

INFORME ANUAL | 2022

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS



Información de Firmantes del Documento

EMILIO DEL RIO SANZ - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 10/03/2023 14:03:11
CSV : 1V0QST363UVSAKFU



El Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permita detectar, no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora, sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

Las sugerencias y las reclamaciones deben considerarse como una oportunidad para cualquier institución que quiera mejorar la calidad de sus servicios y dirigir su actuación y su acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía.

El Informe Anual elaborado por las unidades gestoras municipales permite a los responsables municipales y a la ciudadanía conocer cómo ha sido la prestación de los servicios municipales durante el año 2022, qué circunstancias han provocado un correcto o incorrecto funcionamiento y, en este último caso, qué medidas se han adoptado para subsanar las deficiencias observadas. En definitiva, pretende dar información sobre la consecución de los objetivos y también de aquellos asuntos que están en proceso de consecución y que deben tenerse en cuenta para la prestación de un correcto servicio público municipal.

Su elaboración da cumplimiento 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 analizarán las reclamaciones recibidas y redactarán, con carácter anual, un programa de mejora que verse sobre las materias, acciones o comportamientos objeto de las reclamaciones presentadas**, y también, al compromiso 6 de la Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades 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**.

EL INFORME aborda las siguientes cuestiones:

- **Análisis** de todas las SyR recibidas: permite relacionar los motivos que han provocado la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones durante el año 2022.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2022 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2023.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2022.



1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2022.

Introducción:

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, en el ejercicio de sus competencias, gestiona una red de centros, 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 2022 han visitado los museos municipales 750.489 personas (511.920 en 2021) y las bibliotecas públicas han registrado 1.610.118 (1.188.922 en 2021). Las cifras han mejorado sensiblemente respecto a 2021 si bien no se han alcanzado por completo los niveles pre-pandemia.

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 en marzo de la biblioteca de San Fermín en el Distrito de Usera, realización de los proyectos de las bibliotecas de Villaverde, Las Tablas y Montecarmelo y los proyectos de la biblioteca de Pau Carabanchel y Ensanche de Vallecas y Hortaleza.

Igualmente, en el caso de los museos se está trabajando intensamente en su modernización, por un lado, mediante la mejora de los procesos de conservación y una mejor interrelación con el público; y por otro, con la profundización de las relaciones institucionales con otros museos y centros culturales de la ciudad y su futura ampliación con la puesta en funcionamiento de un nuevo museo, el Museo El Capricho,

Sus áreas de acción, tal como quedan reflejadas en el Acuerdo de la Junta de Gobierno de 4 de julio de 2019 de organización y competencias del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte, 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 a través de sus museos y exposiciones.

Los centros gestionados por esta Dirección General son, por un lado, la Red de 33 Bibliotecas Públicas Municipales, la Biblioteca Histórica Municipal, Hemeroteca Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós, Biblioteca Digital Memoria de Madrid, Biblioteca Técnica.

Y por otro, la Red de Museos y Exposiciones Municipales, compuesta por el Museo de San Isidro - Los orígenes de Madrid, el Museo de Historia de Madrid, el Museo de Arte Contemporáneo, el Planetario de Madrid, la Imprenta Municipal -Artes del Libro, el Templo de Debod, la Ermita de San Antonio de la Florida, el Castillo de la Alameda, el Museo de Escultura al Aire Libre de la Castellana y las Salas de Exposiciones Temporales de Conde Duque.



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 con valor histórico a efectos administrativos, de transparencia y de investigación.

El presente informe incluye, por tanto, el análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de todos los centros adscritos a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos que han recibido SyR.

Desde el punto de vista cuantitativo, los datos son los siguientes:

Sugerencias: 74
Reclamaciones: 273
Felicitaciones: 70
TOTAL: 417

El centro que más sugerencias/reclamaciones ha recibido es la Biblioteca de La Elipa (68) y el Archivo de Villa es la institución que ha recibido mayor número de felicitaciones (14).

El análisis de las causas o motivos que han provocado la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones se realiza a continuación por tipo de centros.

Red de bibliotecas Públicas:

Las Bibliotecas Públicas Municipales han recibido a lo largo de 2022 un total de 337 SyR.

