

# SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Informe año 2021



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. DATOS RESULTADOS GESTION DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO</b>	<b>6</b>
2.1 ENTRADA	6
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	9
2.5 CLASIFICACIÓN POR MATERIAS	10
2.6 CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	12
2.7 ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	13
2.8 TIEMPO DE TRAMITACIÓN	14
<b>3. EVOLUCIÓN 2019-2021</b>	<b>14</b>
<b>4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)</b>	<b>15</b>
4.1 ÁREA DE CULTURA-PROYECTOS Y MEJORAS EN LOS CENTROS	15
4.2 ÁREA DE MEJORA EN MATERIA ECONÓMICO-FINANCIERA	23
<b>5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2022</b>	<b>26</b>
<b>6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES</b>	<b>26</b>

## 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 12 de mayo de 2021.

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, 30 de junio de 2015 y 10 de febrero de 2022.
- 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.

Por otro lado, en el año 2021 tenemos que analizar la situación derivada de la Pandemia Mundial producida por el SARS-CoV-2, también denominado COVID-19. Los diferentes decretos y órdenes de la Comunidad de Madrid han ido ampliando los aforos según la situación sanitaria.

La última norma autonómica en referencia a este tema en el año 2021, ORDEN 1244/2021, de 1 de octubre, de la Consejería de Sanidad, por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (BOCM 02/10/2021), modificada por la ORDEN 1718/2021, de 27 de diciembre, de la Consejería de Sanidad, por la que se modifica la Orden 1244/2021, de 1 de octubre, por la que se establecen medidas preventivas para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (BOCM 28/12/2021), establece:

- **Los museos y salas de exposiciones**, de titularidad pública o privada, podrán acoger tanto las visitas del público a la colección y a las exposiciones temporales como la realización de actividades culturales o didácticas sin límite de aforo respecto al legalmente autorizado, debiendo establecerse las medidas necesarias para mantener la distancia de seguridad interpersonal en sus instalaciones de, al menos, 1,5 metros, siendo obligatoria la utilización de mascarilla.

Esta medida se aplicará también en aquellos eventos que impliquen concurrencia de varias personas en un mismo espacio, tales como actividades educativas, conferencias, talleres, conciertos y, en general, programas públicos.

Las visitas de grupos serán de un máximo de veinte personas, incluido el monitor o guía, siempre que no superen aforos previstos en apartado anterior, debiendo establecerse las medidas necesarias para procurar la distancia de seguridad interpersonal durante el desarrollo de la actividad y siendo obligatoria la utilización de mascarilla.

- **Las visitas a monumentos y otros equipamientos culturales** podrán realizarse sin límite aforo respecto al legalmente autorizado, debiendo establecerse las medidas necesarias para mantener la distancia de seguridad interpersonal en sus instalaciones de, al menos, 1,5 metros, siendo obligatoria la utilización de mascarilla.

Las visitas de grupos serán de un máximo de veinte personas, incluido el monitor o guía, siempre que no superen aforos previstos en apartado anterior, debiendo establecerse las medidas necesarias para procurar la distancia de seguridad interpersonal durante el desarrollo de la actividad y siendo obligatoria la utilización de mascarilla.

- **Los cines, teatros, auditorios, circos de carpa y espacios similares** podrán desarrollar su actividad sin límite de aforo respecto al legalmente autorizado. Los asistentes deberán contar con butaca preasignada y se garantizará el uso de mascarilla en los casos en que sea obligatorio. Cuando se programen en un día diferentes actividades en un mismo espacio se procederá a la limpieza y desinfección del espacio de uso público antes del comienzo de otra nueva actividad cultural.

No podrá consumirse alimentos o bebidas en las salas durante las representaciones o exhibiciones, salvo en los espacios destinados para ello. No obstante, lo anterior, se podrá

permitir el consumo de alimentos o bebidas en las salas durante las representaciones o exhibiciones siempre que el porcentaje de aforo se limite al 75% respecto al legalmente autorizado en cada sala por cada actividad, espectáculo o exhibición programada y exista una localidad de la que no se hace uso entre grupos de personas que adquieren las localidades conjuntamente.

- **Las salas y espacios multiusos polivalentes con otros usos**, además del cultural, podrán desarrollar su actividad contando con butacas preasignadas siempre que no superen el 75% del aforo legalmente autorizado. Deberá garantizarse en todo momento el uso de mascarilla cuando sea obligatorio, así como que, entre grupos de personas que adquieren las localidades conjuntamente, exista una localidad de la que no se hace uso.
- **Los recintos, locales y establecimientos destinados a espectáculos públicos y actividades recreativas** distintos de los previstos en los puntos anteriores podrán desarrollar su actividad siempre que el público permanezca sentado con butaca preasignada y que no se supere el 75% del aforo.

Deberá garantizarse en todo momento el uso de mascarilla cuando sea obligatorio, así como que, entre grupos de personas que adquieren las localidades conjuntamente, exista una localidad de la que no se hace uso.

Además del cumplimiento general de las medidas de higiene y prevención establecidas, en el caso de que en las instalaciones se preste algún tipo de servicio de hostelería y restauración la prestación de este se ajustará a lo previsto en las condiciones para la prestación del servicio en los establecimientos de hostelería y restauración.

Se asegurará una ventilación adecuada en las instalaciones por medios naturales y/o mecánicos, estableciendo pautas de apertura de puertas y/o ventanas al objeto de lograr una adecuada renovación del aire, con especial atención a los momentos de máxima ocupación, así como ajustar los sistemas de ventilación mecánica de forma que se alcance la máxima renovación posible minimizando la recirculación del aire.

