



SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

**MADRID DESTINO, CULTURA
TURISMO Y NEGOCIO, S. A.**

INFORME AÑO 2018

Marzo/2019

INDICE

INDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO	4
2.1. ENTRADA	4
2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO	4
2.3. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	6
2.4. CANALES DE ENTRADA	8
2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS	9
2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	13
2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACION	14
2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN	15
3. EVOLUCIÓN 2016-2018	16
4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN	17
5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2019	22
6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES	22

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe se realiza en consonancia con la Carta de Servicios del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones aprobada el 1 de mayo de 2014 y evaluada por última vez el 7 de mayo de 2018.

La normativa que regula la gestión de Sugerencias y Reclamaciones es, en general, la relativa al régimen local, al procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., y la específica que regula la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Madrid se encuentra recogida, entre otras, en las siguientes normas:

- Artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de 31 de mayo de 2004.
- Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, aprobado por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento, el 31 de mayo de 2004.
- Decreto del Alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto del Alcalde de 24 de julio de 2006, por el que se crea el Observatorio de la Ciudad,...

Mediante el análisis de las Sugerencias y Reclamaciones se pretende mejorar la gestión municipal, orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía. La relación con los ciudadanos debe ser más accesible y proactiva, dentro de un modelo participativo de gobierno de la ciudad.

El sistema de Sugerencias y Reclamaciones representa un mecanismo indispensable para valorar el nivel de satisfacción de los usuarios con los diferentes servicios prestados. También permite detectar problemas y dificultades que exigen la introducción de mejoras en la prestación de nuestros servicios.

Dicho todo esto, presentamos a continuación los datos relativos al año 2018 atendiendo a las siguientes clasificaciones:

2. DATOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO

2.1. ENTRADA

Durante el año 2018, se han registrado un total de 580 entradas. De este número, 32 no fueron admitidas al no referirse a servicios prestados por esta Empresa Municipal.

Una vez realizados estos ajustes en el Sistema, durante el año 2018, el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones en sentido estricto, fue de 548.

TOTAL ENTRADAS	580
NO ADMITIDAS	32
TOTAL ENTRADAS SYR	548

2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

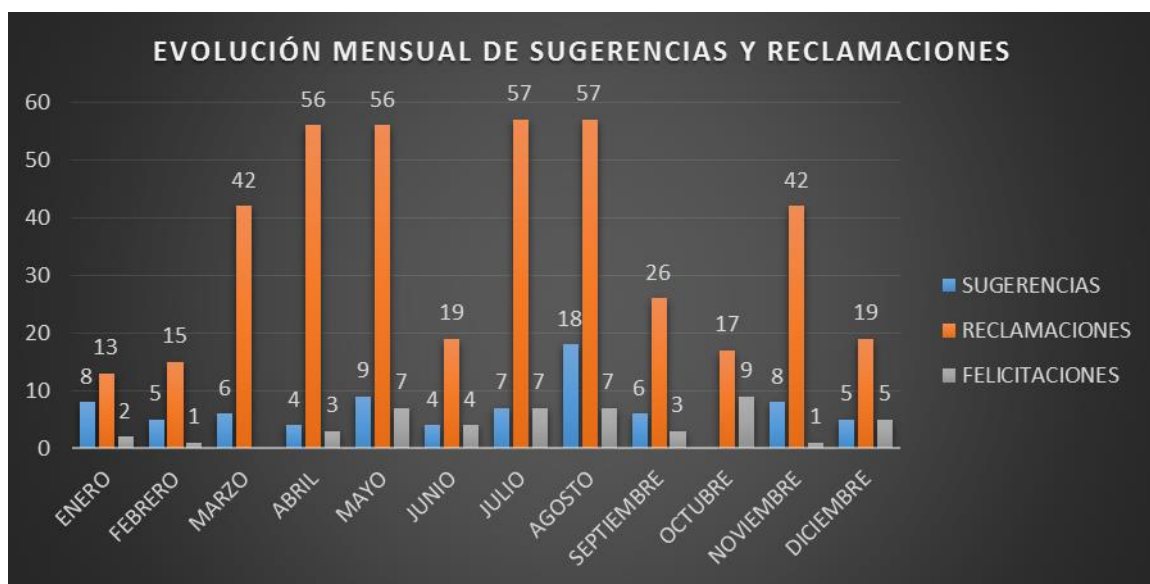
Del total de la entrada, 419 han sido Reclamaciones, 80 Sugerencias, y 49 Felicitaciones, como se puede observar en el gráfico y la tabla que se adjuntan a continuación.



