

**SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES
MADRID CALLE 30, S.A.
INFORME AÑO 2014**

abril 2015

INDICE

1.- INTRODUCCION	3
2.- DATOS AÑO 2014	
2.1.- Entradas.....	3
2.2.- Evolución mensual de las entradas	4
2.3.- Canales de entrada.....	5
2.4.- Clasificación por materias.....	9
2.5.- Estado de tramitación.....	12
2.6.- Tiempo de tramitación	12
3.- EVOLUCION 2012-2014.....	13
4.- MEJORAS DE LOS SERVICIOS.....	14
5- RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2015.....	14



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 2014

2.1. ENTRADAS

Durante el año 2014, se han registrado un total de 383 entradas.

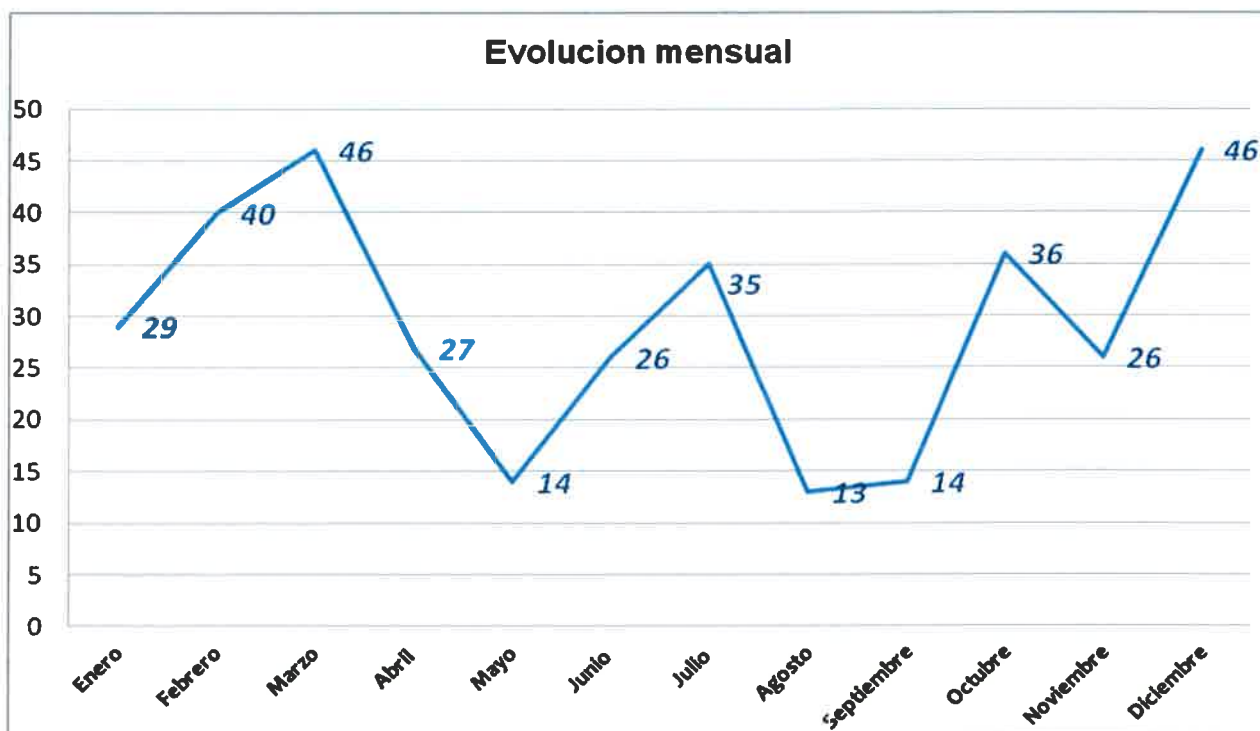
De este número, un total de 31 fueron devueltas o remitidas al órgano competente por no estar relacionadas con servicios prestados por esta entidad o no pertenecer al ámbito espacial del contrato de Madrid Calle 30, S.A.