Se recomienda ventilar al máximo posible y medir la calidad del aire, preferentemente en los momentos de mayor afluencia, mediante la utilización de medidores de CO<sub>2</sub>. En caso de que la concentración de CO<sub>2</sub> supere las 1.000 partes por millón se deberán adoptar medidas tales como incrementar la ventilación o disminuir el aforo hasta que se sitúe por debajo de ese indicador. El horario de los establecimientos a los que se refiere el presente apartado será el que tengan legalmente autorizado por los órganos competentes.

Debido a las restricciones impuestas anteriormente a esta ORDEN, los datos de la gestión de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas durante el año 2021 se han visto afectadas en la reducción del volumen de incidencias respecto a los periodos anteriores a la Pandemia Mundial producida por el COVID-19.

Cabe destacar que respecto al año 2020 se ha producido un aumento del 62% de las entradas de Sugerencias y Reclamaciones y desde este servicio se ha reducido el tiempo de tramitación en un 84%.

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 2021 analizando diferentes aspectos:

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

### 2.1. ENTRADA

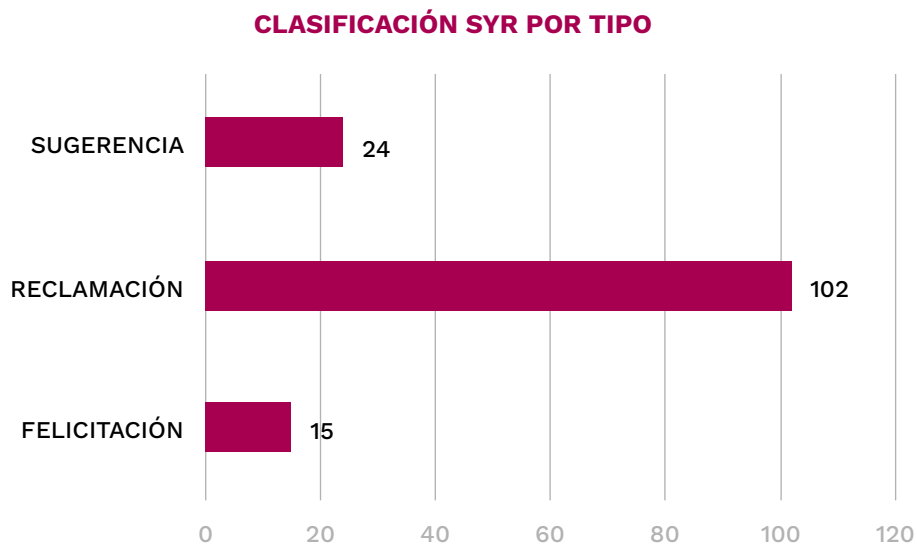
Durante el año 2021, se han registrado un total de 167 entradas. De este número, un total de 26 no fueron admitidas al no referirse a servicios prestados por esta Empresa Municipal.

Una vez realizados estos ajustes en el sistema, durante el año 2021, el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en sentido estricto, fue de 141.

TOTAL ENTRADAS	167
NO ADMITIDAS	26
<b>TOTAL ENTRADA SYR</b>	<b>141</b>

### 2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

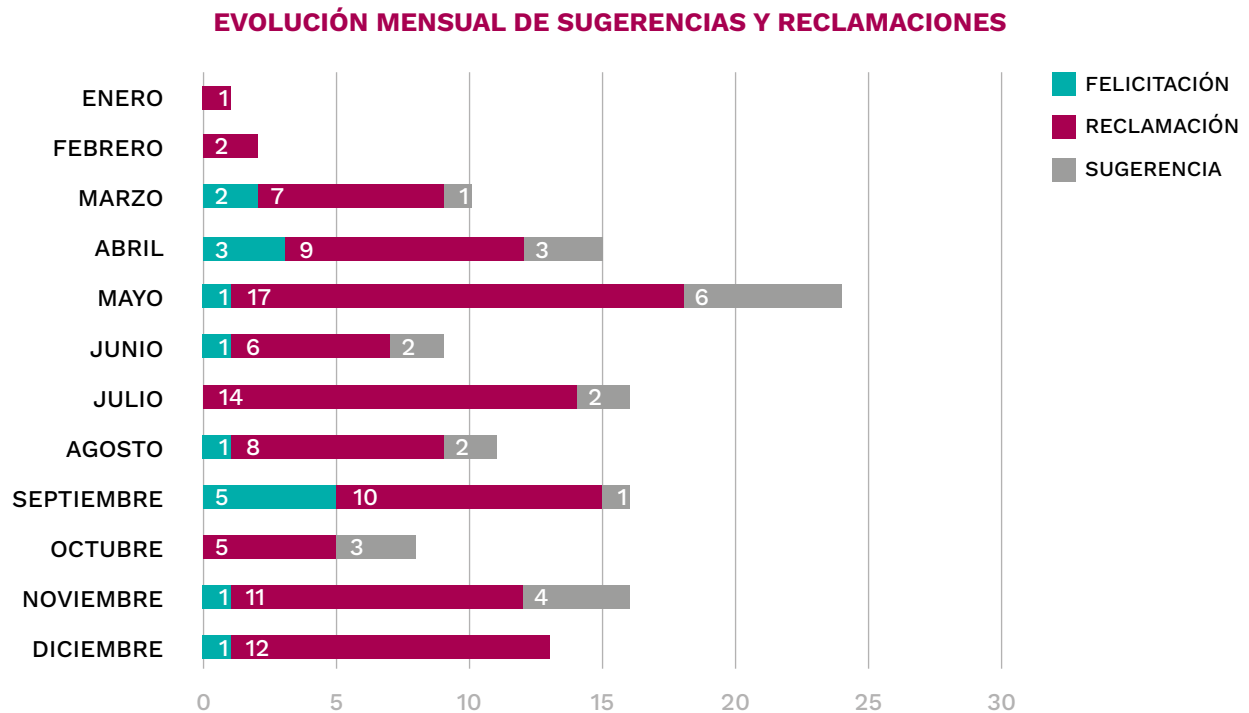
Del total de las entradas, 102 han sido Reclamaciones, 24 son Sugerencias y 15 son Felicidades como se puede observar en el gráfico y la tabla que se adjuntan a continuación.



