



EMPRESA MUNICIPAL

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
EMPRESA MADRID DESTINO,
CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A.

INFORME AÑO 2015

MARZO/2015



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 | 11 |
| 2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES | 11 |
| 2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN | 13 |
| 3. EVOLUCIÓN 2014-2015 | 13 |
| 4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN | 14 |
| 5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2016 | 14 |



1. INTRODUCCIÓN

Desde abril del año 2015 el Servicio de Atención al Usuario, queda temporalmente interrumpido, reanudándose el funcionamiento del mismo, en noviembre del mismo año con el consecuente retraso en la gestión de respuestas.

En toda respuesta realizada por carta o email se ha procedido a solicitar disculpas por el retraso en el tiempo de respuesta producida principalmente por la inactividad derivada de la suspensión temporal del servicio de atención a usuarios. De la misma manera se ha solicitado disculpas, cuando en ocasiones, la falta de datos hace que el resultado no siempre sea el deseado.

Debido a cambios organizativos en la empresa, en la actualidad la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones se realizan desde finales de enero de 2016 en el ámbito de la Coordinación de Áreas de Madrid Destino. Para lo que se ha retomado el trabajo pendiente, dándole la máxima prioridad con los medios disponibles, tanto en servicios centrales como en los diferentes Centros, para resolver todas las solicitudes y elaborando y enviando las respuestas a los interesados de la forma más rápida y eficaz.

Dicho todo esto, pasamos a ofrecer los resultados del informe de este año, que, reiteramos, no es del todo satisfactorio que debiera, dadas las circunstancias de reestructuración empresarial que motiva la interrupción del servicio.

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

2.1. ENTRADA

Durante el año 2015, se han recibido en total 507 instancias, referidas a Sugerencias, Reclamaciones, Solicitudes y Felicitaciones.

De este número, un total de 239, se han recibido a través del SYR (Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid), de ellas, 62 son Sugerencias, 2 Solicitudes, 5 Felicitaciones y 170, Reclamaciones. Se incluyen en el cómputo general las Hojas de Reclamaciones recibidas directamente desde los Centros, que ascienden a 171. También aquéllas que nos han llegado a través de nuestro programa de Registro, dirigidas a través del correo electrónico, que suman un total de 75, de las cuales, 34 son Solicitudes de particulares, 3 reclamaciones,

realizadas a través de otros Organismos Públicos y 38 Reclamaciones de Particulares. Asimismo, incluimos las trasladadas desde la OMIC, un total de 22 este año. Se excluyen de este informe aquellas reclamaciones recibidas por error y que no tienen relación con los servicios prestados por esta Empresa Municipal.

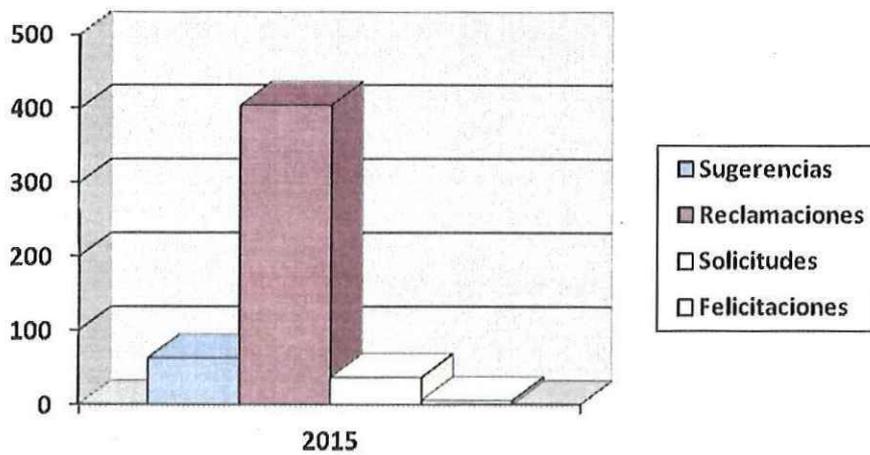
Una vez realizados estos ajustes en el Sistema, durante el año 2015, el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en sentido estricto, fue de 239.