Una vez realizados estos ajustes en el Sistema, durante el año 2014 el total de entradas de Sugerencias y Reclamaciones, en sentido estricto, fue de 352

Entradas	383
Devueltas o remitidas al órgano competente	31
Admitidas	352

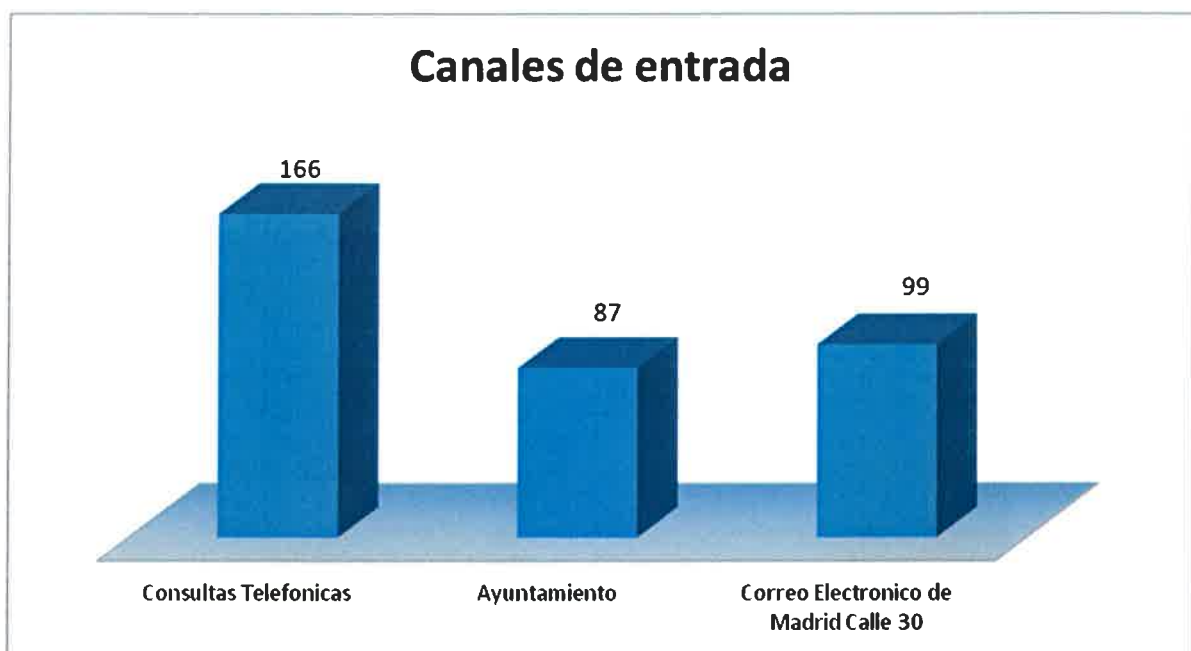
2.2. EVOLUCIÓN MENSUAL DE LA ENTRADA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

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 Canal de Entrada que ha sido utilizado mayoritariamente por los ciudadanos es la consulta telefónica, lo que supone aproximadamente 47% del total; seguido de las entradas a través de nuestro correo electrónico con 99 entradas, un 29% del total; por último las reclamaciones y sugerencias de los usuarios que nos remiten desde los diversos departamentos del Ayuntamiento con 87 entradas, lo que implica un 24% del total.

