

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES (SyR)



Descripción

Situación actual

Previsiones
2019/2023

Plataforma para la presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones sobre los servicios que presta el Ayuntamiento y para la consulta del estado de tramitación en que se encuentran las que ya se hayan presentado.

- *Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento el 26 de febrero de 2019.*

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

- *Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local*

Descripción

Objetivos

Mejorar los servicios municipales ofrecidos

Conocer las necesidades y demandas de la ciudadanía con el consiguiente enriquecimiento y ajuste en la renovación de las políticas públicas.

Detectar dónde se produce el mal funcionamiento y las deficiencias de los servicios que se prestan.

Acercar la Administración a la ciudadanía al establecer un mecanismo de comunicación, con retroalimentación recíproca.

Ajustar las políticas y los servicios públicos a las preferencias y expectativas de la ciudadanía.

Explicar, motivar y difundir las políticas públicas adoptadas.

Contribuir a fomentar la proximidad, la participación y el control de la ciudadanía.

Ciudadanía,
personas físicas,
jurídicas y demás
organizaciones
destinatarias de los
servicios municipales

Junta de Gobierno Local y Unidades de la Organización Municipal de las Áreas de Gobierno, Distritos, Organismos Autónomos y Empresas Municipales

Comisión de SyR Pleno

Descripción

Desarrolla una cultura para la participación de la ciudadanía que amplíe su visión e intervención en los asuntos municipales

Permite conocer la opinión ciudadana sobre los servicios prestados, ajustando las políticas públicas a las preferencias y demandas ciudadanas, explicándolas y difundíendolas

Identifica las áreas de mejora y aspectos de la Administración municipal que, en opinión de la ciudadanía, presentan un funcionamiento deficiente

Fomenta la comunicación entre la ciudadanía y la Organización Municipal, garantizando a éstos una respuesta rápida, personalizada y adecuada a sus demandas

Promueve una imagen de Administración Municipal cercana y a la escucha de las necesidades y expectativas ciudadanas, dispuesta a mejorar en aquellos aspectos que éstos consideren necesarios

Responsabilidad e impulso

La **DG de Transparencia y Calidad**, a través de la **SG de Calidad y Evaluación**, como unidad supervisora se encarga de la **coordinación, evaluación y seguimiento** del sistema de SyR (generales y tributarias), explotación estadística, resolución de incidencias y asignación de las SyR recibidas a las unidades municipales competentes para su tramitación y contestación. La DG de Transparencia y Calidad, da cuenta del desarrollo del Sistema a la **Comisión Especial de SyR y al Pleno**.

Cada unidad municipal cuyos servicios son objeto de la sugerencia, reclamación y felicitación es responsable de su **tramitación y contestación**. En el ámbito tributario, esta responsabilidad recae en la DG de Transparencia y Calidad, SG de Calidad y Evaluación.

Descripción

A través del **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones** todas las personas físicas y jurídicas pueden presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los servicios municipales, y también felicitaciones por la correcta prestación de los servicios y por la actuación de los empleados municipales.

1. SyR General: hacen referencia a todos los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, salvo los servicios tributarios y los prestados por las Empresas municipales.

