

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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

INFORME AÑO 2019

Marzo/2020

INDICE

INDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO	5
2.1. ENTRADA	5
2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO	5
2.3. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	5
2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN	9
2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS	10
2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE LA SYR	13
2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	13
2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN	15
3. EVOLUCIÓN 2017-2019	14
4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)	16
5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020	21

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe se realiza dando cumplimiento a la Carta de Servicios del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones aprobada el 10 de mayo de 2012 y evaluada por última vez el 21 de mayo de 2019.

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:

- Ordenanza de Atención a la Ciudadanía, Administración Electrónica y Calidad de 26 de febrero de 2019 (B.O.C.M. de 11 de marzo de 2019).
- Artículo 132 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Acuerdo del Pleno de 17 de junio de 2011, de creación y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, incluyendo las sucesivas modificaciones acordadas por el Pleno el 30 de mayo de 2012 y 30 de junio de 2015.
- Acuerdo de 4 de diciembre de 2008 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.
- Decreto del alcalde de 17 de enero de 2005, por el que se regula la Atención al Ciudadano en el Ayuntamiento de Madrid.
- 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.

La modernización de la Administración de la ciudad de Madrid es uno de los compromisos adquiridos por el Ayuntamiento de Madrid, para ello se han puesto en marcha una serie de iniciativas encaminadas a mejorar la gestión municipal, especialmente orientadas a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones es una herramienta fundamental para valorar el nivel de satisfacción manifestado por los usuarios de los diferentes servicios prestados por el Ayuntamiento, también es un mecanismo de participación ciudadana muy útil.

La Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones del Ayuntamiento de Madrid y los compromisos en ella asumidos son responsabilidad de todas las unidades del Ayuntamiento, puesto que, todas ellas, lo son de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones formuladas por la ciudadanía en el ámbito de sus respectivas competencias. A través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones la ciudadanía podrá hacer llegar sus sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre los servicios prestados y las actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento. Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones no tienen en ningún caso la calificación de solicitudes de iniciación de procedimientos administrativos. Tampoco tienen la calificación de recurso administrativo, ni su presentación suspende los plazos establecidos en la normativa vigente. Asimismo, la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como personas interesadas. Con la aprobación de esta Carta de Servicios el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta.

Mediante el análisis de las Sugerencias y Reclamaciones se pretende mejorar la gestión municipal, orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía. A continuación, se presentan los datos relativos al año 2019 analizando diferentes aspectos:

2. DATOS RESULTADO DE LA GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2019

2.1. ENTRADA

Durante el año 2019, se han recibido un total de 362 entradas. De este número, 19 se devolvieron al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento al referirse a servicios ajenos a esta Empresa Municipal.

Una vez realizados estos ajustes en el Sistema, durante el año 2019, el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones en sentido estricto ha sido de 343.

