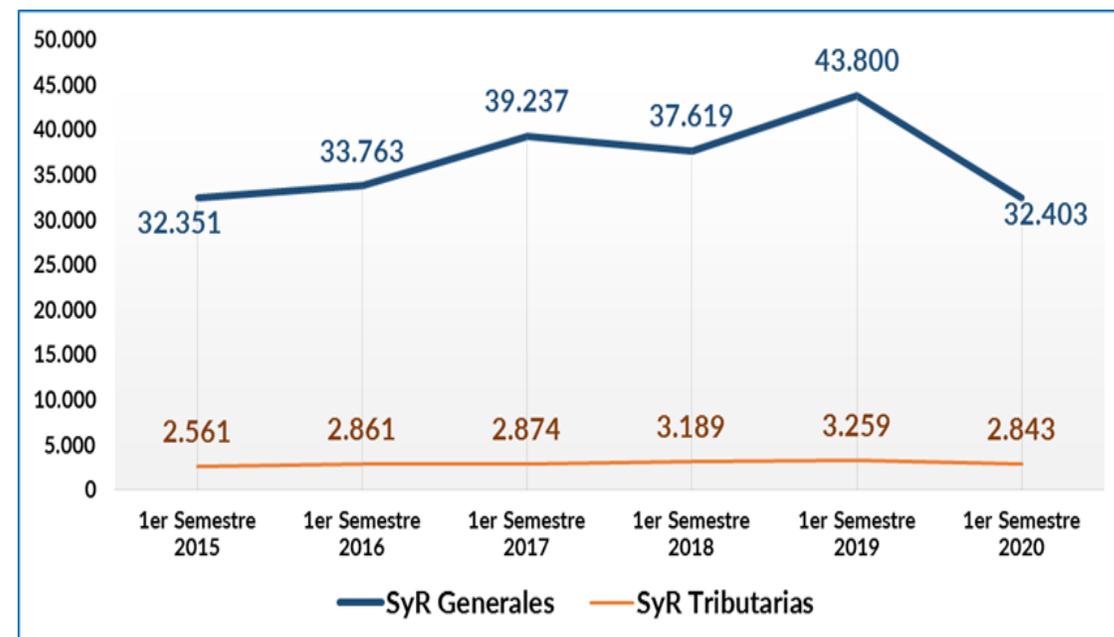
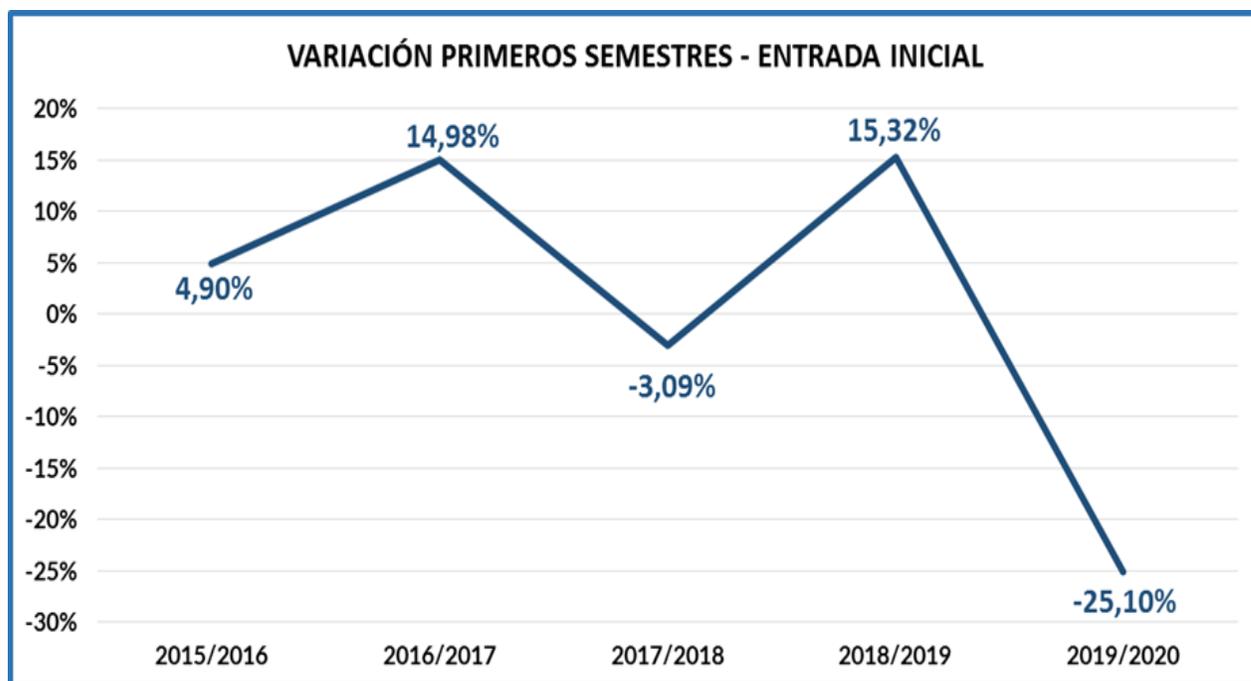


# Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

## ENTRADA INICIAL: SyR Generales y Tributarias

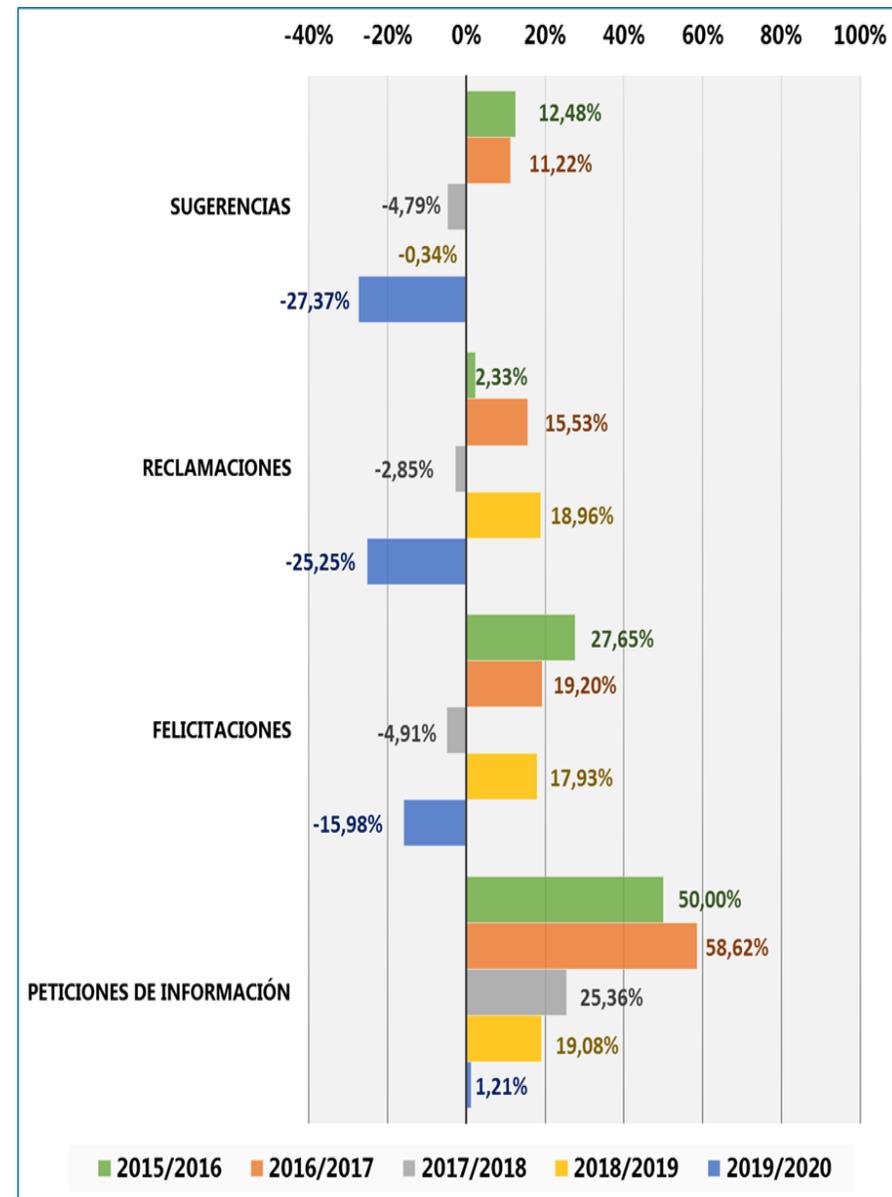
	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020
<b>Total Entrada Inicial</b>	<b>34.912</b>	<b>36.624</b>	<b>42.111</b>	<b>40.808</b>	<b>47.059</b>	<b>35.246</b>

