



**SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**  
**EMPRESA MADRID DESTINO,**  
**CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO**  
**INFORME AÑO 2014**

**Abril 2015**



## **INDICE**

INDICE	2
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 3</b>	
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	15
<b>3. EVOLUCIÓN 2012-2014</b>	<b>15</b>
<b>4. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2015</b>	<b>16</b>

## **1. INTRODUCCIÓN**

Durante el año 2014 se han canalizado a través del registro de Madrid Destino las sugerencias, reclamaciones, solicitudes y felicitaciones que los ciudadanos han querido transmitir a través de la oficina de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, de las diferentes Oficinas de Atención al Consumidor, de los registros oficiales del Ayuntamiento y la Comunidad, a través de las hojas de reclamaciones situadas en las diferentes instalaciones que gestiona la sociedad o mediante correo electrónico.

Si bien, muchas no eran de nuestra competencia, se ha intentado solventar todas aquéllas dudas, inquietudes y necesidades que los ciudadanos nos trasladaban, resolviendo en la medida de nuestras posibilidades aquéllas que eran de nuestra competencia y dando traslado al órgano competente de aquéllas que no eran nuestras.

Las sugerencias y reclamaciones recibidas en la sociedad, se han clasificado, según su origen y el tipo de necesidad planteada.

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

### **2.1. ENTRADA**

Durante el año 2014, se han registrado un total de 399 entradas, de las cuales 58 son sugerencias, 312 son reclamaciones, 11 solicitudes, 7 felicitaciones, 4 se devolvieron a su emisor al no conocer la competencia, 3 resultaron absolutamente ilegibles y 4 no eran de nuestra competencia y se emitieron al organismo correspondiente para su tramitación.

<b>Total entradas</b>	<b>399</b>
<b>No Admitidas</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL ENTRADA SYR</b>	<b>388</b>

## 2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

Del total de la entrada, 312 han sido Reclamaciones, y 58 son Sugerencias, como se puede observar en el gráfico y la tabla que se adjuntan a continuación.



	Total	
	Firmas	Número
RECLAMACIÓN	312	312
SUGERENCIA	58	58
FELICITACIÓN	7	7
OTROS	11	11
<b>TOTALES</b>	<b>388</b>	<b>388</b>

### 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	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
SUGERENCIAS	13	5	3	6	4	4	2	1	2	2	2	14
RECLAMACIONES	44	33	8	9	52	50	32	24	20	12	5	23
SOLICITUDES	3	2		1	1		3				1	
FELICITACIONES	6				1							
OTROS				2	2							
ANÓNIMAS O ILEGIBLES						3						
NO SON NUESTRAS								2	1			1

## 2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

El canal de entrada en Madrid Destino es básicamente Internet. En el Depto. de Registro, se reciben las diferentes instancias provenientes de la oficina de Atención al Ciudadano, de los registros oficiales, de la Comunidad de Madrid, Ministerios y de Particulares, reflejamos estos datos en el gráfico situado más abajo. Una vez registrada la instancia se deriva al Depto. De Atención al Usuario que se encarga de recabar la información y responder al interesado. En el Depto. de Registro no se han recibido llamadas, ni visitas presenciales de ninguna reclamación o sugerencia y así se refleja en el siguiente cuadro:

CANAL ENTRADA	Total	
	Número	
INTERNET	399	
TELEFÓNICA	0	
PRESENLAL	0	
Total	399	

### Gráficos de clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones por Canales de Entrada





## 2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

Durante el año 2014, la mayor parte de las entradas producidas correspondieron a las materias que se relacionan a continuación:

- **TURISMO:**
  - Visitas guiadas (27 reclamaciones y 4 sugerencias).
  - Autobús turístico, página web y otros (17 reclamaciones y 12 sugerencias).
  
