



EMPRESA MUNICIPAL

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (SYR)

EMPRESA MADRID DESTINO

INFORME AÑO 2017

MARZO/2018



INDICE

INDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO	3
2.1. ENTRADA	3
2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO	4
2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN	7
2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS	8
2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	13
2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	13
2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN	14
3. EVOLUCIÓN 2015-2017	15
4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)	16
5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2018	17



1. INTRODUCCIÓN

El objeto del Informe es el análisis, clasificación y tipo de reclamaciones y sugerencias recibidas durante el ejercicio 2017.

El análisis de los datos nos muestra con bastante claridad la percepción que tanto los ciudadanos residentes en Madrid, como los turistas que nos visitan tienen sobre los servicios que presta Madrid Destino. A través de sus Sugerencias y Reclamaciones conocemos que demandan y de qué manera.

El número de reclamaciones recibidas este año ha bajado un 47%, hemos pasado de 523, el año pasado, a 276 en 2017.

El número de sugerencias también ha descendido en un 29%.

Dicho esto, relacionamos a continuación los resultados del informe de este año conforme a la siguiente clasificación:

- Tipo
- Canales de Entrada
- Clasificación por materias
- Clasificación por motivos de reclamación
- Estado de tramitación
- Tiempo de tramitación

2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO

2.1. ENTRADA

Durante el año 2017, se han registrado un total de 463 entradas. De ellas, y reflejadas como No Admitidas, 34 se devolvieron a SYR al no referirse a servicios prestados por esta Empresa Municipal.

De éstas 34, 20 se contestaron al ciudadano, indicando quien era competente en la materia e informando de la devolución al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento para su tramitación. Las otras 14 entradas No Admitidas, se devolvieron desconociendo, por nuestra parte, quién era competente en la materia.



No se contemplan en este informe las consultas o sugerencias realizadas telefónicamente o a través del correo electrónico salvo que, además, se hayan recibido también a través de SYR.

Una vez realizados estos ajustes en el Sistema, durante el año 2017, el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en sentido estricto, fue de 429.

RESULTADOS GESTIÓN SYR	
Nº de entradas	463
No admitidas	34
TOTAL	429

2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

Del total de la entrada, 429, se han recibido 276 reclamaciones, 106 sugerencias y solicitudes y 47 felicitaciones, como puede observarse en el gráfico y la tabla que se adjuntan a continuación.





CLASIFICACIÓN	
RECLAMACIÓN	276
SUGERENCIA	106
FELICITACIÓN	47
TOTAL	429

2.3. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A continuación se incluyen un gráfico y una tabla que ponen de manifiesto la evolución mensual de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas.



TABLA DE EVOLUCIÓN MENSUAL 2017

CONCEPTOS	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
AÑO NUEVO CHINO		3										
CABALGATA	15		1					1	1		1	1
CENTROS/ EVENTOS	7	11	12	5	12	17	28	4	13	16	6	29
JOBOS											10	9
NAVIDAD	6											6
PLAZA MAYOR					1	1						
S ISIDRO	1			1	35		1					
TURISMO	14	3	5	12	8	10	10	3	8	12	16	
V VILLA					1	5	30	23	3			
WEB			1	1				1	1	1		1
OTROS			3				2		1			
TOTAL	43	17	22	20	57	32	71	32	27	29	33	46

Como se observa en el gráfico, aumenta de manera significativa el número de SYR cuando en la ciudad hay actividades culturales (San Isidro, Festivales Musicales, Navidad, Cabalgata, Veranos de la Villa,...)

2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

Como se puede apreciar en la tabla y el gráfico que se insertan a continuación, el Canal de Entrada que ha sido utilizado mayoritariamente por los ciudadanos ha sido el de Internet, con un total de 369 entradas, lo que representa aproximadamente, el 86% del total; seguido del canal de Otros Organismos con 38 entradas, lo que representa algo más del 9% del total y después las presentadas a través de Hojas de Reclamaciones, con 15 entradas, lo que representa el por 3%. Las 7 entradas de correo electrónico se corresponden con entradas recibidas también a través de Internet.