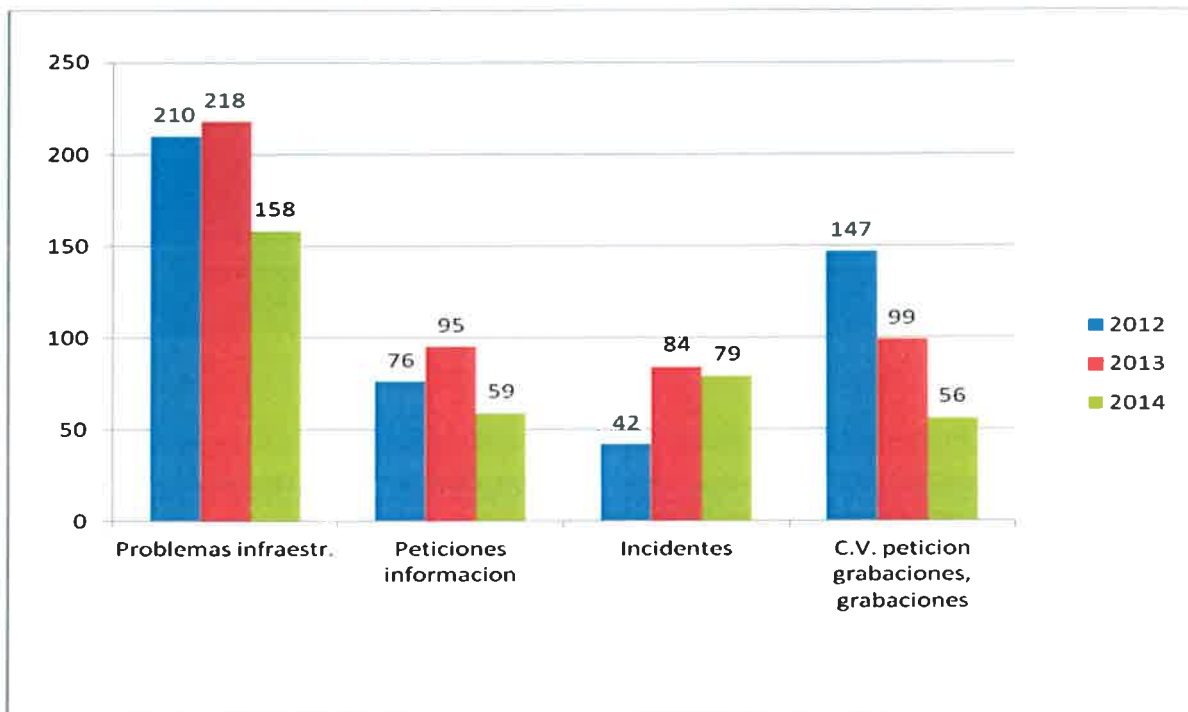


En relación con las 87 entradas, que nos han remitido los diversos departamentos del Ayuntamiento, adjuntamos un detalle explicativo:

- Departamento de Sugerencias y Reclamaciones	26
- Sistema Avisa	48
- Otros departamentos	13

En cuanto a los canales de entrada más utilizados durante los años 2012 a 2014, se adjunta un cuadro explicativo:

AÑOS	Canales de Entrada
2012	1- Las reclamaciones y solicitudes que nos remiten desde los diversos departamentos del Ayuntamiento 2.- Consulta telefónica 3.- El correo electrónico y la página web de Madrid Calle 30
2013	1.- Consulta telefónica 2- El correo electrónico y la página web de Madrid Calle 30 3.- Las reclamaciones y solicitudes que nos remiten desde los diversos departamentos del Ayuntamiento
2014	1.- Consulta telefónica 2- Nuestro correo electrónico 3.- Las reclamaciones y solicitudes que nos remiten desde los diversos departamentos del Ayuntamiento



Como se puede observar en el gráfico, en el año 2014 no aparecen datos referidos a entradas desde la página web de Madrid Calle 30, como ocurría en los ejercicios anteriores porque se ha eliminado de la misma el formulario de acceso de que disponía, facilitando a los usuarios la dirección de correo electrónico para que por ese medio ejerciten su derecho. Por este motivo no se disponen de datos individualizados de acceso vía correo electrónico o vía web, como en los ejercicios anteriores, dichos accesos están incluidos en el correo electrónico.

2.4.- CLASIFICACIÓN POR MATERIAS

A continuación se inserta un gráfico en el que se puede observar la clasificación de las Sugerencias y Reclamaciones recibidas, agrupadas por materias, durante 2014:

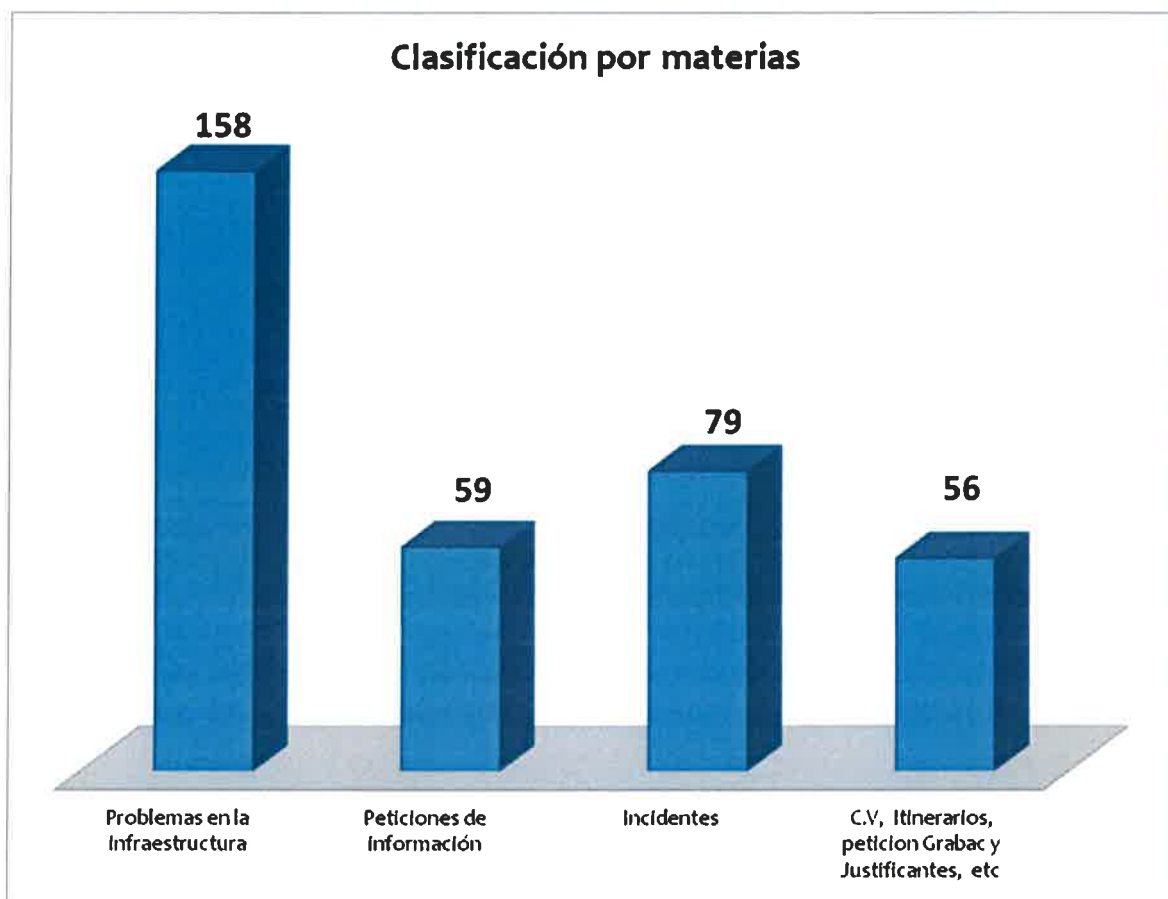
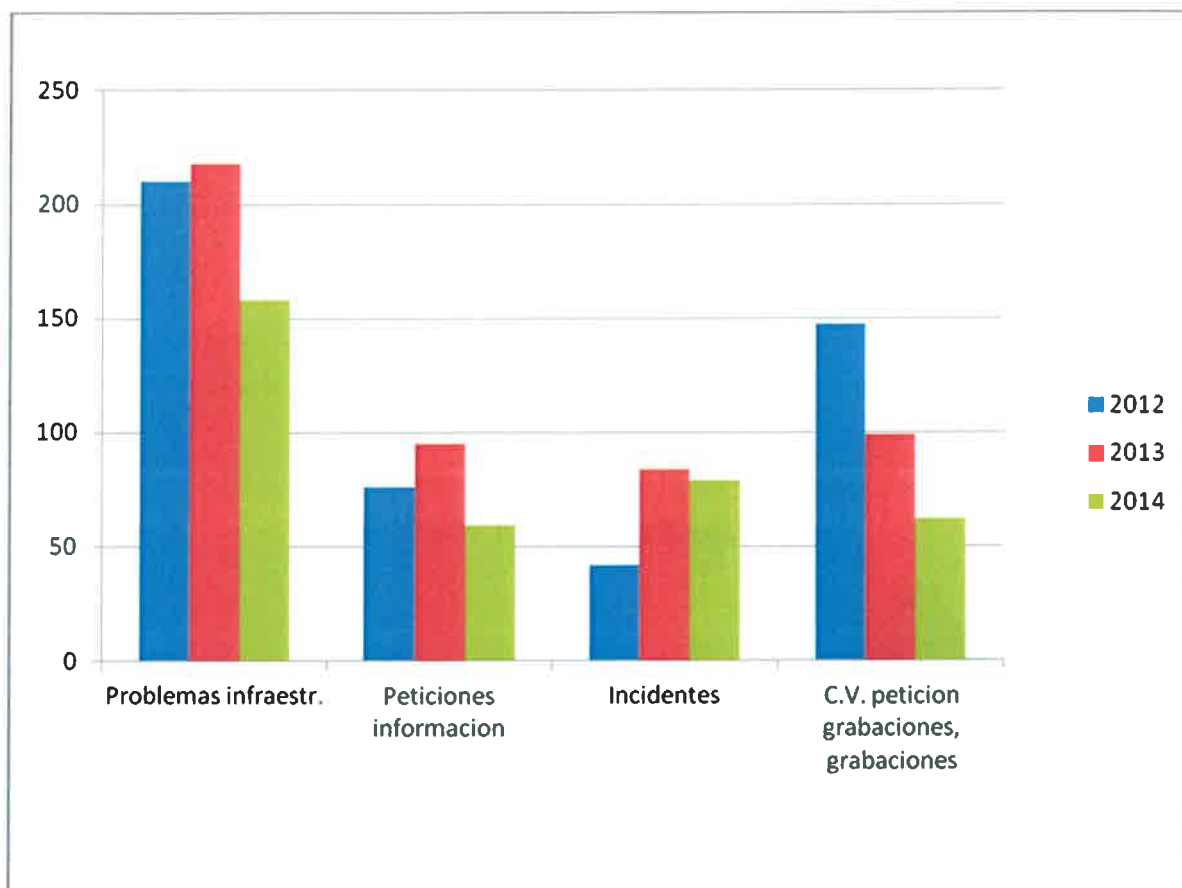


