

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Informe año 2022



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS RESULTADOS GESTIÓN DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2022	4
2.1. ENTRADA	4
2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO	5
2.3. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	6
2.4. CANALES DE ENTRADA EN LA APLICACIÓN	7
2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS	8
2.6. CLASIFICACIÓN POR MOTIVOS DE RECLAMACIÓN	9
2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	11
2.8. TIEMPO DE TRAMITACIÓN	12
3. EVOLUCIÓN 2020-2022	12
4. MEJORAS DE LOS SERVICIOS (ÁREAS DE MEJORA DETECTADAS, ACTUACIONES REALIZADAS Y PROPUESTAS DE ACTUACIÓN)	13
4.1. CULTURA	13
4.2. TURISMO Y NEGOCIO	20
4.3. ÁREAS TRANSVERSALES	26
5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2023	28
6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES	29

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 6 de junio de 2022.

En este informe se recoge un resumen de la actividad desarrollada por el Departamento de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Destino en el ejercicio de sus funciones de supervisión en materia de calidad, de la actividad de Madrid Destino, estando las quejas presentadas debidamente clasificadas para observar la evolución en la prestación de los servicios municipales. Esta Unidad tiene como misión principal, además de tramitar y responder a las quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas en un plazo determinado, la custodia del archivo de las mismas y la realización de informes periódicos sobre su labor.

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.

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.

Recoger, tratar y contestar a las reclamaciones y las sugerencias de los usuarios han dejado de ser actividades que se hacen porque la normativa lo impone y han pasado a ser algo clave para la valoración de los servicios prestados en las organizaciones. La información que se obtiene a partir de las reclamaciones y las sugerencias dice mucho de la organización y es muy útil para identificar puntos críticos de mejora. Es por ello que mediante el análisis de las Sugerencias y Reclamaciones, se pretende mejorar la gestión municipal, orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

La finalidad de este informe es poder comprobar el cumplimiento del trato de atención al ciudadano y de los planes específicos de mejora de los diferentes Centros, Teatros e Instalaciones y del examen conjunto de la información estadística y analítica de todas las quejas, sugerencias y felicitaciones, extraer las conclusiones oportunas, que permitan diseñar acciones que se puedan incorporar a los planes de mejora de la calidad de los servicios que presta Madrid Destino, en su caso.

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 2022 analizando diferentes aspectos:

2. DATOS RESULTADOS GESTIÓN DE LAS SYR RECIBIDAS EN EL AÑO 2022

2.1. ENTRADA

Se entiende por quejas toda “manifestación de insatisfacción” de un usuario con los servicios prestados, en tanto que se entiende por sugerencias “una solicitud de actuación” en algún sentido de orden, logístico, procesal o administrativo. De igual modo, se entiende por reclamación toda “manifestación documentada de un usuario” que haga constar “una situación irregular o ilegal derivada de un servicio o de un procedimiento”, en tanto que se entiende por felicitación un “reconocimiento expreso realizado.

Durante el periodo del año 2022, se han registrado un total de 283 entradas.

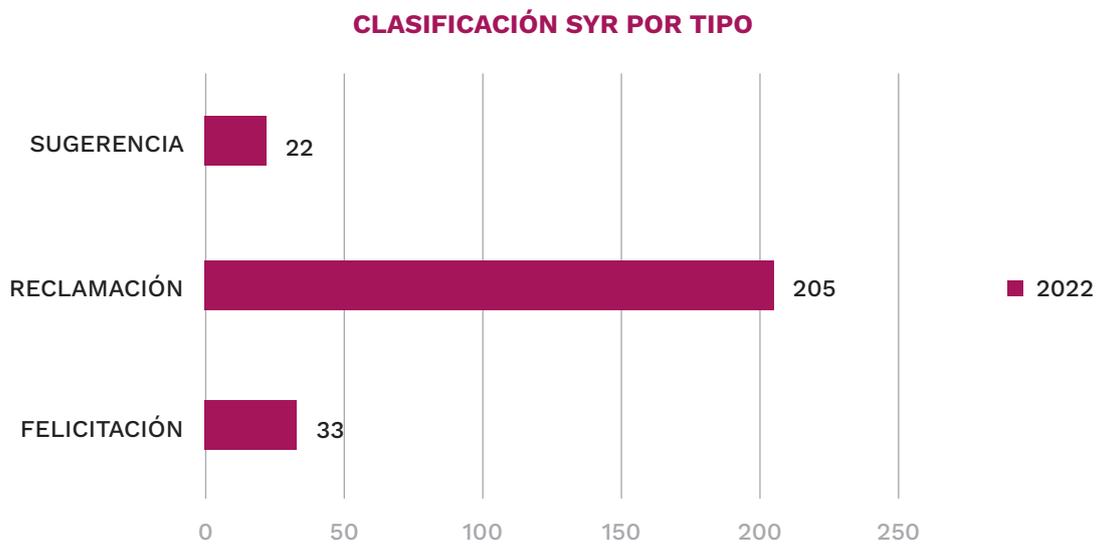
De este número, un total de 23 no fueron admitidas al no referirse a servicios prestados por esta Empresa Municipal.

Tras descontar las entradas no admitidas, el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones durante el periodo indicado, fue de 260.

