

Informe Primer Semestre 2023



Sugerencias y Reclamaciones

Dirección y coordinación

Dirección General de Calidad y Evaluación

Equipo de trabajo

Daniel Vinuesa Zamorano

Consejero Técnico de la Dirección General de Calidad y Evaluación

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

Equipo Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:

Lourdes Mejías Lucas

Laura Martínez Millet

Jesús Cid Zarzuelo

Jesús Ángel García Muñoz

Leonor Seguer Prado

Nuria López López

Patricia Asenjo Chillerón

Lorenzo Hervás Vázquez

Juan Luis Borrego Morillo

María Victoria Aguilera Pastor

María Sonsoles Garrido Martín

Begoña Nebreda del Pozo

Francisco Javier Gracia Alonso



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. RESUMEN DE GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2023	3
2.1. ENTRADA INICIAL.....	3
2.2. ENTRADA TOTAL.....	4
2.3. ENTRADA NETA EN EL SISTEMA.....	4
2.3.1. SyR GENERALES.....	4
2.3.2. SyR TRIBUTARIAS.....	5
3. ENTRADA INICIAL EN EL SISTEMA SyR	7
4. ENTRADA TOTAL	8
5. ENTRADA NETA	9
5.1. SYR GENERALES: DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE SYR GENERALES.	9
5.2. SYR TRIBUTARIAS.....	10
5.3. DATOS GLOBALES: SYR GENERALES Y TRIBUTARIAS.....	11
6. CANAL DE ENTRADA EN EL SISTEMA SYR	12
7. SyR GENERALES	13
7.1. ENTRADA NETA Y DERIVACIÓN A OTROS SISTEMAS.....	13
7.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR.....	16
7.3. ANÁLISIS POR MATERIAS.....	17
7.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR.....	19
7.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.....	20
8. SyR TRIBUTARIAS	21
8.1. TIPO DE SyR TRIBUTARIA.....	22
8.2. ANÁLISIS POR MATERIAS.....	23
8.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR.....	25
8.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.....	26

1. 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 Electrónica² 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 2023, 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 2023.

Tras el resumen general, el informe presenta diferentes apartados que ofrecen 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, el canal de entrada, la tipología, los tiempos medios, etc.

2. RESUMEN DE GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2023

Los datos que se analizan en el informe se corresponden con el número de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información (en este último caso de SyR Tributarias), que han sido presentadas por la ciudadanía entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2023. La fecha de cierre de los datos ha sido septiembre de 2023, 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 2023 son:

2.1. 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.

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.

² Aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 26 de febrero de 2019. Publicada en el BOCM, núm. 59, de 11 de marzo de 2019.

	1 ^{er} semestre 2023	% respecto al Total SyR
Entrada inicial SyR Generales	30.498	87,80%
Entrada inicial SyR Tributarias	4.237	12,20%
Total	34.735	100,00%

2.2. ENTRADA TOTAL

Se configura con el número final de solicitudes que han sido incorporadas en el Sistema SyR. En el caso de las SyR Generales el número total se obtiene de la suma de la entrada inicial y las altas de solicitudes por presentar la inicial carácter múltiple. En las SyR Tributarias el número coincide con la entrada inicial.

	1 ^{er} semestre 2023	% Respecto al Total SyR
Total entrada en el Sistema SyR Generales	34.088	88,94%
Entrada inicial SyR Generales	30.498	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	3.590	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias	4.237	11,06%
Número final solicitudes con alta en el Sistema	38.325	100,00%

2.3. ENTRADA NETA EN EL SISTEMA

2.3.1. SyR GENERALES

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

		1 ^{er} semestre 2023
Terminación en la unidad supervisora	Por presentar carácter múltiple (cerradas por división)	1.678
	Por cambio de procedimiento	345
	Contestadas	48
	No admitidas	2.383
Total		4.454

- *Tramitación por Unidades Gestoras*

	1 ^{er} semestre 2023
SyR asignadas a las Unidades Gestoras ³	29.634
SyR derivadas por las Unidades Gestoras a AVISOS MADRID y SACPM	5.106
SyR finalmente tramitadas por las Unidades Gestoras⁴	24.528

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

	1 ^{er} semestre 2023	%
Sugerencias	2.966	12,09%
Reclamaciones	20.507	83,61%
Felicitaciones	1.055	4,30%
Total	24.528	100,00%

- *Clasificación por materias*

Materia	1 ^{er} semestre 2023	%
Medio Ambiente	7.146	29,13%
Movilidad	4.918	20,05%

³ Entrada neta sin derivación a otros Sistemas municipales.

⁴ Entrada neta final (una vez las unidades gestoras han derivado a los Sistemas Avisos Madrid y SACPM).

Materia	1 ^{er} semestre 2023	%
Deporte	3.404	13,88%
Atención a la Ciudadanía	2.244	9,15%
Servicios Sociales y Cohesión	1.567	6,39%
Vías y Espacios Públicos	1.259	5,13%
Cultura	1.005	4,10%
Seguridad y Emergencias	706	2,88%
Administración de la Ciudad	548	2,23%
Urbanismo	536	2,19%
Educación y Juventud	499	2,03%
Salud	330	1,35%
Economía	278	1,13%
Empleo	56	0,23%
Vivienda	31	0,13%
Turismo	1	0,00%
Total	24.528	100,00%

o **Terminación de las SyR**

	1 ^{er} semestre 2023	%
Contestadas	22.775	92,85%
No admitidas	1.013	4,13%
Contestada fuera de plazo	740	3,02%
Total	24.528	100,00%

o **Tiempo medio de respuesta**

	1 ^{er} semestre 2023
Tiempo medio de respuesta en días naturales	24,36

o **Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo**

	1 ^{er} semestre 2023
20 días naturales o menos	52,46%
45 días naturales o menos	79,17%

2.3.2. SyR TRIBUTARIAS

o **Actividad Departamento SyR Tributarias**

	1 ^{er} semestre 2023
Cambio de procedimiento	52
Entrada neta final⁵	4.185

o **Distribución por tipo de SyR Tributarias**

	1 ^{er} semestre 2023	% Respecto al Total SyR
Sugerencias	59	1,41%
Reclamaciones	3.696	88,32%
Felicitaciones	59	1,41%
Peticiones de Información	371	8,86%
Total	4.185	100,00%

⁵ La entrada neta final de las SyR Tributarias se obtiene de restar a la entrada inicial/total (4.237) el cambio de procedimiento de solicitudes a SyR de carácter general o peticiones de información generales.

○ **Clasificación por materias**

Materia	1 ^{er} semestre 2023	%
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	1.483	35,44%
Recaudación ejecutiva	704	16,82%
Atención al contribuyente	651	15,56%
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	322	7,69%
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	318	7,60%
Sede Electrónica	182	4,35%
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	148	3,54%
Otras tasas	118	2,82%
Sanciones no tributarias	52	1,24%
Precios públicos de actividades en centros culturales	38	0,91%
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	20	0,48%
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	20	0,48%
Tasa de paso de vehículos (TPV)	19	0,45%
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	17	0,41%
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	14	0,33%
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	14	0,33%
Sugerencias y reclamaciones	14	0,33%
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	13	0,31%
Registro. Comunicaciones	12	0,29%
Otros precios públicos	8	0,19%
Sanciones tributarias	6	0,14%
Tasa de instalación de contenedores y sacos de residuos de construcción y demolición (RCD)	6	0,14%
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	4	0,10%
Propuesta nuevos tributos	1	0,02%
T. admisión a pruebas selectivas (oposiciones)	1	0,02%
Total	4.185	100,00%

○ **Terminación**

	1 ^{er} semestre 2023	%
Contestadas	2.805	67,03%
No admitidas	713	17,04%
Contestadas fuera de plazo	667	15,94%
Total	4.185	100,00%

○ **Tiempo medio de respuesta**

	1 ^{er} semestre 2023
Tiempo medio de respuesta en días naturales	23,79

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

	1 ^{er} semestre 2023
20 días naturales o menos	56,46%
45 días naturales o menos	79,21%

