

# INFORME ANUAL | 2020

## SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS

---

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 2020, que 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 Felicitaciones 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 2020.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2020 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2021.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2020.

## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2020.

### Introducción:

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, en el ejercicio de sus competencias, gestiona una red de 46 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 2020 han visitado los museos municipales 380.000 personas (1.077.517 en 2019) y las bibliotecas públicas han registrado 1.134.240 visitantes (2.225.721 en 2019). Como puede apreciarse, el impacto de la pandemia es muy relevante por lo que también influye en la presentación de SyR.

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, realización de los proyectos de las bibliotecas de Villaverde, Las Tablas y Montecarmelo y los proyectos de la biblioteca de Rosales, Pau Carabanchel y Ensanche de Vallecas.

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.

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, Museo de Escultura de la Castellana, 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.

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.

### **Bibliotecas públicas:**

Las Bibliotecas Públicas Municipales han recibido a lo largo de 2020 un total de 265 SyR. Merece la pena destacar que una parte importante de las mismas, tienen relación con la pandemia de la COVID-19, que ha obligado a modificar, y en algún caso suspender, algunos los servicios ofrecidos habitualmente.

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

- BPM Eugenio Trías, 20 SyR
- BPM María Lejárraga, BPM Benito Pérez Galdós y BPB José Saramago, 15 SyR cada una de ellas.

Estas dos Bibliotecas son las que reciben más usuarios por lo que resulta lógico que sean las que más SyR registran. Eugenio Trías recibió 108.454 y María Lejárraga 94.016 visitantes en 2020.

De igual manera, se debe mencionar que la Biblioteca Gabriel García Márquez no ha recibido ninguna SyR a lo largo de 2020 que recibió 29115 visitantes en 2020, si bien en este caso, esta no es la Biblioteca de la Red que menos usuarios registró.

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

- **Instalaciones** (89 SyR). En esta categoría agrupan tanto las incidencias relativas a cierres como aquellas que tienen que ver con climatización o problemas varios en el edificio.
- **Covid-19** (53 SyR). Aquí se recogen las incidencias relativas tanto al cierre de las bibliotecas por la pandemia como las que se han recibido por la alteración de los servicios habituales.
- **Préstamo** (26 SyR). Una parte importante, en concreto 11, son relativas a la suspensión del Préstamo Intercentros, un servicio ofrecido por la Comunidad de Madrid.
- **Cita previa sala de lectura** (15 SyR). Cabe destacar que esta categoría se creó el 25 de noviembre, y hasta esa fecha, las incidencias relativas a la gestión y uso de las salas de lectura mediante cita previa, se englobaban en la categoría COVID-19. La cita previa es un servicio implantado tras la reapertura por la pandemia y como respuesta a las nuevas necesidades de seguridad sanitaria.
- **Trato del personal** (12 SyR)
- **Internet y WiFi** (12)
- **Actividades y talleres** (10 SyR). En esta categoría hay hasta 3 SyR provenientes de una sola biblioteca, BPM María Lejárraga, donde los participantes de un taller de inglés proponían la ampliación de la duración de las sesiones.

En lo que a felicitaciones se refiere, a lo largo de 2020 se han recibido un total de 6. Dos son referidas el trato y la atención recibida, una por el proyecto Bibliocromos, una por la apertura de las salas de lectura, una por el nuevo mobiliario y una por un club de lectura.

#### **Hemeroteca Municipal:**

En 2020 la Hemeroteca Municipal ha registrado 4 Felicitaciones, dos de ellas por la atención recibida y dos por los talleres.

Ha registrado también una reclamación sobre la imposibilidad de acceder a la consulta de colecciones sin cita previa.

#### **Biblioteca Musical Víctor Espinós:**

Se han recibido las siguientes:

- Una sugerencia ante la imposibilidad de cumplimentar la solicitud para el préstamo de instrumentos. En la apertura del período de solicitudes, hubo un fallo al no visualizarse el formulario de préstamo a la hora indicada.
- Dos reclamaciones, una denunciando irregularidades en el servicio de préstamo de instrumentos, referidas al orden de inscripción de las solicitudes y a la no publicación de las mismas y otra reclamación por el deterioro de un arco en un instrumento prestado.
- Tres felicitaciones, referidas a la ayuda, profesionalidad, amabilidad del personal en el servicio de préstamos de instrumentos musicales, visitas guiadas año Exposición conmemorativa del Centenario de la Biblioteca.