| TOTAL ENTRADAS | | |
|--------------------------|------------|-------------|
| | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| TOTAL ENTRADA | 507 | 100% |
| Fuera de SYR | 268 | 53% |
| TOTAL ENTRADA SYR | 239 | 47% |

2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

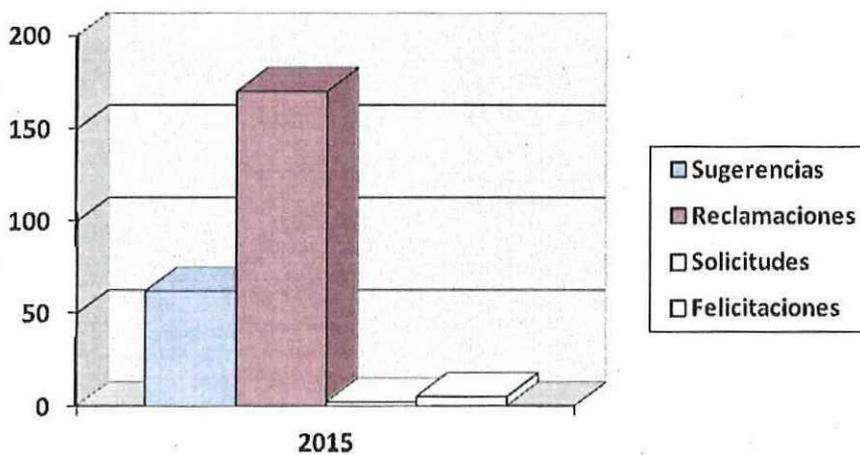
Del total de la entrada, 404 han sido Reclamaciones, 62 son Sugerencias, 36 son Solicitudes y 5 Felicitaciones, como se puede observar en el gráfico y la tabla que se adjuntan a continuación.

| TOTAL ENTRADAS | | |
|----------------|------------|-------------|
| | Número | Porcentaje |
| RECLAMACIÓN | 404 | 80% |
| SUGERENCIA | 62 | 12% |
| SOLICITUDES | 36 | 7% |
| FELICITACIONES | 5 | 1% |
| TOTAL | 507 | 100% |



TOTAL ENTRADAS SYR – CLASIFICACIÓN POR TIPO

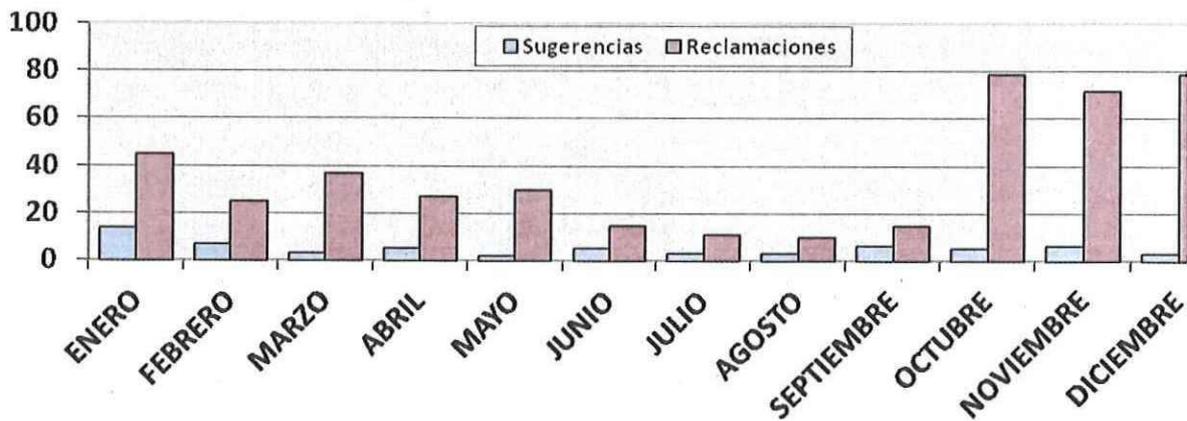
| TOTAL ENTRADAS SYR | | |
|--------------------|------------|-------------|
| | Número | Porcentaje |
| RECLAMACIÓN | 170 | 71,00% |
| SUGERENCIA | 62 | 26% |
| SOLICITUDES | 2 | 1% |
| FELICITACIONES | 5 | 2% |
| TOTAL | 239 | 100% |