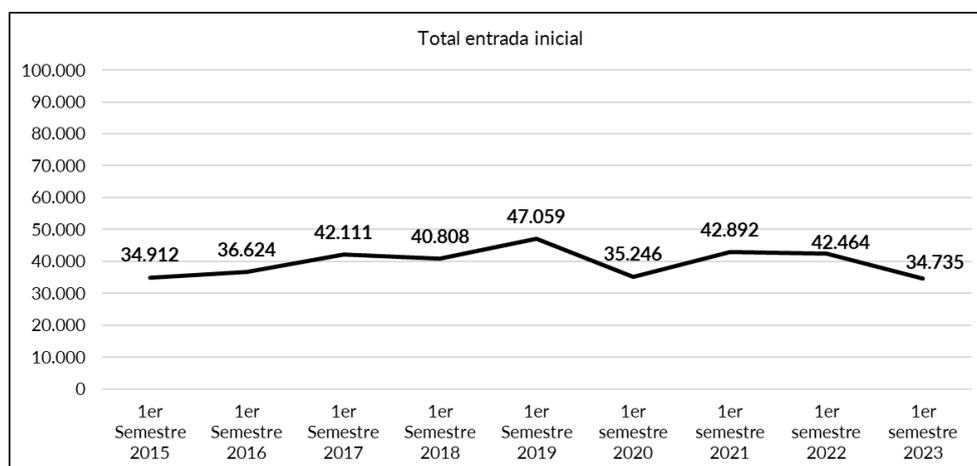
3. ENTRADA INICIAL EN EL SISTEMA SyR

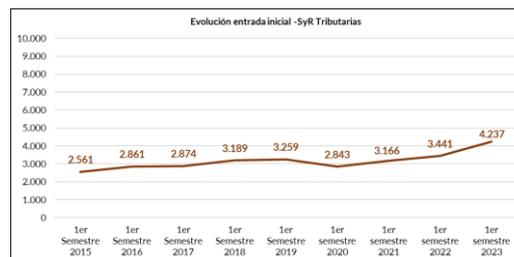
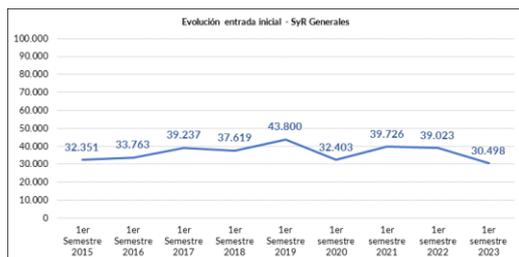
Los datos se corresponden con el número de solicitudes presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales que el Ayuntamiento de Madrid tiene habilitados para la presentación de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información:

- 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. 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.

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 2023 ascendió a la cantidad de 34.735, lo que supone un descenso del 18% respecto al primer semestre del año 2022.

	1 ^{er} semestre 2023	% Respecto al Total SyR
Entrada inicial SyR Generales	30.498	87,80%
Entrada inicial SyR Tributarias	4.237	12,20%
Total	34.735	100,00%





4. ENTRADA TOTAL

A partir de la entrada inicial, la actividad del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se inicia con la lectura y análisis de todas las solicitudes que han entrado en el Sistema, de tal forma que, para el caso de las SyR Generales⁶ se realiza, en caso de ser necesario, el proceso de división de las solicitudes iniciales en nuevas SyR (con número de referencia nuevos) por contener en un mismo escrito varios asuntos que competencialmente corresponden a diferentes unidades gestoras (*SyR de carácter múltiple*). En estos casos, la SyR original queda terminada por división⁷ 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.

Por tanto, para las SyR generales, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación es la entrada inicial, 30.498, más las 3.590 generadas por "*carácter múltiple*": **34.088**.

	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er semestre 2020	1er semestre 2021	1er semestre 2022	1er semestre 2023
ENTRADA INICIAL SyR Generales	32.351	33.763	39.237	37.619	43.800	32.403	39.726	39.023	30.498
ALTA carácter múltiple	4.008	5.793	3.418	2.857	3.854	3.615	4.049	4.279	3.590
Entrada Total SyR Generales	36.359	39.556	42.655	40.476	47.654	36.018	43.775	43.302	34.088

En las SyR Tributarias el número de solicitudes de la entrada inicial y total, 4.237, coincide al gestionarse de manera completa desde el Departamento de SyR Tributarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

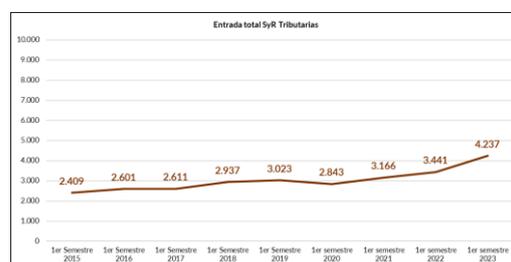
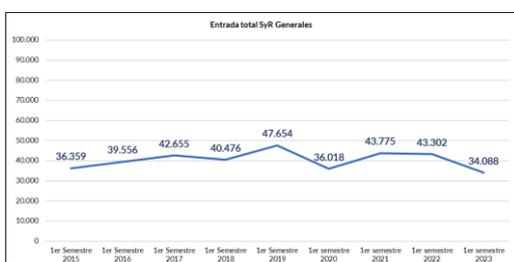
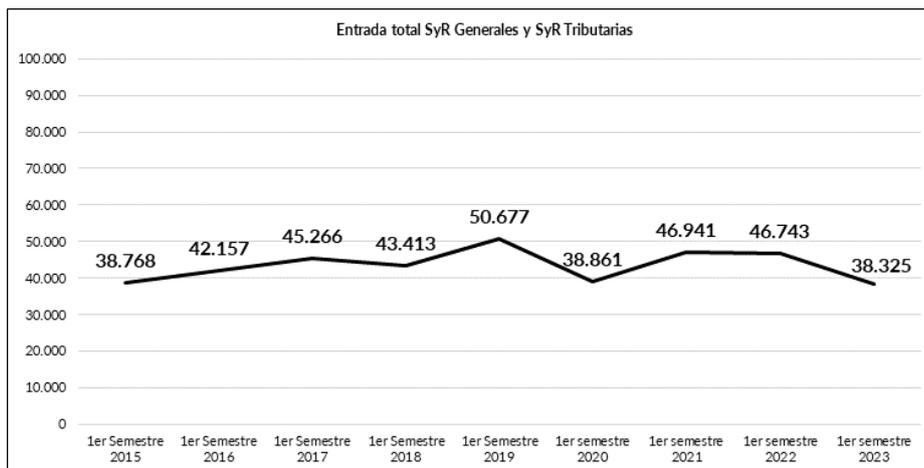
	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er semestre 2020	1er semestre 2021	1er semestre 2022	1er semestre 2023
Entrada Total SyR Tributarias	2.409	2.601	2.611	2.937	3.023	2.843	3.166	3.441	4.237

De acuerdo con lo indicado, el número total de solicitudes que, finalmente, se incorporaron en el Sistema durante el primer semestre del año 2023 alcanzó la cantidad de 38.325, lo que supone un descenso del 18,01% respecto al año 2022⁸.

⁶ La gestión de SyR Generales se articula en torno a un modelo descentralizado: Subdirección General de Calidad y Evaluación, como unidad supervisora y coordinadora del Sistema y unidades gestoras como responsables de la tramitación y contestación a la ciudadanía.

⁷ En el primer semestre del 2023 quedaron cerradas por división un total de 1.678 SyR.

⁸ En datos desagregados, SyR Generales desciende el 21,28%, SyR Tributarias experimenta un incremento del 23,13%.



5. ENTRADA NETA

5.1. SYR GENERALES: DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE SYR GENERALES

Sobre la entrada total indicada en el apartada anterior, el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realiza diferentes actividades de gestión antes de su asignación a las unidades gestoras:

- No admisión de solicitudes⁹. 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, aquellos que reiteran el contenido de una presentada en un plazo de horas o días, cuando carecen de los datos mínimos necesarios para poder realizar su tramitación, cuando 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.
- Contestación directa a la ciudadanía. 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.

⁹ La no admisión de solicitudes conlleva contestación a la ciudadanía desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

- Cambios de procedimiento, de SyR Generales a SyR Tributarias o a Peticiones de información de carácter general.

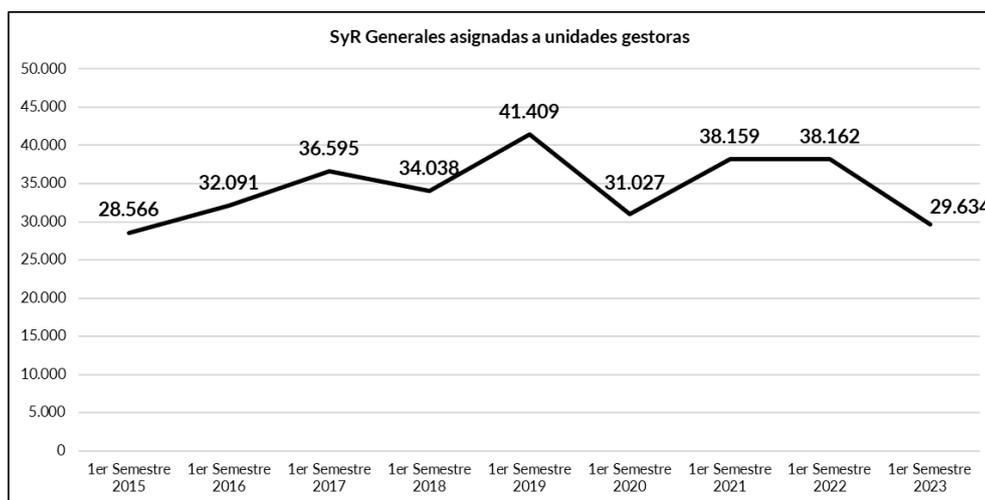
Para el primer semestre del año 2023, desde el punto de vista cuantitativo, toda esta relación de actuaciones descritas anteriormente se concreta en:

No admitidas	2.383
Contestadas	48
Por cambio de procedimiento	345
Total	2.776

Los datos de evolución en los primeros semestres de la serie 2015-2023 se muestran en la siguiente tabla:

	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	1 ^{er} semestre 2023
No admitidas	4.217	3.277	2.624	2.960	2.417	1.837	2.054	1.805	2.383
Contestadas	294	136	117	299	120	81	64	122	48
Por cambio de procedimiento	953	1.470	1.550	1.872	2.059	1.364	1.567	1.215	345

Resultado de todas las tareas descritas anteriormente obtenemos la entrada neta, es decir, las SyR que fueron asignadas a las unidades gestoras:



5.2. SYR TRIBUTARIAS

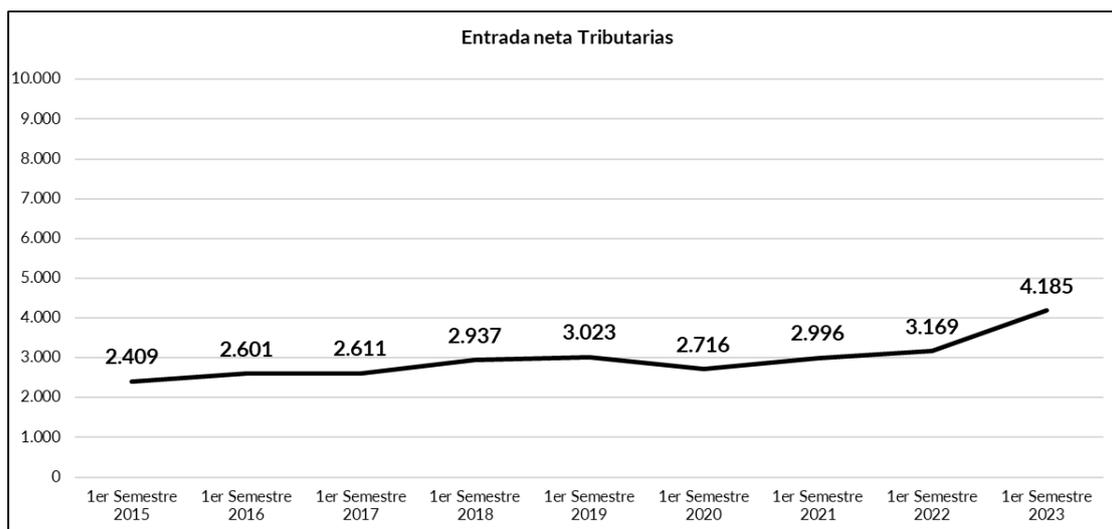
Sobre la entrada total que se produjo en el Sistema en el primer semestre del año 2023 (4.237), la actividad que inicialmente realiza el Departamento de SyR Tributarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se concreta en:

- Cambios de procedimiento de SyR Tributarias a SyR Generales o a peticiones de información de carácter general. Durante este semestre el número de solicitudes afectadas por cambios fue de 52.

Los datos de evolución en los primeros semestres de la serie 2015-2023 se muestran en la siguiente tabla:

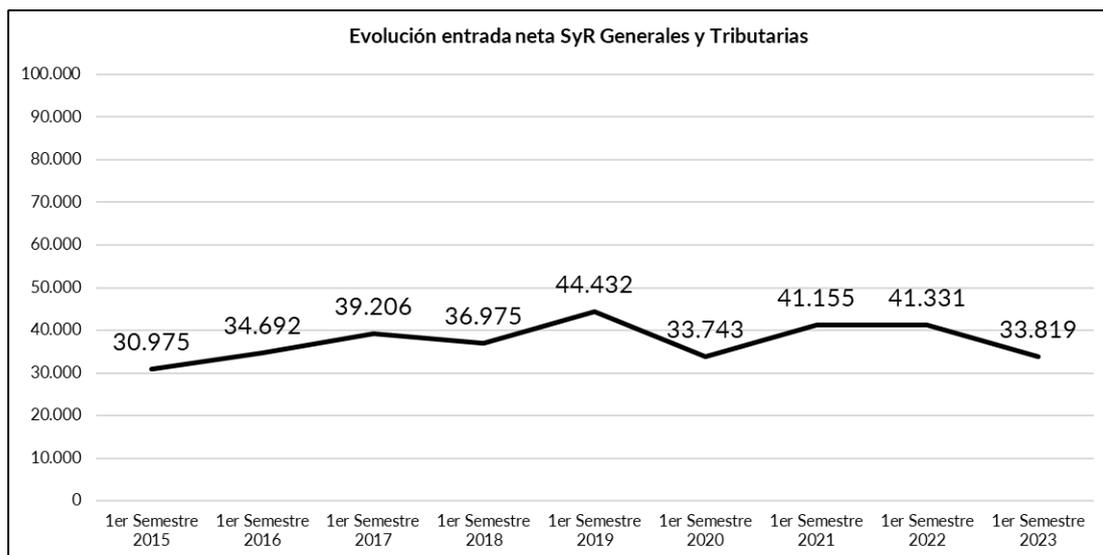
	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er semestre 2020	1er semestre 2021	1er semestre 2022	1er semestre 2023
Por cambio de procedimiento	152	260	263	252	236	127	170	272	52

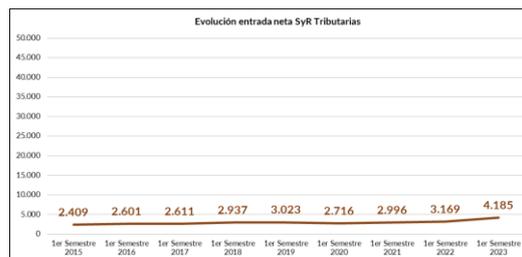
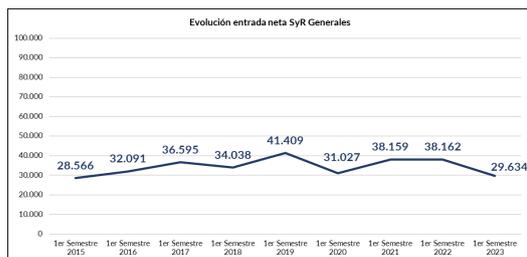
Resultado de la actividad realizada obtenemos la entrada neta de SyR Tributaria, que para el primer semestre del año 2023 fue de 4.185. Los datos de evolución se muestran en el gráfico siguiente:



5.3. DATOS GLOBALES: SYR GENERALES Y TRIBUTARIAS

Los datos globales de la entrada neta en el Sistema para el primer semestre del año 2023 ascendieron a la cantidad de 33.819, lo que supone en términos porcentuales una disminución del 22% con respecto al primer semestre del año 2022.





6. CANAL DE ENTRADA EN EL SISTEMA SYR¹⁰

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 2023, los datos conjuntos de la entrada total (SyR Generales y SyR Tributarias, 38.325), según el tipo de canal fueron los siguientes:

		1 ^{er} Semestre 2023	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Internet	24.023	62,68%	97,02%
	Correo electrónico	739	1,93%	2,98%
	Total	24.762	64,61%	100,00%
Teléfono 010		10.573	27,59%	
Presencial		2.935	7,66%	
Correo postal		42	0,11%	
Derivaciones de otros sistemas		13	0,03%	
Total		38.325	100,00%	

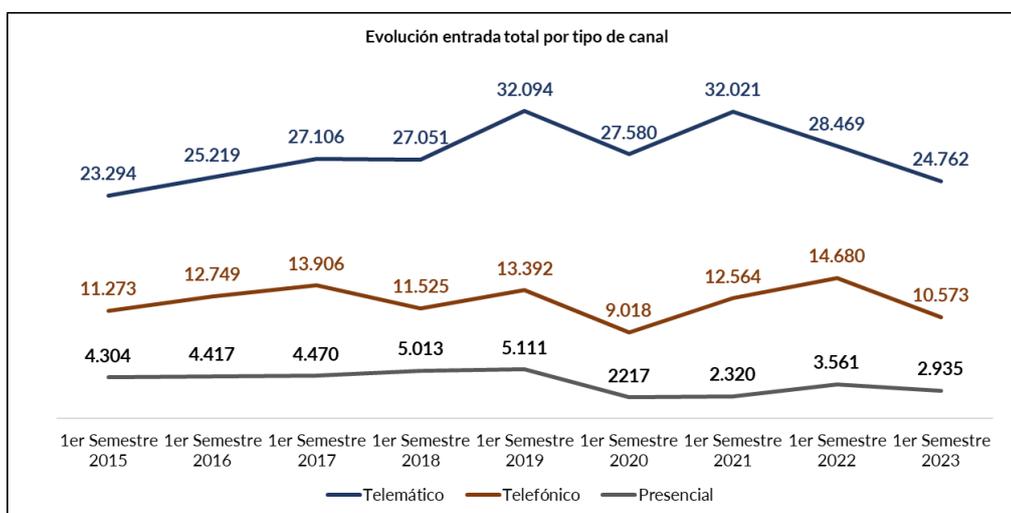
En el análisis de datos desagregados por tipo de SyR se puede comprobar que la distribución por canales en la presentación de SyR es similar tanto en generales como en tributarias. No obstante, deben destacarse dos aspectos, en primer lugar, que la presentación telemática ha sido, en términos porcentuales, superior en tributarias, con el 66% (frente al 64% de generales); y, en segundo lugar, que el canal telefónico presenta en generales un mayor porcentaje de utilización, el 28%, que en tributarias, que solo alcanza el 23%.