	1 <sup>er</sup> semestre 2020	%
Entrada inicial SyR Generales	32.403	91,93%
Entrada inicial SyR Tributarias	2.843	8,07%
<b>Total Entrada inicial</b>	<b>35.246</b>	<b>100,00%</b>



## ENTRADA INICIAL: Análisis por tipo de solicitud

SyR Generales + SyR Tributarias	1 <sup>er</sup> semestre 2020	%
Sugerencias	5.528	15,68%
Reclamaciones	28.207	80,03%
Felicitaciones	1.094	3,10%
Peticiones de Información	417	1,18%
<b>Total</b>	<b>35.246</b>	<b>100,00%</b>



SyR Generales + SyR Tributarias	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020
Sugerencias	6.412	7.212	8.021	7.637	7.611	5.528
Reclamaciones	27.621	28.264	32.653	31.721	37.734	28.207
Felicitaciones	763	974	1.161	1.104	1.302	1.094
Peticiones de información	116	174	276	346	412	417
<b>Total Entrada inicial</b>	<b>34.912</b>	<b>36.624</b>	<b>42.111</b>	<b>40.808</b>	<b>47.059</b>	<b>35.246</b>

## ENTRADA TOTAL: Número final de solicitudes incorporadas en el Sistema SyR

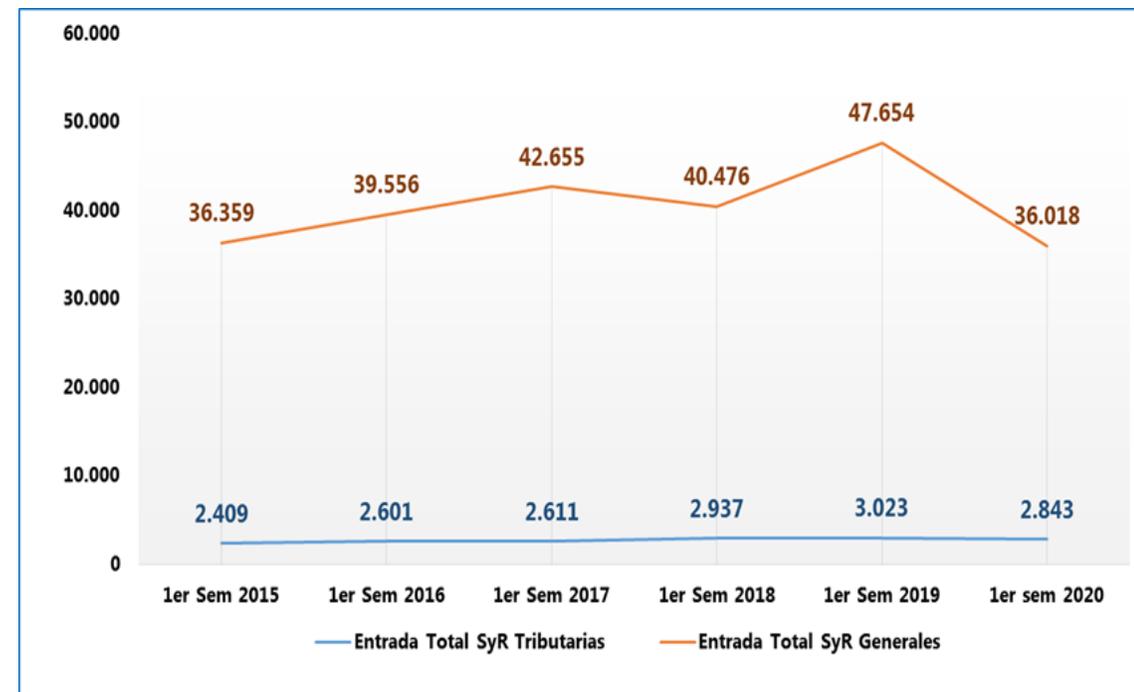
	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020
<b>Entrada Total Sistema SyR</b>	<b>38.768</b>	<b>42.157</b>	<b>45.266</b>	<b>43.413</b>	<b>50.677</b>	<b>38.861</b>

	1 <sup>er</sup> semestre 2020	% Respecto al Total SyR
<i>Total entrada en el Sistema SyR Generales</i>	36.018	92,68%
Entrada inicial SyR Generales	32.403	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	3.615	

<i>Total entrada en el Sistema SyR Tributarias</i>	2.843	7,32%
--	-------	-------

<b>Número final solicitudes con alta en el Sistema</b>	<b>38.861</b>	<b>100,00%</b>
--	---------------	----------------

	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 <sup>er</sup> Semestre 2015/2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2016/2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2017/2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2018/2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2019/2020
Entrada Total SyR Generales	8,79%	7,83%	-5,11%	17,73%	-24,42%
Entrada Total SyR Tributarias	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-5,95%
<b>Entrada Total Sistema SyR</b>	<b>8,74%</b>	<b>7,37%</b>	<b>-4,09%</b>	<b>16,73%</b>	<b>-23,32%</b>



## ENTRADA TOTAL: Análisis por canal de entrada

SyR Generales +SyR Tributarias	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2020
Telemático	23.294	25.219	27.106	27.051	32.094	27.580
Telefónico	11.273	12.749	13.906	11.525	13.392	9.018
Presencial	4.304	4.417	4.470	5.013	5.111	2.217
Correo postal	49	32	47	76	80	46
<b>Total</b>	<b>38.920</b>	<b>42.417</b>	<b>45.529</b>	<b>43.665</b>	<b>50.677</b>	<b>38.861</b>

