

# **INFORME**

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

**DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS**

**AÑO 2014**

## 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 2014.

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.)

En la primera parte del informe se realiza un **análisis cuantitativo y cualitativo** de las sugerencias, reclamaciones peticiones de Información y felicitaciones recibidas, indicando su tipología, las canales de entrada, canales de salida, tramitadas y tiempos de tramitación. En la segunda parte, se incluye una relación de las **áreas de mejora detectadas** a raíz de las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, de las actuaciones realizadas durante el año anterior y de las propuestas de actuación aprobadas para el año 2014.

## 2. CONTEXTO

La Dirección General de Bibliotecas Archivos y Museos ofrece a los ciudadanos los siguientes servicios:

→ **BIBLIOTECAS:** 31 bibliotecas de **libre acceso** repartidas por todos los distritos de la Ciudad de Madrid. **Los servicios ofrecidos por la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid son:**

- **Préstamo individual:** Préstamo gratuito de libros, fondos audiovisuales, música, juegos y programas de ordenador, revistas, cómic, lupas y reproductores de CD.
- **Préstamo colectivo o Institucional:** Préstamo de materiales dirigido a instituciones, asociaciones, centros escolares y entidades culturales.
- **Servicio de Reservas:** Reserva de los ejemplares que no se encuentren disponibles.
- **Consulta y lectura:** Consulta de diarios, boletines y revistas.
- **Información general y orientación bibliográfica:** Búsqueda de información, orientación y respuesta personalizada a las consultas que se formulen.
- **Programa de Accesibilidad en Bibliotecas:** Adecuación de instalaciones y adquisición de fondos y dispositivos de lectura especializados.

- **Acceso a Internet:** Acceso a Internet autenticado con filtro de protección para menores en más de 350 terminales en toda la red.
  - **Red de conexión Wifi:** Acceso inalámbrico a los servicios de información de Internet.
  - **Formación de usuarios de bibliotecas:** Programas y actividades educativas orientadas a permitir un uso autónomo, correcto, eficaz y eficiente de las bibliotecas.
  - **Servicios a través de la Página Web de las Bibliotecas Públicas Municipales:** Contenidos e información sobre instalaciones, noticias, trámites, fondos y actividades de las bibliotecas públicas.
  - **Información sobre Madrid:** Fondo documental especializado sobre Madrid ciudad y la Comunidad de Madrid.
  - **Actividades de difusión y animación a la lectura:** Cuentacuentos, talleres, clubes de lectura, coloquios, charlas con escritores y escritoras, cursos y exposiciones.
  - **Reprografía:** Fotocopiadora en régimen de autoservicio.
  - **Servicios de extensión bibliotecaria: Bibliometro y Bibliored:** Son servicios de préstamo de libros con idénticas prestaciones, el primero en la red de Metro y el segundo en otros espacios de acceso público. **Bibliometro** es un servicio común de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales y las Bibliotecas Públicas de la Comunidad de Madrid, con la colaboración de **Metro**.
  - **Servicio de acceso al Catálogo en línea (Web Opac):** Acceso en línea al catálogo de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales del Ayuntamiento de Madrid los 365 días del año.
  - **Presencia de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales en las redes sociales:** Perfil de las bibliotecas públicas en Facebook con propuestas de lectura, noticias, información y vías de colaboración y participación.
  - **Espacios diferenciados y especializados:** Todas las bibliotecas públicas municipales cuentan con espacios infantiles, juveniles, salas de consulta y lectura, así como zonas de hemeroteca para la consulta de prensa diaria y revistas.
  - **Participación en campañas de recogida de libros:** Las bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid participan en buena parte de las campañas nacionales, regionales y locales de recogida de libros.
- **ARCHIVO DE VILLA:** Atiende informativamente siguiendo dos vías, que siempre deben atenderse a la legislación vigente con especial mención a la que se refiera a la protección de datos.
- **Vía administrativa:** Cualquier persona, en el sentido jurídico de la expresión, puede acceder con fines estrictamente jurídicos a la documentación aquí conservada. La información administrativa incluye:
    - **Padrones** (1846-1882, 1890-1965): es preciso indicar nombre y apellidos de la persona empadronada, calle y número de la vivienda para los padrones anteriores a 1890. Basta con el nombre y apellidos para los padrones posteriores a 1890
    - **Nacimientos** (1840-1871, 1894-1950): es preciso indicar nombre y apellidos de los padres, fecha exacta del nacimiento (día, mes y año) y si se trata de nombres y apellidos muy comunes debe incluirse el domicilio familiar en el momento del nacimiento.