- **CULTURA:**
  - Veranos de la Villa (22 reclamaciones y 5 sugerencias).
  - Campaña Navideña: visitas a Belenes, Cabalgata,... (24 reclamaciones y 12 sugerencias).
  - San Isidro (7 reclamaciones 1 sugerencia).



➤ **INSTALACIONES:**

- Sugerencias:
  - 1 CICCM
  - 1 Matadero
  
- Reclamaciones:
  - 3 Palacio de Congresos
  - 34 Palacio de Cibeles
  - 3 Caja Mágica
  - 49 Matadero
  - 8 Conde Duque
  - 5 Fernán Gómez
  - 33 Teatro Circo Price.

➤ Problemas con la adquisición de entradas a través de internet (5 reclamaciones y 6 sugerencias).

➤ Otros: los ciudadanos proponen actividades, soluciones y se quejan de falta de información, coordinación, así como de retraso a la hora de publicar los programas tanto en la web como en folletos.

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:

<b>MATERIAS OBJETO DE RECLAMACIÓN</b>	<b>Nº</b>
DESCUENTOS GRUPOS	2
BANDERAS MAL COLOCADAS	3
CAJA MÁGICA	3
CAMPAÑA NAVIDEÑA	20
CONDE DUQUE	10



MATERIAS OBJETO DE RECLAMACIÓN	Nº
CULTURA	3
FERNAN GÓMEZ	5
MATADERO	51
MERCADO DE MOTORES	5
PALACIO DE CIBELES	33
PALACIO MPAL CONGRESOS	3
RETRASOS Y ANULACIONES	29
RETRASO PUBLICACIONES	12
SAN ISIDRO	8
SUSPENSIÓN ACT CULTURALES JULIO Y AGOSTO	1
TEATRO CIRCO PRICE	33
TEATRO ESPAÑOL	1
TRATO Y SERVICIOS	11
TURISMO	20
VENTA ENTRADAS	4
VERANOS DE LA VILLA	22
VISITAS GUIADAS	27
VOLUMEN MUSICA	6
<b>TOTAL</b>	<b>312</b>



SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS	Nº
TURISMO	12
CAMPAÑA NAVIDEÑA	12
CONCIERTO SALVATORE ADAMO	4
PROTECTOR PARA EVITAR ROTURA CRISTALES CAJA MAGICA	1
SE OFRECE MÚSICO	2
GRATUIDAD DESEMPLEADOS	2
VERANOS DE LA VILLA	5
PROPUESTA DE ASOC.FOLKLORICA ARTE ARAGON	1
SOLICITUD OBJETOS PUBLICITARIOS DE MADRID	2
VISITAS GUIADAS	4
CICCM	1
TURISMO – VENTA DE AUDIOGUIAS POR INTERNET	1
VENTA ENTRADAS	1
SAN ISIDRO - ORGANILLERO Y BARQUILLERO EN PUERTA DEL SOL	1
VISITAS AL AYUNTAMIENTO DE PLAZA DE LA VILLA	2
MATADERO	1
MAS PUBLICIDAD DE EXPOSICIONES	1
NO AL CIERRE DEL MERCADO DE MOTORES	5
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>



