



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

INFORME AÑO 2016

MARZO/2017



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	3
2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN	6
2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS	7
2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	11
2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	11
2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN	12
3. EVOLUCIÓN 2014-2016	13
4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN	13
5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2017	14

1. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2016 han aumentado ligeramente el número de Sugerencias, en las que se incluyen peticiones de documentación relativa a turismo, planos, objetos promocionales, etc.

Existe una tendencia a una relación más abierta por parte de los ciudadanos al dirigirse a nosotros.

En el recuento de Sugerencias y Reclamaciones se han incluido las correspondientes a Cabalgata y Carnaval, en total de 227 que, si bien fueron contestadas por el Ayuntamiento, aparecen reflejadas en nuestro sistema con entrada y salida.

Dicho todo esto, pasamos a ofrecer los resultados del informe de este año.

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

2.1. ENTRADA

Durante el año 2016, se han registrado un total de 765 entradas. De este número, un total de 21 se devolvieron al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, al no pertenecer a servicios prestados por esta Empresa Municipal y 4 no se han podido contestar por falta de datos o al resultar completamente ilegibles.

Una vez realizados estos ajustes en el Sistema, durante el año 2016 el total de Sugerencias y Reclamaciones, en sentido estricto, fue de 740, de las cuales 217 son Sugerencias y 523, Reclamaciones. Se han incluido dentro del grupo Sugerencias los datos sobre felicitaciones y solicitudes.

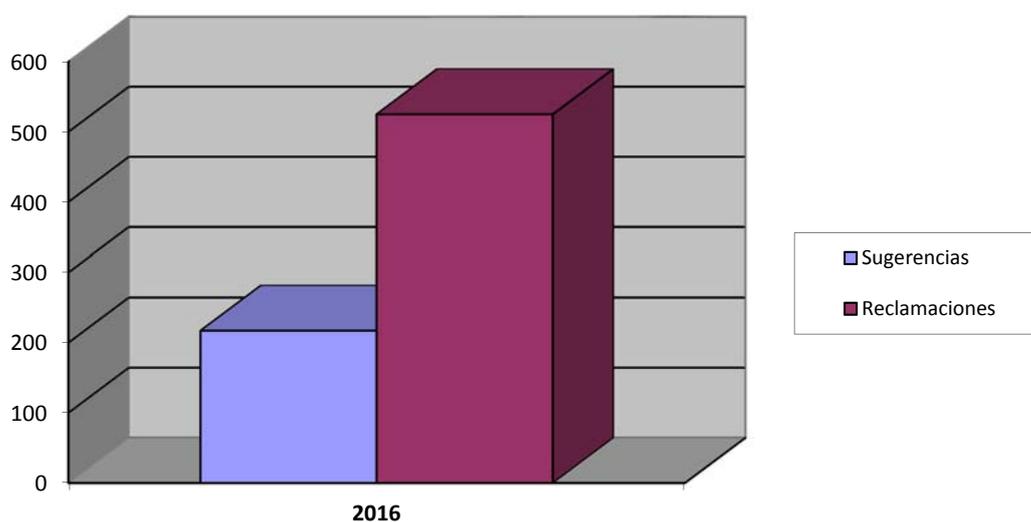
TOTAL ENTRADAS SYR	
RECIBIDAS	765
NO ADMITIDAS	25
TOTAL	740

2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

Del total de la entrada, 523 han sido Reclamaciones, 217, Sugerencias como se puede observar en el gráfico y la tabla que se adjuntan a continuación.

TOTAL ENTRADAS	
RECLAMACIÓN	523
SUGERENCIA	217
TOTAL	740

TOTAL ENTRADAS SYR – CLASIFICACIÓN POR TIPO



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.

