

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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

INFORME AÑO 2020

Febrero/2021

ÍNDICE

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	1
1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO	5
2.1. ENTRADA	5
2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO	6
2.3. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	7
2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN	10
2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS	11
2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	14
2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	15
2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN	16
3. EVOLUCIÓN 2018-2020	16
4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)	17
5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2021	25
6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES	25

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 8 de junio de 2020.

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 Felicidades 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.

Por otro lado, en el año 2020 tenemos que analizar la situación derivada de la Pandemia Mundial producida por el SARS-CoV-2, también denominado COVID-19. El 14 de marzo de 2020 se publica en el BOE el Real Decreto 463/2020, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. Se prorroga el Estado de Alarma en 6 ocasiones, hasta el día 21 de junio de 2020.

El 9 de mayo de 2020 se publica la Orden SDN/399/2020, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad. Este plan concluye en el mes de junio con la publicación de la Orden SND/520/2020, de 12 de junio, por la que se modifican diversas órdenes para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional establecidas tras la declaración del estado de alarma y se establecen las unidades territoriales que progresan a la fase 3 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad .

Una vez concluido el Plan para la transición hacia la nueva normalidad, es la Comunidad de Madrid quien determina las restricciones en materia de COVID-19, en la actualidad son:

- La Comunidad de Madrid ha precisado que los cines, teatros, auditorios, circos de carpa, salas multiusos polivalentes y espacios similares, así como los recintos al aire libre y otros locales y establecimientos destinados a espectáculos públicos y actividades recreativas podrán cerrar después de las 21:00 siempre que la actividad iniciada con anterioridad a esa hora concluya antes de la hora del toque de queda (22:00 h).
- Aforo de 75% en teatros, cines y otras instalaciones culturales (incluye museos).

- Restricciones por zonas de salud (restricciones de entrada y salida, suspensión de zonas infantiles, etc.)

El Estado de alarma, el Plan para la transición hacia la nueva normalidad y las restricciones impuestas por la Comunidad de Madrid han influido en los datos resultados de la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas durante el año, sobre todo en:

- Reducción de las entradas.
- Aumento del tiempo de tramitación.

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 2020 analizando diferentes aspectos:

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

2.1. ENTRADA

Durante el año 2020, se han registrado un total de 102 entradas. De este número, un total de 9 no fueron admitidas al no referirse a servicios prestados por esta Empresa Municipal.

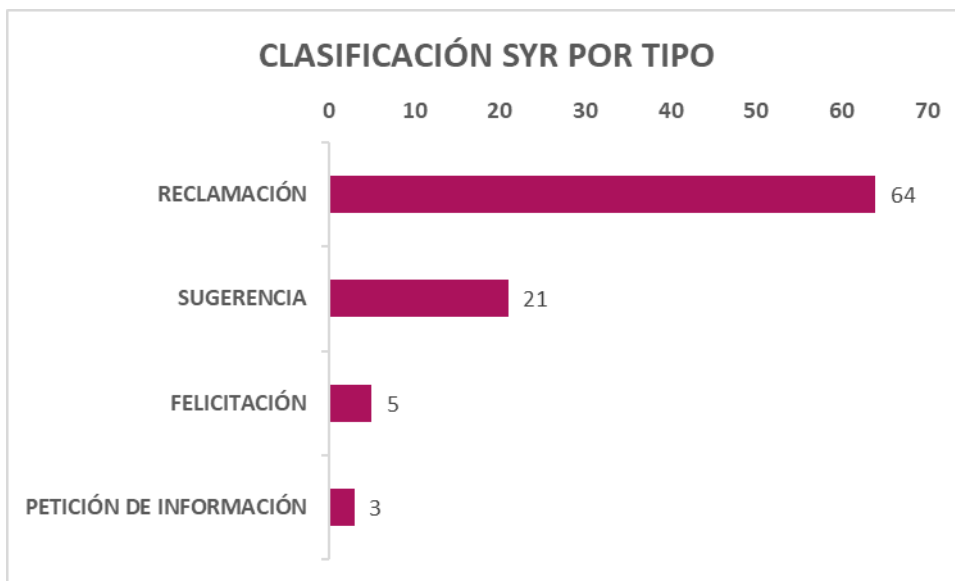
Una vez realizados estos ajustes en el Sistema, durante el año 2020, el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en sentido estricto, fue de 93.

Este descenso de entradas se debe al cierre de los centros gestionados por Madrid Destino desde el 12 de marzo hasta el día 23 de junio, por el Estado de Alarma.

