



SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
**EMPRESA Madrid Destino, Cultura,
Turismo y Negocio**
INFORME AÑO 2013

Abril 2014



ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.-DATOS AÑO 2013	
2.1.- ENTRADA.....	4
2.2.-CLASIFICACIÓN POR TIPO.....	5
2.3.-EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SyR.....	7
2.4.-CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN.....	9
2.5.-CLASIFICACIÓN POR MATERIAS.....	10
2.6.-CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN.....	12
2.7.- ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SyR.....	13
2.8- TIEMPO MEDIO DE TRAMITACIÓN.....	15
3.- EVOLUCIÓN 2011-2013	
4.- MEJORAS DE LOS SERVICIOS	
5.-RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2014	



1. INTRODUCCIÓN

Hasta octubre de 2013 este servicio ha recogido únicamente las Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Visitors, es decir, sólo las referidas a Turismo. Desde esa fecha gestionamos también las SyR de:

- Departamento de Actividades Culturales
- Teatro Circo Price
- Teatro Español
- Teatro Fernán Gómez. Centro Cultural de la Villa
- Matadero
- Intermediae
- Medialab Prado
- Cineteca
- Centro Cultural Centro Centro
- Naves Matadero-Teatro Español
- Palacio Municipal de Congresos
- Caja Mágica.



2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2013

2.1. ENTRADA

Durante el año 2013, se han registrado un total de 69 entradas.

De este número, un total de 8 no fueron admitidas al no referirse a servicios prestados por esta Empresa Municipal

Una vez realizados estos ajustes en el Sistema, durante el año 2013, el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en sentido estricto, fue de 61 las cuales contienen un total de 61 firmas de ciudadanos.

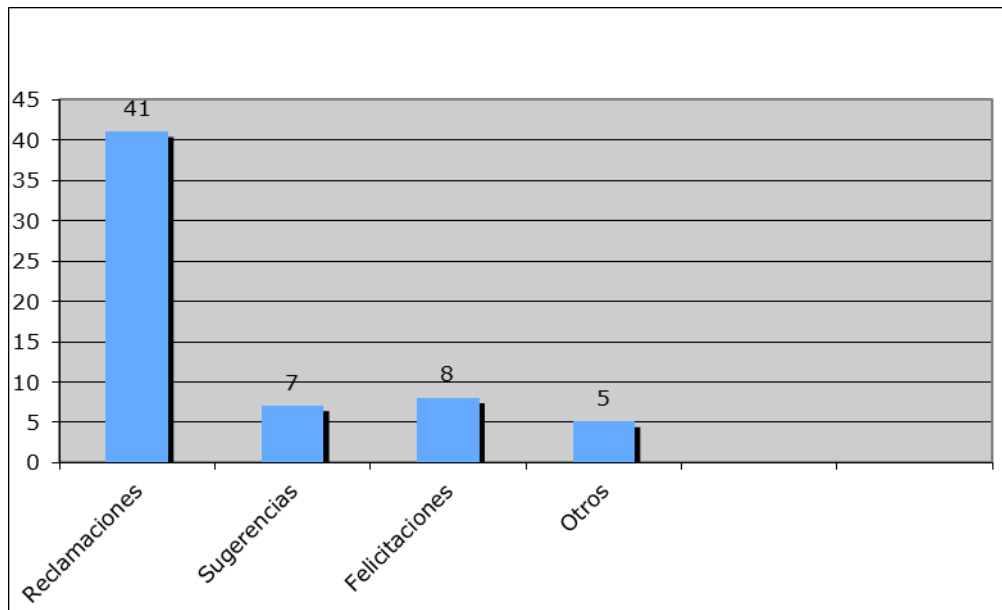
Total entradas	69
No Admitidas	8
TOTAL ENTRADA SYR	61

2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

Del total de la entrada, 41 han sido Reclamaciones, que contienen un total de 41firmas y 7 son Sugerencias, que contienen un total de 7firmas tal y como se puede observar en el gráfico y la tabla que se adjuntan a continuación.