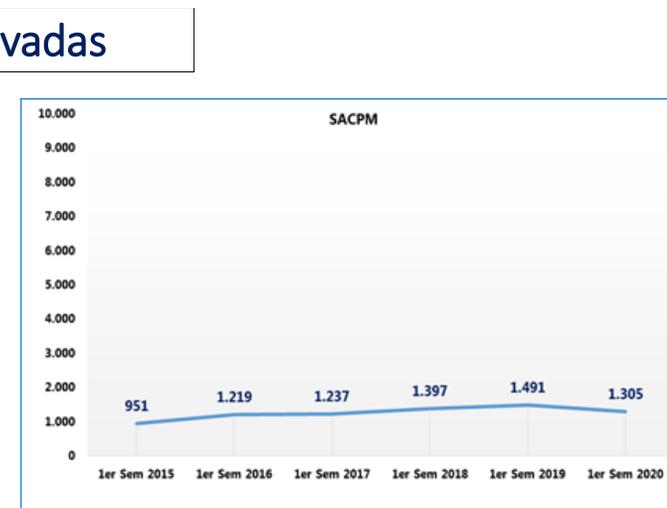
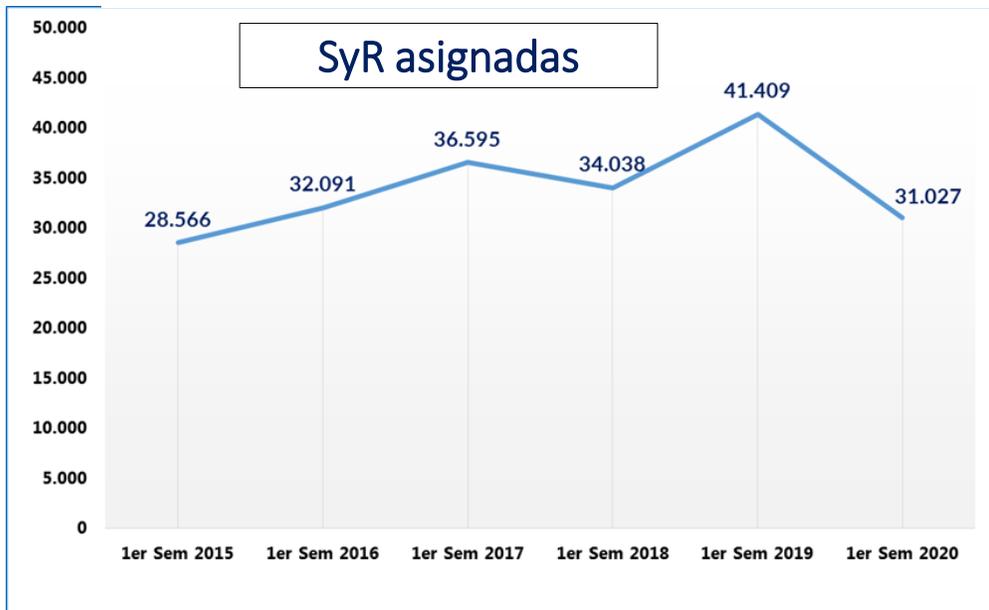
SyR Generales +SyR Tributarias	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 <sup>er</sup> Semestre 2015/2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2016/2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2017/2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2018/2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2019/2020
Telemático	8,26%	7,48%	-0,20%	18,64%	-14,06%
Telefónico	13,09%	9,08%	-17,12%	16,20%	-32,66%
Presencial	2,63%	1,20%	12,15%	1,95%	-56,62%
Correo postal	-34,69%	46,88%	61,70%	5,26%	-42,50%
<b>Total</b>	<b>8,99%</b>	<b>7,34%</b>	<b>-4,09%</b>	<b>16,06%</b>	<b>-23,32%</b>

SyR Generales + SyR Tributarias		1 <sup>er</sup> Semestre 2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Página web	19.233	49,49%	69,74%
	Otros	8.347	21,48%	30,26%
	<b>Total</b>	<b>27.580</b>	<b>70,97%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		9.018	23,21%	
Presencial		2.217	5,70%	
Correo postal		46	0,12%	
<b>Total</b>		<b>38.861</b>	<b>100,00%</b>	