EVOLUCIÓN MENSUAL SYR 2016

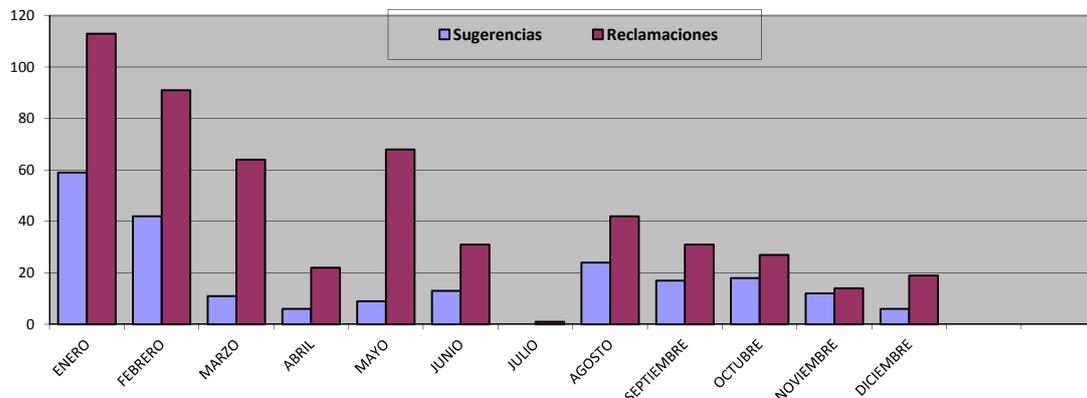


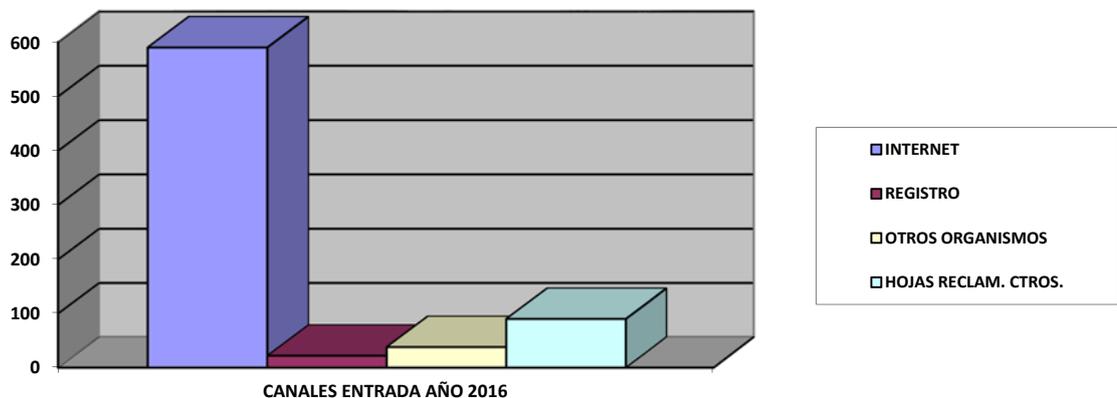
TABLA EVOLUCIÓN MENSUAL												
EVOLUCIÓN MENSUAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
MATERIA	NAVIDAD	CABALGATA	MEJORA PIT	SSANTA	VENTA ENTRADAS	ACCESIBILIDAD	CENTROS	CTROS	V VILLA	VISITAS GUIADAS	VISITAS GUIADAS	CENTROS
MATERIA	CABALGATA	AT PÚBLICO	LIMPIEZA	SISIDRO	VISITAS GUIADAS	SEGURIDAD		CTROS	RUIDO	RUIDOS	RUIDOS	VISITAS GUIADAS
MATERIA	NAVIBUS	NAVIDAD	VENTA ENTRADAS	VISITAS GUIADAS	LIMPIEZA	MEJORA PIT		V VILLA	HORARIOS	CENTROS	CENTROS	CABALGATA
MATERIA	VISITAS GUIADAS	CENTROS	RUIDO	BUS TURÍSTICO	OBJETOS PERDIDOS	CENTROS		RUIDOS	MTO WEB	BUS TURÍSTICO	PARTICIPAR ORGULLO GAY	NAVIBUS
MATERIA	JAZZ MADRID	MTO WEB	MTO WEB	PLANOS	AT PÚBLICO	HORARIOS		MEJORA PIT	BUS TURÍSTICO	MEJORA PIT	RECICLAJE	MTO WEB
MATERIA	AT PÚBLICO	LIMPIEZA	VISITAS GUIADAS	CENTROS	SEGURIDAD	VENTA ENTRADAS		VENTA ENTRADAS	MADRID CARD	MTO WEB	VENTA ENTRADAS	AT PÚBLICO
MATERIA	CENTROS	VENTA ENTRADAS	SEGURIDAD	VENTA ENTRADAS	CENTROS	VISITAS GUIADAS		V VILLA	CENTROS	V VILLA	BUS TURÍSTICO	BELENES
TOTAL	172	133	75	28	77	44	1	66	48	45	26	25

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 han utilizado mayoritariamente los ciudadanos ha sido el de Internet, con un total de 590 entradas, seguido del canal presencial mediante hojas de reclamaciones en los Centros, con un total de 90 entradas, como tercera opción, los usuarios han elegido la presentación ante otros Organismos Oficiales, tales como las Oficinas de Consumo en las Juntas de Distrito, o la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, con un total de 38 entradas y, por último, mediante correo electrónico a la dirección de registro de Madrid Destino, registro@madrid-destino.com con un total de 22 entradas.