TOTAL ENTRADAS	102
NO ADMITIDAS	9
TOTAL ENTRADA SYR	93

2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

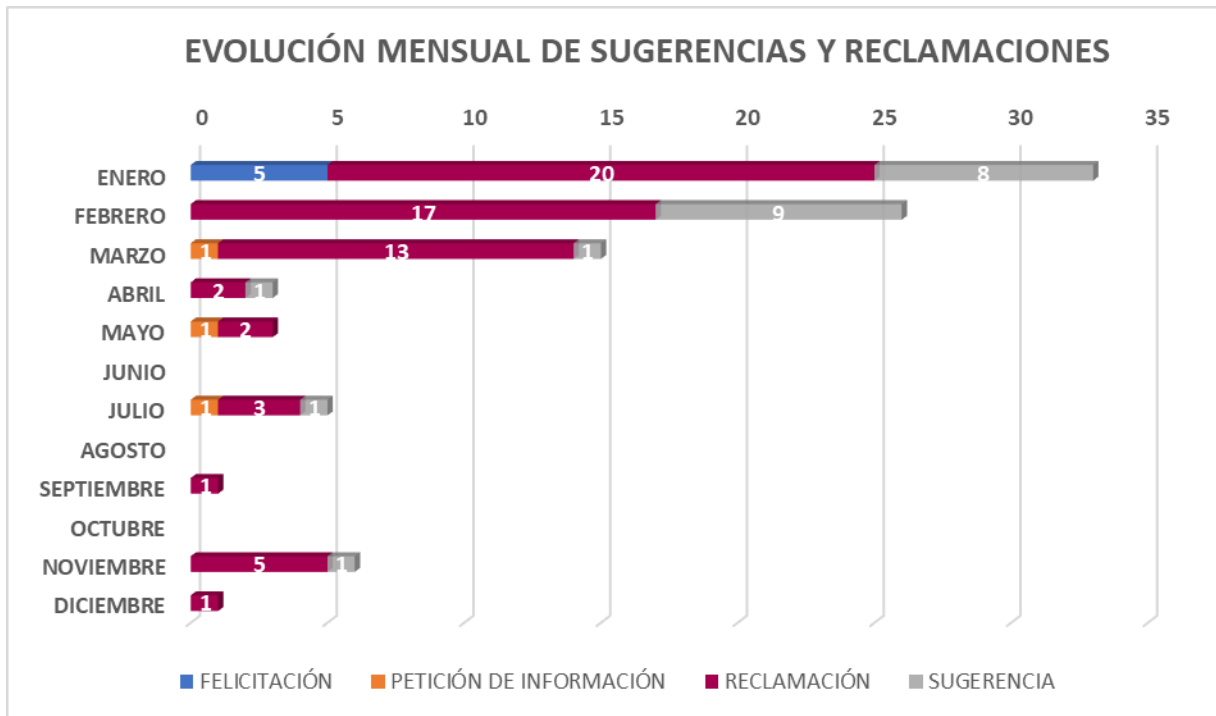
Del total de la entrada, 64 han sido Reclamaciones, 21 son Sugerencias, 5 son Felicitaciones y 3 son Peticiones de Información como se puede observar en el gráfico y la tabla que se adjuntan a continuación.



CLASIFICACIÓN SYR POR TIPO	CANTIDAD
Reclamación	64
Sugerencia	21
Felicitación	5
Petición de Información	3
TOTAL	93

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.



TIPO	Felicitación	Petición de Información	Reclamación	Sugerencia	TOTAL
ENERO	5		20	8	33
FEBRERO			17	9	26
MARZO		1	13	1	15
ABRIL			2	1	3
MAYO		1	2		3
JUNIO					0
JULIO		1	3	1	5
AGOSTO					0
SEPTIEMBRE			1		1
OCTUBRE					0
NOVIEMBRE			5	1	6
DICIEMBRE			1		1
TOTAL GENERAL	5	3	64	21	93

