

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
MADRID CALLE 30, S.A.
INFORME AÑO 2015

Marzo 2016

INDICE

1.- INTRODUCCION	3
2.- DATOS AÑO 2015	
2.1.- Entradas	3
2.2.- Evolución mensual de las entradas	4
2.3.- Canales de entrada	5
2.4.- Clasificación por materias.....	
2.5.- Estado de tramitación.....	6
2.6.- Tiempo de tramitación.....	11
3.- EVOLUCION 2013-2015	12
4.- MEJORAS DE LOS SERVICIOS	12
5- RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2016.....	13

1. INTRODUCCIÓN

Madrid Calle 30, S.A. es una sociedad de economía mixta, adscrita actualmente al Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad del Ayuntamiento de Madrid.

Constituida inicialmente para llevar a cabo el proyecto de transformación del viario de la M-30, con el objetivo de mejorar la competitividad de Madrid como centro de actividades económicas, culturales, educativas y de ocio, la empresa ejecutó durante el periodo de 2004 a 2007, en tres años, la reforma completa de la M-30, con la remodelación de siete enlaces y la construcción de más de medio centenar de kilómetros de túnel; una obra sin parangón en la historia de Madrid.

Actualmente la empresa gestiona las operaciones de renovación de la infraestructura, así como la explotación, conservación y mantenimiento del anillo distribuidor "Calle 30", y las infraestructuras y espacios de su entorno, tales como enlaces, puentes, zonas verdes y áreas libres incluidas dentro del anillo.

En el servicio de Atención al Usuario se recogen las sugerencias, quejas o reclamaciones relacionadas con la renovación, conservación y explotación de la infraestructura citada.

2. DATOS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS EN EL AÑO 2015

2.1. ENTRADAS

Durante el año 2015, se han registrado un total de 371 entradas.

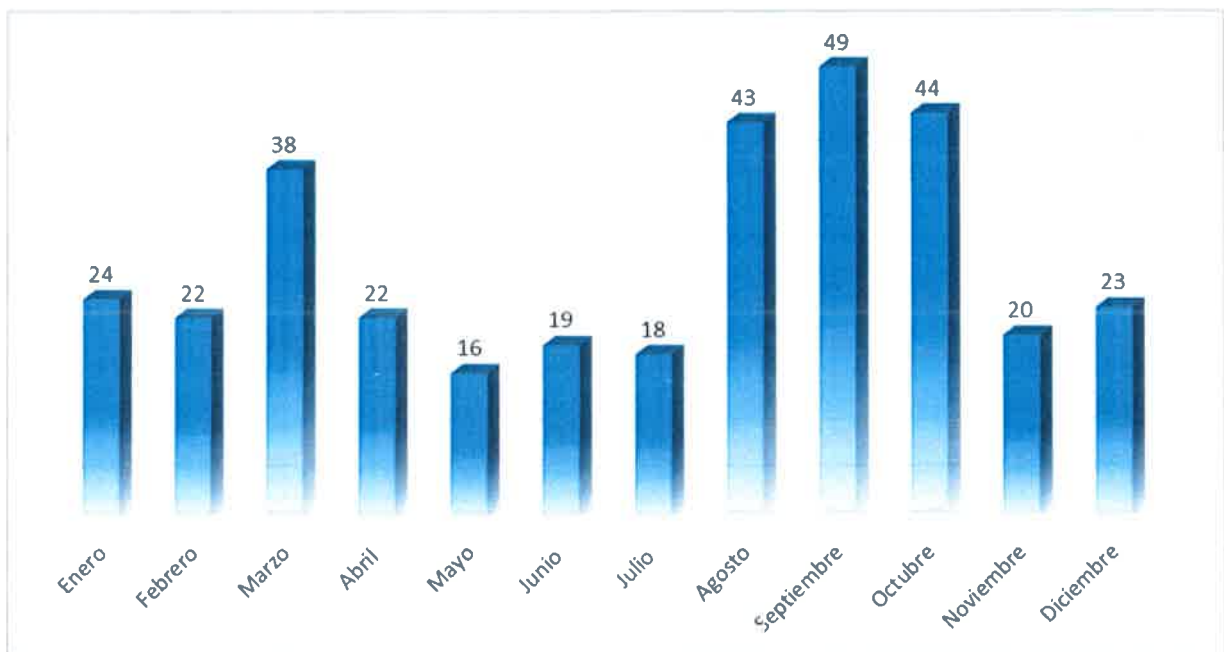
De este número, un total de 33 fueron devueltas o remitidas al órgano competente por no estar relacionadas con servicios prestados por esta entidad o no pertenecer al ámbito espacial del contrato de Madrid Calle 30, S.A.

