

Sugerencias y Reclamaciones

Informe **P**rimero **S**emestre

2022



Dirección y coordinación

Antonio María Relaño Sánchez

Director General de Transparencia y Calidad

José Antonio Antona Montoro

Subdirector General de Calidad y Evaluación

Equipo de trabajo

Elisa Martín González

Jefa de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

Pilar Muñoz López

Jefa de Departamento de Coordinación de Sugerencias y Reclamaciones

Carmelo Cerezuela Serrano

Jefe de Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

Lourdes Mejías Lucas

Jefa de Negociado de Asignación SyR Generales

Equipo Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:

María Victoria Aguilera Pastor

Juan Luis Borrego Morillo

Lorenzo Hervás Vázquez

Laura Martínez Millet

Ana María Moreno Muñoz

Ilustración portada:

Imprenta Municipal - Artes del Libro

<http://www.memoriademadrid>

Ilustración contraportada:

Museo de Historia de Madrid

<http://www.memoriademadrid.es>



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
RESUMEN DE GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2022	6
1. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR	11
1.1. ENTRADA INICIAL	11
1.2. ENTRADA TOTAL	16
1.2.1. Departamento de Coordinación de SyR Generales	17
1.2.2. Departamento de SyR Tributarias	21
1.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias.....	23
1.2.4. Canal de entrada	24
2. SyR GENERALES	27
2.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS.....	27
2.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR	31
2.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS	33
2.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR	50
2.4.1. Datos globales	50
2.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas	52
2.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.....	53
3. SyR TRIBUTARIAS	56
3.1. TIPO DE SyR	57
3.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS	58
3.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR	70
3.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.....	71
ANEXOS	74
Anexo 1 Relación de unidades gestoras–Primer semestre año 2022.....	75
Anexo 2 - Distribución de SyR Generales por materias y tipos de SyR.....	77
Anexo 3 Evolución de las 15 principales submaterias SyR Generales	80
Anexo 4 Gráficos de distribución SyR Tributarias por materias y tipo de SyR	82



Anexo 5 Evolución de las principales submaterias SyR Tributarias.....	84
Anexo 6 Gestión SyR Generales-Primer semestre 2022.....	86
Anexo 7 Gestión SyR Tributarias-Primer semestre 2022.....	89
Anexo 8 Distribución de SyR por materias y submaterias SyR Generales.....	90
Anexo 9 Distribución de SyR por materias y submaterias SyR Tributarias.....	93



INTRODUCCIÓN

Este informe da cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo del Pleno del 17 de junio de 2011, en el que se indica que semestralmente se informará a los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones sobre la situación del Sistema SyR con información cuantitativa de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información¹ presentadas por la ciudadanía.

La Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 26 de febrero de 2019, y publicada en el BOCM, núm. 59, de 11 de marzo de 2019, establece como uno de los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid el de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local acercándola a la ciudadanía. En la Ordenanza, la información y la atención se configuran como derechos esenciales en la relación entre el Ayuntamiento de Madrid y la ciudadanía. Prueba de ello es la regulación establecida en el Título III sobre el derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por parte de todas las personas.

El Informe se inicia, tras esta introducción, con un resumen general del conjunto de la tramitación en el Sistema SyR, a fecha de situación septiembre de 2022, con objeto de recoger la gestión completa de todas aquellas solicitudes que tuvieron entrada en el Sistema SyR desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2022.

Tras el resumen general, el informe presenta la siguiente estructura:

- El apartado primero ofrece información de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información que han sido presentadas por la ciudadanía, el número que finalmente se tramitó tras la fase de supervisión en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (Subdirección General de Calidad Evaluación) y el canal de entrada por el que se han incorporado al Sistema SyR.
- Los apartados segundo y tercero están dedicados al análisis de la gestión realizada, tras la fase de supervisión, sobre las SyR Generales y las SyR Tributarias, respectivamente. En ambos casos, se ofrecen datos por tipo de SyR: sugerencia, reclamación, felicitación y, en el caso de las SyR Tributarias, también peticiones de información, la naturaleza de los asuntos planteados, según la clasificación establecida en el Sistema SyR de materia y submateria y los resultados de la gestión, es decir, la terminación y los tiempos de respuesta.

¹ En la Subdirección General de Calidad y Evaluación solo se gestionan las peticiones de información de carácter tributario. La competencia y gestión de las peticiones de información de carácter general corresponde a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.



Tal y como se acordó en la Comisión SyR, el análisis cuantitativo debe exponer exclusivamente aquellas cuestiones que se consideren fundamentales, trasladando a los Anexos el mayor detalle de los datos obtenidos del Sistema SyR. Sin duda, este planteamiento permite dotar al informe semestral de mayor claridad y comprensión, al mismo tiempo que muestra información imprescindible y esencial para adquirir un conocimiento exhaustivo y profundo sobre el Sistema SyR y sobre las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que la ciudadanía ha trasladado al Ayuntamiento de Madrid durante el primer semestre del año 2022.

El informe finaliza con 9 Anexos que incluyen información sobre diferentes aspectos: relación unidades gestoras activas en el primer semestre del año 2022, distribución SyR Generales y Tributarias por materias y tipo de SyR, evolución (2015-2022) de las principales submaterias y datos de gestión de las SyR Generales y Tributarias.



R RESUMEN DE GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2022

En este apartado se recoge un resumen general de los datos de la gestión del primer semestre del año 2022.

Los datos que se analizan en el informe se corresponden con el número de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información (SyR Tributarias), que han sido presentadas por la ciudadanía entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022. La fecha de cierre de los datos ha sido septiembre de 2022, es decir, una vez transcurridos los dos meses que la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica establece como límite máximo para dar contestación a las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

Los principales datos del primer semestre del año 2022 son:

ENTRADA INICIAL

Se corresponde con el número de solicitudes que han sido recibidas en el Sistema SyR y sobre las que no se ha realizado, hasta ese momento, ningún proceso de supervisión por parte del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (Subdirección General de Calidad y Evaluación).

	1 ^{er} semestre 2022	% Respecto al Total SyR
Entrada inicial SyR Generales	39.023	91,90%
Entrada inicial SyR Tributarias	3.441	8,10%
Total	42.464	100,00%

○ *Distribución por tipo de solicitud*

SyR Generales + SyR Tributarias	1 ^{er} semestre 2022	% Respecto al Total SyR
Sugerencias	4.926	11,60%
Reclamaciones	35.865	84,46%
Felicitaciones	1.335	3,14%
Peticiones de Información	338	0,80%
Total	42.464	100,00%



ENTRADA TOTAL

Se corresponde con el número final de solicitudes que han sido incorporadas en el Sistema SyR, es decir, una vez que se realizan procesos de división por carácter múltiple, por parte del Servicio de Sugerecias y Reclamaciones.

	1 ^{er} semestre 2022	% Respecto al Total SyR
Total entrada en el Sistema SyR Generales	43.302	92,64%
Entrada inicial SyR Generales	39.023	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	4.279	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias	3.441	7,36%
Número final solicitudes con alta en el Sistema	46.743	100,00%

o *Distribución por canal de entrada*

SyR Generales		1 ^{er} semestre 2022	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	15.587	36,00%	59,37%
	Otros	10.665	24,63%	40,63%
	Total	26.252	60,63%	100,00%
Teléfono 010		13.773	31,81%	
Presencial		3.244	7,49%	
Correo postal		33	0,08%	
Total		43.302	100,00%	

SyR Tributarias		1 ^{er} semestre 2022	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	1.845	53,62%	83,22%
	Otros	372	10,81%	16,78%
	Total	2.217	64,43%	100,00%
Teléfono 010		907	26,36%	
Presencial		317	9,21%	
Correo postal		0	0,00%	
Total		3.441	100,00%	

SyR Generales + SyR Tributarias		1 ^{er} semestre 2022	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	17.432	37,29%	61,23%
	Otros	11.037	23,61%	38,77%
	Total	28.469	60,91%	100,00%
Teléfono 010		14.680	31,41%	
Presencial		3.561	7,62%	
Correo postal		33	0,07%	
Total		46.743	100,00%	

SyR GENERALES

En este apartado se muestran los datos de la actividad realizada directamente en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones y que conllevan la finalización de la tramitación como SyR General, y, también, los datos de gestión y tramitación por las Unidades Gestoras.

○ *Actividad del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (unidad supervisora)*

TAREAS		1 ^{er} semestre 2022
Terminación en la unidad supervisora	Por presentar carácter múltiple	1.998
	Por cambio de procedimiento	1.215
	Contestadas	122
	No admitidas	1.805
Total		5.140

	1 ^{er} semestre 2022
Tiempo medio de terminación en días naturales	14,60

	1 ^{er} semestre 2022	% Respecto a la entrada total
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	38.162	88,13%

○ *Tramitación por Unidades Gestoras*

	1 ^{er} semestre 2022
SyR asignadas a las Unidades Gestoras	38.162
SyR derivadas por las Unidades Gestoras a AVISOS MADRID y SACPM	7.684
SyR finalmente tramitadas por las Unidades Gestoras	30.478

○ *Distribución por tipo de SyR (Unidades Gestoras)*

	1 ^{er} semestre 2022	%
Sugerencias	4.051	13,29%
Reclamaciones	25.204	82,70%
Felicitaciones	1.223	4,01%
Total	30.478	100,00%

○ *Clasificación por materias*

Materia	1 ^{er} semestre 2022	%
Medio Ambiente	9.520	31,24%
Movilidad, Transportes y Multas	7.415	24,33%
Deportes	3.419	11,22%
Atención Ciudadana	2.422	7,95%
Vías y Espacios Públicos	1.950	6,40%
Servicios Sociales	1.578	5,18%



Materia	1 ^{er} semestre 2022	%
Seguridad y Emergencias	901	2,96%
Urbanismo	873	2,86%
Cultura	840	2,76%
Administración de la Ciudad y Hacienda	455	1,49%
Salud	439	1,44%
Educación y Juventud	305	1,00%
Economía y Desarrollo Tecnológico	258	0,85%
Empleo	55	0,18%
Cohesión Social	26	0,09%
Turismo	11	0,04%
Vivienda	11	0,04%
Total	30.478	100,00%

○ **Terminación de las SyR**

	1 ^{er} semestre 2022	%
Contestadas	27.664	90,77%
No admitidas	2.040	6,69%
Contestada fuera de plazo	739	2,42%
Activas fuera de plazo	35	0,11%
Total	30.478	100,00%

○ **Tiempo medio de respuesta**

	1 ^{er} semestre 2022
Tiempo medio de respuesta en días naturales	31,84

○ **Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo**

	1 ^{er} semestre 2022
20 días naturales o menos	37,34%
45 días naturales o menos	67,08%

SyR TRIBUTARIAS

En este apartado se muestran los datos de gestión realizados desde el Departamento de SyR Tributarias, adscrito al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (Subdirección General de Calidad y Evaluación).

Actividad Departamento SyR Tributarias

	1 ^{er} semestre 2022
Entrada inicial SyR Tributarias	3.441
Cambio de procedimiento	272
Número final tramitación de SyR Tributarias	3.169

Distribución por tipo de SyR Tributarias

	1 ^{er} semestre 2022	%
Sugerencias	66	2,08%
Reclamaciones	2.721	85,86%
Felicitaciones	60	1,89%
Peticiones de información	322	10,16%
Total	3.169	100,00%

Clasificación por materias

Materia	1 ^{er} semestre 2022	%
Recaudación	1.077	33,99%
Atención contribuyente	525	16,57%
Tasas y precios públicos	492	15,53%
IVTM	428	13,51%
I.I.V.T.N.U.	292	9,21%
I.B.I.	290	9,15%
Asuntos generales	35	1,10%
I.A.E.	16	0,50%
I.C.I.O.	14	0,44%
Total	3.169	100,00%

Terminación

	1 ^{er} semestre 2022	%
Contestadas	2.913	91,92%
No admitidas	256	8,08%
Total	3.169	100,00%

Tiempo medio de respuesta

	1 ^{er} semestre 2022
Tiempo medio de respuesta en días naturales	20,89

Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo

	1 ^{er} semestre 2022
20 días naturales o menos	56,96%
45 días naturales o menos	91,67%

1. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR

Este apartado está dedicado a analizar los datos de entrada en el Sistema SyR de las solicitudes presentadas por la ciudadanía durante el primer semestre del año 2022 y a detallar las gestiones y trámites que se realizan sobre ellas en la fase de supervisión por el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (unidad supervisora y coordinadora del Sistema SyR).

1.1. ENTRADA INICIAL

Los datos se corresponden con el número de solicitudes presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales que el Ayuntamiento de Madrid tiene habilitados para la presentación de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información:

- Canal telemático:
 - Internet: presentación a través del formulario disponible en la página web municipal www.madrid.es/contacto y la entrada a través teléfonos móviles para los que existe una adaptación especial de la página web municipal a entornos de teléfonos inteligentes. Disponibles las 24 horas todos los días del año.
 - Otros: son las altas que resultan de recepciones de mensajes de correo electrónico de ciudadanos y ciudadanas en las distintas unidades del Ayuntamiento, cuyo contenido son sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información (carácter tributario), escritos recibidos desde la Comunidad de Madrid y, en general, desde otras Administraciones Públicas cuando reciben asuntos que son competencia del Ayuntamiento de Madrid.
- Canal telefónico:
 - Teléfono 010 Línea Madrid: disponible las 24 horas todos los días del año.
- Presencial:
 - Oficinas de Registro situadas en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) y en dependencias municipales de las Áreas de Gobierno. Actualmente existen las siguientes oficinas del Registro municipal:
 - 27 en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, 3 de las cuales son Oficinas auxiliares y una es la Oficina central.
 - 5 en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.
 - 10 en las Áreas de Gobierno.
 - 5 en los Organismos Autónomos.
 - 1 en el Centro de Servicios Sociales del Distrito de Salamanca.
 - 1 en el Tribunal Económico Administrativo de Madrid (TEAMM).



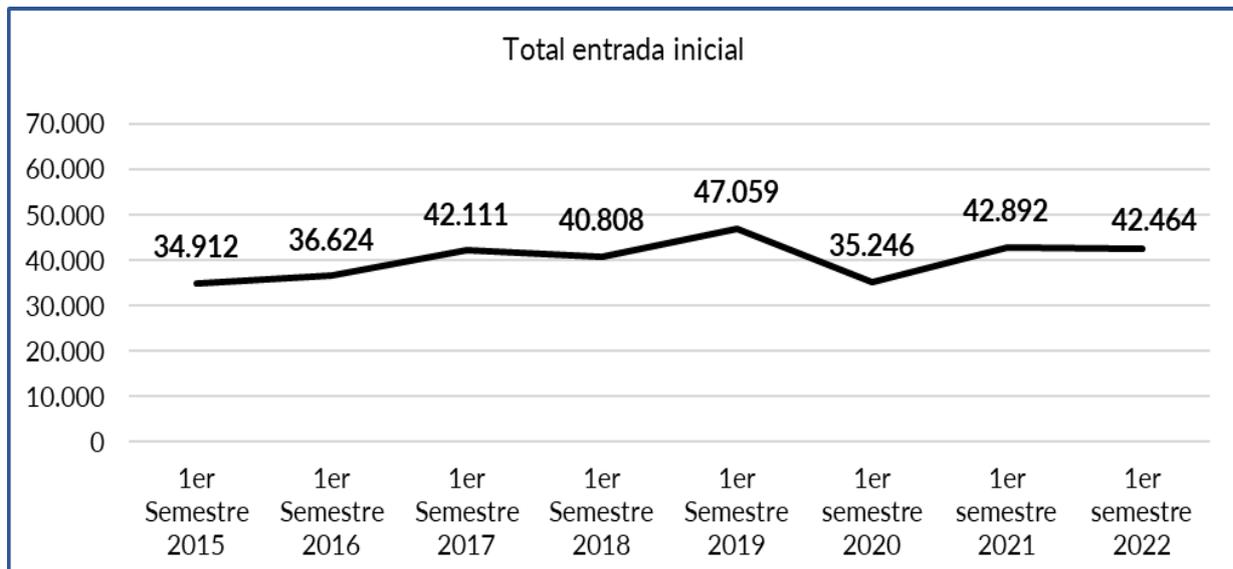
En el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se realiza, tanto para las solicitudes de carácter general como para las tributarias, procesos de *alta manual* en el Sistema SyR en los siguientes casos:

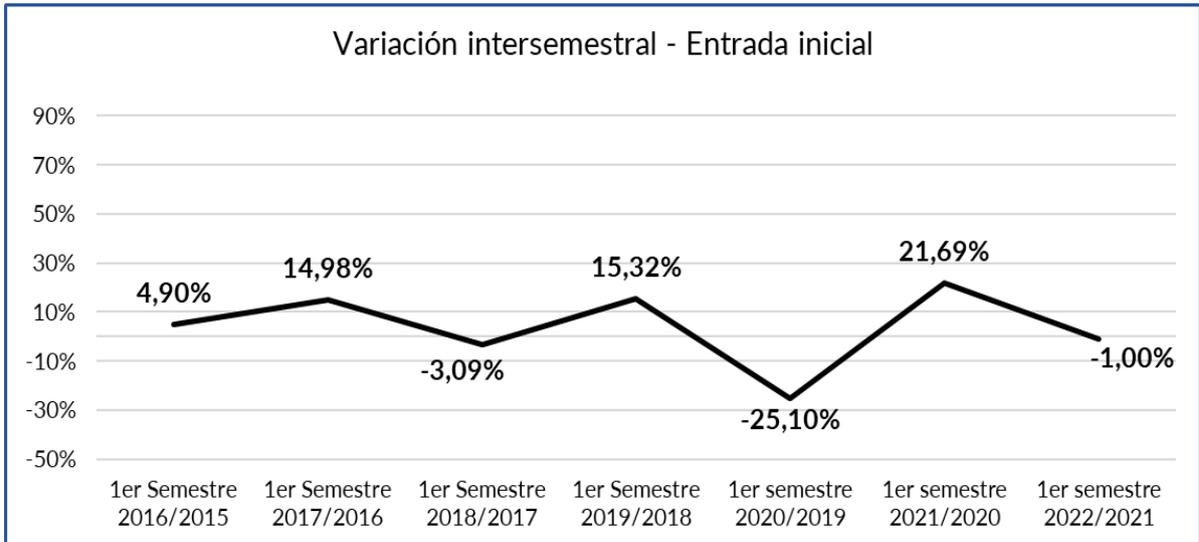
- Escritos que se remiten desde diferentes administraciones y organismos públicos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.).
- Escritos presentados a través del Registro municipal, pero que por diferentes motivos no se han introducido en la aplicación.
- Aquellos recibidos por correo postal y en los buzones de correo electrónico del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones sugyreclamaciones@madrid.es y sytributaria@madrid.es

En el primer semestre del año 2022, a través de estos medios se han recibido y se han dado de alta en el Sistema SyR 503 solicitudes de carácter general y 78 solicitudes de carácter tributario.

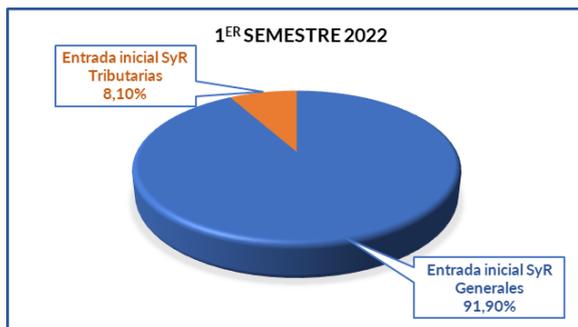
Resultado de la entrada de SyR a través de los canales indicados y de las altas manuales realizadas desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, el volumen total de solicitudes presentadas por la ciudadanía durante el primer semestre del año 2022 ascendió a la cantidad de **42.464**.

	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020	1 ^{er} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022
Total Entrada Inicial	34.912	36.624	42.111	40.808	47.059	35.246	42.892	42.464



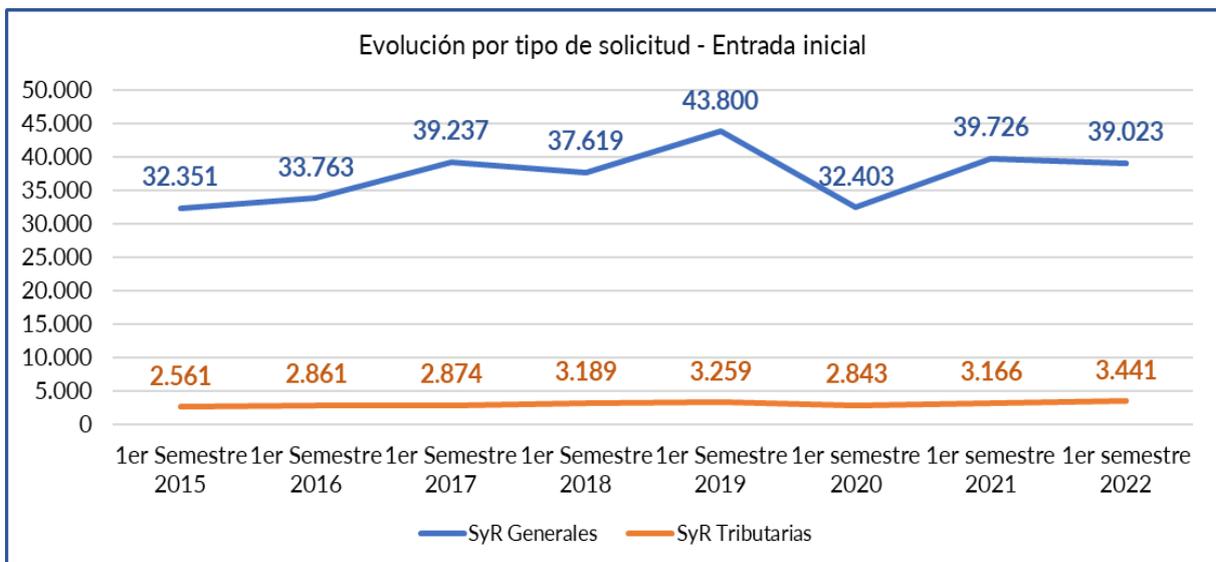


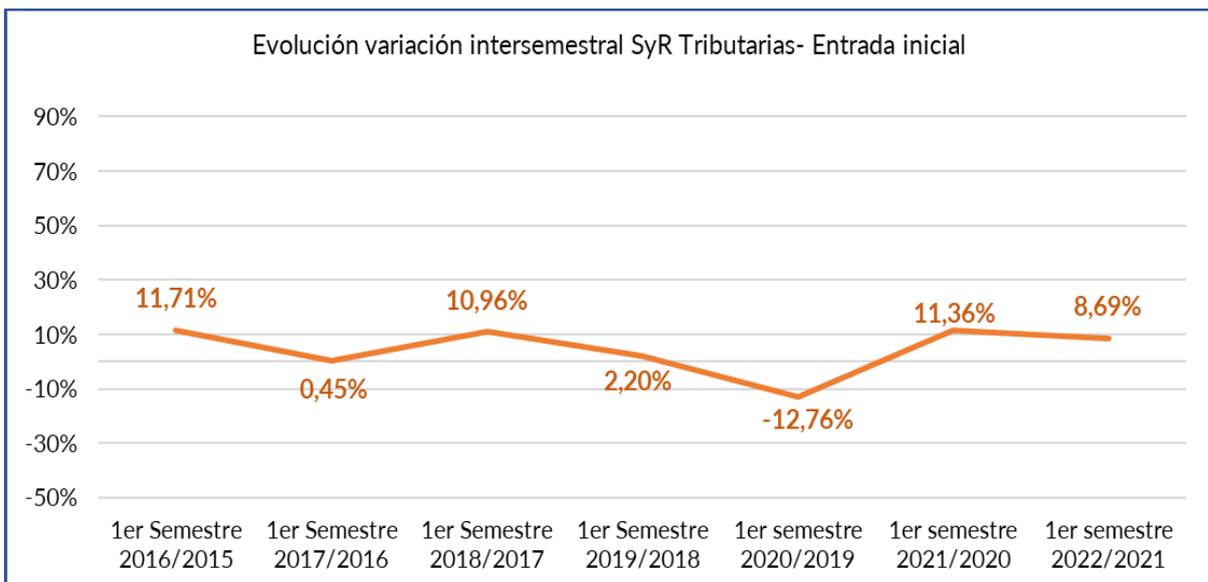
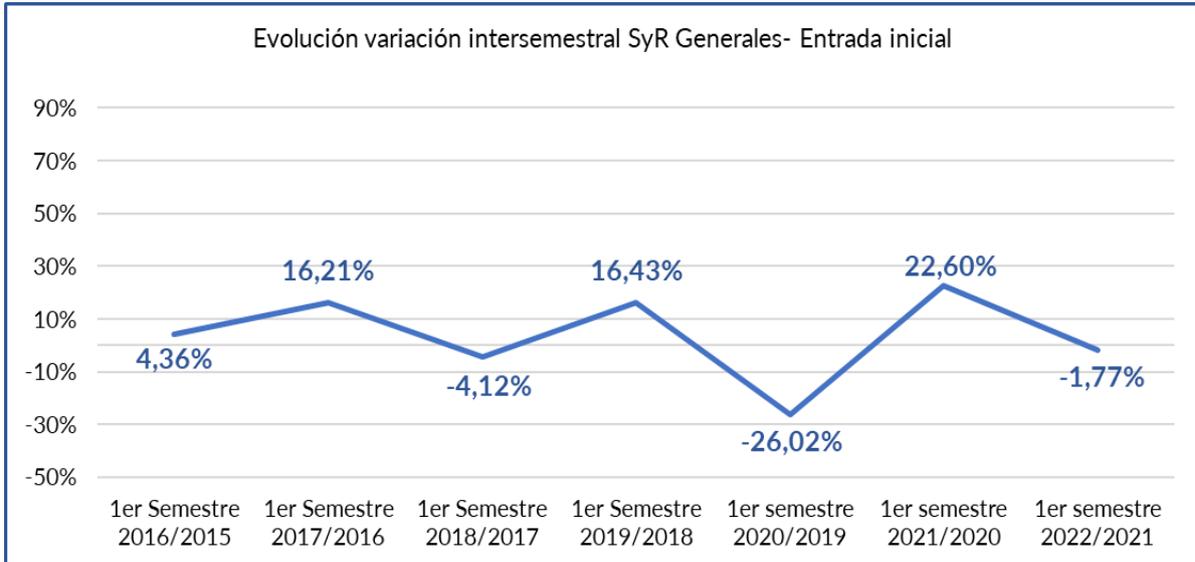
La distribución según el tipo de solicitud en el primer semestre del año 2022 fue:



	1er semestre 2022
Entrada inicial SyR Generales	39.023
Entrada inicial SyR Tributarias	3.441
Total Entrada inicial	42.464

La evolución por tipo de solicitud y las variaciones en los primeros semestres en la serie 2015-2022 se muestra en los gráficos que se incluyen a continuación:





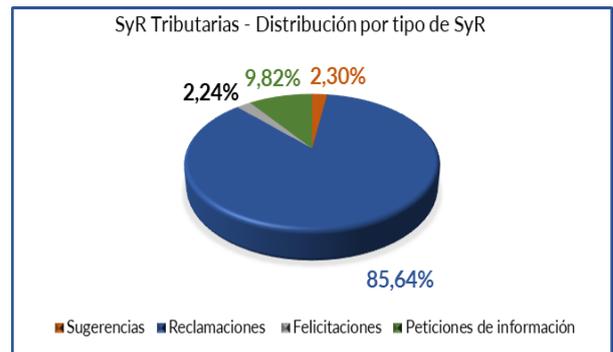
Los datos conjuntos y desagregados por tipo de expediente del total de entrada inicial para cada uno de los procedimientos, Generales y Tributarias se recogen en las tablas y gráficos siguientes:

SyR Generales + SyR Tributarias	1 ^{er} semestre 2022	%
Sugerencias	4.926	11,60%
Reclamaciones	35.865	84,46%
Felicitaciones	1.335	3,14%
Peticiones de Información	338	0,80%
Total	42.464	100,00%

SyR Generales	1 ^{er} semestre 2022
Sugerencias	4.847
Reclamaciones	32.918
Felicitaciones	1.258
Total	39.023



SyR Tributarias	1 ^{er} semestre 2022
Sugerencias	79
Reclamaciones	2.947
Felicitaciones	77
Peticiones de información	338
Total	3.441



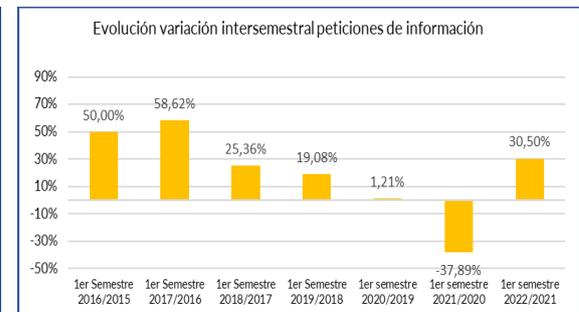
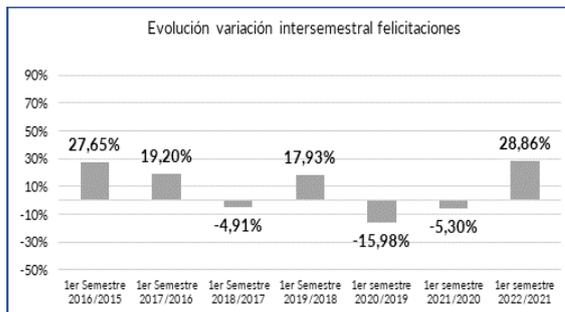
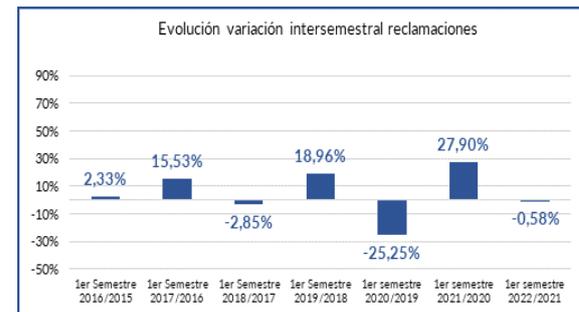
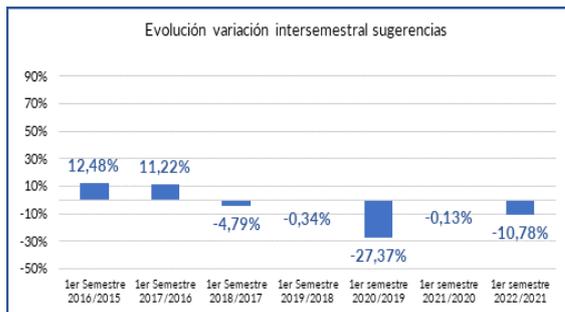
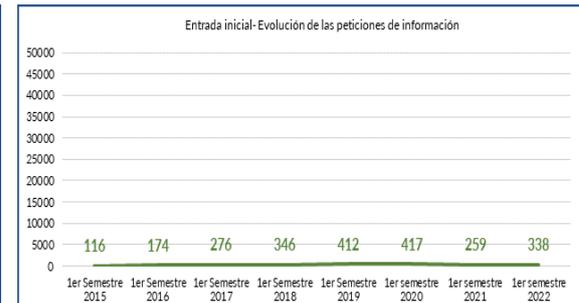
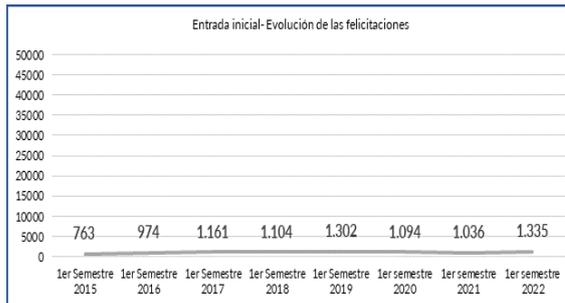
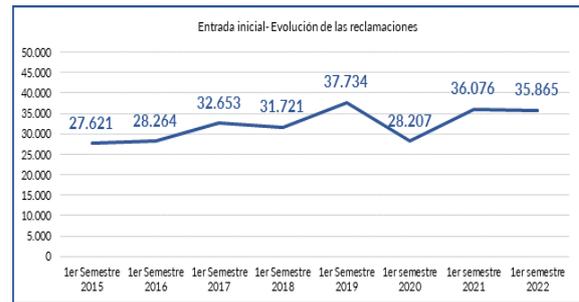
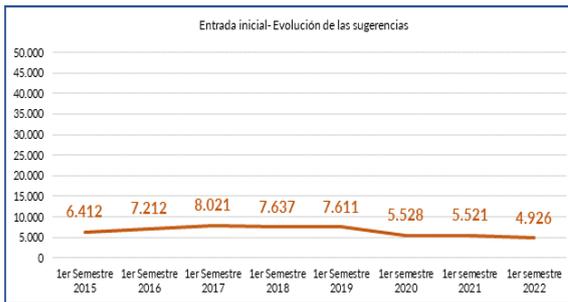
Los datos por tipo de SyR de la entrada inicial de solicitudes en el primer semestre del año 2022 muestran que las reclamaciones son el principal tipo, con porcentajes superiores al resto, tanto en generales, como en tributarias, representando el 85% y el 84%, respectivamente.

Las sugerencias representan en SyR generales el 12%, mientras que en las SyR Tributarias, alcanzan el 2%.

En el caso de las felicitaciones, los valores se sitúan en el 3% para las SyR generales y el 2% para las SyR tributarias. Por último, las peticiones de información de carácter tributario suponen el 10%.

Los datos de evolución de la entrada inicial en la serie primer semestre 2015-2022 desagregados por tipo de SyR y su variación intersemestral se muestran en la tabla y gráficos siguientes:

SyR Generales + SyR Tributarias	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020	1 ^{er} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022
Sugerencias	6.412	7.212	8.021	7.637	7.611	5.528	5.521	4.926
Reclamaciones	27.621	28.264	32.653	31.721	37.734	28.207	36.076	35.865
Felicitaciones	763	974	1.161	1.104	1.302	1.094	1.036	1.335
Peticiones de información	116	174	276	346	412	417	259	338
Total Entrada inicial	34.912	36.624	42.111	40.808	47.059	35.246	42.892	42.464



1.2. ENTRADA TOTAL

La actividad de gestión de la Subdirección General de Calidad y Evaluación se inicia con la lectura y análisis de todas las solicitudes que han entrado en el Sistema. A partir de ese momento, dependiendo del tipo de SyR, se realiza una gestión diferente².