CLASIFICACIÓN SYR POR TIPO	CANTIDAD
Reclamación	102
Sugerencia	24
Felicitación	15
<b>TOTAL</b>	<b>141</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.



TIPO	Felicitación	Reclamación	Sugerencia	TOTAL
ENERO	0	1	0	1
FEBRERO	0	2	0	2
MARZO	2	7	1	10
ABRIL	3	9	3	15
MAYO	1	17	6	24
JUNIO	1	6	2	9
JULIO	0	14	2	16
AGOSTO	1	8	2	11
SEPTIEMBRE	5	10	1	16
OCTUBRE	0	5	3	8
NOVIEMBRE	1	11	4	16
DICIEMBRE	1	12	0	13
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>15</b>	<b>102</b>	<b>24</b>	<b>141</b>

**EVOLUCIÓN MENSUAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES POR MATERIA**

MATERIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
ACT CULTURALES					1						7		8
CAJA MÁGICA					1	1							2
CCVV-FERNÁN GÓMEZ					1							1	2
CENTROCENTRO					1		3			1	1		6
CINETECA	1		1	1							1		4
CONCESIONES								1	2	1			4
CONDE DUQUE					1		1						2
CONTENIDOS WEB				2	1	1	1			1	1	1	8
COVID 19					1				1				2
ENTRADAS		1	3	8	7	3	4	6	4	1	1	4	42
FARO DE MONCLOA					1								1
FERNAN GOMEZ							1						1
JOBO											1	1	2
MATADERO MADRID					2					1	1		4
NAVIDAD			1									3	4
OTROS						1	1				2	1	5
SAN ISIDRO					3								3
SEGURIDAD		1			1				1				3
TEATRO ESPAÑOL					2							1	3
TURISMO			1	1	1	2		1	5				11
VERANOS DE LA VILLA						1	3	3		1			8
VISITAS GUIADAS			4	3			2		3	2	1	1	16
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>141</b>

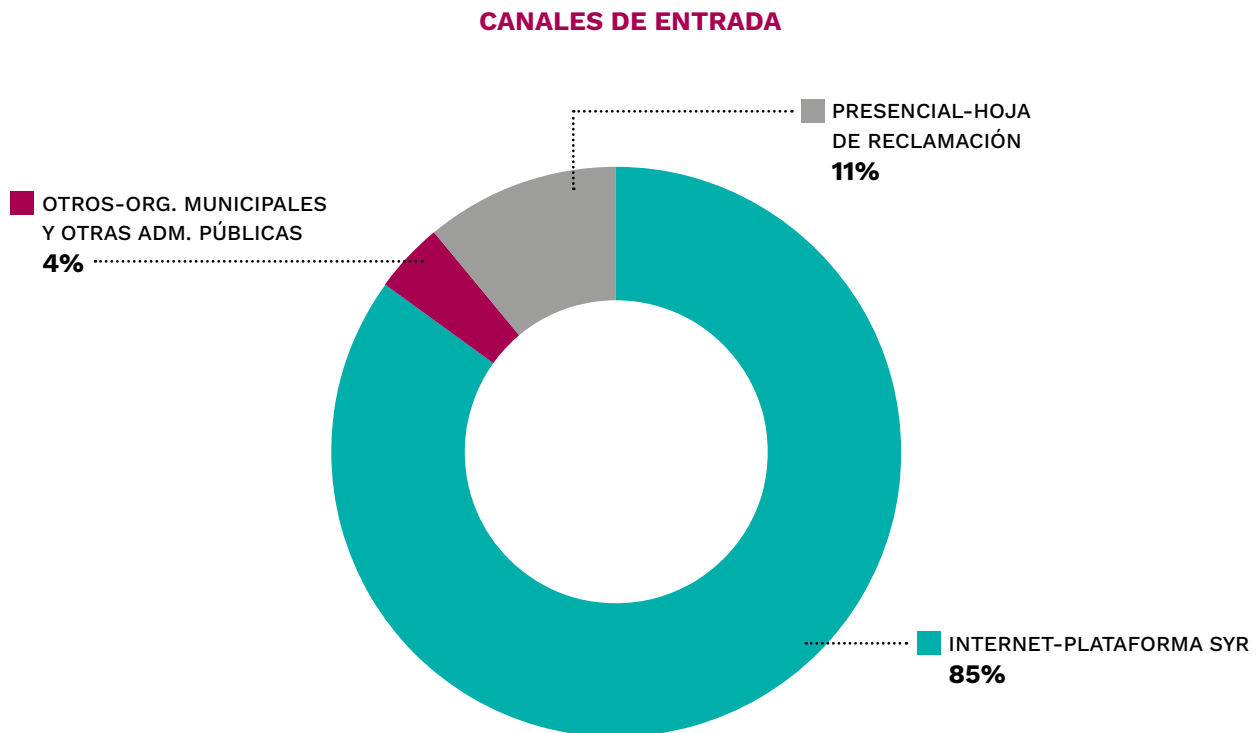


## 2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

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 119 entradas, lo que representa un 85% del total; la segunda opción ha sido la presentación a través de las hojas de reclamaciones facilitadas en los propios centros, con 16 entradas, el 11% 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 el 4% del total.