CANAL DE ENTRADA	CANTIDAD
INTERNET	369
HOJAS RECLAM CTROS	15
OTROS ORGANISMOS	38
CORREO ELECTRÓNICO	7
TOTAL	429

Gráfico de clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones por Canales de Entrada



2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

Durante el año 2017, la mayor parte de las entradas producidas correspondieron a las materias que se relacionan a continuación:

- TURISMO
 - Visitas Guiadas
 - Puntos de Información Turística (PIT)
 - Actualización de la web
 - Accesibilidad
 - Faro de Moncloa
 - Merchandising
 - Otros temas, propuestas de itinerarios, inclusión de datos en planos y folletos, etc

- CULTURA
 - Año Nuevo Chino
 - Campaña Navideña
 - Cabalgata
 - IV Centenario Plaza Mayor
 - San Isidro
 - Veranos de la Villa

- INSTALACIONES
 - Caja Mágica
 - CentroCentro – Palacio de Cibeles
 - Centro Cultural Conde Duque
 - Centro Cultural de la Villa – Fernán Gómez
 - Matadero – Centro Internacional de Artes Vivas
 - Medialab – Prado
 - Teatro Circo Price
 - Teatro Español

- OTRAS CUESTIONES:
 - Accesibilidad
 - Atención al público
 - Gastos de tramitación por venta on-line

A continuación se insertan una tabla y un gráfico en los que se puede observar la clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas, agrupadas por materias.

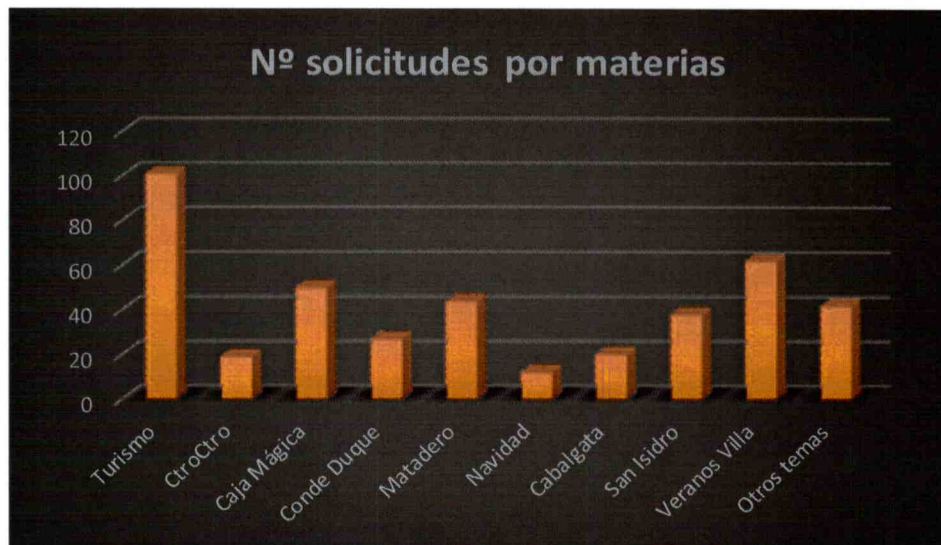
2017	
MATERIAS	Nº SOLICITUDES
Turismo	101
Visitas Guiadas	45
Autobús turístico	4
Material Promocional	7
Accesibilidad	3
Faro de Moncloa	5
Puntos de Información Turística	3
Revista y página web esmadrid	8
Solicitud de información, folletos, planos, otros...	26
Centros/ Eventos	160
CTROCTRO	19
Accesibilidad	1
Acceso al Mirador	4
Belén	3
Festival de Cine	3
Exposiciones	8
CAJA MÁGICA	50
Mad Cool	36
Open de Tenis	4
Download Festival	3
Otros (parking, gimnasio, pádel,...)	7
CONDE DUQUE	27
Conciertos	6
Teatro	4