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 la entrada de Sugerencias y Reclamaciones.

CUADRO GENERAL



EVOLUCIÓN MENSUAL SYR

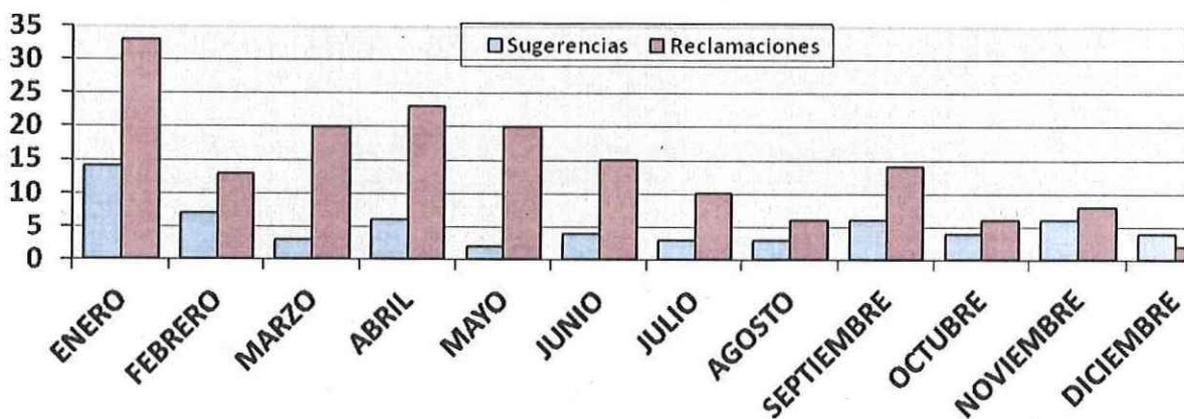


Tabla de evolución mensual

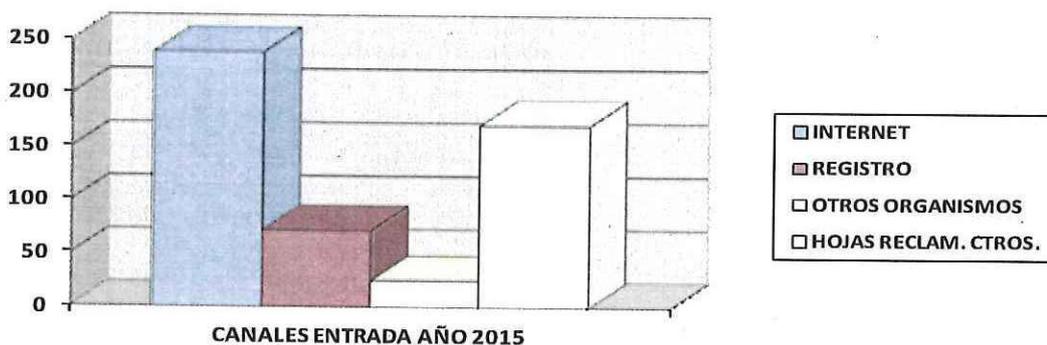
| EVOLUCIÓN MENSUAL | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEM. | OCTUBR. | NOVIEM. | DICIEM. |
|-------------------|-----------|-----------|-----------|---------------|---------------|---------------|-----------------|------------------|----------------------|------------------|------------------------|--------------------|
| MATERIA | CABALGATA | TURISMO | S SANTA | SAN ISIDRO | SAN ISIDRO | SAN ISIDRO | CENTROS | CENTROS | PRECIOS ABUSIVOS | EVENTOS | GRATUIDAD DESEMPLEADOS | ANTENA PZA MAYOR |
| MATERIA | NAVIDAD | V.GUIADAS | H RECLAM | OFI TURISMO | CENTROS | CENTROS | VENTA ENTRADAS | PRECIOS ABUSIVOS | RUIDO | V.GUIADAS | ACCESIBILIDAD | DENUNCIA USO MARCA |
| MATERIA | NAVIBUS | PEDESTAL | V.GUIADAS | V.GUIADAS | ACCESIBILIDAD | TURISMO GUÍAS | TURISMO IDIOMAS | EVENTOS | BUS TURÍSTICO | CENTROS | LESIONES CENTROS | |
| MATERIA | CENTROS | CENTROS | CENTROS | BUS TURÍSTICO | BUS TURÍSTICO | CARTELERÍA | | | TURISMO ERROR PLANOS | PRECIOS ABUSIVOS | CABALGATA | CENTROS |
| MATERIA | V.GUIADAS | EVENTOS | WEB | CENTROS | RUIDO | EVENTOS | | | OKUPAS | | VISITA EDIFICIOS | |
| MATERIA | V.VILLA | | | | EVENTOS | ACCESIBILIDAD | | | CABALGATA | | CENTROS | |
| MATERIA | | | | CABALGATA | | | | | MEJORAS TURISMO | | | |
