

EVALUACIÓN DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, PETICIONES DE INFORMACIÓN Y FELICITACIONES

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS

AÑO 2015

Dirección General de Bibliotecas Archivos y Museos
Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como objetivo analizar las sugerencias, reclamaciones, peticiones de Información y felicitaciones recibidas en la Dirección General de Bibliotecas Archivos y Museos durante el año 2015.

Con su elaboración se da cumplimiento al apartado 13.4 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid (“Analizadas las reclamaciones planteadas por el órgano competente en la materia, las distintas unidades administrativas redactarán, anualmente, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas”) y al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones aprobada el 10 de mayo de 2012 (Analizar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en cada unidad del Ayuntamiento de Madrid como mínimo una vez al año y, basándonos en las mismas, detectar las áreas donde se deben mejorar los servicios prestados y elaborar, aprobar e implantar acciones o planes de mejora de los servicios.)

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones representa un mecanismo indispensable tanto de participación ciudadana como de valoración del nivel de satisfacción de los usuarios con los diferentes servicios prestados por el Ayuntamiento, a la vez que permite detectar problemas y dificultades y que nos obligan a introducir mejoras en su prestación para solucionar los problemas.

Como en años anteriores, el presente informe está estructurado en dos partes. En la primera, se realiza un análisis cuantitativo y cualitativo de las sugerencias, reclamaciones peticiones de Información y felicitaciones recibidas, indicando su tipología, los canales de entrada, canales de salida, solicitudes tramitadas así como los tiempos de tramitación. En la segunda, se incluye una relación de las áreas de mejora detectadas a raíz de las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos y de las actuaciones realizadas durante el año anterior.

2. RESULTADOS DE LOS DATOS DE GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, PETICIONES DE INFORMACIÓN Y REASIGNACIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2015

2.1. ENTRADA

2.1.1. Por tipo:

MESES	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	P.INFORMACIÓN	FELICITACIONES	DEVUELTAS PARA REASIGNAR	TOTAL
Enero	39	22	13	0	3	77
Febrero	26	19	0	0	2	47
Marzo	54	21	1	4	4	84
Abril	22	14	0	3	7	46
Mayo	29	18	0	1	6	54
Junio	32	18	0	2	6	58
Julio	43	15	0	1	5	64
Agosto	12	16	0	2	5	35
Septiembre	27	16	0	0	9	52
Octubre	28	24	0	0	5	57
Noviembre	21	19	0	1	9	50
Diciembre	37	32	0	2	11	82
TOTALES	370	234	14	16	72	706

Solicitudes en %

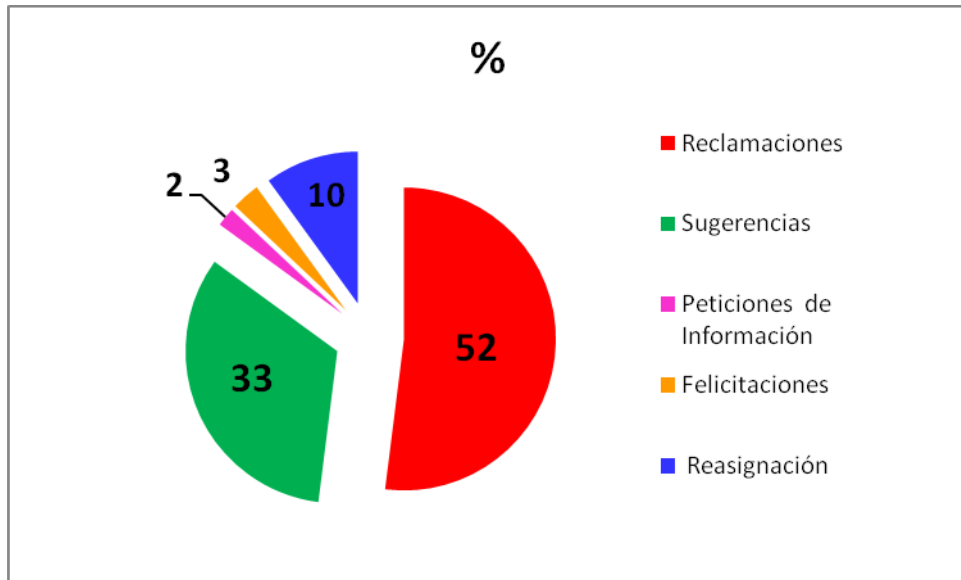
2015	Total	%
Reclamaciones	370	52
Sugerencias	234	33
Peticiones de Información	14	2
Felicitaciones	16	3
Reasignación	72	10
TOTALES	706	100

Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas
C/ Príncipe de Vergara, 140
28002 Madrid