CANAL ENTRADA	CANTIDAD
INTERNET	590
HOJAS RECLAM CTROS	90
OTROS ORGANISMOS	38
REGISTRO EMPRESA	22
TOTAL	740

GRÁFICO DE CLASIFICACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR CANALES DE ENTRADA





2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

Durante el año 2016, la mayor parte de las entradas producidas correspondió a las materias que se relacionan a continuación:

- Turismo:
 - Visitas Guiadas
 - Autobús turístico
 - Página web
 - Puntos de Información Turística (PIT)
 - Faro de Moncloa
 - Merchandising
 - Otros temas, petición planos, propuestas de mejora, etc.

- Cultura (Encomiendas):
 - Campaña Navideña
 - Cabalgata
 - Carnaval
 - Semana Santa
 - San Isidro
 - Veranos de la Villa

- Instalaciones:
 - Palacio Municipal de Congresos
 - Palacio de Cibeles – Centro Centro
 - Caja Mágica
 - Medialab – Prado
 - Matadero- Naves del Español

- Cineteca
- Conde Duque
- Teatro Circo Price
- Fernán Gómez – Centro Cultural de la Villa
- Teatro Español

➤ Otras cuestiones:

- Discrepancias sobre precios y horarios.
- Seguridad
- Atención al público
- OMIC/ D.G. Consumo
- Accesibilidad instalaciones

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 2016	
MATERIAS	Nº INSTANCIAS
Turismo	123

Visitas Guiadas	54
Autobús turístico	16
Página web	6
Puntos de Información Turística (PIT)	5
Faro de Moncloa	11
Objetos promocionales	7



Otros temas, como peticiones de planos, propuestas de mejora,...

24

Cultura - Encomiendas

312

Campaña Navideña

27

Cabalgata

213

Carnaval

13

Semana Santa

3

San Isidro

24

Veranos de la Villa

32

Instalaciones

249

Palacio Municipal de Congresos

0

Palacio de Cibeles – CentroCentro

124

Caja Mágica

30

Medialab – Prado

0

Matadero- Naves del Español

24

Cineteca

4

Conde Duque

26

Teatro Circo Price

4

Fernán Gómez – Centro Cultural de la Villa

15



Teatro Español 22

Otras cuestiones 56

Precios venta entradas 12

Seguridad 1

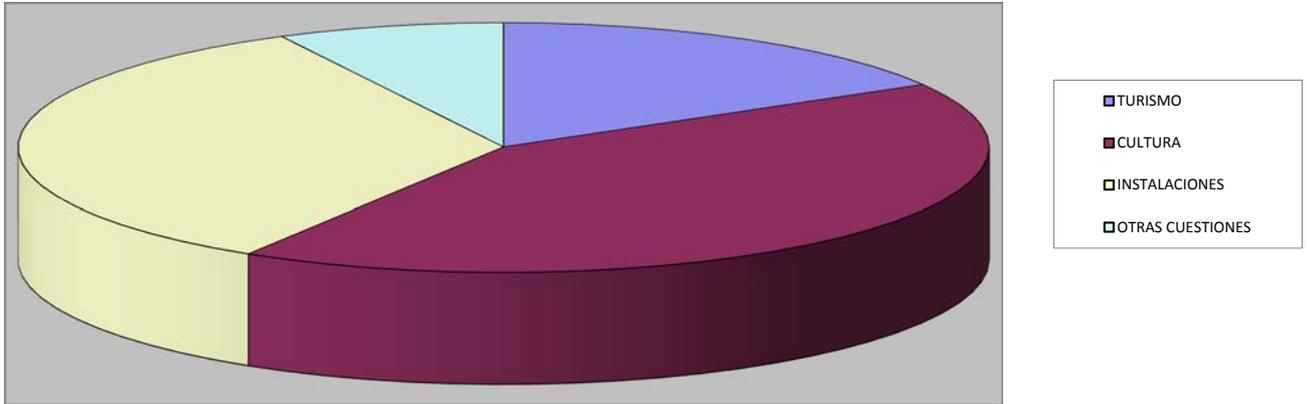
Atención al público 3

OMIC/ DG Consumo Comunidad de Madrid 38

Accesibilidad instalaciones 2

TOTAL 740

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:

- Propuestas e ideas de proyectos culturales y/o turísticos.
- Limpieza y mantenimiento de las instalaciones.
- Discrepancias con horarios y precios.
- Quejas sobre el personal.
- Indicaciones sobre cartelería y señalética.