SyR Generales		1 ^{er} Semestre 2023	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Internet	21.227	62,27%	96,73%
	Correo electrónico	718	2,11%	3,27%
	Total	21.945	64,38%	100,00%
Teléfono 010		9.589	28,13%	
Presencial		2.505	7,35%	
Correo postal		37	0,11%	
Derivaciones de otros sistemas		12	0,04%	
Total		34.088	100,00%	

¹⁰ Los datos se extraen sobre la entrada total en el Sistema.

SyR Tributarias		1 ^{er} Semestre 2023	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Internet	2.796	65,99%	99,25%
	Correo electrónico	21	0,50%	0,75%
	Total	2.817	66,49%	100,00%
Teléfono 010		984	23,22%	
Presencial		430	10,15%	
Correo postal		5	0,12%	
Derivaciones de otros sistemas		1	0,02%	
Total		4.237	100,00%	

Finalmente, los datos de evolución de los primeros semestres de los años 2015-2023 de los principales canales de presentación se muestran en el siguiente gráfico:



7. SyR GENERALES

7.1. ENTRADA NETA Y DERIVACIÓN A OTROS SISTEMAS

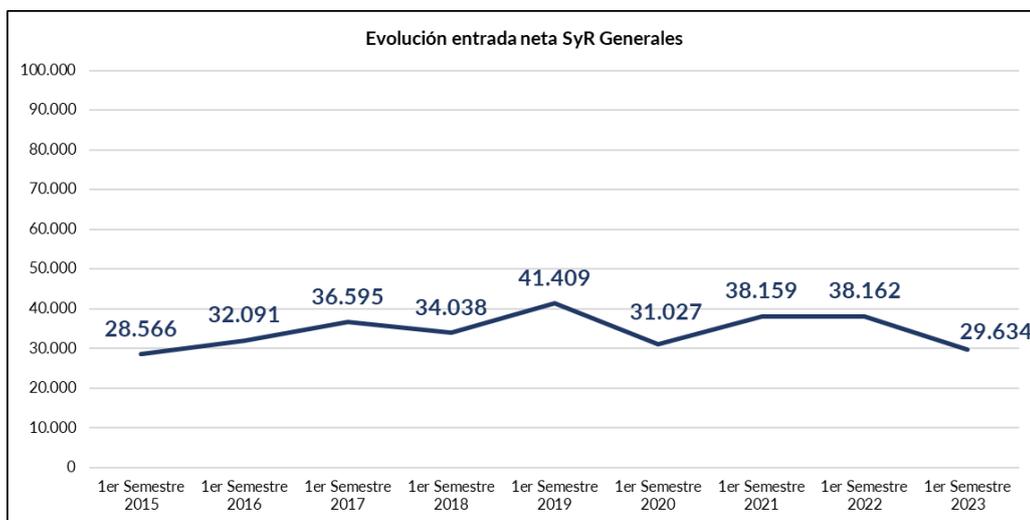
En apartados anteriores de este informe se detalló el proceso de supervisión que, por parte del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se realiza sobre la **ENTRADA INICIAL** de SyR y como, tras los procesos de alta manual y las divisiones por presentar carácter múltiple se configuraba el número **TOTAL** de SyR que durante el primer semestre del año 2023 han entrado finalmente en el Sistema.

Sobre este número total, 34.088, 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 admisión¹¹. 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. Por tanto, en la gestión de las SyR Generales, 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

En el primer semestre del año 2023, se asignaron a las unidades gestoras 29.632 solicitudes tras su supervisión, es decir, el 86,93% de la entrada total de las solicitudes

¹¹ Todas las SyR que no son admitidas conllevan respuesta a la ciudadanía.

de carácter general. La evolución de la asignación a las unidades gestoras se muestra en el gráfico siguiente:



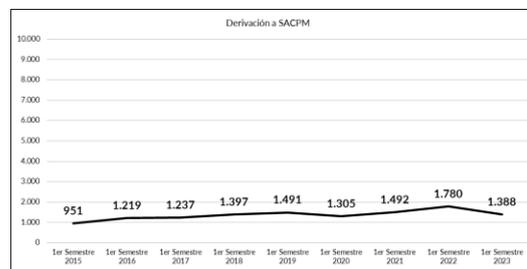
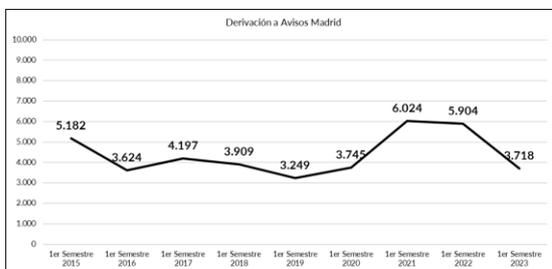
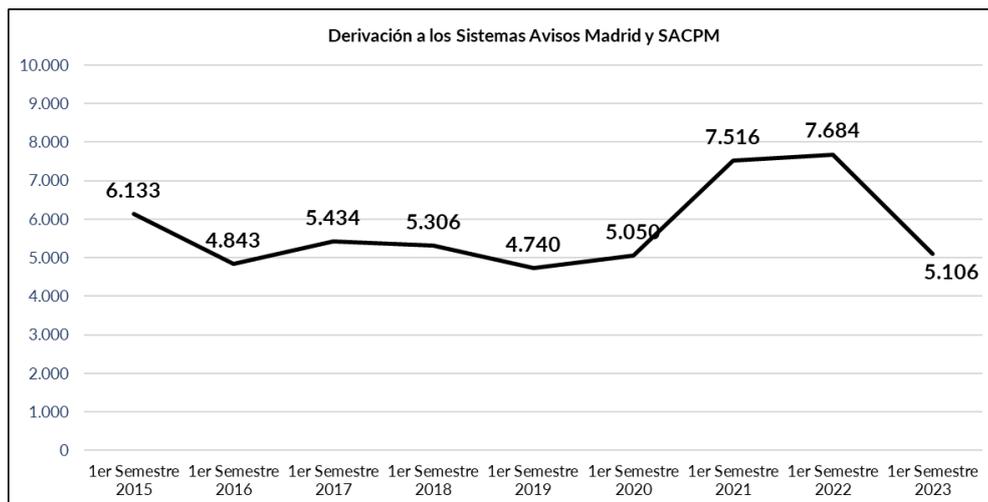
Algunas unidades gestoras, durante el proceso de tramitación de las solicitudes, derivan determinadas SyR a otros sistemas municipales¹², bien porque su contenido se refiere a una avería, una incidencia o un desperfecto que requiere la reparación inmediata o bien por ser una demanda la actuación (es el caso 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.

	AVISOS MADRID
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	1.372
Dirección General de Conservación de Vías Públicas	2.062
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	16
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	79
Madrid Salud	116
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	72
Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras	1
Total	3.718

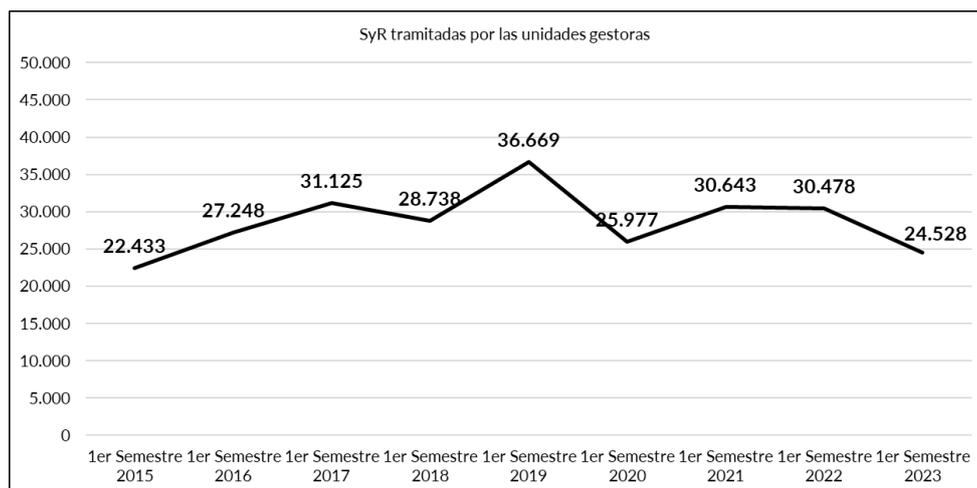
	SACPM
Dirección General de la Policía Municipal	1.388
Total	1.388