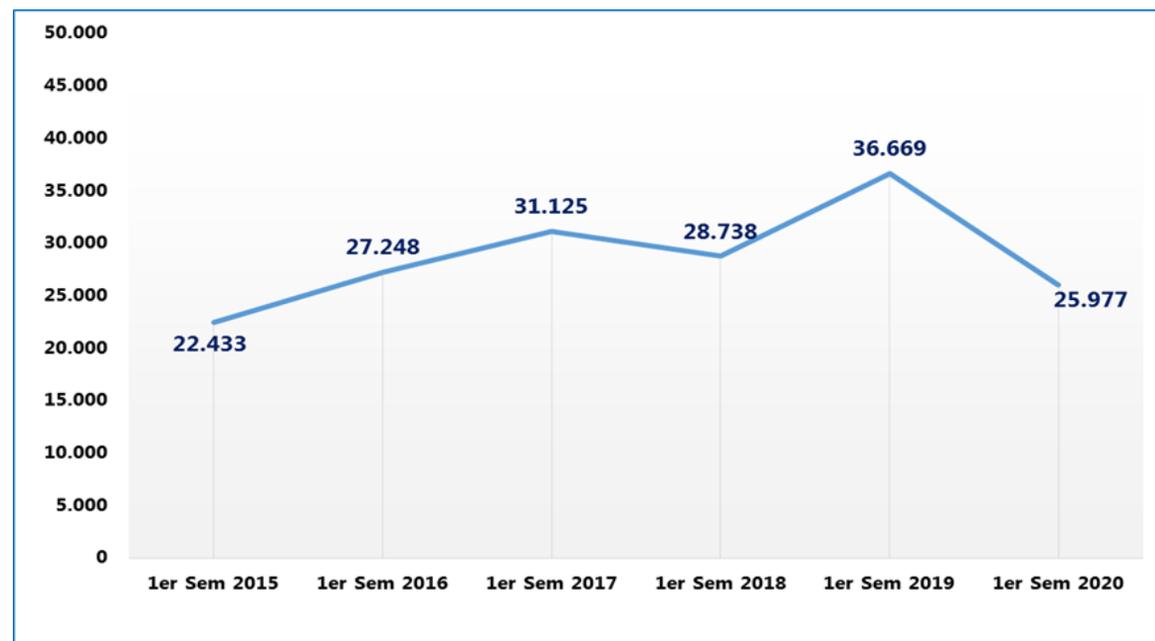
# SyR GENERALES



## SyR GENERALES: Tramitación Unidades Gestoras



**Tramitación final: 25.977**



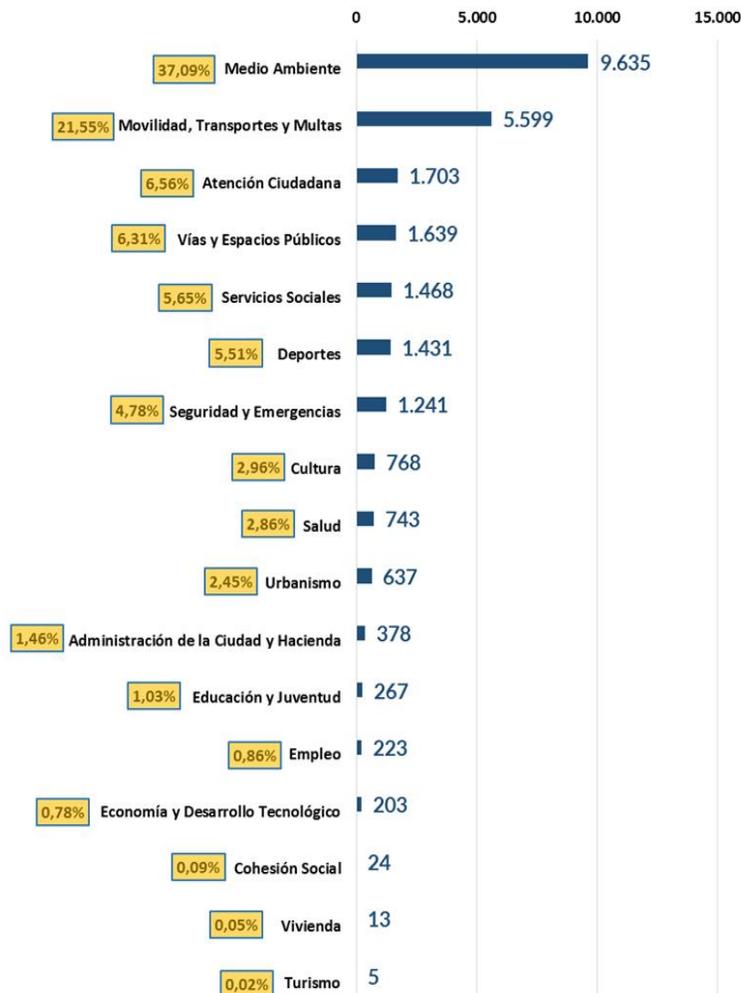
### VARIACIÓN INTERANUAL

	1er Semestre 2015/2016	1er Semestre 2016/2017	1er Semestre 2017/2018	1er Semestre 2018/2019	1er Semestre 2019/2020
SyR tramitadas por las Unidades Gestoras	21,46%	14,23%	-7,67%	27,60%	-29,16%

Primer semestre 2020

# SyR GENERALES: Materias

Materias SyR Generales



Materia	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2020
Medio Ambiente	6.244	8.115	9.173	8.551	9.779	9.635
Movilidad, Transportes y Multas	5.817	6.451	7.593	6.221	9.043	5.599
Atención Ciudadana	1.238	1.582	1.699	1.613	2.534	1.703
Vías y Espacios Públicos	1.612	2.087	3.335	3.128	3.699	1.639
Servicios Sociales	1.084	1.045	1.195	1.648	1.529	1.468
Deportes	2.146	2.828	2.949	2.909	3.146	1.431
Seguridad y Emergencias	1.066	1.187	1.104	990	949	1.241
Cultura	1.113	1.263	1.251	1.486	1.272	768
Salud	480	516	566	356	2.371	743
Urbanismo	779	1.036	919	497	537	637
Administración de la Ciudad y Hacienda	254	471	498	275	641	378
Educación y Juventud	258	320	366	501	344	267
Empleo	50	114	104	165	494	223
Economía y Desarrollo Tecnológico	272	169	286	272	273	203
Cohesión Social	10	49	51	54	31	24
Vivienda	10	11	31	14	11	13
Turismo	0	4	2	3	1	5
Construcción Infraestructuras	0	0	0	54	14	0
Relaciones Internacionales	0	0	3	1	1	0
<b>Total</b>	<b>22.433</b>	<b>27.248</b>	<b>31.125</b>	<b>28.738</b>	<b>36.669</b>	<b>25.977</b>