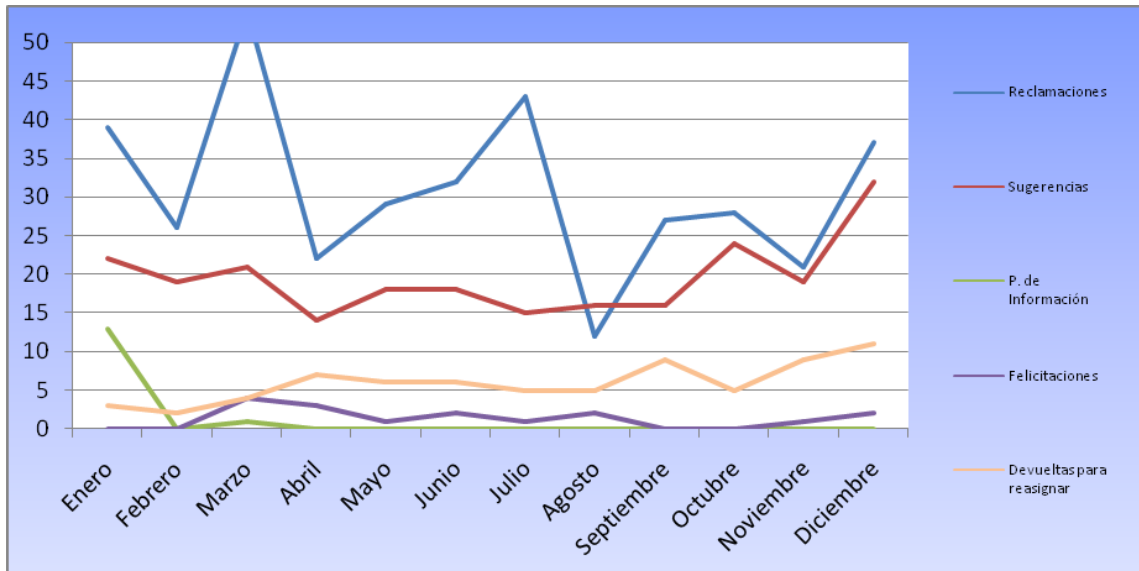


Dirección General de Bibliotecas Archivos y Museos
 Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas

Gráfica en %



Gráfica comparativa



Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas
 C/ Príncipe de Vergara, 140
 28002 Madrid



Dirección General de Bibliotecas Archivos y Museos
Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas

2.1.2. Evolución interanual. Entrada por tipo

2015	Total	%	2014	Total	%
Reclamaciones	370	52	Reclamaciones	321	57
Sugerencias	234	33	Sugerencias	138	25
Peticiones de Información	14	2	Peticiones de Información	19	3
Felicitaciones	16	3	Felicitaciones	9	2
Reasignación*	72	10	Reasignación*	73	13
TOTALES	706	100	TOTALES	560	100

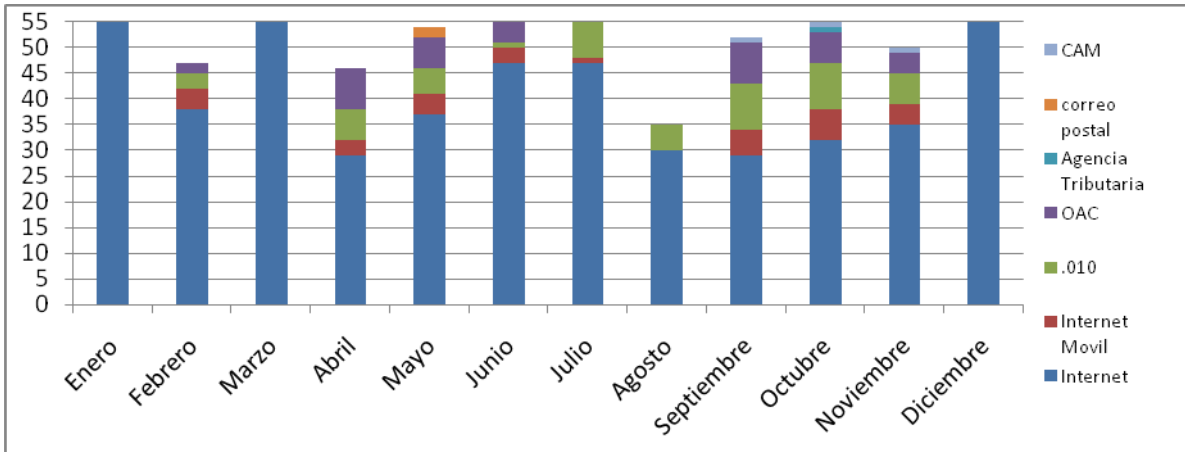
* En el presente informe se han contabilizado las solicitudes devueltas a la Unidad Supervisora para su reasignación porque se ha considerado que todas las solicitudes que se devuelven, llevan incorporados datos e información aportados por los gestores de esta Dirección General para ayudar a reubicarlas a su nuevo destino y por ello, las consideramos contestadas y además, porque interesa conocer y tener un seguimiento de las solicitudes que se reasignan concretamente al IAM y que se producen en las bibliotecas, museos y archivos.