CANAL DE ENTRADA	CANTIDAD
INTERNET-PLATAFORMA SYR	119
PRESENCIAL-HOJA RECLAMACIÓN	16
OTROS- ORG. MUNICIPALES Y OTRAS ADM. PÚBLICAS	6
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>

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



## 2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

Durante el año 2021, 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.

- **VERANOS DE LA VILLA**

- Molestias ocasionadas por ruido de los espectáculos.

### TURISMO

- **INFORMACIÓN Y CALIDAD**

- Felicitaciones al personal del Servicio de Información Turística de la Plaza Mayor.

- **VISITAS GUIADAS**

- Felicitaciones a los guías turísticos.
- Disconformidad con algunos recorridos propuestos en las visitas.

### INSTALACIONES

- **CINETECA**

- Problemas de climatización en la sala.

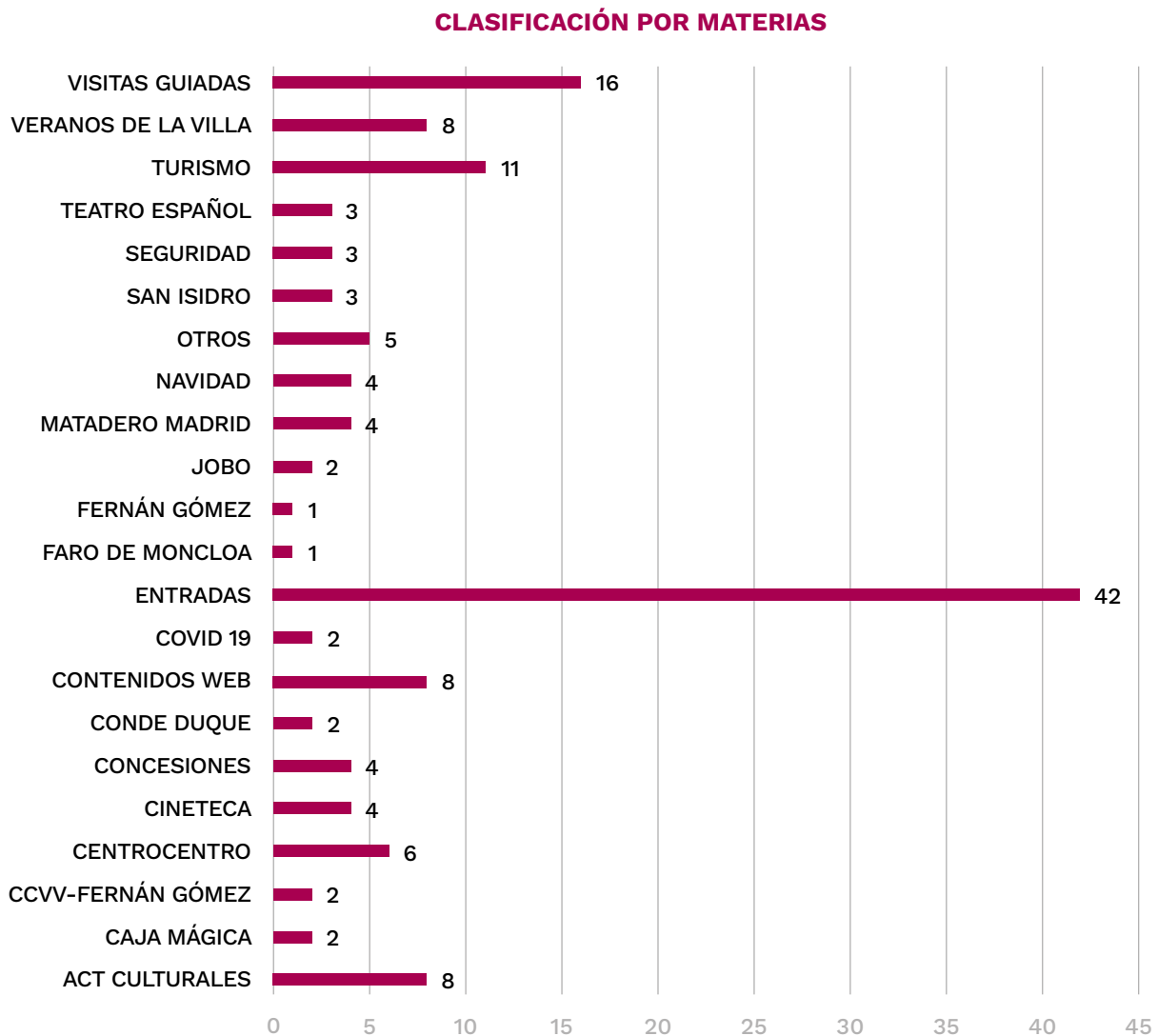
- **MATADERO**

- Molestias acústicas de actividades en espacios exteriores.

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</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>
ACT CULTURALES	8
CAJA MÁGICA	2
CCVV-FERNÁN GÓMEZ	2
CENTROCENTRO	6
CINETECA	4
CONCESIONES	4
CONDE DUQUE	2
CONTENIDOS WEB	8
COVID 19	2
ENTRADAS	42
FARO DE MONCLOA	1
FERNAN GOMEZ	1
JOBOS	2
MATADERO MADRID	4
NAVIDAD	4
OTROS	5
SAN ISIDRO	3
SEGURIDAD	3
TEATRO ESPAÑOL	3
TURISMO	11
VERANOS DE LA VILLA	89
VISITAS GUIADAS	16
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>141</b>