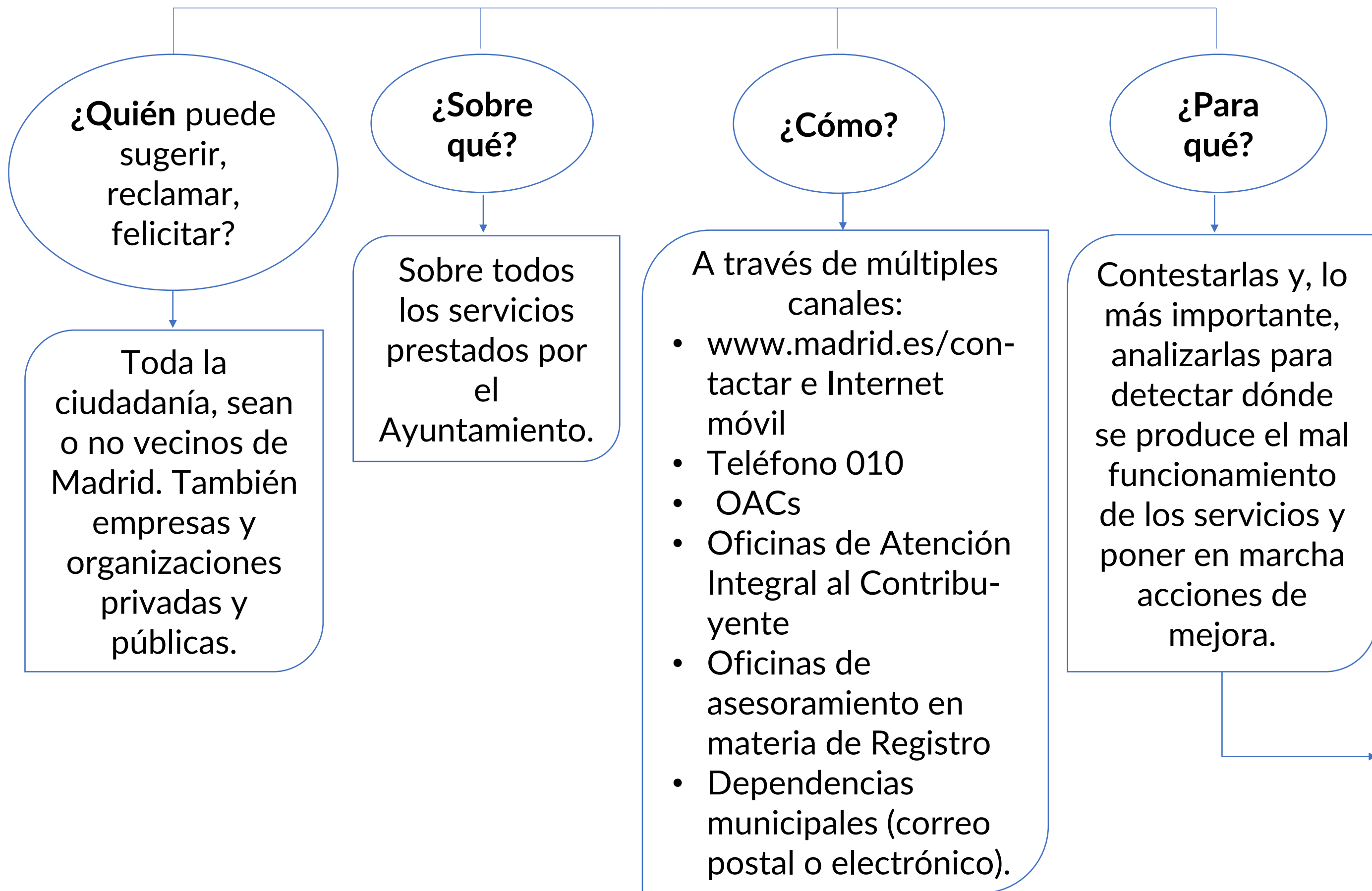
2. SyR Tributario: hace referencia a los servicios tributarios prestados por el Ayuntamiento. La unidad responsable de su tramitación y contestación, es la SG de Calidad y Evaluación, dependiente de la DG de Transparencia y Calidad.

3. SyR de Empresas Municipales: las empresas municipales están obligadas a poner a disposición de quienes utilizan sus servicios un sistema de SyR, aunque no las tramitan conforme al procedimiento general, ni con la misma aplicación informática. Las Empresas municipales también elaboran informes anuales de gestión de sus SyR, que se pone a disposición de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y del Pleno.

Las SyR se clasifican según **materias** que se corresponden con las Áreas de Acción municipal: cultura, deporte, espacios públicos, salud, turismo, etc. Todas ellas se desagregan en las denominadas **submaterias**, referidas a servicios públicos concretos del Ayuntamiento.

En las SyR de carácter general, existe un tercer nivel de clasificación material, la categoría, que se determina por las unidades gestoras del Sistema y que permite un análisis más detallado. También es importante la clasificación por dependencias municipales y la localización, calle, barrio o Distrito de las incidencias en lugares públicos que motivan la SyR.

Descripción



Situación actual

La información sobre el Proyecto de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones se puede consultar en:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Contacto/Sugerencias-y-reclamaciones>

	2011		2015		2019		2020		2021
	Año fin del mandato		Año fin del mandato		Año fin del mandato				
Sugerencias y Reclamaciones (Generales)	37.675		53.696		95.400		54.007		58.028
Sugerencias y Reclamaciones (Tributarias)	3.898		4.606		5.069		6.995		5.812
Sugerencias y Reclamaciones (Empresas Municipales)	13.317		13.919		25.722		17.978		19.082
TOTAL	54.890		72.583		126.191		78.980		82.922
Los datos corresponden a las SyR tramitadas por las Unidades Gestoras									

Situación actual

Sugerencias y Reclamaciones (General), clasificadas por materias. (Dato en %)