Hemos recibido también 8 Felicitaciones y 5 que no corresponden a ninguna de las anteriores, que llamamos Solicitudes y que nos entran por el sistema SyR

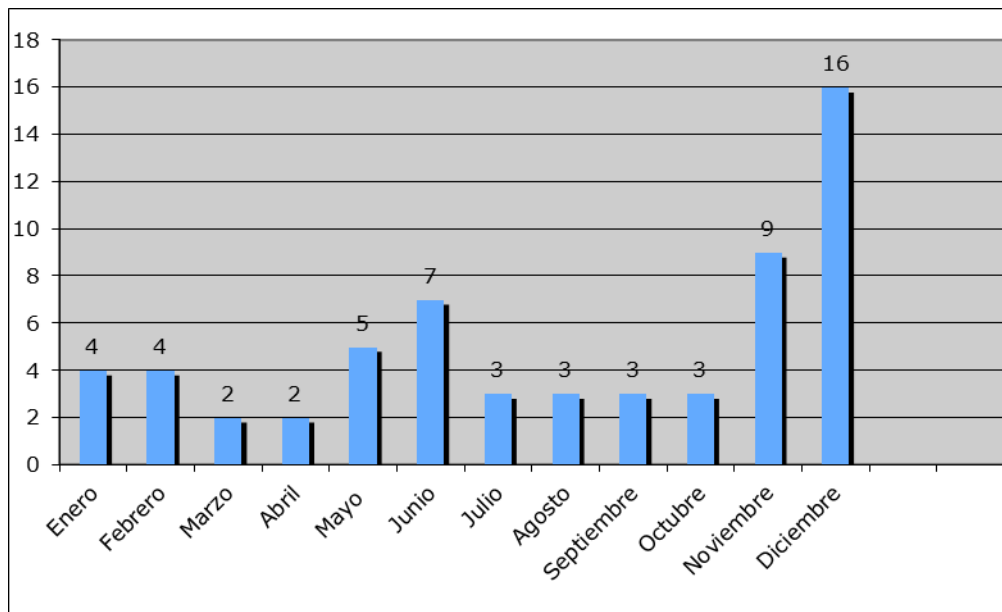
	Total	
	Firmas	Número
RECLAMACIÓN	41	41
SUGERENCIA	7	7
FELICITACIÓN	8	8
OTROS	5	5
Totales	61	61



2.3. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (y Felicitaciones)

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

Evolución anual de las SyR	61
Enero	4
Febrero	4
Marzo	2
Abril	2
Mayo	5
Junio	7
Julio	3
Agosto	3
Septiembre	3
Octubre	3
Noviembre	9
Diciembre	16

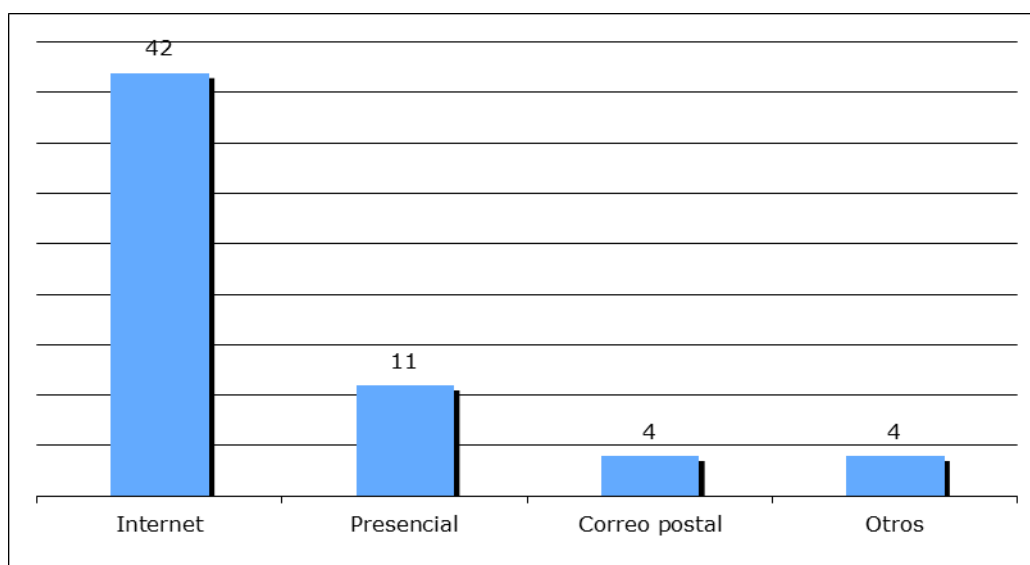


2.4.- CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

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 41 entradas, lo que representa aproximadamente el 67% del total; seguido de las reclamaciones presentadas presencialmente con 11 entradas, lo que representa algo más del 18 % del total y después el correo postal con 4 entradas, lo que representa el 6.5 %.