CLASIFICACIÓN POR TIPO	
RECLAMACIONES	419
SUGERENCIAS	80
FELICITACIONES	49
TOTAL	548

2.3. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A continuación se incluye un gráfico y una tabla que ponen de manifiesto la evolución mensual de la entrada de Sugerencias y Reclamaciones.



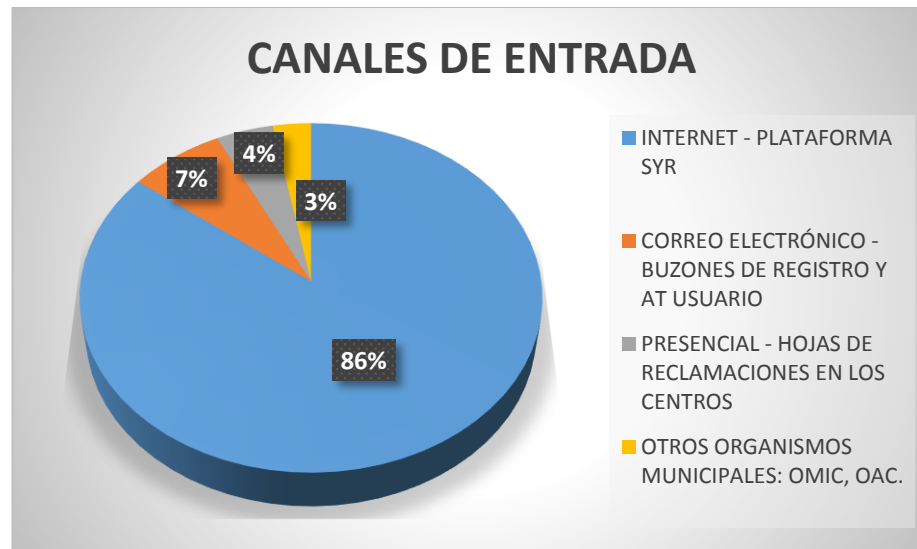
EVOLUCIÓN MENSUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR MATERIAS													
MATERIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ANUAL
PLAZA MAYOR								1		1			2
ACT CULTURALES					1	1							2
AÑO NUEVO CHINO		1											1
CARNAVAL			4										4
CENTRO CENTRO CIBELES				2				1	2				5
CINETECA										1	1	8	10
CAJA MÁGICA		2			5	4	12	2	1			1	27
ESMAGAZINE			1						1				2
FARO MONCLOA					1				1		2		4
CONDE DUQUE	1	2	1	6	1			1	6	1	6		25
GOLF LA HINOJOSA								1					1
JOBO	8	11	38	41	23	7	5	1	11	4	2	3	154
MATADERO	4			3	1		2	2	3	2	4	1	22
T ESPAÑOL	1		1					1		1	1		5
FERNAN GÓMEZ			1	1			1				1		4
NAVIDAD	1											2	3
TEATRO CIRCO PRICE				1									1
DAOIZ Y VELARDE											1	1	2
QUINTA DE LOS MOLINOS										2			2
RECINTO FERIA	2		1										3
MEDIALAB									1				1
RR.HH.		1			1						4		6
SAN ISIDRO			1		22	4	2						29
TEATROS	1									1			2
TURISMO	4	2		8	16	10	7	12	4	12	9	6	90
VERSOS AL PASO								1	2	1	20	2	26
VERANOS VILLA						1	42	58	2				103
CONTENIDOS WEB		1						1					2
OTROS	1	1		1	1				1			5	10
TOTAL	23	21	48	63	72	27	71	82	35	26	51	29	548

2.4. CANALES DE ENTRADA

Como se puede apreciar en la tabla y gráfico que se insertan a continuación, el Canal de Entrada más utilizado por los ciudadanos ha sido Internet, a través de la plataforma de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, con un total de 468 entradas, lo que representa aproximadamente el 86% del total; la segunda opción ha sido la presentación a través del correo electrónico mediante los buzones de Registro y Atención al Usuario de Madrid Destino, con un total de 40 entradas, lo que representa un 7% del total; el canal presencial, es la tercera opción elegida, utilizando las hojas de reclamaciones facilitadas en los propios Centros, con 24 entradas, representa el 4% del total y, por último, la presentación de reclamaciones ante otros organismos municipales, como son las Oficinas Municipales de Información al Consumidor (OMIC) y las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) con un total de 16 entradas, lo que representa algo más del 3% del total.

