

MARZO 2024

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Informe año 2023





1. INTRODUCCIÓN

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 1 de julio de 2019, de creación y funcionamiento de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, incluyendo la modificación acordada por el Pleno el 7 de septiembre de 2021.
- 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.



Se refieren a cuestiones relacionadas con asuntos propios del Ayuntamiento de Madrid como son diversas quejas sobre el transporte, los precios, los horarios de algunos servicios, etc., así como sugerencias en la mejora de los servicios de transporte.

En estos casos, los escritos recibidos se derivan al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid donde remiten al Área correspondiente.

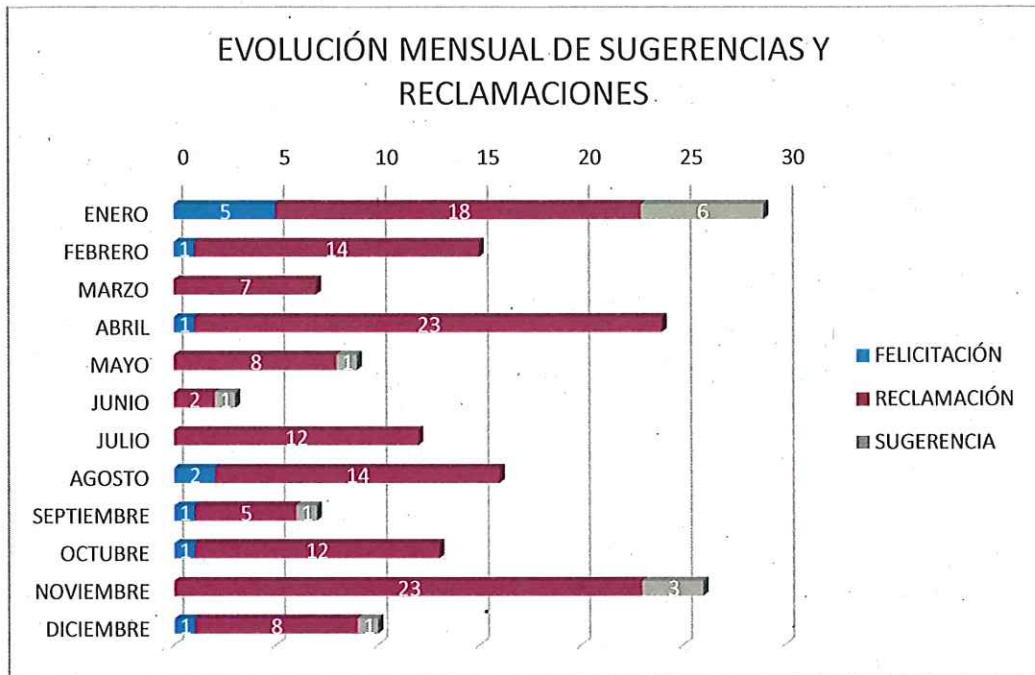
Tras descontar las entradas no admitidas, el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones durante el periodo indicado, fue de 171.

TOTAL ENTRADAS RECIBIDAS	203
NO ADMITIDAS	32
TOTAL ENTRADAS TRAMITADAS SYR	171

2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

Del total de las entradas, 146 han sido Reclamaciones, 13 son Sugerencias y 12 son Felicitaciones, como se puede observar en el gráfico y la tabla que se adjuntan a continuación.

CLASIFICACIÓN SYR POR TIPO	CANTIDAD
Reclamación	146
Sugerencia	13
Felicitación	12
TOTAL	171



2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN

Como se puede apreciar en la tabla y en el gráfico que se muestran 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 117 entradas, lo que representa un 69% del total; la segunda opción ha sido la presentación a través de las hojas de reclamaciones facilitadas en los propios centros, con 50 entradas, el 29% 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) con un total de 4 entradas, lo que representa algo menos del 2% del total.



2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS (SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES)

A continuación, se incluye una tabla que pone de manifiesto la evolución mensual por materias de la entrada de Sugerencias y Reclamaciones durante el año 2023.