La categoría de "Otros" está compuesta por Internet Móvil y las RyS presentadas en las OMIC/OAC

CANAL ENTRADA	Total	
	Firmas	Número
INTERNET	42	42
PRESENCIAL	11	11
CORREO POSTAL	4	4
OTROS	1	4



2.5.- CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

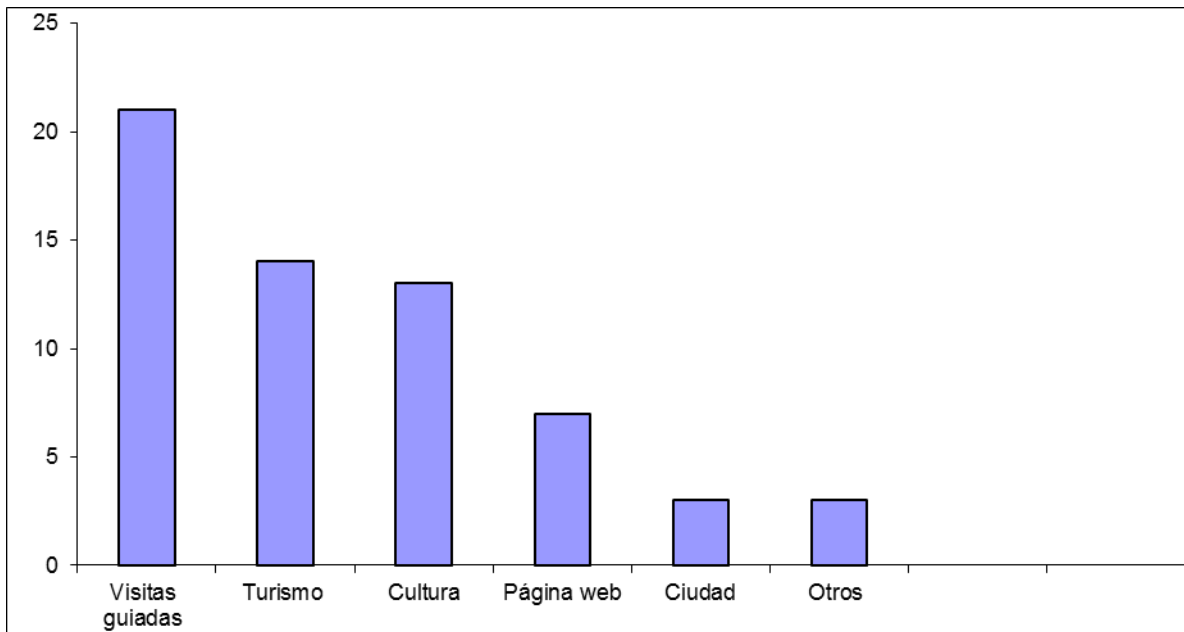
Durante el año 2013, la mayor parte de las entradas producidas correspondió a las materias que se relacionan a continuación:

- Visitas guiadas
- Turismo
- Cultura
- Página web
- Ciudad
- Otros

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.

MATERIAS	Total	
	Firma s	Númer o
VISITAS GUIADAS		21
TURISMO		14
CULTURA		13
PÁGINA WEB		7
CIUDAD		3
OTROS		3
Totales		61

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:

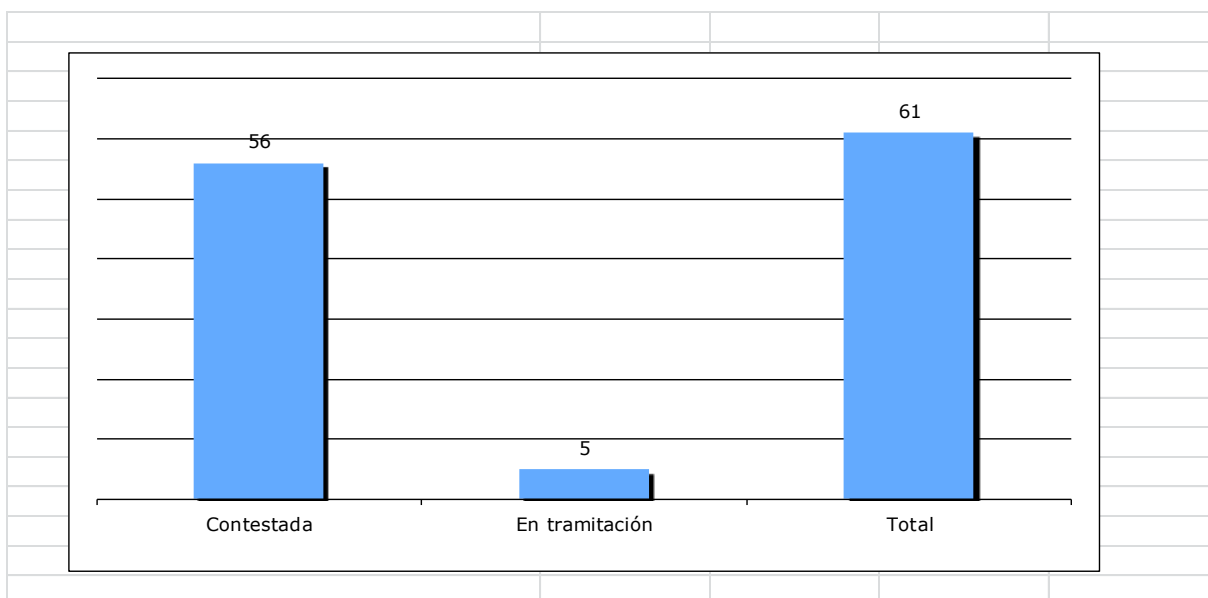
- ✓ Problemas con las visitas guiadas (Información, horarios, pagos...)
- ✓ Instalaciones: suciedad
- ✓ Quejas respecto a los malos modos del personal de los centros
- ✓ Organización de los eventos: quejas por los horarios, el exceso de aforo...
- ✓ Eventos: mala acústica, mala señalización, problemas para pagar.
- ✓ Cabalgata: es la que más reclamaciones genera. Especialmente en el acceso de invitados a la grada.
- ✓ Problemas en la compra telemática de entradas

2.7.- ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Para elaborar el presente informe se adoptó como fecha de cierre el 31 de marzo de 2013.

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 2013.

ESTADO TRAMITACIÓN	NÚMERO	% sobre total
Contestada	56	91.80
En tramitación	5	8.20%
TOTAL	61	100%



Como se puede apreciar, del total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas, han sido contestadas 56, lo que representa el 91.80% del total; 5 están tramitándose, lo que representa el 8.20 % del total.

2.8.- TIEMPO DE TRAMITACIÓN

El tiempo de tramitación de los escritos que han tenido entrada durante el año 2013 se refleja en la siguiente tabla.

TIEMPO	Número o Porcentaje
Tiempo Medio (días naturales)	35.67
Porcentaje contestado en menos de 30 días	10.47
Porcentaje contestado en menos de 15 días	1.38

3.- EVOLUCIÓN 2011-2013

Durante el año 2013 se han recibido un total de 56 reclamaciones y sugerencias (más felicitaciones), con un total de 61 entradas admitidas, mientras que en los años anteriores, el total de entradas fueron de 26 en 2011 y 55 en 2012, distribuidas entre reclamaciones y sugerencias, tal y como se puede apreciar en la tabla que se adjunta a continuación.

	Total		
	Año 2.011	Año 2012	Año 2.013
RECLAMACIÓN	26	47	41
SUGERENCIA	0	1	7
FELICITACIONES	0	7	8
Totales	26	55	56
% evolución interanual			



En cuanto a los canales de entrada, fueron por Internet, por 010, por Oficinas de Atención al Ciudadano y Registros,

	Total		
	Año 2.011	Año 2012	Año 2.013
INTERNET	26	49	42
PRESENCIAL		4	61
CORREO POSTAL			4
OTROS		2	4
	26	55	61

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

Se han propuesto mejoras en la información que se ofrece en el servicio de cartelería exterior de las exposiciones, así como en los folletos y publicaciones.

También se han detectado algunos problemas con el personal que trata directamente con el público, por lo que se ha recomendado reforzar la formación en ese sentido.

5.- RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2014

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 2014 se proponen las siguientes recomendaciones:

- Ser más cuidadosos con el trato al público por parte de los empleados en los teatros y centros culturales.
- Mejorar la información en los folletos y cartelería, especialmente en lo que se refiere al aforo permitido en las exposiciones gratuitas.
- Mejorar la venta de entradas por internet