- **Matrimonios** (1840-1871, 1895-1930): es preciso acreditar la fecha exacta del matrimonio (día, mes y año); nombre y apellidos de cada uno de los cónyuges. Si se trata de nombres y apellidos muy comunes, debe incluirse el domicilio familiar de los dos contrayentes en el momento del matrimonio.
  - **Defunciones** (1840-1871, 1894-1930): es preciso indicar la fecha exacta de la defunción (día, mes y año) y el nombre y apellidos del fallecido. Es importante indicar el domicilio del fallecimiento (casa familiar o institución hospitalaria).
  - **Licencias urbanísticas** (Siglos XVIII-Siglo XX aproximadamente): es imprescindible indicar nombre antiguo y moderno de la calle, número antiguo y moderno del edificio que se trate, nombres y apellidos del titular y tipo de actividad para las licencias de apertura.
- **Vía de investigación histórica: Historia de Madrid (Siglos XII a XX):** El Archivo cuenta con una sala de investigación con 40 puestos de lectura modernamente dotados según la técnica actual. El acceso es personal y libre. En cualquier caso deberán demostrar su identidad y propósito. Rige la tarjeta de investigador.

→ **BIBLIOTECA MUSICAL VÍCTOR ESPINÓS:** ofrece una imprescindible colección bibliográfica especializada en música con monografías, partituras, métodos de enseñanza audiovisual y registros audiovisuales y sonoros en los más variados soportes. Los servicios proporcionados por la Biblioteca Musical al ciudadano son:

- Préstamo y Sala de Referencia
- Préstamo de instrumentos
- Información y referencia
- Cabinas de ensayo
- Reprografía
- Préstamo para exposiciones
- Visitas guiadas
- Actividades
- Consulta de fondos digitalizados: Los usuarios pueden consultar los fondos digitalizados de la Biblioteca Musical desde un espacio habilitado para este fin en el mostrador de préstamo.
- Audición de CDS en sala: La Biblioteca Musical dispone de un servicio a audición de CDS en sala para la consulta de documentos de audio que no se pueden llevar en préstamo. En la sala de consulta están a disposición del usuario cuatro equipos de audio que el lector podrá utilizar previa presentación del carné de la Biblioteca.
- Cabina de visionado de DVD y VHS: La cabina de visionado de DVD y VHS es un servicio que la Biblioteca Musical presta a sus usuarios poniendo a su disposición una magnífica colección de cientos de títulos: óperas, conciertos, ballets, flamenco, etc. El usuario puede realizar el visionado en las propias instalaciones de la Biblioteca previa presentación del carné.
- Sala de audición para conciertos y otras actividades musicales: La Biblioteca Musical dispone de un salón de actos para la celebración de conciertos, charlas, cursos y otras actividades musicales.

- Servicios en línea: A través del catálogo en línea los usuarios pueden consultar su ficha de lector.

→ **HEMEROTECA:** Ofrece una colección de más de cuatro siglos de publicaciones periódicas, ordenadas en 24 kilómetros de estanterías. Custodia prensa proveniente de todo el mundo hasta mediados del siglo XX, que incluye ejemplares raros y preciosos, algunos, únicos. A partir de 1966 recoge, casi exclusivamente, la prensa editada en Madrid. Brinda al usuario los siguientes servicios:

- Consulta de fondos
- Reprografía
- Visitas guiadas
- Préstamo para exposiciones
- Publicaciones digitalizadas

→ **BIBLIOTECA HISTÓRICA:** Su principal objetivo es la protección del legado patrimonial bibliográfico y su difusión. Cuenta con casi 220.000 volúmenes de obras manuscritas e impresas de los siglos XV a XXI. Ofrece los siguientes servicios:

- Información bibliográfica
- Consulta de fondos
- Documentos digitalizados: En colaboración con la Biblioteca Digital Memoria de Madrid, la Biblioteca Histórica está realizando la digitalización de sus fondos bibliográficos
- Petición anticipada de fondos
- Reprografía
- Préstamo para exposiciones
- Visitas temáticas