EVOLUCIÓN MENSUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR MATERIA

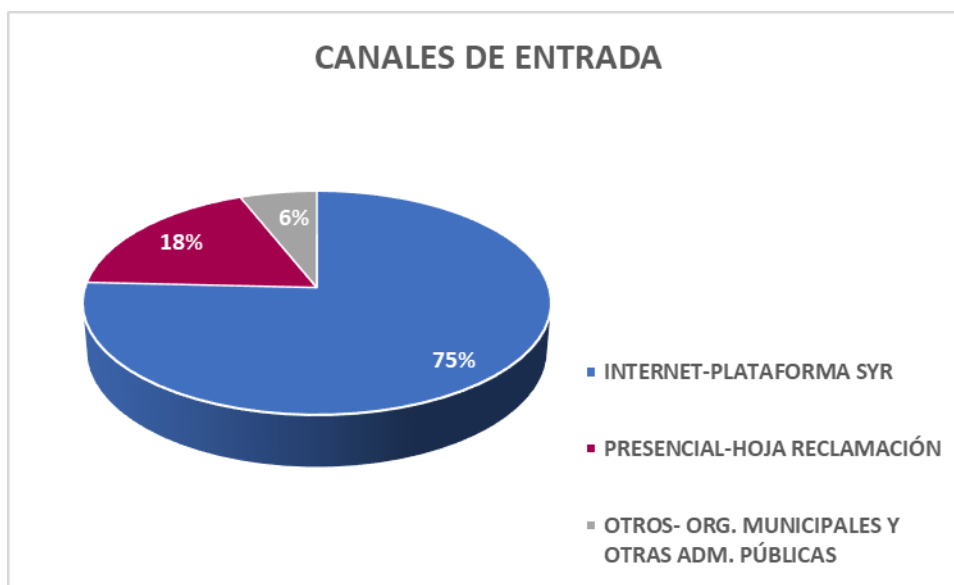
MATERIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
ACCESIBILIDAD	1		1		1								3
ACT CULTURALES									1				1
CABALGATA	8	1									1		10
CAJA MÁGICA	2										1		3
CARNAVAL		6											6
CARTAS VIAJERAS	1												1
CCVV-FERNÁN GÓMEZ		1	1										2
CENTROCENTRO	1						1						2
CONDE DUQUE	3	1	2				1						7
CONTENIDOS WEB	1												1
COVID 19				1	1								2
EME 21 MAGAZINE	2	2											4
EMISORA M21	1												1
ENTRADAS	1		2										3
GASTROFESTIVAL		1											1
JOBO	1	7	3	1							3		15
MATADERO	4	1	2		1		1					1	10
NAVIDAD	3	1	1										5
QUINTA MOLINOS			1										1
TEATRO CIRCO PRICE	2	1	1	1			1						6
TEATRO ESPAÑOL		1	1								1		3
TURISMO	2	3					1						6
TOTAL GENERAL	33	26	15	3	3		5		1		6	1	93

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 70 entradas, lo que representa un 75% del total; la segunda opción ha sido la presentación a través de las hojas de reclamaciones facilitadas en los propios centros, con 17 entradas, el 18% del total; la tercera opción elegida, ha sido 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 6 entradas, lo que representa algo menos del 6% del total.

CANAL DE ENTRADA	CANTIDAD
INTERNET-PLATAFORMA SYR	70
PRESENCIAL-HOJA RECLAMACIÓN	17
OTROS- ORG. MUNICIPALES Y OTRAS ADM. PÚBLICAS	6
TOTAL	93

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



2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

Durante el año 2020, la mayor parte de las entradas producidas correspondió a las materias que se relacionan a continuación:

CULTURA

- **BONO JOVEN CULTURAL - JOBO**
 - Problemas de alta en la plataforma.
 - Porcentaje de entradas insuficientes.
- **NAVIDAD**
 - Problemas de acceso a los Belenes.
- **CABALGATA**
 - Felicitaciones por el espectáculo.
 - Horarios de apertura de las gradas de la cabalgata.
- **CARNAVAL**
 - Retrasos en la publicación del programa.

TURISMO

- **INFORMACIÓN Y CALIDAD**
 - Fomentar las opiniones por parte de los turistas extranjeros en Embajadas y administraciones correspondientes.
 - Felicitaciones a los guías turísticos.

INSTALACIONES

- **CAJA MÁGICA**
 - Cierre de las instalaciones deportivas.
- **CONDE DUQUE**
 - Devolución importe de entradas.
 - Quejas por la impuntualidad de las personas que asisten a los actos o, al contrario, por denegar el acceso a quien llega tarde.
 - Reembolso de entradas para acompañantes de menores con discapacidad.

➤ **MATADERO**

- Felicitaciones por las actividades infantiles.
- Colapso en actividades infantiles.
- Horarios incorrectos en actividades.