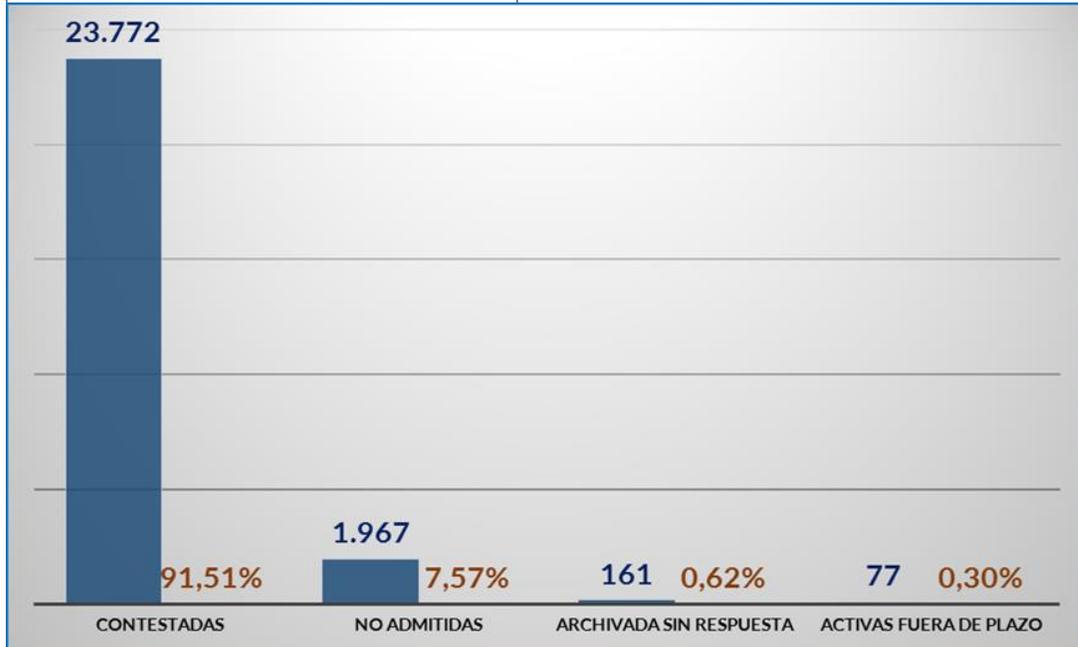


## SyR GENERALES: Evolución de las SUBMATERIAS Primer semestre 2016-2020

SUBMATERIA Primer semestre 2020			SUBMATERIA Primer semestre 2019		SUBMATERIA Primer semestre 2018		SUBMATERIA Primer semestre 2017		SUBMATERIA Primer semestre 2016
1	Recogida de residuos	↑	Madrid Central	NUEVA	Uso libre de instalaciones deportivas	↑	SER	↑	Limpieza urbana y equipamientos
2	Zonas verdes de barrio o distrito	↑	Recogida de residuos	↔	Recogida de residuos	↑	Arbolado de alineación	↑	SER
3	Limpieza urbana y equipamientos	↑	Uso libre de instalaciones deportivas	↓	Arbolado de alineación	↓	Uso libre de instalaciones deportivas	↔	Uso libre de instalaciones deportivas
4	Arbolado de alineación	↑	Protección animal	NUEVA	SER	↓	Limpieza urbana y equipamientos	↓	Recogida de residuos
5	SER	↑	Arbolado de alineación	↓	Aceras y calzadas	↔	Aceras y calzadas	↑	Arbolado de alineación
6	Uso libre de instalaciones deportivas	↓	Limpieza urbana y equipamientos	↑	Zonas verdes de barrio o distrito	↔	Zonas verdes de barrio o distrito	↔	Zonas verdes de barrio o distrito
7	Policia Municipal	↑	Aceras y calzadas	↓	Limpieza urbana y equipamientos	↓	Recogida de residuos	↓	Policia Municipal
8	Aceras y calzadas	↓	Zonas verdes de barrio o distrito	↓	Planeamiento viario	↔	Planeamiento viario	NUEVA	Aceras y calzadas
9	Planeamiento viario	↑	SER	↓	Policia Municipal	↔	Policia Municipal	↓	Clases y Escuelas Deportivas
10	BICIMAD	NUEVA	Planeamiento viario	↓	Señalización de tráfico	↑	Multas	↑	Señalización de tráfico
11	Madrid Central	↓	Oficinas de Atención al Ciudadano	NUEVA	Transportes públicos	NUEVA	Señalización de tráfico	↓	Multas
12	Prevención y Promoción de la Salud	NUEVA	Clases y Escuelas Deportivas	↑	Bibliotecas	NUEVA	Clases y Escuelas Deportivas	↓	Licencias Urbanísticas
13	Parques históricos, singulares y forestales	NUEVA	Señalización de tráfico	↓	Clases y Escuelas Deportivas	↓	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	NUEVA	BICIMAD
14	Mobiliario Urbano	NUEVA	Policia Municipal	↓	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	↓	Mobiliario Urbano	↔	Mobiliario Urbano
15	Teléfono 010	NUEVA	Transportes públicos	↓	Mobiliario Urbano	↓	Aparcamientos en la vía pública	NUEVA	APR

## SyR GENERALES: Gestión

Primer semestre 2020

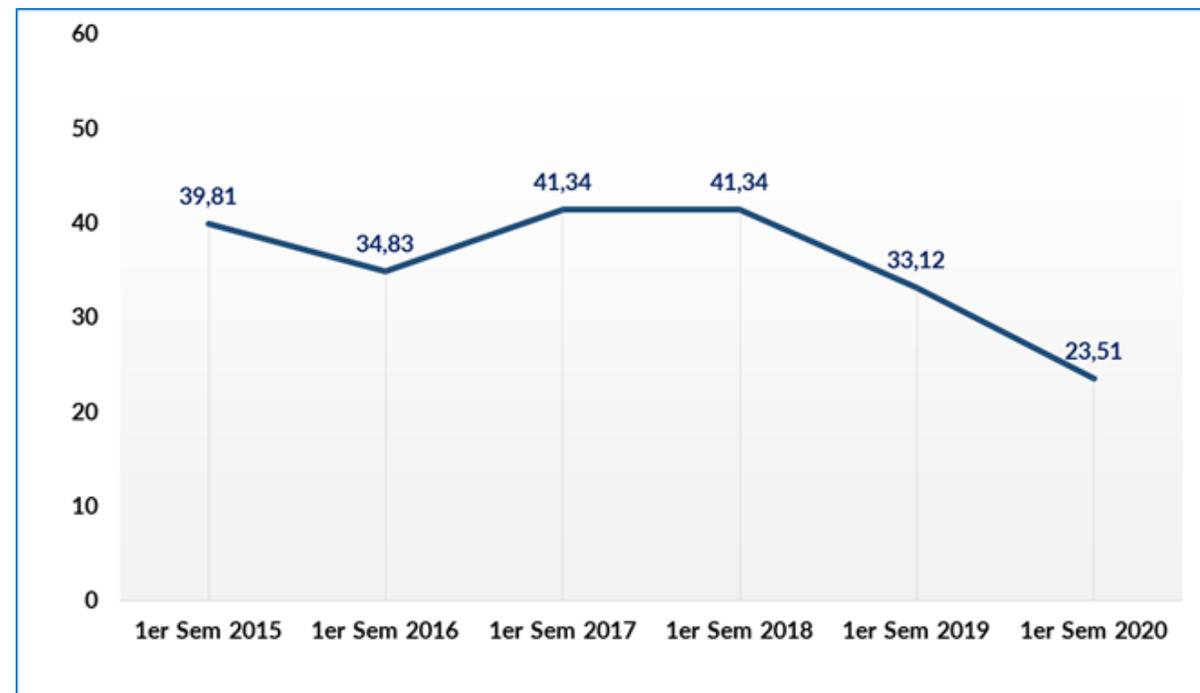
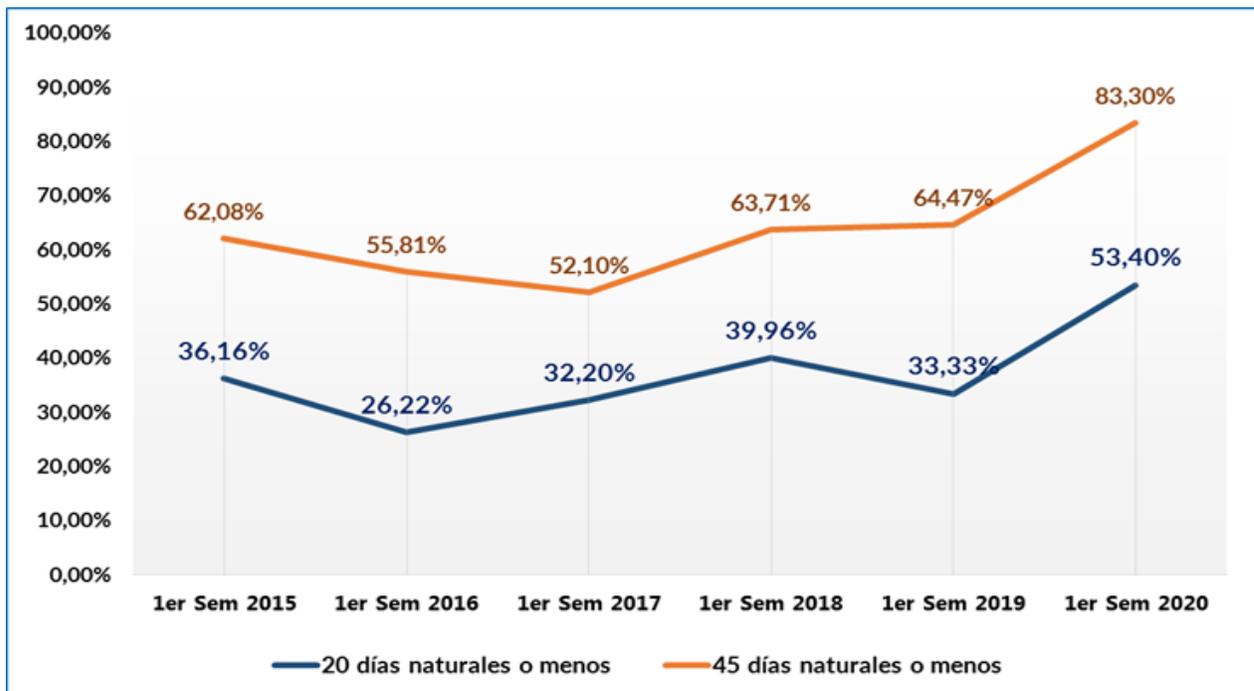