2.1.3. Canal de entrada

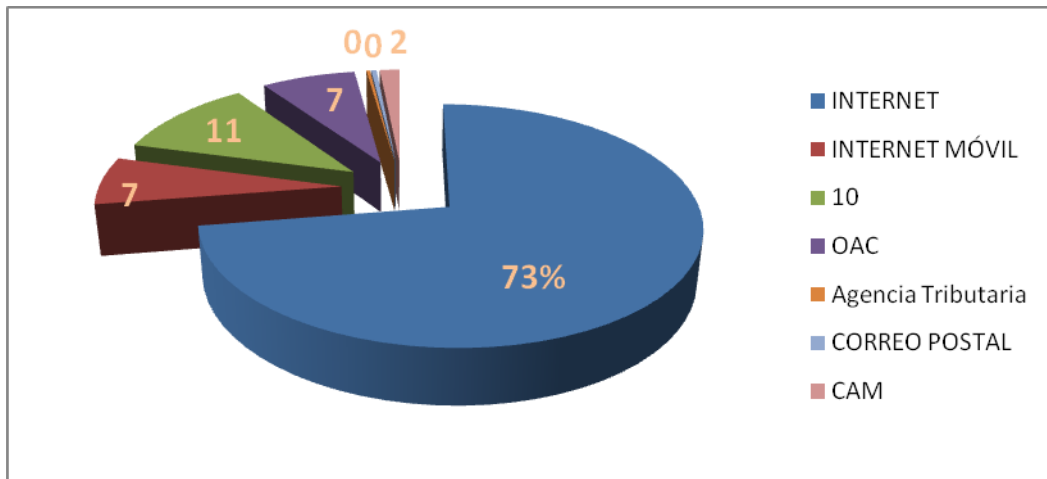
MESES	CANAL DE ENTRADA						
	INTERNET	INTERNET MOVIL	010	OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO	AGENCIA TRIBUTARIA	CORREO POSTAL	COMUNIDAD AUTÓNOMA MADRID
Enero	63	6	4	2	0	0	2
Febrero	38	4	3	2	0	0	0
Marzo	59	5	13	4	0	1	2
Abril	29	3	6	8	0	0	0
Mayo	37	4	5	6	0	2	0
Junio	47	3	1	5	0	0	2
Julio	47	1	13	3	0	0	0
Agosto	30	0	5	0	0	0	0
Septiembre	29	5	9	8	0	0	1
Octubre	32	6	9	6	1	0	3
Noviembre	35	4	6	4	0	0	1
Diciembre	66	6	5	4	1	0	0
TOTALES	512	47	79	52	2	3	11

Dirección General de Bibliotecas Archivos y Museos
 Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas

Gráfica atendiendo al canal de entrada



Gráfica del canal de entrada en %



Dirección General de Bibliotecas Archivos y Museos
Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas

2.1.4. Evolución interanual. Canal de entrada

CANAL DE ENTRADA AÑO 2015	TOTAL	%
INTERNET	512	73
INTERNET MÓVIL	47	7
010	79	11
OFICINA ATENCIÓN CIUDADANO	52	7
AGENCIA TRIBUTARIA	2	0
CORREO POSTAL	3	0
COMUNIDAD DE MADRID	11	2
TOTALES	706	100

CANAL DE ENTRADA AÑO 2014	TOTAL	%
INTERNET	436	79
INTERNET MOVIL	35	6
010	51	9
OFICINA ATENCIÓN CIUDADANO	25	4
AGENCIA TRIBUTARIA	5	1
CORREO POSTAL	2	0
COMUNIDAD DE MADRID	6	1
TOTALES	560	100

2.1.5 Canal de salida

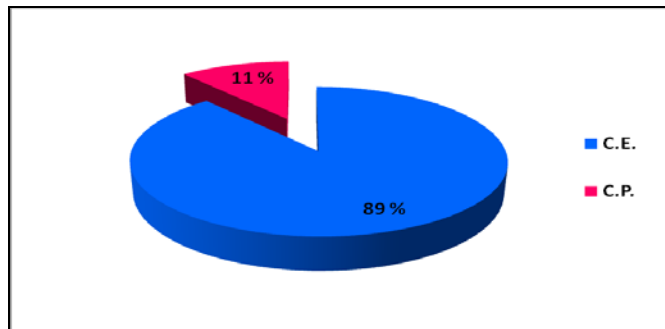
MESES	Correo RESPUESTA	
	Electrónico	Correo Postal
Enero	71	6
Febrero	46	1
Marzo	73	11
Abril	37	9
Mayo	47	7
Junio	54	4
Julio	54	10
Agosto	35	0
Septiembre	40	12
Octubre	53	4
Noviembre	45	5
Diciembre	77	5
TOTALES	632	74