De estas, 97 (42 reclamaciones + 34 sugerencias + 17 felicitaciones) eran de ámbito general de la Red (no referidas a ninguna biblioteca en concreto: horarios, condiciones de préstamo, etc.) y de ellas 7 referidas a petición de nuevas bibliotecas. Además, relacionadas con la normativa a la sala infantil recibimos 5 sobre la edad de acceso de menores no acompañados.

Del análisis por centros concretos cabe destacar aquellas bibliotecas que han recibido más SyR:

- BPM La Elipa, 68 SyR (Todas ellas motivadas por un cierre programado que no llegó a producirse).
- BPM Eugenio Trías, 21 SyR (Remarcar que la BPM Eugenio Trías tuvo 191.466 visitantes durante el año 2022, según consta en su Memoria Anual).
- BPM Iván de Vargas 18 SYR (Teniendo el mismo número de reclamaciones que felicitaciones 9 y 9).

En cuanto a la clasificación por categorías destacan, por su cuantía, las incidencias relativas a:



- Instalaciones (90). En esta categoría se agrupan las incidencias relativas a climatización (la mayoría de ellas) y/o problemas varios en el edificio (accesibilidad, ascensores, espacios, calefacción, estado de conservación, lavabos y limpieza, ruido ambiental...).
- Cierres (77). En la categoría destacan las reclamaciones por los cierres motivados por las alertas meteorológicas, que han afectado durante todo el año al Parque de El Retiro, y las obras de remodelación en el Centro Cultural Buenavista, que afectan a la Biblioteca David Gistau, así como obras de mejoras en las siguientes bibliotecas: Vallecas, Vázquez Montalbán, Pozo, y Pío Baroja, y averías en las instalaciones como en el caso de Huerta de la Salud.

Observamos que casi la totalidad de estas reclamaciones por cierre, fueron motivadas por el cierre programado que, finalmente no se produjo en la Biblioteca La Elipa.

Actividades y Talleres (47). La actividad contrada desde el Departamento de Bibliotecas llamada "Leyendo cuentos" motivó un número importante de reclamaciones por que no era lo esperado por la ciudadanía. Remarcar la buena acogida del club de lectura virtual: "El Club de los Gatos".

- Sala de Lectura (16). Entre ellas, problemas con puestos, salas llenas, robos e instalación eléctrica.
- Horarios (8). Por un lado, motivadas por la aplicación del horario estival y por otro lado cuando se producen cierres parciales están relacionados por las características propia composición de la plantilla (personal escaso y reducciones de jornada).
- Bibliometro y Bibliored:. En su mayoría motivadas por averías en los buzones de devolución y la solicitud de apertura del Bibliored Corín Tellado (Cagigal)
- Fondos (16): Sobre la actualización de la colección, catálogo bibliográfico, sugerencias de compra y donaciones.
- Internet y wifi (13): Sesiones de internet e infraestructura telemática, (claves reservas, puestos, software del equipo)
- Página web (8): Contenido actualizado y coherente con las informaciones que se dan en las bibliotecas.
- Préstamo e información (14): Posibilidad del servicio de renovación, sanciones, morosidad...
- Trato recibido (19): Tanto a nivel de plantilla municipal como servicios de vigilancia y limpieza).

En cuanto a sugerencias, durante este año se han recibido 60, a destacar la solicitud de apertura de nuevas bibliotecas en distintos barrios, la petición de cambio de nombre a algunas bibliotecas, la creación del servicio de renovación de préstamos y sugerencias de nuevos talleres, etc.



Respecto a felicitaciones, a lo largo de 2022 se han recibido un total de 33. Que se pueden desglosar de la siguiente forma: 7 sobre la profesionalidad, buen trato y acogida del personal; Club de lectura virtual: Club de los Gatos 13; talleres de informática impartidos por el personal de las bibliotecas: 10; 1 sobre asuntos generales; 1 sobre Centros de Interés y 1 sobre recursos virtuales.

Biblioteca Histórica Municipal:

En la Biblioteca Histórica a lo largo de 2022 se han recibido 12 felicitaciones referidas al servicio de reprografía, búsquedas e información bibliográfica, el trato y la atención recibidos y la satisfacción con las visitas temáticas.

Se han recibido dos sugerencias, una de ella solicitando la compra de bolsas transparentes para que se vea lo que los usuarios meten en la Sala de Investigación.

La segunda solicitaba una mesa de luz que permitiera ver con claridad las marcas de agua de los papeles antiguos. Se atenderá cuando se posible a nivel presupuestario.