2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

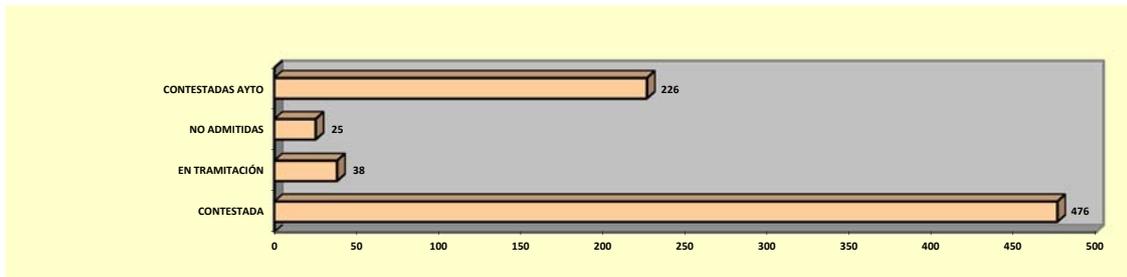
Para elaborar el presente informe se adoptó como fecha de cierre el día 31 de diciembre de 2016.

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 2016.

ESTADO TRAMITACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Contestada	476	62%

Contestadas Ayuntamiento	226	30%
Pendientes de tramitación	38	5%
No admitidas	25	3%
TOTAL	765	100%

Estado de tramitación



Como se puede apreciar, del total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas, han sido contestadas 702, 38 están tramitándose, y 25 no se han resuelto por esta entidad, bien por falta de competencia, bien por resultar incompletas o ilegibles.

De las que se encuentran en tramitación, algunas son reiterativas y otras han entrado también como consulta ciudadana o acceso a información, dándose prioridad a estas respuestas.

2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2016, es de aproximadamente dos meses en su mayoría, no obstante, hay Sugerencias y Reclamaciones que se contestan en el mismo día en que se reciben, y otras, se demoran entre 15 días y un mes.

TIEMPO	Número o Porcentaje
Aproximadamente 2 meses	55%
Aproximadamente 30 días	5%
Aproximadamente 15 días	30%

3. EVOLUCIÓN 2014 -2016

Durante el año 2016 se han recibido un total de 740 sugerencias y reclamaciones, a lo largo del año 2015, se recibieron un total de 507 y, durante el 2014, el total de sugerencias y reclamaciones recibidas ascendió a 388.

EVOLUCIÓN 2014-2016			
TIPO	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016
RECLAMACIÓN	312	438	523
SUGERENCIA	65	69	217
TOTALES	388	507	740
% evolución interanual	31%	46%	100%

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, a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano y de los Registros Generales de otros Organismo Oficiales.

CANALES DE ENTRADA			
TIPO	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016
INTERNET	388	239	594

OMIC	3	22	38
REGISTRO	TODAS	97	22
TOTAL	388	507	740

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

Debemos seguir cuidando nuestra atención al visitante y nuestra atención al público en general. Esto incluye mejorar en la calidad de la información que se da a los ciudadanos.

En cuanto a nuestras instalaciones, se están acometiendo obras de mejora y hay varios proyectos previstos para este año, todos ellos encaminados a mejorar la accesibilidad a nuestras instalaciones y a ofrecer un servicio de calidad, que nos permita facilitar el acceso a todos los ciudadanos y visitantes. Se han implementado nuevos planes de evacuación, medidas de autoprotección, Protocolos de Coordinación de actividades preventivas, todo ello encaminado a mejorar la seguridad de nuestras instalaciones y de todos los eventos.

5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2017

Queremos ofrecer el mejor servicio a nuestros ciudadanos, para ello una excelente herramienta es analizar las Sugerencias y Reclamaciones planteadas:

- Queremos seguir mejorando nuestra atención al público, ofreciendo un trato de calidad, personalizado y cordial.
- Queremos mejorar en accesibilidad para que todo el que quiera pueda desplazarse a nuestras instalaciones sin dificultad.
- Seguir actualizando nuestras instalaciones para hacerlas más cómodas, más atractivas y accesibles.
- En general, nos debemos a nuestros ciudadanos y a todas aquéllas personas sean o no de Madrid que nos visitan, y que esperan lo mejor de nosotros, por tanto, debemos mejorar la calidad de todos nuestros servicios poniendo todos los medios a nuestro alcance.



EMPRESA MUNICIPAL