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	3	0	0	2	0	0	2	0	3	6	2	19
CAMPAÑAS/PRODUCCIÓN	6	0	2	0	1	1	2	0	0	0	3	3	18
CONCIERTOS	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
CONTENIDOS WEB	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	4
COVID 19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ENTRADAS	1	3	0	4	0	0	0	5	1	2	5	1	22
ESPECTÁCULOS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	2
EVENTOS	4	0	0	1	1	0	0	14	0	0	0	0	7
EXPOSICIONES	3	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	7
JOBOS	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
MANTENIMIENTO/INFRAESTRUCTURAS	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3	1	0	7
OBRAS DE TEATRO	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	10
OTROS	8	4	4	10	0	1	1	0	2	2	4	0	36
PARKING	0	0	0	3	1	0	2	0	1	0	0	0	7
PROYECCIONES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
PUNTOS INFORMACIÓN TURÍSTICA	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	2	7
SEGURIDAD	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	3
TAQUILLAS	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	0	0	4
TURISMO	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
VISITAS GUIADAS	0	0	0	4	0	0	2	1	1	0	0	1	9
TOTAL GENERAL	29	15	7	24	9	3	12	16	7	13	26	10	171



2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN

Los motivos de las reclamaciones según han indicado los ciudadanos han sido los siguientes:

MATERIAS	RECLAMACIÓN
ACCESIBILIDAD	19
CAMPAÑAS/PRODUCCIÓN	14
CONCIERTOS	2
COVID 19	1
ENTRADAS	22
ESPECTÁCULOS	2
EVENTOS	5
EXPOSICIONES	6
JOBOS	1
MANTENIMIENTO/INFRAESTRUCTURAS	7
OBRAS DE TEATRO	10
OTROS	26
PARKING	7
PROYECCIONES	2
SEGURIDAD	3
TAQUILLAS	3
TURISMO	1
VISITAS GUIADAS	8
PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA	4
CONTENIDOS WEB	3
TOTAL GENERAL	146



Como se puede apreciar, del total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas, han sido contestadas 171, lo que representa el 100%.

Las no admitidas se refieren a 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 2023 se refleja en la siguiente tabla:

TIEMPO DE TRAMITACIÓN	2023
Tiempo Medio (días naturales)	25.8
Porcentaje contestado en menos de 30 días	71.9%
Porcentaje contestado en menos de 15 días	56.1%

3. EVOLUCIÓN 2021-2023

Durante el año 2023 se han admitido un total de 171 fichas de las cuales, 146 fueron reclamaciones, 13 sugerencias y 12 felicitaciones. En el año 2022 se admitieron un total de 260 fichas, de las cuales, 205 fueron reclamaciones, 22 sugerencias y 33 felicitaciones. En el año 2021 se admitieron un total de 141 fichas, de las que 102 eran reclamaciones, 24 sugerencias y 15 felicitaciones. La evaluación interanual refleja una disminución del 34,24% en 2023 de las Sugerencias y Reclamaciones respecto el año 2022. En 2022 hay un aumento del 15,6% con respecto al año anterior.



Actuaciones realizadas 2023

- Se trasladan las incidencias de las visitas guiadas a los organizadores de la exposición y se trata de que sean a ser posible no tantas a la vez.
- Se informa que se va a proceder en breve a la instalación de varios bancos en la Sala.
- Se traslada la sugerencia de las consignas a los responsables de la Exposición.

Propuestas de actuación 2024

Las propuestas de actuación en base a las reclamaciones para el año 2023 son:

- Ya se ha procedido a la instalación de bancos en la Sala.
- Para las próximas exposiciones se informará a los organizadores, que en la medida de lo posible las visitas guiadas sean lo menos molestas posibles para el resto de público.

➤ **TEATRO ESPAÑOL/NAVES DEL ESPAÑOL**

Áreas de mejora detectadas

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

- Problemas de acceso a las actuaciones en referencia a los horarios de comienzo, la mayoría de las reclamaciones presentadas son esta línea.
- Las medidas tomadas en relación a la situación sanitaria derivada del COVID-19.
- Contenido considerado inapropiado de algún espectáculo.
- Alguna reclamación tiene que ver con las características técnicas de la propuesta y lo que eso influye en cómo el público puede disfrutar del espectáculo.