Festival Jazz	1
Exposiciones	1
Contaminación Acústica	3
Entradas	6
Otros temas	6
DAOIZ	1
Iluminación	1
FERNÁN GÓMEZ	1
Tarifa reducida carné bibliotecas	1
MATADERO	44
Accesibilidad	1
Programación	3
Imagina Madrid- contaminación acústica	17
Seguridad	1
Contaminación acústica	7
Otras actividades (Ciudad Distrito, Naves, eventos, wifi,...)	15
MEDIALAB	2
Contaminación acústica, Aparatos aire acondicionado	2
T ESPAÑOL	9
Visibilidad subtítulos	3
Accesibilidad (espacio entre asientos)	1
Entradas (devolución)	3
Otros	2
TEATRO CIRCO PRICE	5
Visibilidad (valla seguridad en campo visión)	2
Accesibilidad	1
Otros	2
CIRCO DEL SOL	2
Ubicación	2

Actividades Culturales		137
AÑO NUEVO CHINO		3
Programación		3
NAVIDAD		12
Programación y web		5
Organización		3
Propuestas		1
Otros		3
CABALGATA		20
Felicitaciones		6
Seguridad		3
Propuestas		5
Solicitudes		3
Accesibilidad		3
IV CENTENARIO PLAZA MAYOR		2
Ruido		1
Solicitud información		1
SAN ISIDRO		38
Propuestas		2
Solicitud carteles/ banderolas		10
Felicitaciones		9
Ruido		10
Programación		2
Interferencia entre eventos		1
Seguridad y organización		4
V VILLA		62
Programa		7
Adquisición entradas		38
Accesibilidad		4

Sonido	4
Otros (propuestas, web, felicitaciones,...)	9
Otros temas	31
VENTA ENTRADAS	25
Precios	4
JOBO	19
Otros temas	2
WEB	6
Actualización de datos, modificaciones	6

Gráfico de Clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones por Materias



2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

Los motivos de las reclamaciones según han indicado los ciudadanos han sido los siguientes:

- Solicitud de visitas guiadas a través de la web
- Contaminación acústica
- Adquisición de entradas a través de internet
- Desacuerdos con la programación o denominación de Centros y Salas
- Actualizaciones de contenidos en la web

2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El presente informe se ha elaborado con la información del ejercicio 2017, desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre.

A continuación se insertan una tabla y un gráfico que reflejan el estado de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones que se han recibido a lo largo del año 2017.

ESTADO TRAMITACIÓN	NÚMERO	% SOBRE TOTAL
Contestada	366	79,05%
En tramitación	44	9,50%
Pendientes de tramitación	19	4,10%
No admitidas	34	7,34%
TOTAL	463	100%



Como se puede apreciar, del total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas, han sido contestadas 366, lo que representa el 79,05% del total; 44 están tramitándose, lo que representa el 9.5 % del total; no habiendo sido admitidas un total de 34, lo que representa el 7.3 % del total y estando a la fecha de cierre de datos pendiente de tramitación un total de 19, lo que representa el 4.1% del total.

Las no admitidas y/ o pendientes de tramitación, son fundamentalmente por tratarse de asuntos ya contestados a los mismos interesados o bien por tratarse de asuntos que no son competencia de esta Empresa Municipal.

2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2017 se refleja en la siguiente tabla:

TIEMPO	Número o porcentaje
Tiempo Medio (días naturales)	10-15 días
Porcentaje contestado entre 15 y 30 días	34,6%
Porcentaje contestado en menos de 15 días	65,4%

3. EVOLUCIÓN 2015 - 2017

Durante el año 2017 se han recibido un total de 429 reclamaciones y sugerencias, mientras que en los años anteriores, el total de entradas fueron de 740 en 2016 y 507 en 2015, distribuidas en sugerencias y reclamaciones, tal y como se puede apreciar en la tabla que se adjunta a continuación:

EVOLUCIÓN 2015-2017			
TIPO	Año 2015	Año 2016	Año 2017
RECLAMACIÓN	438	523	276
SUGERENCIA	69	217	153
TOTALES	507	740	429
% evolución interanual	100,00%	145,96%	57,97%

En cuanto a los canales de entrada, se recibieron a través del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, de otros organismos (OMIC, OAC, otras direcciones del Ayuntamiento) y/o a través del buzón de Registro de Madrid Destino.