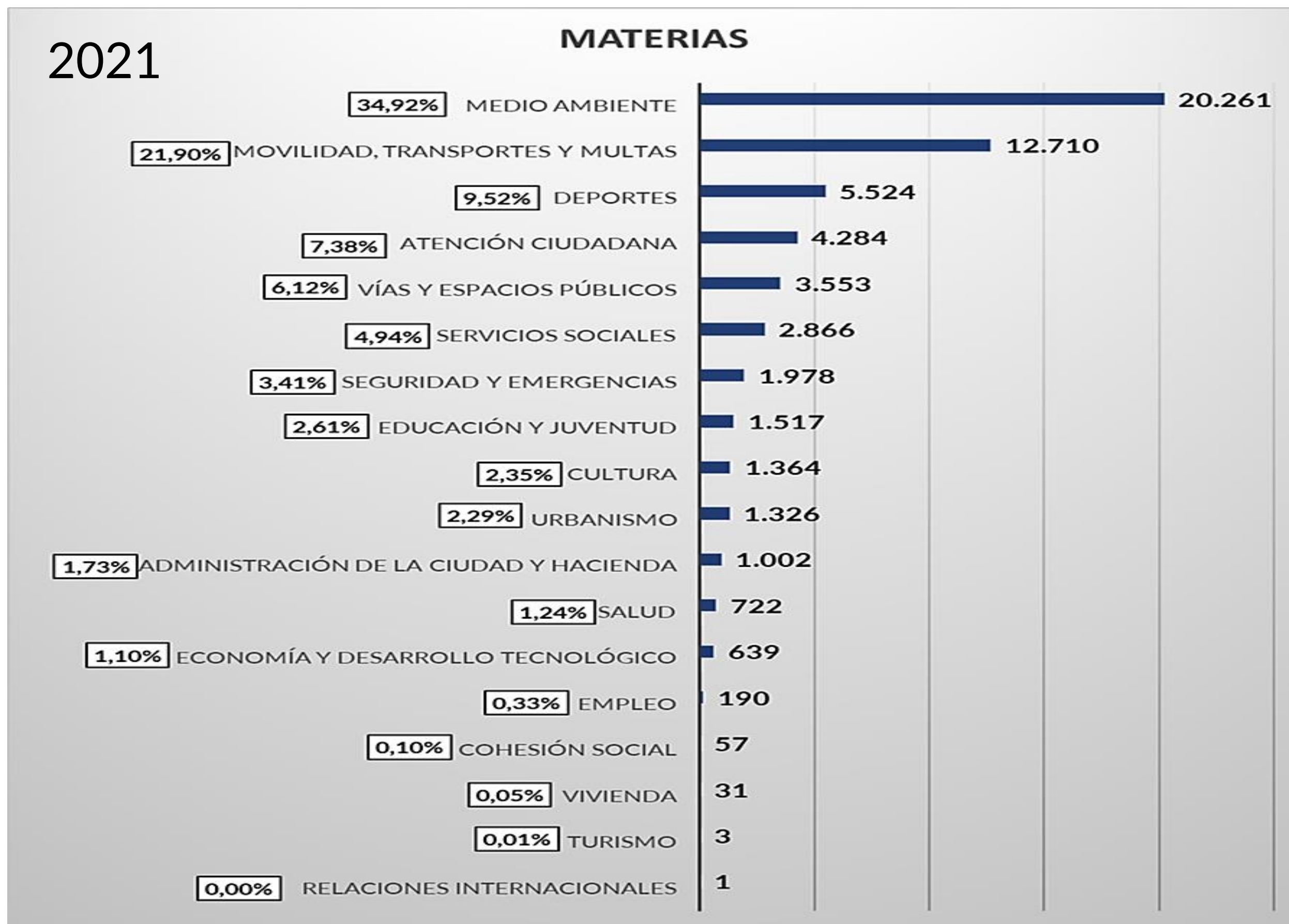
Materia	Número solicitudes	%
Medio Ambiente	20.261	34,91%
Movilidad, Transportes y Multas	12.710	21,90%
Deportes	5.524	9,52%
Atención Ciudadana	4.284	7,38%
Vías y Espacios Públicos	3.553	6,12%
Servicios Sociales	2.866	4,94%
Seguridad y Emergencias	1.978	3,41%
Educación y Juventud	1.517	2,61%
Cultura	1.364	2,35%
Urbanismo	1.326	2,29%
Administración de la Ciudad y Hacienda	1.002	1,73%
Salud	723	1,25%
Economía y Desarrollo Tecnológico	639	1,10%
Empleo	190	0,33%
Cohesión Social	57	0,10%
Vivienda	31	0,05%
Turismo	3	0,01%
Relaciones Internacionales	1	0,00%
Total	58.028	100,00%

Sugerencias y Reclamaciones (Tributarias), clasificadas por materias. (Dato en %)

Materia	Número solicitudes	%
Recaudación	1.906	32,79%
Tasas y precios públicos	1.298	22,33%
Atención contribuyente	1.041	17,91%
I.B.I.	616	10,60%
I.I.V.T.N.U.	432	7,43%
IVTM	412	7,09%
Asuntos generales	47	0,81%
I.C.I.O.	32	0,55%
I.A.E.	28	0,48%
Total	5.812	100%

Situación actual

Sugerencias y Reclamaciones (General), clasificadas por materias. (Dato en %)



Acciones Plan Operativo de Gobierno

Eje Estratégico: Madrid, responsable, transparente y fácil

Objetivo Estratégico: Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

Estrategia/Proyecto: Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

Actuaciones:

- Promoción y mejora del Sistema de gestión de Sugerencias y Reclamaciones
- Desarrollo y fortalecimiento de la capacitación del personal que gestiona el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones
- Mejora de la percepción del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones por la ciudadanía

Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)