CANALES DE ENTRADA	CANTIDAD	PORCENTAJE
INTERNET - PLATAFORMA SYR	468	86%
CORREO ELECTRÓNICO -BUZONES DE REGISTRO Y AT USUARIO	40	7%
PRESENCIAL - HOJAS DE RECLAMACIONES EN LOS CENTROS	24	4%
OTROS ORGANISMOS MUNICIPALES: OMIC, OAC.	16	3%
TOTAL	548	100%

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



2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

Durante el año 2018, las entradas de Sugerencias y Reclamaciones registradas correspondieron a las siguientes materias:

CULTURA

➤ BONO JOVEN CULTURAL – JOBO

- Dudas o incidencias al introducir los datos en el formulario.
- Solicitudes de mayor difusión en los medios de comunicación.
- No conformes con los requisitos exigidos.
- Solicitudes de cancelación o modificación de las entradas adquiridas.

➤ **VERANOS DE LA VILLA**

- Cine de la Bombilla – Preguntas o quejas por el retraso este año.
- Solicitudes para que aumente la programación de zarzuela.
- Solicitudes de carteles y/o banderolas.
- No conformes con los precios del cine de verano en Conde Duque.

➤ **SAN ISIDRO**

- Que se fomenten las tradiciones y la cultura madrileñas.
- Que se hagan consultas vecinales para decidir la programación.
- Más música clásica.

➤ **VERSOS AL PASO**

- Felicitaciones por la idea.
- Dudas con el formulario.
- Preguntas sobre la publicación de seleccionados.
- Diferencias de opinión con los versos publicados.

TURISMO

➤ **INFORMACIÓN Y CALIDAD**

- Más variedad de idiomas en los folletos de turismo.
- Felicitaciones a los guías turísticos.
- Discrepancias con la planificación de las Visitas Guiadas.
- Solicitudes de mejora de la atención turística.

➤ PROMOCIÓN

- Suministro de material publicitario.

INSTALACIONES

➤ CAJA MÁGICA

- Madrid Open – Dificultad en los accesos por cortes de tráfico.
- Conciertos – Contaminación acústica, accesos cortados, falta de previsión, suciedad en la calle.
- Parking – iluminación, seguridad.

➤ CONDE DUQUE

- No conformes con el sistema de adquisición de entradas.
- Contaminación lumínica innecesaria.
- Quejas por la impuntualidad de las personas que asisten a los actos o, al contrario, por denegar el acceso a quien llega tarde.

➤ MATADERO

- Más espacios infantiles.
- Quejas por contaminación acústica y lumínica.
- Discrepancias con horarios de exposiciones y/ o visitas guiadas.
- Devolución importe de entradas.

➤ **CINETECA**

- Disconformidad con el sistema de adquisición de entradas.

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.

CLASIFICACIÓN POR MATERIAS	
MATERIAS	TOTAL ANUAL
PLAZA MAYOR	2
ACT CULTURALES	2
AÑO NUEVO CHINO	1
CARNAVAL	4
CENTRO CENTRO CIBELES	5
CINETECA	10
CAJA MÁGICA	27
ESMAGAZINE	2
FARO MONCLOA	4
CONDE DUQUE	25
GOLF LA HINOJOSA	1
JOBBO	154
MATADERO	22
T ESPAÑOL	5
FERNAN GÓMEZ	4
NAVIDAD	3
TEATRO CIRCO PRICE	1
DAOIZ Y VELARDE	2
QUINTA DE LOS MOLINOS	2
RECINTO FERIA	3
MEDIALAB	1
PERSONAL	6
SAN ISIDRO	29
TEATROS	2
TURISMO	90

VERSOS AL PASO	26
VERANOS VILLA	103
CONTENIDOS WEB	2
OTROS	10
TOTAL	548

Gráfico de Clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones por Materias



2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

Los principales motivos de reclamación, según han indicado los ciudadanos, han sido los siguientes:

- Dudas o incidencias con el formulario de JOBO y desacuerdo con los requisitos exigidos.
- Preguntas y quejas por el retraso en el comienzo del Cine de la Bombilla (Veranos de la Villa).
- Disconformidad con el sistema de adquisición de entradas gratuitas a través de la web (Veranos de la Villa).
- Turismo - Visitas Guiadas.
- Versos al Paso – dudas con el formulario y sobre la publicación de los versos seleccionados.