² La gestión de SyR Generales se articula en torno a un modelo descentralizado (Subdirección General de Calidad y Evaluación y unidades gestoras) y la tramitación de las SyR Tributarias responde a un modelo de gestión integral realizado desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación, a través del Departamento de SyR Tributarias.



1.2.1. Departamento de Coordinación de SyR Generales

La Subdirección General de Calidad y Evaluación, a través del Departamento de Coordinación de SyR Generales, actúa como Unidad supervisora y coordinadora del Sistema SyR.

Su actividad se inicia con el análisis diario de las solicitudes que ha presentado la ciudadanía por cualquiera de los canales existentes en el Ayuntamiento de Madrid (Internet, Teléfono 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía y oficinas del Registro municipal). A partir de ese momento, de acuerdo con el modelo descentralizado establecido (sistema de colaboración entre la Subdirección General de Calidad y Evaluación y las unidades gestoras³), su actividad⁴, desde el punto de vista de gestión del Sistema SyR, se concreta en las siguientes actuaciones:

- Proceso de asignación a las unidades gestoras, de acuerdo con la organización y estructura municipal y las competencias delegadas a las Áreas de Gobierno y los Distritos, así como los Estatutos de los Organismos Autónomos.
- Proceso de división de solicitudes iniciales (es el caso de las denominadas “SyR de carácter múltiple”), por contener en un mismo escrito varios asuntos que competencialmente corresponden a diferentes unidades gestoras. A estas nuevas SyR generadas desde la Unidad supervisora se les asignan números de referencia nuevos. La SyR original queda terminada por división y conlleva contestación al ciudadano o ciudadana que la ha presentado para comunicarle el proceso de división efectuado y los números nuevos de referencia asignados con objeto de que pueda realizar el seguimiento del estado de tramitación a través de la web municipal.
- No admisión de solicitudes. Esta tramitación implica la gestión completa de la SyR ya que incluye una respuesta a las personas interesadas de los motivos por los que su solicitud no puede ser incorporada al Sistema SyR. Se trata de escritos que se refieren a cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites regulados en una normativa específica. Es el caso, por ejemplo, de aquellas cuestiones de conflicto de intereses entre particulares en los que el Ayuntamiento carece de competencias para intervenir, escritos en los que se debe iniciar un procedimiento administrativo concreto (reclamaciones de responsabilidad patrimonial, recursos administrativos, reclamaciones de consumo, denuncias contra particulares). Tampoco se admiten en otros supuestos, por ejemplo, cuando reiteran el contenido de una presentada en

³ En el Anexo 1 se incluye la relación de las unidades gestoras que estuvieron habilitadas durante todo o parte del primer semestre del año 2022.

⁴ La Subdirección General de Calidad y Evaluación también realiza acciones de soporte, asesoramiento y formación del personal encargado de la gestión y tramitación de las SyR recibidas en el Ayuntamiento de Madrid, la emisión de informes sobre SyR que le sean solicitados por las diferentes Áreas de Gobierno, Distritos, Organismos Autónomos y Alcaldía y la coordinación general del Sistema SyR mediante el control de gestión y la emisión de instrucciones.



un plazo de horas o días (en este caso se envía una comunicación en la que se da cuenta de la acumulación de ambas), cuando carecen de los datos mínimos necesarios para poder realizar su tramitación, porque la cuestión planteada no es competencia del Ayuntamiento sino de otra Administración Pública o de empresas municipales que cuentan con sistemas propios de sugerencias y reclamaciones o por tener carácter insultante, entre otros.

- Alta de solicitudes en el Sistema SyR, de los escritos remitidos desde diferentes administraciones públicas y organismos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), de solicitudes presentadas a través de las oficinas del Registro municipal que no se han mecanizado en la aplicación institucional corporativa de gestión de SyR y también aquellas solicitudes recibidas directamente en el correo electrónico sugyreclamaciones@madrid.es
- Cambios de procedimiento, de SyR Generales a SyR Tributarias o a Peticiones de información de carácter general.
- Contestación directa de SyR por la Subdirección General de Calidad y Evaluación. Esta situación se produce en aquellos casos en los que las SyR son especialmente complejas desde el punto de vista competencial, cuando plantean asuntos muy genéricos o diversos que lo aconsejan y, finalmente, cuando existen determinadas dificultades para que la contestación pueda ser asumida por algunas unidades gestoras.

Para el primer semestre del año 2022, desde el punto de vista cuantitativo, toda esta relación de actuaciones descritas anteriormente se concreta en:

- **Asignación directa: 38.162** (incluye las 4.279 SyR Generales generadas por su carácter múltiple).
- **Alta de solicitudes en el Sistema SyR**
 - *Generación de nuevas solicitudes por presentar carácter múltiple en su contenido* – 4.279
 - *Alta manual de solicitudes en el Sistema SyR* – 503 (número incluido en las 39.023 solicitudes iniciales).
- **Terminación de las solicitudes iniciales presentadas por la ciudadanía**
 - *Por presentar carácter múltiple*- Las solicitudes que han sido terminados por este motivo durante el primer semestre del año 2022 ascienden a un total de **1.998** (incluido en las 39.023 solicitudes inicialmente presentadas).
 - *Cambio de procedimiento*- a SyR Tributaria o a Petición de información de carácter general: **1.215**.



- *Contestación a la ciudadanía desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación*- **122** solicitudes.
- *No admisión*- **1.805** solicitudes⁵.

En las tablas siguientes se ofrece un resumen de las diferentes tareas de supervisión realizadas: datos individuales del primer semestre del año 2022 y comparativa intersemestral (2015-2022).

TAREAS		1 ^{er} semestre 2022
Asignación	Total Unidades Gestoras	38.162
Alta	Generación por carácter múltiple	4.279
	Alta directa de SyR	503
	Total	4.782
Terminación	Por presentar carácter múltiple	1.998
	Por cambio de procedimiento	1.215
	Contestadas	122
	No admitidas	1.805
	Total	5.140

		1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020	1 ^{er} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022
Asignación	Unidades Gestoras	28.566	32.091	36.595	34.038	41.409	31.027	38.159	38.162

Alta	Generación por carácter múltiple	4.008	5.793	3.418	2.857	3.854	3.598	4.049	4.279
	Alta directa de SyR	136	46	155	560	333	383	599	503
	Total	4.144	5.839	3.573	3.417	4.187	3.981	4.648	4.782

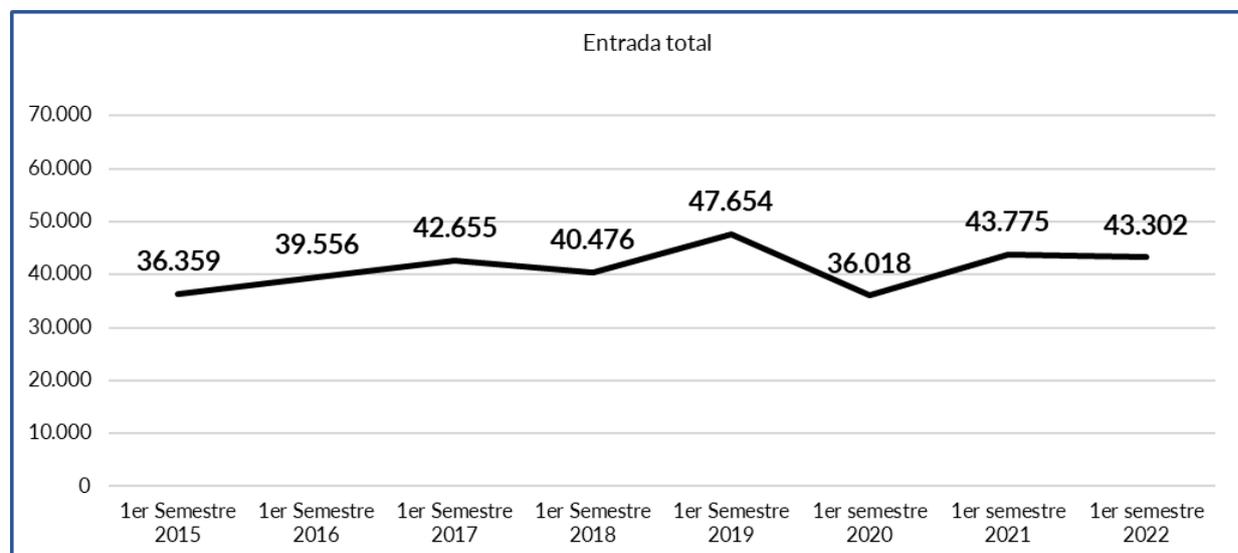
Terminación	Por presentar carácter múltiple	1.959	2.555	1.597	1.297	1.638	1.707	1.931	1.998
	Por cambio de procedimiento	953	1.470	1.550	1.872	2.059	1.364	1.567	1.215
	Contestadas	294	136	117	299	120	81	64	122
	No admitidas	4.217	3.277	2.624	2.960	2.417	1.837	2.054	1.805
	Incidencias técnicas	373	27	10	4	11	2	0	0
	Total	7.796	7.465	5.898	6.432	6.245	4.991	5.616	5.140

⁵ La no admisión de solicitudes desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación conlleva contestación a la ciudadanía.

		VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
		1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Asignación	Unidades Gestoras	12,34%	14,04%	-6,99%	21,66%	-25,07%	22,99%	0,01%
Alta	Generación por carácter múltiple	44,54%	-41,00%	-16,41%	34,90%	-6,64%	12,53%	5,68%
	Alta directa de SyR	-66,18%	236,96%	261,29%	-40,54%	15,02%	56,40%	-16,03%
	Total	40,90%	-38,81%	-4,37%	22,53%	-4,92%	16,75%	-8,48%
Terminación	Por presentar carácter múltiple	30,42%	-37,50%	-18,79%	26,29%	4,21%	13,12%	3,47%
	Por cambio de procedimiento	54,25%	5,44%	20,77%	9,99%	-33,75%	14,88%	-22,46%
	Contestadas	-53,74%	-13,97%	155,56%	-59,87%	-32,50%	-20,99%	90,63%
	No admitidas	-22,29%	-19,93%	12,80%	-18,34%	-24,00%	11,81%	-12,12%
	Total	-4,25%	-20,99%	9,05%	-2,91%	-20,08%	12,52%	-8,48%

Por tanto, para las SyR generales, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación es la entrada inicial, 39.023 (incluye las altas manuales: 503), más las 4.279 generadas por "carácter múltiple": **43.302**. Esto supone que la entrada total ha descendido en el 1% en el primer semestre del 2022 respecto al primer semestre del 2021. En relación con las altas por carácter múltiple se produce un incremento del 6% en el primer semestre del 2022 respecto al mismo período del año 2021.

	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020	1 ^{er} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022
ENTRADA INICIAL SyR generales	32.351	33.763	39.237	37.619	43.800	32.403	39.726	39.023
ALTA carácter múltiple	4.008	5.793	3.418	2.857	3.854	3.615	4.049	4.279
Entrada Total SyR generales	36.359	39.556	42.655	40.476	47.654	36.018	43.775	43.302

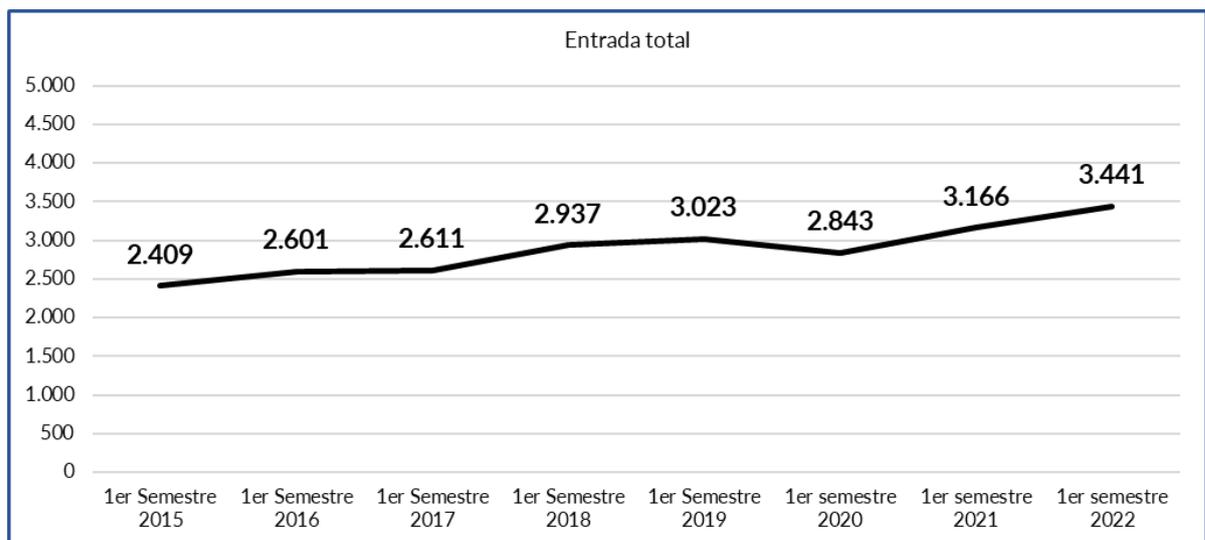


	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
ENTRADA INICIAL SyR generales	4,36%	16,21%	-4,12%	16,43%	-26,02%	22,60%	-1,77%
ALTA carácter múltiple	44,54%	-41,00%	-16,41%	34,90%	-6,20%	12,01%	5,68%
Entrada Total SyR Generales	8,79%	7,83%	-5,11%	17,73%	-24,42%	21,54%	-1,08%

1.2.2. Departamento de SyR Tributarias

La entrada total de SyR de carácter Tributario ha experimentado un incremento del 9% en el primer semestre del año 2022 en comparación con el primer semestre del 2021.

	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020	1 ^{er} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022
Entrada Total SyR Tributarias	2.409	2.601	2.611	2.937	3.023	2.843	3.166	3.441



	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Entrada Total SyR Tributarias	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-5,95%	11,36%	8,69%

En el caso de las SyR de carácter tributario, la Subdirección General de Calidad y Evaluación, a través del Departamento de SyR Tributarias, realiza las siguientes tareas sobre las solicitudes que han entrado en el Sistema:

- Alta en el Sistema SyR de los escritos remitidos desde diferentes Administraciones Públicas y Organismos (Comunidad de Madrid, Empresas

Municipales, etc.), de solicitudes presentadas a través de las Oficinas del Registro municipal que no se han mecanizado en la aplicación corporativa de gestión de SyR y también de aquellas solicitudes recibidas directamente en el correo electrónico syrtributaria@madrid.es

- Cambios de procedimiento de SyR Tributarias a SyR Generales o a peticiones de información de carácter general.
- Inadmisión de solicitudes: Esta tramitación incluye las respuestas a las ciudadanas y ciudadanos explicativas de los motivos por los que su solicitud no puede ser incorporada al Sistema SyR. Se trata de escritos que se refieren a cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites regulados en normativa específica. Debe indicarse que tampoco se admiten en los siguientes supuestos: cuando reiteran el contenido de una presentada en un plazo de horas o días (en este caso se envía una comunicación en la que se da cuenta de la acumulación de ambas), cuando carecen de los datos mínimos necesarios para poder realizar su tramitación o porque la cuestión planteada no es competencia del Ayuntamiento sino de otra Administración Pública.

Para el primer semestre del año 2022, desde el punto de vista cuantitativo, toda esta relación de actuaciones se concreta en:

		TAREAS	1 ^{er} semestre 2022
Alta	Alta directa		78
Terminación	Por cambio de procedimiento		272
	No admitidas		256
	Total		528

		1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020	1 ^{er} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022
Alta	Alta directa	279	177	147	198	60	64	131	78
Terminación	Por cambio de procedimiento	152	260	263	252	236	127	170	272
	No admitidas	200	107	52	213	272	172	205	256
	Desistidas	0	0	0	0	1	0	0	0
	Total	352	367	315	465	509	299	375	528

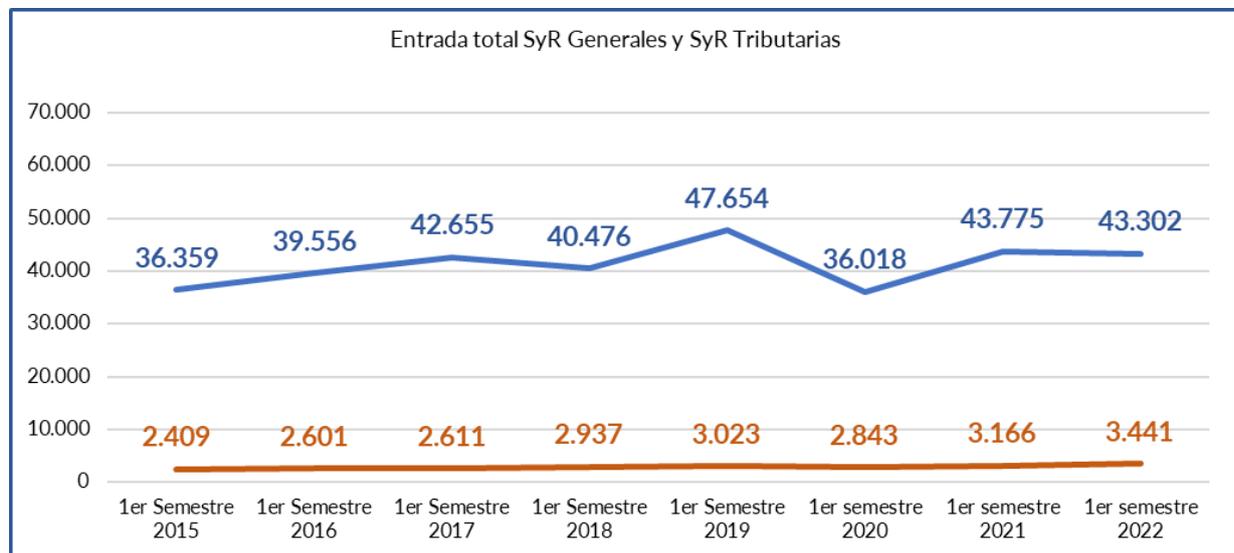
		VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
		1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Alta	Alta directa	-36,56%	-16,95%	34,69%	-69,70%	6,67%	104,69%	-40,46%
Terminación	Por cambio de procedimiento	71,05%	1,15%	-4,18%	-6,35%	-46,19%	33,86%	60,00%
	No admitidas	-46,50%	-51,40%	309,62%	27,70%	-36,76%	19,19%	24,88%
	Desistidas	---	---	---	---	-100,00%	---	---
	Total	4,26%	-14,17%	47,62%	9,46%	-41,26%	25,42%	40,80%

La tramitación y gestión que posteriormente se realiza desde el Departamento de SyR Tributarias (Entrada Neta) se detalla en el apartado tercero del informe.

1.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias

El número de solicitudes que finalmente se incorporaron en el Sistema durante el primer semestre del año 2022 alcanzó la cantidad de 46.743

En las tablas y gráficos siguientes se muestran los datos de evolución por tipo de solicitud y las variaciones porcentuales interanuales:



	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020	1 ^{er} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022
Entrada Total	38.768	42.157	45.266	43.413	50.677	38.861	46.941	46.743

	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Entrada Total SyR Generales	8,79%	7,83%	-5,11%	17,73%	-24,42%	21,54%	-1,08%
Entrada Total SyR Tributarias	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-5,95%	11,36%	8,69%
Entrada Total	8,74%	7,37%	-4,09%	16,73%	-23,32%	20,79%	-0,42%

1.2.4. Canal de entrada

El canal mayoritario para realizar una sugerencia, reclamación, felicitación o petición de información, al igual que en años anteriores, es el canal telemático (fundamentalmente, el formulario en línea en la página web municipal y su adaptación para teléfonos inteligentes).

En el primer semestre del año 2022, los datos conjuntos de las SyR Generales y SyR Tributarias (46.743), según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

- **Canal telemático**, representa el 61% de la entrada total con 28.469 solicitudes.
- **Canal telefónico** (Teléfono 010), disponible las 24 horas todos los días de la semana, es la segunda vía de entrada al sistema. Representa el 31% con 14.680 solicitudes.
- **Presencial**, en las Oficinas del Registro municipal (en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y en otras dependencias municipales) se ha presentado el 8%, 3.561 solicitudes.
- **Por correo postal**, se ha presentado el restante 0,07%, 33 solicitudes.

SyR Generales + SyR Tributarias		1 ^{er} Semestre 2022	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Página web	17.432	37,29%	61,23%
	Otros	11.037	23,61%	38,77%
	Total	28.469	60,91%	100,00%
Teléfono 010		14.680	31,41%	
Presencial		3.561	7,62%	
Correo postal		33	0,07%	
Total		46.743	100,00%	

El análisis por tipo de solicitud nos ofrece los siguientes datos:

SyR Generales		1 ^{er} Semestre 2022	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Página web	15.587	36,00%	59,37%
	Otros	10.665	24,63%	40,63%
	Total	26.252	60,63%	100,00%
Teléfono 010		13.773	31,81%	
Presencial		3.244	7,49%	
Correo postal		33	0,08%	
Total		43.302	100,00%	

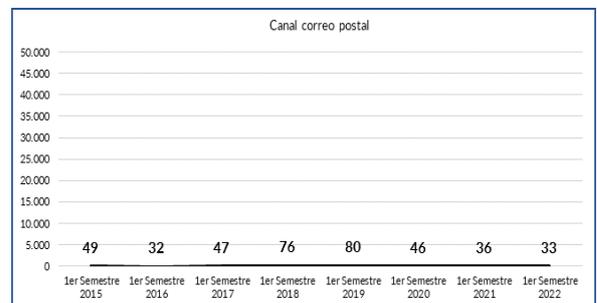
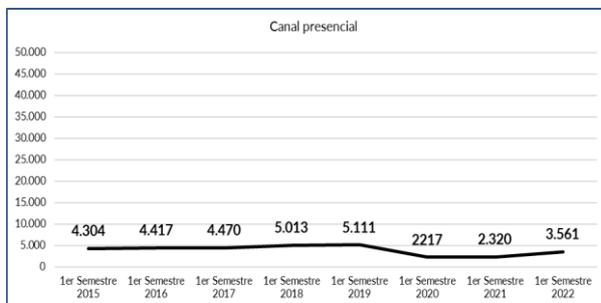
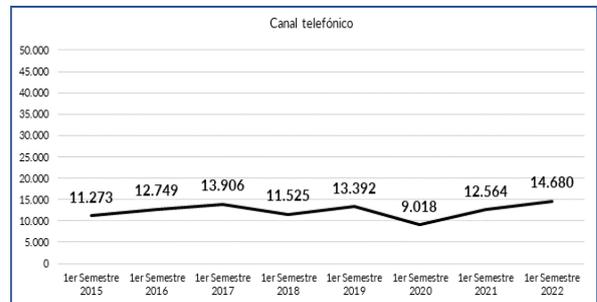
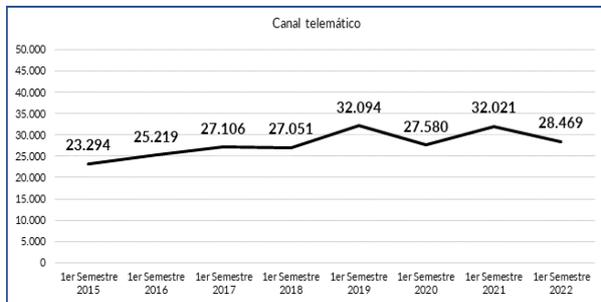


SyR Tributarias		1 ^{er} Semestre 2022	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Página web	1.845	53,62%	83,22%
	Otros	372	10,81%	16,78%
	Total	2.217	64,43%	100,00%
Teléfono 010		907	26,36%	
Presencial		317	9,21%	
Correo postal		0	0%	
Total		3.441	100,00%	

Se observa que la distribución por canales en la presentación de SyR es similar en los dos tipos de solicitudes existentes en el Sistema (Generales y Tributarias), si bien la presentación telemática ha sido superior proporcionalmente en tributarias (64%)

Los datos de evolución en los primeros semestres de los años 2015-2022, los porcentajes que representan cada uno de los canales en los diferentes semestres analizados y sus variaciones interanuales se muestran en las siguientes tablas:

SyR Generales +SyR Tributarias	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022
Telemático	23.294	25.219	27.106	27.051	32.094	27.580	32.021	28.469
Telefónico	11.273	12.749	13.906	11.525	13.392	9.018	12.564	14.680
Presencial	4.304	4.417	4.470	5.013	5.111	2.217	2.320	3.561
Correo postal	49	32	47	76	80	46	36	33
Total	38.920	42.417	45.529	43.665	50.677	38.861	46.941	46.743





SyR Generales +SyR Tributarias	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Telemático	8,26%	7,48%	-0,20%	18,64%	-14,06%	16,10%	-11,09%
Telefónico	13,09%	9,08%	-17,12%	16,20%	-32,66%	39,32%	16,84%
Presencial	2,63%	1,20%	12,15%	1,95%	-56,62%	4,65%	53,49%
Correo postal	-34,69%	46,88%	61,70%	5,26%	-42,50%	-21,74%	-8,33%
Total	8,99%	7,34%	-4,09%	16,06%	-23,32%	20,79%	-0,42%

Aunque el tipo de canal telemático es el mayoritario, hay que destacar el descenso del 11% que ha experimentado en el primer semestre del año 2022 con respecto al mismo período del año 2021. Por su parte, el telefónico se incrementa en un 17% y el presencial en un 53%.

2. SyR GENERALES

En el apartado primero de este informe se detalló el proceso de supervisión que, por parte de la Subdirección General de Calidad y Evaluación, se realiza sobre la **ENTRADA INICIAL** de SyR y como, tras los procesos de alta manual y las divisiones por presentar carácter múltiple se configuraba el número **TOTAL** de SyR que durante el primer semestre del año 2022 han entrado finalmente en el Sistema.

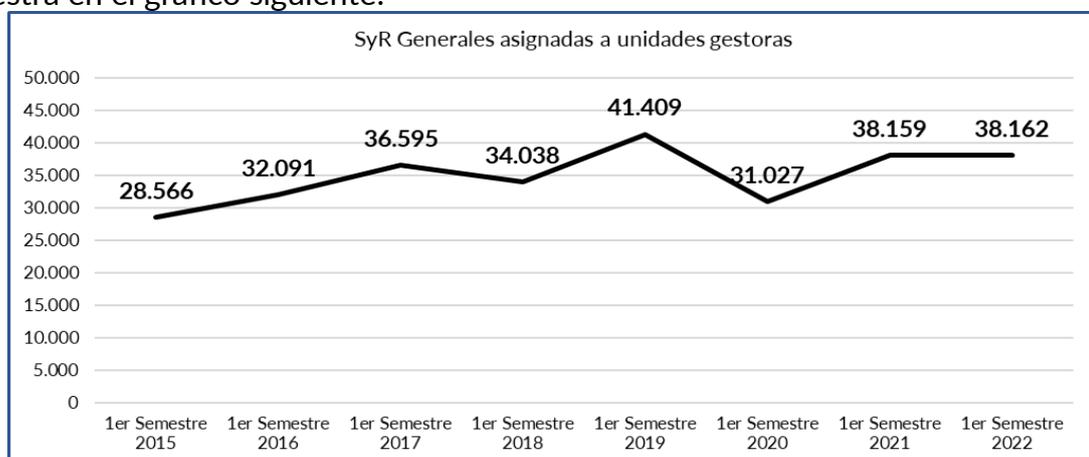
Sobre este número total (43.302), el Departamento de Coordinación del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realiza diferentes gestiones y tareas, como el cambio de procedimiento, las contestaciones a la ciudadanía y la no admisión⁶. Después de estos trámites de supervisión el resto de las solicitudes se asignan a las unidades gestoras competentes según la materia expuesta por la ciudadanía en cada una de ellas.

Este apartado está dedicado a explicar cuál es el proceso que siguen las SyR Generales una vez que han sido asignadas a las unidades gestoras del Pleno, la Coordinación de Alcaldía, las Áreas de Gobierno, los Distritos y los Organismos Autónomos.

2.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS

Las unidades gestoras son las encargadas de tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que les son asignadas y también son responsables de controlar los plazos y la calidad de las respuestas, sin perjuicio de las funciones de coordinación y supervisión ejercidas sobre el Sistema SyR por parte de la Subdirección General de Calidad y Evaluación. Además, con objeto de que se pueda realizar la evaluación y el seguimiento del proceso de tramitación deben incorporar los informes y otros datos que hayan servido para dar contestación a la ciudadanía.

En el primer semestre del año 2022, se asignaron a las unidades gestoras 38.162 solicitudes tras su supervisión, es decir, el 88% de la entrada total al Sistema SyR: 43.302. La evolución (años 2015-2022) de la asignación a las Unidades Gestoras se muestra en el gráfico siguiente:



⁶ Todas las SyR que no son admitidas conllevan respuesta a la ciudadanía.



Durante el proceso de gestión, algunas unidades derivan determinadas SyR a otros sistemas municipales, bien porque su contenido se refiere a una avería, una incidencia o un desperfecto que requiere la reparación inmediata o bien por ser una demanda la actuación.

Los sistemas con los que actualmente cuenta el Ayuntamiento de Madrid son:

- **AVISOS-MADRID:** sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas, vectores, plagas y otros.
- **SACPM:** Sistema de Atención Ciudadana de la Policía Municipal.

Esta derivación se produce en las siguientes unidades:

- **AVISOS-MADRID:**
 - Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.
 - Dirección General de Conservación de Vías Públicas.
 - Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.
 - Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes.
 - Madrid Salud.
 - Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación.
 - Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras.
- **SACPM:**
 - Dirección General de la Policía Municipal.

Cuando se produce la derivación de las SyR a cualquiera de los dos sistemas indicados, las solicitudes quedan terminadas en el Sistema SyR y se emite una comunicación a la persona solicitante en la que se le indica que se ha producido un cambio de su escrito a AVISOS-MADRID O SACPM, proporcionándole, al mismo tiempo, un número de referencia para que realice el seguimiento.

Durante el primer semestre del año 2021, la finalización de SyR por derivación a otros sistemas municipales ofrece los resultados siguientes:

- Derivación a AVISOS-MADRID.....5.904
- Derivación a SACPM.....1.780

TOTAL7.684

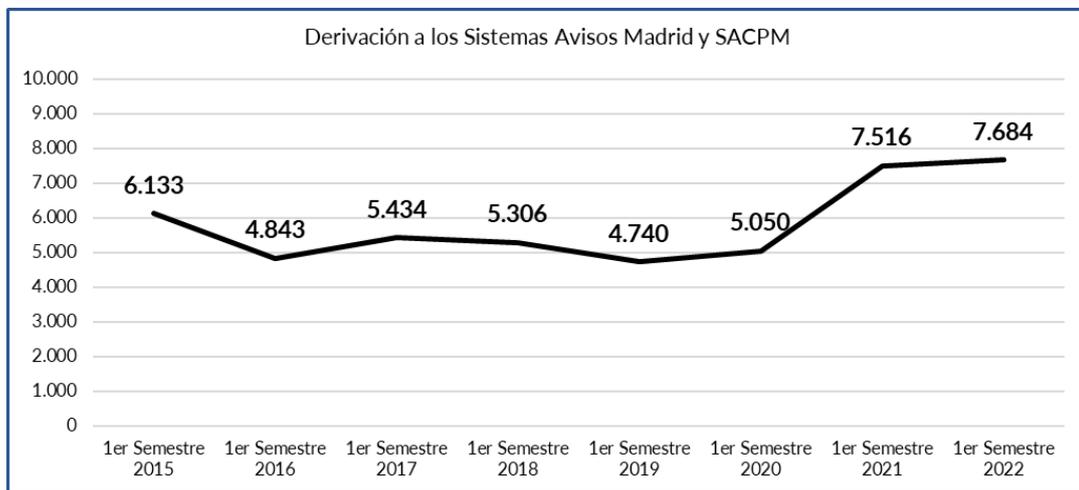
La tabla que se incorpora a continuación muestra el detalle de derivación por unidad gestora:



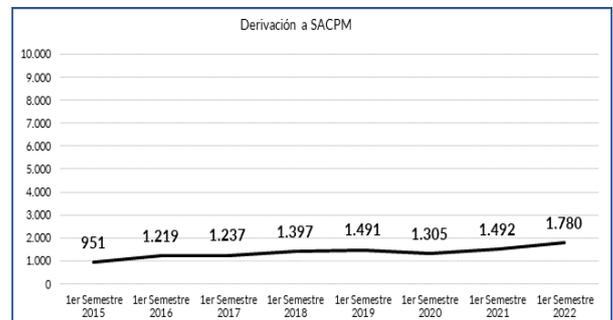
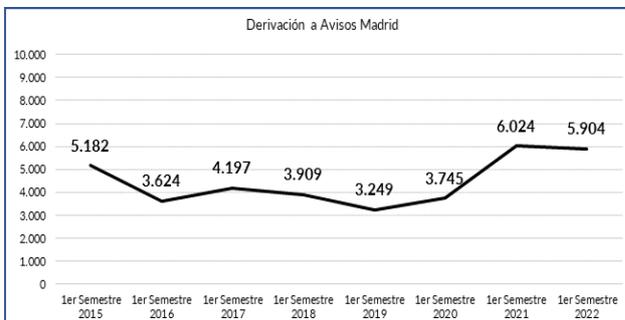
	AVISOS MADRID
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	2.364
Dirección General de Conservación de Vías Públicas	2.074
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	613
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	611
Madrid Salud	149
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	90
Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras	3
Total	5.904

	SACPM
Dirección General de la Policía Municipal	1.780
Total	1.780

Los datos de evolución de la derivación a otros sistemas son:



AVISOS MADRID+SACPM	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Total	-21,03%	12,20%	-2,36%	-10,67%	6,54%	48,83%	2,24%



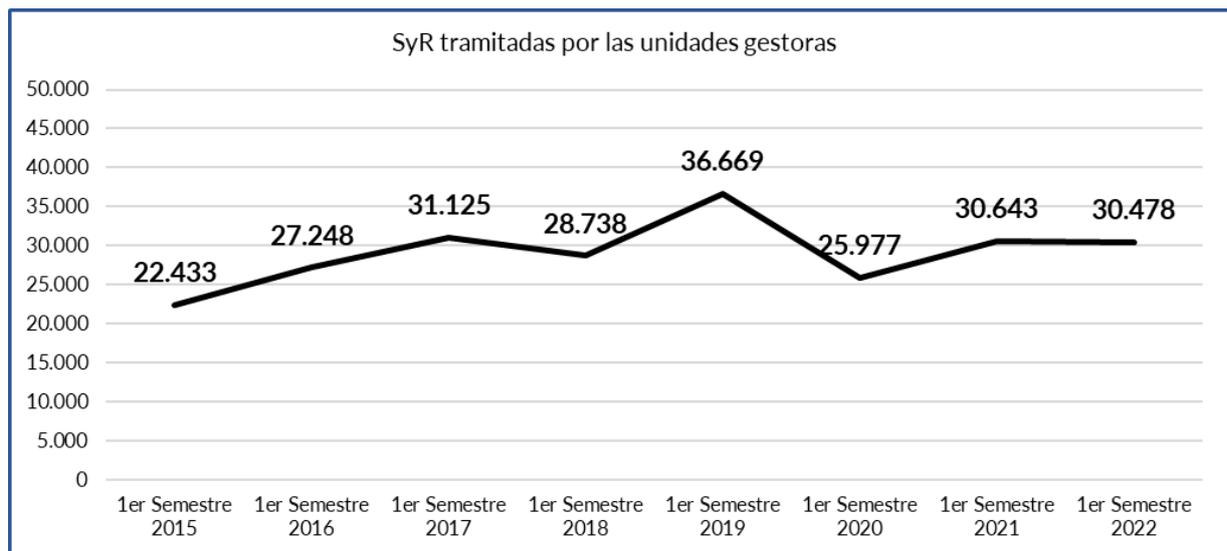


AVISOS MADRID						
VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
-30,07%	15,81%	-6,86%	-16,88%	15,27%	60,85%	-1,99%

SACPM						
VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
28,18%	1,48%	12,93%	6,73%	-12,47%	14,33%	19,30%

Por tanto, del total de solicitudes que se habían asignado a las unidades gestoras (38.162), una vez descontadas los que fueron derivadas a otros Sistemas (7.684), las SyR Generales que, finalmente, fueron gestionadas por las unidades gestoras durante el primer semestre del año 2022 ascendió a la cantidad de **30.478**.