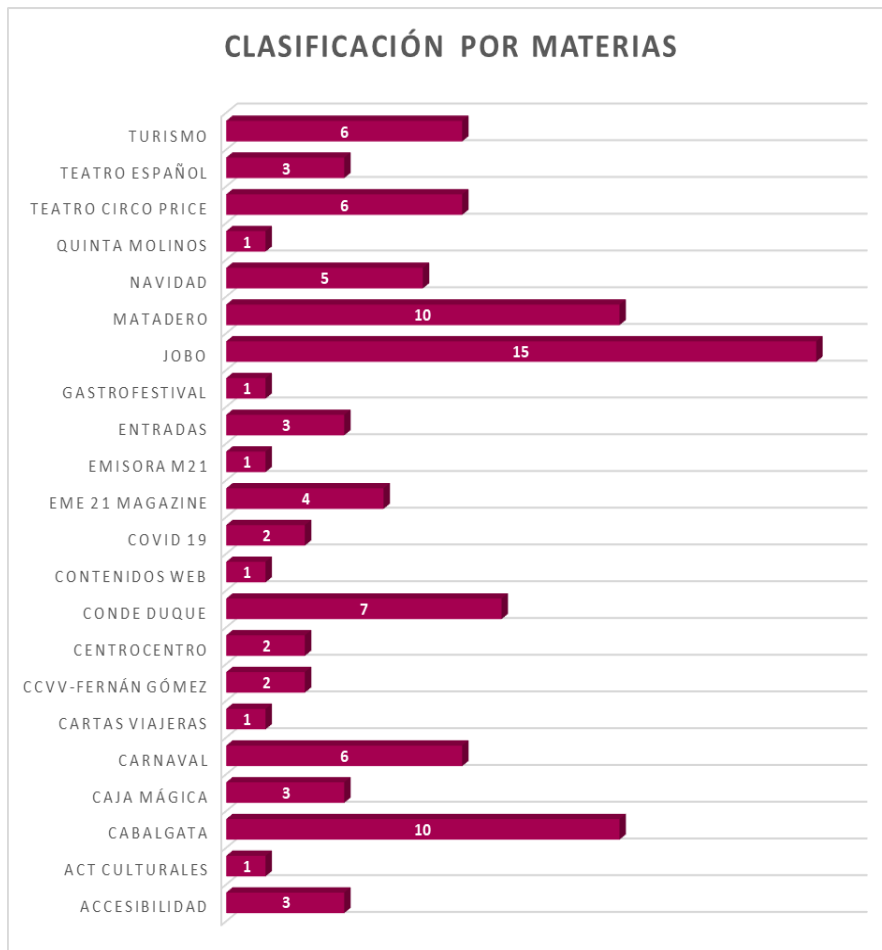
➤ **TEATRO CIRCO PRICE**

- Elevado precio de las entradas para personas con discapacidad.
- Devolución importe de entradas.
- Instalaciones inseguras.

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 GENERAL
ACCESIBILIDAD	3
ACT CULTURALES	1
CABALGATA	10
CAJA MÁGICA	3
CARNAVAL	6
CARTAS VIAJERAS	1
CCVV-FERNÁN GÓMEZ	2
CENTROCENTRO	2
CONDE DUQUE	7
CONTENIDOS WEB	1
COVID 19	2
EME 21 MAGAZINE	4
EMISORA M21	1
ENTRADAS	3
GASTROFESTIVAL	1
JOBO	15
MATADERO	10
NAVIDAD	5
QUINTA MOLINOS	1
TEATRO CIRCO PRICE	6
TEATRO ESPAÑOL	3
TURISMO	6
TOTAL GENERAL	93

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:

- Matadero – Colapsos en actividades infantiles.
- Bono Joven Cultural-JOBO – Fallos en la plataforma y descenso en el porcentaje de entradas.
- Conde Duque- Horario de representaciones y reembolso de entradas para acompañantes de menores con discapacidad.
- Carnaval – Actualización de la programación.

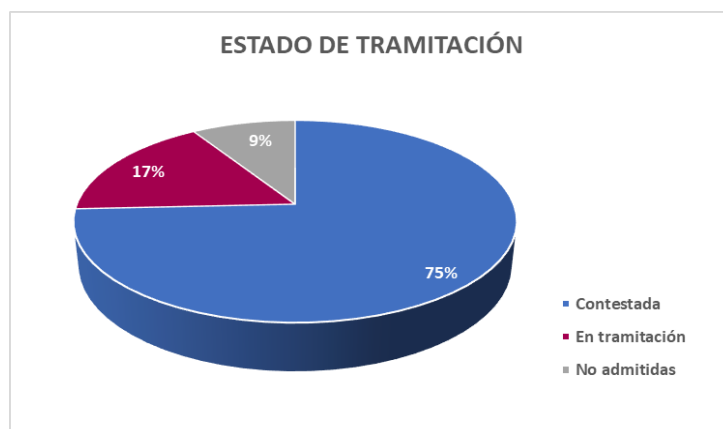
- Teatro Circo Price – Elevado precio de las entradas para personas con discapacidad y situación de las instalaciones.

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 2020.

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 2020.

ESTADO TRAMITACIÓN	GENERAL
Contestada	76
En tramitación	17
No admitidas	9
TOTAL	102



Como se puede apreciar, del total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas, han sido contestadas 76, lo que representa el 75% del total; 17 están tramitándose, lo que representa el 17% del total; no habiendo sido admitidas un total de 9, lo que representa el 9% del total.