### Archivo de Villa:

El Archivo ha recibido **6 reclamaciones**, de las cuales:

- 1 solicita la digitalización de parte de los fondos microfilmados por su dificultad de lectura.
- 4 reclamado aumento de personal y medios ya que consideran excesivo el tiempo de respuesta a sus peticiones como consecuencia de los escasos medios con los que se cuenta.
- 1 solicitando información al Ayuntamiento porque no ha encontrado otro canal para hacerlo y por ello se dirige al Archivo.

Por otro lado, han registrado **1 felicitación en SyR y 5 felicitaciones** recibidas por correo electrónico.

### Museos:

A lo largo de 2020, los museos municipales han recibido un total de 27 SYR. De ellas, 2 referidas al Castillo de la Alameda; 5 al Templo de Debod; 1 al Planetario; 1 al Museo de San Isidro; 6 al Museo de Historia; 1 a la IMAL; 1 a Conde Duque (que no se correspondía con las competencias propias de la Subdirección General de Museos y Exposiciones); 1 a la Ermita de San Antonio de la Florida; 1 no atribuible a ningún museo de la red municipal, y 8 SYR relativas a la situación de las maquetas en el Almacén de Villa.

Las cuestiones planteadas han sido muy variadas y su contenido resumido en los siguientes ítems:

- a) Quejas relativas al retraso en el pago de una beca de investigación; a la reducción de aforo en las visitas guiadas por mor de la pandemia, así como de los horarios de visita del Castillo; al trato recibido por un ciudadano en el Templo de Debod; por el registro de un bolso de mano en el Museo de Historia por el servicio de seguridad; por la actitud del servicio de seguridad ante la toma de fotografías en el Templo de Debod; por los textos de la exposición permanente en el Museo de Historia; por la compra de una entrada en el Planetario que no puedo hacerse efectiva; por la información en web de la pieza del mes en el Museo de San Isidro; por discrepancia de la

- información contenida en la página web del Templo de Debod y la que aparecía en otra página; sobre descoordinación en la información recibida por un ciudadano sobre descuentos en los centros culturales de Conde Duque gestionados por Madrid Destino; por el acceso de una persona con discapacidad al Templo de Debod.
- b) Sugerencias relativas al acceso por QR a folleto en inglés en San Antonio de la Florida; para el cubrimiento del Templo de Debod; sobre la limpieza en los alrededores del Castillo; para la ubicación en el edificio de Tabacalera de una sede del museo Hermitage; sobre la situación de las maquetas procedentes del antiguo Museo de la Ciudad en el Almacén de Villa.
  - c) Cuatro solicitudes relativas al desarrollo del concurso de fotografía convocado por el Museo de Historia.

## 2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS

### Bibliotecas públicas

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

- A lo largo del mes de mayo y primeros días de junio se recibieron quejas por la no apertura de las bibliotecas, y en particular por las salas de estudio. Para poder garantizar la prestación de este servicio con las garantías sanitarias oportunas se implementó el servicio de **cita previa**.
- A partir de octubre, y también tras recibir SyR solicitando la reapertura del servicio de Internet, se instauró el servicio **de cita previa** para el uso de los ordenadores de uso público.
- Tras la puesta en marcha del servicio de cita previa para las salas de lectura, se recibieron quejas por el mal uso de algunos usuarios, que reservaban y posteriormente no acudían, impidiendo a otras personas hacer uso del servicio. Para atender esta demanda se instauró un **protocolo de anulación de citas** desde el mes de noviembre, para quienes no anularan citas que no iban a utilizar.
- Tras las quejas recibidas para la ampliación de la duración de los talleres de inglés, se ha tomado nota y se intentará atender esta demanda en el siguiente contrato de actividades que se realice en las bibliotecas públicas. Esta sugerencia ha sido también detectada a través de las encuestas realizadas a las personas usuarias de los talleres.
- En la realización de este informe se ha detectado que la categoría, Instalaciones, acoge SyR de muy diversa índole. Para poder analizar mejor los datos, se propondrá la creación de una nueva categoría denominada *cierres*, que permita analizar mejor este tipo de incidencias.