TOTAL ENTRADAS	362
NO ADMITIDAS	19
TOTAL ENTRADAS SYR	343

2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

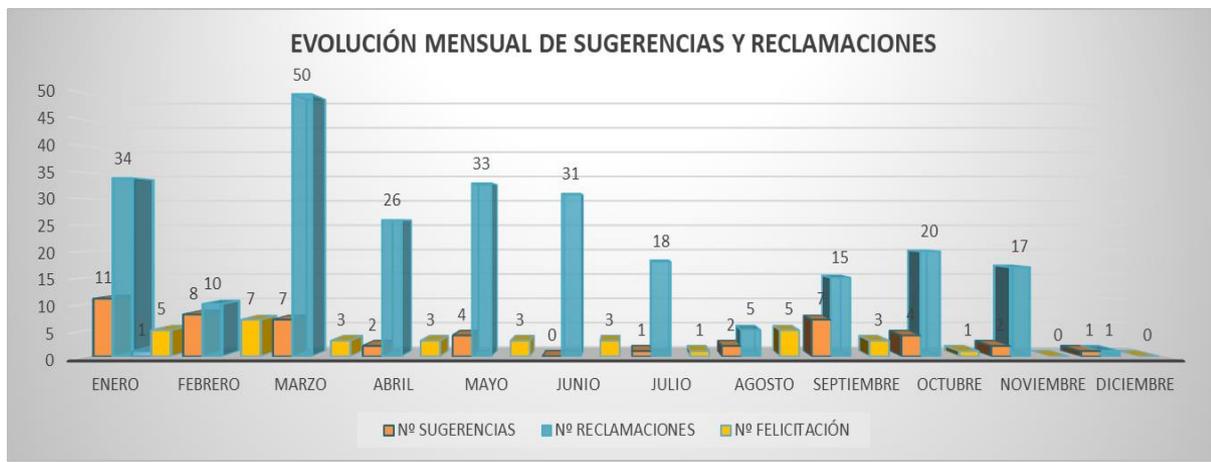
Del total de la entrada, 260 han sido Reclamaciones, 49 Sugerencias, y 34 Felicitaciones, como se puede observar en el gráfico y la tabla que se adjuntan a continuación.



CLASIFICACION SYR POR TIPO	CANTIDAD
Reclamación	260
Sugerencia	49
Felicitación	34
TOTAL	343

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.



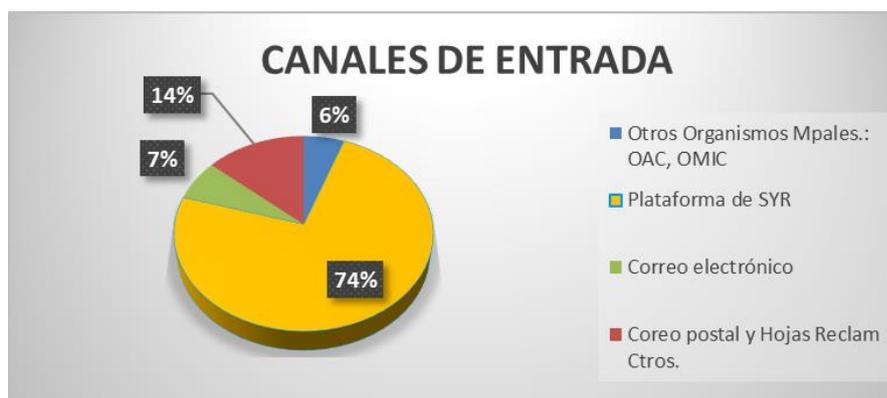
EVOLUCIÓN MENSUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR MATERIA													
MATERIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL MATERIAS
ACCESIBILIDAD	1	1			1		1	1					5
ACT CULTURALES	2		1	1									4
AÑO NUEVO CHINO		2											2
CABALGATA	5								1			1	7
CAJA MÁGICA					6		7			1	6		20
CCVV- FERNÁN GÓMEZ		2								2			4
CINETECA		3				2	1	1					7
CENTROCENTRO	2	1	2	1				1	1		2		10
CONDE DUQUE	5	1		1	2	2			1	3	3	1	19
CONTENIDOS WEB					1								1
DESC. ENTRADAS		1											1
EMISORA M21				2				1					3
INTERMEDIAE				1									1
JOBO	2	1	3	2	1				6	3	1		19
MATADERO		1	44	18	9	9	3		4	4	5		97
NAVIDAD	17	1			2				1				21
QUINTA MOLINOS	1	2					1						4
RAMADÁN							1						1
RR.FF. CASA CAMPO										1	1		2
RR.HH.						8	1			3			12
SAN ISIDRO				1	13	10							24
TEATRO CIRO PRICE		1	1	1					1	2			6
TEATRO ESPAÑOL					1		1		1	1	1		5
TURISMO	8	7	7	1	4	3	2	4	7	5			48
V VILLA							2	3	2				7
VERSOS AL PASO	7	3	2					1					13
TOTAL MENSUAL	50	27	60	29	40	34	20	12	25	25	19	2	343