Hemeroteca Municipal:

Se recibieron 5 felicitaciones por el trato y la atención recibida por el personal de la Hemeroteca.

En cuanto a las reclamaciones, solo se recibió una por la demora en la gestión de una donación. Se trata de procedimientos administrativos que requieren un tramitación y cuya solución que culminó en la aceptación, no es inmediata pues requiere una de una serie de pasos inevitables y no dependen de la Hemeroteca.

Se registraron también dos peticiones de relacionadas con búsquedas documentales dentro de la Hemeroteca.

Biblioteca Musical Víctor Espinós:

La biblioteca ha recibido 2 felicitaciones por la buena atención del personal durante las visitas guiadas a la Biblioteca. Al tratarse de felicitaciones, las medidas que se pueden adoptar es seguir realizando el servicio con, al menos, el mismo nivel de calidad.

Además, recibió 3 sugerencias:

- Sugerencia sobre el sistema de cita previa para que se puedan utilizar las cabinas en días consecutivos y dos horas seguidas si no está ocupadas.
- Sugerencia para que se vuelva a habilitar un servicio de reprografía en la Biblioteca. También sugiere la apertura de todas las cabinas y una limpieza más exhaustiva de las mismas.
- Sugerencia para que se habiliten más salas de ensayo para batería y el mantenimiento de la que se utiliza en la actualidad.

Recibió también 2 reclamaciones:



- por la deficiente insonorización sobre las cabinas de ensayo de la Biblioteca, a la vez que sugiere la reparación de un piano de las cabinas.
- por la cancelación de citas previas para el uso de una cabina de ensayo.

Archivo de Villa:

El Archivo de Villa ha recibido 14 felicitaciones, 10 reclamaciones y 2 sugerencias.

Por lo que respecta a las felicitaciones, 6 de ellas agradecen los servicios facilitados, así como la ayuda y la amable atención recibida por parte de los funcionarios del Archivo. A ello se añaden 7 más en las que agradecen la iniciativa y buena organización de unas Jornadas que se realizaron en octubre en el Archivo de la Villa y una más por las actividades desarrolladas por el Archivo en la conmemoración del Día de los Archivos.

En cuanto a las reclamaciones, la mayoría (7) hacen referencia a la demora en la entrega de la documentación solicitada, debido a la falta de medios personales y materiales en el Archivo de la Villa y el resto a averías de montacargas, imposibilidad de fotografiar los documentos (puede generar problemas de protección de datos), al funcionamiento del teléfono y a la correcta conservación de los documentos.

Museos Municipales:

A lo largo de 2022, los Museos Municipales han recibido un total de 19 solicitudes SyR, de las cuales 13 son reclamaciones, 5 son sugerencias y 1 es una felicitación.

De ellas, 9 se refieren al Templo de Debod, 3 a Planetario, 2 a la Imprenta Municipal – Artes del Libro, 1 al Museo de Historia y 4 genéricas dirigidas a la Red de Museos Municipales. Las cuestiones planteadas han sido muy variadas y su contenido resumido en los siguientes ítems:

En cuanto a las reclamaciones, éstas se han referido a:

- Horarios: acceso y tiempos de espera en el Templo de Debod y problemas con el cierre de la Imprenta por problemas técnicos de organización del personal.
- Trato recibido por parte del personal (Templo de Debod, Museo de Historia).
- Acceso a las instalaciones (control de aforo en el Templo de Debod) e instalaciones deterioradas (Templo de Debod).
- Accesibilidad para personas con sillas de ruedas (Templo de Debod).
- Sobre el contenido de una proyección del Planetario.
- Acceso a información administrativa sobre el IV Premio de Encuadernación Artística.
- Solicitud de información sobre un expediente de contratación.
- Solicitud de información sobre el Museo Ángel Nieto (no forma parte de la red de Museos municipales).

Respecto a las sugerencias, los temas han sido:



- Mejorar la información y el tiempo de espera para acceder al Tempo de Debod, así como la posibilidad de hacer reservas *on line*.
- Solicitud de poder recibir las facturas de Planetario de forma electrónica.
- Petición de información para localizar un cómic sobre la Duquesa de Osuna editado por el Ayuntamiento.
- Propuesta de creación de un nuevo museo sobre la historia de Villaverde Bajo.