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

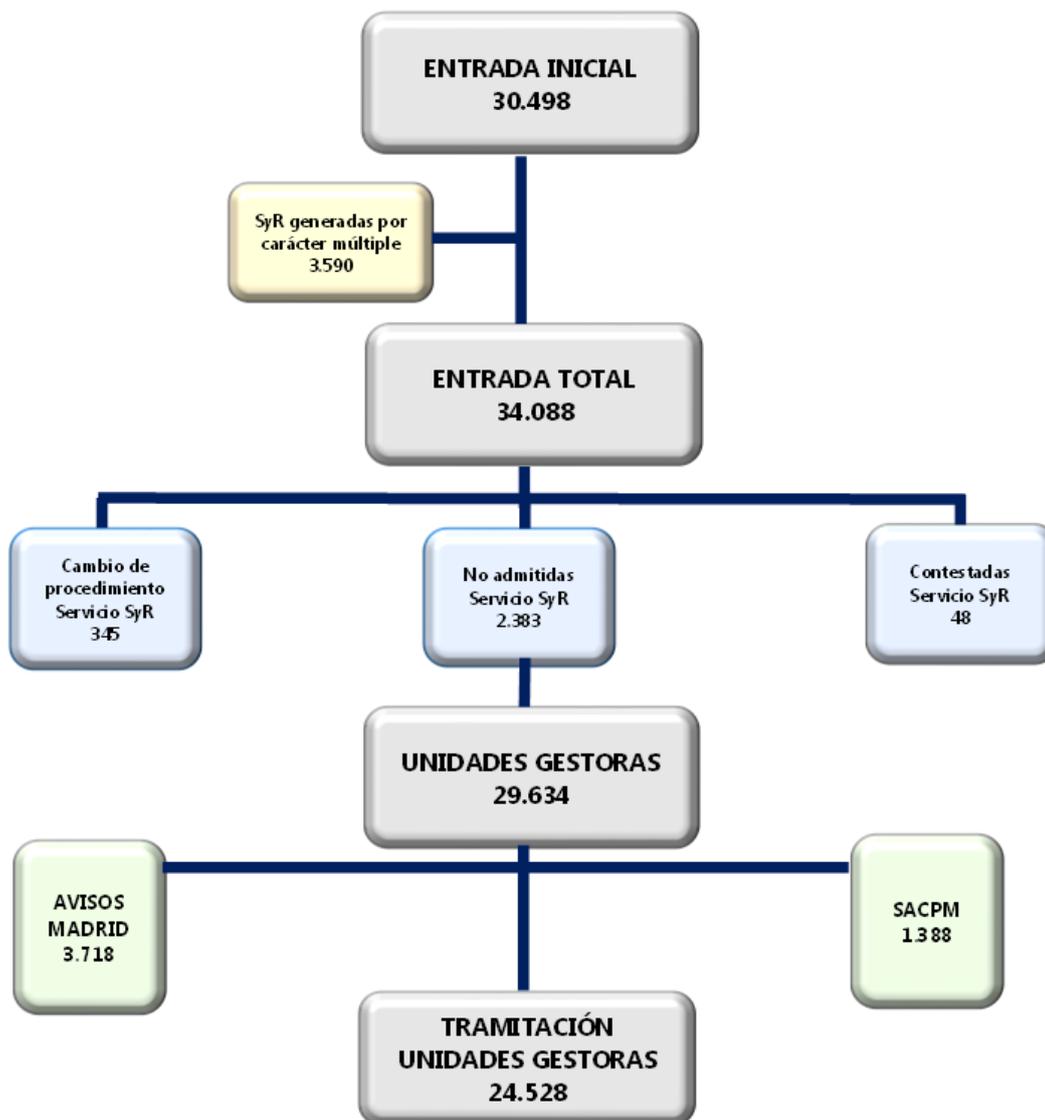
¹² AVISOS-MADRID: sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas, vectores, plagas y otros; y SACPM: Sistema de Atención Ciudadana de la Policía Municipal.



Por tanto, del total de solicitudes que se habían asignado a las unidades gestoras (29.634), una vez descontadas las que fueron derivadas a otros Sistemas (5.106), las SyR Generales que, finalmente, fueron gestionadas por las unidades gestoras durante el primer semestre del año 2023 ascendió a la cantidad de **24.528**, lo que supone una disminución del 20% con respecto al primer trimestre del año 2022.



Para finalizar este apartado se incluye un esquema que muestra las diferentes fases de tramitación de las SyR generales.



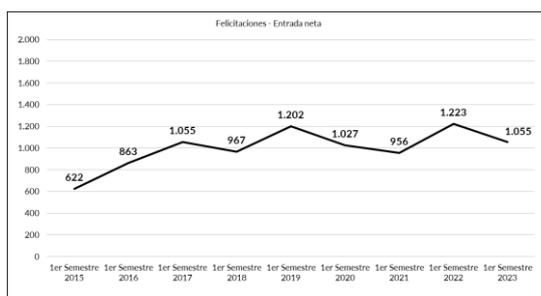
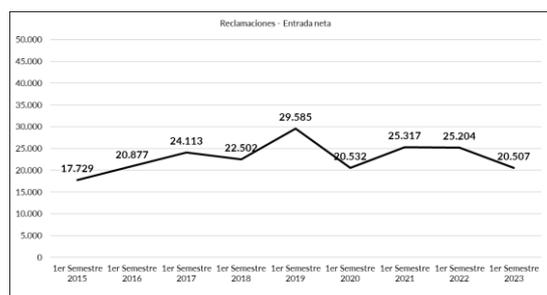
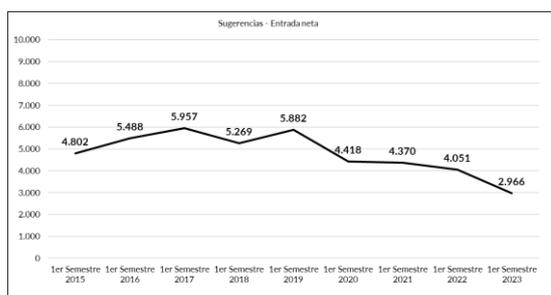
7.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR

En el primer semestre del año 2023, las 24.528 SyR tramitadas por las unidades gestoras del Sistema presentan la siguiente distribución según el tipo de solicitud:

	1 ^{er} Semestre 2023	%
Sugerencias	2.966	12,09%
Reclamaciones	20.507	83,61%
Felicitaciones	1.055	4,30%
Total	24.528	100,00%

Tal y como muestran los datos anteriores, las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 84% del total tramitado, seguidas de las sugerencias, con el 12% y, por último, de las felicitaciones, con un 4%.

En los datos de evolución según el tipo de solicitud durante los primeros semestres 2015-2023 destaca el descenso del 27% de las sugerencias y del 19% de las reclamaciones del primer semestre 2023 en comparación con el primer semestre del año 2022.