**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:

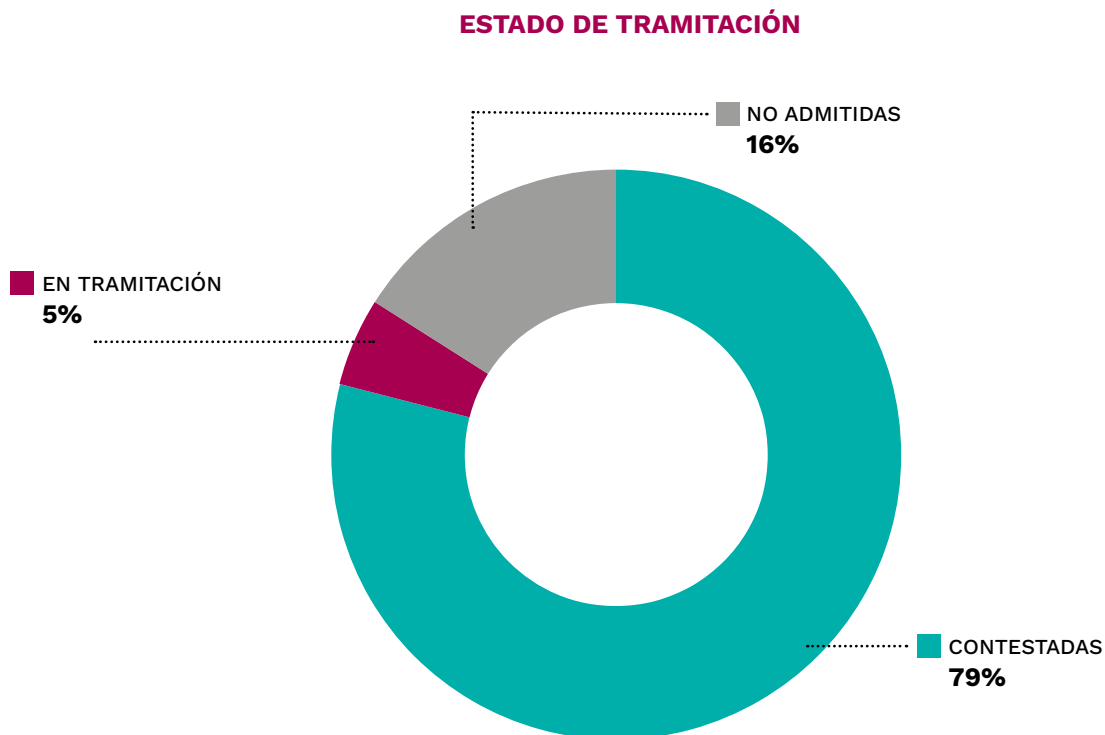
- Ticketing – Horarios de las taquillas y problemas en la gestión de entradas, por diversos motivos.
- Visitas guiadas – Problemas con el recorrido de visitas guiadas y sus guías.
- Contenidos web – Información errónea en la página de EsMadrid.
- CentroCentro – Discrepancias con el horario de cierre.
- Actividades culturales y campañas – Contaminación lumínica y confusión en las fechas del Festival de la Luz; molestias generadas por las actuaciones programadas en el Festival Veranos de la Villa.

## 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 2021.

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 2021.

ESTADO TRAMITACIÓN	GENERAL
Contestada	132
En tramitación	9
No admitidas	26
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>



Como se puede apreciar, del total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas, han sido contestadas 132, lo que representa el 79% del total; 9 están tramitándose, lo que representa el 5% del total; no habiendo sido admitidas un total de 26, lo que representa el 16% 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 2021 se refleja en la siguiente tabla:

TIEMPO DE TRAMITACIÓN	2020	2021
Tiempo Medio (días naturales)	100	16
Porcentaje contestado en menos de 30 días	44%	68%
Porcentaje contestado en menos de 15 días	32%	53%

La significativa reducción en los tiempos de tramitación se produce como consecuencia del exhaustivo control y seguimiento de las fichas SYR.

Desde su recepción, siendo redirigidas en el mismo día a los departamentos interesados solicitando respuesta y haciendo un seguimiento semanal de recordatorio de las fichas pendientes. Gestionando la contestación a usuario en el mismo día de la recepción de la respuesta por parte del departamento correspondiente. Control paralelo en hoja Excel de los datos, fechas y respuestas realizadas, así como de las fichas pendientes.

## 3. EVOLUCIÓN 2019-2021

Durante el año 2021 se han recibido un total de 141 fichas de las cuales, 102 fueron reclamaciones, 24 sugerencias y 15 felicitaciones. En el año 2020 se recibieron un total de 93 fichas, de las cuales 64 eran reclamaciones, 21 sugerencias, 5 felicitaciones y 3 peticiones de información. En el año 2019 se recibieron 343 fichas, de las cuales 260 fueron reclamaciones, 49 sugerencias y 34 felicitaciones. La evaluación interanual refleja una disminución del 73% en 2020 de las Sugerencias y Reclamaciones respecto al año 2019, mientras que en el 2021 aumento en un 52% con respecto al año anterior.

### EVOLUCIÓN 2019-2021

TIPO	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
RECLAMACIÓN	260	64	102
SUGERENCIAS	49	21	24
FELICITACIONES	34	5	15
PETICIONES DE INFORMACIÓN	0	3	0
<b>TOTALES</b>	<b>343</b>	<b>93</b>	<b>141</b>
% EVOLUCIÓN INTERANUAL		Disminución del 73%	Aumento del 52%

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

### 4.1 ÁREAS DE CULTURA-PROYECTOS Y MEJORAS EN LOS CENTROS

#### CAJA MÁGICA / RECINTOS FERIALES

##### Áreas de mejora detectadas:

Según las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos podemos observar que las siguientes áreas de mejora detectadas son:

- Acceso al parking de Bancadas y Caja Mágica durante los eventos celebrados en los pabellones de Cristal y Madrid Arena y en el complejo deportivo de Caja Mágica.
- Instalaciones de Caja Mágica (pistas de tenis) sin servicio.
- Mal funcionamiento de las instalaciones (problemas de climatización) deportivas de Caja Mágica.
- Eventos multitudinarios en las instalaciones de Explanada de Puerta del Ángel que generan molestias a los vecinos de la zona.