Una vez realizados estos ajustes en el Sistema, durante el año 2015 el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en sentido estricto, fue de 338

Entradas	371
Devueltas o remitidas al órgano competente	33
Admitidas a Trámite	338

2.2. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A continuación, se incluye un gráfico que pone de manifiesto el reparto en los distintos meses del año de las entradas de Sugerencias y Reclamaciones en Madrid Calle 30.

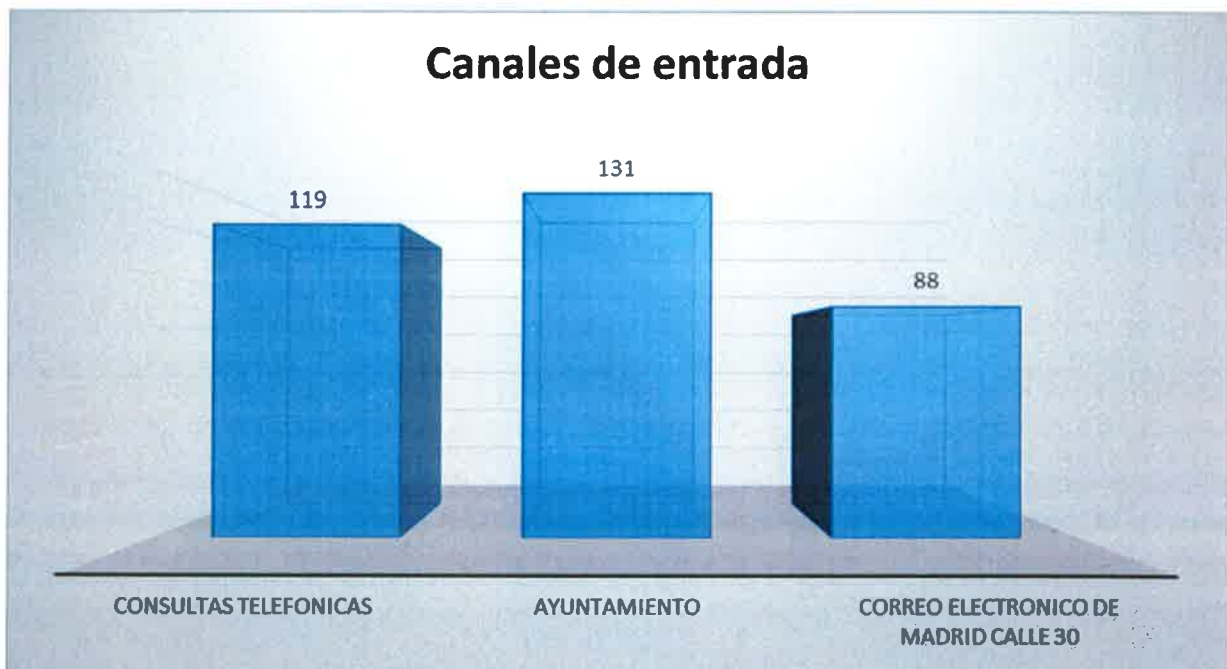


2.3.- CANALES DE ENTRADA

Como se puede apreciar en el gráfico que se inserta a continuación, el medio de acceso que más han utilizado los ciudadanos es la remisión de las reclamaciones y sugerencias desde los diversos departamentos del Ayuntamiento con 131 entradas, lo que implica un 39% del total, seguido de las consultas telefónicas, que suponen aproximadamente el 35% del total, y por último nuestro correo electrónico, que ha recibido 88 entradas que representan un 26% del total.