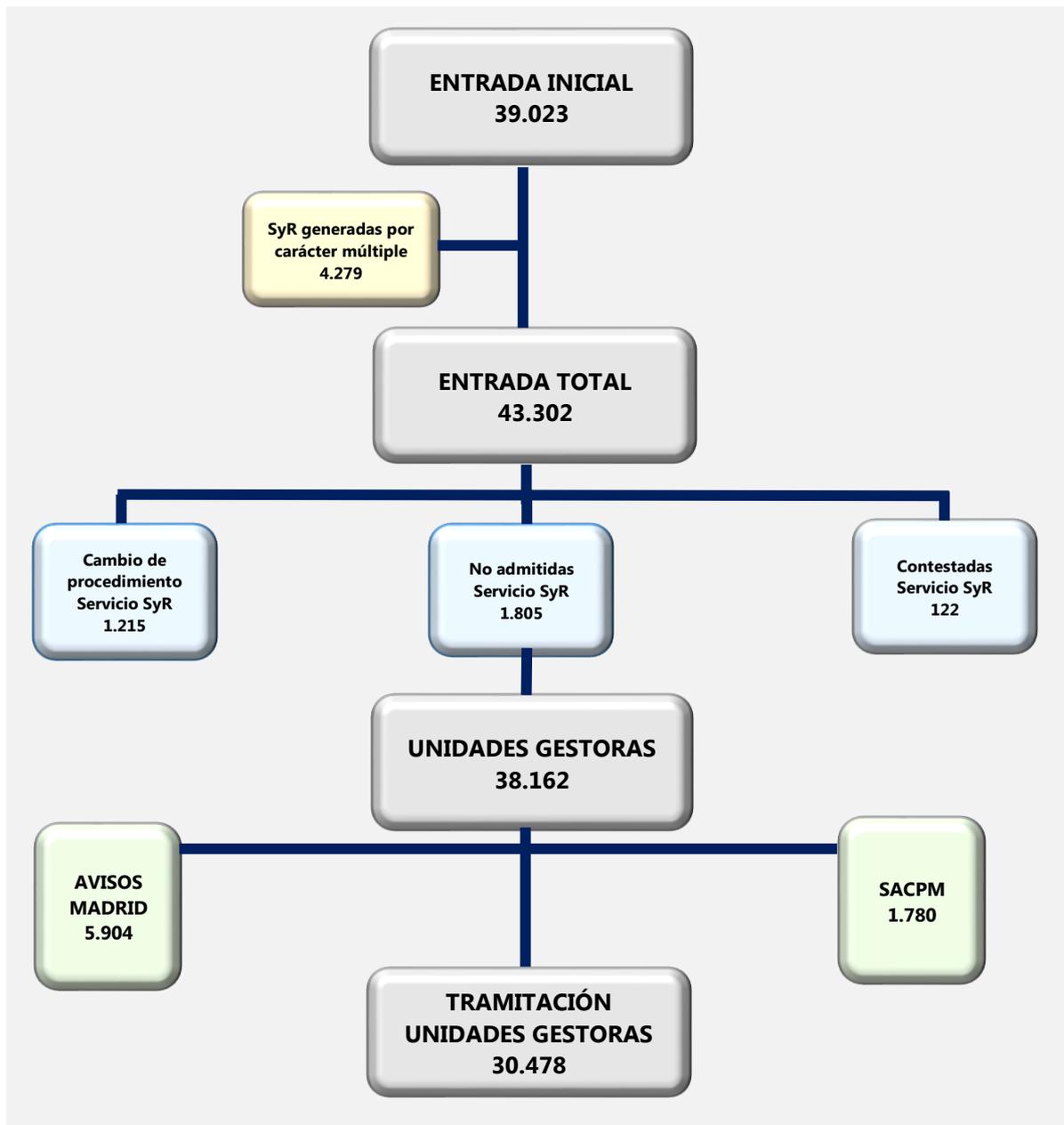
Los datos y las variaciones porcentuales intersemestrales en el período 2015-2022 de las SyR que se gestionan por las unidades gestoras se muestran en el gráfico y la tabla siguiente:



	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
SyR tramitadas por las Unidades Gestoras	21,46%	14,23%	-7,67%	27,60%	-29,16%	17,96%	-0,54%

Por tanto, el Ayuntamiento de Madrid, en el primer semestre de 2022, gestionó a través del Sistema SyR un 0,54% menos de solicitudes que en el primer semestre del 2021.

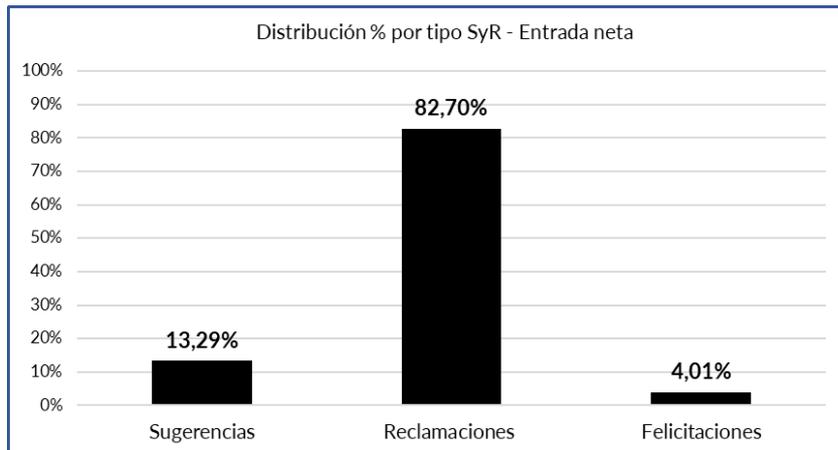
Para finalizar este apartado se incluye un esquema que muestra las diferentes fases de tramitación de las SyR desde que son presentadas por la ciudadanía hasta que son asignadas a las unidades gestoras.



2.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR

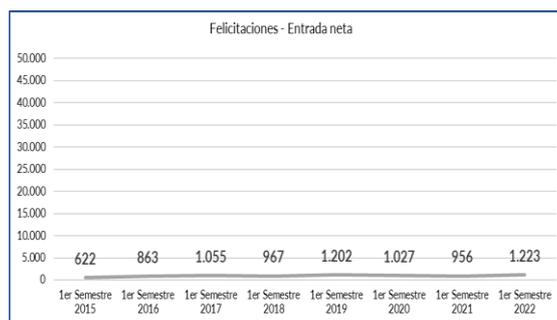
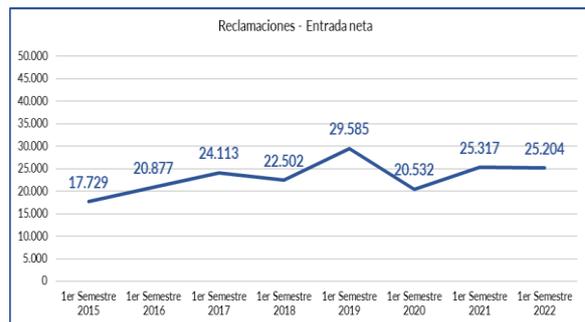
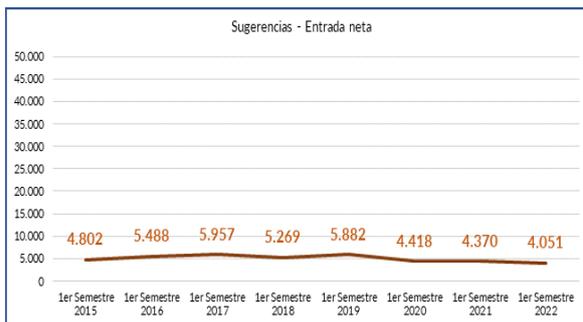
En el primer semestre del año 2022, las **30.478** solicitudes tramitadas por las Unidades Gestoras del Sistema SyR tienen la siguiente distribución:

	1 ^{er} Semestre 2022
Sugerencias	4.051
Reclamaciones	25.204
Felicitaciones	1.223
Total	30.478



Tal y como muestran los datos anteriores, las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 83% del total tramitado, seguidas de las sugerencias, con el 13%, y por último, de las felicitaciones, con un 4%.

A continuación, se muestran datos de evolución y las variaciones porcentuales para el período primer semestre 2015-2022 por tipo de SyR:



	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Sugerencias	14,29%	8,55%	-11,55%	11,63%	-24,89%	-1,09%	-7,30%
Reclamaciones	17,76%	15,50%	-6,68%	31,48%	-30,60%	23,31%	-0,45%
Felicitaciones	38,75%	22,25%	-8,34%	24,30%	-14,56%	-6,91%	27,93%
Total	17,60%	14,31%	-7,67%	27,60%	-29,16%	17,96%	-0,54%



Las variaciones interanuales muestran un descenso en sugerencias (7%), estabilización en las reclamaciones, con un ligero descenso (0,4%) y el aumento de las felicitaciones del 28%.

2.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

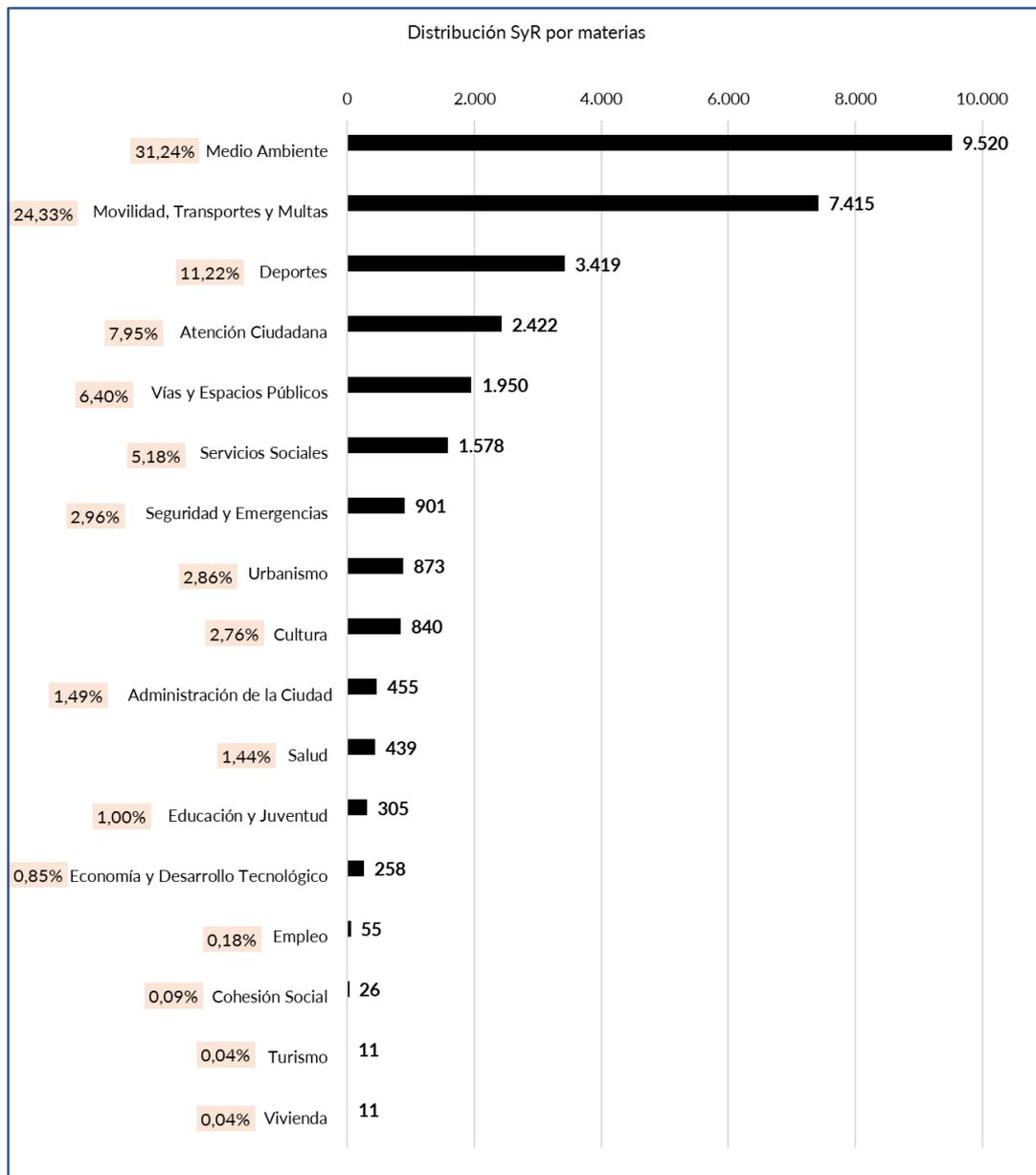
El Sistema SyR cuenta con dos niveles básicos de clasificación para todas las solicitudes: materia y submateria⁷. Esta clasificación se realiza desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación y también, en caso de ser necesaria su modificación, desde las propias unidades gestoras. Clasificar las SyR en estos dos niveles permite realizar de manera más ágil los análisis de aquellos asuntos que son más reclamados, sugeridos o felicitados por la ciudadanía.

Durante el primer semestre del año 2022, el mayor número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas ha quedado clasificada dentro de la materia “Medio ambiente”, con un 31%, seguida de “Movilidad, transportes y multas”, con el 24%. Supone que, en conjunto, esas dos materias representan el 55%, de las SyR tramitadas.

Le siguen, con número superior a las 1.000 solicitudes, “Deportes”, “Atención a la ciudadanía”, “Vías y espacios públicos” y “Servicios sociales”. En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 11% (la primera indicada) y el 5% (la última).

En el gráfico y tabla que se incluye a continuación se muestra, por cada una de las materias, el número de solicitudes recibidas y su valor porcentual con respecto al total de SyR.

⁷ A partir del año 2020 se incorporó en el Sistema SyR un tercer nivel de clasificación: la categoría, con carácter obligatorio en la tramitación por las unidades gestoras. .

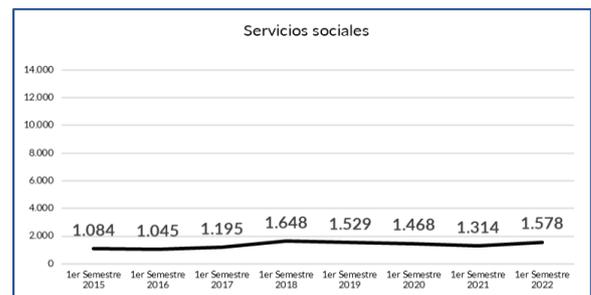
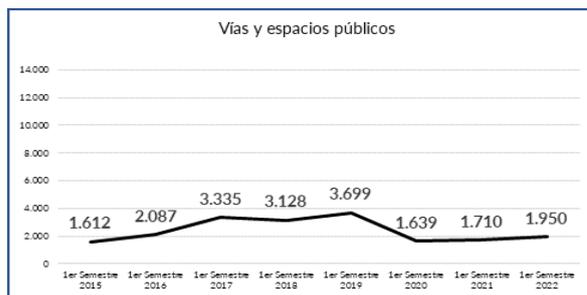
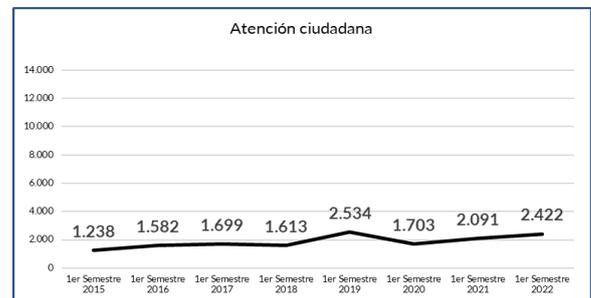
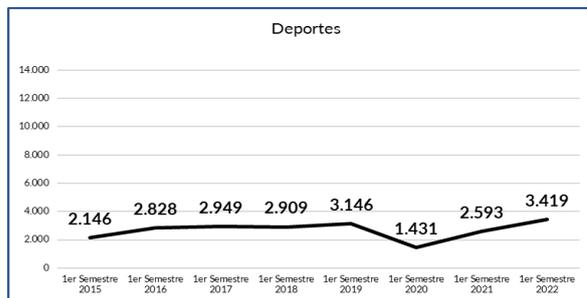
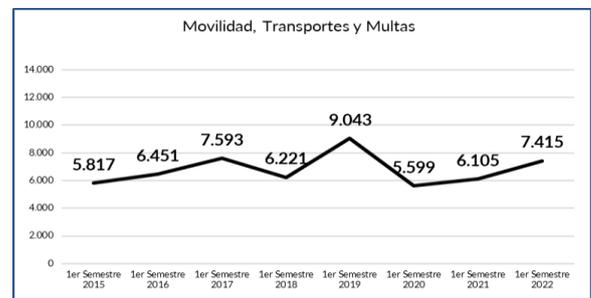
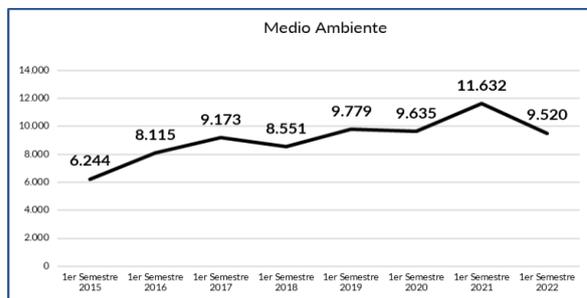


La evolución del número de solicitudes por materias en los cinco años se muestra en la tabla y en los gráficos que se insertan a continuación:

Materia	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022
Medio Ambiente	6.244	8.115	9.173	8.551	9.779	9.635	11.632	9.520
Movilidad, Transportes y Multas	5.817	6.451	7.593	6.221	9.043	5.599	6.105	7.415
Deportes	2.146	2.828	2.949	2.909	3.146	1.431	2.593	3.419
Atención Ciudadana	1.238	1.582	1.699	1.613	2.534	1.703	2.091	2.422
Vías y Espacios Públicos	1.612	2.087	3.335	3.128	3.699	1.639	1.710	1.950
Servicios Sociales	1.084	1.045	1.195	1.648	1.529	1.468	1.314	1.578
Seguridad y Emergencias	1.066	1.187	1.104	990	949	1.241	1.148	901
Urbanismo	779	1.036	919	497	537	637	608	873
Cultura	1.113	1.263	1.251	1.486	1.272	768	726	840

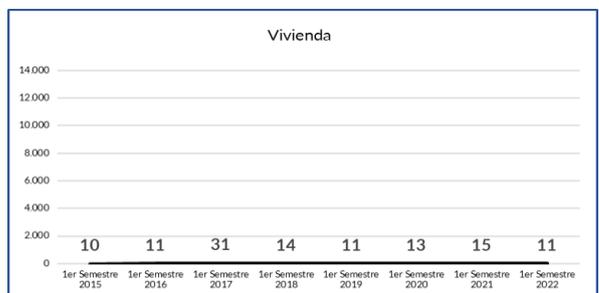
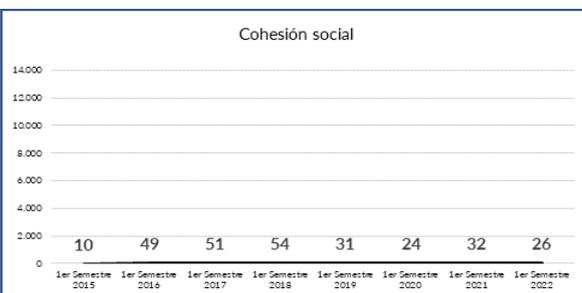
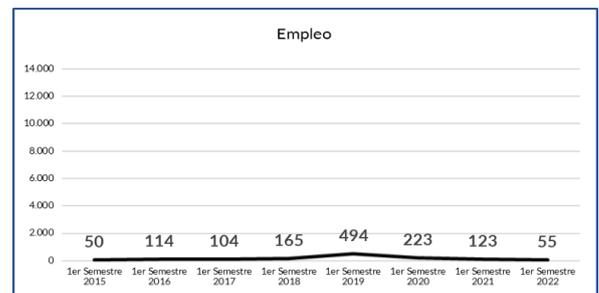
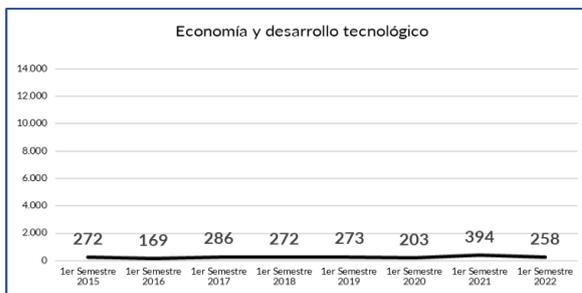
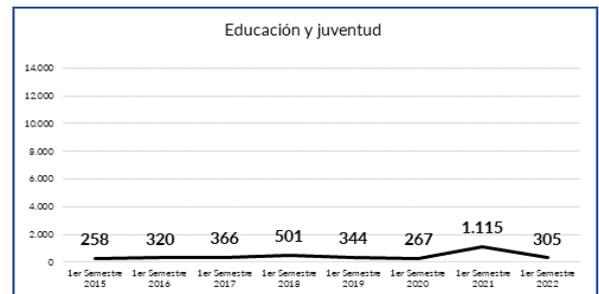
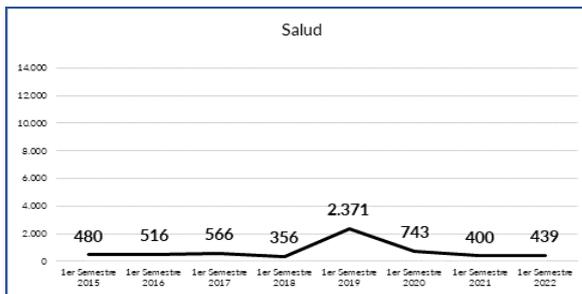
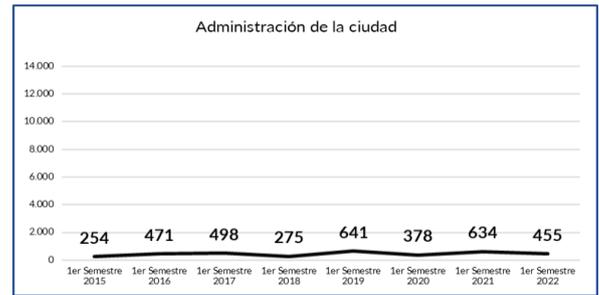
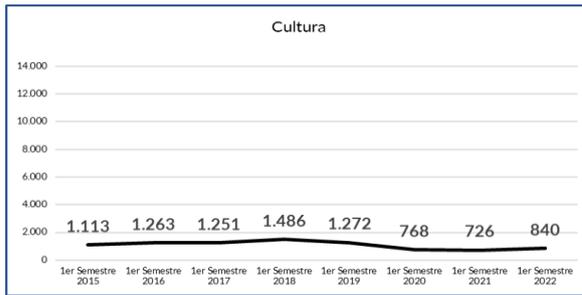
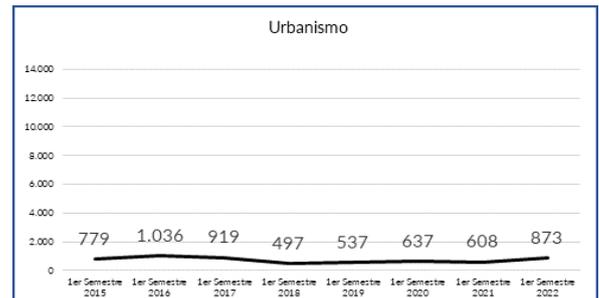
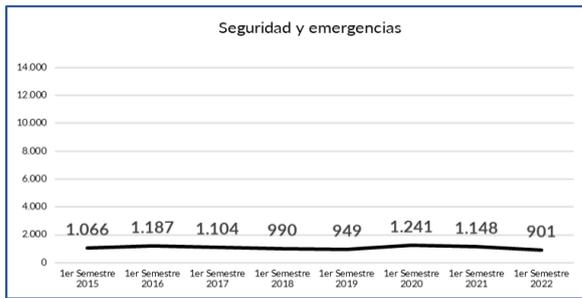


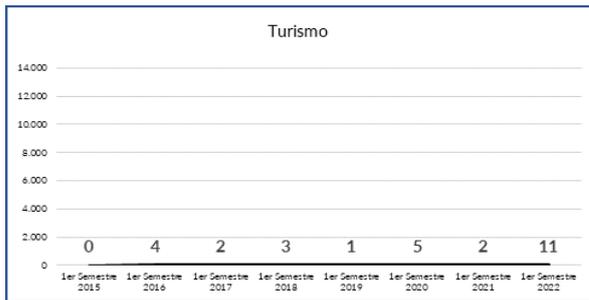
Materia	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021	1er Semestre 2022
Administración de la Ciudad	254	471	498	275	641	378	634	455
Salud	480	516	566	356	2.371	743	400	439
Educación y Juventud	258	320	366	501	344	267	1.115	305
Economía y Desarrollo Tecnológico	272	169	286	272	273	203	394	258
Empleo	50	114	104	165	494	223	123	55
Cohesión Social	10	49	51	54	31	24	32	26
Vivienda	10	11	31	14	11	13	15	11
Turismo	0	4	2	3	1	5	2	11
Relaciones Internacionales ⁸	0	0	3	1	1	0	1	0
Construcción Infraestructuras ⁹	0	0	0	54	14	0	0	0
Total	22.433	27.248	31.125	28.738	36.669	25.977	30.643	30.478



⁸ No se incluye gráfico de evolución ya que los valores son excesivamente bajos como para realizar un análisis significativo.

⁹ No se incluye gráfico de evolución ya que los valores son excesivamente bajos como para realizar un análisis significativo.





En la tabla siguiente se muestra la evolución, en términos porcentuales, de cada una de las materias durante el período 2015-2022.

Materia	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020	1er semestre 2022/2021
Medio Ambiente	29,96%	13,04%	-6,78%	14,36%	-1,47%	20,73%	-18,16%
Movilidad, Transportes y Multas	10,90%	17,70%	-18,07%	45,36%	-38,08%	9,04%	21,46%
Deportes	31,78%	4,28%	-1,36%	8,15%	-54,51%	81,20%	31,85%
Atención Ciudadana	27,79%	7,40%	-5,06%	57,10%	-32,79%	22,78%	15,83%
Vías y Espacios Públicos	29,47%	59,80%	-6,21%	18,25%	-55,69%	4,33%	14,04%
Servicios Sociales	-3,60%	14,35%	37,91%	-7,22%	-3,99%	-10,49%	20,09%
Seguridad y Emergencias	11,35%	-6,99%	-10,33%	-4,14%	30,77%	-7,49%	-21,52%
Urbanismo	32,99%	-11,29%	-45,92%	8,05%	18,62%	-4,55%	43,59%
Cultura	13,48%	-0,95%	18,78%	-14,40%	-39,62%	-5,47%	15,70%
Administración de la Ciudad	85,43%	5,73%	-44,78%	133,09%	-41,03%	67,72%	-28,23%
Salud	7,50%	9,69%	-37,10%	566,01%	-68,66%	-46,16%	9,75%
Educación y Juventud	24,03%	14,38%	36,89%	-31,34%	-22,38%	317,60%	-72,65%
Economía y Desarrollo Tecnológico	-37,87%	69,23%	-4,90%	0,37%	-25,64%	94,09%	-34,52%
Empleo	128,00%	-8,77%	58,65%	199,39%	-54,86%	-44,84%	-55,28%
Cohesión Social	390,00%	4,08%	5,88%	-42,59%	-22,58%	33,33%	-18,75%
Vivienda	10,00%	181,82%	-54,84%	-21,43%	18,18%	15,38%	-26,67%
Turismo	---	-50,00%	50,00%	-66,67%	400,00%	-60,00%	450,00%
Relaciones Internacionales	---	---	-66,67%	0,00%	-100,00%	---	-100,00%
Construcción Infraestructuras	---	---	---	-74,07%	-100,00%	---	---
Total	21,46%	14,23%	-7,67%	27,60%	-29,16%	17,96%	-0,54%

Los datos incluidos en la tabla anterior indican que en el primer semestre del año 2022 con respecto al periodo equivalente de 2021 se han producido descensos porcentuales significativos en “Medio ambiente”, un 18%, en “Seguridad y emergencias”, con el 22%, en “Administración de la ciudad”, con el 28% y en “Educación y juventud” con el 73%. En caso de las materias “Medio ambiente” y “Educación y juventud”, recordemos que durante el primer semestre del año 2021 tuvieron un crecimiento anormalmente grande debido a incidencias relacionadas con el temporal Filomena. Por tanto, estos valores porcentuales de descenso implican la vuelta al número habitual de solicitudes recibidas en semestres anteriores.

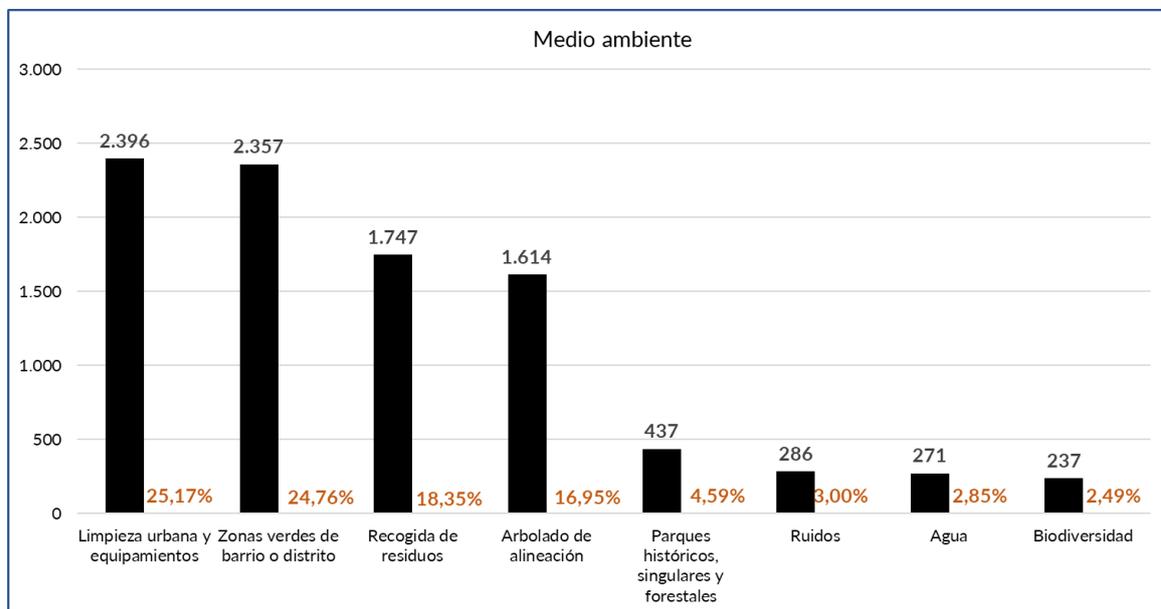
Por el contrario, han experimentado incrementos las materias “Movilidad, transportes y multas”, con el 21%, “Deportes”, con el 32%, “Atención a la ciudadanía”, con el 16%,

Vías y espacios públicos, con el 14%, “Servicios Sociales”, con el 20%, “Urbanismo”, con el 44% y “Cultura” con el 16%.

A la vista de los datos incorporados en la tabla anterior, parece conveniente, para no presentar valores que puedan distorsionar el estudio, que en las tablas, gráficos y análisis que se insertan a continuación, no se incluyan aquellas submaterias que tengan valores inferiores al 2% con respecto al total de SyR de la materia correspondiente. Tampoco se incluye el análisis de las materias que han recibido menos de 500 SyR.