##### Actuaciones realizadas:

Las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos han derivado en las siguientes actuaciones:

- 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...)
- 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.
- 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.

**Propuestas de actuación 2022:**

Las propuestas de actuación en base a las reclamaciones para el año 2022 son:

- En la valoración de los eventos para Puerta del Ángel se tiene en cuenta si estos se realizan en carpa cerrada o exterior. En cualquier caso, se estudiará el impacto acústico por si fuera necesario la instalación de pantallas acústicas.
- Se ha incrementado la cartelería disponible en los parkings. Se está estudiando la automatización del parking de Bancadas.
- Se ha firmado la continuidad del Plan Sures hasta al menos diciembre 2022 (con el paréntesis del MMO 2022).

**TEATRO ESPAÑOL Y NAVES DEL ESPAÑOL EN MATADERO****Áreas de mejora detectadas:**

Según las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos podemos observar que las siguientes áreas de mejora detectadas son:

- Contenido inapropiado de los carteles.
- Problemas de acceso a las actuaciones en referencia a los horarios de comienzo y las medidas tomadas en relación a la situación sanitaria derivada del COVID-19.
- Sugerencias de propuestas artísticas en determinadas fechas.

**Actuaciones realizadas:**

Las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos han derivado en las siguientes actuaciones:

- Devolución del importe de entradas en relación a problemas surgidos por el mal entendimiento de las medidas tomadas en relación a la situación sanitaria derivada del COVID-19.
- Comunicar a los usuarios del Teatro Español y Naves del Español que por respeto a los actores no está permitida la entrada una vez comenzada la actuación.
- Se tendrá en cuenta la sensibilidad del público a la hora de diseñar carteles de las obras del Teatro Español y Naves de Matadero.
- Considerar sugerencias de los usuarios para la futura programación del Centro.

Durante el año 2021, las Naves del Español en Matadero han ofrecido una programación variada que apela a muy distintos públicos, reabriendo nuevamente sus puertas con un cartel de espectáculos estables durante toda la semana.



**Propuestas de actuación 2022:**

- Las reclamaciones por la actuación del protocolo COVID son derivadas de una emergencia sanitaria que dejarán de producirse cuando se retorne la normalidad de la situación sanitaria.
- 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.
- Si nos parece importante la protección de datos de las pruebas COVID que solicitamos para la devolución de las entradas y se traslada al departamento correspondiente para conocer el protocolo de actuación de datos personales de dichos documentos.
- En el teatro, una vez iniciado el espectáculo, no se permitirá el acceso a la sala excepto en pausas, si las hubiere y el evento lo permitiese y se atenderá a las indicaciones del personal de sala.
- Hay que aclarar que, para todos los espectáculos, en la web de Teatro se informa de los Términos y condiciones generales de venta de entradas, además en el reverso de la entrada, se detalla que una vez comenzado el espectáculo no se permitirá el acceso a la sala.
- Estas medidas se intentarán llevar a cabo, teniendo en cuenta normas y restricciones derivadas de la situación sanitaria actual y destacar que, 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.
- Respecto a las facturas por la compra de entradas, Madrid Destino tiene establecido un procedimiento de gestión y emisión de facturas que debemos cumplir para la correcta emisión de las facturas solicitadas. Nos marcamos como propuesta de actuación ser más ágiles en la gestión para demorar su solicitud y envío al cliente.

**CENTRO DE CULTURA CONTEMPORÁNEA CONDE DUQUE****Áreas de mejora detectadas:**

Según las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos podemos observar que las siguientes áreas de mejora detectadas son:

- Problemas con el personal de seguridad en el Centro.
- Discrepancias de los usuarios con las medidas sanitarias en relación a la situación sanitaria derivada del COVID-19.
- Confusión de los usuarios por la diferencia entre el programa facilitado y las actividades realizadas en el Centro.
- Problemas de acceso a las actuaciones en referencia a los horarios de comienzo.

**Actuaciones realizadas:**

Las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos han derivado en las siguientes actuaciones:

- Informar a los usuarios sobre los problemas técnicos en las actuaciones en el Centro.
- 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...). Recaltar que dichas devoluciones se han realizado en el mismo método de pago con el que se efectuó la compra.
- Petición de respeto a la hora de cumplir con las normas COVID-19 y colaboración activa de los vigilantes en el cumplimiento de las mismas.
- Tener en cuenta para futuros programas de actividades la especificación más concreta de las actividades.
- En cuanto a la impuntualidad o prohibición de entrada del público, 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.

**Propuestas de actuación 2022:**

- Solicitar una mejor disposición del personal de Seguridad en el trato al ciudadano.
- Mantener las actuaciones implantadas durante el año 2021, para continuar con la mejora del servicio al ciudadano.

**CENTROCENTRO****Áreas de mejora detectadas:**

Según las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos podemos observar que las siguientes áreas de mejora detectadas son:

En el año 2021 se han recibido en CentroCentro siete fichas registradas del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, dependiente de la Dirección General de Transparencia y Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

Durante el 2021 CentroCentro recibió la visita de 565.225 personas por lo que los siete registros recibidos se consideran totalmente residuales.

Dicho esto, y para mayor información, cada una de las fichas son remitidas desde el registro general de Madrid Destino a nuestro Centro, registro que lleva la coordinación de todas las SYR de la empresa.

CentroCentro remite la respuesta oficial a cada una de ellas, independientemente de que se trate de una felicitación, sugerencia, instancia general, queja o reclamación.