2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

Como se puede apreciar en la tabla y en el 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 254 entradas, lo que representa un 74% del total; la segunda opción ha sido la presentación a través de correo postal o utilizando las hojas de reclamaciones facilitadas en los propios centros, con 47 entradas, el 14% del total; la tercera opción elegida, ha sido el correo electrónico, a través de los buzones de Registro y Atención al Usuario de Madrid Destino, con un total de 23 entradas, lo que representa un 7% del total; 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 19 entradas, lo que representa algo menos del 6% del total.

CANAL DE ENTRADA	CANTIDAD
Plataforma de SYR	254
Correo postal y Hojas Reclam Ctros.	47
Correo electrónico	23
Otros Organismos Mpales.: OAC, OMIC	19
Total	343

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



2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

Durante el año 2019, 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.
 - Problemas para volver a entrar en la plataforma.
 - Solicitudes de cancelación o modificación de las entradas adquiridas.

- **NAVIDAD**
 - Queja pasacalles de luz
 - Devolución importe de las entradas La Navidad en el Mundo.
 - Disconformidad con la programación.

- **VERANOS DE LA VILLA**
 - Sin entradas para acceder a conciertos.
 - Exceso de ruido.

- **SAN ISIDRO**
 - Que se fomenten las tradiciones y la cultura madrileñas.
 - Exceso de ruido.
 - Solicitud de carteles.

- **VERSOS AL PASO**
 - Felicitaciones por la idea.
 - Detractores de la idea.
 - Diferencias de opinión con los versos publicados.

TURISMO

- **INFORMACIÓN Y CALIDAD**
 - Quejas sobre el bus turístico.
 - Felicitaciones a los guías turísticos.
 - Discrepancias con la planificación de las Visitas Guiadas.

➤ **PROMOCIÓN**

- Suministro de material publicitario.

INSTALACIONES

➤ **CAJA MÁGICA**

- Madrid Open y Copa Davis – Condiciones acceso al aparcamiento.
- Conciertos – Contaminación acústica, accesos.
- Cierre escuela de tenis.

➤ **CONDE DUQUE**

- Devolución importe de entradas.
- Contaminación acústica.
- Quejas por la impuntualidad de la gente o, al contrario, por denegar el acceso a quien llega tarde.

➤ **MATADERO**

- Obra de teatro ofensiva.
- Quejas por contaminación acústica y lumínica.
- Discrepancias con horarios de exposiciones y/ o visitas guiadas.
- Avería aire acondicionado.

➤ **CINETECA**

- Disconformidad con la programación

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	
MATERIA	TOTAL ANUAL
ACCESIBILIDAD	5
ACT CULTURALES	4
AÑO NUEVO CHINO	2
CABALGATA	7
CAJA MÁGICA	20
CCVV- FERNÁN GÓMEZ	4
CINETECA	7
CENTRO CENTRO	10
CONDE DUQUE	19
CONTENIDOS WEB	1
DESCUENTOS ENTRADAS	1
EMISORA M21	3
INTERMEDIAE	1
JOBO	19
MATADERO	97
NAVIDAD	21
QUINTA MOLINOS	4
RAMADÁN	1
RR.FF. CASA CAMPO	2
RR.HH.	12
SAN ISIDRO	24
TEATRO CIRO PRICE	6
TEATRO ESPAÑOL	5
TURISMO	48
V VILLA	7
VERSOS AL PASO	13
TOTAL MENSUAL	343

Gráfico de Clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones por Materias



2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE LA SUGERENCIA O RECLAMACIÓN

Los principales motivos de las sugerencias y reclamaciones recibidas, según han indicado los ciudadanos, han sido los siguientes:

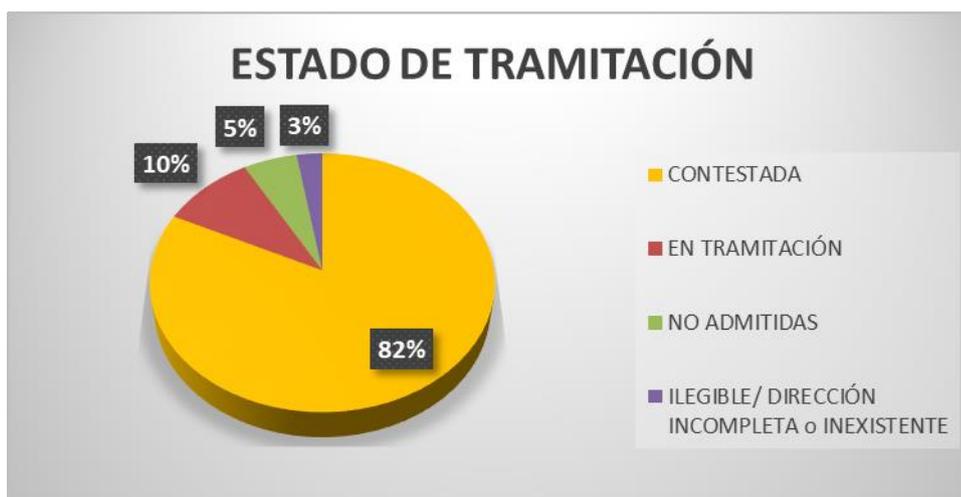
- Matadero – Representación considerada ofensiva.
- Turismo – Visitas Guiadas para todos y felicitaciones a los guías turísticos.
- San Isidro – Petición de carteles, felicitaciones y quejas por ruido.
- Navidad – La Navidad en el Mundo, cambio de ubicación.
- Caja Mágica – Quejas Open de Tenis y Copa Davis trasladadas al organizador.

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 2019.

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 2019.

ESTADO DE TRAMITACIÓN	GENERAL
CONTESTADA	282
EN TRAMITACIÓN	33
NO ADMITIDAS	19
ILEGIBLE/ DIRECCIÓN INCOMPLETA o INEXISTENTE	9
TOTAL	343



Como se puede apreciar, del total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas, se han contestado 282, lo que representa el 82 % del total; 33 están tramitándose, lo que representa un 10 % del total; no han sido admitidas 19, lo que representa el 6 % del total y un 3% no han podido responderse al ser el contenido ilegible, la dirección incompleta o inexistente.

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 a quién corresponde la tramitación.

2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas durante el año 2019 se refleja en la siguiente tabla:

TIEMPO DE TRAMITACIÓN	2019
Tiempo Medio (días naturales)	10
Porcentaje contestado en menos de 10 días	63%
Porcentaje contestado en menos de 15 días	75%
Porcentaje contestado antes de 30 días	85%

3. EVOLUCIÓN 2017 - 2019

Durante el año 2019 se han recibido un total de 343 fichas de las cuales, 260 fueron reclamaciones, 49 sugerencias y 34 felicitaciones que se incluyen como sugerencias dentro del cuadro de evolución. En el año 2018 se recibieron un total de 548 fichas, de las cuales 419 eran reclamaciones y 129 sugerencias. En el año 2017 se recibieron 429 fichas, de las cuales 276 fueron reclamaciones y 153, sugerencias. La evaluación interanual refleja un aumento del 28% en 2018 de las Sugerencias y Reclamaciones respecto al año 2017, mientras que en el 2019 disminuyó en un 37% con respecto al año anterior.



EVOLUCIÓN 2017-2019			
TIPO	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
RECLAMACIÓN	276	419	260
SUGERENCIA	153	129	83
TOTALES	429	548	343
% EVALUACIÓN INTERANUAL	-	Aumento del 28%	Disminución del 37%

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

Áreas de Cultura – Proyectos y mejoras en los Centros.