Los datos de número de SyR tramitadas por submateria para cada materia nos aportan un mayor detalle:

- **MEDIO AMBIENTE:** 9.520 solicitudes, el 31% del total.



La limpieza de las calles, el mantenimiento y conservación de las zonas verdes y del arbolado de la ciudad y la recogida de residuos, son las submaterias con mayores porcentajes de presencia en el conjunto de la materia “Medio Ambiente”. El 25% en el caso de las dos primeras (Limpieza urbana y equipamientos y Zonas verdes de barrio), 18% la tercera, Recogida de residuos y 17% de la cuarta, Arbolado de alineación.

Limpieza urbana y Zonas verdes de barrio recibieron más de 2.000 solicitudes y Recogida de residuos y Arbolado de alineación y Zonas verdes de barrio superaron las 1.700 y 1.600 solicitudes. Les sigue con 437 los Parques históricos, singulares y forestales (4,5% de las solicitudes) y con 286, el 3%, los Ruidos. El resto de submaterias no llegan al 3%.

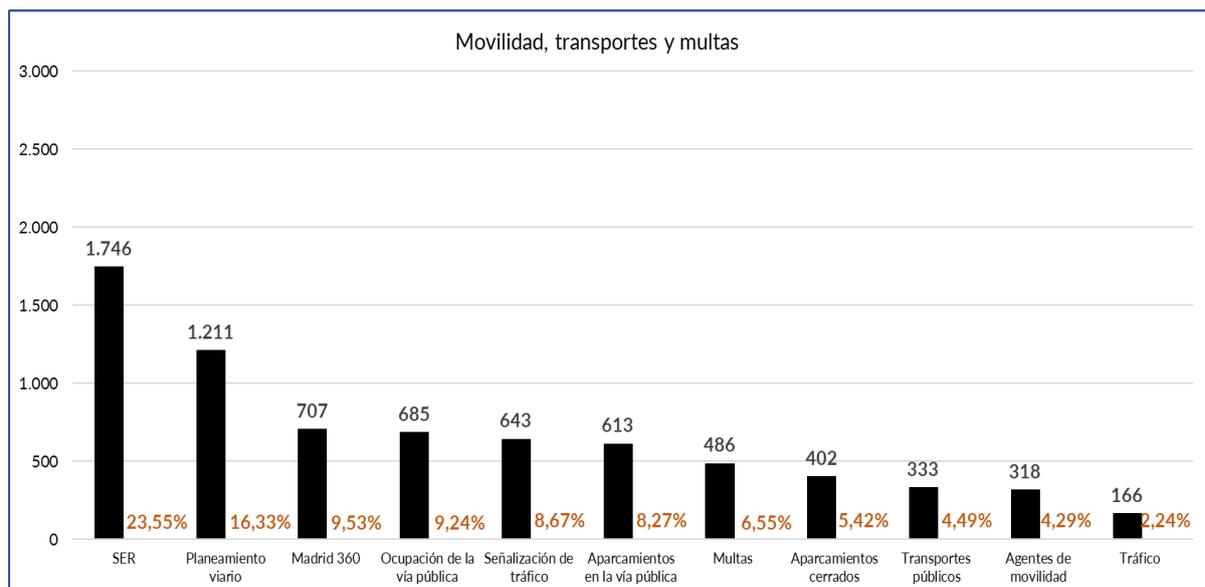
Los datos de los primeros semestres de la serie 2015-2022 en número y porcentaje de las submaterias de “Medio ambiente” con los que se puede ver la evolución y las variaciones porcentuales, se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022
Limpieza urbana y equipamientos	2.071	2.349	2.011	1.456	2.008	1.978	4.077	2.396
Zonas verdes de barrio o distrito	938	1.402	1.665	1.505	1.770	2.010	2.041	2.357
Recogida de residuos	1.147	1.553	1.661	2.058	2.201	2.206	1.866	1.747
Arbolado de alineación	915	1.523	2.224	1.883	2.033	1.864	2.116	1.614
Parques históricos, singulares y forestales	261	231	295	299	430	501	437	437
Agua	217	263	390	330	254	252	366	271

Submateria	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Limpieza urbana y equipamientos	13,42%	-14,39%	-27,60%	37,91%	-1,49%	106,12%	-41,23%
Zonas verdes de barrio o distrito	49,47%	18,76%	-9,61%	17,61%	13,56%	1,54%	15,48%
Recogida de residuos	35,40%	6,95%	23,90%	6,95%	0,23%	-15,41%	-6,38%
Arbolado de alineación	66,45%	46,03%	-15,33%	7,97%	-8,31%	13,52%	-23,72%
Parques históricos, singulares y forestales	-11,49%	27,71%	1,36%	43,81%	16,51%	-12,77%	0,00%
Agua	21,20%	48,29%	-15,38%	-23,03%	-0,79%	45,24%	-25,96%

Destacan el descenso de Limpieza urbana, aunque hay que considerar que el valor de 2021 se debió en gran medida a las solicitudes que se presentaron como consecuencia del temporal Filomena, también son importantes los descensos de Arbolado de alineación y de Agua. Sin embargo, Zonas verdes de barrio tiene un incremento del 15% respecto al mismo periodo de 2021.

- **MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS:** 7.415 solicitudes, el 24% del total.



La submateria SER es la que mayor número de SyR ha recibido en el primer semestre del año 2022, 1.746, lo que supone el 23% del total de esta materia. En segundo lugar se sitúa Planeamiento viario, con 1.211, el 16% del total.

Los datos de los primeros semestres de los años 2015 a 2022, en número y porcentaje de las submaterias de Movilidad, transportes y multas se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022
SER	2.350	1.990	2.273	1.603	1.688	1.708	1.279	1.746
Planeamiento viario	465	491	1.204	898	1.017	681	1.108	1.211
Madrid 360 ¹⁰	---	---	---	---	---	4	8	707
Ocupación de la vía pública	174	387	356	293	324	303	583	685
Señalización de tráfico	613	721	822	748	885	488	828	643
Aparcamientos en la vía pública	188	270	570	464	510	267	413	613
Multas	625	714	625	370	260	195	351	486
Aparcamientos cerrados	121	145	121	185	115	157	419	402
Transportes públicos	188	215	301	601	821	314	278	333
Agentes de movilidad	80	98	94	224	398	251	265	318
Tráfico	218	284	213	218	202	81	58	166

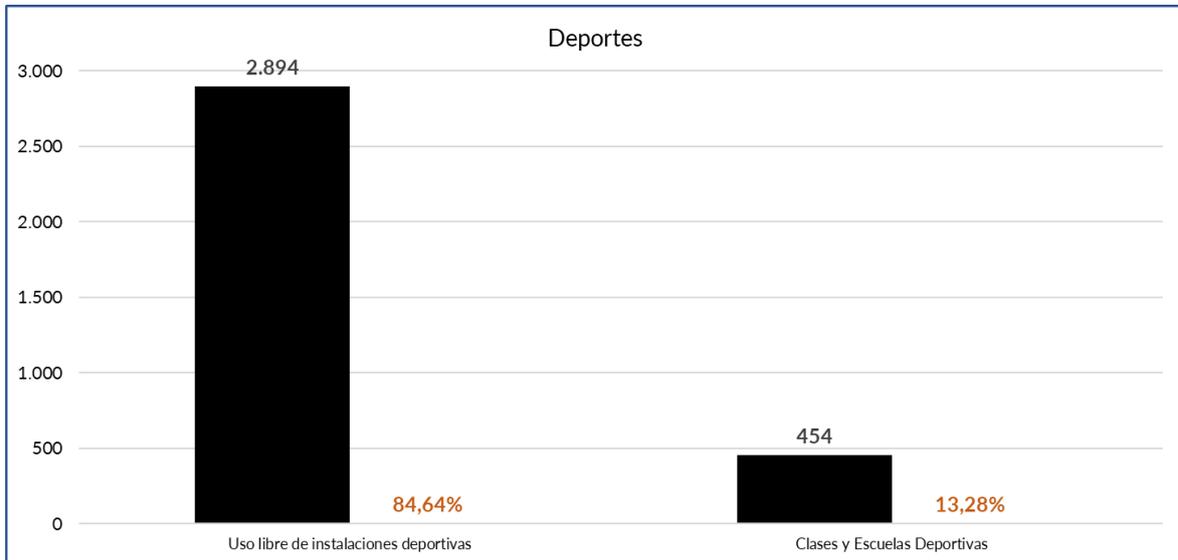
Las solicitudes relativas al Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) con 1.740 solicitudes (el 23,5%) ocupan el primer lugar en la distribución de esta materia, seguidas de Planeamiento viario, con 1.211 (el 16%). En el tercer lugar, Madrid 360, con 707 solicitudes (9,53%) es una submateria que se introdujo en 2020 para posibles solicitudes relacionadas con el Plan Madrid 360, una vez establecidas las Zonas de bajas emisiones y la entrada en vigor paulatina de las restricciones al tráfico de vehículos en ellas. En este sentido, se englobaron en Madrid 360, las referidas a estas Zonas: Madrid Distrito Centro, Madrid Plaza Elíptica y la Zona del interior de la Calle 30, Madrid 360. Les siguen las submaterias Ocupación de la vía pública y Aparcamientos en la vía pública, que han recibido menos de 700 solicitudes.

Submateria	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
SER	-15,32%	14,22%	-29,48%	5,30%	1,18%	-25,12%	36,51%
Planeamiento viario	5,59%	145,21%	-25,42%	13,25%	-33,04%	62,70%	9,30%
Madrid 360	---	---	---	---	---	---	---
Ocupación de la vía pública	122,41%	-8,01%	-17,70%	10,58%	-6,48%	92,41%	17,50%
Señalización de tráfico	17,62%	14,01%	-9,00%	18,32%	-44,86%	69,67%	-22,34%
Aparcamientos en la vía pública	43,62%	111,11%	-18,60%	9,91%	-47,65%	54,68%	48,43%
Multas	14,24%	-12,46%	-40,80%	-29,73%	-25,00%	80,00%	38,46%
Aparcamientos cerrados	19,83%	-16,55%	52,89%	-37,84%	36,52%	166,88%	-4,06%
Transportes públicos	14,36%	40,00%	99,67%	36,61%	-61,75%	-11,46%	19,78%
Agentes de movilidad	22,50%	-4,08%	138,30%	77,68%	-36,93%	5,58%	20,00%
Tráfico	30,28%	-25,00%	2,35%	-7,34%	-59,90%	-28,40%	186,21%

¹⁰ Esta submateria se da de alta en el año 2020 y recoge las solicitudes relativas a la aplicación de restricciones en las Zonas de bajas emisiones.

Los crecimientos más significativos los tiene el SER con el 36% y Aparcamientos en la vía pública. Tráfico tiene un crecimiento muy importante, debido también a diferencias en la clasificación.

- **DEPORTES:** 3.419 SyR el 11% del total tramitado.



La submateria Uso libre de las instalaciones deportivas recoge las SyR recibidas sobre los Centros Deportivos Municipales y las Instalaciones Deportivas Básicas Municipales que están al aire libre. Los principales motivos de quejas o propuestas están referidas al estado y mantenimiento de las instalaciones. En valor porcentual ha representado un 85% de todas las recibidas dentro de la materia "Deportes". La otra submateria, Clases y escuelas deportivas, recoge todas aquellas quejas producidas por anulaciones de actividades dirigidas, falta de profesorado, por tardanza en las sustituciones, el deficiente estado del material deportivo que se utiliza para el desarrollo de las clases, la competencia del profesorado, quejas por el cierre de los centros, entre otros.

Los datos de los primeros semestres de la serie 2015-2022, en número y porcentaje de las submaterias dentro de la materia "Deportes", con los que se puede ver la evolución se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022
Uso libre de instalaciones deportivas	1.147	1.943	2.090	2.293	2.145	1.232	2.131	2.894
Clases y escuelas Deportivas	897	808	753	553	893	160	425	454

Submateria	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Uso libre de instalaciones deportivas	69,40%	7,57%	9,71%	-6,45%	-42,56%	72,97%	35,80%
Clases y escuelas deportivas	-9,92%	-6,81%	-26,56%	61,48%	-82,08%	165,63%	6,82%

El incremento en ambas submaterias es significativo y hay que recordar que muchas reclamaciones sobre las instalaciones o las clases se tramitan como SyR tributarias porque exigen la devolución de los precios públicos pagados.

- **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: 2.422 SyR, 8% del total tramitado.**



Teléfono 010, con el 30%, es la submatéria con mayor número de solicitudes, la segunda, Sede electrónica, supone el 28% de la materia. A continuación, Oficinas de Atención a la Ciudadanía, ha recibido un total de solicitudes que en valor porcentual se sitúa en el 23%.

La reducción de la atención presencial, primero con la pandemia y luego por la exigencia de cita previa, ha producido un incremento de la tramitación electrónica y, aunque en la mayoría de los trámites se realizan con éxito, las incidencias que se producen tienen como consecuencia la presentación de quejas. Lo mismo puede decirse del incremento del teléfono de atención 010. Las reclamaciones respecto a las Oficinas de Atención, fundamentalmente se refieren a la dificultad de obtener cita en ellas.

Los datos de los primeros semestres de los años 2015-2022 en número y porcentaje de las submaterias de Atención a la ciudadanía se muestran en las tablas siguientes:

Submatéria	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022
Teléfono 010	346	370	470	502	564	499	571	724
Sede Electrónica	200	296	263	206	582	478	719	676
Oficinas de Atención al Ciudadano	350	367	427	424	1.014	406	329	563
Página web	232	385	285	215	72	65	109	171
Otras dependencias municipales	46	40	113	79	60	26	37	77
Cita previa	12	25	27	47	40	11	89	69
Avisos Madrid	---	---	---	---	16	51	44	50

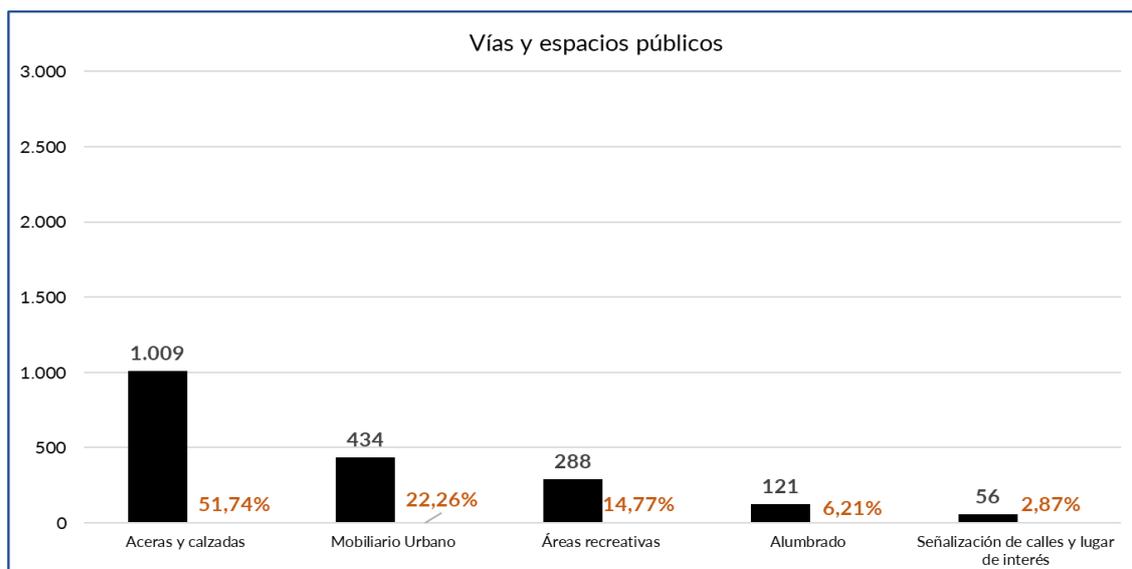
Submateria	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Teléfono 010	6,94%	27,03%	6,81%	12,35%	-11,52%	14,43%	26,80%
Sede Electrónica	48,00%	-11,15%	-21,67%	182,52%	-17,87%	50,42%	-5,98%
Oficinas de Atención al Ciudadano	4,86%	16,35%	-0,70%	139,15%	-59,96%	-18,97%	71,12%
Página Web	65,95%	-25,97%	-24,56%	-66,51%	-9,72%	67,69%	56,88%
Otras dependencias municipales	-13,04%	182,50%	-30,08%	-24,05%	-56,66%	42,31%	108,11%
Cita previa	108,33%	8,00%	74,07%	-14,89%	-72,50%	709,09%	-22,47%
Avisos Madrid	---	---	---	---	218,75%	-13,73%	13,64%

En el análisis de la comparación de datos de la serie destaca el incremento de la submateria Oficinas de Atención a la Ciudadanía que supera, en más del 70%, el valor de 2021. La mayoría de las quejas son por la dificultad en la obtención de citas para diversos trámites (téngase en cuenta que la submateria Cita previa se reserva a incidencias y sugerencias de mejoras en la aplicación).

También se produce un incremento, del 27% el teléfono 010, debido al incremento muy importante de la demanda. Por otra parte, destaca mucho, pese al pequeño número de solicitudes, la submateria Otras dependencias municipales, que muestran también la dificultad en la obtención de cita. Por último, destacar el descenso del 6% de Sede electrónica.

En general, todas las submaterias están afectadas por la disminución de la atención presencial, que producen una saturación de los canales telemático y telefónico y un incremento de incidencias.

- **VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS:** 1.950 SyR, 6% del total tramitado.



El estado y el mantenimiento de las calles y la dotación, disposición y mantenimiento del mobiliario urbano son los asuntos que acogen las dos principales submaterias con

mayor número, Aceras y calzadas y Mobiliario urbano. La primera representa el 52% y en el caso de Mobiliario urbano, supone el 22%. Por último, hay que señalar que Áreas recreativas, la tercera submatría en la distribución, representa el 15% y el Alumbrado el 6%.

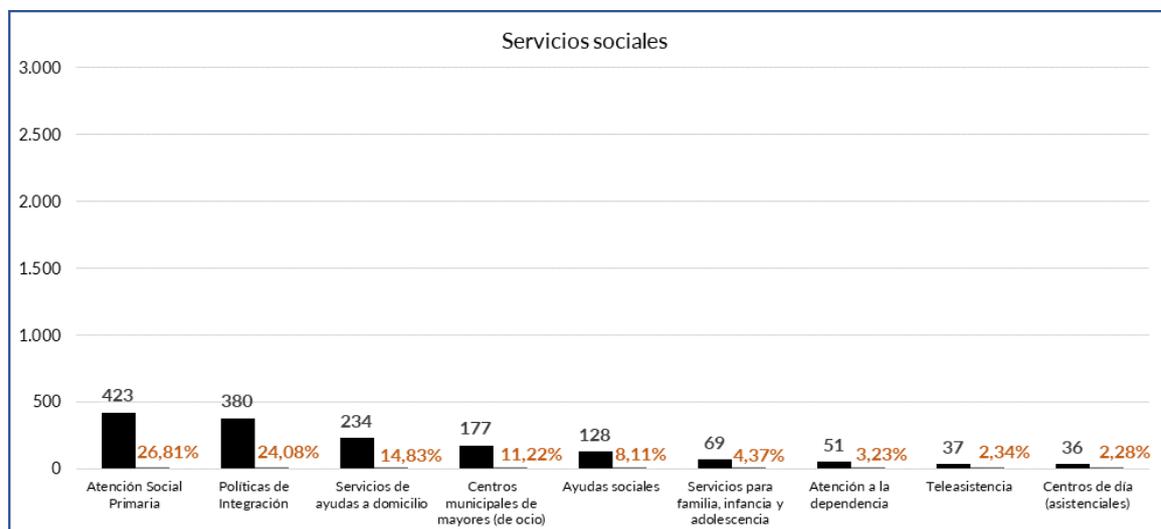
Los datos de los primeros semestres de los años 2015-2022 en número y porcentaje de las submaterias de "Vías y espacios públicos" se muestran en las tablas siguientes:

Submatría	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022
Aceras y calzadas	648	906	1.798	1.526	1.953	700	821	1.009
Mobiliario Urbano	459	568	639	537	775	499	311	434
Áreas recreativas	76	99	231	159	283	165	238	288
Alumbrado	246	198	189	203	242	171	183	121
Señalización de calles y lugares de interés	40	145	180	107	221	45	47	56

Submatría	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Aceras y calzadas	39,81%	98,45%	-15,13%	27,98%	-64,16%	17,29%	22,90%
Mobiliario Urbano	23,75%	12,50%	-15,96%	44,32%	-35,61%	-37,68%	39,55%
Áreas recreativas	30,26%	133,33%	-31,17%	77,99%	-41,70%	44,24%	21,01%
Alumbrado	-19,51%	-4,55%	7,41%	19,21%	-29,34%	7,02%	-33,88%
Señalización de calles y lugares de interés	262,50%	24,14%	-40,56%	106,54%	-79,64%	4,44%	19,15%

Al observar la comparación de datos de la serie y las variaciones interanuales, vemos que todas las submaterias suben en este primer semestre de forma significativa, excepto el alumbrado. No obstante, si no se consideran los dos años afectados por la pandemia, observamos que todas las submaterias que crecen en 2022, salvo las Áreas recreativas, están por debajo de los valores de 2019, 2018 y 2017.

- **SERVICIOS SOCIALES:** 1.578 SyR, 5% del total tramitado.



La submateria Atención Social Primaria ha recibido en el primer semestre de 2021 el 27% de las SyR, 423. Se trata de cuestiones relacionadas con la atención en la red de centros de servicios sociales. La segunda submateria es Políticas de integración con 380 solicitudes (el 24%), referidas a actuaciones respecto a personas vulnerables y las quejas son tanto de personas usuarias de estos servicios, como por las molestias por la presencia continuada de personas sin hogar en determinados lugares. Los servicios de ayuda a domicilio con 234 (el 15%) y los Centros Municipales de Mayores con 177 (el 11%) son las siguientes submaterias en la distribución de la materia. El resto de submaterias se sitúan por debajo del 10%.

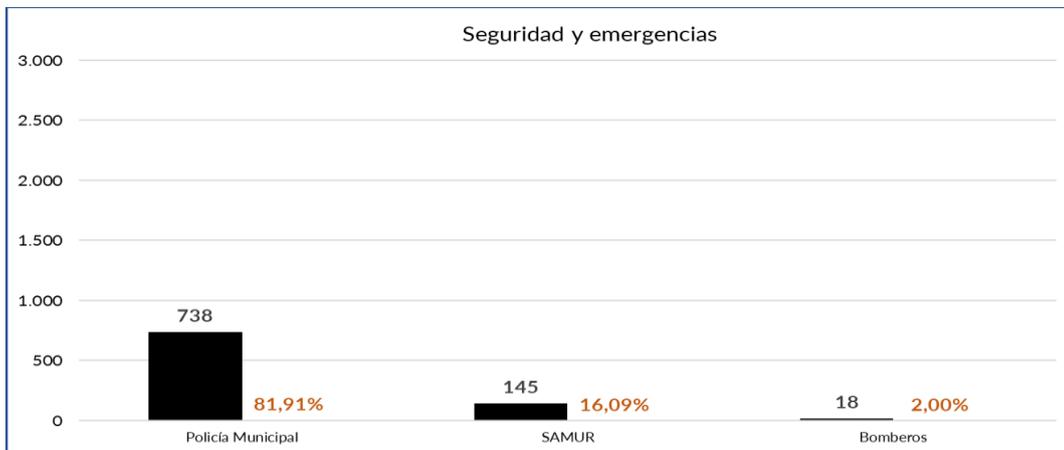
Los datos de los primeros semestres de los años 2015-2022, en número y porcentaje de las submaterias de “Servicios sociales”, se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022
Atención Social Primaria	124	144	204	271	357	190	390	423
Políticas de Integración	1	5	2	9	3	3	84	380
Servicios de ayudas a domicilio	139	187	203	142	188	326	157	234
Centros municipales de mayores (de ocio)	140	108	154	516	290	102	68	177
Ayudas sociales	350	219	196	220	193	221	207	128
Servicios para familia, infancia y adolescencia	---	---	---	32	15	23	31	69
Atención a la dependencia	9	17	13	15	19	36	32	51
Teleasistencia	67	54	37	46	77	53	73	37
Centros de día (asistenciales)	37	32	71	78	37	56	66	36

Submateria	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Atención Social Primaria	16,13%	41,67%	32,84%	31,73%	-46,78%	105,26%	8,46%
Políticas de Integración	400,00%	-60,00%	350,00%	-66,67%	0,00%	2.700,00%	352,38%
Servicios de ayudas a domicilio	34,53%	8,56%	-30,05%	32,39%	73,40%	-51,84%	49,04%
Centros municipales de mayores (de ocio)	-22,86%	42,59%	235,06%	-43,80%	-64,83%	-33,33%	160,29%
Ayudas sociales	-37,43%	-10,50%	12,24%	-12,27%	14,51%	-6,33%	-38,16%
Servicios para familia, infancia y adolescencia				-53,13%	53,33%	34,78%	122,58%
Atención a la dependencia	88,89%	-23,53%	15,38%	26,67%	89,47%	-11,11%	59,38%
Teleasistencia	-19,40%	-31,48%	24,32%	67,39%	-31,17%	37,74%	-49,32%
Centros de día (asistenciales)	-13,51%	121,88%	9,86%	-52,56%	51,35%	17,86%	-45,45%

Los incrementos más importantes son los de Políticas de integración, Centros Municipales de Mayores y Servicios para familias, infancia y adolescencia. Por su parte, experimentan descensos Teleasistencia y Centros de día.

- **SEGURIDAD Y EMERGENCIAS:** 901 SyR, el 3% del total de tramitación.



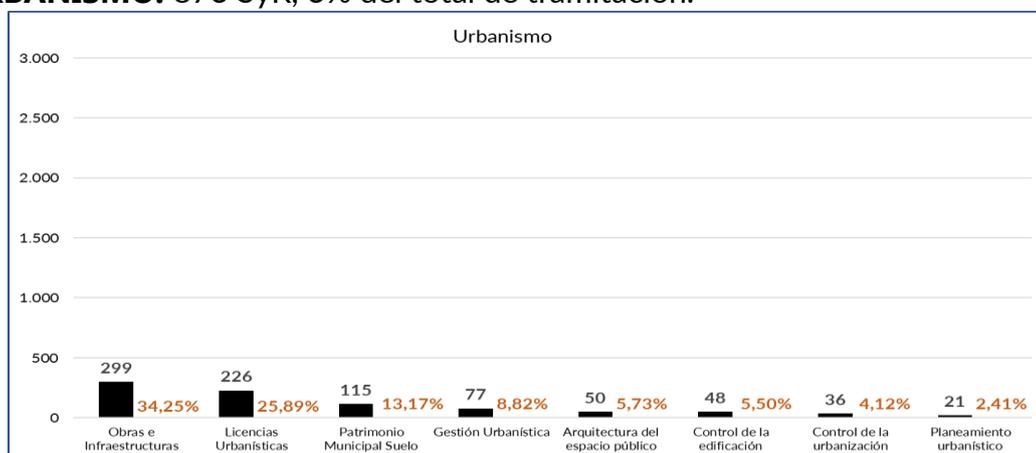
Policía municipal es la submateria con mayor número de SyR, con el 82% del total de la materia “Seguridad y emergencias”. Hay que considerar que la mayoría de ellas se refieren no a la actuación policial, sino que reclaman una mayor presencia y actividad del servicio que disuada o reprima conductas incívicas que afectan a la ciudadanía.

Los datos de los primeros semestres de la serie 2015-2022, en número y porcentaje de las submaterias de “Seguridad y emergencias” se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021	1er Semestre 2022
Policía Municipal	980	1.105	988	869	831	1.140	986	738
SAMUR	68	54	91	98	97	73	66	145
Bomberos	15	15	22	16	17	28	38	18

Submateria	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020	1er semestre 2022/2021
Policía Municipal	12,76%	-10,59%	-12,04%	-4,37%	37,18%	-13,51%	-25,15%
SAMUR	-20,59%	68,52%	7,69%	-1,02%	-24,74%	-9,59%	119,70%
Bomberos	0,00%	46,67%	-27,27%	6,25%	64,71%	35,71%	-52,63%

- **URBANISMO:** 873 SyR, 3% del total de tramitación.



La submateria con mayor número de SyR es Obras e infraestructuras con un 34%, seguida por Licencias urbanísticas, con un 26%, y Patrimonio municipal del suelo con el 13%.

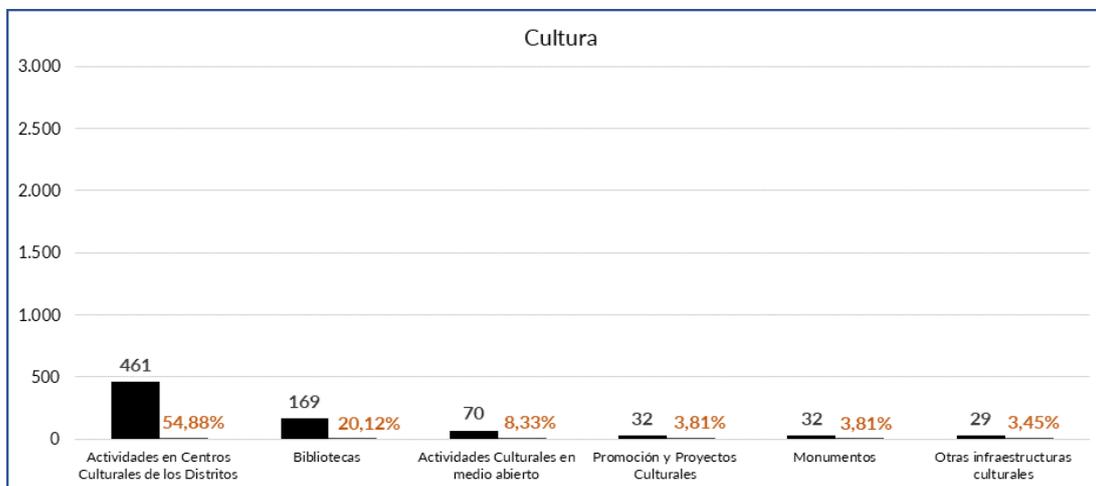
La primera en su mayoría acoge las sugerencias y quejas relacionadas con obras de envergadura y remodelaciones de importancia, como la de Plaza de España. Por su parte, la segunda se refiere a diversas cuestiones relacionadas con la tramitación de licencias y otras formas de intervención.

Por último, en Patrimonio Municipal del Suelo se recogen las SyR relacionadas con el estado de limpieza y mantenimiento en general de solares públicos.

Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022
Licencias Urbanísticas	514	619	433	221	205	153	233	226
Patrimonio Municipal del Suelo	0	0	0	89	126	98	105	115
Obras e infraestructuras	0	0	0	0	0	135	75	299
Control de la edificación	78	98	205	70	42	44	61	48
Arquitectura del espacio público	0	0	0	0	0	86	57	50
Control de la urbanización	0	0	0	0	0	84	34	36
Gestión Urbanística	128	162	147	50	95	21	34	77
Planeamiento urbanístico	59	157	134	62	51	12	8	21

Submateria	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Licencias Urbanísticas	20,43%	-30,05%	-48,96%	-7,24%	-25,37%	52,29%	-3,00%
Patrimonio Municipal del Suelo	---	---	---	41,57%	-22,22%	7,14%	9,52%
Obras e infraestructuras	---	---	---	---	---	-44,44%	298,67%
Control de la edificación	25,64%	109,18%	-65,85%	-40,00%	4,76%	38,64%	-21,31%
Arquitectura del espacio público	---	---	---	---	---	-33,72%	-12,28%
Control de la urbanización	---	---	---	---	---	-59,52%	5,88%
Gestión Urbanística	26,56%	-9,26%	-65,99%	90,00%	-77,89%	61,90%	126,47%
Planeamiento urbanístico	166,10%	-14,65%	-53,73	-17,74%	-76,47%	-33,33%	162,50%

- **CULTURA:** 840 SyR, el 3% de la tramitación.





Las Actividades en los centros culturales de los Distritos y las Bibliotecas públicas recogen el 75 % de la materia. Se refieren sobre todo a quejas sobre las actividades programadas, al propio servicio prestado y al estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones, también a problemas para la obtención de plazas en talleres y a las dificultades de inscripción.

Las SyR sobre Actividades culturales al aire libre recogen, sobre todo, quejas por la organización y el contenido de las actividades programadas y desarrolladas y por las molestias por ruidos, suponen un 8% del total de la materia.

Los datos de los primeros semestres de los años 2015-2022, en número y porcentaje de las submaterias de Cultura, en los que se puede ver la evolución se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	427	547	684	553	450	405	305	461
Bibliotecas	316	333	264	555	384	182	205	169
Actividades Culturales en medio abierto	47	182	151	224	266	37	97	70
Promoción y Proyectos Culturales	24	58	35	45	56	25	51	32
Monumentos	34	20	35	16	28	35	28	32
Otras infraestructuras culturales	23	71	61	48	30	58	14	29

Submateria	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	28,10%	25,05%	-19,15%	-18,63%	-10,00%	-24,69%	51,15%
Bibliotecas	5,38%	-20,72%	110,23%	-30,81%	-52,60%	12,64%	-17,56%
Actividades Culturales en medio abierto	287,23%	-17,03%	48,34%	18,75%	-86,09%	162,16%	-27,84%
Promoción y Proyectos Culturales	141,67%	-39,66%	28,57%	24,44%	-55,36%	104,00%	-37,25%
Monumentos	-41,18%	75,00%	-54,29%	75,00%	25,00%	-20,00%	14,29%
Otras infraestructuras culturales	208,70%	-14,08%	-21,31%	-37,50%	93,33%	-75,86%	107,14%

Todas las submaterias han crecido al compararlas con el primer semestre de 2021, siendo el más significativo el de los Centros Culturales de los Distritos. En este caso, como en el de los Centros Deportivos Municipales hay que recordar que hay que unir a éstas aquellas que por solicitar devolución de los precios abonados se tramitan como SyR tributaria.