**Hemeroteca Municipal:**

En relación con las felicitaciones por la atención y trabajo realizado por el personal de la Hemeroteca, se ha comunicado y compartido con todo el personal

En cuanto la reclamación por la necesidad de concertar cita previa, para la consulta de colecciones, se contestó convenientemente al usuario informando del protocolo actual para la consulta, que figura en la página web, debido a la situación sanitaria actual. Enfatizar dicha información en la página web y recordar a los trabajadores de la Hemeroteca la obligación de informar al respecto.

**Biblioteca Musical Víctor Espinós:**

Se tomaron las siguientes medidas:

- En relación con el fallo técnico en el formulario de préstamo de instrumentos musicales, se puso en conocimiento del Departamento de Tecnología, Innovación y Accesibilidad, que, a su vez, dirigió la consulta a IAM.

Además, Se contactó con la persona implicada explicándole que el formulario debió aparecer en la página web; a las 8.30 no estaba visible siendo este problema informático ajeno a la Biblioteca, ya que depende de Informática del Ayuntamiento de Madrid. Se le indica que la adjudicación se hace por orden de llegada, considerando este año las que entraron a través del correo electrónico, dada la imposibilidad de acceder al formulario por la web. Se le indica que la lista de adjudicaciones no se puede publicar por la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

- En cuanto a la queja por el préstamo de instrumentos, se contactó con la persona afectada para explicarle el funcionamiento del servicio personalmente, además de responder a la SYR.
- En relación con las felicitaciones, las medidas que se pueden adoptar es seguir realizando el servicio con, al menos, el mismo nivel de calidad y transmitirlo a todo el equipo.

**Archivo de Villa:**

A lo largo del 2020 y por causa de la pandemia, especialmente en los primeros meses de confinamiento, han podido tomarse muy pocas medidas que mejoren la eficiencia de las reclamaciones mencionadas y que no han sido suficientes. Los problemas de recursos de personal son de difícil solución a corto plazo. Además, un problema técnico en uno de los aparatos de digitalización, han influido negativamente, si bien se está trabajando en resolver ambos problemas.

En cuanto a las felicitaciones, se comunican a todo el equipo y constituyen un factor importante de motivación.

## Museos:

Muchas de las quejas o reclamaciones recibidas fueron resueltas; otras planteaban cuestiones de criterio o problemas de coordinación de la información que no dependían de la gestión de la Subdirección General de Museos y Exposiciones. En relación con las sugerencias recibidas, 8 de ellas se referían a la publicación en un medio de comunicación de una información errónea sobre las maquetas del Almacén de Villa, pues dichas maquetas no iban a ser destruidas, sino a reubicarse en centros públicos y privados, como así ha sido. La sugerencia sobre la publicación o acceso a través de QR a folletos en inglés en la Ermita será resuelta a lo largo de 2021.

En relación con el comportamiento del servicio de seguridad o de personal asignado a los museos, se están tomando medidas para instruir en el adecuado trato a los ciudadanos y en una prestación del servicio respetuosa, educada y empática. En los casos que afectaban a los servicios de seguridad, se dio traslado a la empresa de la reclamación y se le exigió que reiterara a los trabajadores la obligación de mantener un comportamiento escrupulosamente correcto y respetuoso en sus relaciones con los ciudadanos.

Debe señalarse que en 2020 los museos municipales han recibido más de 380.000 visitas, y que se han producido únicamente tres quejas sobre el trato recibido por los usuarios. En el caso del abono de una entrada al Planetario que no pudo hacerse efectiva, el centro invitó al ciudadano a asistir a otra sesión, invitación que fue aceptada amablemente.