2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

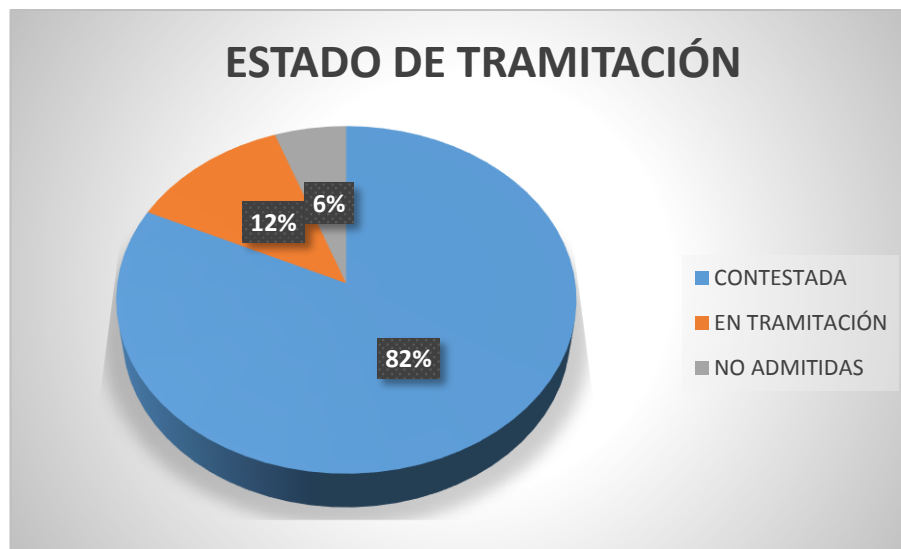
Para elaborar el presente informe se adoptó como fecha de cierre el día 31 de diciembre de 2018.

A continuación se insertan una tabla y un gráfico que reflejan el estado de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas a lo largo del año 2018.

ESTADO TRAMITACIÓN	NÚMERO	% sobre total
CONTESTADA	476	82%
EN TRAMITACIÓN	72	12%
NO ADMITIDAS	32	6%
TOTAL	580	

Como se puede apreciar, del total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas, se han contestado 476, lo que representa el 82 % del total; 72 están tramitándose, lo que representa el 12 % del total; no han sido admitidas 32, lo que representa el 6 % del total y, a fecha de cierre no hay ninguna pendiente.

Como se ha mencionado anteriormente, las no admitidas se han devuelto al Ayuntamiento por tratarse de asuntos que no son competencia de esta Empresa Municipal, indicando el motivo de la devolución y, cuando se conoce, a quién corresponde la tramitación.



2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas durante el año 2018 se refleja en la siguiente tabla:

TIEMPO DE RESPUESTA	Número o Porcentaje
Tiempo Medio (días naturales)	22 días
Porcentaje contestado en menos de 10 días	47%
Porcentaje contestado en menos de 15 días	51%
Porcentaje contestado antes de 30 días	67%

3. EVOLUCIÓN 2016-2018

Durante el año 2018 se han recibido un total de 419 reclamaciones y 129 sugerencias (se incluyen en sugerencias, las solicitudes y felicitaciones), lo que nos da un total de 548 entradas. En el año 2017 se recibieron 429 fichas, de las cuales 276 fueron reclamaciones y 153, sugerencias. En 2016 se recibieron 740, de las cuales 523 fueron reclamaciones y 217, sugerencias, tal y como se puede apreciar en la tabla que se adjunta a continuación. La evolución interanual refleja un descenso en 2017 de las Sugerencias y Reclamaciones de un 42% en relación al año anterior, mientras que en el 2018 se incrementó la entrada en un 28% con respecto al año anterior. Aumenta el número de reclamaciones un 52% y disminuye el de sugerencias en un 16%.