En relación con las 131 reclamaciones y sugerencias que nos han remitido los diversos departamentos del Ayuntamiento, estas se desglosan a su vez en las recibidas a través de los siguientes subcanales:

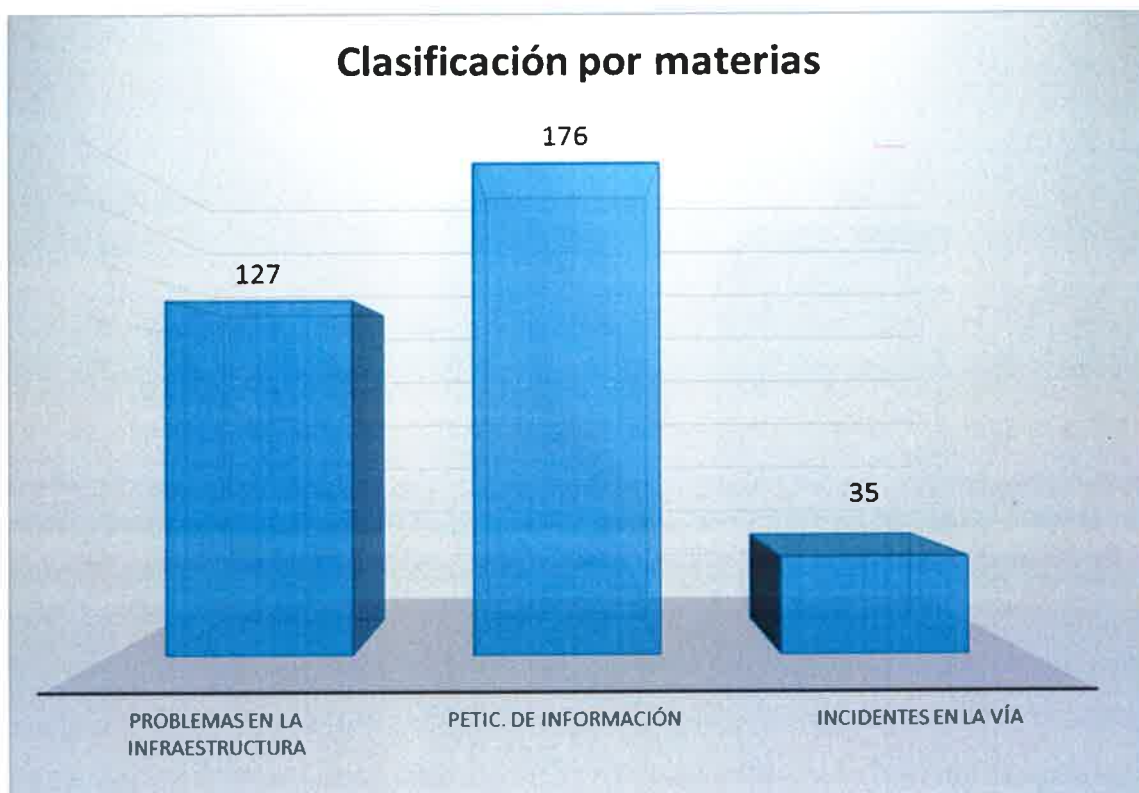
- Departamento de Sugerencias y Reclamaciones 60
- Sistema Avisa 49
- Otros departamentos 22



La importancia cuantitativa de los distintos canales de entrada se mantiene estable durante 2013 y 2014, siendo la consulta telefónica la que representa mayor número de reclamaciones, el correo electrónico la segunda en dichos términos y las reclamaciones y solicitudes que nos remiten desde los diversos departamentos del Ayuntamiento, las últimas en número. Sin embargo, en el ejercicio 2015 se invierte esta tendencia, superando las reclamaciones recibidas desde el ayuntamiento de Madrid a las recepcionadas a través del correo electrónico de Madrid Calle 30 y a las consultas telefónicas.

2.4.- CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

A continuación, en el siguiente gráfico, se analiza la clasificación de las sugerencias y reclamaciones y quejas recibidas durante 2015 por materias.