Finalmente, se ha recibido una felicitación dirigida al Planetario de Madrid por el trato recibido por parte del personal.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2022 o aprobadas para su ejecución en 2023 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

Red de Bibliotecas Públicas:

Las acciones de mejora emprendidas para resolver las quejas de la ciudadanía son, en resumen, las siguientes:

- A pesar del elevado número de reclamaciones recibidas en relación al cierre temporal del turno de tarde de Biblioteca La Elipa, finalmente no se produjo.
- Sobre el cierre de las bibliotecas por obras de reforma, estas han finalizado ya a primeros de año y está prevista su próxima apertura. Con respecto a la BPM David Gistau, se mantuvo el punto bibliotecario temporal en el espacio multidisciplinar del CMS Retiro-Salamanca, en la calle Nuñez de Balboa, 40, para dar servicio al público.
- Cierres meteorológicos: información actualizada a través de todos los canales habituales. Solo cabe pedir disculpas ya que son cierres obligatorios por alerta atmosférica,
- Cierres parciales o totales de bibliotecas, motivadas por incidencias de personal: siempre que se ha podido se ha abordado con la plantilla volante.
- Sobre las incidencias recibidas en relación al trato recibido, se ha abordado cada caso con el personal implicado para averiguar las circunstancias. Si es necesario se ha recordado a los trabajadores la necesidad de atender correctamente a la ciudadanía.
- Sobre las instalaciones de las redes telemáticas nos hemos puesto en contacto inmediatamente con el IAM para su solución en el menor tiempo posible.
- Fondos de la colección: a partir del mes de mayo que entró en vigor el Acuerdo-Marco actual comenzaron a enviarse con regularidad los nuevos fondos a las bibliotecas y Bibliored.
- En el último trimestre del año se procedió a equiparar los horarios de sábados y domingos para las bibliotecas que tienen apertura en fin de semana. Con esta medida se consigue dar un mejor servicio al ciudadano.



- Se decide suprimir del contrato de talleres actual, la actividad llamada “Leyendo cuentos”
- En cuanto a la normativa sobre la edad de acceso a menores no acompañados, se modificó en sintonía con la normativa de las bibliotecas de la Comunidad de Madrid.
- Las quejas motivadas por las averías en buzones de bibliometro se solucionó en el mes de diciembre
- Sobre las renovaciones del préstamo de fondos aunque no podemos dar este servicio, se sigue ofreciendo la posibilidad, como alternativa, de devolución y préstamo del ejemplar si no está reservado.

Biblioteca Histórica Municipal

Se tramitó en 2022 un contrato por procedimiento abierto para la compra de materiales de conservación que resultó desierto y en se volverá a lanzar en 2023, en el que se tendrá en cuenta la compra de bolsas transparentes. La adquisición de una mesa de luz se valorará su adquisición dependiendo del presupuesto disponible.

Ambas sugerencias se respondieron convenientemente y las felicitaciones se agradecieron y se compartieron con el personal del centro.

Hemeroteca Municipal:

Solo se registró una reclamación por la demora en la gestión de una donación. Se trata de procedimientos administrativos que requieren una tramitación y cuya solución que culminó en la aceptación, no es inmediata pues requiere una de una serie de pasos inevitables y no dependen de la Hemeroteca.

Todas se tramitaron en tiempo y forma, dando gracias por las felicitaciones recibidas y solicitando disculpas en el caso de la reclamación. Las peticiones de información documental se respondieron también adecuadamente.

Las 5 felicitaciones se compartieron con el personal del centro.

Biblioteca Musical Víctor Espinós:

La biblioteca ha recibido 2 felicitaciones por la buena atención del personal durante las visitas guiadas a la Biblioteca. Al tratarse de felicitaciones, las medidas que se pueden adoptar es seguir realizando el servicio con, al menos, el mismo nivel de calidad.

Además, respecto a las mejoras relacionadas con las 3 sugerencias:

- Sugerencia sobre el sistema de cita previa para que se puedan utilizar las cabinas en días consecutivos y dos horas seguidas si no está ocupadas.



En la actualidad ya se pueden ocupar las cabinas dos turnos seguidos si no hay reserva previa. En cuanto al uso en días consecutivos, se está estudiando la posibilidad de hacerlo, de cara al próximo curso.

- Sugerencia para que se vuelva a habilitar un servicio de reprografía en la Biblioteca. También sugiere la apertura de todas las cabinas y una limpieza más exhaustiva de las mismas.