Dirección General de Bibliotecas Archivos y Museos
Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas

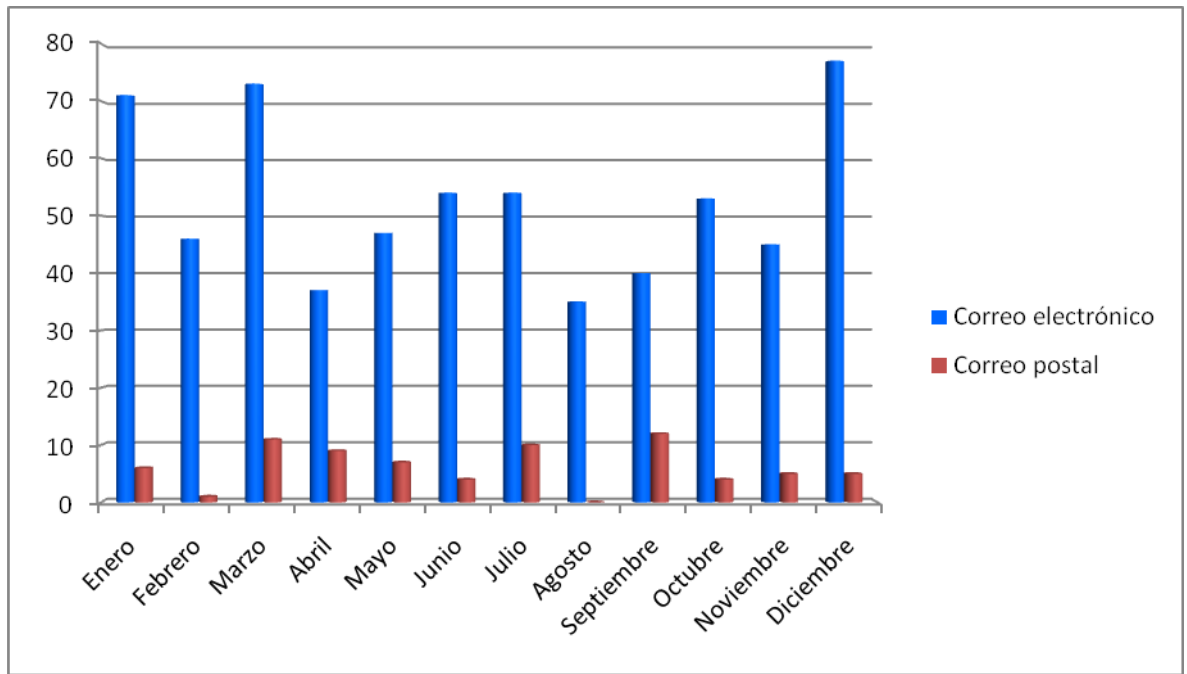
Canal de salida en %

CANAL DE SALIDA	RESPUESTA	%
Correo Electrónico	632	89
Correo Postal	74	11
TOTALES	706	100

Gráfica del Canal de salida en %



Gráfica comparativa atendiendo al canal de salida



Dirección General de Bibliotecas Archivos y Museos
Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas

2.1.6 Evolución interanual. Canal de salida

CANAL DE SALIDA Año 2015	RESPUESTA	%	CANAL DE SALIDA Año 2014	RESPUESTA	%
Correo Electrónico	632	90	Correo Electrónico	512	91
Correo Postal	74	10	Correo Postal	48	9
TOTALES	706	100	TOTALES	560	100

3. TRAMITACIÓN

3.1 Estado de Tramitación

ESTADO	Número
Total entrada	706
Pendiente tramitación (activas)	0
Contestadas (terminadas)	706
No admitidas	2
Archivadas sin respuesta	0

3.1.1 Tiempos de tramitación

TI TIEMPO	Número o Porcentaje
Porcentaje contestado 30 días	50%
Porcentaje contestado en 15 días	20%
Porcentaje contestado en + de 30 días	30%*

* A partir del mes de julio de 2015 se observa que entran a la unidad gestora de Bibliotecas, Archivos y Museos, un gran número de solicitudes con más de 30 días desde que los ciudadanos inician la tramitación. Esto supone un retraso en los tiempos de respuesta por parte de la Unidad gestora y que afectan a los compromisos dados en las cartas de servicios de la Red de bibliotecas públicas y la carta de servicios de Sugerencias y Reclamaciones.