| TOTAL | 59 | 32 | 40 | 32 | 32 | 20 | 14 | 13 | 21 | 84 | 78 | 82 |

2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

Como se puede apreciar en la tabla y 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 239 entradas, seguido del canal presencial con un total de 171 entradas, como tercera opción, los usuarios han elegido el correo electrónico de Registro de Madrid Destino, con un total de 72 entradas y, por último, la presentación ante otros Organismos Oficiales, con un total de 25 entradas.

| CANAL ENTRADA | Número | Porcentaje |
|------------------------|--------|------------|
| INTERNET | 239 | 48% |
| REGISTRO | 72 | 14% |
| OTROS ORGANISMOS | 25 | 4% |
| HOJAS RECLAM. CENTROS. | 171 | 34% |
| TOTAL | 507 | 100% |

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



2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

Durante el año 2015, la mayor parte de las entradas producidas correspondió a las materias que se relacionan a continuación:

- Turismo:
 - Visitas Guiadas
 - Autobús turístico, Navibus, web...

- Cultura (Encomiendas):
 - Campaña Navideña



- Cabalgata
- San Isidro
- Veranos de la Villa

➤ Instalaciones:

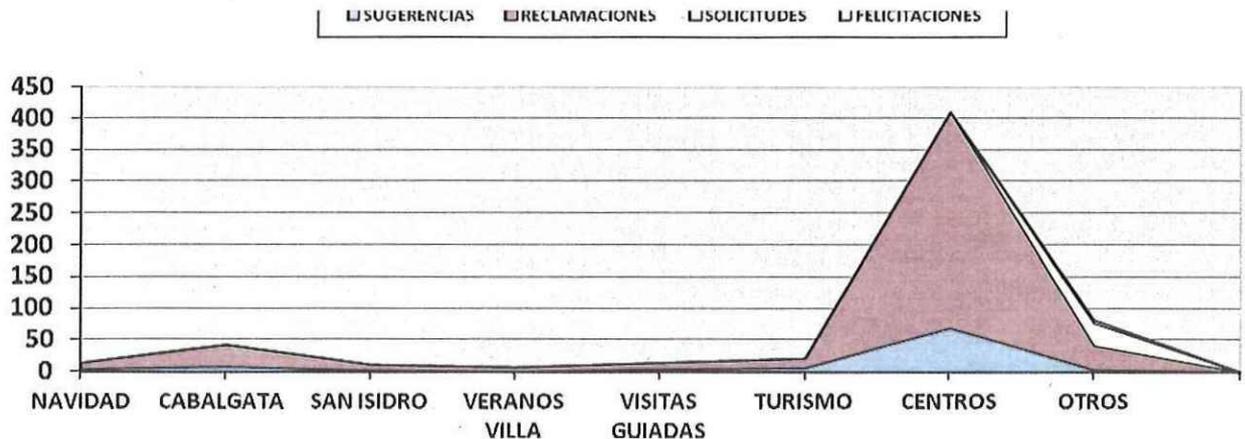
- Palacio Municipal de Congresos
- Palacio de Cibeles – Centro Centro
- Faro de Moncloa
- Caja Mágica
- Medialab – Prado
- Matadero
- Cineteca
- Conde Duque
- Teatro Circo Price
- Fernán Gómez – Centro Cultural de la Villa
- Teatro Español