EVOLUCIÓN 2016 - 2018					
TIPO	AÑO 2016	AÑO 2017	% EVOLUCIÓN INTERANUAL 2016-2017	AÑO 2018	% EVOLUCIÓN INTERANUAL 2017-2018
RECLAMACIÓN	523	276	-47%	419	52%
SUGERENCIA	217	153	-29%	129	-16%
TOTALES	740	429		548	

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

Áreas de mejora detectadas.-

- Turismo:
 - Atención turística.
 - Atención al turista extranjero (SATE).
 - Programa de Turismo Accesible – Visitas Guiadas Accesibles.

- Innovación y Nuevos Proyectos:
 - Políticas de género.
 - Accesibilidad e inclusión.
 - Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa.

- Centros y Eventos:
 - Mejoras en las instalaciones.
 - Mejoras en los servicios.

- Bono Joven Cultural:
 - Dudas o incidencias con el formulario.
 - No conformes con los requisitos exigidos.
 - Cancelación o modificación de entradas.

Actuaciones realizadas.-

- Turismo:
 - Atención turística:
 - Creación de un Protocolo para la atención especializada en turismo de compras.
 - Desarrollo del proyecto Corner-tec mediante pantallas táctiles en la Oficina de Turismo de Plaza Mayor.
 - Venta de camisetas del Proyecto "Madrid 21 Destinos" que promueve el Turismo Sostenible en la Oficina de Turismo de Plaza Mayor.
 - Atención al turista extranjero (SATE).
 - Programa de Turismo Accesible – Visitas Guiadas Accesibles.
 - Atención al Turista Extranjero (SATE):
 - Se da información sobre este servicio en la web www.esmadrid.com en español.
 - Adecuación de la señalética del Servicio SATE dentro de la Comisaría de Policía.
 - Programa de Turismo Accesible - Visitas Guiadas Accesibles:
 - Se ha cambiado el nombre al folleto del Programa Madrid para Todas y Todos por el Programa de Visitas Guiadas Accesibles.
 - Se incluye este folleto en la web www.esmadrid.com.
 - Modificación de horarios en el Programa de Turismo Accesible en los meses de más calor.
 - Revisión de todos los documentos y procedimientos del Programa de Turismo Accesible de cara a preparar la auditoría externa.
- Innovación y Nuevos Proyectos:
 - Políticas de género.
 - Enfoque de género en las campañas. Se ha trabajado en coordinación con diferentes departamentos, entre ellos Comunicación y direcciones

encargadas de Campañas y Centros para hacer una comunicación con enfoque de género coherente y coordinada.

- Se ha profundizado en las políticas de sensibilización externas e internas, la conciliación de la plantilla y la cooperación con las Áreas pertinentes del Ayuntamiento para el desarrollo de sus planes estratégicos.

- **Accesibilidad e inclusión.**

- Se han llevado a cabo mejoras en la accesibilidad de los distintos contenidos programados a través de actividades de Centros y Campañas (Audio descripción, subtítulo, audio explicaciones, intérpretes en lengua de signos española, sonido amplificado, visitas guiadas, programas de mano a lectura fácil y pictogramas...).
- Destacar la difusión de contenidos accesibles a través de la web y en los programas de mano de los eventos culturales, la realización de folletos y planos adecuados a personas con baja visión, la inclusión de personas con discapacidad intelectual a través de la contratación pública de servicios y la incorporación de dos personas con discapacidad intelectual en el servicio de acomodación de dos centros. Asimismo, se trabaja en conjunto con la Unidad de Registro, Sugerencias, Reclamaciones y Servicios Generales para responder con celeridad a cualquier contacto que nos remitan.

- **Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa.**

- Se ha comenzado a diseñar una política de gestión y transformación de residuos a través de nuevas fórmulas de colaboración institucional tanto con el tejido asociativo como con distintas áreas municipales, especialmente el Área de Medio Ambiente.
- Se valora positivamente la publicación de la Memoria Anual de Actividades como buena práctica comunicativa y mejora de la imagen corporativa de cara a la ciudadanía.