Dirección General de Bibliotecas Archivos y Museos
Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas

Distribución de las Sugerencias, Reclamaciones, Peticiones de Información y Felicitaciones en las bibliotecas públicas, bibliotecas especializadas, archivo y museos.

BIBLIOTECAS	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	PETICIONES INFORMACIÓN	FELICITACIONES
ALUCHE	9	1	0	0
ANA M ^a MATUTE	18	10	0	1
ÁNGEL GONZALEZ	32	3	0	0
BUENAVISTA	8	5	0	1
CANILLEJAS	1	3	0	0
CIUDAD LINEAL	15	0	0	0
CONDE DUQUE	13	1	0	0
DÁMASO ALONSO	3	2	0	0
EUGENIO TRIAS	31	11	0	0
FRANCISCO AYALA	15	5	0	0
FRANCISCO IBÁÑEZ	4	1	1	0
GABRIEL G. MARQUEZ	17	11	0	2
GERARDO DIEGO	4	1	0	1
GLORIA FUERTES	4	2	0	0
HUERTA DE SALUD	7	3	0	0
ISLAS FILIPINAS	5	0	0	0
IVÁN DE VARGAS	9	1	0	1
JOSÉ HIERRO	0	1	0	1
JOSÉ SERAMAGO	9	5	0	0
LA CHATA	36	3	3	1
MARÍA ZAMBRANO	4	3	0	0
MIGUEL DELIBES	6	2	0	0
PABLO NERUDA	8	2	0	0
PÍO BAROJA	5	1	0	0
PORTAZGO	2	2	0	0
POZO DEL TÍO RAIMUNDO	1	0	0	0
SAN BLAS	4	1	0	0
VALLECAS	6	4	0	0
VARGAS LLOSA	7	7	0	0
V. MONTALBAN	10	1	0	1
VICALVARO	2	0	0	0
BIBLIOTECAS EN GENERAL*	29	124	1	1
BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS		BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS		
BIBLIOTECA HISTÓRICA	5	0	0	0
BIBLIOTECA MUSICAL. V.ESPINOS	9	3	0	0
HEMEROTECA	5	0	1	5
ARCHIVO DE VILLA	6	3	4	1
IMPRENTA MUNICIPAL	2	0	1	0
TOTAL BIBLIOTECAS	352	225	11	16

* Bibliotecas en General, hace referencia a las solicitudes que se refieren a las bibliotecas sin especificar ninguna en particular.

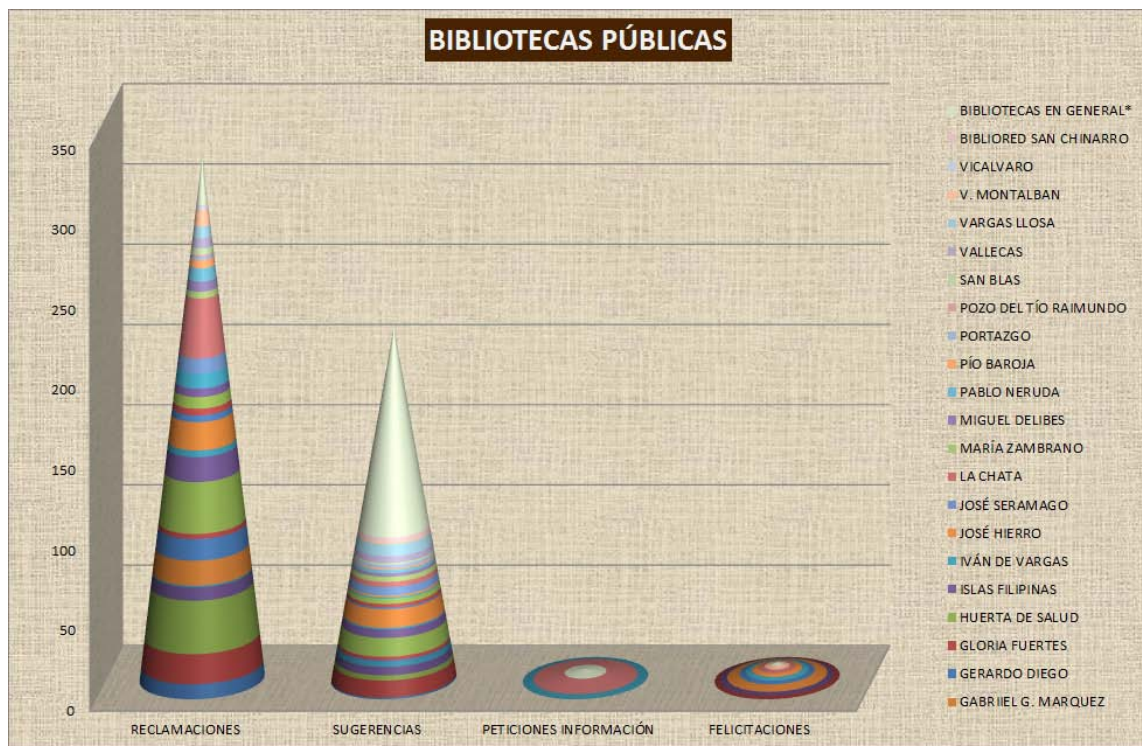
Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas
C/ Príncipe de Vergara, 140
28002 Madrid