	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1er Semestre 2015/2016	1er Semestre 2016/2017	1er Semestre 2017/2018	1er Semestre 2018/2019	1er Semestre 2019/2020
Contestadas	0,46%	28,51%	-0,91%	23,88%	-25,89%
No admitidas	-1,61%	19,95%	-15,13%	17,91%	33,99%
Archivadas sin respuesta	499,16%	-38,02%	-54,65%	95,31%	-94,85%
<b>Total</b>	<b>21,46%</b>	<b>14,23%</b>	<b>-7,67%</b>	<b>27,60%</b>	<b>-29,16%</b>



## SyR GENERALES: Tiempos de tramitación

SyR Generales	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 <sup>er</sup> Semestre 2015/2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2016/2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2017/2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2018/2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2019/2020
20 días naturales o menos	-27,49%	22,81%	24,10%	-16,59%	60,21%
45 días naturales o menos	-10,10%	-6,65%	22,28%	1,19%	29,21%



SyR Generales	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 <sup>er</sup> Semestre 2015/2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2016/2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2017/2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2018/2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2019/2020
Tiempo medio	-4,98	6,51	0,00	-8,22	-9,61



vicealcaldía

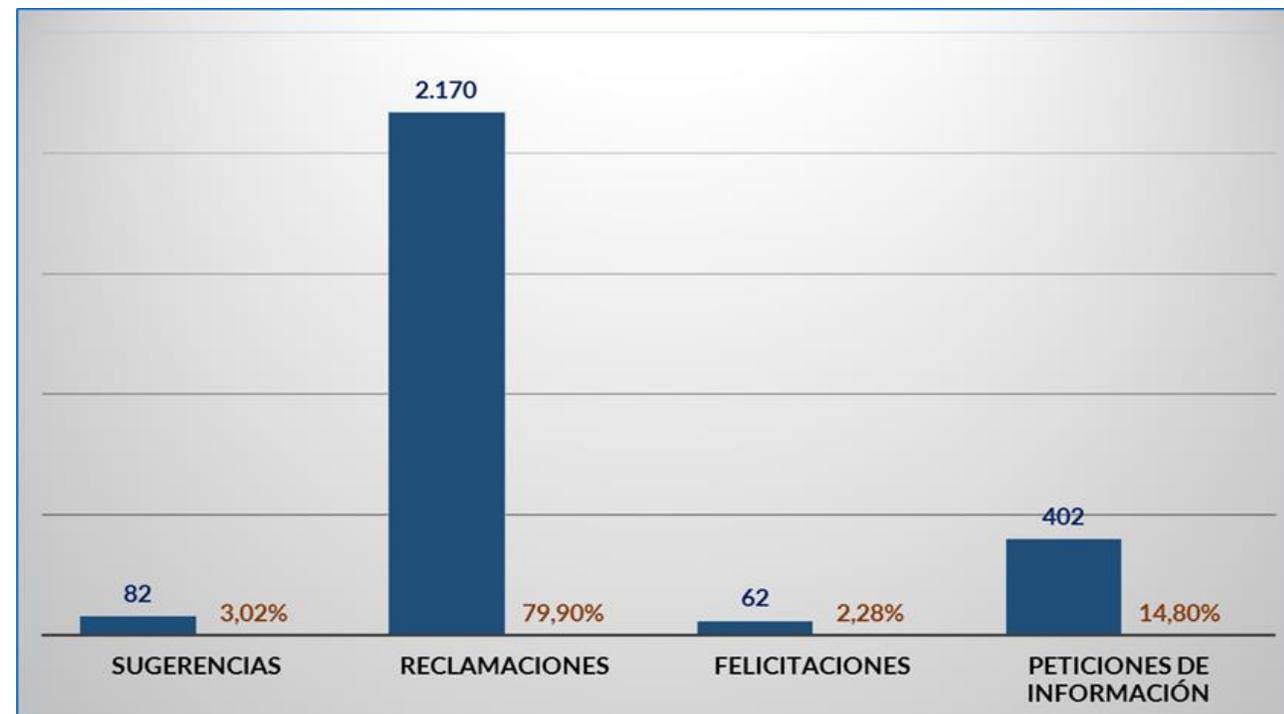
MADRID

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia y Calidad  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# SyR TRIBUTARIAS