7.3. ANÁLISIS POR MATERIAS

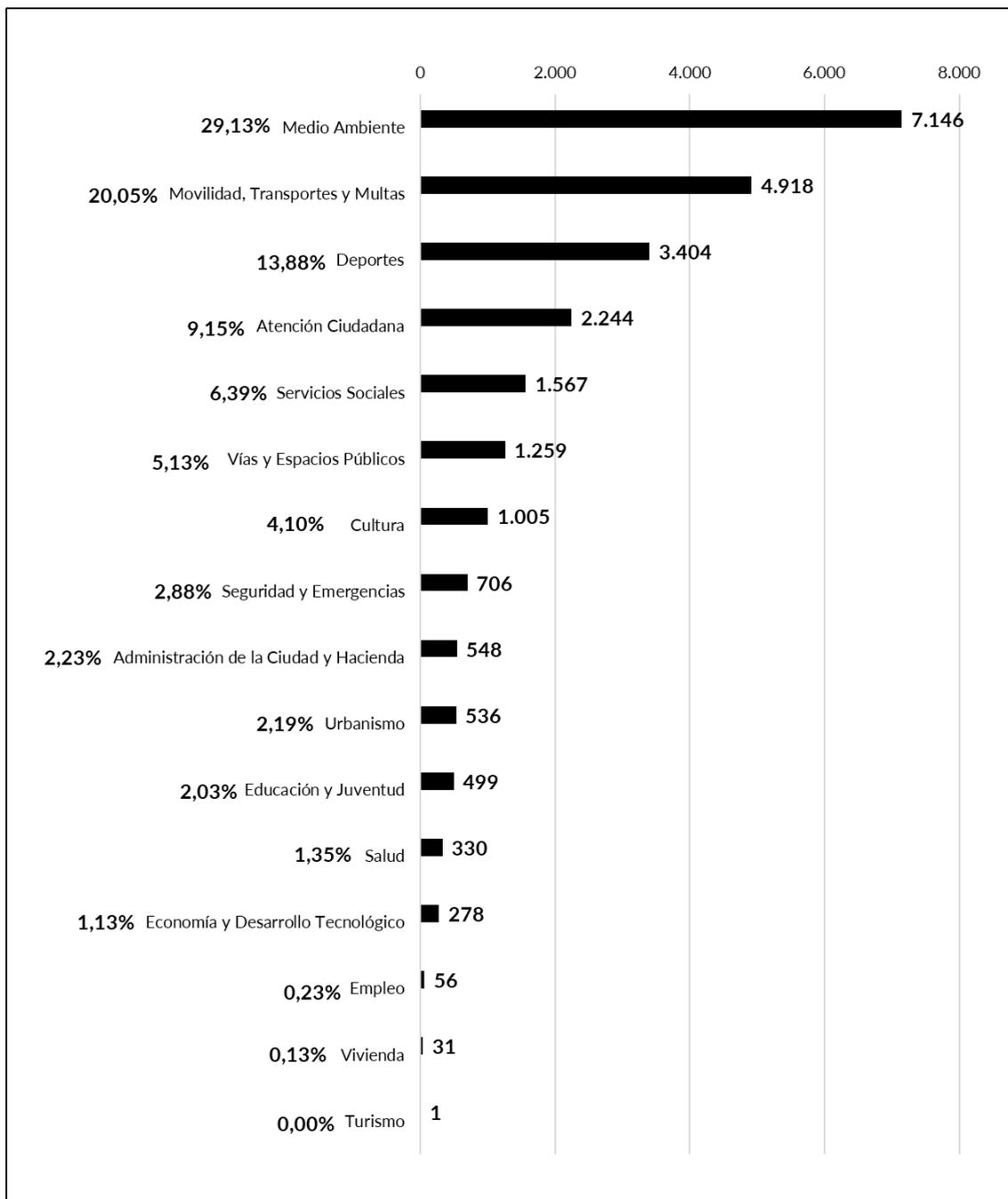
El Sistema SyR cuenta con dos niveles básicos de clasificación para todas las solicitudes: materia y submateria¹³. Esta clasificación se realiza desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones y, también, en caso de ser necesaria su modificación, desde las propias unidades gestoras.

Durante el primer semestre del año 2023, el mayor número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas ha quedado clasificada dentro de la materia “Medio ambiente”, con un 29,13%, seguida de “Movilidad, transportes y multas”, con el 20,05%. Supone que, en conjunto, esas dos materias representan el 49,18%, de las SyR tramitadas.

Le siguen, con número superior a las 1.000 solicitudes, “Deportes”, “Atención a la ciudadanía”, “Servicios sociales”, “Vías y espacios públicos”, y “Cultura”. En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 29,13% (la primera indicada) y el 4,10% (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.

¹³ 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:

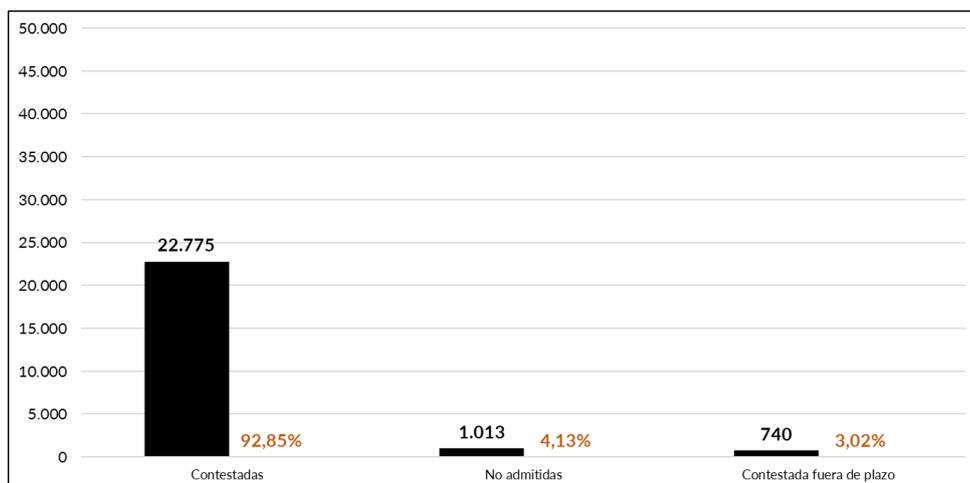
Materia	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022	1 ^{er} Semestre 2023
Medio Ambiente	6.244	8.115	9.173	8.551	9.779	9.635	11.632	9.520	7.146
Movilidad, Transportes y Multas	5.817	6.451	7.593	6.221	9.043	5.599	6.105	7.415	4.918
Deportes	2.146	2.828	2.949	2.909	3.146	1.431	2.593	3.419	3.404
Atención Ciudadana	1.238	1.582	1.699	1.613	2.534	1.703	2.091	2.422	2.244
Servicios Sociales	1.084	1.045	1.195	1.648	1.529	1.468	1.314	1.578	1.567
Vías y Espacios Públicos	1.612	2.087	3.335	3.128	3.699	1.639	1.710	1.950	1.259
Cultura	1.113	1.263	1.251	1.486	1.272	768	726	840	1.005
Seguridad y Emergencias	1.066	1.187	1.104	990	949	1.241	1.148	901	706
Administración de la Ciudad	254	471	498	275	641	378	634	455	548

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	1er Semestre 2023
Urbanismo	779	1.036	919	497	537	637	608	873	536
Educación y Juventud	258	320	366	501	344	267	1.115	305	499
Salud	480	516	566	356	2.371	743	400	439	330
Economía y Desarrollo Tecnológico	272	169	286	272	273	203	394	258	278
Empleo	50	114	104	165	494	223	123	55	56
Vivienda	10	11	31	14	11	13	15	11	31
Turismo	0	4	2	3	1	5	2	11	1
Cohesión Social ¹⁴	10	49	51	54	31	24	32	26	---
Relaciones Internacionales ¹⁵	0	0	3	1	1	0	1	0	---
Construcción Infraestructuras ¹⁶	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	24.528

Los datos incluidos en la tabla anterior indican que en el primer semestre del año 2023 con respecto al periodo equivalente de 2022 se han producido descensos porcentuales significativos en “Medio ambiente” (25%), en “Movilidad, Transportes y Multas” (34%), en “Vías y Espacios Públicos” (35%), en “Seguridad y Emergencias” (22%), en “Urbanismo” (39%). 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.

7.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR

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 2023. Los datos indican que durante este período las unidades gestoras contestaron dentro del plazo establecido el 97% de las solicitudes que les fueron asignadas.



¹⁴ Materia eliminada en el año 2023 tras la revisión de las materias y submaterias del Sistema.

¹⁵ Materia eliminada en el año 2023 tras la revisión de las materias y submaterias del Sistema.

¹⁶ Materia eliminada en el año 2023 tras la revisión de las materias y submaterias del Sistema.

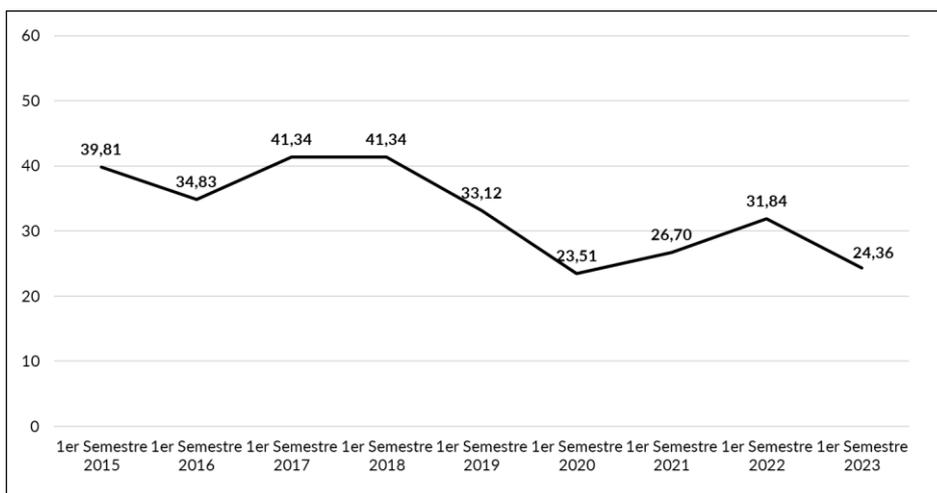
Los datos de evolución en el período primer semestre 2015–2023 sobre la tramitación de cada tipo de terminación se ofrece en la tabla que se inserta a continuación:

	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	1 ^{er} Semestre 2023
Contestadas	20.240	20.333	26.130	25.893	32.076	23.772	28.328	27.664	22.775
No admitidas	1.243	1.223	1.467	1245	1.468	1.967	1.817	2.040	1.013
Contestada fuera de plazo	--	--	--	--	--	77	498	774	740
Total	21.483	21.556	27.597	27.138	33.544	25.816	30.643	30.478	24.528

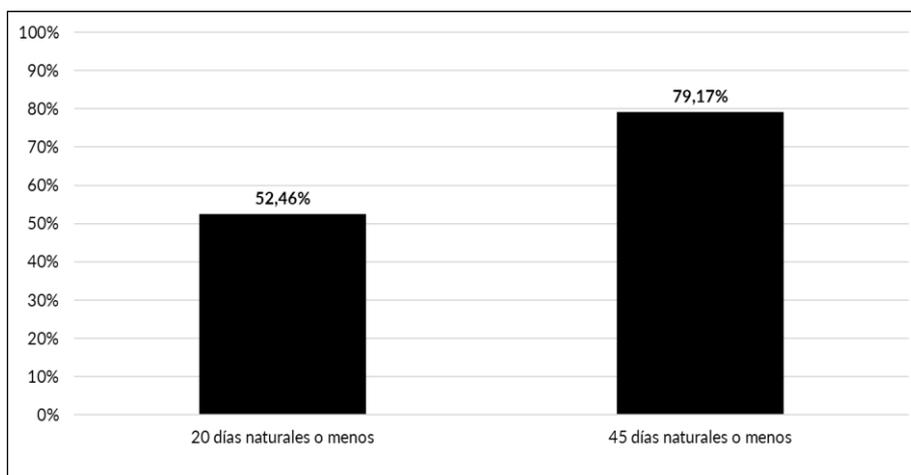
7.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

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 2023, ha sido de **24 días naturales**, lo que supone un descenso de 7 días respecto al primer semestre del año 2022.

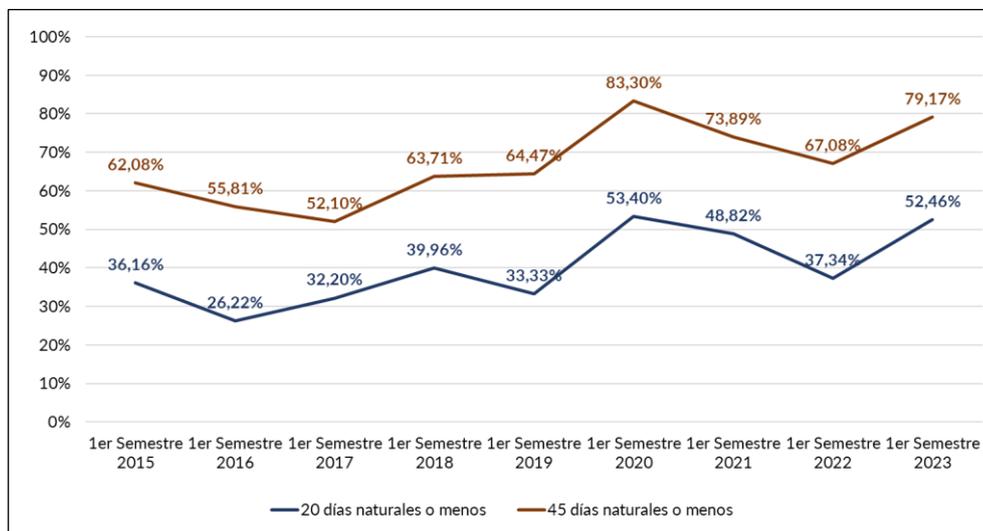
La evolución del tiempo medio en los primeros semestres de la serie 2015-2023 se muestra en el siguiente gráfico:



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



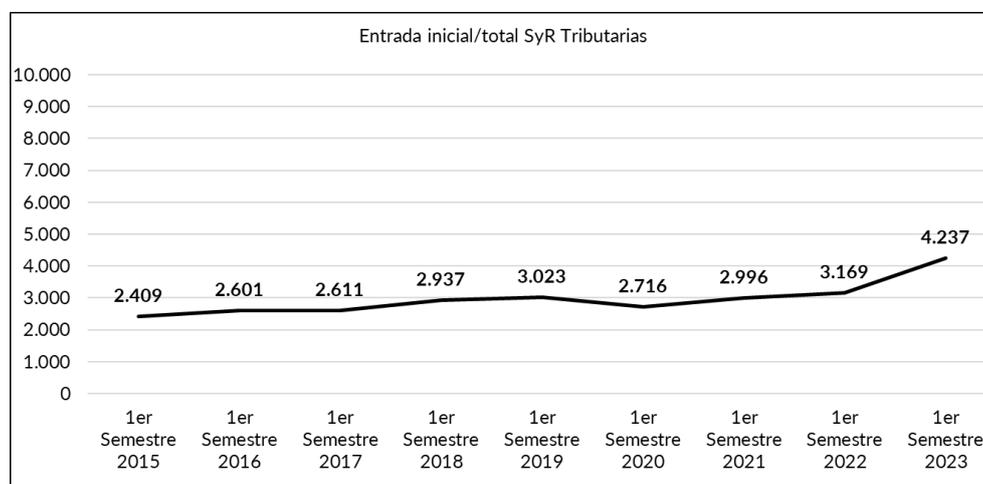
Por último, respecto a la variación porcentual es de destacar el incremento de solicitudes que han sido contestadas antes de los 20 días naturales o menos, con un 52%, lo que supone, respecto al primer semestre del año 2022 un aumento del 40%.



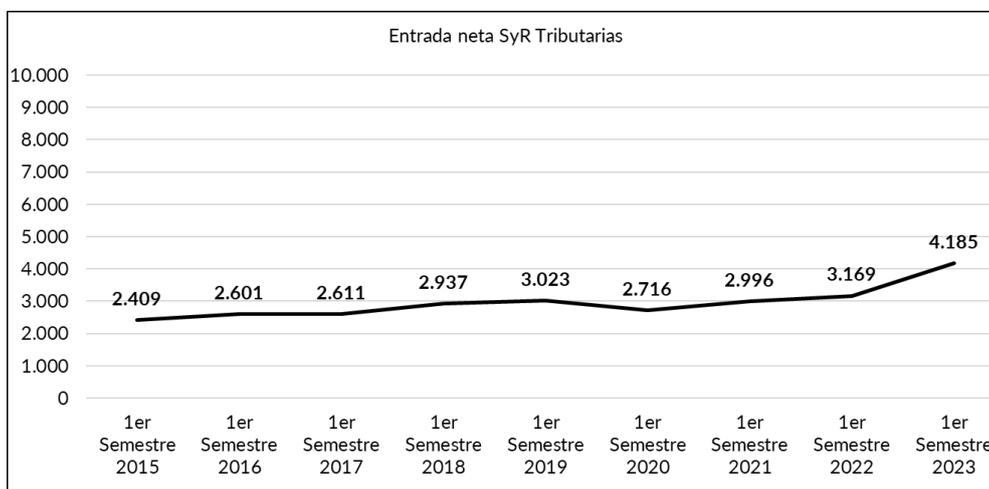
8. SyR TRIBUTARIAS

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, el total de las SYRT inicialmente presentadas en el Sistema durante el primer semestre alcanzó la cifra de 4.237 (Entrada inicial), cantidad superior a la del primer semestre del año anterior, que fue de 3.441.



De esta entrada inicial (4.237), un total de 52 fueron cambiadas, por su contenido, a SyR Generales o peticiones de información general, quedando el número neto final de solicitudes de SyR Tributarias gestionadas durante el primer semestre del año 2023 en 4.185, lo que supone un incremento del 32% respecto al primer semestre del año anterior.