TOTAL ENTRADAS RECIBIDAS	283
NO ADMITIDAS	23
TOTAL ENTRADAS TRAMITADAS SYR	260

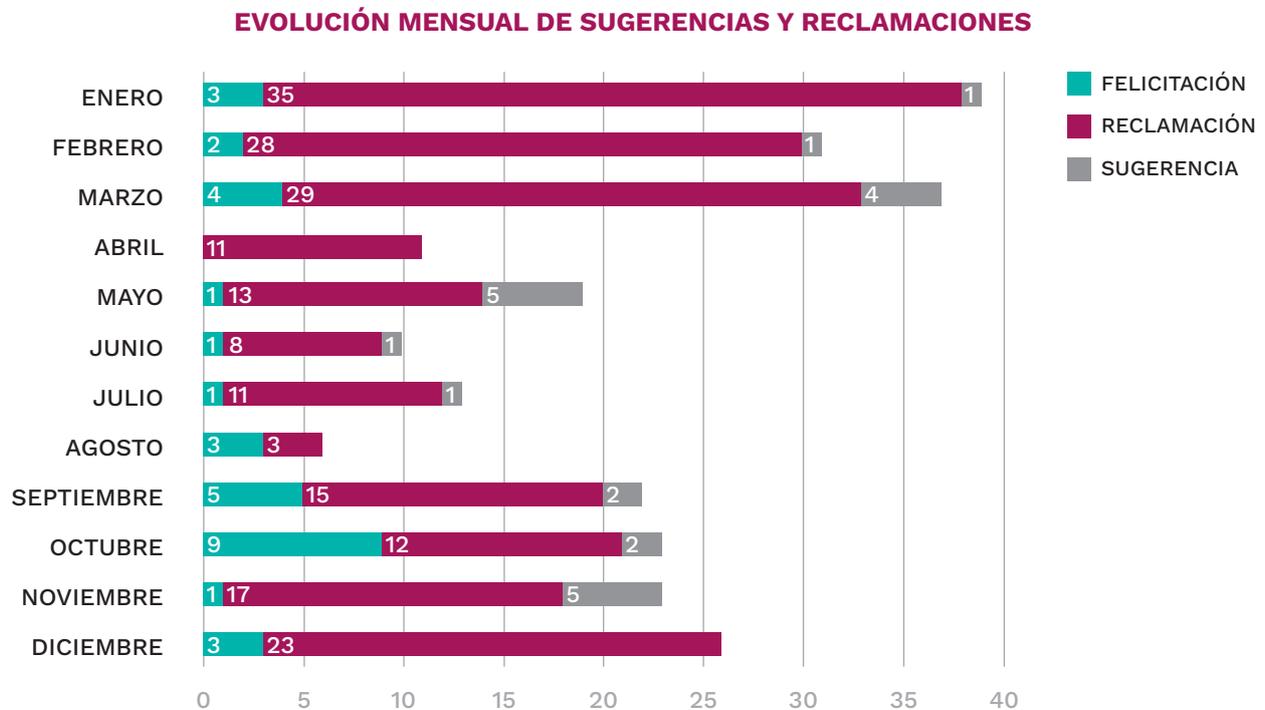
2.2. CLASIFICACIÓN POR TIPO

Del total de las entradas, 205 han sido Reclamaciones, 22 son Sugerencias y 33 son Felicidades, como se puede observar en el gráfico y la tabla que se adjuntan a continuación.



2.3. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A continuación, se incluyen gráficos y tabla que ponen de manifiesto la evolución mensual de la entrada de Sugerencias y Reclamaciones.



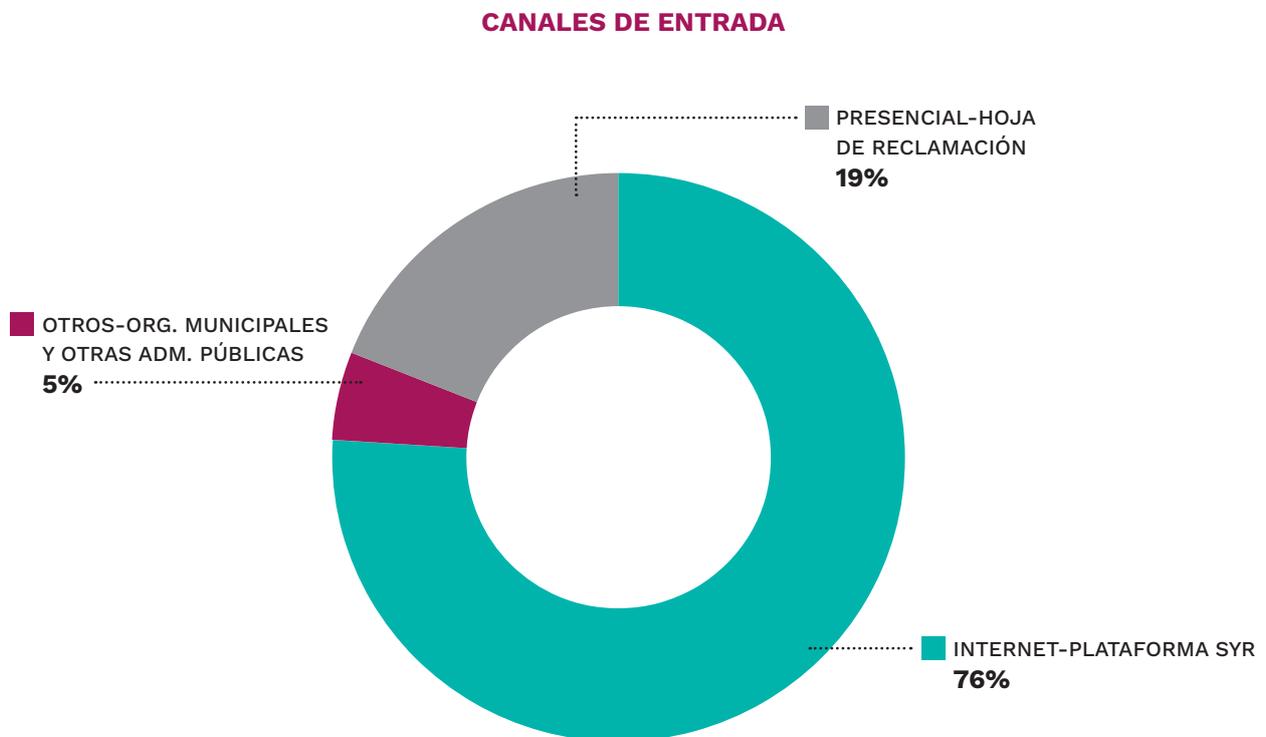
TIPO	Felicitación	Reclamación	Sugerencia	TOTAL
ENERO	3	35	1	39
FEBRERO	2	28	1	31
MARZO	4	29	4	37
ABRIL	0	11	0	11
MAYO	1	13	5	19
JUNIO	1	8	1	10
JULIO	1	11	1	13
AGOSTO	3	3	0	6
SEPTIEMBRE	5	15	2	22
OCTUBRE	9	12	2	23
NOVIEMBRE	1	17	5	23
DICIEMBRE	3	23	0	26
TOTAL GENERAL	33	205	22	260

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 197 entradas, lo que representa un 76% del total; la segunda opción ha sido la presentación a través de las hojas de reclamaciones facilitadas en los propios centros, con 49 entradas, el 19% 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 14 entradas, lo que representa algo menos del 5% del total.