Gráfico evolución por materias durante los años 2012 a 2014



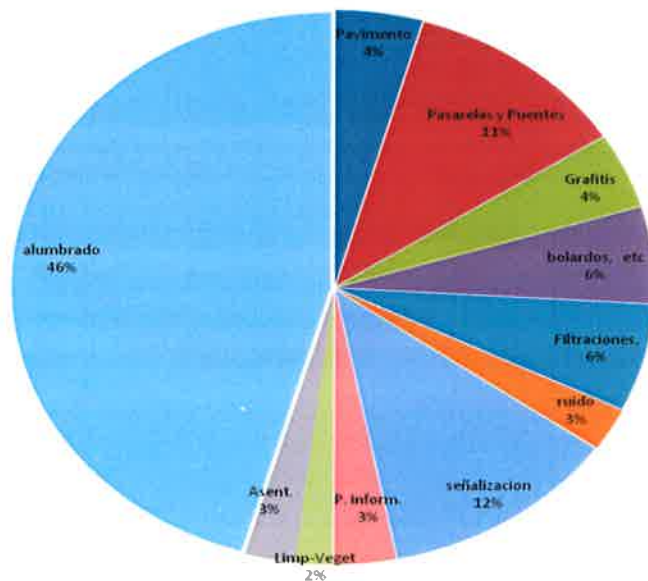
Derivados de la mejora de las condiciones de explotación de la infraestructura, se observa que en 2014 se ha reducido las quejas acerca de los problemas en la infraestructura un 48%, en la misma línea, se han visto disminuidas las entradas referidas a incidentes ya petición de grabaciones relacionados con los mismos

Durante 2014 el reparto de las materias se desglosa en:

➤ **Problemas en la infraestructura:**

Problemas en la infraestructura	
Pavimento en mal estado	7
Problemas en las Pasarelas y Puentes Peatonales	18
Grafitis	7
Mal estado de bolardos, tapas de registros, cerramientos, barandillas, vallado, biondas	9
Filtraciones, Contaminación en los túneles	10
Problemas derivados del ruido	4
Problemas en la señalización	19
Escasa información en los paneles informativos	5
Limpieza y Vegetación	3
Problemas derivados de asentamientos	4
Alumbrado	72