El análisis de las materias y submaterias se completa con un listado que muestra la evolución y el comportamiento que han tenido las 15 submaterias que más SyR han recibido en los primeros semestres del año 2018-2022:

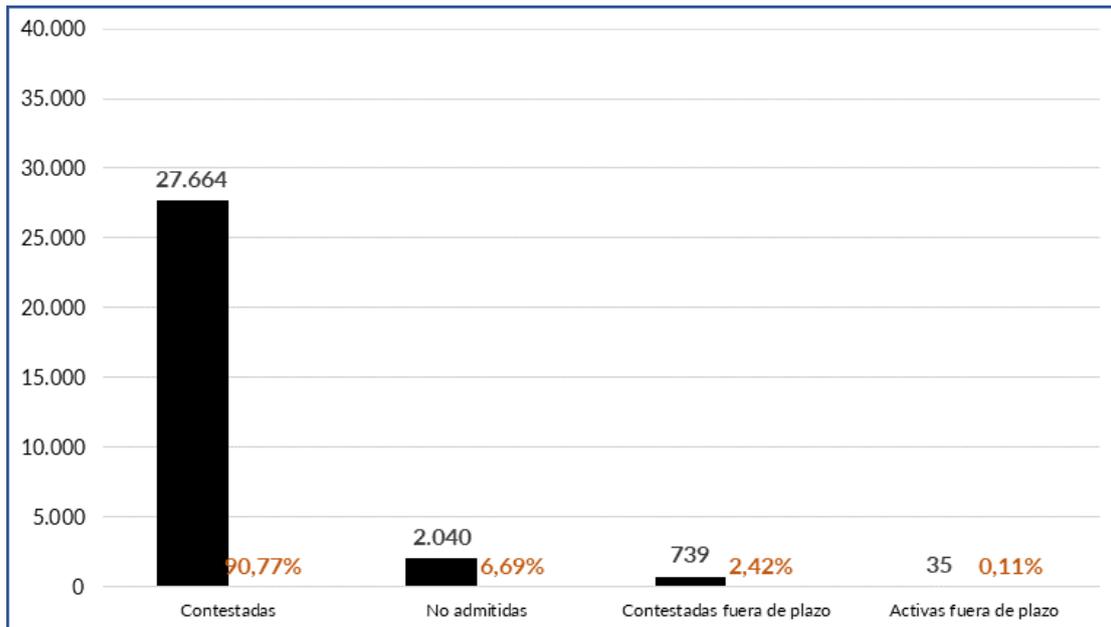
	SUBMATERIA - MATERIA Primer semestre 2022	SUBMATERIA - MATERIA Primer semestre 2021	SUBMATERIA - MATERIA Primer semestre 2020	SUBMATERIA - MATERIA Primer semestre 2019	SUBMATERIA - MATERIA Primer semestre 2018
1	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	Madrid Central -Movilidad, Transportes y Multas-	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-
2	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	Recogida de residuos -Medio Ambiente-
3	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	Ardobado de alineación -Medio Ambiente-	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	Ardobado de alineación -Medio Ambiente-
4	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	Ardobado de alineación -Medio Ambiente-	Protección animal -Salud-	SER -Movilidad, Transportes y Multas-
5	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	Ardobado de alineación -Medio Ambiente-	Áreas y calzadas -Vías y Espacios Públicos-
6	Ardobado de alineación -Medio Ambiente-	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-
7	Plazamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	Plazamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	Policia Municipal -Seguridad y Emergencias-	Áreas y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-
8	Áreas y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	Policia Municipal -Seguridad y Emergencias-	Áreas y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	Plazamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-
9	Policia Municipal -Seguridad y Emergencias-	Colegios Públicos -Educación y Juventud-	Plazamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	Policia Municipal -Seguridad y Emergencias-
10	Teléfono 010 -Atención Ciudadana-	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas-	Plazamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-
11	Madrid 360 -Movilidad, Transportes y Multas-	Áreas y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	Madrid Central -Movilidad, Transportes y Multas-	Oficinas de Atención al Ciudadano -Atención a la ciudadanía-	Transportes públicos -Movilidad, Transportes y Multas-
12	Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	Señal Electrónica -Atención Ciudadana-	Prevención y Promoción de la Salud -Salud-	Ciases y Escuelas Deportivas -Deportes-	Bibliotecas -Cultura-
13	Señal Electrónica -Atención Ciudadana-	Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	Parques históricos, singulares y forestales -Medio Ambiente-	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	Ciases y Escuelas Deportivas -Deportes-
14	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	Teléfono 010 -Atención Ciudadana-	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	Policia Municipal -Seguridad y Emergencias-	Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-
15	Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	Parques históricos, singulares y forestales -Medio Ambiente-	Teléfono 010 -Atención Ciudadana-	Transportes públicos -Movilidad, Transportes y Multas-	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-

En el Anexo 2 se ofrecen los datos de tipo de SyR por cada una de las materias.

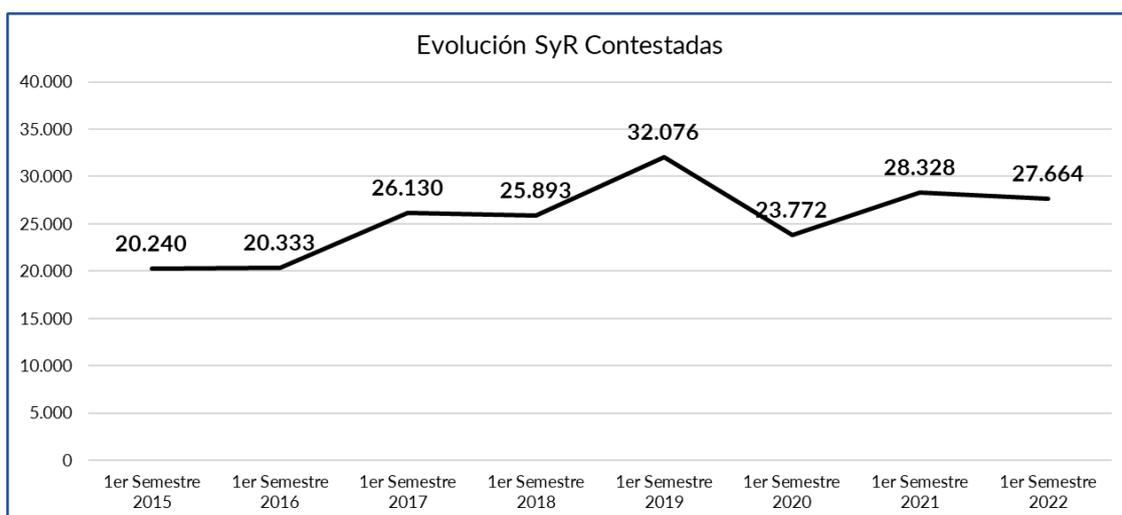
2.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR

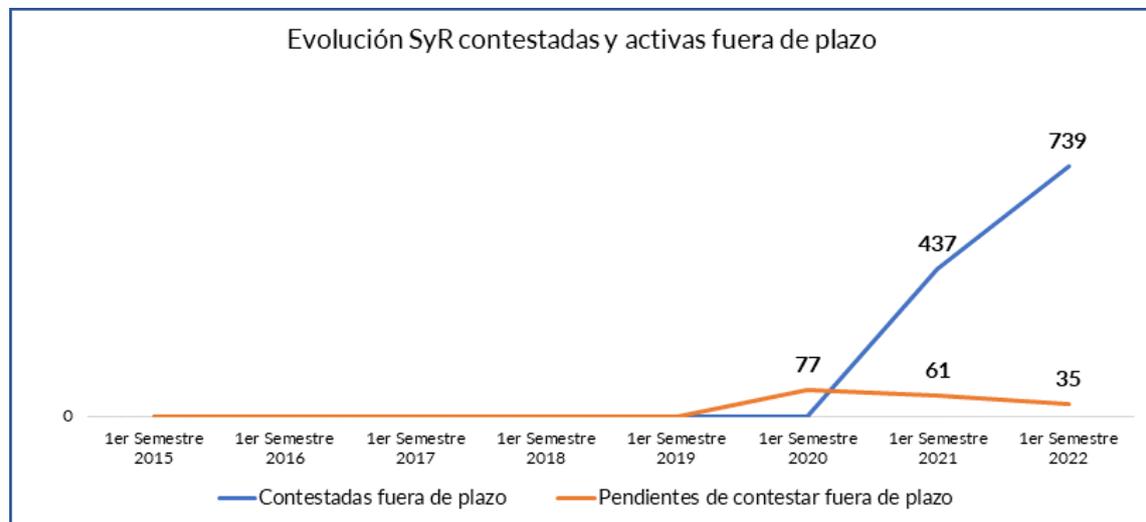
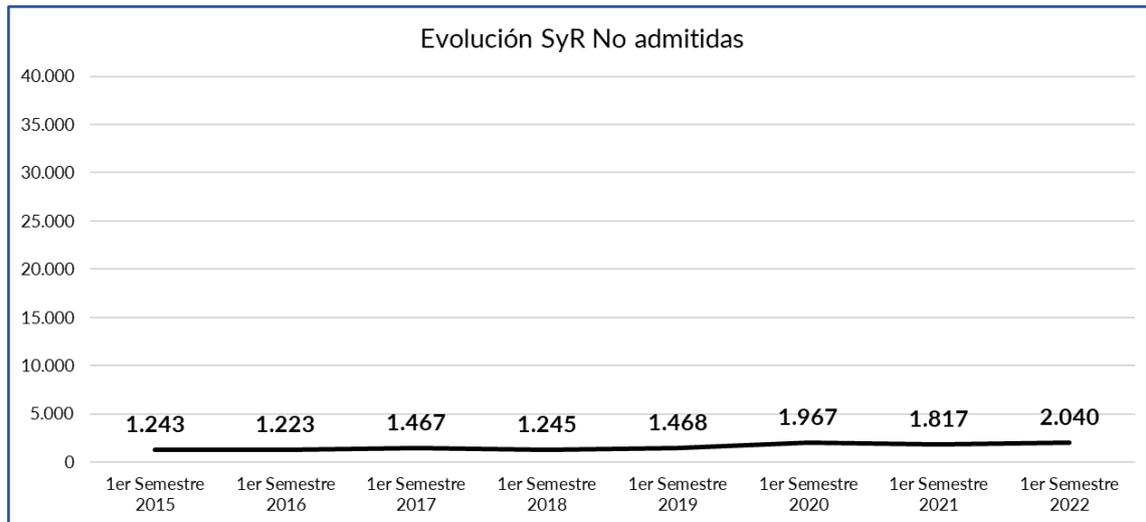
2.4.1. Datos globales

Este apartado muestra el resultado final de la gestión realizada por las unidades gestoras sobre aquellas SyR que les fueron asignadas durante el primer semestre del año 2022.



Los datos de evolución en el período primer semestre 2015–2022 sobre la tramitación de cada tipo de terminación y la variación porcentual se ofrecen en los gráficos y tablas que se incorporan a continuación:





	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022
Contestadas	20.240	20.333	26.130	25.893	32.076	23.772	28.328	27.664
No admitidas	1.243	1.223	1.467	1.245	1.468	1.967	1.817	2.040
Contestada fuera de plazo	--	--	--	--	--	--	437	739
Activas fuera de plazo	--	--	--	--	--	77	61	35
Total	21.483	21.556	27.597	27.138	33.544	25.816	30.643	30.478

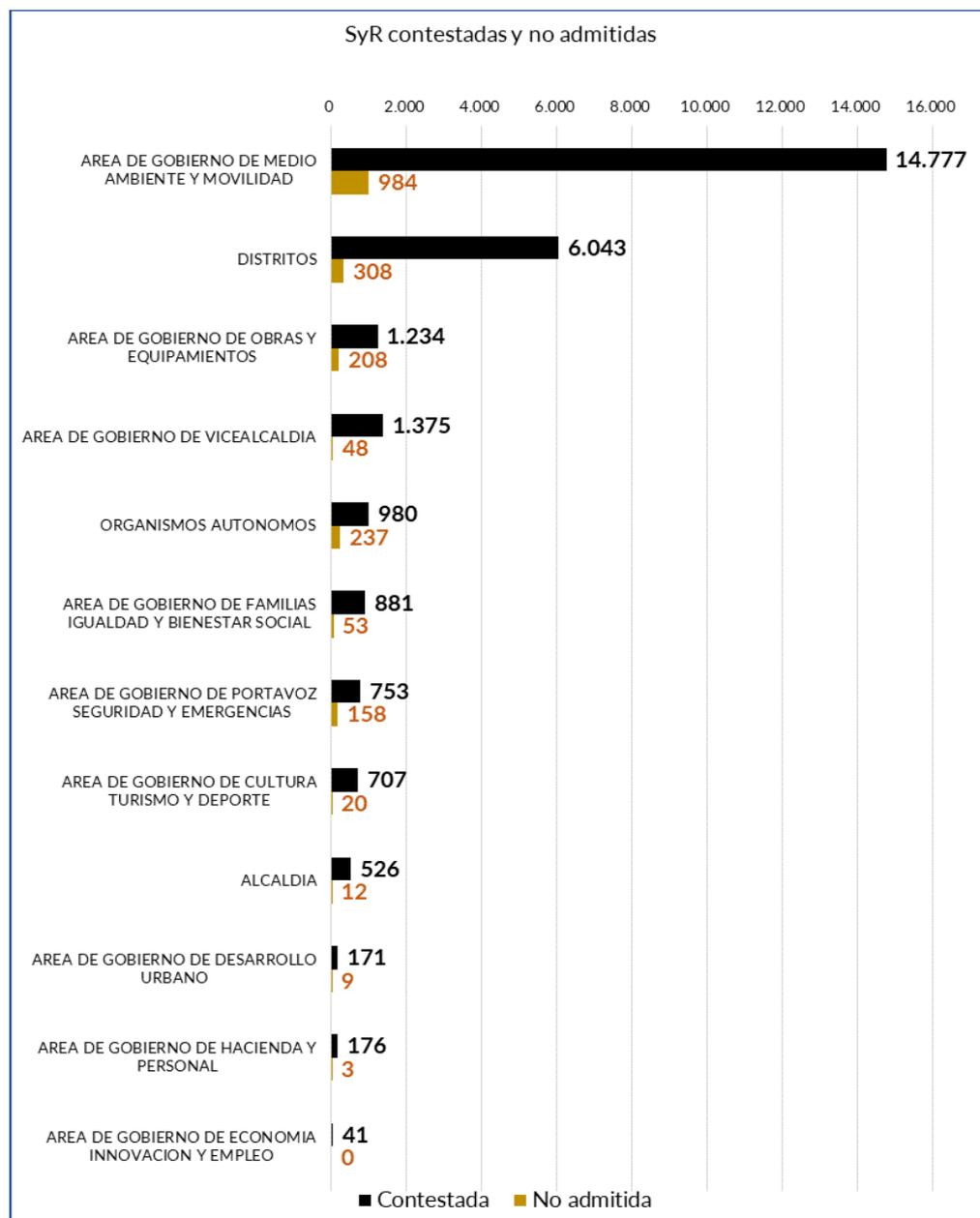
	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Contestadas	0,46%	28,51%	-0,91%	23,88%	-25,89%	19,17%	-2,34%
No admitidas	-1,61%	19,95%	-15,13%	17,91%	33,99%	-7,63%	12,27%
Contestada fuera de plazo	---	---	---	---	---	---	69,11%
Activas fuera de plazo	---	---	---	---	---	-20,78%	-42,62%
Total	0,34%	28,02%	-1,66%	23,61%	-23,04%	18,70%	-0,54%

En el anexo 6 de este informe se recogen los datos de gestión por materia y submateria.

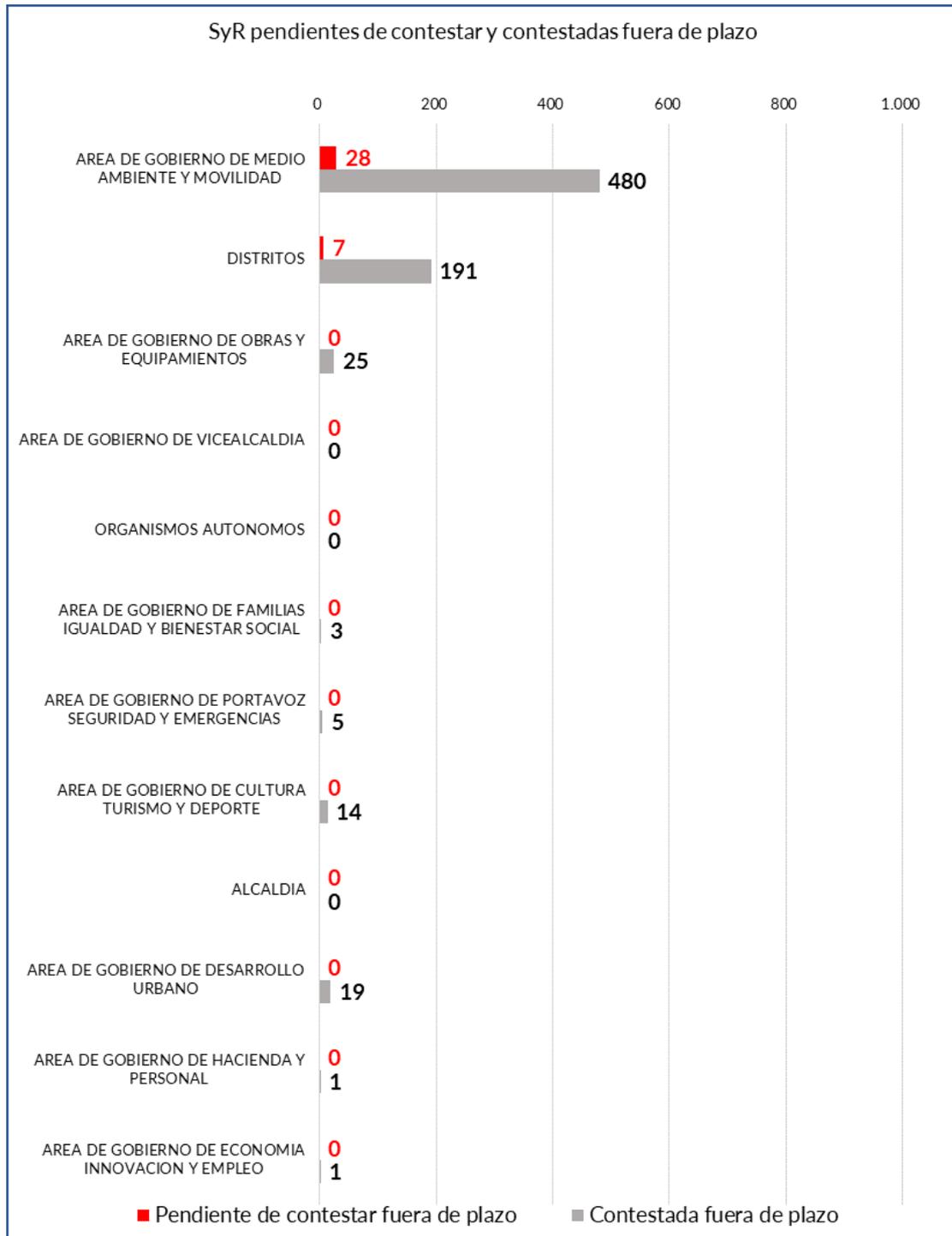
2.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas

El análisis se completa con los datos de terminación realizada por lo que en el Sistema SyR se denomina unidades organizativas, es decir, las Áreas de Gobierno, Coordinaciones de Distritos, Organismos Autónomos, Coordinación de la Alcaldía y la Presidencia del Pleno¹¹.

En las tablas y gráficos siguientes se muestra la información ordenadas de la mayor a la menor tramitación para el periodo de presentación primer semestre 2022:



¹¹ En la tabla se incluye excepcionalmente por separado los datos correspondientes a la unidad supervisora del Sistema (Subdirección General de Calidad y Evaluación – Servicio de Sugerencias y Reclamaciones)



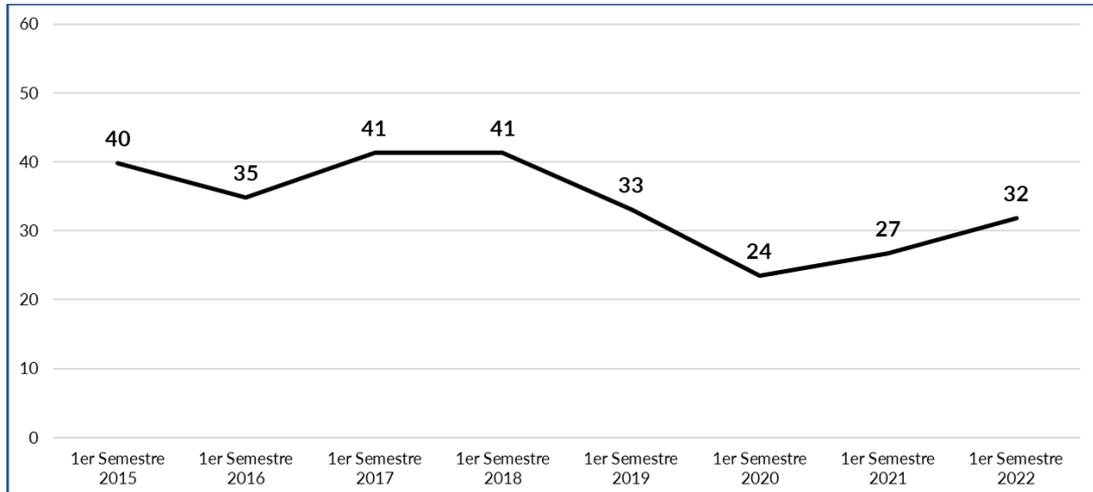
2.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

Los principales indicadores que permiten evaluar el tiempo de respuesta son el tiempo medio y los porcentajes de SyR contestadas (respecto a las tramitadas) por tramos de días.



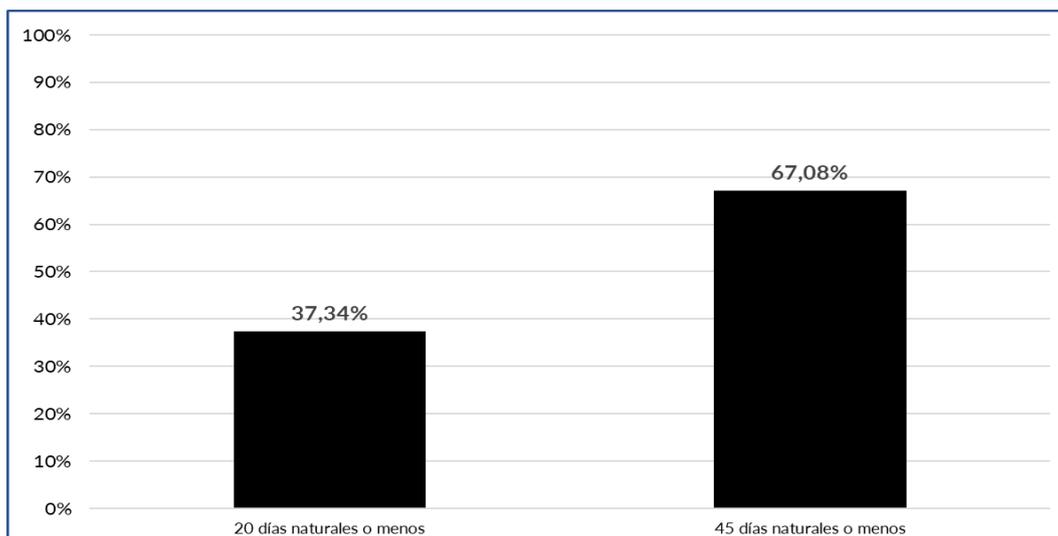
El tiempo medio para el primer semestre 2022, ha sido de **32 días naturales**.

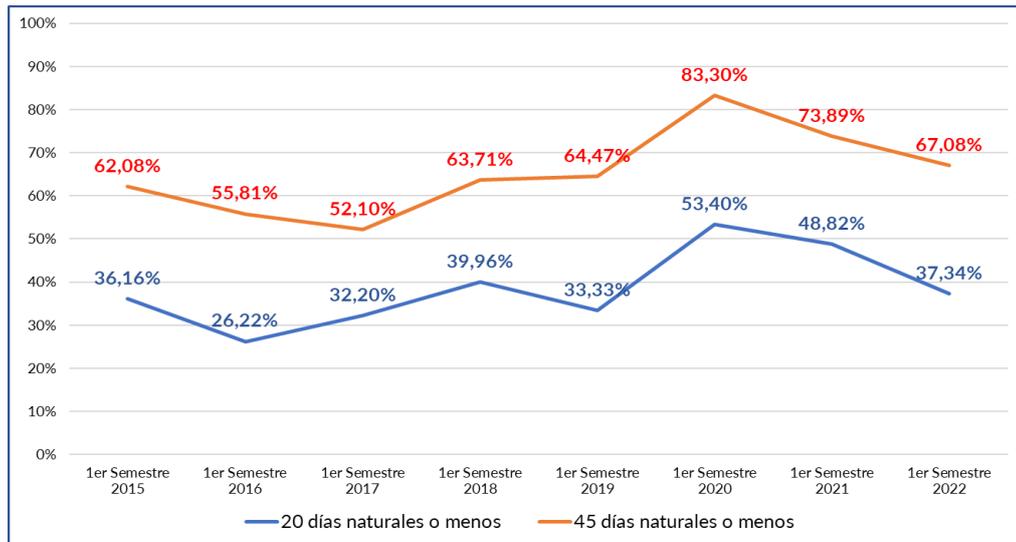
Los datos de los cuatro años y la variación porcentual del tiempo del primer semestre 2022 respecto al de los otros tres se muestran en el siguiente gráfico:



SyR Generales	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020	1er semestre 2022/2021
Tiempo medio	-4,98	6,51	0,00	-8,22	-9,61	3,19	5,14

En cuanto a los porcentajes de SyR con respuesta por tramos de días naturales los resultados fueron:





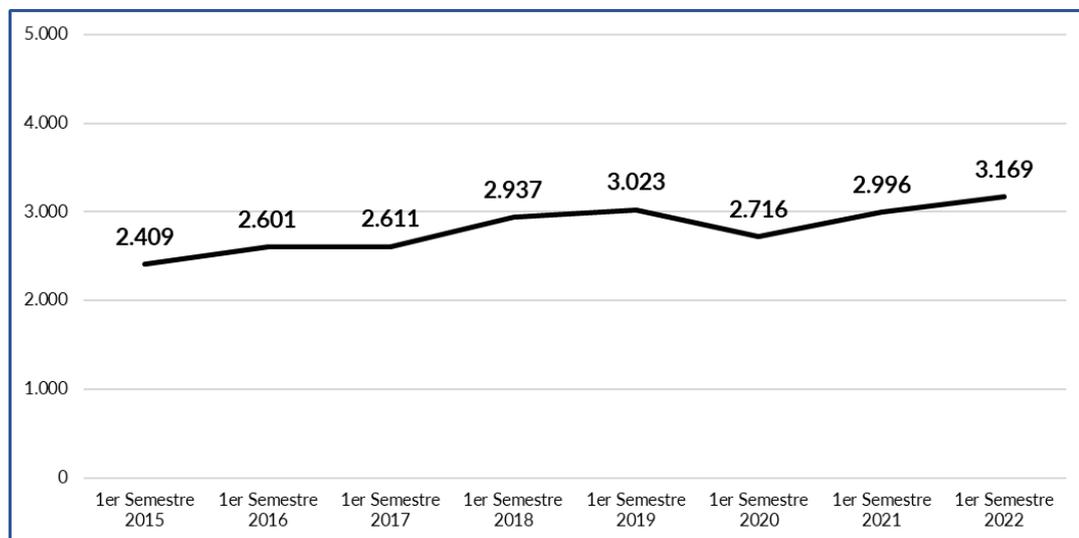
SyR Generales	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
20 días naturales o menos	-27,49%	22,81%	24,10%	-16,59%	60,22%	-8,58%	-23,51%
45 días naturales o menos	-10,10%	-6,65%	22,28%	1,19%	29,21%	-11,30%	-9,22%

3. SyR TRIBUTARIAS

Respecto a las Sugerencias y Reclamaciones de carácter tributario, el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, a través del Departamento de SyR Tributarias, actúa como unidad supervisora y como unidad gestora única, teniendo la responsabilidad de tramitar (supervisión y análisis, tramitación y contestación) todas las solicitudes, con la colaboración, cuando es necesario, de las unidades que gestionan los tributos y precios públicos en las Áreas de Gobierno, Distritos y en la Agencia Tributaria de Madrid, que actúan como unidades informantes.

Tal y como se indicó anteriormente, en el primer semestre del año 2022 tuvieron entrada un total de 3.441 solicitudes (incluyen las 78 que fueron dadas de alta directamente desde el Servicio de sugerencias y reclamaciones).

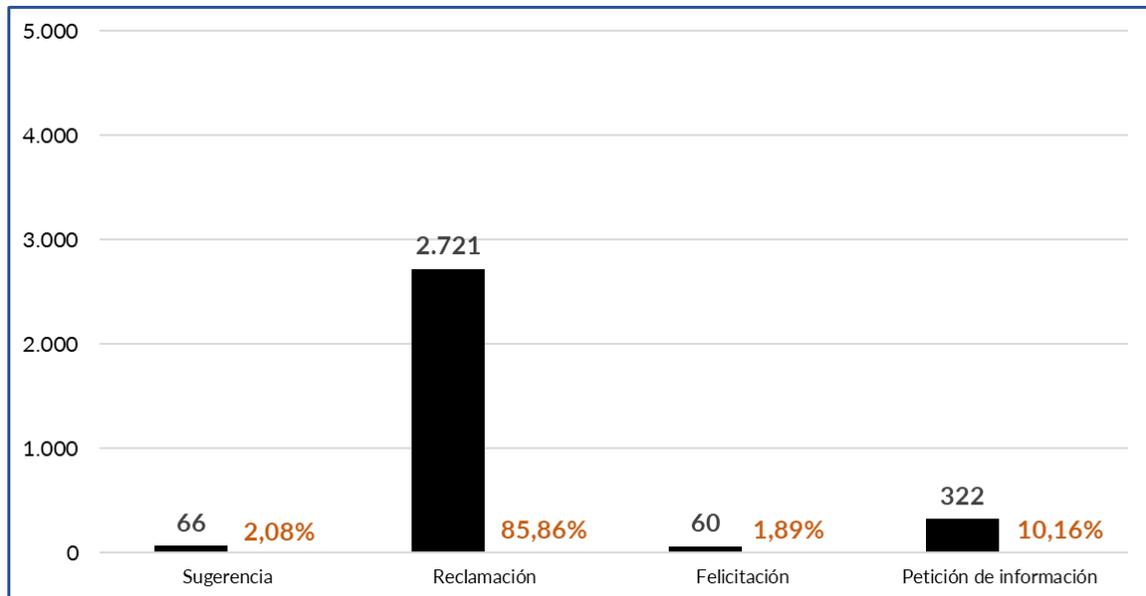
Sobre esta entrada de SyR Tributarias (3.441), un total de 272, en la fase de supervisión, se cambiaron por su contenido a SyR Generales o a peticiones de información generales o inadmisiones por resultar competencias de otras AAPP. Por tanto, el número final de SyR que fueron gestionadas y tramitadas por el Departamento de SyR Tributarias en el primer semestre del año 2022 fue **3.169**.



	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
SyR Tributarias	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-10,16%	10,31%	5,77%

3.1. TIPO DE SyR

La distribución por tipo de solicitud para el primer semestre del año 2022 es la siguiente:



Los datos de evolución por tipo de SyR para el período 2015-2022 se muestran en la tabla que se incluye a continuación:

	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022
Sugerencias	182	190	151	132	126	82	111	66
Reclamaciones	2.079	2.197	2.159	2.425	2.468	2.170	2.601	2.721
Felicitaciones	42	61	55	58	42	62	38	60
Peticiones de información	106	153	246	322	387	402	246	322
Total	2.409	2.601	2.611	2.937	3.023	2.716	2.996	3.169

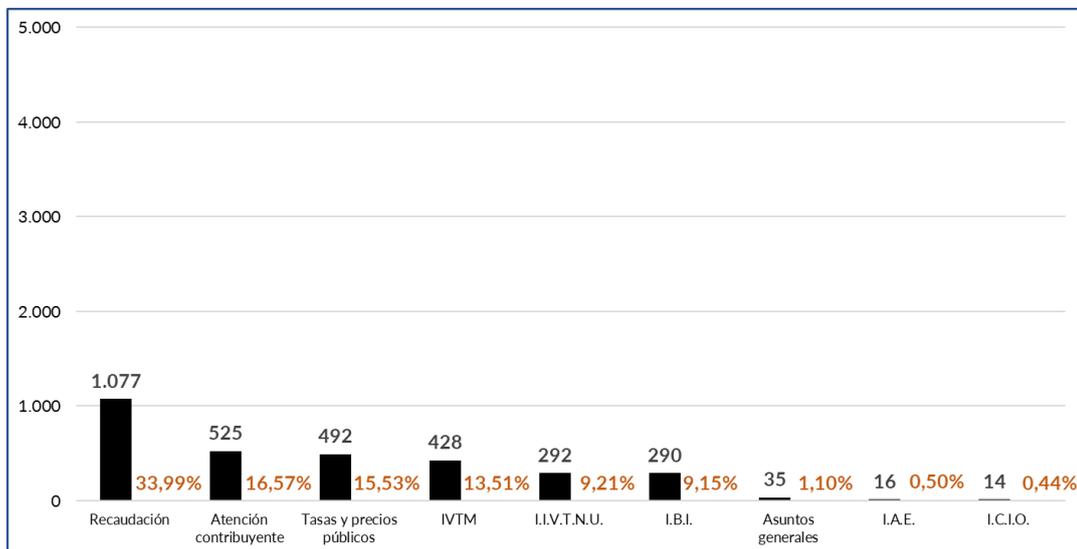
	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Sugerencias	4,40%	-20,53%	-12,58%	-4,55%	-34,92%	35,37%	-40,54%
Reclamaciones	5,68%	-1,73%	12,32%	1,77%	-12,07%	19,86%	4,61%
Felicitaciones	45,24%	-9,84%	5,45%	-27,59%	47,62%	-38,71%	57,89%
Peticiones de información	44,34%	60,78%	30,89%	20,19%	3,88%	-38,81%	30,89%
Total	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-10,16%	10,31%	5,77%

Varios aspectos se pueden destacar en el análisis por tipo de SyR tributarias. En primer lugar el incremento en el número de felicitaciones que alcanza una variación porcentual con respecto al primer semestre del año 2021 del 58% y de las peticiones de información que experimenta un incremento del 31%. Por otra parte, respecto a las reclamaciones, es de destacar que la variación porcentual para este primer semestre del año 2022 es solo del 5%.