CANAL DE ENTRADA			
TIPO	Año 2015	Año 2016	Año 2017
INTERNET	239	590	369
OMIC	25	38	38
REGISTRO	243	112	22
TOTAL	507	740	429

4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)

Áreas de mejora detectadas.-

- Turismo:
 - Visitas Guiadas.
 - Web
- Programación cultural:
 - Divulgación cultural, agilidad y precisión.
 - Web
- Centros/ Eventos:
 - Contaminación acústica.
- Seguridad:
 - Control de aforos.
- Accesibilidad:
 - Espacios, eventos e información accesible.

Actuaciones realizadas.-

- Turismo:
 - Turismo sostenible
 - Visitas inclusivas.
 - Web, actualización y mejora
- Programación cultural:
 - Mejoras en programación y difusión.
 - Web, actualización y mejora.
- Centros/ Eventos:
 - Obras de adecuación y mantenimiento de edificios.
 - En materia de contaminación acústica se ha cumplido con la normativa vigente.
- Seguridad:
 - Instalación de equipos y material sanitario para emergencias en todas las instalaciones gestionadas por Madrid Destino

- Elaboración de nuevos protocolos en materia de seguridad.
- Asesoramiento en temas de seguridad en cada evento.
- Formación permanente del personal de Madrid Destino.
- Accesibilidad:
 - Mejoras en nuestras instalaciones.
 - Contenidos accesibles a través de la web y en los programas de mano y eventos culturales.
 - Realización de folletos y planos adecuados a personas con baja visión.

Propuestas de actuación.-

- Turismo:
 - Turismo sostenible
 - Web, actualización y mejora
- Programación cultural:
 - Programación y difusión.
 - Web, actualización y mejora.
- Centros/ Eventos:
 - Obras de adecuación y mantenimiento de edificios.
- Seguridad:
 - Implantación de Planes de Autoprotección.
 - Control automatizado de aforo no intrusivo.
 - Actualización procedimientos operativos...
- Accesibilidad:
 - Edición de folletos y programas en braille.
 - Diagnóstico de accesibilidad.
 - Divulgación sobre accesibilidad en nuestra programación y eventos

5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2018

Analizadas las Sugerencias y Reclamaciones planteadas, se propone para el año 2018:

- En materia de Turismo, se propone un sistema de gestión de visitas guiadas informatizado, ágil, sencillo y accesible a todas las personas.
- Mejora del sistema de venta de entradas a través de internet, así como del sistema JOBO, haciéndolo igualmente accesible.



- Actualización y mejora de la información a través de la web, tanto de Esmadrid, como de la página de Madrid Destino.
- Realización de encuestas de satisfacción, escritas o por email, a través de formularios accesibles a todo el público asistente a los eventos para conocer su opinión sobre ellos, sus propuestas de mejora, así como qué otro tipo de actuaciones pudieran ser de su interés.
- Divulgación efectiva de la programación sobre San Isidro, Veranos de la Villa,...incluida la información a través de la web. Anticipando que espacios y que medidas de accesibilidad habrá en cada evento y/ o espacio.
- Seguir mejorando nuestras instalaciones y nuestros servicios para hacerlos accesibles a todas las personas que nos visitan o que quieren conocer Madrid.
- Seguir adaptando los contenidos de las distintas actividades para que todas las personas puedan acceder en igualdad de condiciones.

6. **SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES**

No se han recibido en este año solicitudes o sugerencias y reclamaciones con pluralidad de solicitantes.