CANAL DE ENTRADA	CANTIDAD
INTERNET-PLATAFORMA SYR	197
PRESENCIAL-HOJA RECLAMACIÓN	49
OTROS- ORG. MUNICIPALES Y OTRAS ADM. PÚBLICAS	14
TOTAL	260

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



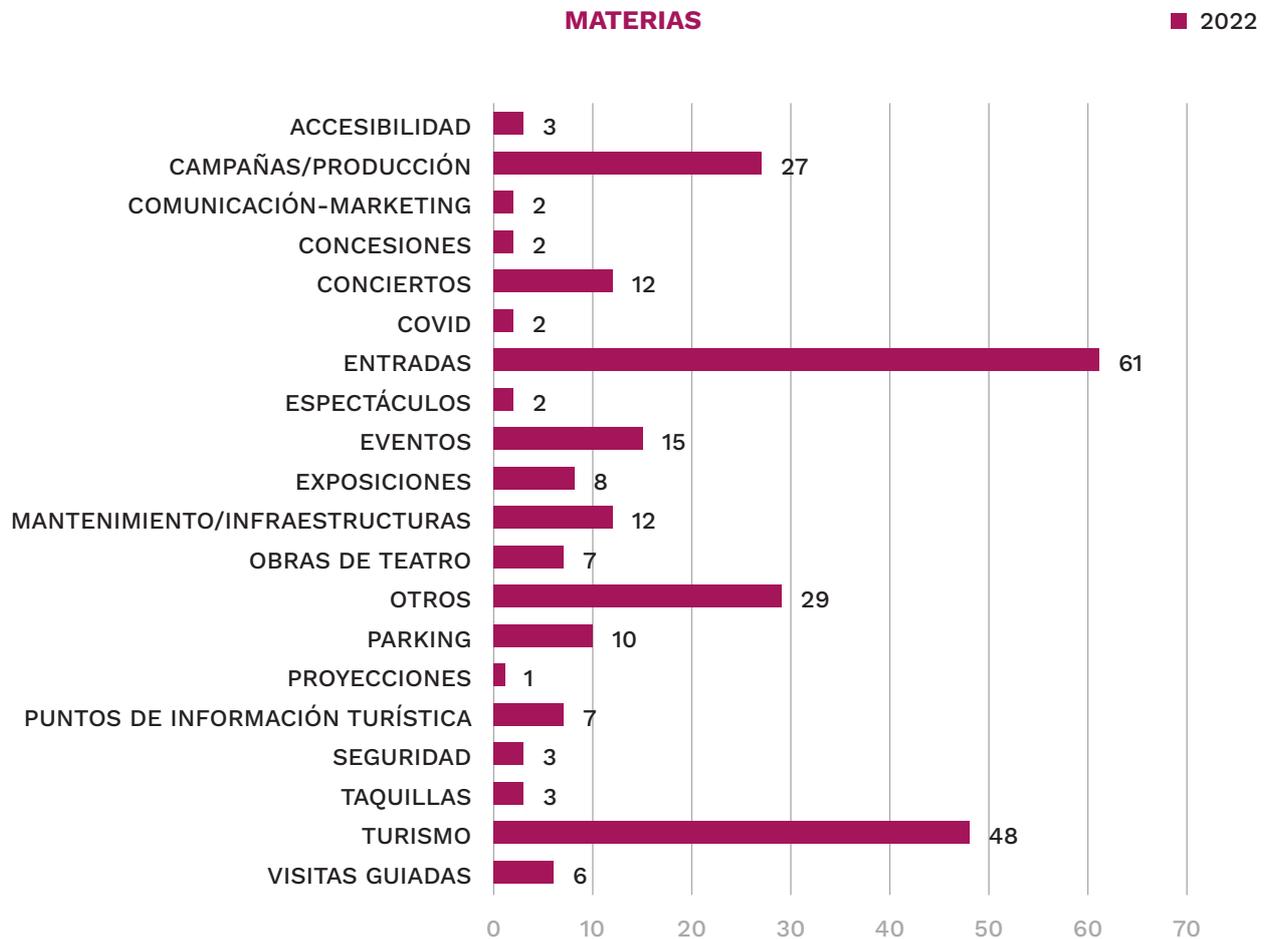
2.5. CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

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 2022.

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
CAMPAÑAS/ PRODUCCIÓN	5	6	2		7	2		1	1	1	1	1	27
COMUNICACIÓN- MARKETING			1					1					2
CONCESIONES				1							1		2
CONCIERTOS				1		1			10				12
COVID		1		1									2
ENTRADAS	32	7	6	5	1		3	2		2	2	1	61
ESPECTÁCULOS			1			1							2
EVENTOS						1						14	15
EXPOSICIONES			2			1	1			2	2		8
MANTENIMIENTO/ INFRAESTRUCTURAS	1								1	1	9		12
OBRAS DE TEATRO			3	1		1			1		1		7
OTROS		2	4		4	2	5			3	2	7	29
PARKING		1	3		1				1	2	2		10
PROYECCIONES		1											1
PUNTOS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA										4	1	2	7
SEGURIDAD		1	1	1									3
TAQUILLAS		2					1						3
TURISMO		9	14	1	6		2	2	6	7	1		48
VISITAS GUIADAS	1						1		2	1	1		6
TOTAL GENERAL	39	31	37	11	19	10	13	6	22	23	23	26	260

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:

MATERIAS	GENERAL
ACCESIBILIDAD	3
CAMPAÑAS/PRODUCCIÓN	14
CONCESIONES	2
CONCIERTOS	12
COVID	2
ENTRADAS	59
ESPECTACULOS	1
EVENTOS	15

EXPOSICIONES	7
MANTENIMIENTO/INFRAESTRUCTURAS	12
OBRAS DE TEATRO	6
OTROS	21
PARKING	10
PROYECCIONES	1
SEGURIDAD	3
TAQUILLAS	2
TURISMO	31
VISITAS GUIADAS	4
TOTAL GENERAL	205

La mayor parte de las entradas recibidas correspondió a las materias que se relacionan a continuación:

ENTRADAS

- Problemas en la adquisición de entradas gratuitas.
- Cambios en fecha de entradas.
- Devolución de importe de entradas.
- Consideración de gastos de gestión en la compra de entradas abusivo.

TURISMO

- Puntos de información cerrados.
- Falta de folletos físicos en los puntos de información.