- Promover a través de una muy variada selección de obras la tolerancia y el respeto, con el foco puesto en el valor de la libertad artística de los creadores que recicla el sustrato cultural de nuestra sociedad y es el campo que sirve de semilla para nuevas ideas y más progreso.
- Supervisar las posibles características técnicas de algunos de los montajes que puedan derivar en dificultades de percepción y disfrute para los espectadores.

➤ **CENTROCENTRO**

Áreas de mejora detectadas

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

- Decisión sobre el acceso al centro con animales de compañía.
- Actuaciones sobre condiciones medioambientales.
- Incidir en la formación sobre resolución de conflictos del personal de atención al visitante.
- Decidir si se permite el acceso de prensa al Mirador.
- Seguir mejorando en materia de accesibilidad.
- Mejorar la comunicación entre departamentos y centros.

Los precios de las exposiciones están regulados en las tarifas y son populares, en cuanto a los organizadores, son flexibles con los clientes y todas las situaciones se han resuelto satisfactoriamente por ambas partes.



para préstamo y se ha rehabilitado el bucle de inducción magnética perimetral del Auditorio, con su correspondiente señalética informativa.

- Se han realizado otras mejoras en las instalaciones del centro, como la renovación de zonas expositivas, de los equipos de audio y video del Auditorio, mejoras de accesibilidad cognitiva y psicomotora, se han adquirido sillas de ruedas a disposición de quienes las necesiten durante su visita.

Propuestas de actuación 2024

Las propuestas de actuación en base a las reclamaciones para el año 2023 son:

- Programación: Se prevé la incorporación de una nueva dirección artística que marque la línea de programación del centro a partir del verano.
- Instalaciones: vigilar las condiciones medioambientales, para comunicar cualquier incidencia al Área de Gobierno correspondiente. Seguir mejorando nuestras instalaciones: acondicionamiento de espacios, reparación y mantenimiento de las infraestructuras y materiales.
- Reparación del acceso principal al edificio.
- Completar y ampliar la señalética de contenidos y servicios en todo el centro, así como mejorar la visibilidad y accesibilidad de la ya existente.
- Implementar un nuevo sistema de gestión de audiencias con más capacidad de recogida y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, con el objetivo de definir estrategias de contenidos y comunicación específicas por perfiles de usuarios.
- Definir e implementar nuevos protocolos de gestión de situaciones violentas y atención a la discapacidad.

➤ MATADERO Y CINETECA

Áreas de mejora detectadas

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



otras actividades en las que la prohibición de acceso a mascotas esté debidamente anunciada e informada.

CINETECA:

- Refuerzo en la comunicación de condiciones de venta de entradas.

Propuestas de actuación 2024

Las propuestas de actuación son:

- Apertura de nuevos aseos públicos.
- Mejoras en la señalización e instalación de mupis digitales informativos.

Además, aunque no se han recibido sugerencias al respecto, se está trabajando en el incremento de programación familiar y la implementación de mejoras orientadas a colectivos especiales y atención a la diversidad funcional.

4.2. TURISMO Y NEGOCIO

➤ FARO DE MONCLOA

Durante 2023 se recibió desde el sistema SYR del Ayuntamiento de Madrid una sugerencia. En dicha sugerencia el visitante se quejaba de que no hubiese un descuento para familias numerosas, que solicitaba se contemplase.

Además, en el centro se recogieron dos hojas de reclamaciones más, que luego no elevaron al Ayuntamiento. Estas dos reclamaciones versaban: una sobre que no les habían permitido pasar a la taquilla a las 19:30 horas (hora a la que se cierra la taquilla), y la otra sobre la suciedad de los cristales del mirador, que impedía la clara apreciación de las vistas.

Aparte de lo anterior, se recibió por email una solicitud de una visitante para que se proveyera al mirador de algún asiento reservado para personas mayores, embarazadas, enfermas o con minusvalía.



