



**SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
MADRID CALLE 30, S.A.
INFORME AÑO 2016**

Marzo 2017

INDICE

1.- INTRODUCCION	3
2.- DATOS AÑO 2016	
2.1.- Entradas	3
2.2.- Evolución mensual de las entradas	4
2.3.- Canales de entrada.....	5
2.4.- Clasificación por materias	6
2.5.- Estado de tramitación	10
2.6.- Tiempo de tramitación.....	11
3.- EVOLUCION 2014-2016.....	11
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.

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 2016

2.1. ENTRADAS

Durante el año 2016, se han registrado un total de 323 entradas.

De este número, un total de 48 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.

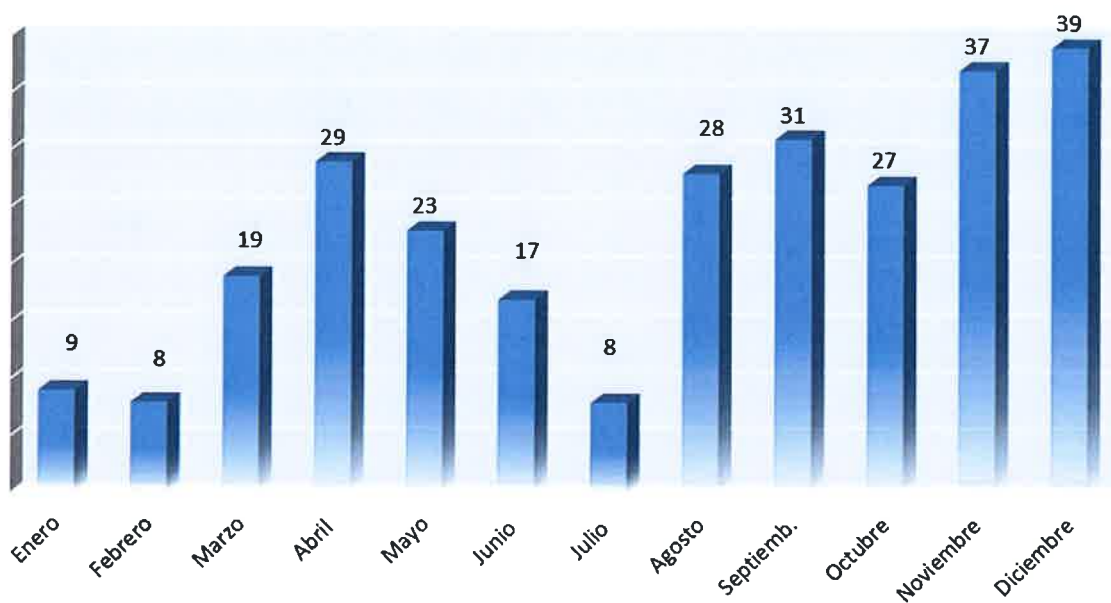
Una vez realizados estos ajustes en el Sistema, durante el año 2016 el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en sentido estricto, fue de 275



Entradas	323
Devueltas o remitidas al órgano competente	48
Admitidas a Trámite	275