→ **IMPRENTA ARTESANAL. ARTES DEL LIBRO:** Ofrece a la ciudadanía contenidos culturales ligados a la historia de la imprenta, del libro y de las artes asociadas a ellos. Su colección se compone de más de 3.000 piezas que proceden de las artes gráficas de los últimos 200 años. Realiza los siguientes servicios:

- Exposición permanente
- Talleres profesionales de impresión Artesanal, Encuadernación Artesanal, Encuadernación Artística, Restauración Documental
- Biblioteca y Centro de Documentación
- Salón de actos
- Visitas guiadas

→ **BIBLIOTECA DIGITAL DEL PATRIMONIO HISTÓRICO. MEMORIA DE MADRID:** Es un proyecto de difusión de la memoria histórica de la ciudad a través de la digitalización del patrimonio histórico del Ayuntamiento de Madrid, especialmente el custodiado en sus archivos, museos y bibliotecas. Algunos de los documentos que se pueden consultar son: fotografías, periódicos y revistas, tarjetas postales, libros de los siglos XVI al XX, objetos de museos, etc. que nos dan una idea de la evolución de la ciudad y de la vida cultural madrileña.

**3. RESULTADOS DE LOS DATOS DE GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, PETICIONES DE INFORMACIÓN Y REASIGNACIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2014**

**3.1. ENTRADA**

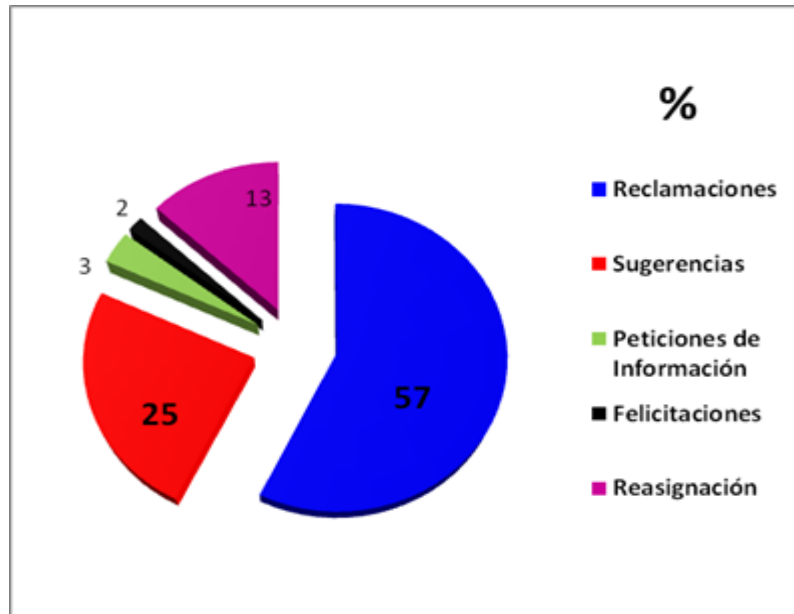
**3.1.1. Por tipo:**

MESES	RECLAMACIONES	SUGERENCIAS	P.INFORMACIÓN	FELICITACIONES	DEVUELTAS PARA REASIGNAR	TOTAL
Enero	27	14	2	2	15	60
Febrero	23	12	2	2	9	48
Marzo	30	10	2	0	4	46
Abril	22	6	1	0	5	34
Mayo	33	16	2	0	8	59
Junio	25	10	0	1	4	40
Julio	21	12	0	1	6	40
Agosto	16	8	2	0	6	32
Septiembre	21	10	4	1	7	43
Octubre	34	14	2	0	1	51
Noviembre	32	15	0	1	5	53
Diciembre	37	11	2	1	3	54
<b>TOTALES</b>	<b>321</b>	<b>138</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	<b>73</b>	<b>560</b>