EN GENERAL

• Uno de los objetivos para el 2020 era incrementar la actividad y el uso cultural y comercial de los espacios gestionados por Madrid Destino. La situación que vive el país en la actualidad, motivada por la pandemia de Coronavirus y, consecuentemente, por el Estado de Alarma, hace que nuestros proyectos y programación se hayan visto afectados considerablemente.

En estos momentos no podemos ser objetivos, será necesario observar el desarrollo de los acontecimientos y adaptarse a las situaciones que vengan en un futuro. No obstante, señalamos algunas de las actuaciones previstas.

COORDINACIÓN MATADERO

• Para el año 2020 estaba prevista la incorporación del festival «Capítulo uno», un festival internacional de literatura que reuniría en Matadero Madrid una selección de la mejor literatura contemporánea internacional.

INTERMEDIAR

• Entre otras muchas actividades previstas para el año 2020, el programa Ciudades impredecibles: arte y arquitectura propone un amplio repertorio de actividades y propuestas desarrolladas en colaboración con la Oficina de Coordinación de Matadero Madrid.

NAVES DE MATADERO – Centro Internacional de Artes Vivas

• En la temporada 2019/2020, cuya primera parte se inició en septiembre de 2019 y finalizó en marzo de 2020, Naves Matadero-Centro Internacional de Artes Vivas ha establecido

como eje temático un punto de vista que relacione el proceso de creación con el individuo y su componente social: los grandes desplazamientos de la población. Los artistas invitados durante el citado periodo por el centro nos han ayudado a reflexionar sobre este fenómeno que ha sido siempre constante en la historia de la humanidad, pero que hoy tiene unas causas concretas como la guerra, el cambio climático o las necesidades económicas generadas por el mercado.

- Para el resto del ejercicio, se iniciará una nueva etapa, en la línea de trabajo conjunto con el Teatro Español.

RESIDENCIAS ARTÍSTICAS DE MATADERO MADRID

- Para 2020, además del apoyo al tejido creativo de la ciudad, se quiere hacer hincapié en la internacionalización del proyecto a través de varios programas.

CENTRO CULTURAL CONDE DUQUE

- En la nueva percepción del Centro se han desarrollado y se pretende que se continúe el redescubrimiento de nuevos espacios singulares en los que realizar Site Specific y representaciones. No obstante, se mantiene la intención de potenciar los espacios “convencionales” con una programación que intenta optimizar los recursos disponibles.
- De nuevo, buscando una interacción entre el trabajo de las personas que se dedican a la creación artística y la ciudadanía se han contemplado la producción de laboratorios y talleres que trabajarán con familias y con jóvenes en riesgo de exclusión social; aquí se colaborará con institutos y con la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR).
- Por último, están recogidas actuaciones que por su significación están íntimamente ligadas a Conde Duque como las visitas históricas guiadas, Encuentros con lo sutil, etc.

CIRCO PRICE

- El calendario de programación del Price se diseña y desarrolla en relación con las etapas vinculadas a las estaciones del año y a las tradiciones y hábitos de ciudadanos/as y visitantes. La sala principal del Price, de gran aforo, y la relación de los públicos con hitos importantes del calendario, como festividades de la ciudad, marca el trazo de la programación.
- CONMEMORACIÓN PRICE 2020. En este ejercicio se conmemoran los 50 años del cierre del antiguo Price, situado en la Plaza del Rey, con este motivo queremos llevar a cabo un cuidado proyecto artístico de circo y palabra, unión de grandes artistas del teatro y de la pista.