3.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

En el primer semestre 2022, la materia “Recaudación” es la que ha presentado mayor número de solicitudes, 1.077, lo que supone el 34% de todas las SyR de carácter tributario. La segunda en importancia es la materia “Atención al Contribuyente”, que con 525 SyR recibidas supone el 17% del total y asciende, en comparación con el primer semestre del año 2021, del tercer al segundo puesto.

El tercer y cuarto lugar en el primer semestre del año 2022 lo ocupan la materia “Tasas y precios públicos”, con 492 SyR (el 16%) y el “IVTM”, con un total de 428 solicitudes recibidas, el 14% del total. El “IIVTNU” y el “IBI” con 292 y 290 solicitudes, respectivamente, representan el 9% del total. El resto de las materias en las que se clasifican las SyR tributarias presentan valores porcentuales por debajo del 5%.



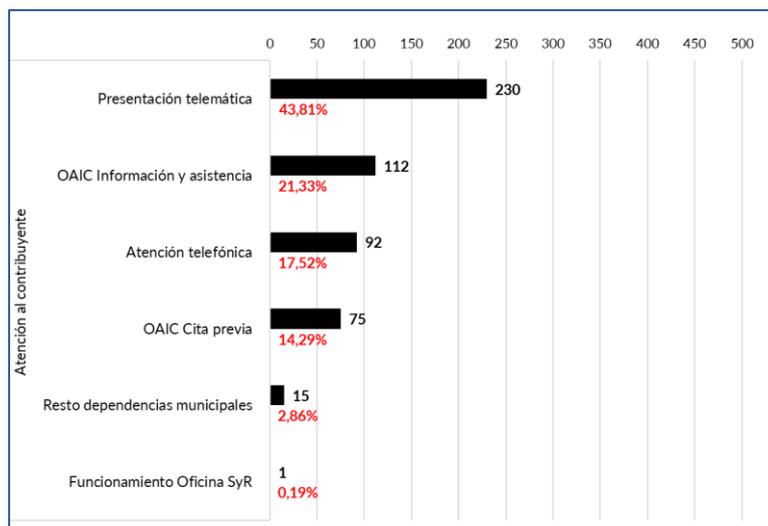
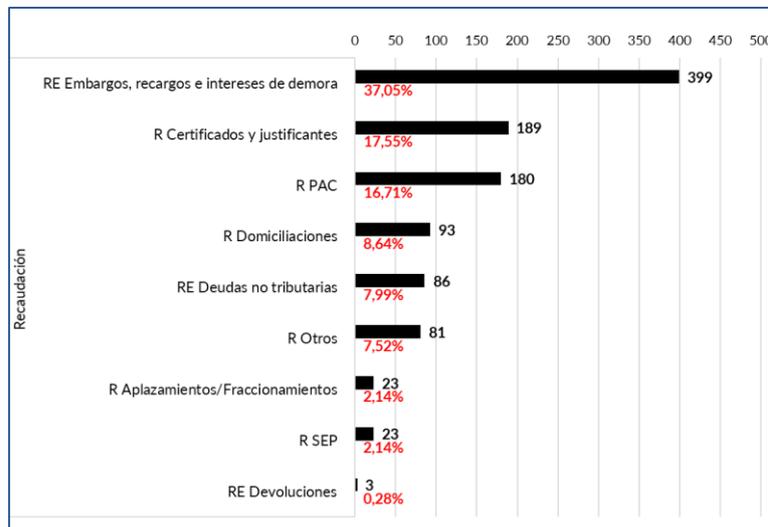
Los datos de número de SyR tramitado en la serie primer semestre 2015-2022, así como las variaciones porcentuales entre semestres, se muestran en las tablas siguientes:

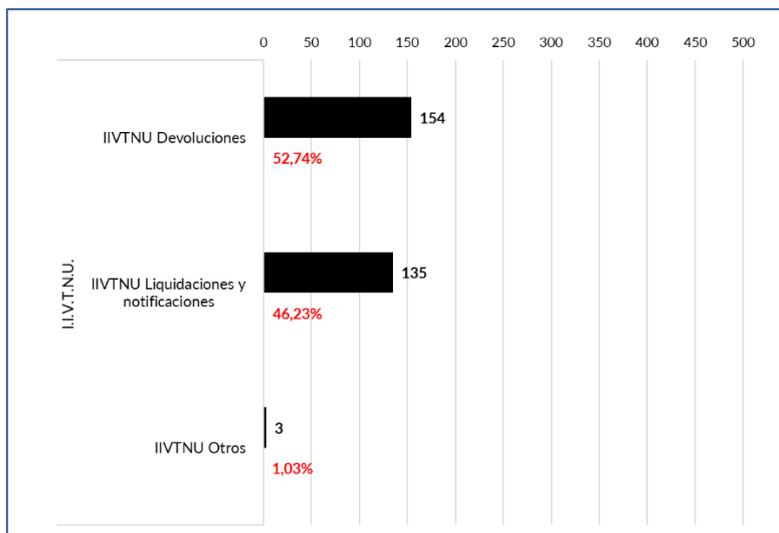
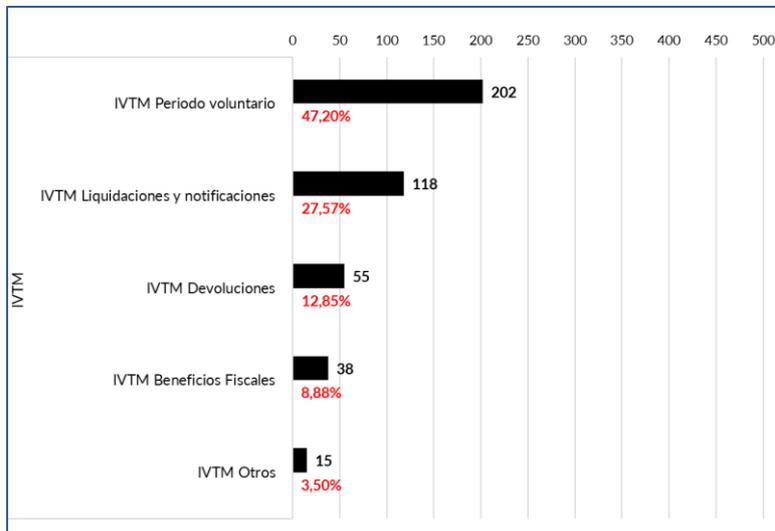
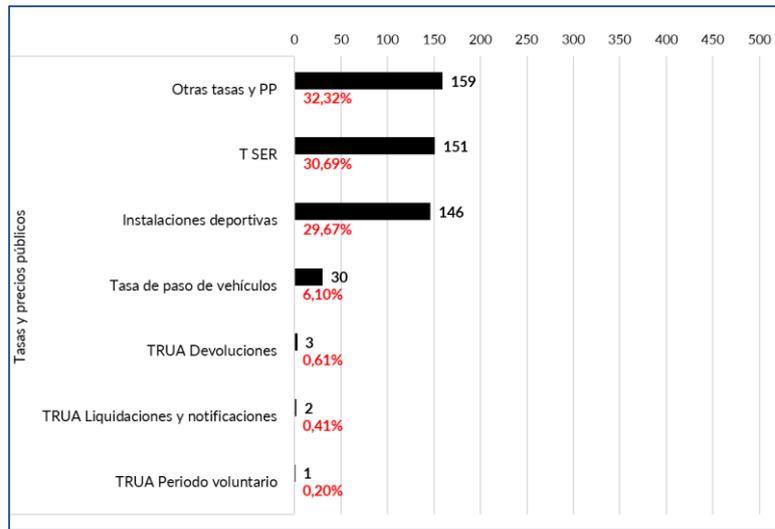
Materia	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022
Recaudación	916	1.141	955	889	643	751	1.036	1.077
Atención contribuyente	245	390	509	407	450	602	578	525
Tasas y precios públicos	185	262	357	881	997	577	659	492
I.V.T.M.	500	392	316	289	454	292	318	428
I.I.V.T.N.U.	99	77	145	144	207	183	159	292
I.B.I.	377	307	274	246	206	247	200	290
Asuntos generales	24	9	43	66	32	29	20	35
I.A.E.	6	13	8	11	7	26	11	16
I.C.I.O.	6	10	4	4	27	9	15	14
Oficina del Defensor del Contribuyente	51	---	---	---	---	---	---	---
Total	2.409	2.601	2.611	2.937	3.023	2.716	2.996	3.169

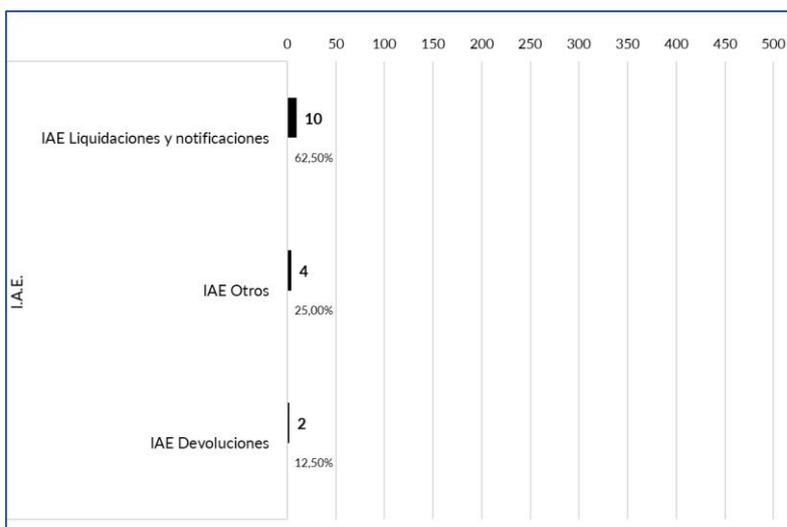
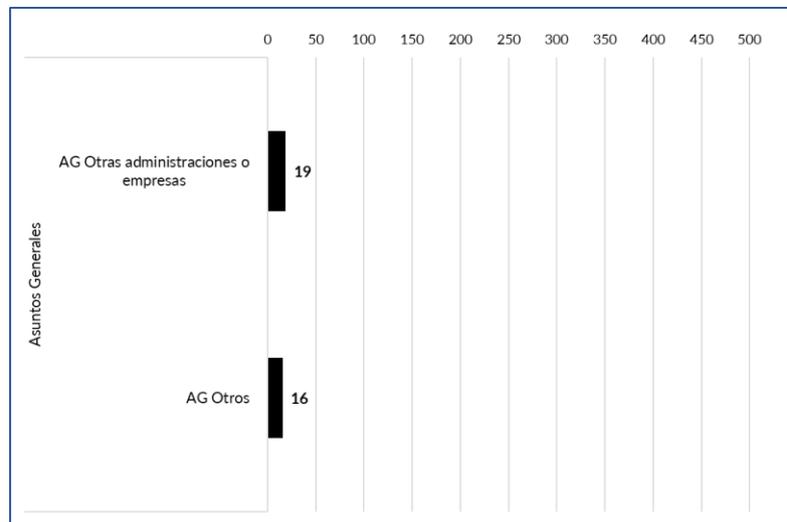
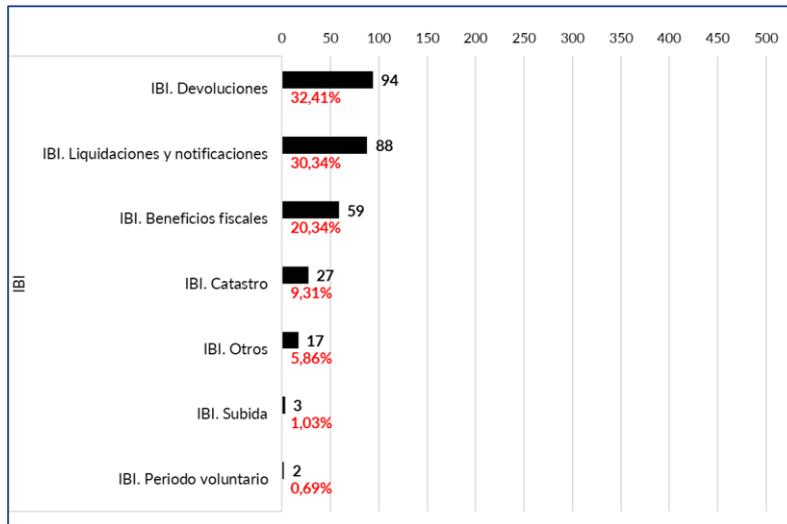


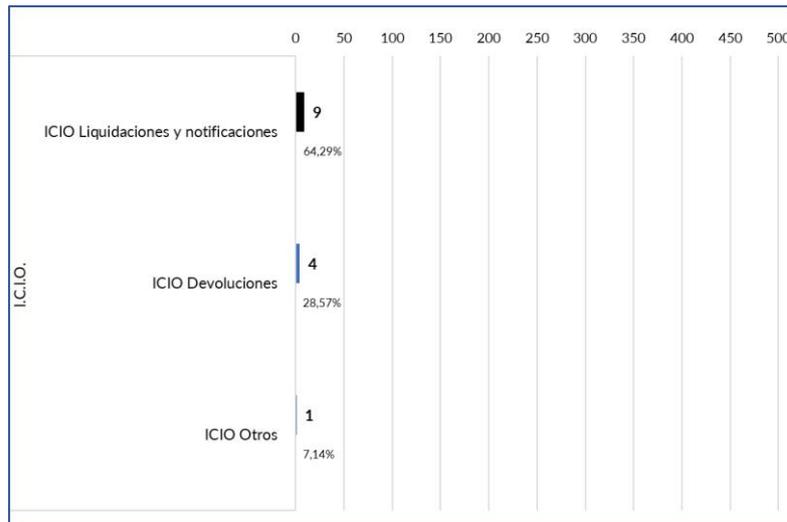
Materia	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Recaudación	24,56%	-16,30%	-6,91%	-27,67%	16,80%	37,95%	3,96%
Atención contribuyente	59,18%	30,51%	-20,04%	10,57%	33,78%	-3,99%	-9,17%
Tasas y precios públicos	41,62%	36,26%	146,78%	13,17%	-42,13%	14,21%	-25,34%
I.V.T.M.	-21,60%	-19,39%	-8,54%	57,09%	-35,68%	8,90%	34,59%
I.I.V.T.N.U.	-22,22%	88,31%	-0,69%	43,75%	-11,59%	-13,11%	83,65%
I.B.I.	-18,57%	-10,75%	-10,22%	-16,26%	19,90%	-19,03%	45,00%
Asuntos generales	-62,50%	377,78%	53,49%	-51,52%	-9,38%	-31,03%	75,00%
I.A.E.	116,67%	-38,46%	37,50%	-36,36%	271,43%	-57,69%	45,45%
I.C.I.O.	66,67%	-60,00%	0,00%	575,00%	-66,67%	66,67%	-6,67%
Oficina del Defensor del Contribuyente	---	---	---	---	---	---	---
Total	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-10,16%	10,31%	5,77%

Los gráficos que se incluyen a continuación muestra, por materia, la información numérica y porcentual de cada submateria.









A continuación, se realiza un breve análisis de aquellas submaterias SyR tributarias que presentaron un número de solicitudes superior a 100 durante el primer semestre del año 2022:

Submateria	Materia	1 ^{er} Semestre 2022
RE Embargos, recargos e intereses de demora	Recaudación	399
Presentación telemática	Atención al contribuyente	230
IVTM Periodo voluntario	IVTM	202
R Certificados y justificantes	Recaudación	189
R PAC	Recaudación	180
Otras tasas y PP	Tasas y precios públicos	159
IIVTNU Devoluciones	IIVTNU	154
T SER	Tasas y precios públicos	151
Instalaciones deportivas	Tasas y precios públicos	146
IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	IIVTNU	135
IVTM Liquidaciones y notificaciones	IVTM	118
OAIC Información y asistencia	Atención al contribuyente	112

Embargos, recargos e intereses de demora - 399 SyR. La cuantía más importante de las reclamaciones recibidas en el Sistema SyR hacen alusión a la falta de notificación previa de las deudas en periodo voluntario de pago, así como a la falta de comunicación de la Providencia de Apremio previa al embargo.

También se presentan reclamaciones en las que los contribuyentes aluden a que no son titulares de los objetos tributarios cuyo pago se les exige, e indican que desconocen que deben solicitar la baja del objeto tributario ante el Registro correspondiente (*esto se observa sobre todo en el IVTM en-el segundo trimestre, que es el de su periodo voluntario de pago y en el IBI en relación con los bienes inmuebles transmitidos en el ejercicio anterior.*)

Por otra parte, se han recibido reclamaciones relativas al devengo de los recargos del periodo ejecutivo sobre deudas que se creían domiciliadas, bien sea porque consideran que no se les ha informado del comienzo de los efectos de la domiciliación solicitada, bien por causas imputables al contribuyente, puesto que, en momento del cargo en



cuenta bancaria, resulta que esta se encuentra sin fondos y es objeto de devolución por parte de la entidad financiera.

Resulta frecuente la mención a problemas telemáticos y de imposibilidad o demora en la obtención de cita previa, que en opinión de los reclamantes es la causa de haber llegado al periodo ejecutivo.

Además, se continúa constatando a través de las solicitudes presentadas, la ausencia y la dilación en el reparto del servicio de correo, lo que implica que, en algunos casos, las cartas de pago llegaron fuera de plazo de la fecha de control.

Por último, existe un conjunto de quejas que han entrado en el sistema, a pesar de ser solicitudes ya contestadas desde el Ayuntamiento de Madrid, reiteradas por personas que no siguen las indicaciones de acudir a la vía administrativa y ejercer sus derechos a través de la interposición del correspondiente recurso o reclamación económico-administrativa, y vuelven a presentar una nueva SyR tributaria, que es objeto de inadmisión.

Presentación Telemática – 230 SyR. Durante el primer semestre de este ejercicio el Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid (ATM) ha sustituido la aplicación informática que gestiona los tributos municipales. Dicha modificación ha producido múltiples incidencias que han afectado a la calidad del servicio prestado a través del canal telefónico 010, y han ocasionado un aumento significativo del tiempo que deben emplear nuestros agentes en cada atención, lo que supone una saturación en las líneas disponibles para atender a nuevas llamadas y consecuentemente un aumento de incidencias en el canal telemático, por lo que a los problemas habituales y propios de la tramitación telemática, se ha unido las producidas por una demanda mucho mayor, lo que, en ocasiones, ha provocado bloqueos y saturación del sistema.

En este periodo cabe destacar el número de reclamaciones referentes a las incidencias en la tramitación del pago telemático, en concreto las referidas al Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (cuyo periodo voluntario de pago queda establecido desde el 1 de abril al 31 de mayo).

Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica. Periodo voluntario – 202 SyR. Las reclamaciones referidas a esta submateria durante el primer semestre del 2022 resultan ser importantes y han aumentado respecto al mismo periodo del ejercicio anterior.

La mayoría de las reclamaciones se refieren a la regulación y características del Impuesto, que no es muy bien entendido por el contribuyente. Desde considerar que puesto que no se ha podido hacer uso de él se debía reducir el importe a pagar (cuando el impuesto grava la mera titularidad del vehículo), a la típica falta de comprensión en relación con el devengo, a las que se añaden las quejas por la exigencia total de la cuota (falta de prorrateo) cuando se vende el vehículo con posterioridad al 1 de enero (procede recordar que el importe de la cuota del impuesto se prorrateará por trimestres naturales en los casos de primera adquisición o baja definitiva del vehículo, y en los



mismos términos en los supuestos de baja temporal por sustracción o robo de vehículo, y ello desde el momento en que se produzca dicha baja temporal en el Registro público correspondiente).

En este periodo se incorporan reclamaciones motivadas por la disconformidad de los contribuyentes que son titulares de vehículos carentes de distintivo medioambiental por razón de su antigüedad, que no pueden circular por todo el término municipal de Madrid, y que solicitan la reducción y o devolución en la cuota del impuesto.

Destacan las reclamaciones por la disconformidad del contribuyente con el pago del IVTM tras la venta del vehículo sin que se haya tramitado el cambio de titularidad ante la DGT, el trasladado de municipio de residencia, o por no haber recibido el correspondiente recibo en su domicilio, entre otras.

Certificados y justificantes – 189 SyR. Las reclamaciones y solicitudes incluidas en esta submateria están relacionadas con la falta de envío de comunicaciones informativas y de obtención de certificados y justificantes de pago.

Los motivos fundamentales pueden encontrarse en que un importante número de ellas se refieren a dificultad en la obtención y descarga de justificantes de pago del IVTM e IBI, lo que produce una significativa demanda y solicitud de dichos documentos, habiéndose incrementado significativamente su presentación con respecto al mismo periodo del ejercicio anterior (154).

Recaudación. Pago a la Carta – 180 SyR. Esta submateria trata todas las cuestiones referidas a la modalidad de domiciliación de algunos tributos municipales a través de la modalidad denominada Pago a la Carta (PAC).

El PAC permite el fraccionamiento del pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y Tasa de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA), en 9, 5, 3 ó 2 plazos, en función de la periodicidad elegida (mensual, bimestral, trimestral o semestral) por el contribuyente. Quienes suscriben el PAC reciben, a cambio, una bonificación en la cuota de ambos tributos.

En los meses de junio, julio y agosto, se ha detectado un notable aumento de reclamaciones motivadas porque no se ha producido el cargo del IBI correspondiente a su PAC, o que los importes cargados en cuenta no coinciden con lo establecido en su plan de pagos.

Dicha incidencia se ha producido como consecuencia de la implantación por parte de la ATM de la nueva plataforma de gestión tributaria del Ayuntamiento de Madrid y la migración del sistema informático anterior al nuevo, lo que ha ocasionado que el importe de los plazos del PAC no se haya calculado correctamente, que no haya funcionado el control de excesos y que no se hayan aplicado las bonificaciones aprobadas.



En estos casos se ha contestado a los obligados tributarios que el 15 de diciembre se enviara la liquidación final, en la que a la cuota del impuesto se restarán las cantidades efectivamente anticipadas y la bonificación correspondiente. En equivalente forma se les ha informado que en el supuesto de que los pagos anticipados resulten superiores a la suma de las liquidaciones de los tributos adheridos al plan, la Administración tributaria procederá a la devolución de oficio del exceso mediante transferencia bancaria a la misma cuenta en la que se hayan realizado los cargos, y que para el ejercicio 2023 los plazos irán correctamente calculados desde el principio.

También se recogen quejas referidas, en su mayoría, al desconocimiento de los efectos del PAC que se ha dado de alta, al entender los sujetos pasivos, por ejemplo, que su PAC tendrá efectos en el ejercicio actual, cuando sus efectos, al depender del momento en el que se da de alta el mismo, pueden surtir efectos para el ejercicio siguiente.

También se recibieron quejas por la demora de las devoluciones en los supuestos en que los pagos anticipados son superiores a la suma de las liquidaciones de los tributos adheridos al plan, así como respecto al retraso en la recepción de las cartas informativas del PAC. Las comunicaciones de los planes de PAC se realizan a través de carta normalizada, que recoge las fechas de los cargos de los plazos contratados y de la liquidación final (día 15 de diciembre o inmediato hábil siguiente), al titular del PAC al comienzo de cada ejercicio fiscal.

Otras Tasas y Precios Públicos - Tasas y precios públicos – 159 SyR. Esta submateria engloba todas aquellas tasas y precios públicos que, por su menor relevancia en el ámbito del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, no se configuran como submaterias concretas, habiendo descendido su presentación respecto al mismo periodo del ejercicio anterior.

Las quejas o sugerencias en este ámbito se refieren, con carácter general, a la disconformidad con el importe abonado en concepto de precios públicos por prestaciones de servicios para actividades socioculturales, culturales y de esparcimiento. El objeto de las reclamaciones principalmente hace alusión al malestar de las personas usuarias de los Centros Culturales Municipales por la falta o ausencia de profesorado, por su falta de idoneidad para prestar los contenidos del curso o taller, así como, en ocasiones, por la deficiente adecuación de los diferentes niveles de los cursos o talleres, o, incluso, su denominación.

Impuesto sobre el incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU). Devoluciones - 154 SyR. Las reclamaciones referidas a esta submateria resultan relevantes ya que se refieren a la excesiva dilación en la tramitación y falta de resolución expresa (contestación) de los escritos presentados instando la rectificación de la autoliquidación y de las solicitudes de devolución de ingresos indebidos que traen causa en este impuesto. Dichas reclamaciones se extienden a la demora en la remisión por parte de la ATM de los expedientes al TEAMM cuando lo que se ha presentado es una reclamación económico-administrativa contra la desestimación expresa o presunta en dichos procedimientos.



Tasa por el Servicio de Estacionamiento Regulado (Tasa SER)-Tasas y precios públicos - 151 SyR. Las reclamaciones se refieren a incidencias con el pago de la tasa de renovación de residentes y comerciantes. Incidencias muy variadas que producen pagos duplicados, falta de pago, autorizaciones no concedidas y otras muchas. También nuevas solicitudes de devolución y quejas por retrasos en la devolución de las cantidades prorrateadas por el tiempo en el que se suspendió el pago de tasa por el confinamiento.

Se ha detectado un problema en la visualización de la activación del pago, a través del formulario telemático, y se advierte que, una vez realizado el pago de la tasa, los usuarios no reciben confirmación, lo cual provoca confusión en el contribuyente.

Instalaciones deportivas. Tasas y Precios Públicos - 146 SyR. Los motivos de las reclamaciones son diversos, constituyendo el motivo fundamental aquél en el que los usuarios indican que no han podido disfrutar de los servicios reservados. En estos casos se ha comprobado que en la mayoría de los supuestos las causas no son imputables al Ayuntamiento y, esto ha producido la desestimación de la reclamación y el traslado al ciudadano de la información en la que se le explica que, en virtud de lo establecido en la normativa de aplicación en la materia, no concurren los requisitos para proceder a la devolución.

Se observan igualmente reclamaciones por lo que consideran un deficiente funcionamiento de la aplicación de la App de Deportes, que se instala en el teléfono móvil y que no siempre permite la reserva de clases.

Procede destacar las quejas presentadas por la falta de claridad en la App a la hora de realizar la reserva y el pago de las entradas, ya que en el carrito se acumulan las entradas seleccionadas en entradas anteriores, y esa operativa da lugar a que se paguen más entradas de las que realmente se desean reservar, lo que provoca que se solicite la devolución de aquéllas que se entienden pagadas en exceso.

Durante el periodo estival se han detectado reclamaciones debido a la falta de prestación del servicio en diferentes Centros Deportivos Municipales, a causa de las obras realizadas y la escasa información relativa a los periodos en que los centros deportivos van a estar cerrados.

No obstante, se ha advertido un notable descenso de este tipo de reclamaciones respecto al mismo periodo del ejercicio anterior.

IIVTNU. Liquidaciones y notificaciones - 135 SyR. Las reclamaciones presentadas en esta submateria derivan de la presentación por los contribuyentes de declaraciones tributarias por la realización del hecho imponible gravado por el IIVTNU (*con carácter general transmisiones de la propiedad de los terrenos*), y a la vista del resultado que refleja la calculadora puesta a disposición de los contribuyentes por el Ayuntamiento de Madrid en el cálculo del impuesto, los obligados tributarios instan de la administración



la aplicación del sistema de estimación directa del incremento de valor (es decir, por comparativa de valores declarados o comprobados en la adquisición y transmisión), y se quejan ante la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento, que responde indicando que el sistema de gestión del impuesto es de autoliquidación.

Desde el Servicio del impuesto sobre el incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, se ha informado que desde la Agencia Tributaria se ha aprobado un Plan Estratégico que, entre otros objetivos, prevé la transformación digital dirigido a la simplificación de las relaciones con el ciudadano y la innovación de los medios de comunicación, además de un plan especial sobre el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (en adelante, IIVTNU).

En este marco de directrices se ha desarrollado un proyecto que permita a los contribuyentes la presentación por registro de las autoliquidaciones y declaraciones del IIVTNU, además del pago en línea, de tal forma que los contribuyentes pueden realizar su propia autoliquidación a través de la página web municipal (www.madrid.es) y pagarla con tarjeta.

Este proyecto se ha visto afectado por la Sentencia del Tribunal Constitucional número 182/21, de 26 de octubre, que ha venido a declarar inconstitucional varios artículos del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales que regula el impuesto, y por la posterior aprobación del Real Decreto Legislativo 26/21 de 8 de noviembre de 2021, que vino a regular el vacío dejado por la citada sentencia.

Ante estas dos cuestiones jurídicas ha habido que replantear el proyecto para adaptarlo a la nueva normativa, que actualmente se está construyendo. Mientras tanto, se ha puesto a disposición de los ciudadanos en la página web una calculadora y unas “preguntas frecuentes” para orientarlos a la hora de rellenar los impresos y las consecuencias que ha tenido la sentencia del Tribunal Constitucional.

No obstante, los dos métodos de cálculo que se han establecido en el Real Decreto Legislativo y la propia complejidad de las transmisiones de inmuebles sujetas al impuesto hacen difícil prever todos los supuestos en las instrucciones; por ello, no solo se dispone de la ayuda que proporciona el personal de las oficinas de Atención al Contribuyente (OAIC), sino también de la plataforma de atención que se deriva a través del teléfono 010.

A los contribuyentes que han planteado esta cuestión también se les ha informado que la Administración dispone de un plazo de cuatro años para practicar la correspondiente liquidación tributaria.

Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica. Liquidaciones y notificaciones (IVTM) - 118 SyR. Se han presentado muchas quejas, bien por el retraso o bien por falta de envío, del recibo y/o duplicado solicitado por correo postal (no es obligatorio realizarlo, pero como habitualmente se realiza, los obligados tributarios lo esperan, y al no recibirlos



antes de la finalización del periodo voluntario de pago, se quejan por el aumento que supone el importe a pagar como consecuencia del devengo del recargo ejecutivo.)

OAIC Información y asistencia -Atención contribuyente- 112 SyR. Se observa la presentación de reclamaciones en las que los contribuyentes manifiestan que han estado intentando hacer el cálculo de lo que tendrían que pagar por la plusvalía, pero no han entendido las instrucciones que se dan en la web, ni han conseguido una cita previa en las OAIC para poder hacerlo presencialmente.

Se formulan numerosas quejas ante la imposibilidad o gran dificultad para poder obtener una cita previa en materia de plusvalía para la confección de una autoliquidación asistida en el impuesto sobre el incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza urbana, sobre todo en las transmisiones “*inter vivos*” en las que el obligado tributario dispone de un plazo de treinta días hábiles a contar desde la fecha en que se produzca el devengo del impuesto. Señalan que cuando consiguen obtener una cita para dicho trámite el plazo ya ha concluido.

También se han detectado quejas sobre la atención recibida en dichas oficinas, consistentes en la falta de información respecto de los documentos necesarios para poder presentar una autoliquidación de IIVTNU, o tramitar el cambio de titularidad de un inmueble o los requisitos que resultan necesarios para solicitar la división de un recibo de IBI.

El análisis de las materias y submaterias se completa con un listado que muestra la evolución y el comportamiento que han tenido las 15 submaterias que más SyR han recibido en los primeros semestres del año 2018-2022

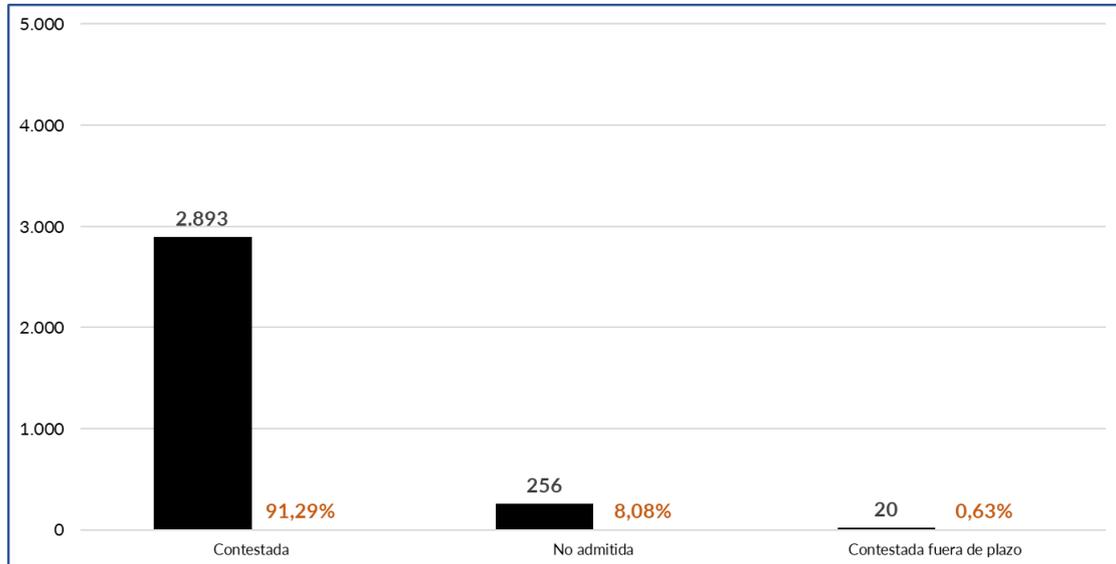
	SUBMATERIA 1º semestre 2022	SUBMATERIA 1º semestre 2021	SUBMATERIA 1º semestre 2020	SUBMATERIA 1º semestre 2019	SUBMATERIA 1º semestre 2018
1	RE Embargos, recargos e intereses de demora	RE Embargos, recargos e intereses de demora	RE Embargos, recargos e intereses de demora	Instalaciones deportivas	T Instalaciones deportivas
	↔	↔	↔	↑	↔
2	Presentación telemática	Presentación telemática	Instalaciones deportivas	IVTM Periodo voluntario	T Devoluciones (Tasas)
	↔	↑	↑	↓	NUEVA
3	IVTM Periodo voluntario	Instalaciones deportivas	Presentación telemática	Presentación telemática	R Certificados y justificantes
	↑	↓	↓	↔	↑
4	R Certificados y justificantes	Otras tasas y PP	OAC Cita previa	Otras tasas y PP	NUEVA R PAC
	↑	↑	↑	NUEVA	NUEVA
5	R PAC	IVTM Periodo voluntario	IVTM Periodo voluntario	R PAC	R Domiciliaciones
	↑	↔	↔	↓	↓
6	Otras tasas y PP	R Certificados y justificantes	SER	RE Embargos, recargos e intereses de demora	RE Deudas no tributarias
	↓	↓	↑	↑	NUEVA
7	IVTNU Devoluciones	SER	Otras tasas y PP	Atención telefónica	Presentación telemática
	↑	↑	↓	↓	↑
8	SER	R PAC	R Certificados y justificantes	IVTNU Liquidaciones y notificaciones	RE Notificaciones
	↓	↓	↑	↑	NUEVA
9	Instalaciones deportivas	OAC Información y asistencia	R PAC	SER	IVTM Notificaciones
	↓	↓	↑	↓	NUEVA
10	IVTNU Liquidaciones y notificaciones	R Otros	OAC Información y asistencia	R Otros	OAC Información y asistencia
	NUEVA	NUEVA	↑	↑	NUEVA
11	IVTM Liquidaciones y notificaciones	IVTNU Devoluciones	IVTNU Liquidaciones y notificaciones	OAC Información y asistencia	IBI, Notificaciones
	NUEVA	↑	↑	↓	↓
12	OAC Información y asistencia	RE Deudas no tributarias	IBI, Beneficios fiscales	R Certificados y justificantes	RE Embargos
	NUEVA	↑	↑	NUEVA	↓
13	Devoluciones	Atención telefónica	IVTNU Devoluciones	IVTNU Devoluciones	Atención telefónica
	NUEVA	↑	NUEVA	↔	↑
14	Domiciliaciones	IBI, Liquidaciones y notificaciones	IBI, Liquidaciones y notificaciones	WTM Liquidaciones y notificaciones	OAC Atención del funcionario
	↑	↔	↔	NUEVA	↓
15	Atención telefónica	R Domiciliaciones	RE Deudas no tributarias	RE Deudas no tributarias	IVTNU Devoluciones
	↓	NUEVA	NUEVA	↔	↓

En el Anexo 4 se ofrecen los datos de tipo de expedientes para cada una de las materias.