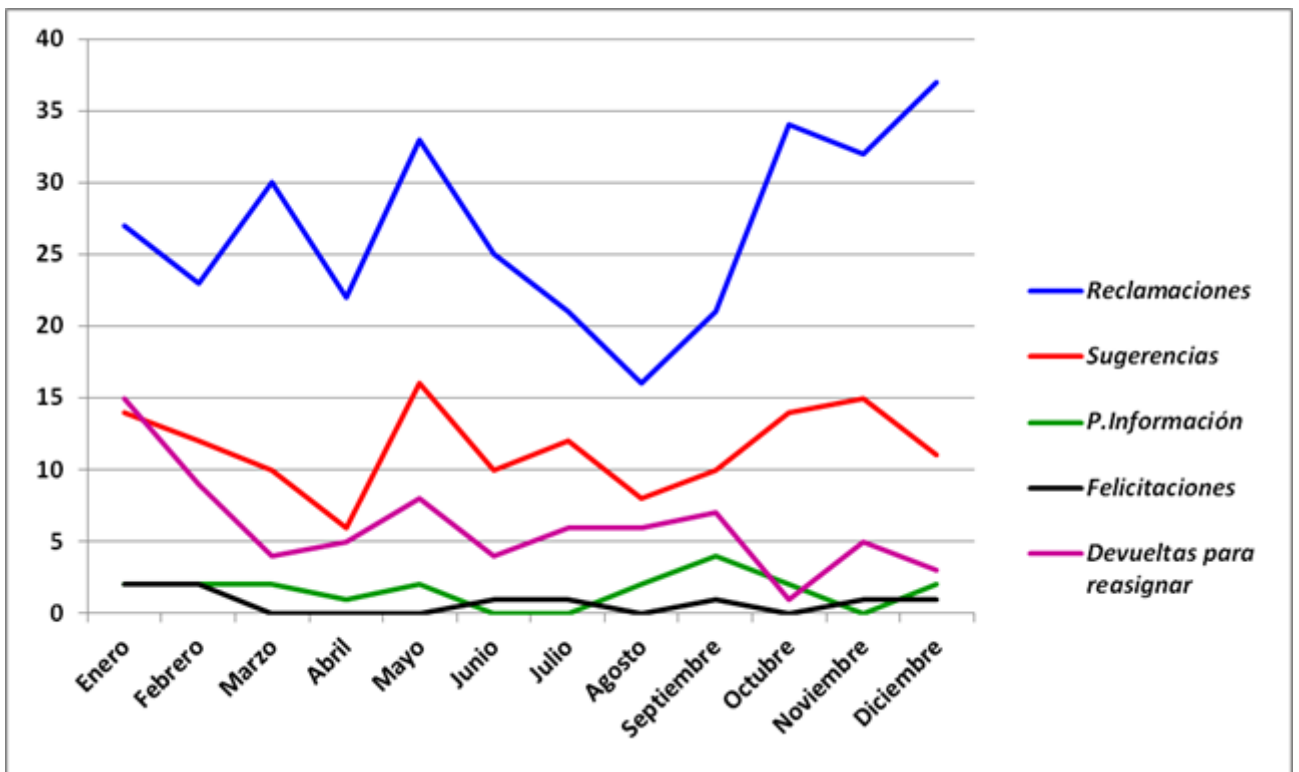
**Solicitudes en %**

2014	Total	%
Reclamaciones	321	57
Sugerencias	138	25
Peticiones de Información	19	3
Felicitaciones	9	2
Reasignación	73	13
<b>TOTALES</b>	<b>560</b>	<b>100</b>