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.



| | AÑO 2015 | |
|--|-----------------|------------|
| MATERIAS | GENERAL | SYR |
| Turismo | 35 | 35 |
| Visitas Guiadas | 14 | 14 |
| Autobús turístico, Navibus | 21 | 21 |
| Cultura (Encomiendas): | 74 | 74 |
| o 14 Campaña Navideña | 14 | 14 |
| o 42 Cabalgata | 42 | 42 |
| o 11 San Isidro | 11 | 11 |
| o 7 Veranos de la Villa | 7 | 7 |
| Instalaciones | 234 | 63 |
| Palacio Municipal de Congresos | 1 | 1 |
| Palacio de Cibeles – Centro Centro | 148 | 28 |
| Faro de Moncloa | 9 | 6 |
| Caja Mágica | 1 | 1 |
| Medialab – Prado | 2 | 2 |
| Matadero | 25 | 11 |
| Cineteca | 12 | |
| Conde Duque | 17 | 9 |
| Teatro Circo Price | 8 | 2 |
| Fernán Gómez – Centro Cultural de la Villa | 8 | 2 |
| Teatro Español | 3 | 1 |
| TOTAL | 343 | 172 |

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:

- Disconformidad con los eventos.
- Estado de las instalaciones.
- Exposiciones de los Centros.
- Discrepancias con horarios y precios.
- Quejas sobre el personal.
- Cartelería.

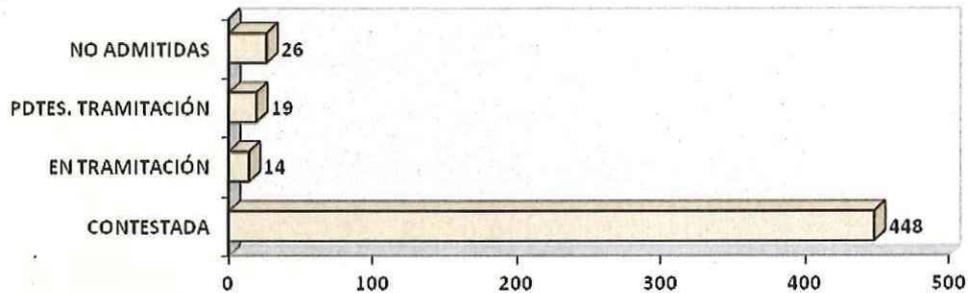
2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Para elaborar el presente informe se adoptó como fecha de cierre el día 31 de diciembre de 2015.

A continuación se insertan tabla y gráfico que reflejan el estado de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones que han tenido entrada a lo largo del año 2015.

| ESTADO TRAMITACIÓN | Número | Porcentaje |
|---------------------------|--------|------------|
| Contestada | 448 | 88% |
| En tramitación | 14 | 3% |
| Pendientes de tramitación | 19 | 4% |
| No admitidas | 26 | 5% |
| TOTAL | 507 | 100% |

Estado de tramitación



Como se puede apreciar, del total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas, han sido contestadas 448; 14 están tramitándose, no habiendo sido admitidas un total de 26 y estando a la fecha de cierre de datos pendiente de tramitación un total de 19.