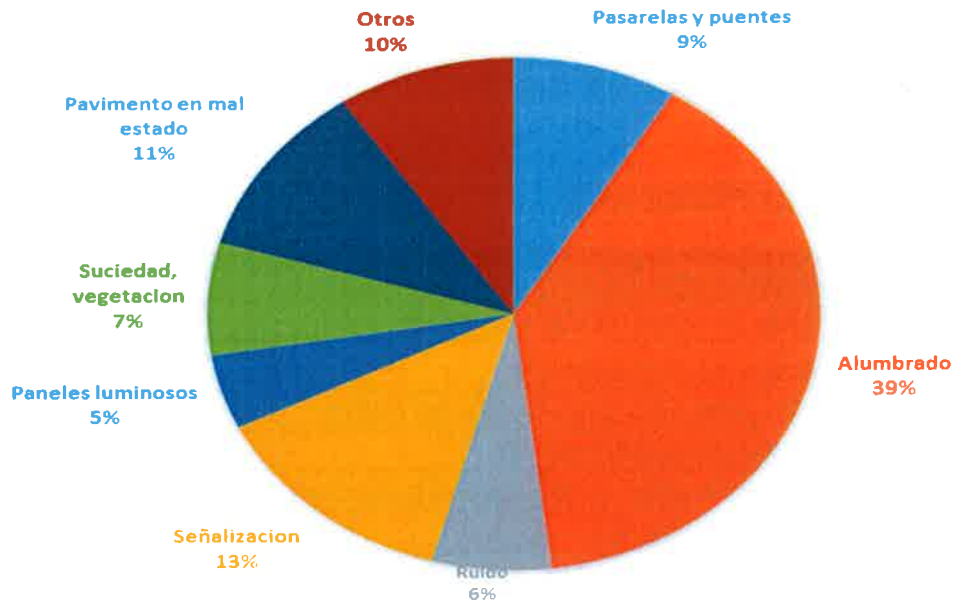
En el gráfico se observa que las peticiones de información representan un 52%, los problemas de la infraestructura un 38% y las incidencias en la vía un 10% del total de las recibidas

Analizando más al detalle, durante 2015 el reparto de las materias se desglosa a su vez en:

➤ Problemas en la infraestructura:

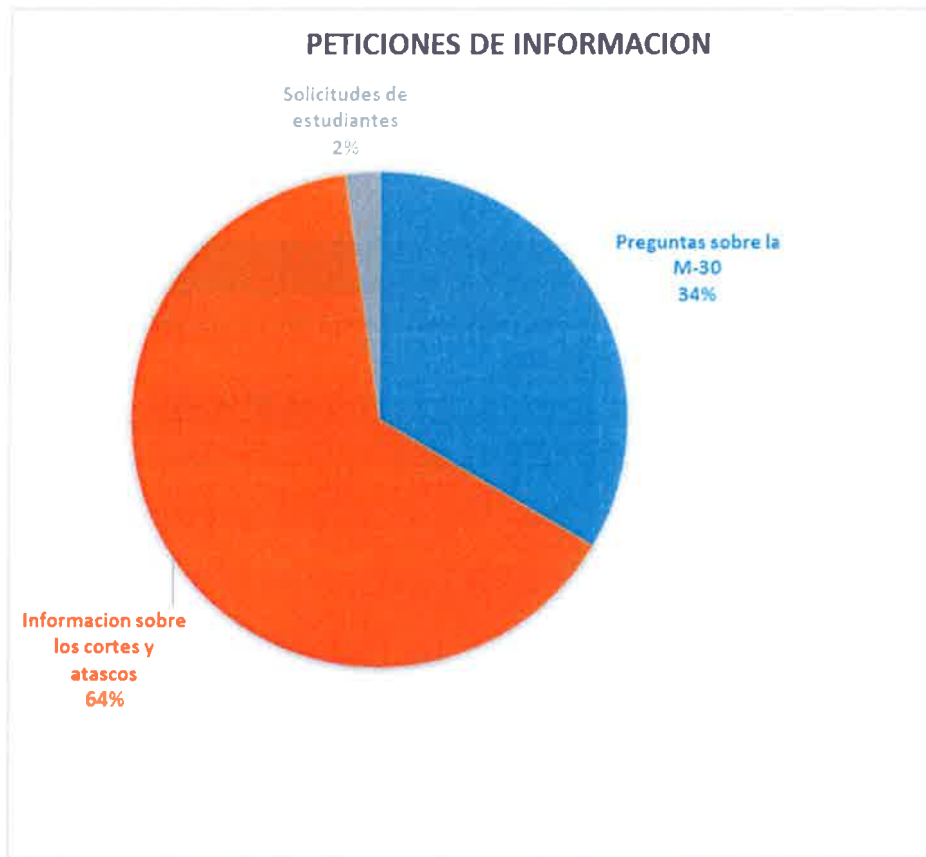
PROBLEMAS EN LA INFRESTRUCTURA	
Problemas en las pasarelas y puentes	11
Deficiencias en el alumbrado	50
Molestias generadas por el ruido del tráfico	8
Deficiencias en la señalización	17
Falta de información en los paneles luminosos	6
Problemas de suciedad	9
Pavimento en mal estado (socavones, baches, rejillas)	14
Otros (petición colocación pantallas acústicas, vallas, muros y rejillas en mal estado, etc)	12