CAMPAÑAS/PRODUCCIÓN

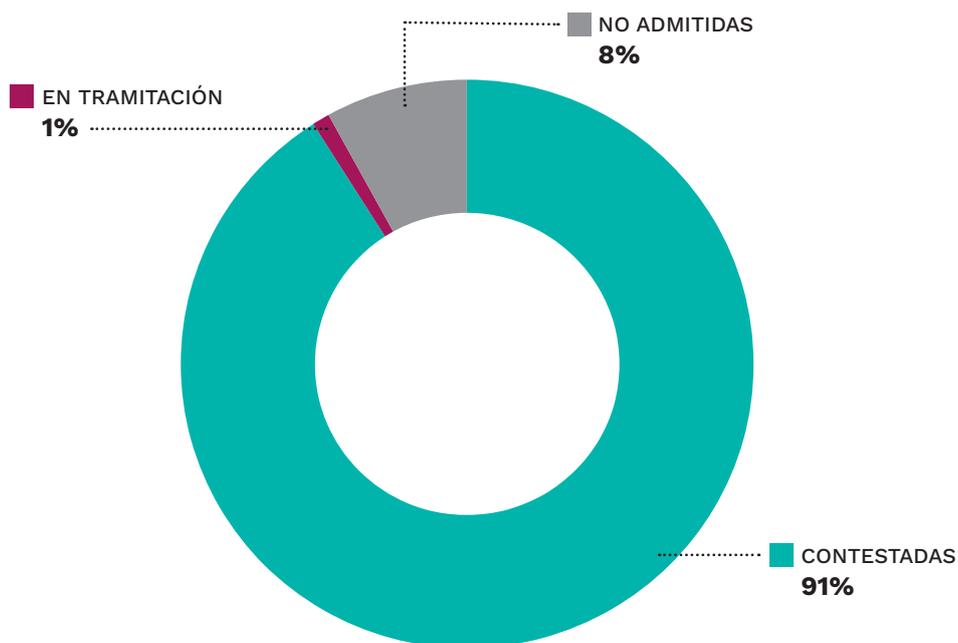
- Cancelación de espectáculos del Teatro de Títeres.
- Quejas por la organización de las actividades de San Isidro.
- Quejas por espectáculos pirotécnicos.

2.7. ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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 2022.

ESTADO TRAMITACIÓN	GENERAL
Contestada	257
En tramitación	3
No admitidas	23
TOTAL	283

ESTADO DE TRAMITACIÓN



Como se puede apreciar, del total de Sugerencias y Reclamaciones recibidas, han sido contestadas 257, lo que representa el 91% del total; 3 están en estado de tramitación, lo que representa el 1% del total; no habiendo sido admitidas un total de 23, lo que representa el 8% del total.

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 2022 se refleja en la siguiente tabla:

TIEMPO DE TRAMITACIÓN	2022
Tiempo Medio (días naturales)	21
Porcentaje contestado en menos de 30 días	75%
Porcentaje contestado en menos de 15 días	60%

3. EVOLUCIÓN 2020-2022

Durante el año 2022 se han recibido un total de 260 fichas de las cuales, 205 fueron reclamaciones, 22 sugerencias y 33 felicitaciones. En el año 2021 se recibieron 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 64 eran reclamaciones, 21 sugerencias, 5 felicitaciones y 3 peticiones de información. La evaluación interanual refleja un aumento del 52% en 2021 de las Sugerencias y Reclamaciones respecto el año 2020. En 2022 hay un aumento en un 46% con respecto al año anterior.

EVOLUCIÓN 2020-2022

TIPO	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
RECLAMACIÓN	64	102	205
SUGERENCIAS	21	24	22
FELICITACIONES	5	15	33
PETICIONES DE INFORMACIÓN	3	0	0
TOTALES	93	141	260
% EVOLUCIÓN INTERANUAL		Aumento del 52%	Aumento del 46%

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

4.1. CULTURA

TEATRO FERNÁN GÓMEZ CENTRO CULTURAL DE LA VILLA

Áreas de mejora detectadas:

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

- Mala señalización en sala de exposiciones durante el Madrid Design Festival 22.
- Tratamiento inadecuado a usuarios por parte del personal de seguridad del centro.

Actuaciones realizadas:

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

- Informar de incidencias al organizador de la exposición para realizar medidas oportunas en la señalización del evento.
- Disculpas por el tratamiento otorgado por el servicio de Seguridad del Centro y puesta en conocimiento de la empresa contratada en realizar dicho servicio.

Propuestas de actuación 2023:

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

- Se está trabajando continuamente en la señalización del centro, renovando y mejorando las instalaciones en este y en todos los sentidos.
- En cuanto a la labor del equipo de seguridad señalar que está siendo importantísima, incluido en el de información al público tarea con la que colaboran cuando se les pregunta, sin ser esta una labor de este equipo. Que dispensa el mejor trato y servicio posible al público sin que hayamos tenido ninguna nueva incidencia.
- En cuanto a la información de la programación se volverá a disponer de folletos informativos en las mesas dispensadoras de los halles del teatro y exposiciones.

CENTROCENTRO

El ejercicio 2022 ha supuesto la consolidación de la línea de programación marcada por la dirección artística y un progresivo retorno a la normalidad con lo que respecta a la celebración de actos y eventos, factores que han permitido alcanzar cifras de visitantes superiores a las del año anterior 886.945 (565.225 en 2021), y que se aproximan a las cifras de visitantes de años previos a la pandemia 1.079.408 en 2019 y 935.785 en 2018.

Durante el 2022 se han desarrollado:

- 21 exposiciones
- 62 conciertos (8 ciclos, dos de producción propia) con unos 8.252 asistentes
- Unas 7.834 personas han participado en un conjunto de 70 actividades.
- Entre otras actividades destacadas:
 - Cibeles de Cine: 24.516 espectadores.
 - Cibeles sobre hielo (Campaña Navidad 2022/2023): 11.081 patinadores.
 - Belén Municipal Campaña Navidad 2022/ 2023: 58.133.
 - Madrid Otra Mirada: 113 visitantes.
 - Madrid un libro abierto: Visitas escolares – 100 grupos Total aprox.: 5.644 niños/as
- Nuestro programa de visitas guiadas ha desarrollado un total de 871 con un número total de participantes de 7.523
- Se han llevado a cabo 44 Eventos comerciales y 35 institucionales

Áreas de mejora detectadas:

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

- Las reclamaciones recibidas durante el 2022, se enmarcan en acuerdos con terceros. Todas las reclamaciones se atienden por el centro y se media/coordina con el organizador de la actividad, buscando siempre la atención personal y mejor respuesta al ciudadano.