Dirección General de Bibliotecas Archivos y Museos
 Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas

MUSEOS	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	PETICIONES INFORMACIÓN	FELICITACIONES
MUSEO DE HISTORIA	5	8	1	0
MUSEO DE SAN ISIDRO. LOS ORIGENES DE MADRID	1	0	0	0
SAN ANTONIO DE LA FLORIDA	2	0	0	0
TEMPLO DE DEBOD	1	0	1	0
PLANETARIO	7	0	0	0
MUSEO DE ARTE CONTEMPÓRANEO	1	0	0	0
MUSEOS EN GENERAL	1	1	1	0
TOTAL MUSEOS	18	9	3	0

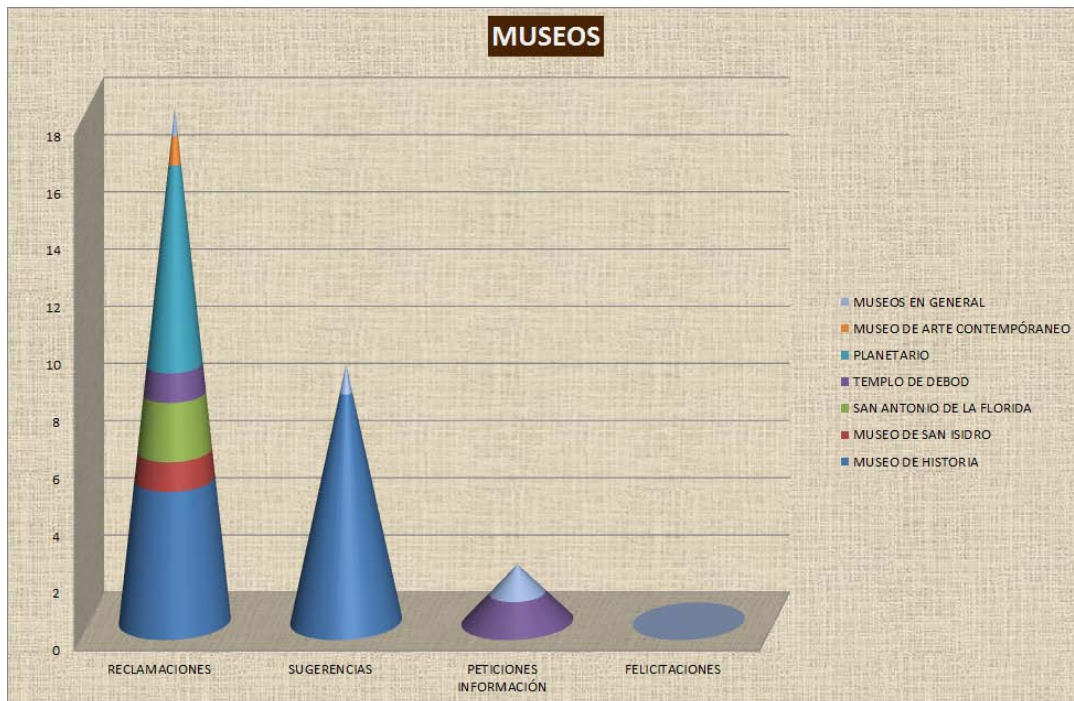
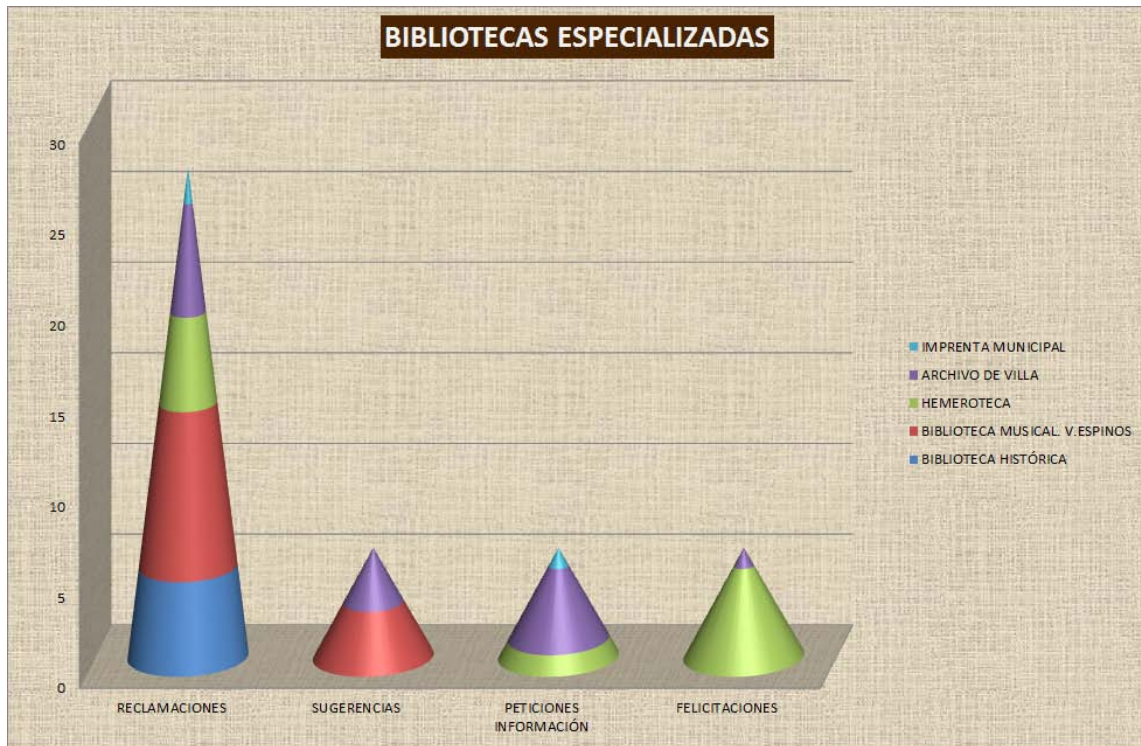
Gráficas



Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas
 C/ Príncipe de Vergara, 140
 28002 Madrid



Dirección General de Bibliotecas Archivos y Museos
 Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas



Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas
 C/ Príncipe de Vergara, 140
 28002 Madrid



Dirección General de Bibliotecas Archivos y Museos
Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas

El Servicio de Informática (IAM) y su relación con las bibliotecas.

Todas las solicitudes que se generan en las bibliotecas, archivo y museos relativas al IAM, las deriva la Unidad Supervisora encargada de distribuir las solicitudes entre las diferentes direcciones generales al servicio de Informática ya que así lo solicitó la anterior Directora General.

Sin embargo, en muchas ocasiones se remiten a esta Dirección General y el gestor las reasigna a la unidad supervisora para su nueva ubicación en el IAM.

Cuando esto sucede, se guarda copia de las solicitudes reasignadas para conocer cuáles son los problemas informáticos que se generan en los servicios.

Se ha hecho una pequeña selección de estos problemas y que mostramos a continuación, pero queremos dejar constancia que es una mínima parte ya que el grueso de las reclamaciones son remitidas directamente al IAM.

IAM
Pésimo servicio de Internet en las bibliotecas
Imposibilidad de acceder a páginas Web con Internet
Imposibilidad de acceder a páginas Web con Wifi
Instalar programas para descomprimir archivos*
Imposibilidad de conexión Wifi con teléfonos móviles de Apple*
En la sala de consulta de la biblioteca Francisco Ibáñez no se puede acceder con Wifi
Muy mal servicio de Wifi en las bibliotecas*
Los puestos informáticos de las bibliotecas se reinician cada hora*
Instalar Office 2000 en las bibliotecas
Imposibilidad de Acceder a Internet en la biblioteca Ángel González
Hacer coexistir Office 2003 con Office 2007
Wifi libre sin restricciones ni contraseñas
Wifi de la biblioteca Pablo Neruda se cae constantemente
Mayor velocidad y acceso en la biblioteca Ana M ^a Matute*
Servicio Wifi muy lento en las bibliotecas Vázquez Montalbán y M ^a Zambrano *
El Wifi de la biblioteca M. Delibes sólo permite la navegación Web y no están habilitados los protocolos SMTP y SSH
Los ordenadores de la biblioteca Ángel González tienen el cliente java instalado con una versión muy antigua
El servicio Wifi de la biblioteca Islas Filipinas sufre cortes reiteradamente
Multitud de problemas de acceso con el navegador google*
La página de Memoria de Madrid es impracticable por su lentitud
Instalar Adobe digital Edición en las bibliotecas
Hacer una APP para móviles donde poder ver los puestos de Internet de todas las bibliotecas a tiempo real y los
Los ordenadores de las bibliotecas tienen funciones restringidas que impiden trabajar, No se puede acceder con el DNI electrónico a cursos del INEM
Las bibliotecas no tienen actualizados programas como adobe, Flash , ni los navegadores*

* solicitudes realizadas en más de una ocasión

Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas
C/ Príncipe de Vergara, 140
28002 Madrid



1. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)

Bibliotecas

Durante el 2015 se han desarrollado diferentes aspectos que han optimizado los servicios en las bibliotecas.