Las no admitidas son fundamentalmente 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 2020 se refleja en la siguiente tabla:

TIEMPO DE TRAMITACIÓN	2020
Tiempo Medio (días naturales)	100
Porcentaje contestado en menos de 30 días	44%
Porcentaje contestado en menos de 15 días	32%

Aumento de los tiempos de tramitación derivados del Estado de Alarma y del cierre de los Centros gestionados por Madrid Destino del 12 de marzo al 23 de junio.

3. EVOLUCIÓN 2018-2020

Durante el año 2020 se han recibido un total de 93 fichas de las cuales, 64 fueron reclamaciones, 21 sugerencias, 5 felicitaciones Y 3 peticiones de información que se incluyen como sugerencias dentro del cuadro de evolución. En el año 2019 se recibieron un total de 343 fichas, de las cuales 260 eran reclamaciones y 83 sugerencias. En el año 2018 se recibieron 548 fichas, de las cuales 419 fueron reclamaciones y 129, sugerencias. La evaluación interanual refleja una disminución del 37% en 2019 de las Sugerencias y Reclamaciones respecto al año 2018, mientras que en el 2020 disminuyó en un 73% con respecto al año anterior.

EVOLUCIÓN 2018-2020

TIPO	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
RECLAMACIÓN	419	260	64
SUGERENCIA	129	83	29
TOTALES	548	343	93
% EVOLUCIÓN INTERANUAL		Disminución del 37%	Disminución del 73%

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

Áreas de Cultura-Proyectos y mejoras en los centros.

CAJA MÁGICA

Las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos han derivado en las siguientes áreas de mejora y propuestas de actuación:

- Se está haciendo hincapié con los promotores de los futuros eventos en el respeto a la limitación acústica establecida y el cumplimiento del marco de los permisos y licencias. Se vigilará ese cumplimiento tomando las medidas necesarias y dando traslado al organismo competente (policía municipal, SIES, delegación de gobierno...)
- En cuanto a la limpieza se mantiene una estrecha colaboración con el área de Medioambiente informando de los eventos, su duración, accesos previstos.
- Sobre el acceso al parking en los eventos multitudinarios como son MMO y Copa Davis se ha mantenido una estrecha comunicación con movilidad y policía municipal informándoles en tiempo real de la ocupación del espacio, para que estos a su vez pudieran dar esta información en los paneles informativos de M30 y M40.
- Finalmente, en referencia al cierre de la escuela de tenis, desde la dirección de la empresa, se han estudiado varias opciones para retomar la actividad, fruto de ello y de la DG de Deportes a través del proyecto SURES se está trabajando en varios Campus de Deporte en los que el protagonista es el deporte de raqueta. Esperamos que haya una continuidad, aunque en las circunstancias actuales de pandemia es difícil asegurar el futuro.

CENTRO CULTURAL DE LA VILLA-TEATRO FERNÁN GÓMEZ

Las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos han derivado en las siguientes áreas de mejora y propuestas de actuación:

- El Área de Infraestructuras de Madrid Destino ha elaborado el Plan Director de Rehabilitación Integral, en base al cual, en los últimos años ya se han realizado diversas actuaciones prioritarias en materia de evacuación, sectorización y protección contra incendios, encaminadas a implementar la seguridad del centro.

- **En 2020**, a pesar de las afecciones derivadas del COVID-19, con la dificultad añadida para los trabajos y suministros de materiales, **se han realizado nuevas obras orientadas a mejorar y poner al día gradualmente este inmueble municipal. Las obras realizadas en 2020 han sido:**
 - Modernización de accesos, vestíbulos y zonas interiores.
 - Adecuación de zonas interiores e inicio de obras de mejoras de accesibilidad interior del edificio (elevador de personas que finalizará en 2021)
 - Solución transitoria frente al Covid-19.
 - Actuaciones de refuerzo estructural del escenario.
 - Renovación de Camerinos.
 - Mejora en la conexión Wifi en la Sala de exposiciones, Salas de teatro y Sala polivalente.
 - **En la Sala de Exposiciones** se ha renovado la iluminación, se ha incorporado una gran pantalla donde se mostrará la programación prevista en esta sala. En su lobby de entrada se podrá ver la nueva rampa accesible y los nuevos elementos de mobiliario que se han incorporado.

En resumen, ha sido una gran renovación y mejora en las dependencias y servicios que presta el Centro a la ciudadanía, pendiente aún de continuar a lo largo de 2021, abordando otras mejoras menos visibles pero muy importantes como la de la climatización, electricidad y ventilación del edificio.