Problemas en la infraestructura



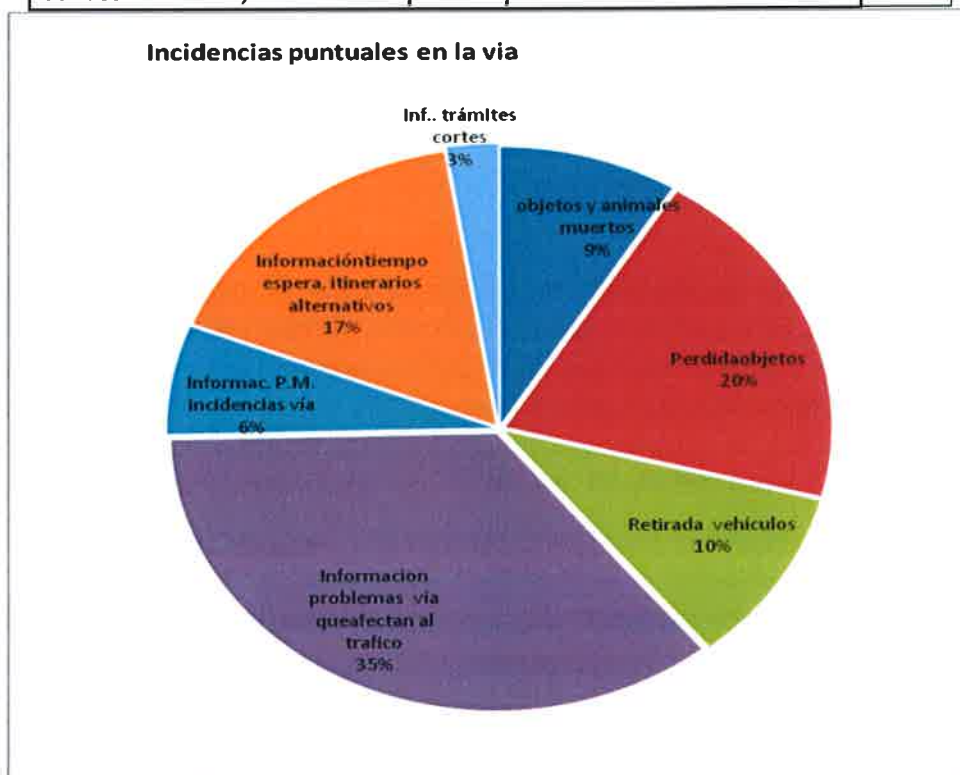
➤ **Peticiones de información sobre la Calle 30:**

Peticiones de información sobre la Calle 30	
información sobre las licitaciones que realiza Madrid Calle 30,	5
Preguntas sobre la M-30: Longitud de los tuneles, su nomenclatura, cilindrada necesaria para que los ciclomotores circulen por la calle 30, información sobre la altura, peso y tipo de camiones que pueden circular por los túneles, financiación de la calle 30, etc	42
Solicitudes de información de los Juzgados y organismos oficiales	3
Petición de información de estudiantes para realizar trabajos universitarios	9



➤ **Incidentes puntuales en la vía**

Incidentes puntuales en la vía	
Retirada de objetos y animales muertos en la vía	7
Perdida de objetos en la vía (mochiles, móviles, documentac, etc)	16
Retirada de vehículos en la vía	8
Información de los usuarios sobre problemas en la vía que pueden afectar al tráfico	28
Información de la Policía Municipal sobre incidencias en la vía	5
Petición de información sobre el tiempo de espera y itinerarios alternativos, debido a retenciones en la vía	13
Información sobre los trámites necesarios para realizar cortes en la vía, solicitados por empresas de mantenimiento	2



2.5.- ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

A continuación se inserta una tabla y un gráfico que reflejan el estado de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones que han tenido entrada a lo largo del año 2014.

Estado Tramitación	Numero	% sobre total
Contestadas	346	98,4
En tramitación	6	1,7

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 22 de abril de 2015, 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	98,86%
Porcentaje contestado en menos de 15 días	53,98%

3. EVOLUCIÓN 2013-2014

Durante el año 2014 se han recibido un total de 352 entradas, número inferior a los correspondientes años anteriores, en 2012 el total de entradas fue de 475 y en 2013 se recibieron 496 quejas o reclamaciones como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

	2012	2013	2014
Totales	475	496	352
% Evolución interanual		4,2%	-29,4%

Se observa que la tendencia de la evolución interanual del número de entradas recibidas se ha invertido, dado que en 2013 hubo un ligero aumento: 4,2%, y en el pasado año se recibieron un número significativamente menor de sugerencias y reclamaciones, en 29,4% menos.

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

Durante el año 2015, siguiendo con la pauta implementado en años anteriores, se han agilizado los tiempos de respuesta a los usuarios, se ha incidido 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.

5. RECOMENDACIONES PARA EL AÑO 2015

Se procederá a la puesta en marcha de un nº 900, gratuito para todos los usuarios de la infraestructura desde cualquier punto de España, que será suficientemente publicitado para conocimiento general a través de una campaña de comunicación específica a través de los paneles luminosos informativos de Calle 30.



Se continúa con la mejora de la calidad del servicio prestado, incrementando la celeridad en la resolución y mejorando la accesibilidad a la información relacionada con la explotación de la infraestructura