En el caso del concurso de fotografía convocado por el Museo de Historia, se generaron 4 SYR, una de las cuales para solicitar la anulación de un SYR anterior, y las otras dos para sugerir una mejora en el traslado de la información y para advertir de un fallo de descarga del formulario.

Por último, dos de las entradas quedaron archivadas sin contestar. Una de ellas, en verdad, requería de la contestación de otros órganos de la Administración municipal y no de la Subdirección General de Museos y Exposiciones; otra no fue respondida y se han dado las órdenes oportunas para averiguar lo sucedido, con el fin de atender, si procede, siquiera sea con las disculpas oportunas, la queja presentada.

### 3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020

Como puede apreciarse, una parte importante de las quejas recibidas en 2020 tiene que ver con los efectos que la pandemia ha tenido en el servicio. Así, ocurrió en la red de bibliotecas públicas en que la demanda se su apertura para el estudio y la necesidad de proporcionar un servicio sanitariamente seguro tanto para usuarios como para el personal, hizo que se implantara un servicio de cita previa para reservar las horas de estudio y lectura en sala. Pese a los problemas que plantea la rigidez de esta medida, esta fórmula tiene un claro impacto positivo para controlar el aforo y para evitar colas en la calle. Ante el mal uso que algunos usuarios han hecho de la cita previa, reservando horas a las que luego no acuden, se han tomado medidas anulando citas no utilizadas, por lo que la medida es claramente positiva en estos tiempos de pandemia.

Asimismo, la implantación de cita previa en las bibliotecas especializadas (Hemeroteca Municipal, Biblioteca Histórica) y en el Archivo de Villa, ha permitido una atención personalizada en la que el usuario, no solo establece su cita, sino que también solicita el material que va a consultar. Ha sido también una medida implantada por la pandemia pero ha resultado una fórmula muy acertada con claros beneficios en términos de tiempo y de comodidad tanto para el usuario/a.

Otra medida de éxito que va a mejorar el impacto negativo que tiene la falta de personal y que, en ocasiones, ha dado lugar a reclamaciones por cierres puntuales, ha sido la ampliación a 12 en 2020 de las plazas de “equipo volante” (antes conformado por 6 plazas), creado para cubrir vacantes, bajas o ausencias y garantizar el servicio al público allí donde es necesario, lo que ha contribuido a evitar cierres por falta de personal. La cobertura de estas 12 plazas de nueva creación se está realizando en estos momentos mediante concurso de méritos y contratación de interinos en caso de no cubrirse.

Otras mejoras para resolver algunas de las reclamaciones ha sido el especial cuidado en mejorar la información y la comunicación al usuario a través de las páginas web, teléfono y correo electrónico, con el fin de informar con todo detalle de las características del servicio así como de todas las novedades ocurridas durante la pandemia (necesidad de cita, por ejemplo)

**En relación con los Museos**, si obviamos el revuelo generado por la reubicación de las maquetas del antiguo Museo de la Ciudad, que generó el 30% de la actividad SYR 2020 en los museos municipales, porcentaje que alcanzaría el 44% si añadimos las 4 solicitudes (que en realidad se reconducen a 2), motivadas por el concurso de fotografía convocado por el Museo de Historia, debemos valorar 2020 como un año con escasas incidencias. Lo más destacable es la dificultad, por mor de la situación vivida a lo largo del año, para gestionar con diligencia las respuestas a las diversas solicitudes, sugerencias y reclamaciones planteadas por los ciudadanos, circunstancia a la que se ha puesto remedio iniciado el ejercicio 2021.

Algunas de las solicitudes presentadas exceden las competencias de la Subdirección General de Museos y Exposiciones; otras vienen determinadas por información errónea de otras fuentes no oficiales; algunas sugerencias no pueden atenderse debido a las restricciones que imponen las autoridades sanitarias, 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 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 se producen más felicitaciones de las que se reflejan en el sistema aun cuando se intenta reconducir a quienes las presentan a que lo hagan a través del servicio SyR.



Firmado electrónicamente

Director General de Bibliotecas, Archivos y Museos  
Responsable de la unidad gestora

Emilio del Río Sanz