Gráfica en %



Gráfica comparativa



### 3.1.2. Evolución interanual. Entrada por tipo

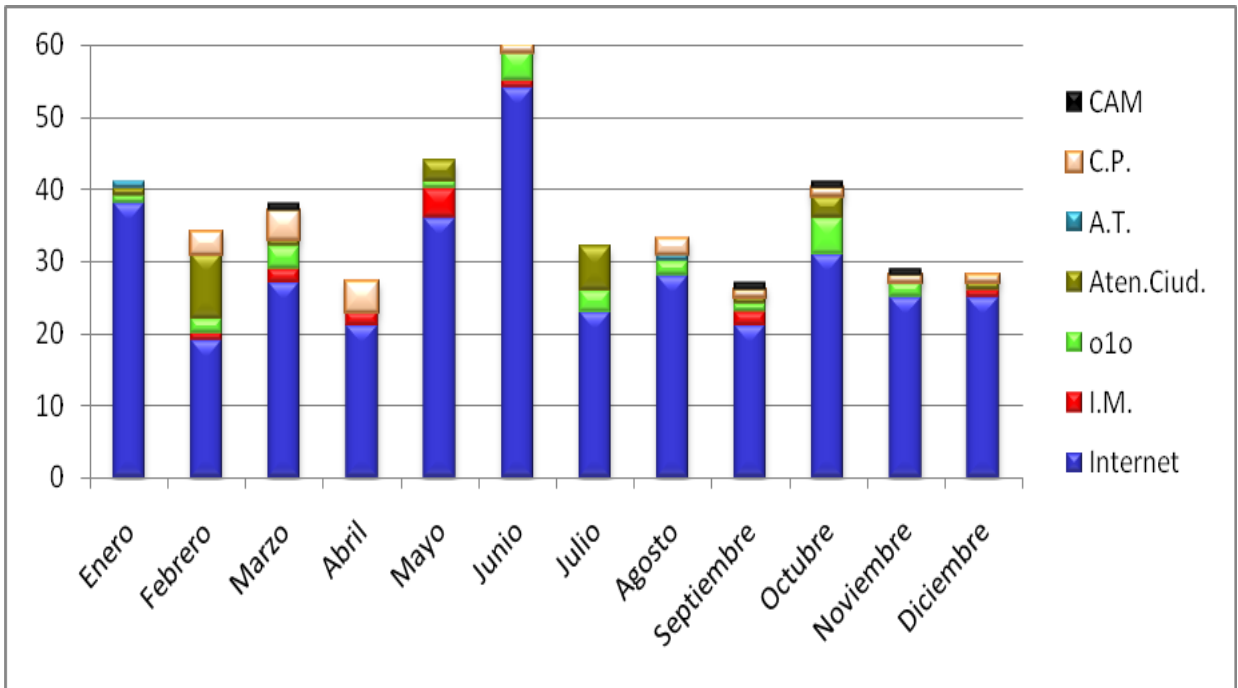
2013	Total	%	2014	Total	%
Reclamaciones	275	58	Reclamaciones	321	57
Sugerencias	125	26	Sugerencias	138	25
Peticiones de Información	19	4	Peticiones de Información	19	3
Felicitaciones	15	3	Felicitaciones	9	2
Reasignación	40	9	Reasignación	73	13
<b>TOTALES</b>	<b>474</b>	<b>100</b>	<b>TOTALES</b>	<b>560</b>	<b>100</b>

### 3.1.3. Canal de entrada

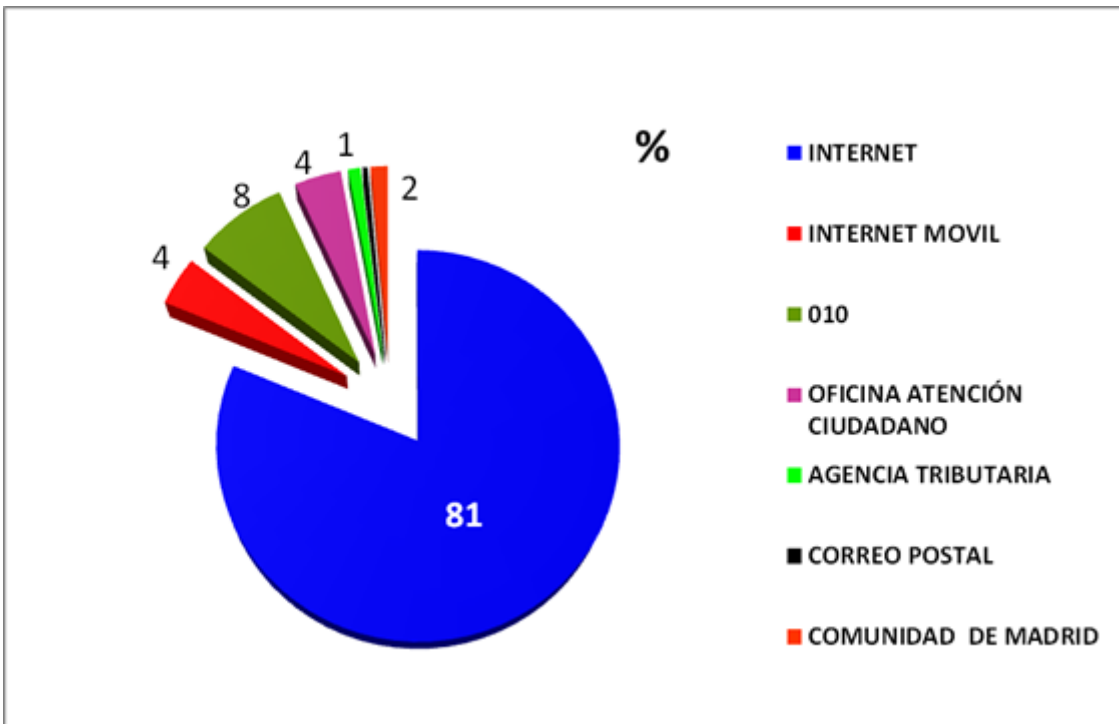
MESES	CANAL DE ENTRADA						
	INTERNET	INTERNET MOVIL	010	OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO	AGENCIA TRIBUTARIA	CORREO POSTAL	COMUNIDAD AUTÓNOMA MADRID
Enero	34	2	6	1	2	0	0
Febrero	29	0	4	1	1	0	4
Marzo	38	1	1	2	0	0	0
Abril	24	0	2	1	1	0	1
Mayo	42	3	3	2	0	0	1
Junio	28	1	3	1	0	2	1
Julio	22	3	7	2	0	0	0
Agosto	23	0	2	0	1	0	0
Septiembre	30	2	1	3	0	0	0
Octubre	41	3	2	4	0	0	0
Noviembre	41	3	3	1	0	0	0
Diciembre	44	2	4	1	0	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>396</b>	<b>20</b>	<b>38</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>7</b>