2.2. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

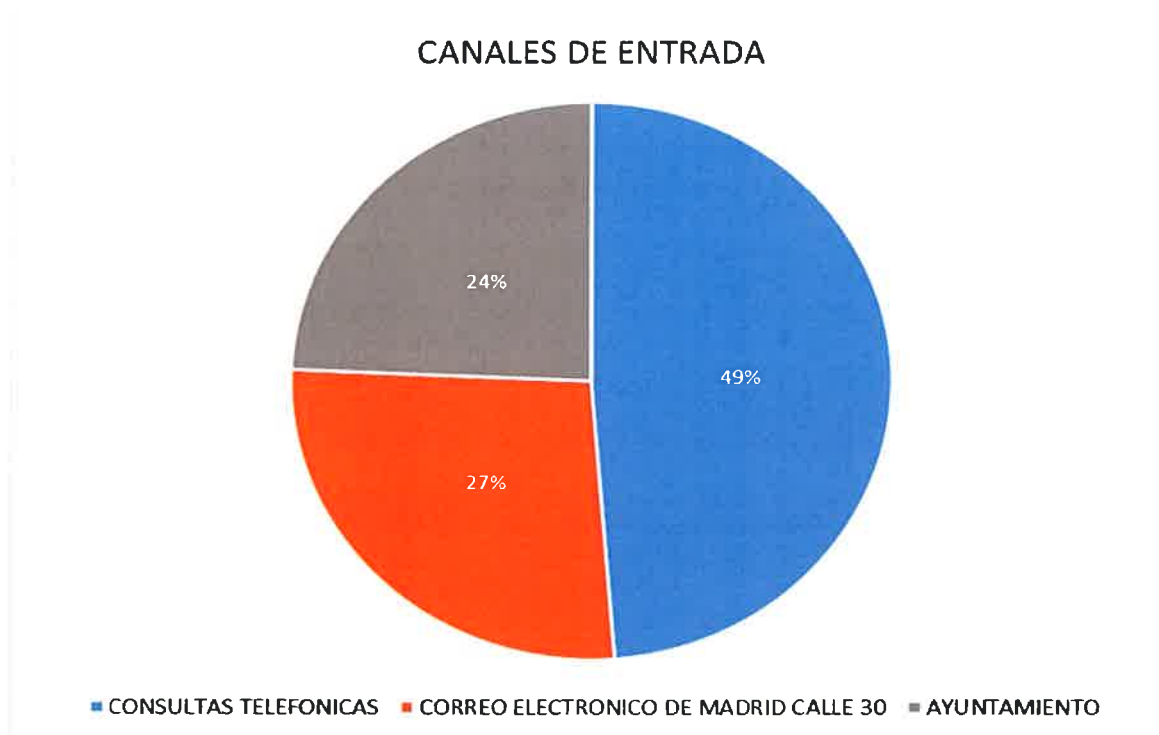
A continuación, se incluye un gráfico que pone de manifiesto el reparto en los distintos meses del año de las entradas de Sugerencias y Reclamaciones en Madrid Calle 30.





2.3.- CANALES DE ENTRADA

El canal de entrada que más han utilizado los ciudadanos es la consulta telefónica con 134 entradas, lo que implica un 49% del total, seguido de las sugerencias y reclamaciones recibidas a través de nuestro correo electrónico, con 74 entradas, un 27% del total, y por último las sugerencias y reclamaciones de los usuarios que nos remiten desde los diversos departamentos del Ayuntamiento, con 67 entradas, lo que implica un 24% del total, como se puede apreciar en el gráfico que se inserta a continuación.



En relación con las 67 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	39
- Sistema Avisa	26
- Otros departamentos	2



En cuanto a los canales de entrada más utilizados durante los años 2014 a 2016, se adjunta un cuadro explicativo:

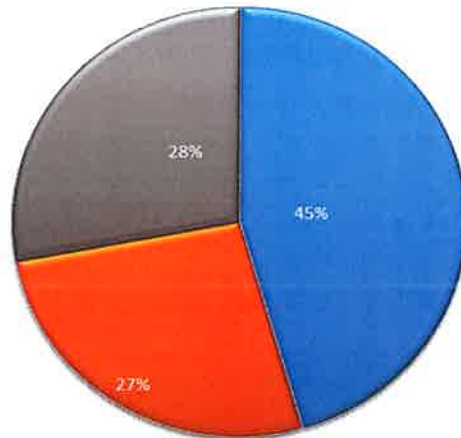
AÑOS	Canales de Entrada
2014	1.- Consulta telefónica 2.- El correo electrónico de Madrid Calle 30 3.- Las reclamaciones y solicitudes que nos remiten desde los diversos departamentos del Ayuntamiento
2015	1.- Consulta telefónica 2.- Las reclamaciones y solicitudes que nos remiten desde los diversos departamentos del Ayuntamiento 3.- Correo electrónico de Madrid Calle 30
2016	1.- Consulta telefónica 2.- El correo electrónico de Madrid Calle 30 3.- Las reclamaciones y solicitudes que nos remiten desde los diversos departamentos del Ayuntamiento

La consulta telefónica se mantiene durante los años 2014 al 2016 como el canal de entrada de mayor importancia cuantitativa, las reclamaciones y solicitudes que nos remiten desde los diversos Departamentos del Ayuntamiento solo alcanzan el segundo lugar durante el año 2015; en 2014 y 2016, por el contrario, las consultas a través de la web propia de la sociedad alcanzan el segundo puesto desde el punto de vista cuantitativo.

2.4.- CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

A continuación, en el siguiente gráfico, se analiza la clasificación por materias de las sugerencias, reclamaciones y quejas recibidas durante 2016 por materias.

Clasificación por materias



■ Problemas en la infraestructura ■ Petic. de información ■ Incidentes en la vía

En el gráfico se observa que los problemas en la infraestructura representan un 45% del total de las comunicaciones recibidas, los incidentes en la vía representan un 28% del total recogido y las peticiones de información, a su vez, representan un 27% del total.