Según el contenido de cada SYR, para elaborar la respuesta se determina si es necesario obtener información de otros servicios, como puede ser limpieza, mantenimiento, seguridad u organizadores, tanto de exposiciones, como de eventos desarrollados en el Centro. Una vez se ha recabado la información suficiente, se valora la respuesta y la posible mejora de actuación para futuras ocasiones.

En el caso de las SYR del año 2021, como en otras ocasiones, se precisó del traslado de las mismas, para conocimiento, a entidades de gestión externas.

**Actuaciones realizadas y propuestas de actuación 2022:**

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

En CentroCentro contamos con un documento interno en el que recogemos dudas, propuestas y observaciones de los ciudadanos que acuden al centro. Documento que nuestro servicio de atención al visitante, registra y procesa, e incluye en sus informes de servicio, haciendo constar objetivos de mejora.

Se han registrado 33 propuestas y observaciones.

Para evitar el intercambio de papel (protocolo Covid-19), este año no se han realizado encuestas de satisfacción.

El ejercicio 2021 ha estado condicionado por la crisis sanitaria de la COVID 19 con reducción de aforos en las exposiciones, visitas guiadas, de grupos, etc.

Con el objetivo 2022 de mejora y de renovación de imagen del Centro, en 2021 se ha llevado a cabo, mediante convenio con AFANIAS (Asociación Pro personal con discapacidad intelectual), y en colaboración con Accesibilidad de Madrid Destino, un proyecto de evaluación de la accesibilidad cognitiva de CentroCentro, con el fin de favorecer la innovación en accesibilidad, para promover el acceso y uso autónomo de distintas instalaciones, por parte de todas las personas, independientemente de sus necesidades de apoyo, además de potenciar la profesionalización de las personas con discapacidad, con el fin de que, en un futuro próximo, puedan insertarse laboralmente en el ámbito laboral como ciudadanos de pleno derecho.

Por otro lado, también en 2021, tras 10 años de trabajo, ha surgido la necesidad de reflexión sobre la identidad del Centro. Evaluamos cómo nos comunicamos y cómo nos ven los ciudadanos, para confirmar algunas y descubrir nuevas debilidades y fortalezas, con el fin de plantear nuevas dinámicas de trabajo a largo plazo, que redunden en un mejor posicionamiento de CentroCentro y faciliten una mejor y más amplia percepción del mismo, como espacio cultural ante una gama diversa de perfiles de visitantes y usuarios.

Es en el ámbito de estos objetivos en el que ha surgido la necesidad de la contratación de un servicio de Consultoría que acompañará a CentroCentro en un proceso de reflexión cualitativa que, en primer lugar, atiende a su evolución, desde su creación hace ahora diez años, hasta la fecha; considerando en ella aspectos tales como su visibilidad, conocimiento y posicionamiento, en el contexto cultural de la ciudad, tanto en lo tocante a públicos, como a otros equipamientos e infraestructuras, y el análisis de las herramientas y procesos internos que posibilitan y determinan esa proyección. Y, en segundo lugar, la caracterización de nuevos escenarios de toma interna de decisiones y la adopción de herramientas y procesos que, en el medio plazo, incidan sobre el fortalecimiento de la imagen del Centro, sus líneas de trabajo, sus mensajes y los mecanismos de incidir sobre sus públicos.

## MATADERO MADRID

### Áreas de mejora detectadas:

Según las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos podemos observar que las siguientes áreas de mejora detectadas son:

#### CINETECA:

- Falta de entradas para proyecciones.
- Problemas de climatización en las salas.
- Problemas de acceso en sala una vez iniciada la proyección.
- Problemas en la aplicación de descuentos en entradas.

## OFICINA DE COORDINACIÓN:

- Queja sobre las medidas de falta de protección contra el COVID-19.
- Molestias acústicas a los vecinos por el elevado volumen de las actividades exteriores.
- Falta de mantenimiento de las fachadas.

## INTERMEDIAE:

- Cuestiones sobre la reanudación de actividades.

**Actuaciones realizadas:**

Las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos han derivado en las siguientes actuaciones:

## CINETECA:

- Informar sobre la imposibilidad de ofrecer entradas a todos los usuarios por el cumplimiento de aforos y cumplimiento de normas en relación a la situación sanitaria derivada del COVID-19.
- Solución de problemas de climatización en las salas generados por problemas técnicos.
- Comunicar que por respeto a los usuarios que han llegado puntualmente no se da acceso a la sala si se llega con retraso.
- Información sobre la entrada reducida de 3 € para los colectivos de jubilados y mayores de 65 años, menores de 14, personas con discapacidad, grupos de más de 20 personas, desempleados, familias numerosas y asociaciones artísticas.

## OFICINA DE COORDINACIÓN:

- Garantizar el funcionamiento de dispensadores de gel.
- Seguimiento por parte de la Gerencia del mantenimiento de las fachadas.
- Se está haciendo hincapié 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, ...)

## INTERMEDIAE:

- Informar sobre el programa de actividades de Intermediae.

**Propuestas de actuación 2022:**

## MATADERO:

- Mejora en la señalización exterior de cada una de las Naves.
- Rediseño de la comunicación digital del Centro (newsletters y redes sociales)
- Disminución de la producción de materiales impresos.
- Revisión de los nuevos sistemas de comunicación.
- Implementación de mejoras en el servicio de atención al visitante, con atención a la diversidad, utilización de tecnologías para las visitas, incremento de visitas patrimoniales al recinto y de visitas comentadas a las exposiciones del Centro.
- Ampliación de la oferta educativa escolar

## OFICINA DE COORDINACION 2022:

- Regreso después de dos años de la actividad de mercados de proximidad a la Plaza Matadero para retomar, en la medida permitida por la normativa sanitaria actual, la oferta de actividad abierta a un gran público en el Centro.
- Aumento de programación musical de gran formato.
- Mejoras de acondicionamiento de la sala de exposiciones Nave 0 (suelos, insonorización, etc.)