Se informa de que en la Biblioteca existe un servicio de reprografía al que se accede a través de una solicitud en la página web. Se le comunica también que las máquinas de reprografía han desaparecido de las bibliotecas por problemas con los derechos de autor. Por otra parte, se abrieron la totalidad de las cabinas una vez se tuvo la seguridad de la higienización para su uso seguro por la pandemia COVID-19. Le informamos de que tenemos constancia de un correcto servicio de limpieza que se incrementó en la etapa mencionada.

- Sugerencia para que se habiliten más salas de ensayo para batería y el mantenimiento de la que se utiliza en la actualidad.

Se tendrá en cuenta la sugerencia de habilitar más salas, aunque no se dispone de espacio suficiente por tamaño y por la insonorización que necesita una batería. Se atienden las comunicaciones sobre mantenimiento de este instrumento en el menor tiempo posible.

En cuanto a las 2 reclamaciones:

- por la deficiente insonorización sobre las cabinas de ensayo de la Biblioteca, a la vez que sugiere la reparación de un piano de las cabinas.

Se trabaja con el servicio de mantenimiento del edificio en mejorar la insonorización de las cabinas porque somos conscientes de que tienen algunas carencias provocadas por los conductos de aire y por las puertas, aunque es un problema de difícil solución. Se informa de que las reparaciones de pianos se resuelven en el menor tiempo posible tras su comunicación, que puede hacer directamente en la biblioteca.

- por la cancelación de citas previas para el uso de una cabina de ensayo.

Se informa de que son cancelaciones puntuales debido a circunstancias imprevistas; se trabaja para que estas no interfieran en el normal desarrollo de las citas para ensayo.

Archivo de Villa:

En cuanto a las 2 sugerencias recibidas, una la realiza un antiguo trabajador del Archivo de Villa, y en ella hace referencia a cómo mejorar las infraestructuras del Archivo, para la mejor conservación de los documentos. En la otra, un ciudadano quiere confirmar que la información de la web del Archivo de Villa es correcta,



preguntando si se posee en el Archivo de Villa Códices o manuscritos de los siglos XV a XIX.

Sobre acciones correctivas, indicar que, dentro de los medios del Archivo, se intenta mejorar y agilizar los procesos de trabajo para satisfacer todas las solicitudes de información en el menor tiempo posible. Para agilizar tiempos en 2023 se va a adquirir un nuevo escáner ya que se cuenta únicamente con dos máquinas de digitalización para atender todas las solicitudes del Archivo. En resumen, se intenta optimizar los recursos, materiales y humanos.

Respecto al teléfono de cita previa, se está intentando configurar el teléfono para un mejor funcionamiento, si bien la solución depende de IAM y no tanto del Archivo.

Museos Municipales:

En cuanto a las medidas adoptadas para subsanar los problemas planteados en la SyR, todas las reclamaciones y sugerencias presentadas fueron respondidas, bien indicando las posibles mejoras del servicio, bien ampliando la información a la ciudadanía.

La mayor parte de las reclamaciones están relacionadas con el acceso al Templo de Debod. Debido al destacado aumento de visitantes después de la pandemia, se han incrementado los tiempos de espera para los visitantes que, además, deben hacerlo al aire libre, con lo que ello implica en las épocas de mayores contrastes de temperatura. Asimismo, y por razones de conservación del Templo, el aforo está muy limitado y debe controlarse el número de personas que accede a cada una de las salas. Para poder solventar este problema, se ha solicitado a Informática del Ayuntamiento de Madrid, con carácter de urgencia, la implantación de la reserva de entradas *on line*, proyecto ya previsto con anterioridad.

Debe señalarse que, en 2022, los museos municipales han recibido más de 750.000 visitas, y que se han producido únicamente dos quejas sobre el trato recibido por los usuarios. En ambos casos, los problemas se han originado en el momento de la hora de cierre de los espacios.

En relación con el comportamiento del personal asignado a los museos, de forma continuada se toman medidas para instruir en el adecuado trato a los ciudadanos y en una prestación del servicio respetuosa, educada y empática.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2022.