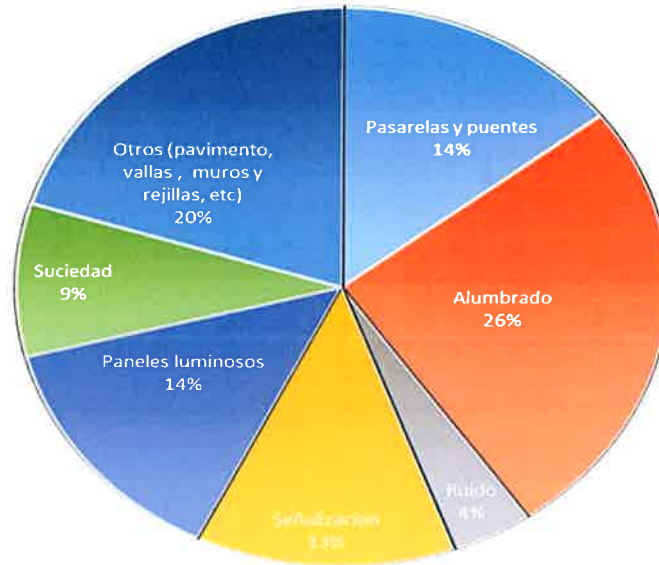
Analizando más al detalle, durante 2016 el reparto de las materias se desglosa a su vez en:

➤ Problemas en la infraestructura:

PROBLEMAS EN LA INFRESTRUCTURA	
Problemas en las pasarelas y puentes	18
Deficiencias alumbrado	32
Molestias generadas por el ruido del tráfico, petición de colocación de bandas sonoras	5
Deficiencias en la señalización	16
Falta de información en los paneles luminosos	17
Problemas de vegetación, de suciedad	11
Otros (pavimento, vallas , muros y rejillas en mal estado, etc)	25



Problemas en la infraestructura

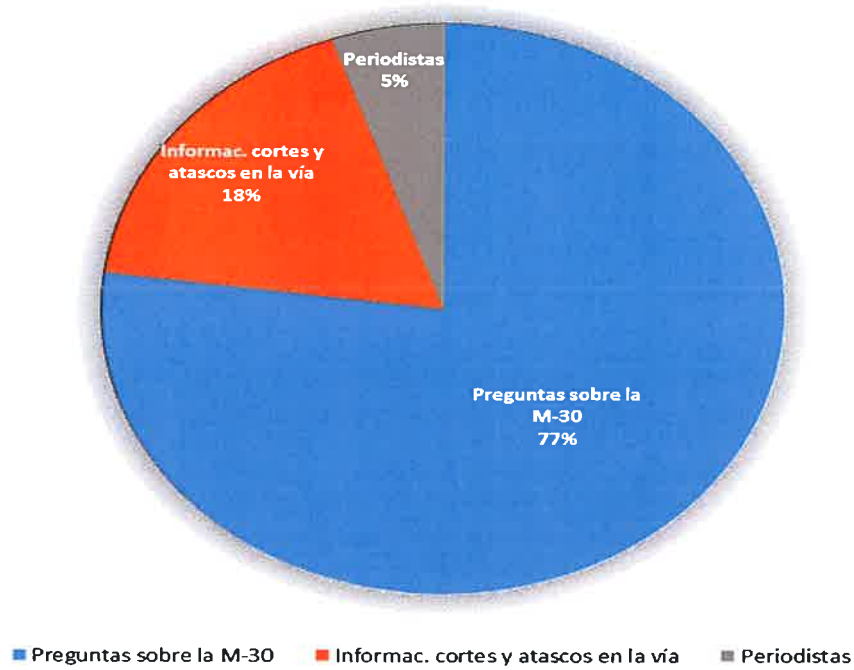


- Pasarelas y puentes
- Ruido
- Paneles luminosos
- Otros (pavimento, vallas, muros y rejillas, etc.)
- Aluminado
- Señalización
- Suciedad

➤ 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.	57
Información sobre los cortes que se realizan en la M-30 y sobre los atascos y posibles alternativas	13
Preguntas medios de comunicación	3

