



13. Ofrecemos a través de la **página Web** y las **redes sociales** información actualizada sobre los servicios, publicación de **noticias y recomendaciones**. Valoración: mínimo 7.

14. Ofrecemos terminales para la navegación en **Internet y red WiFi**. Valoración: superior 7.

15. Elaboramos **más de 300 recursos informativos** orientados al fomento de la lectura.

16. Ofrecemos servicios de **extensión bibliotecaria** a través de Bibliometro y BiblioRed. Valoración: mínimo 7.

17. Contestamos el **60%** de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en más de 2 meses.

Dónde puedes

Informarte madrid.es - Tramitar sede.madrid.es - Sugerir, felicitar, reclamar madrid.es/contactar - Iniciar un debate o hacer una propuesta decide.madrid.es - Participar madrid.participa - Acceder a los datos abiertos datos.madrid.es - Hacerte voluntaria/o voluntariospormadrid.madrid.es
También en el teléfono gratuito [010 \(o 914 800 010](tel:010914800010) desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#).



Este documento cumple las recomendaciones de [Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

[Carta de Servicios en www.madrid.es](http://www.madrid.es)

Aprobada 16/04/2009 - Certificada 18/11/2024 - Evaluada 11/03/2024

Carta de Servicios 2024

Red de Bibliotecas Públicas Municipales

Bibliotecas públicas,
tu espacio de ocio y
conocimiento

33 Bibliotecas

1.914.976 Visitantes

1.444.991 Préstamos

1.685.685 Ejemplares disponibles

13.558 Actividades

161.993 Asistentes a actividades

Datos 2023

Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > **Préstamo** individual (presencial y digital) de libros, audiovisuales, música, revistas y cómics, colectivo e intercentros.
- > **Reservas.**
- > **Consulta y lectura.**
- > **Orientación e información.**
- > **Acceso al Catálogo en línea.**
- > **Internet:** puestos fijos y WIFI.
- > **Actividades:** formación de usuarios, culturales y de animación a la lectura.
- > **Difusión y comunicación** a través de página web, perfiles en redes sociales y suscripción a boletines.
- > **Extensión bibliotecaria:** Bibliometro y Biblioired.
- > **Otros servicios:** programa de accesibilidad en bibliotecas, espacios adaptados a diferentes grupos de edad, hemeroteca, disponibilidad de espacios para actividades socioculturales.
- > **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones.**

Horario general: de lunes a viernes de 8.30 a 21.00.

Horario ampliado: lunes a viernes de 8:30 a 21.00, sábados y domingos de 8:30 a 15:00, en las siguientes bibliotecas: Ángel González, Iván de Vargas, Eugenio Trías-Casa de Fieras de El Retiro, María Lejárraga, San Fermín y Benito Pérez Galdós.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Mantenemos **abiertas al público** el 95% de los días programados para la apertura con una media de 11 horas diarias. Valoración del horario: mínimo 8.
2. Disponemos de **instalaciones** adecuadas, sin barreras arquitectónicas y con un equipamiento apropiado, moderno y funcional. Valoración de las instalaciones: mínimo 7,5. Valoración global de los servicios y equipamientos de la Red de Bibliotecas: mínimo 6,5.
3. Disponemos de una media de **90 puestos de lectura** en las bibliotecas con una superficie de hasta 800 m², y de una media de **180 puestos de lectura** en bibliotecas de una superficie con más de 801 m².
4. Atendemos al público de forma personalizada con **atención** y respeto, utilizando un lenguaje claro y comprensible. Valoración del trato: mínimo 8,5. Reclamaciones relativas al trato: inferior a 50. Felicitaciones relativas al trato: superior a 5.
5. Mantenemos ordenado y localizable el **fondo bibliográfico** de todas las bibliotecas con ordenación diaria del mismo. Valoración: mínimo 8.
6. Mantenemos la colección de materiales y fondos bibliográficos actualizados, renovándolos anualmente en al menos **40.000 ejemplares**. La colección bibliográfica cuenta con, al menos, **1.600.000 ejemplares**.
7. Mantenemos una colección actualizada de **prensa y revistas** de no menos de 55 títulos por biblioteca. En el momento de apertura la media de ejemplares de prensa diaria disponible en la Red será de, al menos, 10 títulos.
8. Realizamos el **carne de la biblioteca**, nuevo o duplicado, mediante un trámite sencillo y rápido. Valoración: mínimo 8,7.
9. Ofrecemos **préstamo presencial y préstamo de contenido digital a través de la plataforma eBiblio**. Valoración: mínimo 8,5 y 7,5 respectivamente.
10. Ofrecemos el **Servicio de Préstamo Intercentros** con un trámite sencillo y eficaz. Valoración: mínimo 7,5.
11. Resolvemos de forma inmediata las **consultas generales y bibliográficas**. Valoración: mínimo 8,2. Número de reclamaciones sobre este servicio: inferior 25.
12. Programamos anualmente **más de 9.000 actividades** de difusión y animación a la lectura, y de formación de personas usuarias. Al menos **200 actividades** serán en formato virtual. Como mínimo **600** estarán dirigidas a personas con discapacidad. Valoración: mínimo 8.