Gráfica atendiendo al canal de entrada



Gráfica del canal de entrada en %



### 3.1.4. Evolución interanual. Canal de entrada

CANAL DE ENTRADA AÑO 2013	TOTAL	%
INTERNET	348	80
INTERNET MÓVIL	13	3
010	24	6
OFICINA ATENCIÓN CIUDADANO	25	6
AGENCIA TRIBUTARIA	2	0
CORREO POSTAL	18	4
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID	4	1
<b>TOTALES</b>	<b>434</b>	<b>100</b>

CANAL DE ENTRADA AÑO 2014	TOTAL	%
INTERNET	396	81
INTERNET MÓVIL	20	4
010	38	8
OFICINA ATENCIÓN CIUDADANO	19	4
AGENCIA TRIBUTARIA	5	1
CORREO POSTAL	2	0
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID	7	2
<b>TOTALES</b>	<b>487</b>	<b>100</b>

a

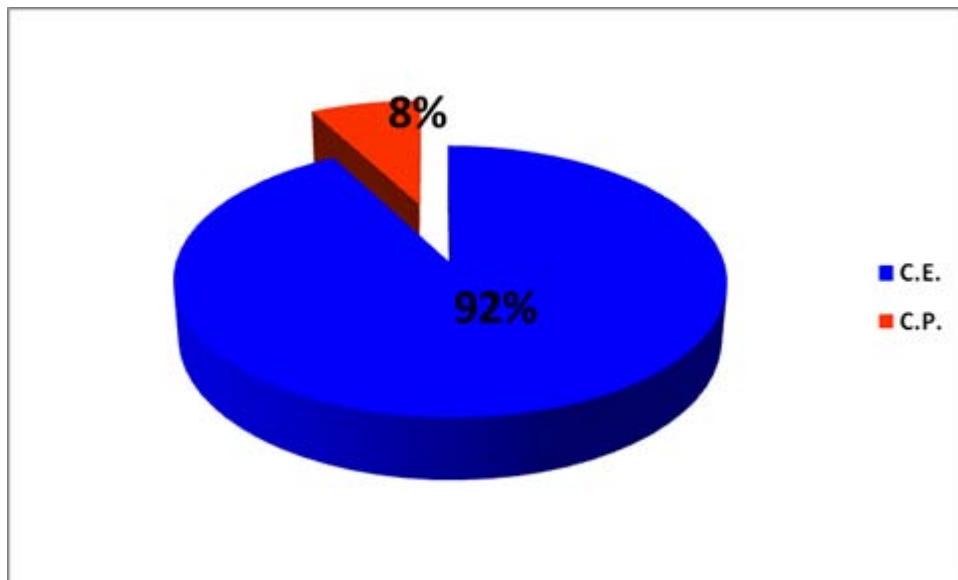
### 3.1.5 Canal de Salida

MESES	RESPUESTA	
	Correo Electrónico	Correo Postal
Enero	39	6
Febrero	34	5
Marzo	39	3
Abril	28	1
Mayo	49	2
Junio	30	6
Julio	28	6
Agosto	26	0
Septiembre	34	2
Octubre	48	2
Noviembre	46	2
Diciembre	48	3
<b>TOTALES</b>	<b>449</b>	<b>38</b>