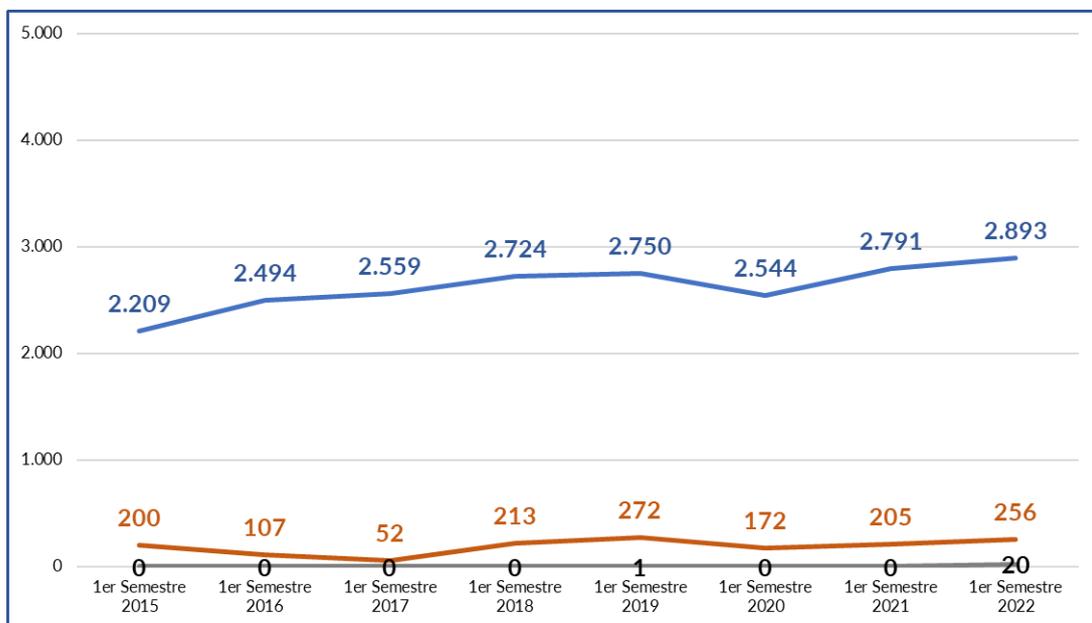


3.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR

Los resultados de la tramitación de las SyR Tributarias son los siguientes:



Los datos de los siete últimos primeros semestres, en número y porcentaje sobre la tramitación total y la variación porcentual del número de SyR del primer de cada año con el anterior se muestran en el gráfico y tabla que se incluye a continuación:





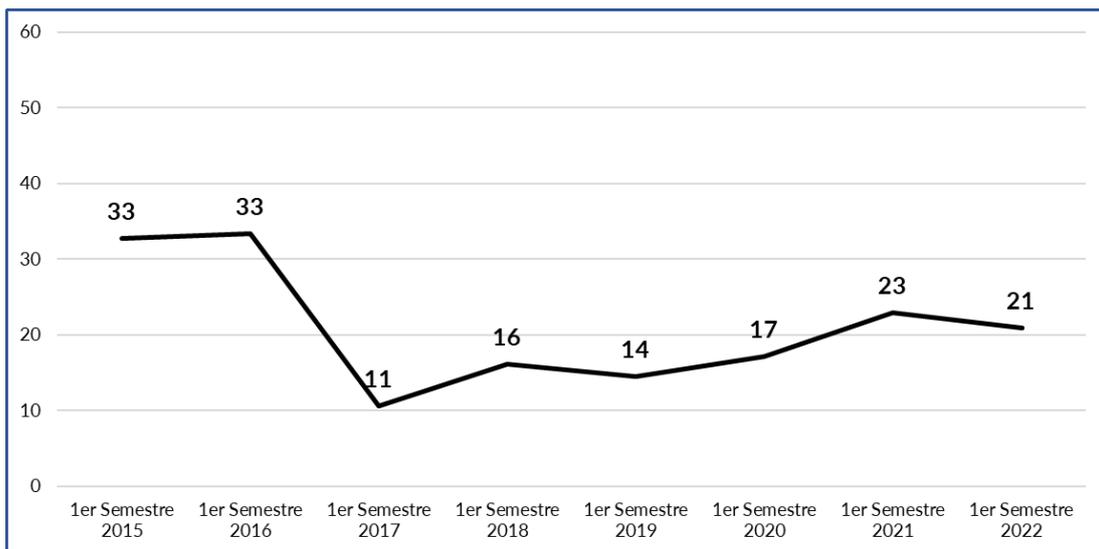
	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Contestada	12,90%	2,61%	6,45%	0,95%	-7,49%	9,71%	3,65%
No admitida	-46,50%	-51,40%	309,62%	27,70%	-36,76%	19,19%	24,88%
Contestada fuera de plazo	---	---	---	---	-100,00%	---	---
Total	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-10,16%	10,31%	5,77%

En el Anexo 7 de este informe se recogen los datos de gestión por materia y submateria.

3.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

Los indicadores para evaluar el tiempo de respuesta son el tiempo medio y los porcentajes de SyR contestadas (respecto a las tramitadas) por tramos de días.

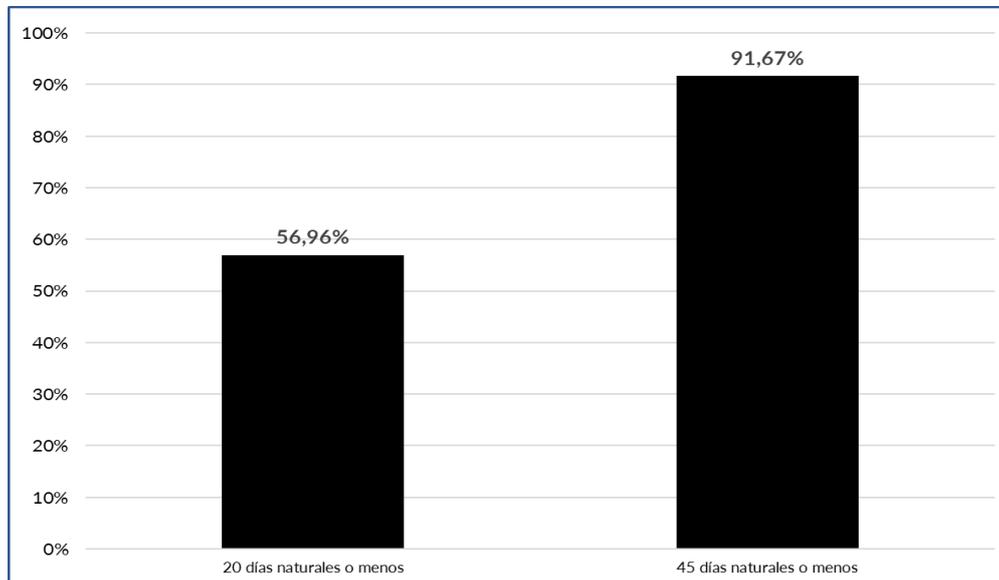
En cuanto al tiempo medio, durante el primer semestre del año 2022 las SyR Tributarias han sido contestadas en **21 días naturales**.



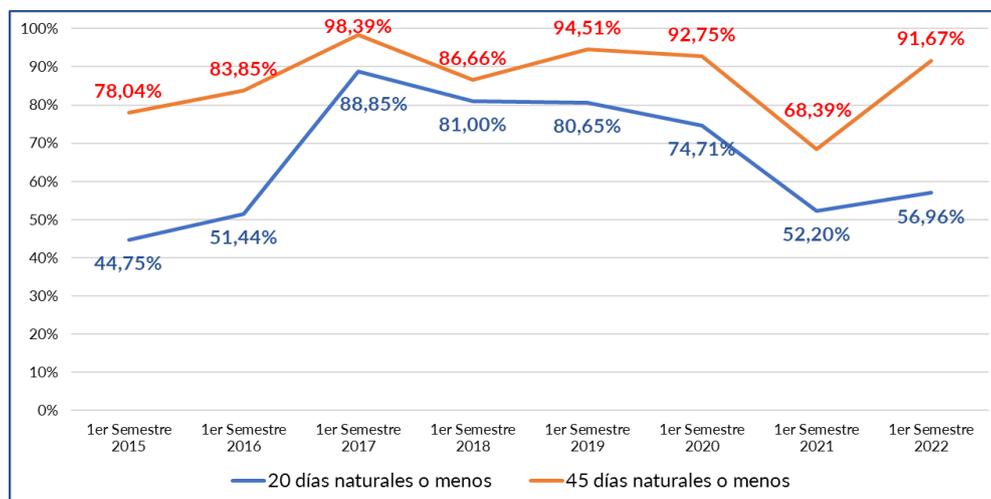
Los datos nos indican que durante el primer semestre del año 2022, en comparación con el del 2021 se ha producido un descenso de dos días naturales en el tiempo medio de contestación. Las variaciones entre los primeros semestres de la serie 2015-2022 se muestran en la tabla que se incorpora a continuación:

SyR Tributarias	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
Tiempo medio	0,67	-22,85	5,59	-1,70	2,66	5,80	-2,00

En cuanto a los porcentajes de SyR con respuesta por tramos de días naturales, los resultados durante el primer semestre del año 2022 se muestran en el siguiente gráfico:

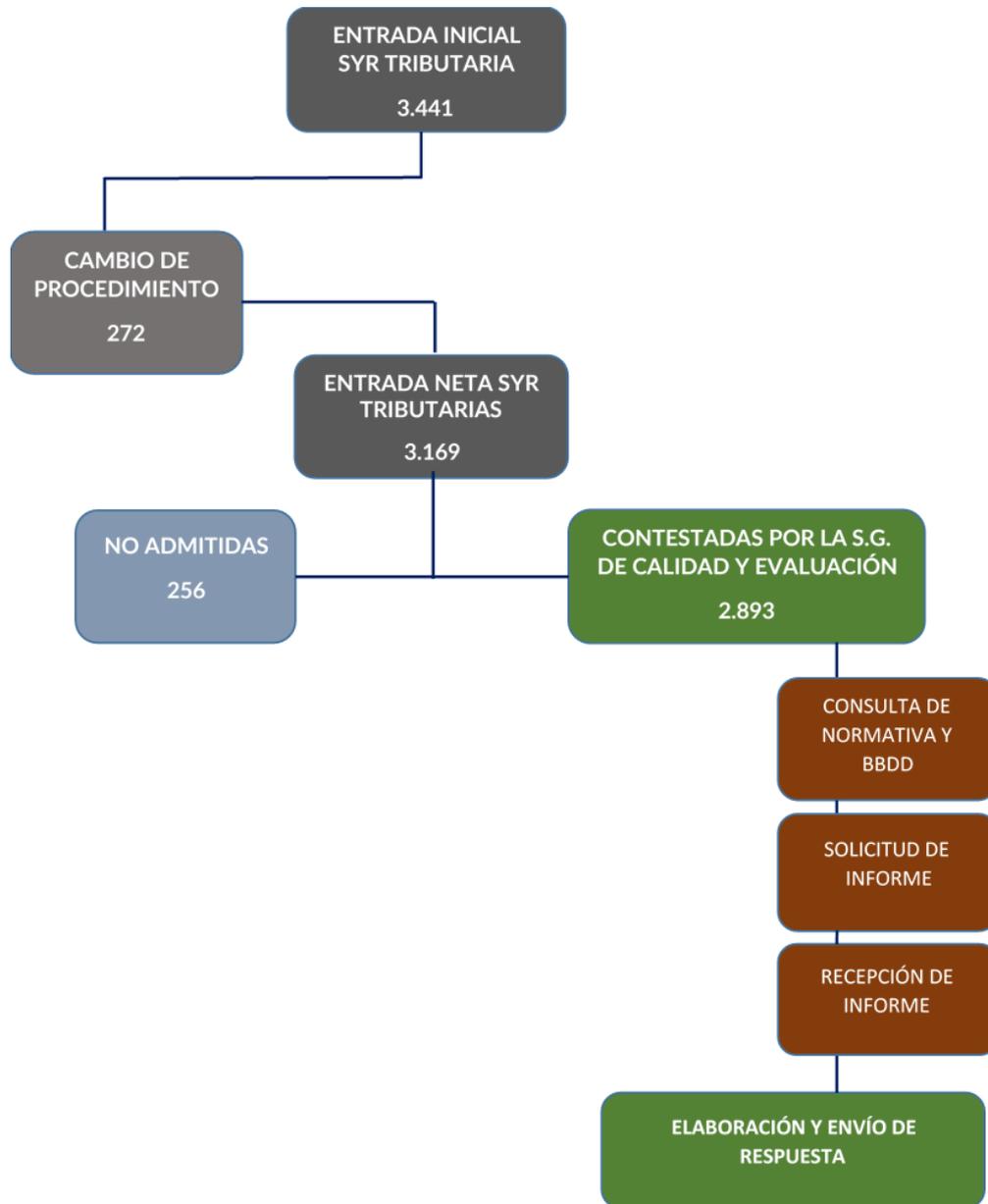


El análisis de la evolución interanual y las variaciones porcentuales se recogen en el gráfico y la tabla que se incluye a continuación:



	VARIACIÓN INTERSEMESTRAL						
	1 ^{er} Semestre 2016/2015	1 ^{er} Semestre 2017/2016	1 ^{er} Semestre 2018/2017	1 ^{er} Semestre 2019/2018	1 ^{er} semestre 2020/2019	1 ^{er} semestre 2021/2020	1 ^{er} semestre 2022/2021
20 días naturales o menos	14,95%	72,73%	-8,84%	-0,43%	-7,37%	-30,13%	9,12%
45 días naturales o menos	7,44%	17,34%	-11,92%	9,06%	-1,86%	-26,26%	34,04%

Para finalizar el análisis realizado, se incluye el flujo de tramitación de las SyR de carácter tributario seguido por el Departamento de SyR Tributarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.





MADRID

vicealcaldía

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

ANEXOS

**Anexo 1 Relación de unidades gestoras-Primer semestre año 2022**

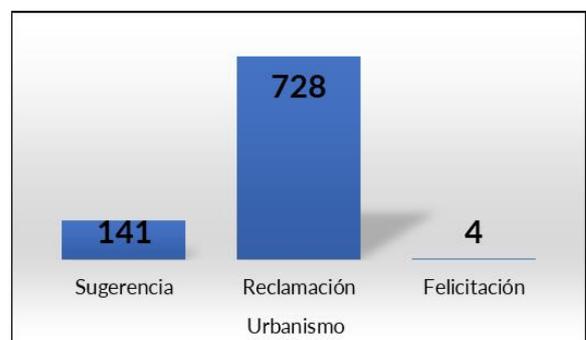
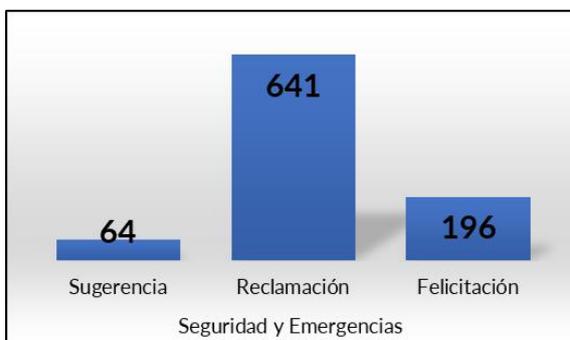
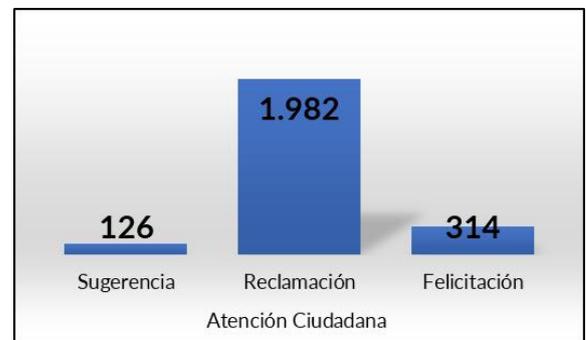
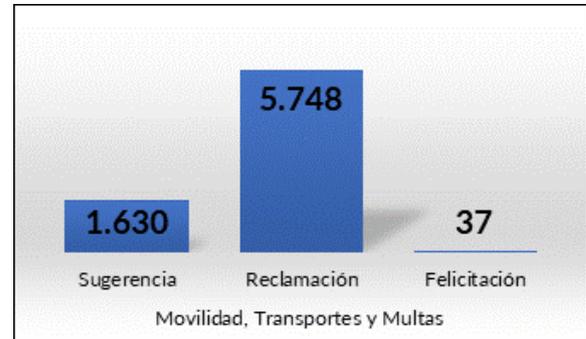
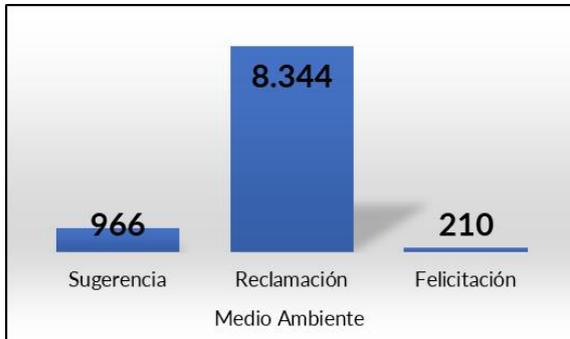
Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora
ALCALDÍA	GABINETE DE LA ALCALDÍA
	DIRECCIÓN GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO
ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA	DIRECCIÓN GENERAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA
	DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
	COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
	DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA VICEALCALDÍA
	DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIAS IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE FAMILIAS, IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL
	DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIAS INFANCIA EDUCACIÓN Y JUVENTUD
	DIRECCIÓN GENERAL CONCILIACIÓN Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA IGUALDAD OPORTUNIDADES
	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL
	DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL
	COORDINACIÓN GENERAL DE FAMILIAS IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL
	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y ESTRATEGIA SOCIAL	
ÁREA DE GOBIERNO DE PORTAVOZ SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN
	DIRECCIÓN GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL
	DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE HACIENDA Y PERSONAL
	DIRECCIÓN GENERAL CONTRATACIÓN Y SERVICIOS
	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
	DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA
	COORDINACIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN Y POLÍTICA FINANCIERA
ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO	DIRECCIÓN GENERAL DE LA EDIFICACIÓN
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE DESARROLLO URBANO
	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEAMIENTO
	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN URBANÍSTICA
	DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN
ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS	DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS
	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
	DIRECCIÓN GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS
	DIRECCIÓN GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO	DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA
	DIRECCIÓN GENERAL DE ECONOMÍA
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO
	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO
	DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO
ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	COORDINACIÓN GENERAL DE MEDIO AMBIENTE
	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN
	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD

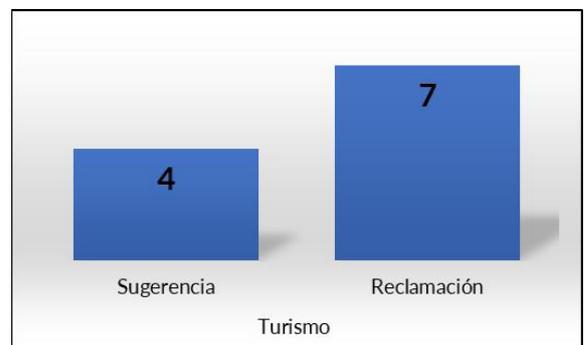
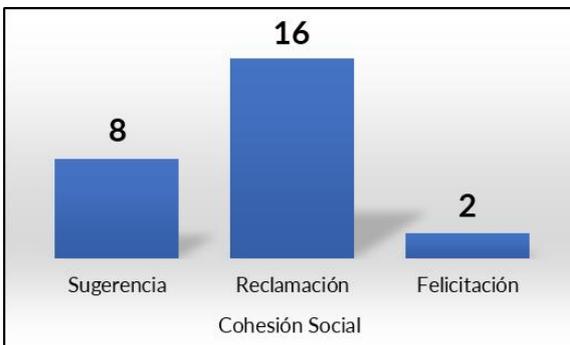
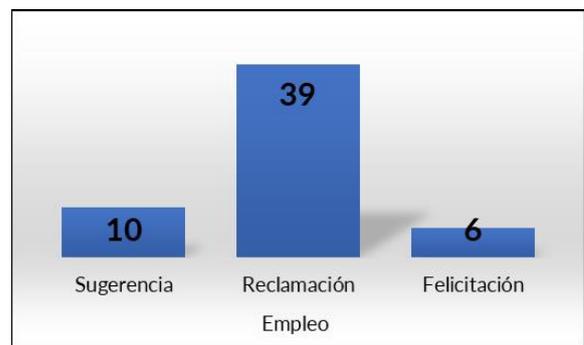
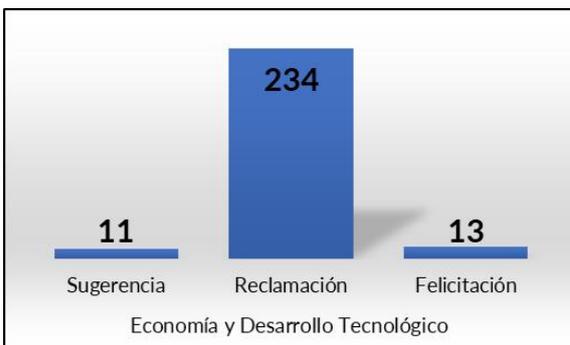
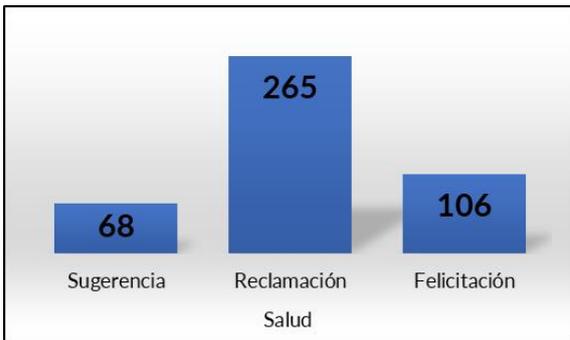
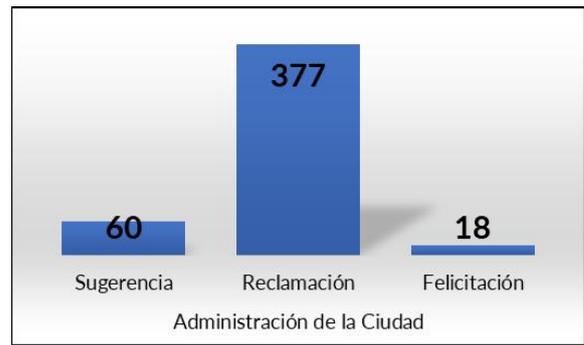
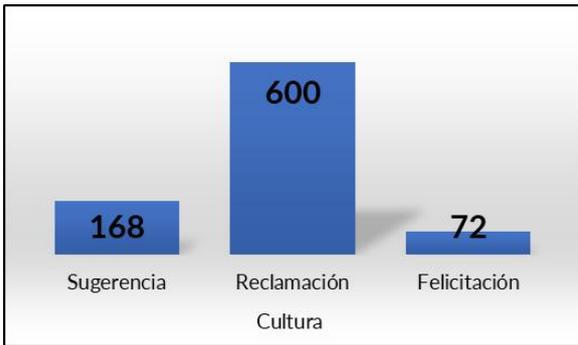


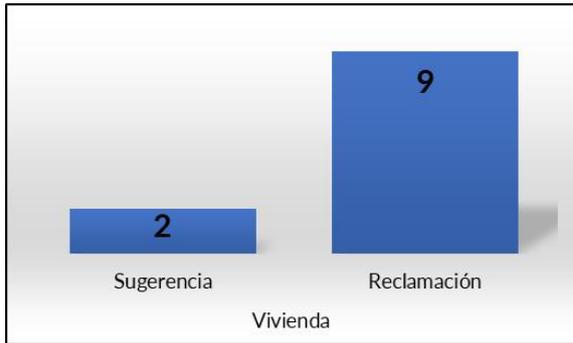
Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora
	DIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD
ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA TURISMO Y DEPORTE	DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTE SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE CULTURA TURISMO Y DEPORTE DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS COORDINACIÓN GENERAL DE CULTURA, DEPORTES Y TURISMO DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES
DISTRITOS	ARGANZUELA BARAJAS CARABANCHEL CENTRO CHAMARTÍN CHAMBERÍ CIUDAD LINEAL FUENCARRAL-EL PARDO HORTALEZA LATINA MONCLOA-ARAVACA MORATALAZ PUENTE DE VALLECAS RETIRO SALAMANCA SAN BLAS CANILLEJAS TETUÁN USERA VICÁLVARO VILLA DE VALLECAS VILLAVERDE
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	MADRID SALUD INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID AGENCIA PARA EL EMPLEO AGENCIA DE ACTIVIDADES



Anexo 2 - Distribución de SyR Generales por materias y tipos de SyR

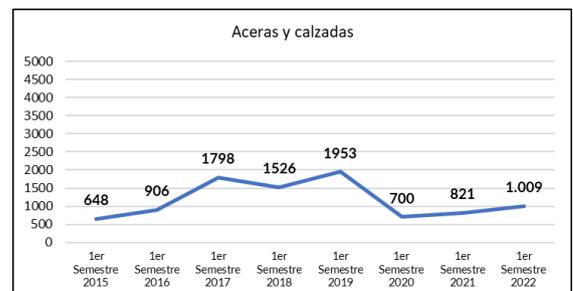
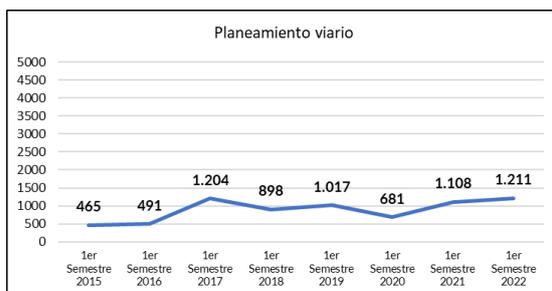
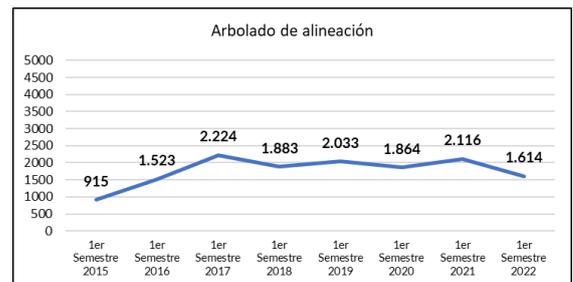
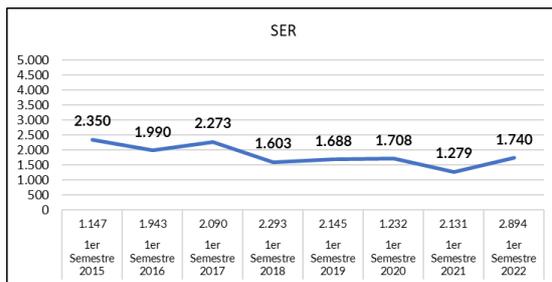
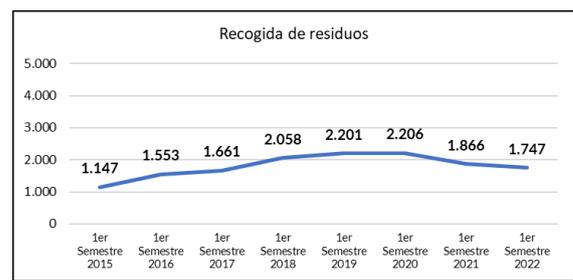
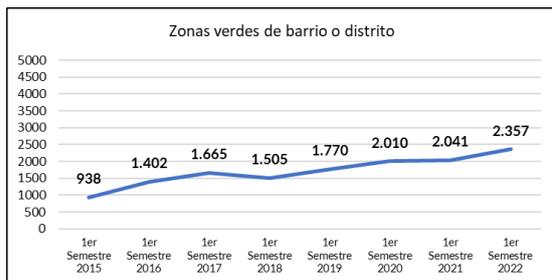




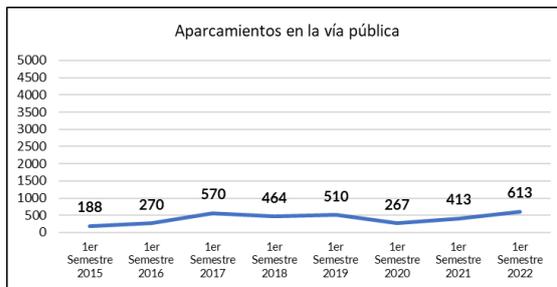
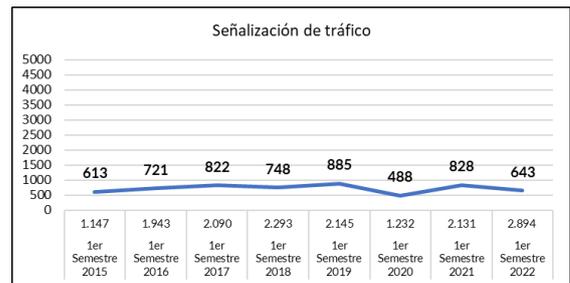
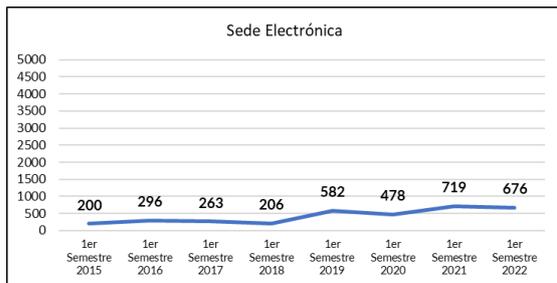
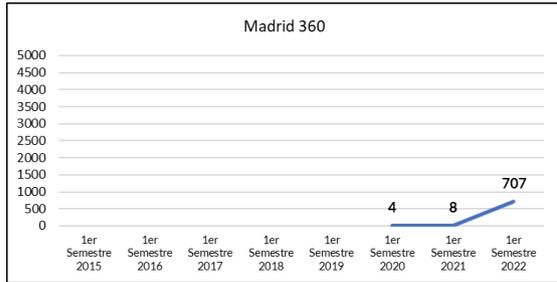
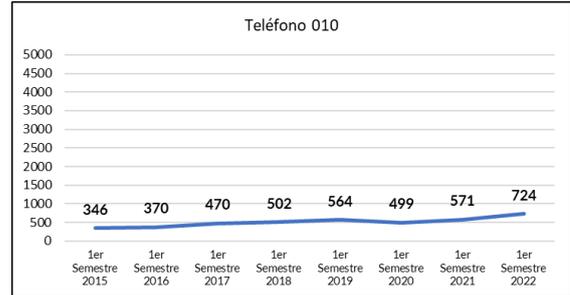
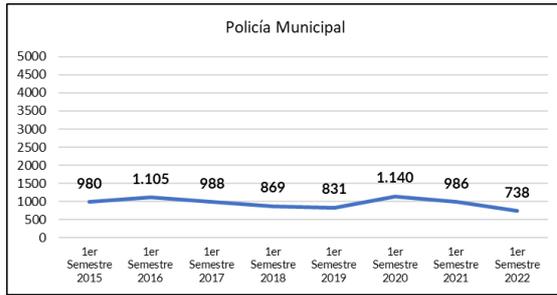




Anexo 3 Evolución de las 15 principales submaterias SyR Generales¹²

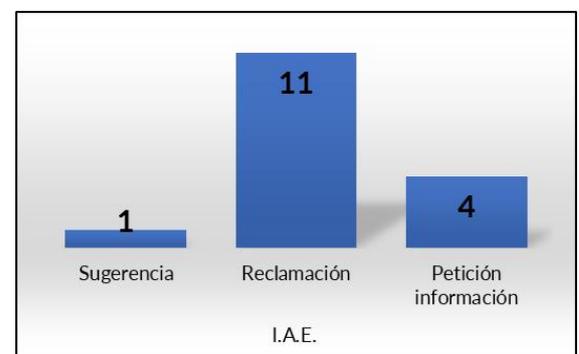
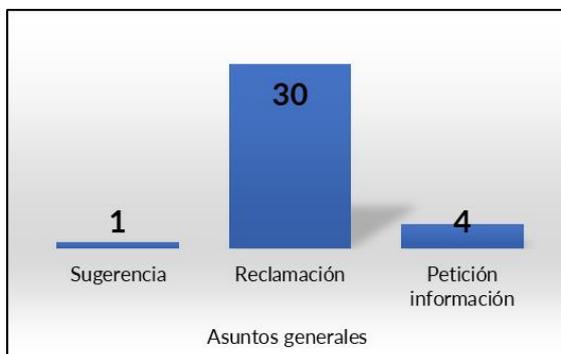
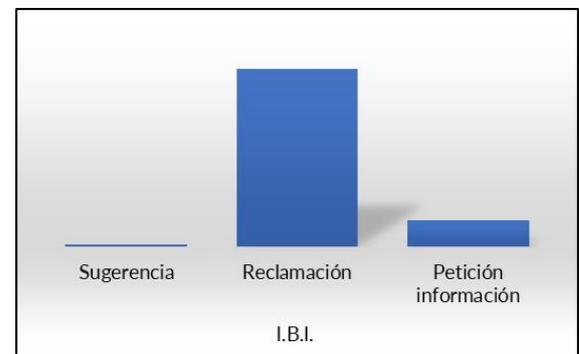
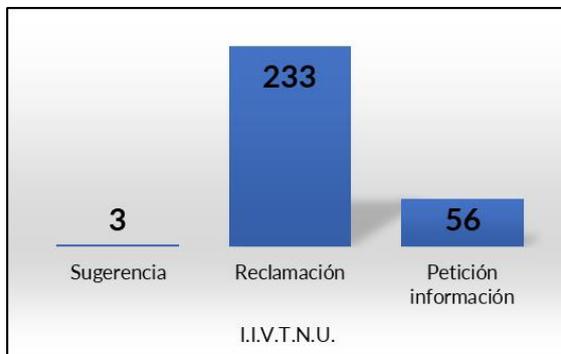
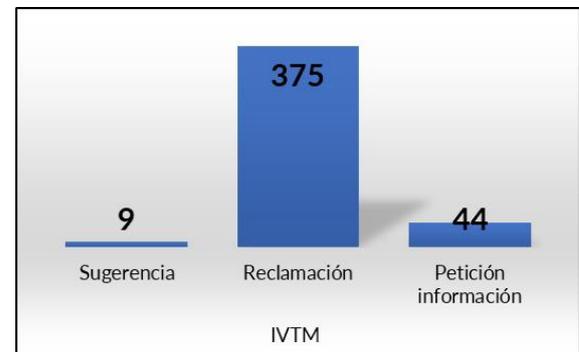
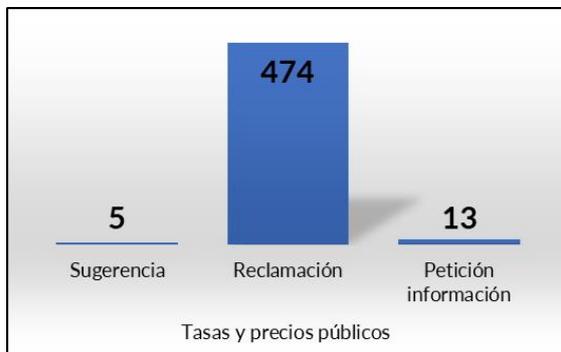


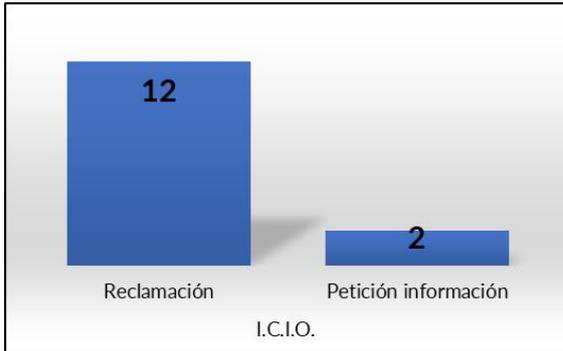
¹² En la Submatéria limpieza urbana y equipamientos, en el primer semestre del año 2021 más de 2.000 solicitudes responden a la entrada masiva durante el temporal “filomena”.
En la submatéria colegios públicos, el incremento tan importante en el primer semestre del año 2021 responde a solicitudes que entraron de forma masiva durante el temporal “filomena”.
La submatéria Madrid 360 ha sido dada de alta en el año 2020.