## CENTRO DE RESIDENCIAS ARTISTICAS 2022:

- Instalación de un fablab en el espacio de residencias para ampliar la actividad de los residentes. Uso compartido con el programa MEDIALAB.

## INTERMEDIAR 2022 Y MEDIALAB 2022 EN NAVE 17:

- Señalización en sala de la programación trimestral de ambos programas en el espacio de acceso a la Nave 17.

## 4.2 ÁREA DE MEJORA EN MATERIA ECONÓMICO-FINANCIERA

### TICKETING

#### Áreas de mejora detectadas:

Según las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos podemos observar que las siguientes áreas de mejora detectadas son:

- 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.

#### Actuaciones realizadas:

Las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos han derivado en las siguientes actuaciones:

- 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 ha reforzado 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.
- Se ha implementado, en el espacio personal del cliente de la tienda online, la posibilidad de anular las entradas para actividades gratuitas.

**Propuestas de actuación 2022:**

Las propuestas de actuación son:

- Actualización de las condiciones de uso del bono joven cultural.
- Desarrollo de un apartado de preguntas frecuentes en la tienda online.
- Mejoras técnicas y operativas en el teléfono de atención al espectador.

**TURISMO****Actuaciones realizadas en el año 2021:**

Las reclamaciones interpuestas por los ciudadanos han derivado en las siguientes actuaciones:

VGA (VISITAS GUIADAS ACCESIBLES):

- Se actualizaron las temáticas con la campaña especial de Navidad.

SAIT (SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA):

- Se ha puesto 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 ha puesto en marcha el proyecto MAULSE en el Punto de Información Turística de Callao.
- Se ha abierto un nuevo Punto de Información Turística en Cuesta de Moyano.

SATE (SERVICIO DE ATENCIÓN A TURISTA EXTRANJERO):

- Se ha puesto en marcha el proyecto MAULSE que consiste en poner un dispositivo en el puesto de información de SATE, desde el que se pueden hacer videoconferencias para poder conectar con el intérprete de Lengua de Signos Española que presta su servicio en la Oficina de Turismo de Plaza Mayor, de esta manera, si una persona con discapacidad auditiva acude al SATE, el informador se puede comunicar con el Intérprete de Lengua de Signos de Plaza Mayor y se podrá comunicar y dar información a la persona con discapacidad auditiva.
- Descarga de la revista esMadridmagazine con el código QR.



**Las Áreas de Mejoras previstas para el año 2022:**

## VGA (VISITAS GUIADAS ACCESIBLES):

- Incluir en los folletos de Visitas Guiadas Accesibles, una reseña de su Carta de Servicios.
- Actualizar las temáticas con la campaña especial de San Isidro.
- Reforzar la difusión del programa de VGA en la temporada de verano.

## SAIT (SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA):

- Se pondrá en marcha el proyecto “Atención Virtual 360”, para atención en remoto a los turistas que están en origen y para tener un soporte digital que ofrezca la mejor versión de los recursos turísticos.
- Se pondrá un nuevo punto de venta en el Faro de Moncloa.
- Implantación de un gestor de contenidos audiovisuales para las pantallas de la Red SAIT.

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL TURISTA EXTRANJERO (SATE):

- Reforzaremos nuestros contactos con el Área de Participación Ciudadana de la Policía Nacional con el objetivo de avanzar en la actualización y renovación de la cooperación entre ambas instituciones en la prestación del Servicio SATE.
- Cambiar la cartelería en la oficina del SATE para su nueva ubicación temporal en la Comisaría de Retiro durante las obras de mejora de la Comisaría de Leganitos (que se desarrollarán durante dos años).
- Se entregarán entradas gratuitas para visitar el Faro de Moncloa a los turistas extranjeros que hayan sufrido algún percance o incidente.

## 5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2022

Desde del Departamento de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Destino durante el año 2021 se han realizado las siguientes actuaciones:

- Reducción del tiempo de tramitación y respuesta en un 84%, gracias al seguimiento semanal de las Sugerencias y Reclamaciones pendientes de contestación de los diferentes departamentos.
- Ampliación de conocimientos en la protección de datos de carácter personal mediante la realización de cursos de formación.
- Elaboración de informes semestrales para el análisis estadístico de las Fichas SYR.
- Elaboración de Informes internos trimestrales, para mayor control del flujo de las fichas SYR recibidas.
- Clasificación individual de cada una de las fichas SYR, con su expediente completo, para mejor control y seguimiento.
- Estrecha colaboración con los departamentos interesados, para en caso de SYR masivas, atender directamente a los ciudadanos con respuesta tipo elaborada por los centros y así agilizar los tiempos de resolución de las fichas SYR.
- Funcionamiento integral y homogéneo de los componentes del departamento de Atención al Usuario y Registro, facilitando la fluidez de la labor de atención ciudadana.

En cuanto al año 2022, nuestras propuestas de actuación son:

- Analizar las sugerencias recibidas por los usuarios, para evitar que en un futuro se conviertan en reclamaciones.
- Profundizar en el conocimiento de las demandas de los usuarios para satisfacer sus expectativas a corto, medio y largo plazo.
- Mostrar a los ciudadanos que con sus Sugerencias y Reclamaciones contribuyen a mantener la mejora continua de nuestros servicios, lo que derivará en la fidelización de los usuarios.
- Incrementar y mantener la calidad de nuestros servicios como tramitadores entre el usuario y los Centros.
- Intensificar el seguimiento para reducir en lo posible el tiempo de respuesta.

## 6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES

No se han recibido en el año 2021 Sugerencias y/o Reclamaciones con pluralidad de solicitantes.