Actuaciones realizadas:

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

- CentroCentro ha comunicado al organizador de la actividad la reclamación interpuesta, en todos los casos la respuesta ha sido la de la devolución del importe o invitación a otro pase para remarcar el espíritu de la mejor atención posible al público en un Centro Cultural de gestión pública.

Propuestas de actuación 2023:

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

- CentroCentro se encuentra en un constante proceso de mejora y pone su foco en el ciudadano. Es un Centro Cultural gratuito en su mayor parte, un centro de acogida.
- Con respecto a las exposiciones que se plantean bajo Convenio de Colaboración con terceros, y en lo que respecta a los tipos de entrada y tarifa, se pretende la mayor accesibilidad por lo que se planteará en cada negociación la dotación de elementos que mejoren la escucha de las visitas, así como la claridad en la comunicación de lo que se oferta al ciudadano.
- Se mejorará la comunicación sobre las condiciones medioambientales de las salas, teniendo en cuenta que algunas están a menor temperatura y distintos niveles de humedad, para la conservación de las obras expuestas.
- En la gestión del Cine de verano se incluirá la obligatoriedad del concesionario de facilitar agua cuando se lo pidan, tal y como establece la normativa vigente.

CONDEDUQUE**Áreas de mejora detectadas:**

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

- Solicitud de máquinas de vending en el Centro Cultural.
- Solicitud de instalación de una cafetería en el Centro Cultural.
- Falta de aire acondicionado en una sala mientras se realizaba la actuación de Rocio Marquez y Branquio.
- Molestias ocasionadas por un bebe durante un concierto de piano dentro del programa "Piano City".

Actuaciones realizadas:

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

- Informar que teniendo en cuenta las diferentes instituciones convivientes en el Centro Cultural se pondrá a disposición de los usuarios unas máquinas de vending.
- Informar que en la actualidad no es posible la instalación de una cafetería en el Centro Cultural, ya que la única instalación donde podría ubicarse ha sido cedida con una autorización especial a una asociación cultural, dentro del programa de cesión gratuita de espacios municipales a agentes culturales.

- Informar que debido a las necesidades técnicas del espectáculo de Rocio Marquez y Branquio se apaga el aire acondicionado durante 20 minutos, durante el resto del espectáculo se mantiene encendido.
- Informar que al ser entradas gratuitas es muy difícil de controlar el acceso para el disfrute de los conciertos realizados dentro del programa “Piano City”.

Propuestas de actuación 2023:

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

- El Sistema de Bucle para personas con problemas auditivos.
- La insonorización de la cabina donde se retransmite por streaming las conferencias del Salón de Actos. Actualmente se cuele el sonido exterior y se oye.
- Instalación de máquinas de vending a lo largo del año.
- La recuperación de la Sala Polivalente (había sido cedida por el Ayuntamiento a una asociación dentro de los Acuerdos de la Villa) para programas de mediación principalmente y servicios del Centro de Cultura Contemporánea Condeduque.

MATADERO MADRID

Áreas de mejora detectadas:

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

CINETECA:

- Sistema de sonido de las salas, sobre todo de la Sala Plató.

OFICINA DE COORDINACIÓN:

- Limpieza de fachadas de Matadero.
- Problemas en las instalaciones de exposiciones.
- Alto precio de las exposiciones en la Nave 16.
- Petición de ampliación de los días ofertados al 40% para personas discapacitadas, jubilados y parados.
- Reclamaciones por no celebración del Mercado de Productores.
- Queja acerca de la atención telemática en Café Naves a través de códigos QR y pago con tarjeta.
- Quejas acerca de la prohibición de acceso a mascotas en determinadas actividades al aire libre.
- Petición de espacio en Matadero para taller.

- Reclamaciones por el estado de limpieza de los baños.

Actuaciones realizadas:

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

CINETECA:

- Refuerzo en los servicios de mantenimiento de los sistemas audiovisuales de las salas.
- Cambio de las mesas de sonido de modelos analógicos a modelos digitales con posibilidad de control remoto.
- Renovación de la microfonía general de Cineteca.

OFICINA DE COORDINACIÓN:

- Comunicación al Ayuntamiento de Madrid del estado de las fachadas del edificio de Matadero de Madrid.
- Mejoras de acondicionamiento de salas de exposiciones, en particular de la Nave 0 y mejora en la información de problemas técnicos en caso de ser necesario.
- Informar que la suspensión del Mercado de Productores es por causas ajenas a Matadero de Madrid.
- Establecimiento de descuentos del 40% para todos los pases de martes a jueves del centro Madrid Artes Digitales, para la compra en la propia taquilla del recinto para los colectivos de jóvenes, desempleados, discapacitados y familias numerosas.
- Establecimiento de dos puntos de venta en Café Naves en los que el cliente puede pedir de forma personal y pagar en efectivo si así lo desea. Incremento de la comunicación de esta circunstancia en cada mesa del local y en la pizarra de la entrada a la cafetería.
- Incremento de la información pública en cartelería y online de la circunstancia de que por motivos de seguridad no se permite el acceso de mascotas en actividades de interior excepto a perros-guía o de asistencia, ni en aquellas otras actividades en las que la prohibición de acceso a mascotas esté debidamente anunciada e informada.
- Informar que el Terrario de la nave 17 está destinado a las actividades del programa Medialab, lo que hace inviable que, por el momento, sea destinado a otros usos que no sean las actividades de este programa, en las cuales se puede participar siguiendo los cauces establecidos en cada caso.
- Instalación de sistema de contadores automáticos de medición de aforo.
- Ampliación de visitas guiadas.
- Mejoras en el abastecimiento de papel higiénico.

Propuestas de actuación 2023:

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

- Mejora en la señalización exterior de cada una de las Naves.
- Mejora de la comunicación digital del centro (newsletters y redes sociales).
- Revisión de los sistemas de comunicación telemática.
- Implementación de mejoras orientadas a colectivos especiales y atención a la diversidad funcional.

TEATRO CIRCO PRICE**Áreas de mejora detectadas:**

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

- Accesibilidad de niños ciegos en los espectáculos de Navidad en el Teatro Circo Price.
- Cancelación de evento por COVID.

Actuaciones realizadas:

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

- Informar de problemas técnicos con el audio descripción para personas con discapacidad visual.
- Devolución del importe de las entradas del evento cancelado por COVID.