- Estudio de la implantación de algún sistema de validación de las entradas adquiridas con antelación, similar al del transporte público, que mejore la velocidad de acceso en el vestíbulo.
- Búsqueda de algún sistema de digitalización de la información que permita mejorar y/o ampliar la proporcionada actualmente en el mirador por la barandilla informativa.
- Integración de esa mejora de digitalización de la información con el sistema de Códigos DDTag, para hacerla accesible a personas con necesidades especiales y a aquellas que no dominan los idiomas en los que actualmente está presente en la mencionada barandilla, que son castellano e inglés.

➤ CAJA MÁGICA/RECINTOS FERIALES

Áreas de mejora detectadas

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

- Mejorar la información sobre el funcionamiento del parking.
- Mejorar los protocolos de seguridad en Puerta del Ángel.
- Informar al organizador de eventos en Caja Mágica de que ya no se aplica el aforo limitado que se aplicó durante el COVID.

Actuaciones realizadas 2023

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

- Poner carteles informativos en varios lugares del parking.
- Se ha mejorado la coordinación con el promotor para evitar accidentes.
- Ya se han iniciado los trámites para poder aumentar la ocupación.



enero de 2024 (con el Nº de expediente E20230001226) que se encuentra en estado “completada” en la actualidad en la que una ciudadana demandaba información relativa a la distribución de invitaciones para las personas con discapacidad en dicho evento. Se dio respuesta informando de que las entradas de Cabalgata se gestionan directamente desde el Área Delegada de Cultura, Turismo y Deporte, son ellos quienes tienen la información y los listados de las asociaciones y entidades sociales encargadas del reparto de las mismas por lo que habría que redirigirles a ellos la consulta, ya que Madrid Destino es, en este caso, una intermediaria que garantiza la existencia de dichas reservas y las medidas de accesibilidad pero no es responsable de los criterios de reparto y/o difusión de esas invitaciones.

Áreas de mejora detectadas

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

- La información relativa al acceso a conciertos a personas con movilidad reducida y/o personas con otras discapacidades a las plataformas en altura y a otras zonas de reserva específica.
- Mejora de la información de los procesos de acceso a la Cabalgata para las personas con discapacidad.

Actuaciones realizadas

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

- Se está trabajando conjuntamente con los diferentes departamentos implicados para mejorar a nivel de infraestructura y atención a la persona con discapacidad en el control de accesos de los eventos.
- Hay una creciente coordinación de este tipo de reclamaciones para garantizar que la Subdirección encargada de la Accesibilidad accede a las mismas con la mayor celeridad y les da respuesta con eficiencia y en plazo, en trabajo coordinado con Transparencia y Registro.



Felicitaciones Recibidas

Se ha recibido 5 felicitaciones de público con discapacidad a través del mail genérico de accesibilidad, en el que nos dan las gracias por el trabajo y labor realizadas en materia de accesibilidad e inclusión en las diferentes campañas. Entre las personas que remiten estas felicitaciones se encuentran tanto usuarios y familias como presidentes, responsables y representantes de entidades de la discapacidad, como la Fundación Quinta, o profesionales que trabajan con personas con discapacidad (docente, psicóloga).

➤ SOSTENIBILIDAD

No se han recibido reclamaciones en este ámbito.

Premios Otorgados

El Festival LuzMadrid ha obtenido en 2023 la certificación "A Greener Event", galardón que reconoce las credenciales ecológicas verificadas de forma independiente -tras un proceso de evaluación in situ- por parte de 'A Greener Future', organización sin fines de lucro especialista en sostenibilidad. Esta evaluación implica un análisis detallado de todas las áreas de sostenibilidad implicadas en un festival de estas características, como transporte, energía y electricidad, residuos y huella de carbono. 'A Greener Future' son los fundadores, desde 2007, del primer estándar de sostenibilidad del mundo para festivales y eventos, proporcionando auditoría independiente y verificación externa. Se remite a Registro para que quede constancia.



6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES

No se han recibido en el año 2023 Sugerencias y/o Reclamaciones con pluralidad de solicitantes.

Ángel Martín Vizcaíno
Consejero Delegado