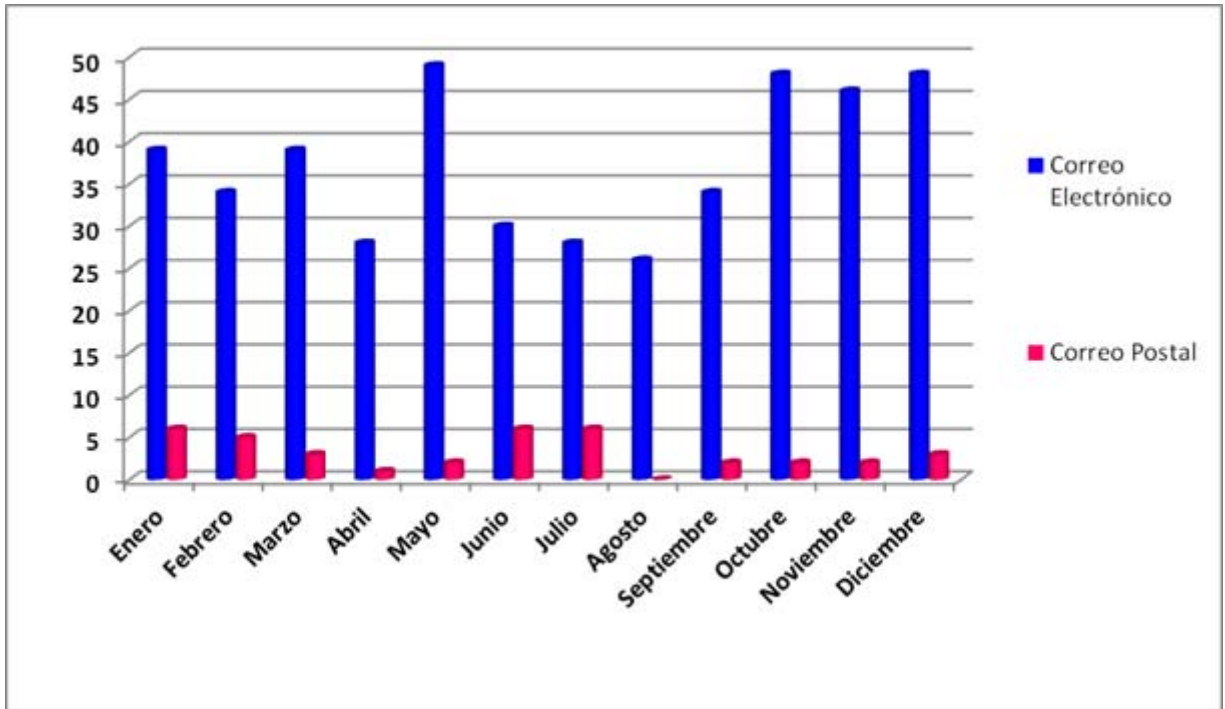
### Canal de salida en %

CANAL DE SALIDA	RESPUESTA	%
Correo Electrónico	449	92
Correo Postal	38	8
<b>TOTALES</b>	<b>487</b>	<b>100</b>

### Gráfica del Canal de salida en %



### Gráfica comparativa atendiendo al canal de salida



### 3.1.5. Evolución interanual. Canal de salida

CANAL DE SALIDA Año 2013	RESPUESTA	%	CANAL DE SALIDA Año 2014	RESPUESTA	%
Correo Electrónico	385	89	Correo Electrónico	449	92
Correo Postal	49	11	Correo Postal	38	8
<b>TOTALES</b>	<b>434</b>	<b>100</b>	<b>TOTALES</b>	<b>487</b>	<b>100</b>

## 4. TRAMITACIÓN

### 4.1. Estado de Tramitación

ESTADO	Número
Total entrada	560
Pendiente tramitación (activas)	0
Contestadas (terminadas)	559
No admitidas	1
Archivadas sin respuesta	0

#### 4.1.1. Tiempos de tramitación

TI TIEMPO	Número o Porcentaje
Porcentaje contestado <b>30 días</b>	70%
Porcentaje contestado en <b>15 días</b>	30%

Distribución de las Sugerencias, Reclamaciones, Peticiones de Información y Felicitaciones en