TEATRO ESPAÑOL Y NAVES DEL ESPAÑOL EN MATADERO

Con la fusión del Teatro Español y sus Naves del Español en Matadero desde el Área de Cultura, Turismo y Deporte y la llegada de Natalia Menéndez y Luis Luque como nueva directora artística y director artístico adjunto respectivamente, se abre en el año 2020 una nueva etapa para el coliseo madrileño, que recupera sus cinco salas de exhibición para el teatro de texto, la danza, la música y las artes emergentes.

El Teatro Español avanza como principal teatro de la ciudad de Madrid, partiendo de su trayectoria como bien cultural excepcional y en diálogo permanente con la sociedad del siglo XXI. Por otra parte, las Naves del Español en Matadero ofrecen una programación variada que apela a muy distintos públicos, reabriendo nuevamente sus puertas con un cartel de espectáculos estables durante toda la semana. Así, el nuevo proyecto artístico pretende sumar talentos, pensar en niños, en jóvenes, en maduros y en mayores, pero también en colectivos, en diferentes capacidades, a la búsqueda de nuevos espectadores a través de presentaciones y representaciones, donde haya espacio para la gratuidad y la inclusión. Se trata de una toma de conciencia para una mejor convivencia, donde la

pedagogía pasa a ser una acción fundamental y comprende una gestión diversa y plural entre los diversos lenguajes escénicos y artísticos. Producciones propias, coproducciones con otras instituciones, compañías y espacios, exhibición de espectáculos nacionales e internacionales o la promoción de la dramaturgia contemporánea española configuran una temporada teatral de altísima calidad. Y un sinfín de proyectos y acciones paralelas como son:

- El proyecto Plataforma, dedicado al teatro más independiente y off.
- La Compañía Senior, un homenaje a la memoria de nuestras actrices y actores de más de 65 años.
- El proyecto de teatro familiar “Vividero”.
- El proyecto musical de pequeño formato “Animales Mixtos” en el escenario de Café Naves.
- Los proyectos expositivos “Teatro de la mano”, “Contra la gravedad” y “Maquetas”.
- La revista digital “Espiar a los árboles” o iniciativas como el Programa de residencias de ayudantes de dirección de escena.
- La Bolsa de actores completan una programación ambiciosa y sugerente.

CONDE DUQUE

Respecto a las pocas reclamaciones de 2020, los motivos han sido por lo general en la devolución del importe de las entradas y quejas por la impuntualidad de la gente o, al contrario, por denegar el acceso a quien llega tarde.

- En relación a la contaminación acústica, se ha programado la temporada teniendo en cuenta que no coincidan a la vez espectáculos que se interfieran entre ellos acústicamente. En 2020 no ha habido quejas al respecto.
- La política de la empresa, en cuanto a la devolución de entradas, es que no es posible ni cambio ni devolución. Es por ello que durante 2019 no se produjo ninguna devolución de entradas que no fuesen derivadas por causas de fuerza mayor.
Actualmente, debido a los nuevos protocolos sanitarios, se están devolviendo el 100% de las solicitudes de devolución, siempre que estén relacionadas con problemas derivados de la Covid-19 (restricciones perimetrales, cambio de horarios, anulaciones de eventos...). Recalcar que dichas devoluciones se han realizado en el mismo método de pago.
- En cuanto al acceso impuntual del público, o denegar acceso a quien llega tarde, destacar que dependiendo de la disciplina y del tipo de espectáculo, los protocolos a seguir son diferentes:
 - **En el teatro**, debido a la localización de las puertas de acceso y sobre todo por respeto al artista, la entrada a público una vez comenzada la función no está permitida. Las mejoras han sido ampliar el personal de acomodación para el mejor

funcionamiento y rapidez de los accesos, cumpliendo con las medidas restrictivas, y una actitud más laxa respecto a la cortesía al inicio del espectáculo.

- **En el auditorio**, al tratarse, principalmente, de actividades de música, la mejora es que, siempre que sea posible, permitir el acceso a la sala una vez comenzado el concierto, entre tema y tema. Aun siendo una decisión del centro, siempre se consulta a las bandas y/o intérpretes. En el caso en que éstos no estén de acuerdo, o desde el centro se considere que la actividad no lo posibilita, el acceso del público a la sala, una vez comenzado el concierto o espectáculo, no se permitirá. Lo mismo ocurre con la disciplina “Palabra” que se programa en el auditorio. También se ha ampliado el personal de acomodación por las mismas razones descritas anteriormente.
- **En el salón de actos**, dado los eventos que alberga (conferencias, presentaciones, cine, etc.), por norma general, se suele permitir el acceso de público una vez comenzados. En las proyecciones de cine, se intenta, en la medida de lo posible, no permitir el acceso una vez comenzada la película, y si hay una razón justificada, se le acomodará en un lugar donde no moleste al público. Al igual que en los otros espacios, se ha ampliado el personal de acomodación para mejorar el acceso del público.