Peticiones de informacion

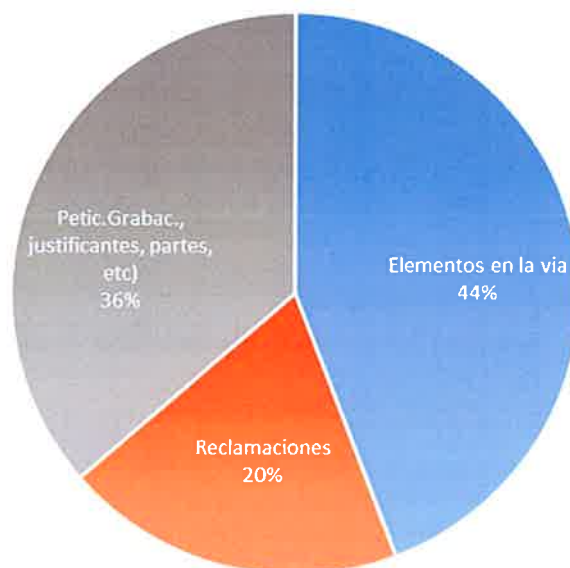


Incidentes puntuales en la vía

Incidentes puntuales en la vía	
Objeto vía, coche averiado, animales muertos, petición de localización de objetos perdidos	34
Reclamaciones derivadas de incidentes en la vía	15
Petición de grabaciones , justificantes, partes de accidente, etc	28



Incidentes puntuales en la vía



- Elementos en la vía
- Reclamaciones
- Petic. Grabac., justificantes, partes, etc)

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 2016.

Estado Tramitación	Numero	% sobre total
Contestadas	265	96%
En tramitación	10	4%

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 para el peticionario o reclamante, y pendientes (en trámite) aquellas que no han recibido respuesta a fecha 13 de marzo de 2017 (fecha de elaboración del presente informe)

2.6.- TIEMPO DE TRAMITACIÓN

Desde este Servicio de Atención al Usuario se trata de 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%
Porcentaje contestado en menos de 15 días	59,6%

3. EVOLUCIÓN 2014-2016

Durante el año 2016 se han recibido un total de 275 entradas, número inferior a los correspondientes años anteriores; en 2015 se recibieron 338 quejas o reclamaciones y en 2014 el total de entradas fue de 352, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

	2014	2015	2016
Totales	352	338	275
% Evolución interanual		-3,98%	-18,7%

Se observa que la tendencia de la evolución interanual del número de entradas recibidas tiende a la baja, siendo dicha bajada moderada en 2015, con un 3,98%, y más alta en el año 2016, con un 18,7%.

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

Durante el año 2017 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 2016 se han recibido en el Centro de Control de Túneles y resto de instalaciones de la Calle 30 un total de 70 visitas, de las cuales 49 se refieren a empresas privadas y el resto a corporaciones e instituciones públicas, siendo un total de 938 personas las que nos han visitado.

Han aumentado en 12 el número de visitas que hemos recibido este año, en relación con las recibidas en 2015, las expectativas para 2017 son que el número de visitas sea mayor y los ciudadanos conozcan la infraestructura y nos aporten sugerencias.

Durante el año 2016 la empresa DEVA realizó una consulta ciudadana, donde se realizaron un total de 2.501 entrevistas a residentes del municipio de Madrid, con el objetivo de analizar e interpretar las valoraciones y los comentarios de los ciudadanos para mejorar la infraestructura.

El 97% de los entrevistados indica no haber contactado nunca con Madrid Calle 30 y el 3% restante señala que ha contactado mayoritariamente para avisar de alguna incidencia, seguido de la consulta sobre el estado del tráfico y por último información sobre la vía. El teléfono es el medio preferencial para contactar con un 72% de la muestra, y los canales online representan el 20% total de los mismos. Otras consideraciones de la encuesta son:

- Más de la mitad de los usuarios consideran que la M-30 es una vía imprescindible para sus desplazamientos habituales (56%).
- El 96% ha utilizado el transporte privado para hacerlo.



- La media de ocupación de los vehículos es de prácticamente de dos ocupantes por vehículo.
- La valoración general de la M-30 es positiva, con una puntuación media de 7 sobre 10.
- Los tres aspectos mejor valorados son la iluminación, los paneles informativos y el asfaltado, y el peor valorado es la fluidez del tráfico.

RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2017

Como en años anteriores se pretende 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.

Mejorar la información dada por Madrid Calle 30, S.A. en las redes sociales como Facebook y twitter, donde lo que se pretende es responder con la mayor sencillez y claridad, y aprovechar la inmediatez que brindan dichos medios.

Se está trabajando en el diseño de un programa de visitas a Madrid Calle 30 por parte de Colegios, Institutos, así como de Asociaciones de Vecinos.

Madrid, 30 de marzo de 2017

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