

INFORME ANUAL

2021

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 2021, 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 2021.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2021 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2022.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2021.

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2021.

Introducción:

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, en el ejercicio de sus competencias, gestiona una red de 47 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 2021 han visitado los museos municipales 511.920 personas (380.000 en 2020) y las bibliotecas públicas han registrado 1.188.922 (1.134.240 en 2020). El impacto de la pandemia es muy relevante todavía, 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 inminente 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.

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 MemoriadeMadrid, Biblioteca Técnica. Y por otro, la Red de Museos y Exposiciones Municipales, de la que forman parte 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 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: 80
Reclamaciones: 288
Felicitaciones 24
TOTAL: 392

El centro que más sugerencias/reclamaciones ha recibido es la Biblioteca Eugenio Trías (25) y la Hemeroteca Municipal es el centro que más felicitaciones ha tenido (14).

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

Red de Bibliotecas Públicas:

Las Bibliotecas Públicas Municipales han recibido a lo largo de 2021 un total de 332 SyR. Merece la pena destacar que, a pesar de la paulatina recuperación de la normalidad, con respecto a pandemia de la COVID-19, una parte significativa de las mismas están relacionadas con las medidas aprobadas en cada momento para adaptar espacios y servicios a la situación sanitaria. Destacar que 56 de ellas son sobre el sistema de Cita previa en Sala de Lectura y 27 sobre el cambio de método de impartición de Actividades y Talleres, por citar algunas.

Tanto el sistema de cita previa como la adaptación de talleres y ciertas actividades a formato virtual se implantaron debido a la pandemia y las normas de aforos y distanciamiento social dictadas por las autoridades sanitarias.

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

BPM Eugenio Trías, 25 SyR
BPM María Lejárraga, 22 SyR

Estas dos bibliotecas son las más visitadas de nuestra red en el año 2021 por lo que resulta lógico que sean de las que más SyR reciben. BPM Eugenio Trías recibió 120.588 visitantes y BPM María Lejárraga 79.622.

De igual manera se debe mencionar que la BPM La Elipa no ha recibido ninguna SyR a lo largo de 2021, si bien, en este caso, no es la biblioteca de la red que menos visitantes registró.

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

- Instalaciones (72 SyR). En esta categoría se agrupan las incidencias relativas a climatización y/o problemas varios en el edificio.
- Cita previa sala de lectura (56 SyR). La cita previa finalizó en el mes de julio de 2021.
- Cierres (38 SyR). Una parte importante de estos cierres responden al cierre de bibliotecas por el temporal Filomena, las bajas laborales del personal por contagio de la COVID-19 y, en los casos de la BPM Eugenio Trías y de la BPM David Gistau, los

cierres motivados por las alertas meteorológicas que han afectado durante todo el año al Parque de El Retiro y el cierre por obras de remodelación en el Centro Cultural Buenavista, respectivamente.

- Actividades y Talleres (27). Tras la publicación de la Orden 1244/2021, de 1 de octubre, de la Consejería de Sanidad de la CAM, las actividades y talleres de las bibliotecas vuelven a ser presenciales, lo que generó nuevas reclamaciones.
- Sala de Lectura (24 SyR). Una parte significativa de las SyR recibidas en esta categoría son motivadas por la reducción de aforos por la pandemia.
- Horarios (21 SyR).
- Trato recibido (16 SyR).

En lo que a felicitaciones se refiere, a lo largo de 2021 se han recibido un total de 8. De ellas, 5 aluden al trato y atención recibidas, 2 al Proyecto Mayores Conectados y 1 a una sugerencia de compra aceptada.

Hemeroteca Municipal:

En 2021 la Hemeroteca Municipal ha registrado:

- 1 reclamación al Servicio de Reprografía por incumplimiento de un servicio telemático.
- 14 felicitaciones a la atención recibida, ayuda prestada y trabajo realizado por todo el personal de la Hemeroteca en sus distintos servicios. También por el desarrollo y contenido de los Talleres culturales.

Biblioteca Musical Víctor Espinós:

La biblioteca solo ha recibido una felicitación a través del SyR durante todo el 2021. Se trata de un reconocimiento a la labor de la biblioteca, a los servicios que presta y al trato personal recibido. También expresa el agradecimiento porque, incluso en tiempos de pandemia, la biblioteca ha sabido adaptarse y ha seguido ofreciendo sus servicios con "excelencia".