Hay que aclarar que, para todos los espectáculos, en el reverso de la entrada, se detalla que una vez comenzado el espectáculo no se permitirá el acceso a la sala. Como propuesta de mejora, de cara a próximas temporadas, se indicará también esta información en el espacio personal de compra de entradas, a la hora de su descarga, en la aplicación de Secutix. Esta medida se intentará llevar a cabo, teniendo en cuenta normas y restricciones derivadas de la situación sanitaria actual.

Por último, destacar que, debido a los nuevos protocolos sanitarios, el acceso del público a la sala, una vez comenzadas las funciones, es un tema delicado, que se evita en la medida de lo posible para garantizar dichos protocolos.

CENTROCENTRO

En el año 2020 se han recibido en CentroCentro 2 registros de la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones dependiente de la Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid.

Si bien el número de SYR recibidas indica la poca repercusión con respecto al número de visitantes total en el Centro la política del mismo considera que cada reclamación recibida es lo suficientemente importante como para debatir y crear procedimientos de mejora continua.

El ejercicio 2020 ha estado condicionado por el cierre del centro de marzo a septiembre, motivado por la crisis sanitaria de la COVID 19. El programa inicialmente propuesto no se ha podido llevar a cabo, cancelándose diversas actividades, especialmente expositivas, si bien durante el confinamiento hubo una adaptación a otros formatos de algunas de aquellas (fundamentalmente su desarrollo a través de medios online) y en la reprogramación de otras, ubicadas en los meses centrales del año, en el último trimestre del año. De este modo, se ha reducido la incidencia en términos de programación, si bien las condiciones indicadas han afectado sensiblemente al número de visitantes al centro, sus equipamientos y actividades.

CentroCentro quiere avanzar en su misión de ser un lugar de encuentro, donde la ciudadanía normalice el uso cotidiano de las instalaciones promoviendo una interacción activa entre el público y la institución. Para ello, se plantea tanto una programación pluridisciplinar y para todos los públicos, como la diversificación de la oferta de servicios que se podrán encontrar en el centro.

De manera transversal y pluridisciplinar, desde el diseño y la ilustración, desde la arquitectura y el urbanismo, desde la poesía y la literatura, desde la moda y las artes, CentroCentro tiene como objetivo dar forma a propuestas y reflexiones que aborden elementos de cambio de costumbres, usos urbanos, flujos y relaciones sociales; propuestas que disparen el pensamiento con respecto a nosotros, Madrid y el planeta, dando voz también a los creadores y artistas locales.

Las distintas plantas del edificio acogerán cada una un proyecto de diferente naturaleza:

- La planta 1, que cuenta con el espacio expositivo mejor preparado para acoger obra original, va a albergar grandes exposiciones en torno al concepto del coleccionismo y conjuntos artísticos de gran interés prestigio.
- La planta 3, va a reunir principalmente proyectos divulgativos que abordan retos medioambientales, sociales y que, desde lo cotidiano, plantean construir un entorno mejor.
- La planta 4, se destinará principalmente a proyectos de cultura urbana, moda, diseño e ilustración.
- Y la planta 5, acogerá principalmente proyectos vinculados a la arquitectura, urbanismo y arte.

Además de exposiciones, la programación suma contenidos digitales. Por otro lado, CentroCentro contará también con un programa de actividades presenciales, talleres de formación y producción artística...

La música seguirá manteniendo un lugar destacado en la programación del centro, con nuevas ediciones de ciclos de producción propia.

Además de la programación cultural, CentroCentro quiere potenciar el rol del Patio de operaciones, la planta principal del edificio, como un espacio simbólico conectado con los ciudadanos y los visitantes. El espacio de información turística y cultural ya ha sido ampliado y pronto albergará también servicio de tienda-librería. Por otro lado, se volverán a habilitar los espacios de trabajo y reunión para el público, ubicados en la planta principal y también en la planta 5, siempre que las medidas sanitarias lo permitan.

MATADERO MADRID

Las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos y la situación sanitaria provocada por la Pandemia Mundial del COVID-19, han derivado en las siguientes áreas de mejora y propuestas de actuación:

- Mejora del punto de información-entrada en Chopera, con la inclusión de dos pantallas que anuncia la programación del Centro.
- Pendiente de implementar la estrategia de recogida de datos, a través de encuestas y otros sistemas para conocer a los públicos y mejorar la atención
- Pendiente de implementar la licitación de un dispositivo multimedia de mediación para la visita autónoma al recinto.

Cineteca Madrid

- Recuperación del programa impreso, si las condiciones sanitarias lo permiten.