Propuestas de actuación 2023:

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

- A lo largo de 2023, el Price continuará programando en los espectáculos de Circo, y especial en el espectáculo de Navidad, funciones accesibles que contarán con audio descripción y paseo escénico previo, bucle magnético, sonido amplificado, mochilas vibratorias e intérprete en lengua de signos.

TEATRO ESPAÑOL Y NAVES DEL ESPAÑOL

Áreas de mejora detectadas:

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

- 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.
- 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.

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. En relación a este tipo de reclamaciones cabe resaltar que dado que la COVID ha dejado de ser una emergencia sanitaria esta problemática tiende a desaparecer.
- 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. Es importante recalcar que la mayoría de las reclamaciones van en esta línea. Sin embargo, esta norma está debidamente informada por todos los canales de difusión (Web del centro, RRSS, avisos en taquilla y entrada sala, etc.), así como que se aconseja llegar a los teatros con media hora de antelación. Y que una vez que se cierran las puertas el acceso de público interrumpiría el normal desarrollo del espectáculo molestando a los actores y al resto de público asistente. Concretamente, en las salas de Naves del Español en Matadero el acceso al patio de butacas es justo por delante del escenario, y al mismo nivel.
- En cuanto al contenido inadecuado para el público de determinadas propuestas artísticas, indicar que lamentamos que ocurra; pero que en cuanto a creación artística se prima la libertad del creador, aunque la intención del Teatro es realizar propuestas que puedan ser disfrutadas por todo tipo de público.
- Trabajamos siempre en la línea de que los montajes escénicos no impidan que el público pueda disfrutar desde su localidad del espectáculo, cuando ello no es posible indicamos en los canales de venta las dificultades de visibilidad y lo tenemos en cuenta para el precio de la localidad.

Propuestas de actuación 2023:

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

- Mejorar la comunicación e interacción con el público en lo que a la puntualidad requerida para la asistencia a los espectáculos programados en las distintas salas del Centro. Realizar acciones comunicativas de concienciación de la necesidad de respetar las horas de comienzo función, por resto a los artistas y al resto de espectadores que han llegado en hora. Incluir en estas acciones la necesidad de apagar los teléfonos móviles durante las representaciones, también por respeto a artistas y público.
- 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.

4.2. TURISMO Y NEGOCIO**FARO DE MONCLOA****Áreas de mejora detectadas:**

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

- Dificultad de acceso por falta de personal de taquilla del Faro que sólo permitía la compra de entradas online.
- Se recibieron reclamaciones por encontrarse cerrado el Faro por meteorología adversa cuando no hacía mal tiempo.
- Se ha sugerido algún elemento para sentarse para personas que por alguna afección no puedan pasar toda la visita de pie.

Actuaciones realizadas:

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

- Se aseguró la apertura de la taquilla física durante todo el horario de apertura al público.
- Se ha recalibrado el anemómetro en cuyas lecturas se basan los cierres por viento, y sus posteriores reaperturas.
- Se ha adquirido una silla de ruedas para su préstamo en la instalación a los visitantes que puedan necesitarla.

Propuestas de actuación 2023:

Para ofrecer soluciones adicionales a algunos de los problemas que se dieron en 2022 y para seguir aumentando la accesibilidad universal en este centro se han propuesto las siguientes actuaciones para 2023:

- Se convierte la taquilla de Faro de Moncloa en un punto de información turística, con ello se soluciona el problema de falta de personal de taquilla
- Adquisición de lectores automáticos, fijos, de códigos QR para agilizar el acceso de los visitantes que hayan comprado entrada anticipadamente.
- Mejorar la accesibilidad en el Faro de Moncloa, mediante la adquisición de un bucle magnético para la taquilla del vestíbulo.
- Se mantendrá a disposición del público una silla de ruedas para personas que tengan alguna afección y no puedan pasar toda la visita de pie.

CAJA MÁGICA/RECINTO FERIAL DE LA CASA DE CAMPO**Áreas de mejora detectadas:**

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

- Cese de actividad de las instalaciones deportivas durante el Madrid Mutua Open en Caja Mágica.
- Problemas de acceso y salida de las ferias celebradas en Recintos Feriales.
- Desperfectos en butacas de Caja Mágica.

Actuaciones realizadas:

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

- Poner a disposición de los usuarios de las instalaciones deportivas de Caja Mágica otros centros deportivos alternativos, además de aprovechar ese periodo de tiempo para hacer mejorar en las instalaciones y así no cesar la actividad en otro periodo del año.
- Mejora de las instalaciones de acceso y salida del Parking de Bancadas en Recintos Feriales y automatización del mismo.
- Aumentar las tareas de mantenimiento en las instalaciones de Caja Mágica durante la celebración de eventos.

Propuestas de actuación 2023:

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

- Se intenta ajustar al máximo los periodos de cese de actividad pese a que el torneo en su duración sigue creciendo. No debemos perder de vista que es un evento de interés para la ciudad que la pone en relieve internacionalmente como sede de eventos deportivos de primera línea con la repercusión económica y cultural, así como de fomento del deporte que tiene.
- Tras la puesta en marcha del parking de Bancadas se han aumentado en caso de necesidad las vías de acceso al mismo haciendo más fluido el ritmo de ingreso al parking. Aumento de cartelería con la información de tarifas y funcionamiento.
- Revisión anual intermedia de las butacas y se incide con los organizadores de eventos en que los acomodadores impidan el mal uso de las butacas.

TICKETING**Áreas de mejora detectadas:**

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

- Problemas en la adquisición de entradas para la Cabalgata de Reyes 2022.
- Consideración de gastos de gestión en la compra de entradas abusivo.
- Problemas en la devolución del importe de las entradas de espectáculos navideños cancelados debidos al COVID.
- Problemas con la apertura de taquillas presenciales para compra de entradas de personas sin acceso a internet.
- Incluir opciones de descuento en las entradas de Madrid Destino para personas con discapacidad.
- Problemas con las descargas de invitaciones para diversos eventos.
- Devolución de importe de entradas por cancelación de espectáculos debido a motivos meteorológicos.
- Petición de cambio de fecha en entradas.

Actuaciones realizadas:

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

- Informar sobre la elevada demanda de entradas para las invitaciones a la Cabalgata de Reyes 2023 y los problemas que esto ocasionó.
- Informar que los gastos de gestión que se aplican a las entradas sirven para sufragar los

costes del servicio de la venta a distancia.