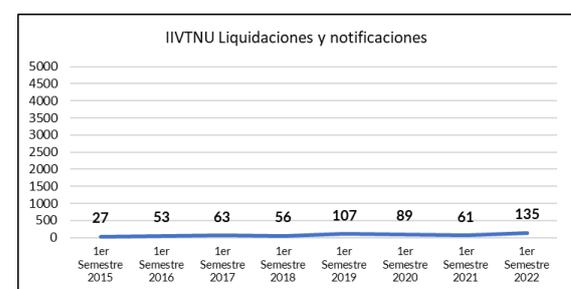
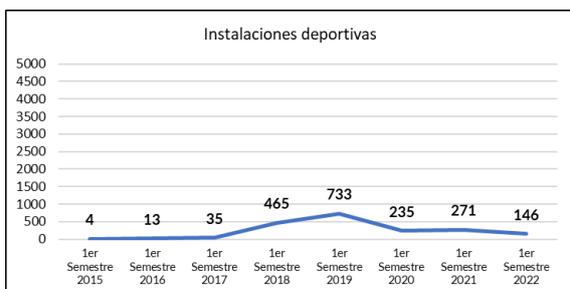
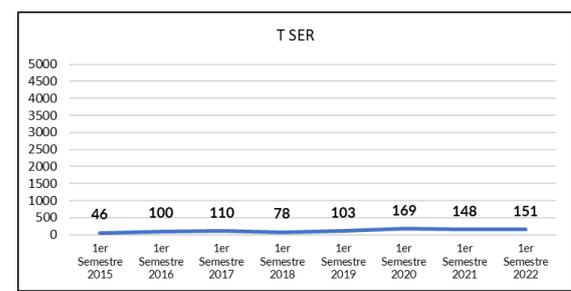
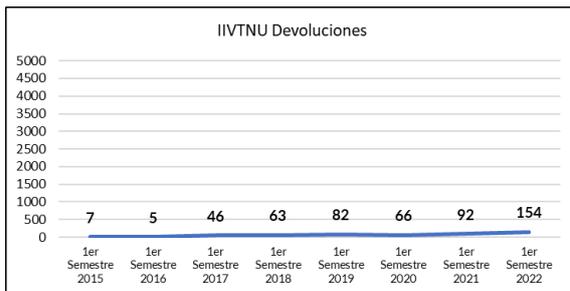
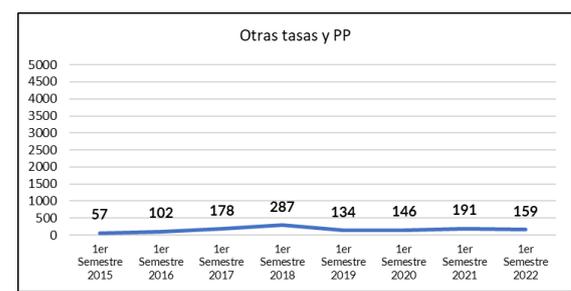
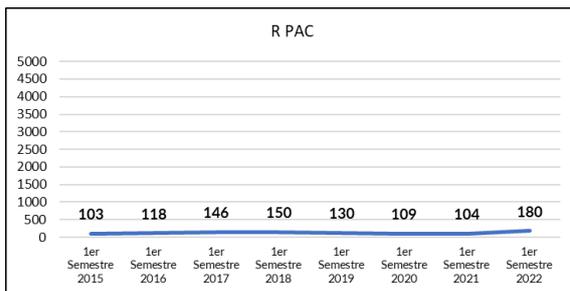
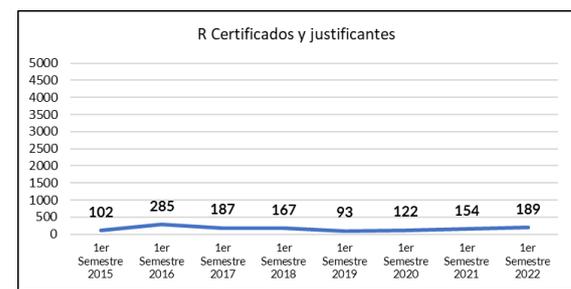
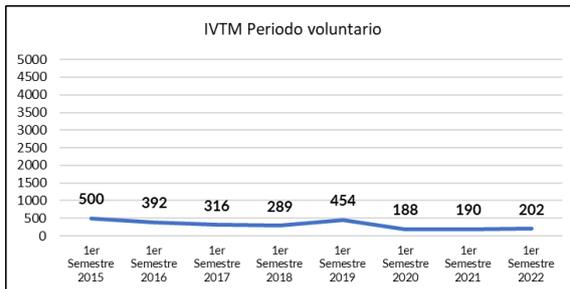
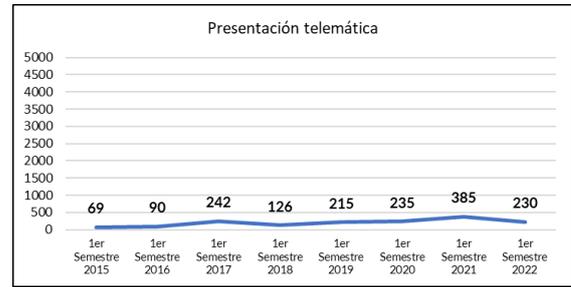
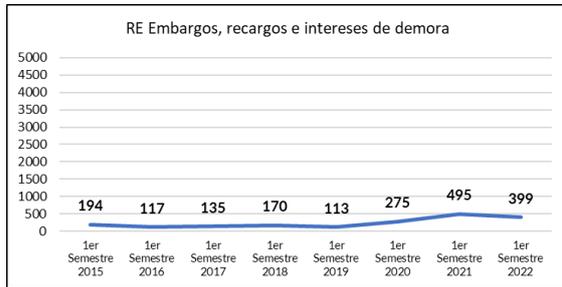
Anexo 4 Gráficos de distribución SyR Tributarias por materias y tipo de SyR

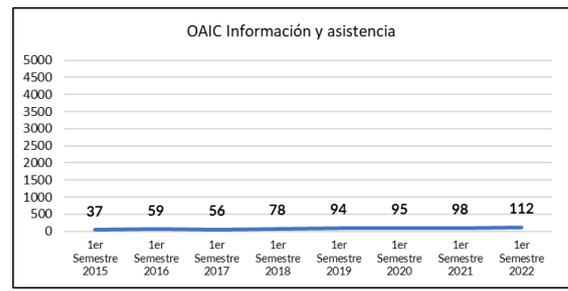
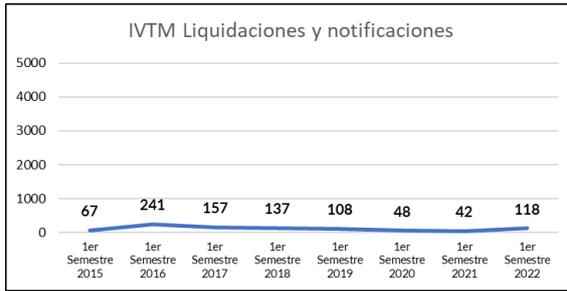






Anexo 5 Evolución de las principales submaterias SyR Tributarias





Anexo 6 Gestión SyR Generales-Primer semestre 2022

Materia	Submateria	Contestadas	No admitidas	Contestadas fuera de plazo	Activas fuera de plazo	Total
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos	2.249	125	19	3	2.396
	Zonas verdes de barrio o distrito	2.042	250	58	7	2.357
	Recogida de residuos	1.640	104	3	0	1.747
	Arbolado de alineación	1.368	209	34	3	1.614
	Parques históricos, singulares y forestales	426	6	5	0	437
	Ruidos	272	11	3	0	286
	Agua	231	40	0	0	271
	Biodiversidad	224	5	8	0	237
	Zonas verdes de titularidad no municipal	47	1	9	0	57
	Tratamiento y eliminación de residuos	39	1	0	0	40
	Calidad del Aire	34	0	0	0	34
	Energía	26	0	0	0	26
	Educación ambiental	11	0	0	0	11
	Contaminación lumínica	4	1	0	0	5
Sostenibilidad	2	0	0	0	2	
	Total	8.615	753	139	13	9.520
Movilidad, Transportes y Multas	SER	1.675	62	3	6	1.746
	Planeamiento viario	1.144	57	10	0	1.211
	Madrid 360	626	58	23	0	707
	Ocupación de la vía pública	590	46	49	0	685
	Señalización de tráfico	579	11	48	5	643
	Aparcamientos en la vía pública	533	29	47	4	613
	Multas	431	20	34	1	486
	Aparcamientos cerrados	374	0	28	0	402
	Transportes públicos	281	22	29	1	333
	Agentes de movilidad	240	2	76	0	318
	Tráfico	144	9	13	0	166
	BICIMAD	76	3	0	1	80
Infraestructuras: proyectos y obras	17	0	8	0	25	
	Total	6.710	319	368	18	7.415
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	2.714	100	78	2	2.894
	Clases y Escuelas Deportivas	435	6	13	0	454
	Torneos, Competiciones y Pruebas	41	1	1	0	43
	Promoción Deportiva	20	0	1	0	21
	Servicios de Medicina Deportiva	7	0	0	0	7
	Total	3.217	107	93	2	3.419
Atención Ciudadana	Teléfono 010	682	42	0	0	724
	Sede Electrónica	639	32	5	0	676
	Oficinas de Atención al Ciudadano	557	6	0	0	563
	Página Web	162	8	1	0	171
	Otras dependencias municipales	68	3	6	0	77
	Cita previa	68	0	1	0	69
	Avisos Madrid	47	3	0	0	50
	Registro electrónico	42	2	0	0	44
	Chat en línea	17	0	0	0	17
	SYR	13	0	0	0	13
	Registro presencial	11	0	0	0	11
	Redes Sociales	5	0	0	0	5
Aplicación de pago	2	0	0	0	2	
	Total	2.313	96	13	0	2.422
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	853	148	8	0	1.009
	Mobiliario Urbano	412	20	2	0	434
	Áreas recreativas	276	8	4	0	288
	Alumbrado	94	26	1	0	121
	Señalización de calles y lugar de interés	53	0	3	0	56
	Carril bici	30	0	0	0	30
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	11	1	0	0	12
	Total	1.729	203	18	0	1.950
	Atención Social Primaria	399	21	3	0	423



Materia	Submateria	Contestadas	No admitidas	Contestadas fuera de plazo	Activas fuera de plazo	Total
Servicios Sociales	Políticas de Integración	353	27	0	0	380
	Servicios de ayudas a domicilio	222	12	0	0	234
	Centros municipales de mayores (de ocio)	158	8	11	0	177
	Ayudas sociales	110	13	5	0	128
	Servicios para familia, infancia y adolescencia	59	10	0	0	69
	Atención a la dependencia	50	1	0	0	51
	Teleasistencia	36	1	0	0	37
	Centros de día (asistenciales)	36	0	0	0	36
	Programas municipales	17	0	0	0	17
	Voluntariado	14	0	0	0	14
	Intervenciones de emergencia social	10	2	0	0	12
Total		1.464	95	19	0	1.578
Seguridad y Emergencias	Policia Municipal	581	155	2	0	738
	SAMUR	142	1	2	0	145
	Bomberos	18	0	0	0	18
	Total	741	156	4	0	901
Urbanismo	Obras e Infraestructuras	239	27	33	0	299
	Licencias Urbanísticas	204	17	4	1	226
	Patrimonio Municipal Suelo	87	8	20	0	115
	Gestión Urbanística	71	3	3	0	77
	Arquitectura del espacio público	50	0	0	0	50
	Control de la edificación	41	6	1	0	48
	Control de la urbanización	36	0	0	0	36
	Planeamiento urbanístico	20	1	0	0	21
	Cartografía	1	0	0	0	1
Total	749	62	61	1	873	
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	435	17	9	0	461
	Bibliotecas	166	3	0	0	169
	Actividades Culturales en medio abierto	67	3	0	0	70
	Promoción y Proyectos Culturales	29	0	3	0	32
	Monumentos	30	0	2	0	32
	Otras infraestructuras culturales	26	1	2	0	29
	B.E. Biblioteca Histórica Municipal	11	0	1	0	12
	B.E. Archivo de la Villa	10	0	0	0	10
	B.E. Hemeroteca Municipal	8	0	0	0	8
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	6	0	0	0	6
	Museos	5	0	0	0	5
	B.E. Biblioteca Musical Víctor Espinós	4	0	0	0	4
	B.E. Imprenta Municipal	2	0	0	0	2
Total	799	24	17	0	840	
Administración de la Ciudad	Otros	207	12	2	1	222
	Padrón de Habitantes	116	2	0	0	118
	Coordinación	40	0	0	0	40
	Responsabilidad patrimonial	27	3	0	0	30
	Participación Ciudadana -Administración de la Ciudad y Hacienda-	28	0	0	0	28
	Transparencia	6	0	0	0	6
	Elecciones y Censo Electoral	5	0	0	0	5
	Gestión Económica-Financiera	3	1	0	0	4
	Estadística ciudad de Madrid	1	0	0	0	1
	Gestión formación personal municipal	1	0	0	0	1
	Total	434	18	2	1	455
Salud	Plagas	32	135	0	0	167
	Prevención y Promoción de la Salud	138	5	0	0	143
	Protección animal	51	41	0	0	92
	Adicciones	18	1	0	0	19
	Salud Ambiental	3	6	0	0	9
	Seguridad Alimentaria	4	0	0	0	4
	Expedientes sancionadores	1	3	0	0	4
	Sanidad mortuoria	1	0	0	0	1
Total	248	191	0	0	439	
	Colegios Públicos	118	0	0	0	118

Materia	Submateria	Contestadas	No admitidas	Contestadas fuera de plazo	Activas fuera de plazo	Total
Educación y Juventud	Escuelas Infantiles	63	1	1	0	65
	Centros abiertos	41	0	1	0	42
	Centros educativos municipales	34	0	1	0	35
	Campamentos	32	0	0	0	32
	Actividades Educativas	6	1	0	0	7
	Juventud	6	0	0	0	6
	Total	300	2	3	0	305
Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad	191	6	1	0	198
	Consumo	26	0	0	0	26
	Comercio	16	1	0	0	17
	Desarrollo Empresarial	13	0	0	0	13
	Innovación y Tecnología	2	0	0	0	2
	Ferias y Congresos	1	0	0	0	1
	Otros	1	0	0	0	1
	Total	250	7	1	0	258
Empleo	Promoción del Empleo	24	7	0	0	31
	Oposiciones y Concursos	24	0	0	0	24
	Total	48	7	0	0	55
Cohesión Social	Inmigración e integración	10	0	0	0	10
	Violencia de género	9	0	0	0	9
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	4	0	0	0	4
	Promoción de la igualdad	2	0	1	0	3
	Total	25	0	1	0	26
Turismo	Visitas guiadas "Descubre Madrid"	8	0	0	0	8
	Otros servicios turísticos	2	0	0	0	2
	Información Turística	1	0	0	0	1
	Total	11	0	0	0	11
Vivienda	Vivienda	11	0	0	0	11
	Total	11	0	0	0	11
Total		27.664	2.040	739	35	30.478



Anexo 7 Gestión SyR Tributarias-Primer semestre 2022

Materia	Submateria	Contestada	No admitida	Contestada fuera de plazo	Total
Recaudación	RE Embargos, recargos e intereses de demora	372	27	0	399
	R Certificados y justificantes	173	15	1	189
	R PAC	173	6	1	180
	R Domiciliaciones	88	5	0	93
	RE Deudas no tributarias	78	8	0	86
	R Otros	74	7	0	81
	R Aplazamientos/Fraccionamientos	23	0	0	23
	R SEP	23	0	0	23
	RE Devoluciones	3	0	0	3
	Total	1.006	68	2	1.076
Atención contribuyente	Presentación telemática	221	8	1	230
	OAIC Información y asistencia	93	19	0	112
	Atención telefónica	87	5	0	92
	OAIC Cita previa	73	2	0	75
	Resto dependencias municipales	15	0	0	15
	Funcionamiento Oficina SyR	1	0	0	1
	Total	490	34	1	525
Tasas y precios públicos	Otras tasas y PP	138	17	4	159
	T SER	147	4	0	151
	Instalaciones deportivas	141	5	0	146
	Tasa de paso de vehículos	26	4	0	30
	TRUA Devoluciones	3	0	0	3
	TRUA Liquidaciones y notificaciones	2	0	0	2
	TRUA Periodo voluntario	1	0	0	1
	Total	458	30	4	492
IVTM	IVTM Periodo voluntario	196	6	0	202
	IVTM Liquidaciones y notificaciones	114	3	1	118
	IVTM Devoluciones	45	10	0	55
	IVTM Beneficios Fiscales	35	3	0	38
	IVTM Otros	14	1	0	15
	Total	404	23	1	428
I.I.V.T.N.U.	IIVTNU Devoluciones	124	27	3	154
	IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	110	24	1	135
	IIVTNU Otros	3	0	0	3
	Total	237	51	4	292
IBI	IBI. Devoluciones	81	8	5	94
	IBI. Liquidaciones y notificaciones	86	1	1	88
	IBI. Beneficios fiscales	53	4	2	59
	IBI. Catastro	25	2	0	27
	IBI. Otros	16	1	0	17
	IBI. Subida	3	0	0	3
	IBI. Periodo voluntario	2	0	0	2
	Total	267	16	8	291
Asuntos generales	AG Otras administraciones o empresas	0	18	0	18
	AG Otros	1	15	0	16
	AG SyR General/P.I.	0	1	0	1
	Total	1	34	0	35
I.A.E.	IAE Liquidaciones y notificaciones	10	0	0	10
	IAE Otros	4	0	0	4
	IAE Devoluciones	2	0	0	2
	Total	16	0	0	16
I.C.I.O.	ICIO Liquidaciones y notificaciones	9	0	0	9
	ICIO Devoluciones	4	0	0	4
	ICIO Otros	1	0	0	1
	Total	14	0	0	14
Total		2.893	256	20	3.169



Anexo 8 Distribución de SyR por materias y submaterias SyR Generales

Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia	% respecto al Total de SyR
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos	2.396	25,17%	7,86%
	Zonas verdes de barrio o distrito	2.357	24,76%	7,73%
	Recogida de residuos	1.747	18,35%	5,73%
	Arbolado de alineación	1.614	16,95%	5,30%
	Parques históricos, singulares y forestales	437	4,59%	1,43%
	Ruidos	286	3,00%	0,94%
	Agua	271	2,85%	0,89%
	Biodiversidad	237	2,49%	0,78%
	Zonas verdes de titularidad no municipal	57	0,60%	0,19%
	Tratamiento y eliminación de residuos	40	0,42%	0,13%
	Calidad del Aire	34	0,36%	0,11%
	Energía	26	0,27%	0,09%
	Educación ambiental	11	0,12%	0,04%
	Contaminación lumínica	5	0,05%	0,02%
	Sostenibilidad	2	0,02%	0,01%
	Total	9.520	100,00%	
Movilidad, Transportes y Multas	SER	1.746	23,55%	5,73%
	Planeamiento viario	1.211	16,33%	3,97%
	Madrid 360	707	9,53%	2,32%
	Ocupación de la vía pública	685	9,24%	2,25%
	Señalización de tráfico	643	8,67%	2,11%
	Aparcamientos en la vía pública	613	8,27%	2,01%
	Multas	486	6,55%	1,59%
	Aparcamientos cerrados	402	5,42%	1,32%
	Transportes públicos	333	4,49%	1,09%
	Agentes de movilidad	318	4,29%	1,04%
	Tráfico	166	2,24%	0,54%
	BICIMAD	80	1,08%	0,26%
	Infraestructuras: proyectos y obras	25	0,34%	0,08%
	Total	7.415	100,00%	
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	2.894	84,64%	9,50%
	Clases y Escuelas Deportivas	454	13,28%	1,49%
	Torneos, Competiciones y Pruebas	43	1,26%	0,14%
	Promoción Deportiva	21	0,61%	0,07%
	Servicios de Medicina Deportiva	7	0,20%	0,02%
	Total	3.419	100,00%	
Atención Ciudadana	Teléfono 010	724	29,89%	2,38%
	Sede Electrónica	676	27,91%	2,22%
	Oficinas de Atención al Ciudadano	563	23,25%	1,85%
	Página Web	171	7,06%	0,56%
	Otras dependencias municipales	77	3,18%	0,25%
	Cita previa	69	2,85%	0,23%
	Avisos Madrid	50	2,06%	0,16%
	Registro electrónico	44	1,82%	0,14%
	Chat en línea	17	0,70%	0,06%
	SYR	13	0,54%	0,04%
	Registro presencial	11	0,45%	0,04%
	Redes Sociales	5	0,21%	0,02%
Aplicación de pago	2	0,08%	0,01%	
	Total	2.422	100,00%	
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	1.009	51,74%	3,31%
	Mobiliario Urbano	434	22,26%	1,42%
	Áreas recreativas	288	14,77%	0,94%
	Alumbrado	121	6,21%	0,40%
	Señalización de calles y lugar de interés	56	2,87%	0,18%
	Carril bici	30	1,54%	0,10%
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	12	0,62%	0,04%
		Total	1.950	100,00%
Servicios Sociales	Atención Social Primaria	423	26,81%	1,39%
	Políticas de Integración	380	24,08%	1,25%



Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia	% respecto al Total de SyR
	Servicios de ayudas a domicilio	234	14,83%	0,77%
	Centros municipales de mayores (de ocio)	177	11,22%	0,58%
	Ayudas sociales	128	8,11%	0,42%
	Servicios para familia, infancia y adolescencia	69	4,37%	0,23%
	Atención a la dependencia	51	3,23%	0,17%
	Teleasistencia	37	2,34%	0,12%
	Centros de día (asistenciales)	36	2,28%	0,12%
	Programas municipales	17	1,08%	0,06%
	Voluntariado	14	0,89%	0,05%
	Intervenciones de emergencia social	12	0,76%	0,04%
	Total	1.578	100,00%	
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	738	81,91%	2,42%
	SAMUR	145	16,09%	0,48%
	Bomberos	18	2,00%	0,06%
	Total	901	100,00%	
Urbanismo	Obras e Infraestructuras	299	34,25%	0,98%
	Licencias Urbanísticas	226	25,89%	0,74%
	Patrimonio Municipal Suelo	115	13,17%	0,38%
	Gestión Urbanística	77	8,82%	0,25%
	Arquitectura del espacio público	50	5,73%	0,16%
	Control de la edificación	48	5,50%	0,16%
	Control de la urbanización	36	4,12%	0,12%
	Planeamiento urbanístico	21	2,41%	0,07%
	Cartografía	1	0,11%	0,00%
	Total	873	100,00%	
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	461	54,88%	1,51%
	Bibliotecas	169	20,12%	0,55%
	Actividades Culturales en medio abierto	70	8,33%	0,23%
	Promoción y Proyectos Culturales	32	3,81%	0,10%
	Monumentos	32	3,81%	0,10%
	Otras infraestructuras culturales	29	3,45%	0,10%
	B.E. Biblioteca Histórica Municipal	12	1,43%	0,04%
	B.E. Archivo de la Villa	10	1,19%	0,03%
	B.E. Hemeroteca Municipal	8	0,95%	0,03%
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	6	0,71%	0,02%
	Museos	5	0,60%	0,02%
	B.E. Biblioteca Musical Víctor Espinós	4	0,48%	0,01%
	B.E. Imprenta Municipal	2	0,24%	0,01%
	Total	840	100,00%	
Administración de la Ciudad	Otros	222	48,79%	0,73%
	Padrón de Habitantes	118	25,93%	0,39%
	Coordinación	40	8,79%	0,13%
	Responsabilidad patrimonial	30	6,59%	0,10%
	Participación Ciudadana	28	6,15%	0,09%
	Transparencia	6	1,32%	0,02%
	Elecciones y Censo Electoral	5	1,10%	0,02%
	Gestión Económica-Financiera	4	0,88%	0,01%
	Estadística ciudad de Madrid	1	0,22%	0,00%
	Gestión formación personal municipal	1	0,22%	0,00%
	Total	455	100,00%	
Salud	Plagas	167	38,04%	0,55%
	Prevención y Promoción de la Salud	143	32,57%	0,47%
	Protección animal	92	20,96%	0,30%
	Adicciones	19	4,33%	0,06%
	Salud Ambiental	9	2,05%	0,03%
	Seguridad Alimentaria	4	0,91%	0,01%
	Expedientes sancionadores	4	0,91%	0,01%
	Sanidad mortuoria	1	0,23%	0,00%
	Total	439	100,00%	
Educación y Juventud	Colegios Públicos	118	38,69%	0,39%
	Escuelas Infantiles	65	21,31%	0,21%
	Centros abiertos	42	13,77%	0,14%
	Centros educativos municipales	35	11,48%	0,11%



Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia	% respecto al Total de SyR
	Campamentos	32	10,49%	0,10%
	Actividades Educativas	7	2,30%	0,02%
	Juventud	6	1,97%	0,02%
	Total	305	100,00%	
Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad	198	76,74%	0,65%
	Consumo	26	10,08%	0,09%
	Comercio	17	6,59%	0,06%
	Desarrollo Empresarial	13	5,04%	0,04%
	Innovación y Tecnología	2	0,78%	0,01%
	Ferias y Congresos	1	0,39%	0,00%
	Otros	1	0,39%	0,00%
Total	258	100,00%		
Empleo	Promoción del Empleo	31	56,36%	0,10%
	Oposiciones y Concursos	24	43,64%	0,08%
	Total	55	100,00%	
Cohesión Social	Inmigración e integración	10	38,46%	0,03%
	Violencia de género	9	34,62%	0,03%
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	4	15,38%	0,01%
	Promoción de la igualdad -Cohesión Social-	3	11,54%	0,01%
Total	26	100,00%		
Turismo	Visitas guiadas "Descubre Madrid"	8	72,73%	0,03%
	Otros servicios turísticos	2	18,18%	0,01%
	Información Turística	1	9,09%	0,00%
	Total	11	100,00%	
Vivienda	Vivienda	11	100,00%	0,04%
	Total	11	100,00%	
Total		30.478		



Anexo 9 Distribución de SyR por materias y submaterias SyR Tributarias

Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia	% respecto al Total de SyR
Recaudación	RE Embargos, recargos e intereses de demora	399	37,05%	12,59%
	R Certificados y justificantes	189	17,55%	5,96%
	R PAC	180	16,71%	5,68%
	R Domiciliaciones	93	8,64%	2,93%
	RE Deudas no tributarias	86	7,99%	2,71%
	R Otros	81	7,52%	2,56%
	R Aplazamientos/Fraccionamientos	23	2,14%	0,73%
	R SEP	23	2,14%	0,73%
	RE Devoluciones	3	0,28%	0,09%
	Total	1.077	100,00%	
Atención contribuyente	Presentación telemática	230	43,81%	7,26%
	OAIC Información y asistencia	112	21,33%	3,53%
	Atención telefónica	92	17,52%	2,90%
	OAIC Cita previa	75	14,29%	2,37%
	Resto dependencias municipales	15	2,86%	0,47%
	Funcionamiento Oficina SyR	1	0,19%	0,03%
	Total	525	100,00%	
Tasas y precios públicos	Otras tasas y PP	159	32,32%	5,02%
	T SER	151	30,69%	4,76%
	Instalaciones deportivas	146	29,67%	4,61%
	Tasa de paso de vehículos	30	6,10%	0,95%
	TRUA Devoluciones	3	0,61%	0,09%
	TRUA Liquidaciones y notificaciones	2	0,41%	0,06%
	TRUA Periodo voluntario	1	0,20%	0,03%
	Total	492	100,00%	
IVTM	IVTM Periodo voluntario	202	47,20%	6,37%
	IVTM Liquidaciones y notificaciones	118	27,57%	3,72%
	IVTM Devoluciones	55	12,85%	1,74%
	IVTM Beneficios Fiscales	38	8,88%	1,20%
	IVTM Otros	15	3,50%	0,47%
	Total	428	100,00%	
I.I.V.T.N.U.	IIVTNU Devoluciones	154	52,74%	4,86%
	IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	135	46,23%	4,26%
	IIVTNU Otros	3	1,03%	0,09%
	Total	292	100,00%	
IBI	IBI. Devoluciones	94	32,41%	2,97%
	IBI. Liquidaciones y notificaciones	88	30,34%	2,78%
	IBI. Beneficios fiscales	59	20,34%	1,86%
	IBI. Catastro	27	9,31%	0,85%
	IBI. Otros	17	5,86%	0,54%
	IBI. Subida	3	1,03%	0,09%
	IBI. Periodo voluntario	2	0,69%	0,06%
	Total	290	100,00%	
Asuntos Generales	AG Otras administraciones o empresas	19	54,29%	0,60%
	AG Otros	16	45,71%	0,50%
	Total	35	100,00%	
I.A.E.	IAE Liquidaciones y notificaciones	10	62,50%	0,32%
	IAE Otros	4	25,00%	0,13%
	IAE Devoluciones	2	12,50%	0,06%
	Total	16	100,00%	
I.C.I.O.	ICIO Liquidaciones y notificaciones	9	64,29%	0,28%
	ICIO Devoluciones	4	28,57%	0,13%
	ICIO Otros	1	7,14%	0,03%
	Total	14	100,00%	
Total		3.169		



Diciembre 2022 Ayuntamiento de Madrid

**Área de Gobierno de Vicealcaldía
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**