## 2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

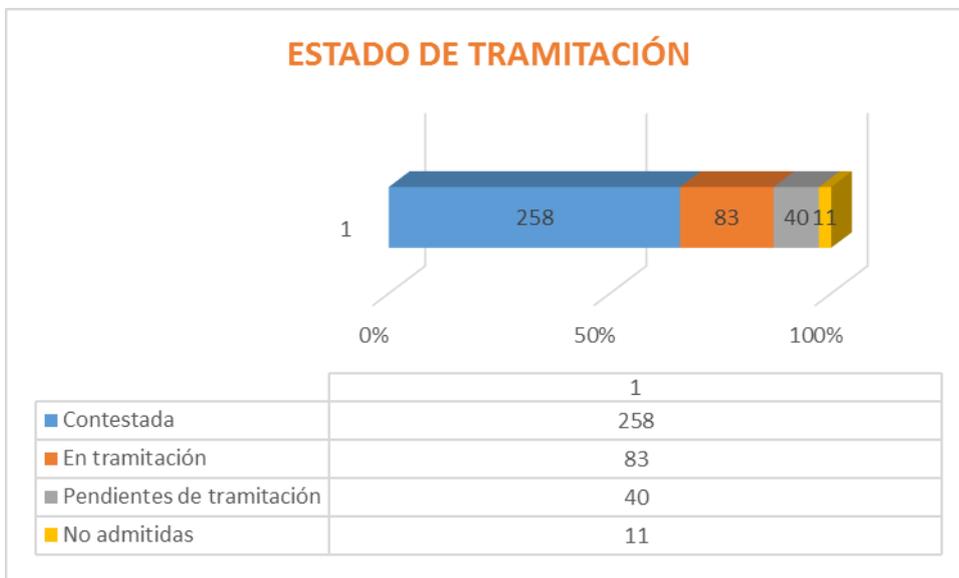
Los motivos de las reclamaciones, señaladas según han indicado los ciudadanos han sido varios y se reflejan tanto en los cuadros como en los gráficos anteriores.

## 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 2014.

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 2014.

ESTADO TRAMITACIÓN	NÚMERO
Contestada	258
En tramitación	83
Pendientes de tramitación	40
No admitidas	11
<b>TOTAL</b>	<b>392</b>





Como se puede apreciar, del total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas, han sido contestadas 258; están tramitándose 83, no habiendo sido admitidas un total de 11, y estando a la fecha de cierre de datos pendiente de tramitación un total de 40 instancias.

Las no admitidas no tienen tramitación posible para esta empresa municipal por resultar ilegibles, ser anónimas o por tratarse de asuntos que no son competencia de esta Empresa Municipal, si bien en este último caso se ha procurado dar traslado a la administración u organismo competente en la materia.

## **2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN**

El tiempo medio de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2014 oscila entre los 20 – 30 días, la mayoría de las veces, aunque depende de cada caso en concreto, de las características y del volumen de la información que haya que manejar para dar una respuesta satisfactoria al ciudadano.

## **3. EVOLUCIÓN 2012-2014**

Durante el año 2014 se han recibido un total de 399 reclamaciones y sugerencias, lo que nos da un total de 399 entradas.

No podemos extrapolar estos datos a años anteriores, toda vez que al unificarse tres empresas municipales en una, el objeto social es mucho más amplio. Hemos crecido en número y tipología de instalaciones y los eventos tampoco son los mismos, aunque alguno se mantenga.

De hecho, si recopilamos los datos del año anterior, nos encontramos con un total de 69 entradas (41 reclamaciones, 7 sugerencias, 8 felicitaciones y 5 instancias clasificadas como "otros"), de las cuales 8 no fueron admitidas.

#### **4. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2015**

Haciendo una valoración de la información recibida mediante las Sugerencias y Reclamaciones, para el año 2015 se proponen las siguientes recomendaciones:

- Los ciudadanos reclaman de nosotros un mayor y mejor acceso a la información sobre la cultura y el turismo. Nuestra obligación como servicio público, es procurar que la información que facilitamos sea real y accesible. Debemos dar la misma información en los centros que gestionamos que a través de la página web y, por supuesto, esa información debe ser la correcta.
- Mejorar la atención al público a todos los niveles, facilitando una correcta información y asegurándonos de saber llegar al público, siempre con corrección y de forma agradable.
- Cuidar y mejorar nuestras instalaciones, nuestras programaciones y la organización de todos aquellos eventos que realizamos, anteponiendo siempre la seguridad y sin olvidar a todas aquellas personas que, por las razones que sean, necesitan diferentes o mayores y/o mejores mecanismos de acceso, mediante la supresión de barreras arquitectónicas y facilitando la comprensión y la comunicación de todas aquellas personas que por sus condiciones o características determinadas necesitan una atención mayor o distinta.