Archivo de Villa:

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

- 1 solicita, durante el periodo covid, que el documento que está utilizando no entre en cuarentena y se le permita seguir usándolo los días siguientes
- 5 que consideran excesivo el tiempo de respuesta a sus peticiones

Por otro lado, se han recibido **11 felicitaciones** por correo electrónico

La Biblioteca Digital, Biblioteca Histórica y Biblioteca Técnica no registraron ninguna sugerencia, reclamación o felicitación.

Museos:

A lo largo de 2021, los Museos Municipales han recibido un total de 27 solicitudes SYR, de las cuales 19 son reclamaciones, 7 son sugerencias y 1 es una felicitación.

De ellas, 7 se refieren al Museo de Historia, 7 al Templo de Debod, 4 al Planetario, 1 al Castillo de la Alameda; 1 a la Ermita de San Antonio de la Florida; 1 al Museo de Escultura al Aire Libre de la Castellana y 5 genéricas dirigidas a la Red de Museos Municipales.

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

Reclamaciones

- Horarios: acceso y tiempos de espera en el Templo de Debod y horarios de apertura del Castillo de la Alameda.
- Trato recibido por parte del personal, en algunos casos debidos a las restricciones derivadas de la pandemia (Templo de Debod, Museo de Historia).
- Acceso a las instalaciones (dificultad en la venta de entradas en la web del Planetario y no poder acceder a la maqueta de León Gil de Palacio por encontrarse en proceso de restauración).
- Problemas derivados de las restricciones sanitarias por la COVID-19: la mayoría se refieren a las limitaciones de aforo en los Museos y constituyen las genéricas recibidas para toda la red municipal. Se trata de reclamaciones presentadas por guías o usuarios que solicitan aumentar el número de personas por grupo. En esta misma línea se engloba la petición de reanudar las actividades y talleres infantiles en el Planetario o no poder poner a disposición de un usuario una silla de ruedas en el Museo de Historia.
- Instalaciones deterioradas (acciones vandálicas en el Templo de Debod y en el Planetario y el deterioro de una pieza del Museo de Escultura al Aire Libre de la Castellana).

Sugerencias

- Mejorar la información en la web: recomendaciones dirigidas a la Ermita de San Antonio de la Florida o el Templo de Debod por la información sobre horarios.
- Disponer de información accesible para personas con discapacidad auditiva en el Planetario de Madrid (sistema de transcripción).
- Aumentar el aforo de los museos.
- Cierre de los jardines del Templo de Debod a causa de las acciones vandálicas.

Finalmente, se ha recibido **una felicitación** dirigida al Departamento de Exposiciones de Conde Duque por el trato recibido por parte del personal.

2. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS ejecutadas durante el año 2021 o aprobadas para su ejecución en 2022 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal. Si alguna está incluida en un Plan municipal se deberá indicar.

Bibliotecas Públicas:

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

- Para atender la demanda de las personas usuarias que pedían la supresión del servicio de cita previa en Sala de Lectura, debido a un uso inadecuado, a partir del mes de julio, y en consonancia con la evolución positiva de la situación sanitaria, se decide anularlo.
- En relación con la demanda de la ciudadanía sobre la permanencia de actividades virtuales se contempla, para el nuevo Acuerdo Marco de Actividades, una fórmula mixta en la que convivan actividades presenciales y virtuales.
- Con respecto al cierre por obras de remodelación que afectan a la BPM David Gistau, se habilitó un punto bibliotecario temporal en el espacio multidisciplinar del CMS Retiro-Salamanca para dar servicio al público. En esta nueva ubicación se realizan servicios de préstamo y devolución, actividades, acceso a internet, préstamo intercentros y espacio de lectura.

Hemeroteca Municipal:

En relación con las felicitaciones por la atención y trabajo realizado por el personal de la Hemeroteca, contestación por escrito (SYR) de agradecimiento a los usuarios, y comunicación verbal de felicitación recibida a los trabajadores de la Hemeroteca.

En cuanto a la reclamación por incumplimiento de un servicio telemático. Subsanación del error, contestación y disculpas por escrito al usuario informando al respecto, y prestación del servicio en tiempo y forma.

Biblioteca Musical

Se respondió a la felicitación recibida y se transmitió el contenido de la felicitación al personal de la Biblioteca.