- Informar que las devoluciones de entradas por espectáculos cancelados se hacen directamente sobre la tarjeta con la que se hizo el pago, si el pago se hace en metálico deben ir a la taquilla donde realizaron la compra para recibir su abono.
- Informar sobre el servicio de taquillas cerrado por causa de fuerza mayor.
- Se informa que la mayoría de la programación que emana de los programas públicos, prima la gratuidad en casi la totalidad de sus actividades, excepto en eventos de pago con precio muy reducido que contemplan descuentos a diferentes colectivos.
- Informar de que se tiene a disposición del usuario el correo de entradas@madrid-destino.com para poder realizar sus consultas y dudas para la descarga de invitaciones a diferentes eventos.
- Informar que la devolución de importe de las entradas se realiza al mismo medio por el que se realizó la compra de dichas entradas.
- Informar que una vez adquiridas las localidades no es posible realizar cambios, ya que la política de venta de entradas no lo permite.

Propuestas de actuación 2023:

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

- Ampliación del horario del teléfono de atención al espectador y ampliar su disponibilidad.
- Inclusión en la tienda de Madrid Destino de un apartado de preguntas frecuentes.
- Inclusión en la tienda de Madrid Destino de un formulario de contacto.
- Implantación de un software de gestión para el buzón de entradas que permita, entre otros, dar una primera respuesta a los clientes que se ponen en contacto con nosotros.
- Creación de una nueva taquilla en Matadero que unifique la venta de las dos existentes (Cineteca y Naves del Español) con un horario más amplio y minimice desplazamientos.

TURISMO

SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN TURÍSTICA SAIT

Áreas de mejora detectadas:

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

- No disponibilidad del programa de fiestas de San Isidro en papel.
- Cierre del punto de información turística de la plaza Callao, cartel indicando el cierre poco visible.
- Los informadores turísticos tienen poco conocimiento de la ciudad de Madrid, todo lo tienen que buscar en internet y su manera, como tratan a los turistas no es nada agradable.

- Se solicita mejora en las condiciones de trabajo de los informadores por el trabajo impecable que realizan.
- Solicitan que se promocióne más la cultura literaria madrileña (escritores como Cervantes, Unamuno, Vargas Llosa, la Generación del 27 y del 98, Pío Baroja) en cuanto a turismo se refiere, que se haga más visible para el turista extranjero, así como en los videos promocionales sobre Madrid.
- Usuario indica que se le proporcionó información errónea para ir al Escorial
- El baño accesible del Centro de Turismo de Plaza Mayor no es realmente adaptado. Incumple la normativa vigente de accesibilidad, siendo prácticamente imposible entrar en el baño y realizar su uso.
- Mala atención realizada por un informador en el mostrador de información turística en la terminal T4.
- A destacar las 25 felicitaciones a los Informadores Turísticos, recibidas en este servicio por el buen trabajo realizado.

Actuaciones realizadas:

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

- Se informó a los usuarios que el programa de las fiestas de San Isidro no ha estado disponible en papel por las medidas adoptadas por el COVID, sí ha estado disponible para todos los ciudadanos a través de su página web www.sanisidromadrid.com. Esperamos poder recibir los programas en papel de las próximas campañas culturales (Veranos de la Villa, San Isidro etc.).
- Se informó a los usuarios que cuando se produce un cierre por causas técnicas antes de la hora oficial de cierre, se indica mediante carteles que aparecen junto a todos y cada uno de los carteles en los que se indica el horario habitual. También informamos que desde hace unas pocas semanas cuando se produce un cierre de este tipo, se coloca un enlace de WhatsApp a nuestro servicio de atención no presencial. De esta manera, en el caso de que el Punto de Información Turística esté cerrado por problemas técnicos los usuarios podrán seguir recibiendo información a través de WhatsApp.
- Informar a los usuarios que trabajamos constantemente para ofrecer un alto estándar de servicio. Con respecto al equipo de informadores, informamos que está formado por un colectivo de 70 personas, todas graduadas con estudios superiores que son capaces de atender en al menos tres idiomas diferentes cada una de ellas. Además, reciben una completa formación inicial antes de comenzar a trabajar en nuestro servicio, esta formación se complementa con la formación continuada que reciben a diario, antes de comenzar su turno de jornada laboral. Asimismo, el servicio de Atención al Visitante cuenta con desarrollos tecnológicos que aseguran que la información ofrecida a los visitantes está siempre actualizada y contrastada. Algo que en una ciudad con más de 4.000 eventos al año es de suma importancia. Por último, nos gustaría hacer hincapié en que nos sentimos muy orgullosos de que nuestro equipo humano esté formado por profesionales de diferentes países ya que a todos ellos les une su pasión por Madrid. Esta variedad de orígenes representa lo que Madrid quiere ser: una ciudad acogedora, abierta y profundamente respetuosa con todos sus residentes y visitantes.

- Con respecto a la queja sobre el baño adaptado del Centro de Turismo de Plaza Mayor, informamos a los usuarios que en la legislación aplicable vigente no está regulada la obligatoriedad de disponer de aseos públicos en las Oficinas de Información turística. No obstante, disponemos de este servicio no público y practicable (no adaptado), que ofrecemos solo en casos de urgente necesidad a los usuarios con necesidades especiales.
- Respecto a la mala atención realizada en la terminal 4 del aeropuerto de Madrid, informamos al usuario que se han tomado medidas disciplinarias contra la trabajadora que protagonizó el incidente y que vamos a revisar nuestros procedimientos formativos y de supervisión para que un incidente como este, no vuelva a producirse.

Propuestas de actuación 2023:

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

- Disponer de los programas en papel de las Fiestas de San Isidro.
- Disponer de una cartelería más visible para cuando los Puntos de Información Turística deban cerrar por causas técnicas.

SERVICIOS DE VISITAS GUIADAS ACCESIBLES

Áreas de mejora detectadas:

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

- Falta de conocimiento de Madrid de la guía turística en la visita guiada accesible “Leyendas, casas encantadas y luces de Navidad”.
- Se recibió una sugerencia solicitando una nueva edición del Programa de Visitas Originales de Madrid que tuvo un gran éxito en sus dos ediciones anteriores.
- Sugieren que se hagan visitas guiadas por la mañana por los comercios del Rastro de Madrid entre semana. Orientado a los turistas que visitan Madrid.
- Las personas con discapacidad física no pueden acceder a la Puerta del Sol por la realización de obras.

