



MADRID

vicealcaldía

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# INFORME ANUAL 2019

## 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 2019, 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 2019.
- **Indicación de las acciones y medidas** que se han ejecutado durante el año 2019 para solucionar las deficiencias producidas en el servicio municipal y de aquellas que están previstas para su aplicación durante el año 2020.
- **Evaluación de resultados** de las medidas correctoras que se pusieron en marcha durante el año 2019.



## 1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS durante el año 2019.

### 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 2019 han visitado los museos municipales 1. 077.517 personas y las bibliotecas públicas han registrado más de dos millones de usuarios (2.225.721).

Además, 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.

Por otra parte, se están a cabo mejoras de las ya existentes como las obras de ampliación de la biblioteca José Saramago y también de las instalaciones y equipamientos de los Museos, el Templo de Debod o el Museo de San Isidro.

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 y Deportes, 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.

### Análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tipos de centros

#### Bibliotecas públicas:

En relación a las Bibliotecas Públicas Municipales, se han tramitado a lo largo de 2019 un total de **540**. De ellas merece la pena prestar especial atención, para poder establecer áreas de mejora, a los siguientes puntos:



- Puestos para el estudio. Se solicita la ampliación del número puestos de lectura y de horarios incluyendo fines de semana pero con el fin único de poder estudiar (16)
- Trato recibido por el personal (en particular en la Biblioteca Eugenio Trías que reúne el mayor número de reclamaciones, 10)
- Acceso restringido a sitios web a través de los puestos de Internet (22).
- Cierres y reducción del horario de apertura derivados de la falta de personal (33) (Gloria Fuertes, Eugenio Trías, Buenavista)
- Cierres de larga duración por obras: La Chata (10) y José Saramago (30)
- Cierres en fines de semana del verano (7)
- Suspensión del Préstamo Intercentros (30)
- Ruido producido por conversaciones del personal
- Control de puestos de lectura ocupados por enseres que no están disponibles para el estudio
- Máquinas de vending: por el ruido que ocasionan (4)
- Fondos: Constituciones Españolas no actualizadas tras la reforma de 2011
- Desideratas. Solicitan poder hacer peticiones específicas de fondos bibliográficos (3)
- Instalaciones: problemas de climatización (algunos en cambios de estación)
- Préstamos: poder realizar el préstamo de materiales con el DNI
- Felicidades. Todas las felicitaciones recibidas se refieren al buen trato del personal.

### **Biblioteca Histórica:**

Se recibieron **2 felicitaciones** y no hubo ninguna sugerencia o reclamación en 2019

### **Hemeroteca Municipal:**

La Hemeroteca registró un total de **11 SyR**, y **2 felicitaciones** de las cuales, 7 reclamaciones son relativas a la imposibilidad de consultar fondos por estar de obras el depósito que los alberga. Se recibieron 2 reclamaciones sobre el trato del personal y el resto, 2 a climatización y lector de microfilm respectivamente.

Por otra parte, recibió 2 felicitaciones por el trato recibido.

Las obras que están teniendo lugar en el depósito, debido a una situación imprevista, es lógico que hayan dado lugar a reclamaciones ya que impiden en muchos poder servir las publicaciones originales. Estas obras comenzaron en julio y está previsto que finalicen en abril, siendo completamente necesario abordarlas para garantizar la seguridad y funcionalidad de los depósitos.



## **Biblioteca Musical Víctor Espinós:**

Recibió **12** reclamaciones, de las cuales 10 se refieren a un problema con el formulario electrónico para solicitar préstamos de instrumentos musicales y 2 relativas a climatización de las cabinas y ruidos producidos por el personal, respectivamente. Además registró 4 sugerencias solicitando más cabinas de ensayo, métodos y taquillas. Por último, recibió 4 felicitaciones todas ellas por la calidad de las visitas guiadas.

## **Archivo de Villa:**

El Archivo ha recibido **4** reclamaciones de las cuales 3 se refieren a tiempo de demora en resolver una determinada consulta y una debido al mal funcionamiento de un lector de microfilm.