En cuanto a la programación:

Oficina de coordinación

- Adaptación de la programación a los aforos requeridos por las condiciones sanitarias e implementación de una programación online para poder dar respuesta a la situación de pandemia.
- Desarrollo de nuevos modos de actividad basada en el pequeño aforo, pero con pases continuos en festivales.
- Puesta en marcha de La programación online de literatura Capítulo uno.

Centro de Residencias artísticas 2021

- Actualización y rediseño de los espacios de trabajo y encuentros de los residentes en la Nave 15.
- Desarrollo de un Programa extraordinario con ayudas a la producción y acompañamiento comisarial para los creadores locales (marzo-julio 2020).

Intermediae 2021

- Continuidad con el programa Ciudad Bailar Exagerar como actividad basada en el pequeño aforo, pero con pases continuos.

Cineteca

- Puesta en marcha del proyecto Stop Making Sense, sobre nuevas narrativas digitales audiovisuales.

Área de mejora en materia Económica financiera

TICKETING

Actuaciones realizadas

- Existen diferentes eventos (Navidades, Veranos de la Villa, etc.) que por sus características y dimensiones concentran un alto número de actividades culturales que hacen necesaria una atención al espectador mayor a la habitual. Por ello, durante el año 2021 se va reforzar el servicio con la ampliación puntual de recursos disponible durante los periodos de alta congestión.
- Se están aplicando mejoras en la experiencia de usuario para la adquisición de entradas PMR (personas de movilidad reducida) a través de la nueva plataforma de venta de entradas, principalmente en las actividades que se desarrollan en Cineteca, CentroCentro y Espacio Abierto Quinta de los Molinos.

Áreas de mejoras detectadas

- Necesidad de poder permitir, de forma excepcional y puntual, la tramitación de anulaciones y/o modificaciones de entradas por parte de los clientes desde su propio espacio personal, aliviando así los recursos y tiempos empleados para ello por parte del departamento y con objeto de agilizar trámites.
- Los beneficiarios del Bono Joven Cultural (JOB) presentan dudas, incidencias y solicitudes de anulaciones de entradas, principalmente motivadas por la falta de información al respecto en las condiciones de uso del bono. Por ello, es necesario desarrollar y actualizar las Condiciones

de Uso del bono, especificando toda la información legal correspondiente, entre otros, sobre el uso fraudulento, penalizaciones, posibilidad de anulaciones de entradas, etc.

Áreas de mejora en materia de Turismo

VGA (VISITAS GUIADAS ACCESIBLES)

- Actualizar dos de las temáticas de las visitas guiadas accesibles.
- Cambiar la encuesta de satisfacción de las visitas guiadas accesibles, incluyendo valoración de las explicaciones del guía y valoración global de la visita.

SAIT (SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA)

- Se pondrá en marcha el proyecto MAULSE que consiste en poner un dispositivo en el puesto de información especializada del Centro de Turismo de Plaza Mayor y en el punto de información turística de Palacio Real desde el que se podrá conectar por videoconferencia con el Intérprete de Lengua de Signos Española de Plaza Mayor y comunicarse con el usuario con discapacidad auditiva que acuda a este Punto de Información y darle la información que solicite.
- Se pondrá en marcha el proyecto MAULSE en el Punto de Información Turística de Callao.
- Instalación de una centralita en el Servicio de No presencial, con llamada en espera con el mensaje de “en este momento no podemos atenderle, manténgase a la espera o visite nuestra página web www.esmadrid.com”.

SATE (SERVICIO DE ATENCIÓN A TURISTA EXTRANJERO)

- Todos los informadores que presten el servicio en SATE recibirán formación en Control de la Ansiedad.
- Se pondrá en marcha el proyecto MAULSE en el Punto de Información Turística de SATE
- Cambiar la cartelería en la oficina del SATE actualizando la información

5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2021

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 2021 se propone, para la mejora de la tramitación de las solicitudes de los ciudadanos las recomendaciones siguientes:

- Reducir el tiempo de respuesta de la solicitud, sugerencia o reclamación. Este año ha sido complicado debido a la situación de Pandemia Mundial a causa del COVID19 que comenzó en marzo de 2020, pero debido a esta razón debemos incidir en fortalecer nuestra comunicación interna y formarnos para superar este tipo de situaciones.
- Ampliar nuestros conocimientos en materia de atención al público, protección de datos personales, seguridad y procedimientos administrativos para tramitar correctamente las Sugerencias y Reclamaciones. El conocimiento de nuestras debilidades es fundamental para mejorar el servicio y la relación con los ciudadanos.
- Informar del estado de tramitación de la solicitud, sugerencia o reclamación cada vez que cambie de estado hasta su resolución.
- Informar a los ciudadanos de las mejoras realizadas gracias a su intervención.

6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES

No se han recibido en el año 2020 Sugerencias y/o Reclamaciones con pluralidad de solicitantes.