MEDIALAB PRADO

Durante 2020 Medialab Prado propone continuar con los diferentes programas del centro y con los tres objetivos principales planteados en esta etapa del proyecto:

- Aumentar la diversidad de la participación y la conexión de Medialab Prado con el entorno local y otros distritos de la ciudad. En 2020 se dará continuidad al programa de mediación cultural; su trabajo tendrá como prioridad la mediación de proximidad con los visitantes al centro, con el Barrio de las Letras y con instituciones educativas del resto de la ciudad.
- Promover y formar parte de manera activa en proyectos de colaboración con otros colectivos e instituciones de la ciudad, en especial con diferentes instituciones y Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid.
- Ser un agente activo en el contexto internacional. En 2020 se continuará fortaleciendo las redes de colaboración internacionales.
- Evaluación y documentación. En 2020 se dará un impulso al desarrollo de un sistema de indicadores y cumplimiento de objetivos que permita evaluar el impacto de las actividades y programas.
- Género. Se destina un presupuesto para acciones específicas que contribuyan a fortalecer la perspectiva de género en las actividades del programa y a disminuir la brecha de género en actividades relacionadas con ciencia, tecnología o desarrollo de software.
- Accesibilidad. Se destina un presupuesto para acciones que contribuyan a mejorar la accesibilidad de las actividades y los contenidos del programa

FERNÁN GÓMEZ CENTRO CULTURAL DE LA VILLA

- Impulso del Fernán Gómez, mediante los siguientes ejes principales de actuación:
 - Diseño y aplicación de una línea singular de programación especializada en la música popular, especialmente en las denominadas "Músicas del mundo" o "Músicas de raíz".
 - Diseño y aplicación de una línea de programación centrada en la dramaturgia y las coreografías españolas contemporáneas.
 - Diseño y aplicación de una línea de programación de artes plásticas y visuales mediante la organización de exposiciones temporales y actividades pedagógicas o divulgativas.
- Fomento de la creación y exhibición de obra artística contemporánea.
- Desarrollo de programas y actividades transversales de formación, investigación y divulgación artística, científica e histórica.
- Creación de vínculos, programas y redes de cooperación con agentes culturales, sociales y educativos, instituciones públicas y privadas, centros y otras estructuras locales, nacionales e internacionales.

- Diseño y aplicación de estrategias específicas de promoción, difusión y gestión de audiencias.

TEATRO ESPAÑOL

- En su nueva temporada 2019/2020, que se inició en septiembre de 2019 y finaliza en julio de 2020, el Teatro Español toma como eje temático el concepto de "LAS FRONTERAS", señalando que el teatro es la primera frontera que existe entre un mundo real deshumanizado y otros mundos que nos hacen reír, llorar, sentir y, en definitiva, estar vivos.
- Se intentará continuar la línea de proyectos que han cosechado gran éxito en sus tres ediciones anteriores, como el Ciclo 3D de dramaturgia española, el Festival ZIP de Creación Contemporánea o el Torneo de Dramaturgia, al tiempo que se pondrán las bases para un gran proyecto de coproducción europea.
- Por otra parte, la temporada 2020/2021 se quiere inaugurar en septiembre de 2020 con un nuevo eje temático aún por determinar por la dirección artística del centro.

CENTRO CULTURAL DAOIZ Y VELARDE

- El Centro Cultural Daoiz y Velarde continua en fase de adecuación del edificio y el teatro. A lo largo de 2020 se estima que dichas obras puedan finalizar.

CENTROCENTRO – PALACIO DE CIBELES

- CentroCentro es un espacio público y abierto, dedicado al arte contemporáneo, que presta especial atención a las prácticas artísticas y curatoriales. Éstas, a través de la investigación, la experimentación y la reflexión crítica, nos ayudan a conectar con el mundo en que vivimos de un modo imaginativo e innovador.
- Las actividades que se desarrollan parten del aprendizaje colectivo y el apoyo a los procesos de trabajo, a través de un programa de exposiciones, conciertos, talleres, seminarios, encuentros, grupos de lectura, performances, proyecciones y publicaciones, entre otras.
- Durante el ejercicio 2020 el Patio de Operaciones volverá a tener actividad.