Archivo de Villa:

A lo largo del 2021 han podido tomarse muy pocas medidas que mejoren el tiempo de respuesta en la atención a personas usuarias y que han provocado la reclamación mencionada, ya que se ha producido un problema con coincidencia de varias vacantes, que se ha mantenido hasta final de año, y en estos momentos se están cubriendo los puestos que había vacantes. Se espera en 2022 corregir y disminuir los tiempos de espera, cuando se cubran las plazas de archiveros que han quedado pendientes.

En cuanto a las felicitaciones, se comunican a todo el equipo y constituyen un factor importante de motivación y se insistirá en que se incluyan en la aplicación de gestión de Syr (Platea) ya que existe cierta resistencia a utilizar este canal que es el indicado.

Museos:

Todas las reclamaciones y sugerencias presentadas fueron respondidas, bien indicando las posibles mejoras del servicio, bien ampliando la información a la ciudadanía. Una gran parte de ellas están relacionadas con las restricciones derivadas de la pandemia, por lo que, en todo momento, se ha indicado a la ciudadanía la normativa legal que obligaba a tomar estas medidas.

En lo que se refiere a los actos vandálicos sufridos por parte de nuestro valioso patrimonio cultural, se han realizado las acciones oportunas para impedirlos, dando oportuno traslado de cualquier incidente a los responsables de garantizar su seguridad, así como de la restauración o recuperación de los espacios deteriorados.

En relación con el comportamiento del 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.

Debe señalarse que, en 2021, los museos municipales han recibido más de 510.000 visitas, y que se han producido únicamente cuatro quejas sobre el trato recibido por los usuarios.

3. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2021

Por lo que respecta a las bibliotecas, la primera causa de quejas en 2021 han resultado ser las instalaciones e incidencias en la climatización, obras y problemas puntuales en algún edificio. Las medidas implantadas pasan siempre por la reparación de la posible avería, y por tanto, una vez resuelta la incidencia, la insatisfacción de los usuarios desaparece.

Los cierres debido a la nevada Filomena y a los cierres del Retiro por inclemencias meteorológicas no solo puntualmente sino también al cierre provocado por la nevada hasta que se resolvieron los problemas en el arbolado están ceñidos a una situación muy particular y a la ubicación de esta magnífica biblioteca y carecen de solución a corto plazo y a que es necesario cumplir las medidas de seguridad en parques.

Todavía en 2021 una parte importante de las quejas recibidas tienen que ver con los efectos que la pandemia ha tenido en el servicio. Así, ocurrió en la red de bibliotecas públicas en que las quejas por el sistema de cita previa para el acceso a las salas de estudio ha sido la segunda causa de reclamaciones y quejas del total recibido. Pese a los problemas que plantea la rigidez de esta medida, esta fórmula ha ayudado mucho a mantener control sobre los aforos, sobre el distanciamiento necesario 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 acudían, se tomaron medidas anulando citas no utilizadas, y se hizo un seguimiento muy atento de las quejas no

solo las que llegaban a través del sistema Syr sino además realizando una escucha activa en mostradores y mediante sondeos. Además, en el mes de julio, y una vez que la situación sanitaria lo permitió, se eliminó la cita previa y lógicamente, a partir de ahí cesaron las reclamaciones por este motivo.

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/a, 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 como para el servicio.

Otra medida de éxito que va ha mejorado el impacto negativo que tiene la falta de personal en ciertos momentos y que, en ocasiones, ha dado lugar a reclamaciones por cierres puntuales, ha sido la cobertura completa de las 12 plazas de Técnicos Auxiliares de Biblioteca “volantes” de nueva creación que se ha realizado mediante concurso de méritos y la contratación en 2021 de interinos en las plazas que quedaron vacantes en dicho concurso.

En relación con los Museos, debemos valorar 2021 como un año con escasas incidencias, la mayor parte de ellas relacionadas con las restricciones sanitarias y las limitaciones de aforo de los museos. 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.

Sí debemos resaltar los problemas relacionados con los actos vandálicos en las instalaciones que desde esta Subdirección General de Museos y Exposiciones han sido abordados con toda la celeridad, dando traslado a los organismos competentes para evitar problemas mayores.

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. Se ha iniciado en 2021 un sistema que implica que si un centro o una persona determinada son objeto de una felicitación a través de SyR, éste reciba una nota de reconocimiento por parte del Director General. Hay que señalar también que en la realidad 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.

Por último, cabe señalar 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)