Por otro lado, han registrado 15 felicitaciones por buena atención que no se introdujeron en Platea por falta de información de la necesidad de introducirlas. Sin embargo, se guardan los correos.

## **Museos:**

Se recibieron un total de 15 reclamaciones y 4 sugerencias. Los temas que se reflejan en las mismas son:

- Exposiciones: por diferentes cuestiones, como no permitir fotografiar las pinturas murales; contenidos de una exposición; cierre puntual de una sala sin estar anunciado, e inexistencia de dossier de una exposición temporal.
- Inadecuado trato del personal.
- Fallo de la venta anticipada de entradas en el Planetario.
- Imposibilidad de pago con tarjeta en las compras de libros.
- Accesibilidad: falta de asiento reservado para persona con discapacidad (lo que sí existe es espacio para sillas de ruedas).
- Falta de máquina expendedora de agua.
- Puntualidad exigida en el horario de inicio de las proyecciones del Planetario.

Por otra parte, los museos **recibieron 8 felicitaciones**, principalmente por el trato recibido (5) y la calidad de las actividades y talleres (3).

## **1. RELACIÓN DE ACCIONES/MEDIDAS** ejecutadas durante el año 2019 o aprobadas para su ejecución en 2020 con objeto de subsanar deficiencias o de mejorar el servicio municipal.

En el caso de las bibliotecas públicas, las acciones de mejora emprendidas para resolver las quejas de la ciudadanía son en resumen las siguientes:

- Ampliación del horario de apertura de salas de estudio de algunas bibliotecas el fin de semana durante el periodo de exámenes (servicio puesto en marcha en las bibliotecas Benito Pérez Galdós (sábado y domingo) y María Zambrano (solo sábados))



- Difundir a través de las bibliotecas y la web la existencia de una amplia red de Salas de Estudio, muchas de ellas con un amplio horario incluyendo fines de semana.
- Revisión del fondo de ejemplares de la Constitución Española para proceder a renovar los fondos no actualizados.
- Creación de una plantilla volante para evitar los cierres por problemas de personal. La plantilla se ha creado con una cifra inicial de 6 puestos de técnico auxiliar de biblioteca que se irá incrementando anualmente, si las propuestas presentadas a Personal pueden ser atendidas) hasta conseguir un equipo de al menos 21 personas.
- Se generaliza el uso del DNI para el préstamo de materiales en ausencia del carné de biblioteca. Además, existe la posibilidad de descargar el carné de usuario en el móvil.
- El servicio de préstamos intercentros se ha restablecido. Se trata de un servicio que se presta a través de la Comunidad de Madrid y la interrupción de dicho servicio por un periodo de tiempo se debió a problemas en la licitación del servicio por parte de la CAM.
- El cierre por obras causa un número considerable de reclamaciones, sin embargo, se trata siempre de mejorar instalaciones y desde la Dirección General se hace un esfuerzo considerable para que los tiempos se acorten si bien existen casos en que por problemas sobrevenidos a veces, el tiempo excede al previsto en un principio, como ha ocurrido en el caso de la ampliación de la Biblioteca José Saramago.
- Existen cursos de formación sobre atención básica en bibliotecas.
- El Manual de Procedimiento en Bibliotecas Públicas Municipales resuelve gran parte de las situaciones que generan las reclamaciones de los usuarios.

<https://bibliotecas.madrid.es/portales/bibliotecas/es/Informacion-y-servicios/Manual-de-procedimiento-de-Bibliotecas-Publicas/?vgnextfmt=default&vgnextoid=54a00369b78b8610VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnnextchannel=231a0b6eb5cb3510VgnVCM1000008a4a900aRCRD>

### **Hemeroteca Municipal:**

Entre las medidas tomadas para subsanar los problemas que señalan las reclamaciones, señalamos las siguientes:

- La obra proyectada en los depósitos se está ejecutando según programa. El restablecimiento del servicio está previsto para finales de Junio de 2020.
- Resuelto, en parte, el acondicionamiento de la Sala de Consulta de Microfilme. Pendiente el cerramiento o aislamiento de la zona de trabajo del personal de la Hemeroteca de la planta baja para subsanar las bajas temperaturas de toda esta zona.
- Contestación por escrito (SYR) al usuario informando de nuestro compromiso de calidad y recordando cuáles son sus derechos y obligaciones e incidir a los



trabajadores, encargados de la atención al público, la obligación de mantener en todo momento un trato respetuoso hacia el usuario.