Por lo que respecta a las bibliotecas, como puede apreciarse de lo señalado en el punto 2, las reclamaciones que se reciben tienen siempre, además de una respuesta como tal a la persona usuario, una acción de mejora aparejada. Pero ello, claro está,



siempre que resulta posible y oportuno. Por ejemplo, las reclamaciones por cierres de la BPM Eugenio Trías ubicada en el Parque de El Retiro solo pueden ser respondidas pidiendo disculpas ya que se procede al cierre del Parque de manera obligatoria para todos los ciudadanos de Madrid.

Otras, como la referida a la modificación de la edad de permanencia por los niños sin compañía de adulto responsable, se modificaron de inmediato.

Las referidas a cierres puntuales por falta de personal en ciertos momentos del año, son por circunstancias imponderables ya que se está llevando a cabo, con soporte del Servicio de Personal de la SGT del Área y el Área de Hacienda y Personal, una política en dos direcciones, por un lado, la cobertura de vacantes mediante contratación de interinos y por otra, el incremento de las plazas que integran la plantilla volante (pensada y creada para cubrir bajas o faltas de personal puntuales), esta plantilla volante en 2022 se ha incrementado en 6 plazas más que están en proceso de cobertura. Este grupo se creó con 6 plazas y ahora son 18.

Las cuestiones relacionadas con mejoras en las instalaciones se abordan solicitando e insistiendo en la reparación/mejora del equipamiento en cuestión pero esto no es competencia de esta Dirección General por lo que carece de capacidad efectiva de acción, salvo la ya mencionada solicitud o insistencia al órgano competente. De todas formas, las bibliotecas están en continua mejora de sus instalaciones, cabe destacar las obras de ampliación de la biblioteca David Gistau, o las obras de mejora de accesibilidad de la BMP Puente de Vallecas y Pío Baroja en 2022.

Las felicitaciones por su parte, son un enorme aliciente de reconocimiento que sirve a los equipos para incidir en la mejora continua en el ejercicio de sus funciones. En general, en las bibliotecas históricas y en el Archivo de Villa, son más numerosas que las sugerencias o las reclamaciones.

En relación con el Archivo de Villa, el principal problema que suscita reclamaciones radica en los tiempos de espera para atender las solicitudes como consecuencia de la necesidad de dotar al Archivo con más medios técnicos y humanos. Ya hemos indicado la compra próxima de un nuevo escáner, la cobertura de vacantes y se está trabajado para optimizar los recursos disponibles y reducir los tiempos de espera de las peticiones de los usuarios.

Las felicitaciones han sido elevadas teniendo en cuenta el número total de expedientes SyR, por lo que entendemos que la valoración del Archivo es positiva y es un aliciente para todo el equipo para seguir mejorando. Además, el Archivo cuenta ya con carta de servicios por lo que se trabaja ya en una dinámica de mejora continua.

En lo tocante a los **Museos Municipales**, como puede apreciarse, una parte importante de las quejas recibidas en 2022 tienen que ver con el destacado aumento de visitantes y las incidencias derivadas de ello.



En relación con los Museos, debemos valorar 2022 como un año con escasas incidencias, la mayor parte de ellas relacionadas con la imposibilidad de realizar reservas previas. Esto es un claro indicativo del interés que la ciudadanía muestra por visitar los Museos Municipales y poder disfrutar de las actividades que en ellos se realizan.

Por último, algunas de las solicitudes presentadas exceden las competencias de la Subdirección General de Museos y Exposiciones y otras expresan opiniones y gustos sobre los que no cabe intervención posterior alguna.

En conclusión, esta Dirección General tiene como línea estratégica de gestión el ofrecer servicios de la mayor calidad, teniendo al usuario/a o visitante como centro de su actividad.

El nivel de cumplimiento de las cartas de servicios es muy elevado y las encuestas de satisfacción así lo reflejan también.

Por ello, se considera esencial el análisis de las reclamaciones y sugerencias porque facilitan mucha información sobre las áreas de mejora que se pueden establecer para conseguir los mejores resultados y la satisfacción del público. En cuanto a las felicitaciones, constituyen un aliciente fundamental para los equipos de trabajo y tiene una repercusión muy positiva.

Por último, cabe señalar, como ya hemos dicho, que la resolución de algunas de las solicitudes presentadas excede las competencias de la esta Dirección General, y otras expresan opiniones y gustos sobre los que no cabe intervención posterior alguna.

Firma electrónica del Responsable de la Unidad Gestora
(Director General, Secretario General Técnico, Gerente de Organismo Autónomo,
Coordinador de Distrito)