Actuaciones realizadas:

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

- Se tomaron medidas disciplinarias con respecto al guía que realizó la visita de “Leyendas, casas encantadas y luces de Navidad”.
- Informamos a los usuarios del Programa de Visitas Guiadas Accesibles. Este año no fue posible realizar una nueva edición del Programa de Visitas Guiadas Originales por ajustes presupuestarios.
- Se informó a los usuarios que se estudiará la posibilidad de realizar visitas guiadas

accesible al Rastro de Madrid.

- Se informa a los usuarios que se evitará el acceso a la Puerta del Sol durante el periodo que duren las obras, hemos modificado el recorrido de las visitas guiadas que pasan por este punto de interés.

Propuestas de actuación 2023:

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

- Actualizar las temáticas con la campaña especial Plaza de España en Madrid, para evitar en lo posible pasar por la Puerta del Sol durante la realización de las obras.
- Reforzar la difusión del programa de Visitas Guiadas Accesibles en la temporada de verano.
- Se propondrá una visita accesible con un itinerario por el Rastro de Madrid.

4.3. ÁREAS TRANSVERSALES

ACCESIBILIDAD

Áreas de mejora detectadas:

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

- Acceso a conciertos a personas con movilidad reducida y o con otras discapacidades a las plataformas en altura y a otras zonas de reserva específica.

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
- Asimismo, se ha afianzado el canal de respuesta rápida de información y consulta directo con el área de Accesibilidad, con el fin de dar respuesta a las consultas que nos llegan sobre las condiciones particulares de accesibilidad de cualquier evento programado por Madrid Destino.

Premios Otorgados:

Como reconocimiento a todo el trabajo realizado los últimos años en la materia, Madrid Destino fue reconocido en diciembre del 2022 con el más alto galardón otorgado por las entidades sociales del sector de la discapacidad en la Comunidad de Madrid. CERMI Madrid (Comité de

Español de Representantes de las Personas con Discapacidad) ha concedido a la empresa el Premio Prodis 2022 en la modalidad de Administración, Entidades y Empresas, por su apuesta decidida en contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad madrileñas, trabajando junto con el tejido asociativo, y su compromiso con la inclusión, igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.

Propuestas de actuación 2023:

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

- Con el fin de mejorar nuestra interlocución con el ciudadano, se ha creado el correo electrónico específico de Accesibilidad Web para atender peticiones de información, surgencias y/o reclamaciones de los usuarios en dicha materia.
- Se está implementando la Declaración de Accesibilidad Web en todos los sitios webs y aplicaciones móviles de Madrid Destino.

PRODUCCIÓN Y COORDINACIÓN TÉCNICA

Áreas de mejora detectadas:

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

- Falta de programa de actividades en papel para personas mayores.
- Ruidos excesivos debidos a las actividades realizadas en la Vía Pública.
- Problemas con espectáculos pirotécnicos.
- Problemas con el cierre de la Ludoteca en Espacio Abierto de Quinta de los Molinos.
- Problemas con la instalación de urinarios portátiles en zonas de celebración de las Fiestas de San Isidro.
- Cancelación de espectáculos del Teatro de Títeres.
- Poca visibilidad en espectáculos de Veranos de la Villa.
- Problemas con las solicitudes como voluntario para la Cabalgata de Reyes.

Actuaciones realizadas:

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

- Explicación de falta del programa en papel por falta de suministros debido a la huelga de transportes y por las restricciones COVID. El próximo año si las condiciones son óptimas se volverá a realizar dichos programas.

- Asegurarse de que se cumple con la normativa de ruidos del Ayuntamiento de Madrid.
- Valorar reclamaciones sobre la realización de espectáculos pirotécnicos y trasladar reclamaciones al Área de Cultura, Turismo y Deporte del Ayuntamiento de Madrid.
- Explicar que la Ludoteca de Espacio Abierto de Quinta de los Molinos está abierta los fines de semana, pero que intentamos que no se produzcan aglomeraciones para que sea un espacio seguro para niños y adultos, intentando respetar las restricciones COVID.
- Informar que la instalación de urinarios portátiles se realiza respetando estrictamente la ubicación en base a la autorización realizada por los Organismos Municipales para generar el menor impacto en el entorno y que se tendrá en cuenta su reclamación para los eventos en años posteriores.
- Informar que en ocasiones la cancelación de espectáculos del Teatro de Títeres se debe a problemas de última hora o a condiciones meteorológicas adversas que no nos permiten cancelar con el tiempo suficiente. Las alertas meteorológicas llegan al Parque de El Retiro que es que actúa y toma las decisiones sobre el acceso al mismo, por lo que al estar el Teatro de Títeres dentro, a veces no hay margen de tiempo.
- Tener en cuenta las reclamaciones de poca visibilidad en espectáculos de Veranos de la Villa para mejorar en espectáculos futuros.
- Informar sobre la gran cantidad de solicitudes que se realizan para ser voluntario de la Cabalgata de Reyes, y que nos gustaría poder acoger a todos los voluntarios, pero no es posible.

Propuestas de actuación 2023:

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

- Intentar ser cuidadosos con todas las necesidades expuestas en años anteriores.
- Facilitar al máximo la información al ciudadano en cuanto que sepamos que sucede algo no previsto.

5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2023

Desde el Departamento de Sugerencias y Reclamaciones de Madrid Destino durante el año 2022 se han realizado las siguientes actuaciones:

- Hemos trabajado en la colaboración con los departamentos interesados, para en el caso de Fichas SYR masivas, atender directamente a los ciudadanos con respuesta tipo elaborada por los centros y así agilizar los tiempos de resolución de las reclamaciones.
- Analisis de las sugerencias recibidas por los usuarios, para evitar que en un futuro se conviertan en reclamaciones.
- Hemos incrementado y mantenido la calidad de nuestros servicios como tramitadores entre el usuario y los Centros.

En cuanto al año 2023, nuestras propuestas de actuación son:

- Promover mayor y mejor acceso a la información sobre la cultura y el turismo. Nuestra obligación como servicio público, es procurar que la información que facilitamos sea real y accesible. Debemos dar la misma información en los centros que gestionamos que a través de la página web y, por su puesto, esa información debe ser correcta.
- Queremos seguir mejorando nuestra atención al público, ofreciendo un trato de calidad, personalizado y cordial.

6. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES CON PLURALIDAD DE SOLICITANTES

No se han recibido en el año 2022 Sugerencias y/o Reclamaciones con pluralidad de solicitantes.

Ángel Martín Vizcaíno

Consejero Delegado