## **Biblioteca Musical Víctor Espinós**

Las medidas tomadas para la resolución de los problemas que se plantean en las SyR fueron:

- Solucionar el problema del formulario electrónico
- Mantener en lo posible una temperatura adecuada en las cabinas, si bien por m estructurales de las cabinas, la climatización no es del todo correcta. La biblioteca está pendiente de una remodelación y cambio en la distribución de espacios desde hace años.

## **Archivo de Villa**

Realmente han sido muy escasas las reclamaciones y los motivos de retraso en la respuesta se deben generalmente a la acumulación de consultas en ciertos momentos o a la dificultad de la búsqueda. Todas ellas se han respondido en tiempo. Las plantillas son muy escasas y cualquier baja o jubilación, etc. se reflejan puntualmente en el servicio al ciudadano. Los temas de falta de personal son muy difíciles de solucionar por las bajas tasas de reposición y la imposibilidad de aumentar plantillas.

Se ha incidido en informar a los gestores acerca de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que se efectúan fuera de Platea.

## **Museos:**

Las áreas de mejora, que se han detectado implican:

- Mejorar la comunicación en caso de cierres o anulación puntual de alguna visita por razones de fuerza mayor. Ya se ha mejorado, anunciándose en la web con la mayor antelación posible.
- Incidir en la formación del personal de información sobre la importancia del trato intachable a los visitantes.
- Agilizar los contactos con el IAM para que resuelva lo más rápidamente posible los problemas de funcionamiento de la aplicación de venta de entradas.

El Planetario ya cuenta con máquina expendedora de bebidas y, en breve, tanto el Planetario como el Museo de Historia de Madrid contarán con tienda, por lo que dispondrán de sistema pago con tarjeta; además, se solicitará este medio de pago para otros museos que cuenten con servicio de venta de publicaciones.



## **2. EVALUACIÓN DE RESULTADOS de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2019**

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.

Por otra parte, las felicitaciones son un aliciente fundamental para los equipos de trabajo y nos consta que se producen más felicitaciones de las que se reflejan en el sistema, por razones obvias.

En cuanto a la evaluación del resultado de cada una de las medidas puestas en marcha para dar respuesta a las sugerencias y reclamaciones, esta Dirección General no dispone de los medios para llevarlo a cabo en profundidad y evaluando cada medida adoptada.

En una situación actual de medios personales muy reducidos, la prioridad es siempre la atención al usuario y el correcto funcionamiento de los centros. El contar con una unidad de calidad que realice análisis más exhaustivos de los indicadores de los que ya venimos haciendo, no es posible en este momento.

A esto se une la dificultad que supone arbitrar medios que permitan medir el resultado de las medidas de mejora implantadas y que es obvio que mejoran un servicio. ¿Cómo medir por ejemplo, la mejora de una climatización que funcionaba mal? A través de una encuesta de satisfacción se conoce la opinión de aquellos que responden, no necesariamente de la persona que puso la reclamación.

Finalmente, se facilitan los únicos datos objetivos sobre este punto de que disponemos, los datos de usuarios que acudieron a las bibliotecas Benito Pérez Galdós en fin de semana y María Zambrano los sábados en época de exámenes, mejora implantada en estas dos bibliotecas:

- Biblioteca María Zambrano: 553 usuarios en 6 sábados
- Biblioteca Benito Pérez Galdós: 3063 usuarios en 4 fines de semana

**2 de marzo 2020**

**Responsable de la Unidad Gestora**

Emilio del Río Sanz