PROBLEMAS EN LA INFRAESTRUCTURA



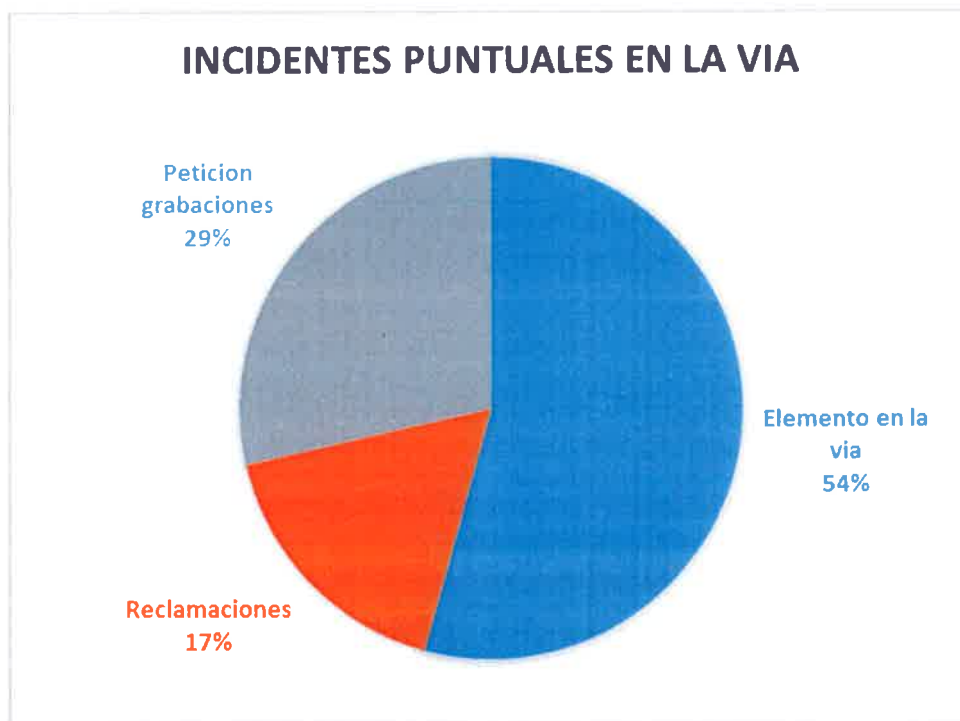
➤ Peticiones de información sobre la Calle 30:

PETICIONES DE INFORMACION	
Preguntas sobre la M-30: Cilindrada necesaria para que los ciclomotores circulen, información sobre la altura, peso y tipo de camiones que pueden circular por los túneles, seguridad en los túneles , obras que se están realizando o se van a realizar, etc.	59
Información sobre los cortes que se realizan en la M-30 y sobre los atascos y posibles alternativas	113
Solicitudes de información de estudiantes para realizar trabajos universitarios	4



➤ Incidentes puntuales en la vía

Incidentes puntuales en la vía	
Objeto vía, coche averiado, animales muertos, petición de localización de objetos	19
Reclamaciones derivadas de incidentes en la vía	6
Petición de grabaciones	10



2.5.- ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A continuación, se inserta una tabla que refleja el estado de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones que han tenido entrada a lo largo del año 2015.