BIBLIOTECAS	SUGERENCIAS	RECLAMACIONES	PETICIONES INFORMACIÓN	FELICITACIONES
ÁNGEL GONZÁLEZ	11	11	0	0
ALUCHE	2	8	0	0
ANA M <sup>a</sup> MATUTE	11	20	0	1
BUENAVISTA	1	1	0	2
CANILLEJAS	1	3	0	0
FRANCISCO IBAÑEZ		cerrada		
CIUDAD LINEAL	1	4	0	0
CONDE DUQUE	2	15	1	0
DÁMASO ALONSO	1	2	0	0
EUGENIO TRIAS	11	37	0	0
FRANCISCO AYALA	2	4	0	0
GERARDO DIEGO	0	3	0	0
GLORIA FUERTES	0	5	0	0
HUERTA DE SALUD	0	10	0	1
ISLAS FILIPINAS	1	1	0	0
IVÁN DE VARGAS	9	15	0	1
JOSÉ HIERRO	0	11	0	1
JOSÉ SARAMAGO	4	6	0	0
LA CHATA		Cerrada		
MARÍA ZAMBRANO	3	12	0	0
MARIO VARGAS LLOSA	1	4	0	0
MIGUEL DELIBES	0	5	0	0
G. GARCÍA MÁRQUEZ	0	6	0	0
PABLO NERUDA	1	2	0	0
PÍO BAROJA	2	9	0	0
PORTAZGO	0	0	0	0
POZO DEL TÍO RAIMUNDO	0	2	0	0
SAN BLAS	2	8	0	0
VALLECAS	2	6	0	0
V. MONTALBAN	1	8	0	1
VICALVARO	1	1	0	0
VÍCTOR ESPINÓS	0	2	0	0
BIBLIOTECAS EN GENERAL*	67	36	15	0
ARCHIVO DE VILLA	0	2	1	1
BIBLIOMETRO	0	0	0	0
CONDE-DUQUE. EXPOSICIONES	0	2	0	0
HEMEROTECA	0	3	0	1
IMPRENTA MUNICIPAL	1	2	1	0
IAM**	0	43		0
MUSEOS***	0	12	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>321</b>	<b>19</b>	<b>9</b>

## las bibliotecas.

\* Bibliotecas en general, hace referencia a las reclamaciones hechas a las 31 bibliotecas de la Red y no a una concreta.

\*\* Las reclamaciones relativas a informática se refieren: 18 a problemas con el servicio Wifi y 23 al filtrado de contenidos, actualización de navegadores, lentitud etc.

\*\*\* Las reclamaciones relativas a museos se reparten de la siguiente manera:

- Museo de Historia .....6
- Planetario.....3
- Ermita de San Antonio.....1
- Templo de Debod.....1
- Teatro Español.....1

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

Durante el 2014 se han mejorado diferentes aspectos que han optimizado los servicios en las bibliotecas.

Se ha aumentado, de igual manera que el año 2013, los puestos de Internet en algunas bibliotecas, se han mejorado problemas de climatización y se ha permitido conectar los portátiles, smartphones, y tablets a la red eléctrica. Para ello, en este año 2014 se han comprado muebles de carga eléctrica en 8 bibliotecas.

Se ha inaugurado una nueva biblioteca en el distrito Centro, la biblioteca Mario Vargas Llosa, y se han ampliado en metros y servicios en las bibliotecas Francisco Ibáñez y Gabriel García Márquez.

Se ha corregido notablemente el servicio de Internet cambiando el servidor que da acceso al servicio por uno más moderno y con mejores prestaciones.

Se ha instalado un teléfono del 010 en una biblioteca y se va a implementar en otra.

Como propuesta de actuación se van a comprar Tablet para poder realizar actividades con los usuarios ya que son un complemento muy útil para la realización de cursos de internet.

Cabe destacar la importancia de los usuarios para las bibliotecas haciéndoles partícipes y para ello se están realizando clubs de lectura virtuales. Se participa activamente en las redes sociales Facebook y Twitter.

Se mantiene una página Web de bibliotecas actualizada diariamente donde los usuarios pueden consultar y participar en los concursos que se realizan.

Finalmente, está prevista la compra de mobiliario y estores para mejorar el aspecto de las bibliotecas y hacer más cómoda la estancia de los usuarios en las mismas.

En cuanto a Museos, se ha abierto al público la exposición permanente del Museo de Historia tras varios años de cierre casi total y se ha creado la unidad gestora web, que ya están comenzando a actualizar sus contenidos.



En Madrid, a 28 de abril de 2014

M<sup>a</sup> Ángeles de Diego Suso

Jefe de Unidad de las Bibliotecas Públicas Municipales