## SyR TRIBUTARIAS: Número total y tipos de solicitudes



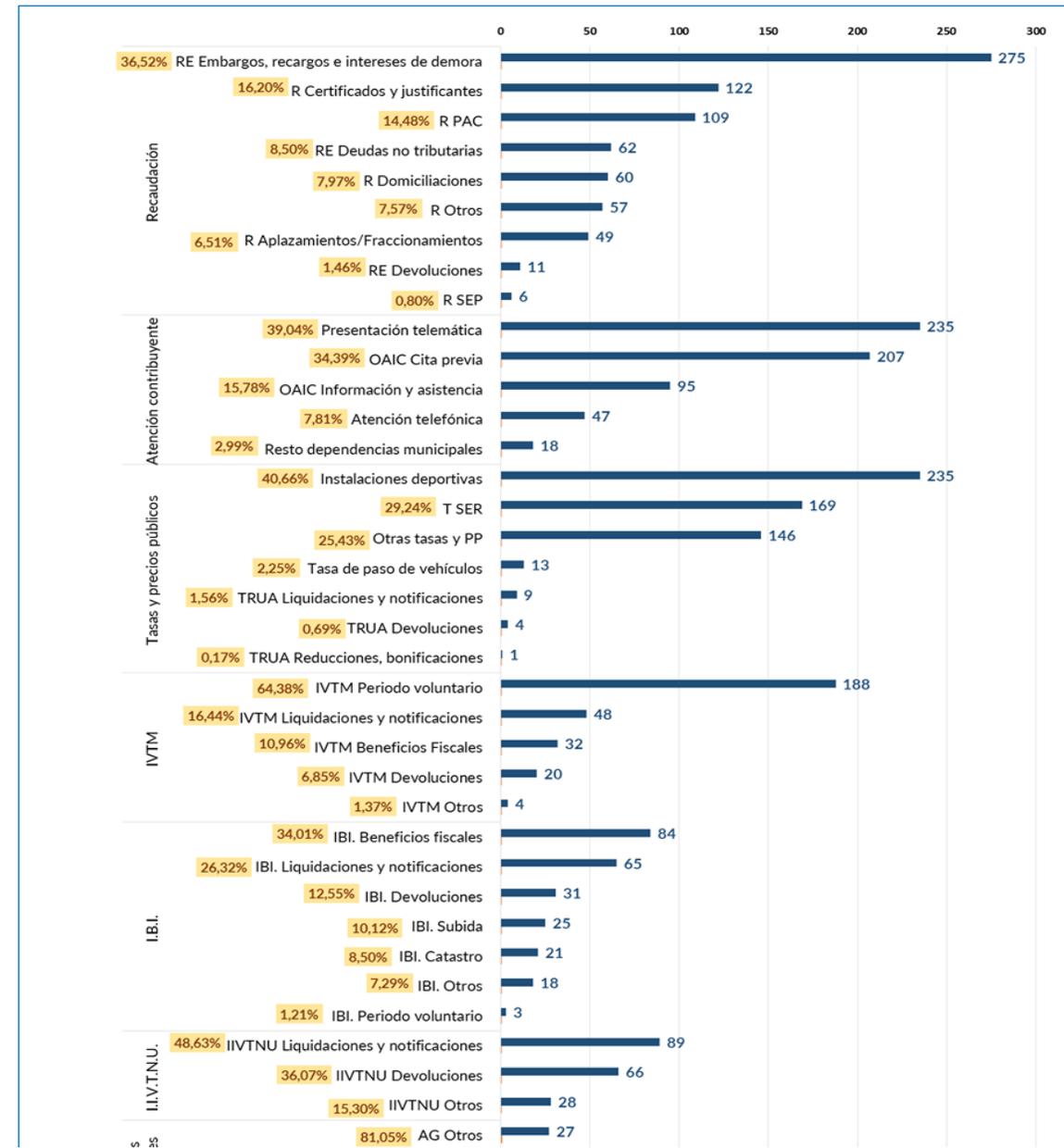
### VARIACIÓN INTERANUAL

	1er Semestre 2015/2016	1er Semestre 2016/2017	1er Semestre 2017/2018	1er Semestre 2018/2019	1er Semestre 2019/2020
SyR Tributarias	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-10,16%

	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020
Sugerencias	182	190	151	132	126	82
Reclamaciones	2.079	2.197	2.159	2.425	2.468	2.170
Felicitaciones	42	61	55	58	42	62
Peticiones de información	106	153	246	322	387	402
<b>Total</b>	<b>2.409</b>	<b>2.601</b>	<b>2.611</b>	<b>2.937</b>	<b>3.023</b>	<b>2.716</b>

## SYR TRIBUTARIAS: Materias

Materia	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2020
Recaudación	916	1.141	955	889	643	751
Atención contribuyente	245	390	509	407	450	602
Tasas y precios públicos	185	262	357	881	997	577
I.V.T.M.	500	392	316	289	454	292
I.B.I.	377	307	274	246	206	247
I.I.V.T.N.U.	99	77	145	144	207	183
Asuntos generales	24	9	43	66	32	29
I.A.E.	6	13	8	11	7	26
I.C.I.O.	6	10	4	4	27	9
Oficina del Defensor del Contribuyente	51	---	---	---	---	---
<b>TOTAL</b>	<b>2.409</b>	<b>2.601</b>	<b>2.611</b>	<b>2.937</b>	<b>3.023</b>	<b>2.716</b>

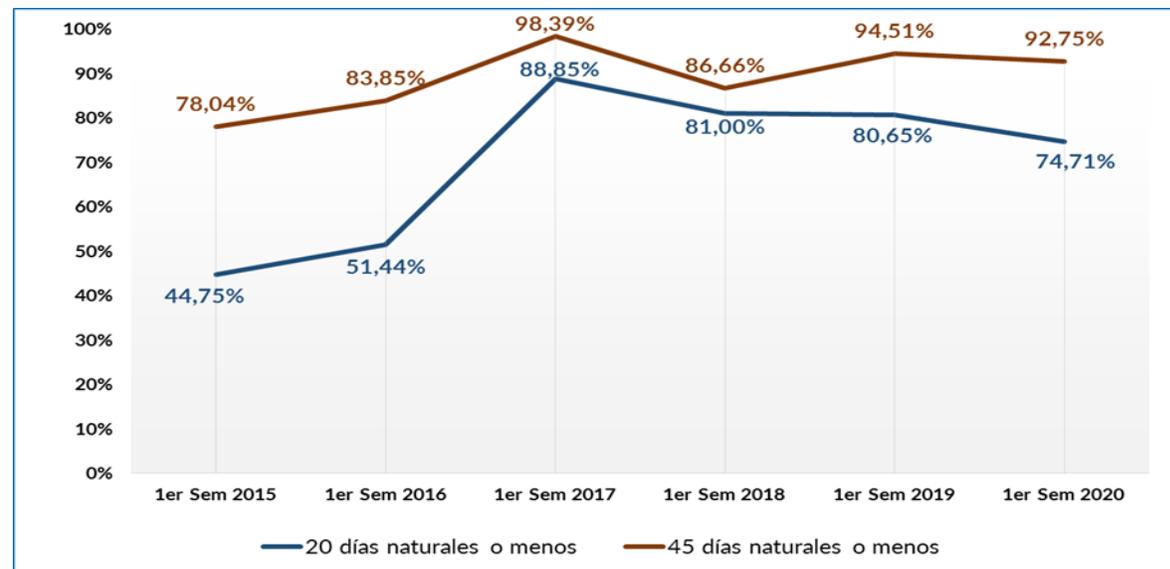
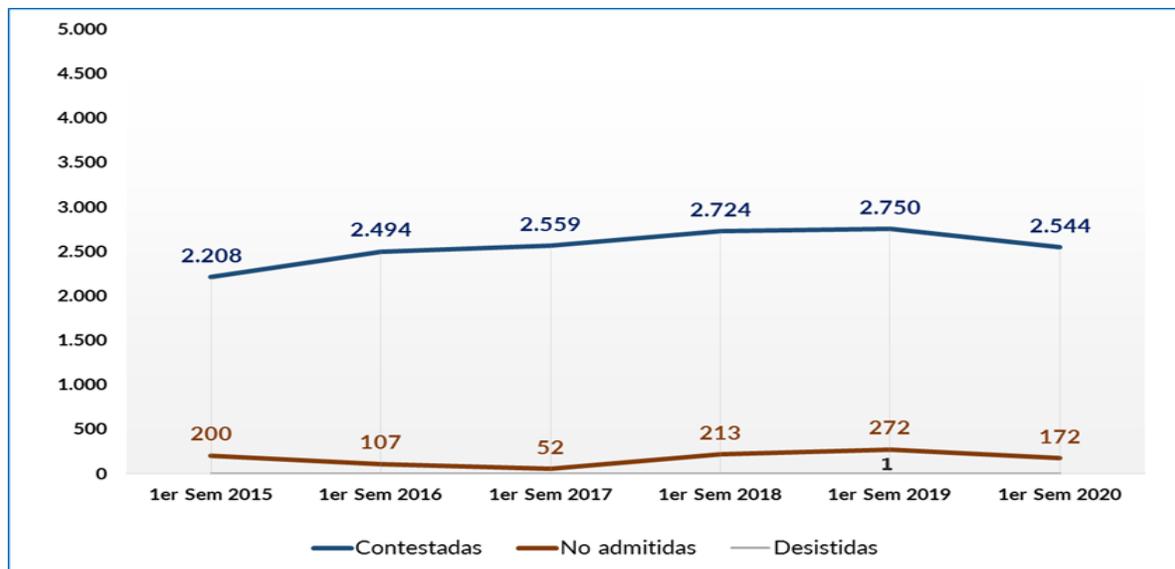
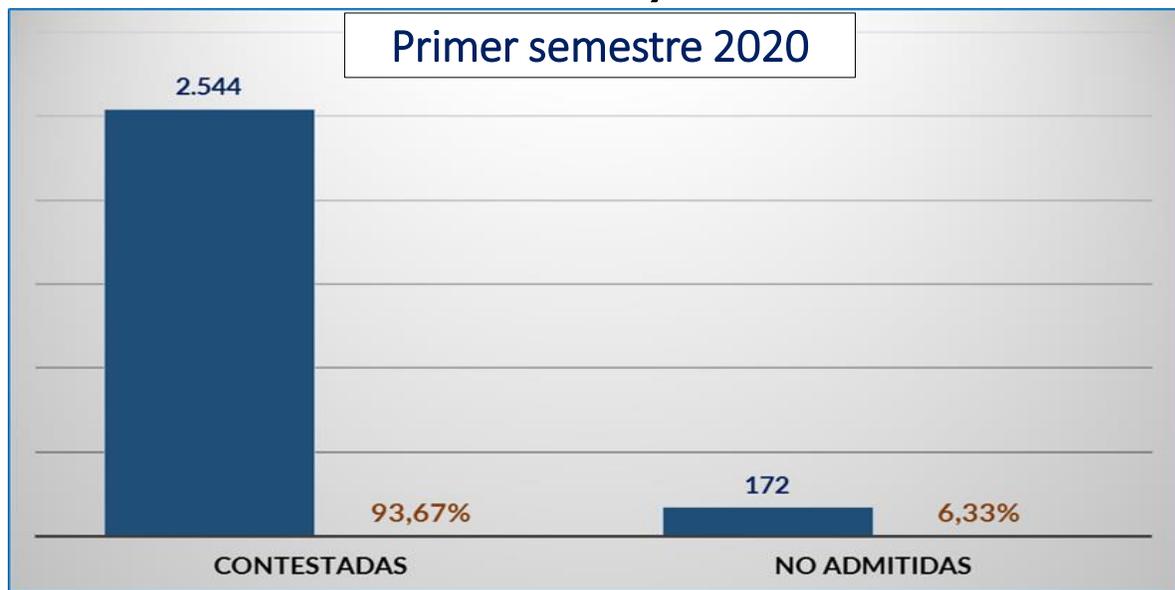