Las no admitidas son fundamentalmente por tratarse de asuntos ya contestados a los mismos interesados, por resultar ilegibles, o anónimas 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 2015, no es el deseado, si bien se ha conseguido, registrar y contestar prácticamente la totalidad de todas las Sugerencias y Reclamaciones recibidas en tres meses.

| TIEMPO | Número o Porcentaje |
|-------------------------|---------------------|
| Aproximadamente 3 meses | 448 Solicitudes |

3. EVOLUCIÓN 2013 -2015

4. Durante el año 2015 se han recibido un total de 507 reclamaciones y sugerencias, lo que nos da un total de 507 entradas, mientras que en los años anteriores, el total de entradas fueron de 48 en el 2013 y 312 en el 2014, distribuidas entre reclamaciones y sugerencias, tal y como se puede apreciar en la tabla que se adjunta a continuación.

| TOTAL | ANUALIDADES | | |
|------------------------|-------------|----------|----------|
| | Año 2013 | Año 2014 | Año 2015 |
| RECLAMACIÓN | 41 | 312 | 438 |
| SUGERENCIA | 20 | 87 | 69 |
| Totales | 61 | 399 | 507 |
| % evolución interanual | | n.a. | 27% |

En cuanto a los canales de entrada, no coinciden en las tres anualidades, se incluyen solo los coincidentes, que serían, a través de Internet, del correo electrónico de Registro de Madrid Destino, en las Oficinas de Atención al Ciudadano y Registros Generales de otros Organismo Oficiales.



| TOTAL | ANUALIDADES | | |
|----------------|-------------|------------|------------|
| | Año 2013 | Año 2014 | Año 2015 |
| INTERNET | 42 | 396 | 239 |
| OMIC | | 3 | 22 |
| REGISTRO | | | 97 |
| Totales | 61 | 399 | 507 |

5. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)

Entendemos que dar una pronta respuesta al usuario de nuestros servicios e instalaciones, genera en el ciudadano y visitante de la Ciudad un aumento del grado de satisfacción; para cumplir con este objetivo se están evaluando los medios tanto técnicos como humanos para poder agilizar el proceso.

En base a la información aportada para la resolución de las diferentes reclamaciones y sugerencias; así como el análisis que se realice, se evaluará cuales son aquellos Centros o Áreas transversales de esta empresa municipal que necesitan implementar mejoras, ya sea en los servicios que se ofrecen y/o de las instalaciones propiamente dichas.

Se planteará un plan de acción con las diferentes Áreas y Direcciones implicadas valorando la posibilidad de implementar esas mejoras conformadas previamente por la Dirección, para poder acometer la propuesta de las mismas a medio plazo dependiendo de la envergadura de las mismas.

6. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2016

Para el año 2016 esperamos poder dar un mejor servicio, eficiente y eficaz, encauzado a dar la mejor respuesta a nuestros usuarios.

Atendiendo a las Sugerencias y Reclamaciones planteadas:

- Urge mejorar la atención al público en general: los ciudadanos se quejan de la falta de información en los Centros, de la información errónea o diferente recibida con respecto a la publicada en la web en cuanto a los horarios y duración de los eventos, así como de la atención recibida tanto por el personal de los Centros, como por el personal de Seguridad.



- También hay que mejorar en cuanto a limpieza y mantenimiento de nuestras instalaciones, son varios los usuarios que hacen hincapié sobre todo en la limpieza de los Centros.
- En general, nos debemos a nuestros ciudadanos y a aquellas personas que nos visitan, por tanto, debemos mejorar la calidad de todos nuestros servicios poniendo todos los medios a nuestro alcance.

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

No se han producido, si bien, se ha podido comprobar que varias personas han presentado su reclamación, prácticamente a la vez en algunos Centros, pero de forma individual.

11 de abril de 2016

Consejera Delegada

Fdo.: Ana Varela Mateos