El cambio de servidor para ofrecer los puestos de Internet ha mejorado y agilizado el servicio de Internet, las funciones que ofrece este nuevo servidor ha dinamizado y facilitado las gestiones a los usuarios. Estos se muestran muy satisfechos al poder realizar reservas de los puestos y elegir los mismos.

Se han cambiado los ordenadores en las bibliotecas por otros más modernos y se han instalado programas gratuitos en los puestos de Internet y solicitados por los ciudadanos como gimp, adobe etc.

Se han multiplicado las actividades gestionadas e impartidas por los bibliotecarios, actividades que abarcan todos los grupos de edad, desde niños hasta personas mayores, cursos como aprender el manejo de los teléfonos móviles y navegación por Internet con una gran demanda entre los ciudadanos.

La puesta en marcha del servicio *punto de empleo* donde aquellos ciudadanos que se encuentran desempleados acuden para aprender a realizar currículos y a buscar en páginas especializadas de búsqueda de empleo, ha tenido también una gran acogida.

Se está concibiendo un nuevo tipo de biblioteca mucho más activa y dinámica donde el ciudadano tiene gran acogida y participación. Los usuarios forman parte de las bibliotecas y colaboran con ella impartiendo cursos que son de su interés.

Se está elaborando la Memoria de los Barrios, donde los ciudadanos aportan fotografías de su distrito. Se ha comenzado con el distrito de Carabanchel pero se ampliará al resto de distritos de la Ciudad. De esta manera, veremos un antes y un después de la Ciudad de Madrid con las fotografías aportadas de los ciudadanos. En esta actividad se ha dado un alto índice de participación ciudadana mostrando un gran interés por la misma.

La biblioteca sale a la calle y ofrece actividades a aquellos usuarios que no pueden acudir a ella. Se está colaborando con el Hospital Niño Jesús, donde se imparten actividades y se prestan libros a niños que se encuentran ingresados en este hospital.

Las bibliotecas colaboran con los Agentes de Igualdad para ayudar a aquellos ciudadanos que necesitan de estos servicios.

Dirección General de Bibliotecas Archivos y Museos
Unidad Técnica de Bibliotecas Públicas

Se ha incrementado la adquisición de materiales y documentos para las bibliotecas y se pretende ir ampliando el fondo documental de las mismas.

Se está en un proceso de compra de mobiliario en las bibliotecas y de suministrar a varias bibliotecas de la Red el auto préstamo, lo que supondrá una agilización en los servicios de préstamo y devolución de los documentos.

Como propuestas de actuación debemos mejorar la climatización de algunas bibliotecas de la Red. Bibliotecas como Conde Duque, Aluche, Ángel González y Eugenio Trías tienen una climatización que genera problemas y han supuesto un elevado número de reclamaciones en este año 2015.

Museos

Los Museos Municipales han abierto nuevas salas en el Museo de Arte Contemporáneo y en el Museo de San Isidro, Los Orígenes de Madrid.

Se han reasignado piezas en los museos de las colecciones del Ayuntamiento y se ha aumentado el número de actividades y talleres.

Se ha establecido una mayor comunicación, participación y colaboración con otras Instituciones.

En este año 2015 se han contratado más guías para la realización de visitas a los Museos.

Se ha mejorado y ampliado la información ofrecida a través de la página Web y finalmente, se ha mejorado el servicio de atención al público ya sea por vía presencial u oral.

Como propuestas de actuación, se van a mejorar las instalaciones del Planetario de Madrid, se va a poder pagar con la tarjeta electrónica y se van a instalar cambiadores de bebes en los aseos del recinto.

En la Ermita de San Antonio se van a instalar nuevos audiovisuales.

Archivo de Villa

El Archivo de Villa en este periodo 2015 ha tratado de agilizar todos los documentos solicitados fundamentalmente por los investigadores. Para ello ha digitalizado los inventarios y planos lo que ha supuesto un gran avance ya que no tienen que utilizar los documentos en microfilm.

Periódicamente se realizan procesos internos para la facilitar la documentación a los ciudadanos en menor tiempo.

En Madrid, a 9 de Marzo de 2016

M^a Ángeles de Diego Suso
Jefe de Unidad de las Bibliotecas Públicas Municipales