QUINTA DE LOS MOLINOS

- A lo largo de 2019 el Espacio Abierto de la Quinta de los Molinos se ha consolidado como un centro más abierto al arte, la creación, el juego, la convivencia, el encuentro, el aprendizaje y la formación. Durante el 2020 seguirá desarrollando su vocación principal, dar cabida a las más variadas realidades que dan forma al mundo en el que vivimos.

Áreas de mejora en materia de Turismo.

ATENCIÓN AL VISITANTE

- Desarrollar una nueva tarjeta turística para Madrid, orientada a la mejora de la sostenibilidad del destino, así como a potenciar los beneficios que reporta la actividad turística para nuestra ciudad.
- Puesta en marcha de la nueva tienda de Casa de la Panadería, cuyo diseño hace una interpretación contemporánea de las tradiciones y elementos arquitectónicos de Madrid, promocionando a creadores y artesanos madrileños.

TRAVEL TRADE & CONECTIVIDAD

- Fortalecer las jornadas propias y acciones conjuntas de promoción en colaboración con Madrid Convention Bureau (MCB) en mercados estratégicos.
- Promocionar el programa Stopover de Iberia ¡Hola Madrid!. Las aerolíneas españolas proponen convertir en destino una escala en Madrid, facilitando la visita a la ciudad sin coste adicional al precio del billete.
- Potenciar la colaboración con el sector turístico madrileño en la creación y comercialización de producto turístico.

MARKETING TURÍSTICO

- Profundizar en segmentación de audiencias con un mayor uso de big data, definiendo diferentes audiencias de valor para los intereses de Madrid y diseñando campañas personalizadas para cada segmento de viajero.
- Mayor difusión y optimización de campañas de productos turísticos oficiales de la ciudad.
- Actividades de marketing enfocadas a la sostenibilidad turística.

CITY MARKETING y RR. PP.

- Impulsar y promover eventos de ciudad que fomenten la descentralización y desestacionalización de la demanda turística.
 - Potenciar el posicionamiento de la ciudad de Madrid como destino gastronómico de calidad, en colaboración con la capitalidad Iberoamericana de Gastronomía 2020.
- Desarrollar y ampliar el alcance del programa Vuelve a Madrid.

MADRID CONVENTION BUREAU

- Fortalecer las jornadas propias y acciones conjuntas de promoción en colaboración con Travel Trade & Conectividad en mercados estratégicos.
- Organización en Madrid del M&I Forum (250 representantes de agencias MICE) y del Best Cities Global Forum (35 representantes de asociaciones internacionales).

- Implantación de un modelo de Legado en la ciudad de Madrid.

MADRID FILM OFFICE

- Convenio de colaboración entre Film Madrid y Ciudad de Madrid Film Office para la promoción de la ciudad en mercados y festivales internacionales y nacionales, publicidad internacional y fam trips de prescriptores internacionales en Madrid.
- Estudio económico del sector audiovisual madrileño (2008-2019).
- Trabajo de exploración fotográfica de los distritos periféricos de la ciudad para poner en valor sus posibilidades como localizaciones audiovisuales.

5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2020

En la actualidad, con la prolongación del Estado de Alarma, es difícil dar recomendaciones para el año 2020. Será necesario conocer la situación para poder hacer una valoración real y crear nuevos procedimientos de actuación.

También será importante fortalecer la comunicación interna y dar la formación adecuada para adaptarnos a esta nueva etapa.

En cuanto a la tramitación de Sugerencias y Reclamaciones, También será necesario actualizar nuestros conocimientos en materia de seguridad, atención al público y comunicación.

Analizar la información recibida a través de las sugerencias y reclamaciones y sacar partido a esos datos para conocer nuestras debilidades y fortalezas y estudiar la forma de hacer mejor nuestro trabajo.

Intentar ofrecer un servicio cada vez más cercano, en un lenguaje claro y con una mayor agilidad en las respuestas.

6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES

No se han recibido en el año 2019 Sugerencias y/o Reclamaciones con pluralidad de solicitantes.