Estado Tramitación	Numero	% sobre total
Contestadas	307	90,8%
En tramitación	31	9,2%

NOTA: Se consideran sugerencias y reclamaciones finalizadas aquellas en que los ciudadanos han obtenido una respuesta de Madrid Calle 30, independientemente de que ésta sea o no satisfactoria, y pendientes (en trámite) aquellas que no la han recibido a fecha 6 de abril de 2016 (fecha de elaboración del presente informe)

2.6.- TIEMPO DE TRAMITACIÓN

Desde este Servicio de atención al Usuario se trata que las incidencias recibidas se resuelvan en el menor tiempo posible. Un alto porcentaje de ellas estaban referidas a problemas en la vía que necesitaban de una solución rápida y evitar posibles daños a los conductores. Es por ello, que desde Madrid Calle 30, S.A. se les dió prioridad, realizando un seguimiento de las mismas y comprobando que fueron correctamente reparadas o solventadas a lo largo del día de recepción de las mismas o de los días inmediatamente posteriores.

Tiempo	Numero o porcentaje
Porcentaje contestado en menos de 30 días	76,92%
Porcentaje contestado en menos de 15 días	14,7%

3. EVOLUCIÓN 2013-2015

Durante el año 2015 se han recibido un total de 338 entradas, número inferior a los correspondientes años anteriores, en 2014 se recibieron 352 quejas o reclamaciones y en 2013 el total de entradas fue de 496, un número significativamente superior, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

	2013	2014	2015
Totales	496	352	338
% Evolución interanual		-29,4%	-3,98%

Se observa que la tendencia de la evolución interanual del número de entradas recibidas tiende a la baja, siendo bastante significativa la baja del año 2014 con un 29,4% menos de entradas y mucho más moderada en 2015, que descendió en un porcentaje menor del 4%.

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

Durante el año 2016 siguiendo con la pauta implementada en años anteriores, se han agilizado los tiempos de respuesta a los usuarios, se ha continuado incidiendo en dar prioridad en la resolución de las incidencias, es decir, comprobar inmediatamente la urgencia en el momento de su recepción y su remisión a los servicios técnicos de mantenimiento y explotación competentes.

En breve tiempo comenzará a funcionar una consulta ciudadana trimestral con el objetivo de analizar e interpretar las valoraciones y los comentarios de los ciudadanos para mejorar la infraestructura. No solo se pretende la evaluación de diferentes aspectos, sino que en la consulta también se va a preguntar a los ciudadanos por las alternativas, medidas u opciones que consideren los usuarios que son útiles para mejorar el tráfico.

Durante 2015 se han recibido en el Centro de Control de Túneles y resto de instalaciones de Calle 46 visitas. La mayoría de ellas se refieren a instituciones o corporaciones públicas como Bomberos, Samur, Cruz Roja, Policía, etc..En menor medida se recibieron visitas de empresas privadas.

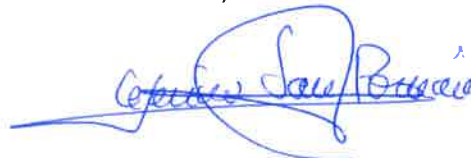
Actualmente se pretende fomentar que los ciudadanos de Madrid nos visiten, dado que la incidencia de sus visitas es muy limitada, se pretende dar una mayor visibilidad a nuestra infraestructura, por lo que se está trabajando en la elaboración de un programa de visitas.

5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2016

Continuar con la mejora de la calidad del servicio prestado, mediante la disminución del tiempo medio de contestación de una Sugerencia o Reclamación y la mejora de la accesibilidad a la información relacionada con la explotación de la infraestructura y del contenido material de la respuesta.

Implantar durante el primer semestre del ejercicio la encuesta de satisfacción a los ciudadanos, así como un programa de visitas.

Madrid, 11 de abril de 2016



Fdo.- Ceferino San Román Pérez
Director Gerente de Madrid Calle 30, S.A.