## SyR TRIBUTARIAS: Evolución de las SUBMATERIAS Primer semestre 2016-2020

SUBMATERIA 1 <sup>er</sup> semestre 2020		SUBMATERIA 1 <sup>er</sup> semestre 2019		SUBMATERIA 1 <sup>er</sup> semestre 2018		SUBMATERIA 1 <sup>er</sup> semestre 2017		SUBMATERIA 1 <sup>er</sup> semestre 2016
RE Embargos, recargos e intereses de demora	↑	Instalaciones deportivas	↔	T Instalaciones deportivas	↑	Presentación telemática	↑	R Certificados y justificantes
Instalaciones deportivas	↓	IVTM Periodo voluntario	NUEVA	T Devoluciones (Tasas)	↑	R Certificados y justificantes	↓	RE Deudas no tributarias
Presentación telemática	↔	Presentación telemática	↑	R Certificados y justificantes	↓	RE Deudas no tributarias	↓	IVTM Liquidaciones
OAIC Cita previa	NUEVA	Otras tasas y PP	NUEVA	R PAC	↔	R PAC	↑	R Domiciliaciones
IVTM Periodo voluntario	↓	R PAC	↓	R Domiciliaciones	↑	T Devoluciones	NUEVA	R PAC
SER	↑	RE Embargos, recargos e intereses de demora	↑	RE Deudas no tributarias	↑	RE Embargos	↔	RE Embargos
Otras tasas y PP	↓	Atención telefónica	↑	Presentación telemática	↓	R Domiciliaciones	↓	T SER (Tasas)
R Certificados y justificantes	↑	IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	NUEVA	RE Notificaciones	NUEVA	R Otros	↑	OAIC Atención del funcionario
R PAC	↓	SER	NUEVA	IVTM Notificaciones	↔	IVTM Notificaciones	↓	Atención telefónica 010 Línea Madrid
OAIC Información y asistencia	↑	R Otros	NUEVA	OAIC Información y asistencia	NUEVA	IBI. Beneficios fiscales	NUEVA	R Otros
IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	↓	OAIC Información y asistencia	↓	IBI. Notificaciones	NUEVA	IVTM Liquidaciones	↓	IVTM Notificaciones
IBI. Beneficios fiscales	↑	R Certificados y justificantes	↓	RE Embargos	↓	OAIC Atención del funcionario	↓	Presentación telemática
IIVTNU Devoluciones	↔	IIVTNU Devoluciones	↑	Atención telefónica 010 Línea Madrid	↑	T SER (Devoluciones)	↓	IBI. Liquidaciones
IBI. Liquidaciones y notificaciones	NUEVA	IVTM Liquidaciones y notificaciones	↓	OAIC Atención del funcionario	↓	Atención telefónica 010 Línea Madrid	↓	T Otras tasas
RE Deudas no tributarias	↔	RE Deudas no tributarias	↓	IIVTNU Devoluciones	NUEVA	IIVTNU Liquidaciones	NUEVA	OAIC Información y asistencia



## SyR TRIBUTARIAS: Gestión y tiempos de tramitación



# COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

# GRACIAS



CERTIFICACIÓN Y CONFIANZA CÁMARA, S.L.U.

**CERTIFICA**

que la organización:

**AYUNTAMIENTO DE MADRID**  
**Dirección General de Transparencia y Calidad**

Con domicilio social:  
C/ Montalbán, 1 - Palacio De Cibeles, 28014 - Madrid

Ha implantado una **Carta de Servicios**  
Conforme a la norma **UNE 93200:2008**

Para:  
La Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y  
Felicitaciones .

Prestado en:  
C/ Príncipe de Vergara, 140 28002 Madrid

Certificado nº. Certificate nº:	CS.3132.20
Fecha de expedición inicial. Initial Date Issued	23/12/2020
Vigencia del certificado. Certificate valid until	22/12/2023

  
Secretaría C.C.  
Secretary C.C.

  
Director de Certificación  
Certification Manager

CÁMARA CERTIFICA, Plaza de la Victoria, 1 -28802 Alcalá de Henares (Madrid)  
Tel. +34 91 538 37 10- [www.camaracertifica.es](http://www.camaracertifica.es)