- Centros y Eventos:
 - Mejoras en las instalaciones:
 - No se han recibido Sugerencias y/o Reclamaciones relativas a las infraestructuras, no obstante, dentro del Plan de Inversiones de Madrid Destino, a lo largo del año 2018 se realizaron obras de renovación Fase II de la climatización del Teatro Español y se continuó con las actuaciones de los Acuerdos Marco de obras de reparación y reforma de los distintos edificios gestionados por esta empresa municipal, que completan y amplían los programas de mantenimiento preventivo y correctivo en los edificios de gestión directa que tienen actividad.
 - Al inicio del año 2019 se ha procedido al traslado de ubicación del Puesto de Información Turística (PIT) desde la Glorieta de Carlos V (Isleta redonda de Atocha) a la Plaza de Juan Goytisolo (Exterior del Museo Reina Sofía), solicitado por el Ayuntamiento tras la retirada previa de otro antiguo Punto de Información.
 - Mejoras en los servicios:
 - Teatro Fernán Gómez – Centro Cultural de la Villa se han mejorado las herramientas de comunicación mediante la implementación de Redes Sociales, la creación de una nueva página web, que permite exponer con mucha más claridad la información y que facilita el acceso a las compras “on line”.
 - Teatro Circo Price se ha incorporado un nuevo descuento enfocado a las Familias Numerosas.
 - Bono Joven Cultural: Dotación de personal para reducir los tiempos de respuesta. Reducción de tiempo en la reserva de entradas JOBO, hasta 10 días antes del evento. Modificación de las condiciones de acceso, omitiendo el requisito de empadronamiento en Madrid.

Propuestas de actuación para el año 2019.-

- Innovación y Nuevos Proyectos:
 - Políticas de género.
 - En 2019 se elaborará una Guía De Lenguaje y Comunicación para la actividad de la empresa. Se publicarán Códigos de Conducta con diferentes Centros y Campañas y se profundizará en los protocolos para la Transversalidad de Género en la Empresa de la mano de la Unidad de Transversalidad del Área de Políticas de Género y Diversidad del Ayuntamiento de Madrid.
 - Accesibilidad e inclusión.
 - En el año 2019 se profundizará en los logros obtenidos, ampliando el impacto de las medidas de Accesibilidad, tanto en la actividad externa de la empresa como en materia de inclusión, generando iniciativas pioneras en el ámbito de la Cultura.
 - Sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa.
 - Sostenibilidad. Se continuará con las colaboraciones institucionales que se materializarán, a lo largo del futuro año, con objeto de fomentar el reciclaje, la reutilización y la transformación de los recursos propios; asimismo, se normalizará la colaboración interna con centros y campañas para la reducción del gasto y la sensibilización, a través de los contenidos culturales.
 - En materia de Responsabilidad Social Corporativa se propondrá un plan por fases para la implantación paulatina de buenas prácticas, criterios de seguimiento control y formación específica. Se seguirá dando apoyo y se fomentará la participación en proyectos y ayudas locales, nacionales e internacionales, con especial hincapié en los programas europeos, en los que destaca la participación de Madrid Destino en el proyecto *Creative and Cultural Spaces and Cities* de la Comisión Europea.

- Centros y Eventos:
 - Mejoras en nuestras instalaciones:
 - Como futura mejora para 2019 está previsto, dentro del progresivo Plan Gradual de Inversiones, incluir elementos de alumbrado en distintas zonas de la Plaza de Matadero, a efectos de mejorar las condiciones de trabajo nocturno y reducir riesgos de seguridad en ese ámbito.

5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2019

Fruto de la experiencia obtenida a lo largo de estos años en lo referente a la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones, para el año 2019 se propone, para la mejora de la tramitación de las solicitudes de los ciudadanos, las recomendaciones siguientes:

- Mejorar la comunicación interna y externa para hacer llegar a nuestros ciudadanos una información más clara y más concisa sobre las cuestiones que nos plantean o nos demandan.
- Ofrecer un servicio cada vez más cercano, en un lenguaje claro y fluido.
- Reducir el tiempo de respuesta y poder informar del estado de tramitación de la solicitud, sugerencia o reclamación.
- Informar a los ciudadanos de las mejoras realizadas gracias a su intervención.
- Establecer un modelo único de respuesta a las Sugerencias y Reclamaciones.

6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES

No se han recibido en el año 2018 Sugerencias y/o Reclamaciones con pluralidad de solicitantes.