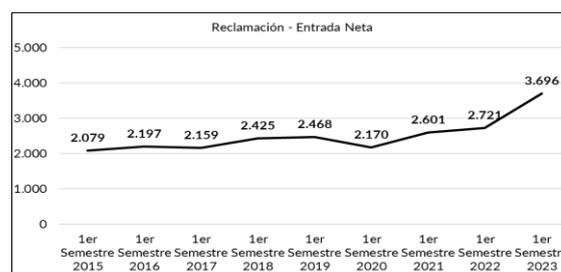
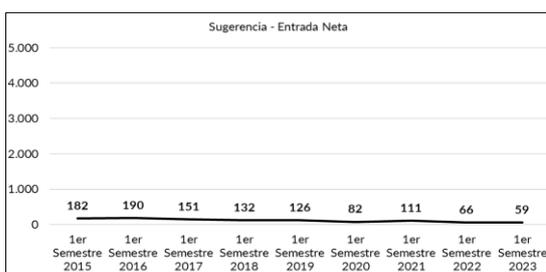
8.1. TIPO DE SyR TRIBUTARIA

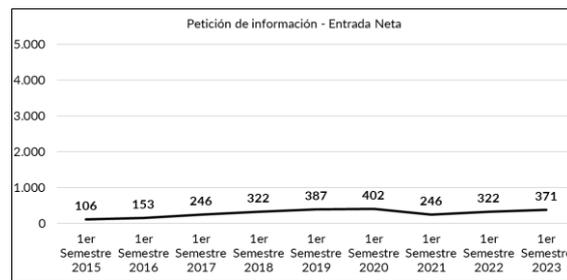
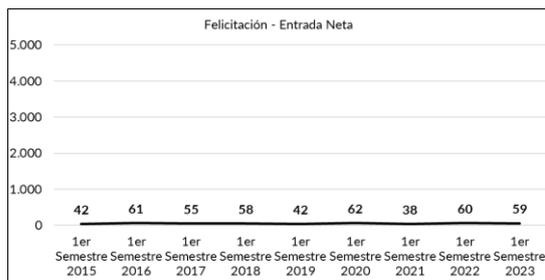
En el primer semestre del año 2023, las 4.185 SyR tributarias tramitadas presentan la siguiente distribución según el tipo de solicitud:

	1er Semestre 2023	%
Sugerencias	59	1,41%
Reclamaciones	3.696	88,32%
Felicitaciones	59	1,41%
Peticiones de información	371	8,86%
Total	4.185	100,00%

Tal y como muestran los datos anteriores, las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 88% del total tramitado, seguidas de las peticiones de información, con el 9% y finalmente de las sugerencias y felicitaciones que suponen un 1% en ambos casos.

En los datos de evolución según el tipo de solicitud durante los primeros semestres 2015-2023 destaca el descenso del 27% de las sugerencias y del 19% de las reclamaciones del primer semestre 2023 en comparación con el primer semestre del año 2022.





8.2. ANÁLISIS POR MATERIAS

Los datos de número de SyR tramitado en la serie primer semestre 2016-2023 en su distribución por materias se muestra en la siguiente tabla:

Materia	1er semestre 2023	%
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	1.483	35,44%
Recaudación ejecutiva	704	16,82%
Atención al contribuyente	651	15,56%
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	322	7,69%
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	318	7,60%
Sede Electrónica	182	4,35%
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	148	3,54%
Otras tasas	118	2,82%
Sanciones no tributarias	52	1,24%
Precios públicos de actividades en centros culturales	38	0,91%
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	20	0,48%
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	20	0,48%
Tasa de paso de vehículos (TPV)	19	0,45%
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	17	0,41%
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	14	0,33%
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	14	0,33%
Sugerencias y reclamaciones	14	0,33%
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	13	0,31%
Registro. Comunicaciones	12	0,29%
Otros precios públicos	8	0,19%
Sanciones tributarias	6	0,14%
Tasa de instalación de contenedores y sacos de residuos de construcción y demolición (RCD)	6	0,14%
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	4	0,10%
Propuesta nuevos tributos	1	0,02%
T. admisión a pruebas selectivas (oposiciones)	1	0,02%
Total	4.185	100,00%

Con la nueva clasificación de materias y submaterias activada desde principios del año 2023, el desglose detallado por impuestos permite, entre otros, realizar una identificación más pormenorizada de la problemática propia de cada figura impositiva.

De los datos incorporados en la tabla anterior, una de las primeras conclusiones se refleja en la materia IBI (durante el primer semestre de 2022 ocupó el sexto lugar con 290 SyR y un 9% del total) que en este primer semestre del año 2023 es la que presenta

una mayor incidencia en número de reclamaciones, 1.483, lo que supone el 35% de todas las SyR de carácter tributario, dato que releja de una forma más ajustada la casuística analizada.

Otro aspecto relevante durante este período se advierte en “Recaudación ejecutiva” (en el año 2022 quedaba integrada en la materia que ocupó el primer lugar bajo la denominación “Recaudación” con 1.077 SyR y un porcentaje del 34%), que para este primer semestre del año 2023 ha recibido un total de 704 SyR, lo que representa el 17% del total de solicitudes que finalmente fueron gestionadas en el Sistema.

La tercera materia en importancia es la “Atención al Contribuyente”, que para este primer semestre del año 2023 ha recibido 651 SyR, lo que supone el 16%, aumentando en cuantía respecto del mismo semestre del ejercicio anterior.

El cuarto puesto lo ocupa el IVTM con 322 SyR y un 8%, manteniéndose en el mismo puesto que el año anterior, si bien disminuyendo en número y porcentaje (428 SyR y 14%).

En el quinto lugar, en este primer semestre del año 2023, se mantiene igualmente el IIVTNU con 318 SyR y un 8% del total, aunque aumentando ligeramente en cuantía (292) respecto al primer semestre del 2022.

Un breve análisis de las cinco materias que mayor número de incidencias han presentado durante el primer semestre del 2023 es:

1. En materia de IBI, 1.483 reclamaciones, el 35,44% del total, los contribuyentes muestran su disconformidad porque no reciben el cargo del PAC o éste se produce con retraso, por la falta de cobro de algunos plazos, porque consideran que la información proporcionada en los recibos y en las notas informativas resulta insuficiente, porque se producen cargos duplicados, por la aplicación del recargo del cinco por ciento cuando consideran que no se les ha avisado en periodo voluntario de pago, porque no se aplican bonificaciones fiscales previamente concedidas y por dificultades a la hora de obtener un justificante de pago y de gestionar un cambio de titularidad.

2. En materia de Recaudación Ejecutiva, 704 reclamaciones, el 16,22% del total, se trata en su mayoría de impugnaciones indirectas a través del canal SyR, en las que se pretende recurrir la Providencia de Apremio y/o la Diligencia de Embargo, planteando distintos motivos de oposición, cuestionando mayormente el trámite de notificación en periodo voluntario y el incumplimiento de las normas reguladoras del embargo. Estas reclamaciones son objeto de inadmisión con las oportunas explicaciones a los reclamantes e informando a los interesados de los medios de impugnación que contra dichos actos les asisten. En los supuestos que afecten a la traba o embargo de cuentas corrientes alegando el incumplimiento de la normativa reguladora del embargo, se priorizará la respuesta, informando al interesado del medio, forma y plazo en que debe dirigirse al servicio competente para el conocimiento del levantamiento del embargo.

3. En materia de Atención al contribuyente, 651 reclamaciones, el 15,56% del total, las reclamaciones en este ámbito se refieren y afectan a la dificultad para obtener cita previa en las cinco Oficinas de Atención al Contribuyente, a los tiempos de espera para ser atendido en las OAIC, a la imposibilidad de presentar varias autoliquidaciones de

IIVTNU o realizar varios tramites tributarios con una sola cita, a la información incorrecta respecto a la documentación necesaria para presentar en el IIVTNU, a trámites y consultas relacionados con el IBI, a las que se unen las quejas de las personas mayores de 65 años (y otras que no lo son) por no ser atendidas sin cita previa. Continúan aquellas relativas al funcionamiento del formulario para presentar la autoliquidación del impuesto, la dificultad a la hora de conseguir el documento cobratorio para efectuar el pago de la deuda y la obtención del justificante de pago.

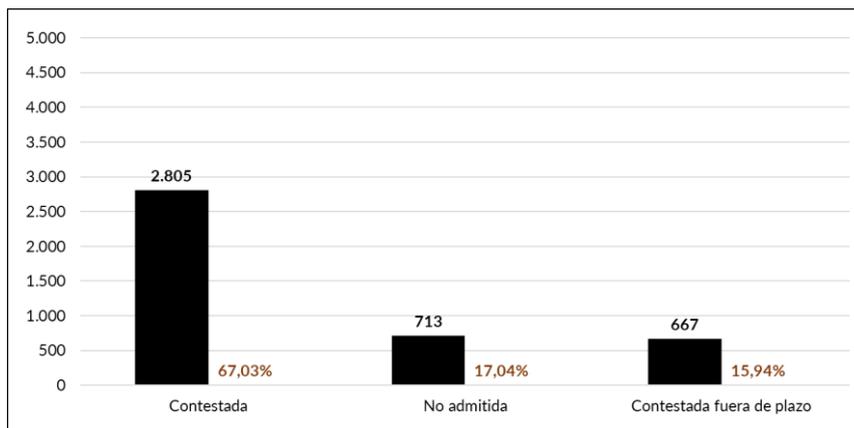
4. En materia de IVTM, 322 reclamaciones, el 7,69% del total, las quejas se refieren a la falta de notificación del documento cobratorio dentro del periodo voluntario de pago y a la falta o retraso en el cargo del impuesto domiciliado, lo que ha supuesto en algunos casos que el contribuyente haya efectuado el pago con tarjeta el último día, produciéndose con posterioridad el cargo en cuenta y por consiguiente el correspondiente pago duplicado. Se siguen produciendo 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.

También se observan reclamaciones que 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 del vehículo, se debía reducir o incluso anular 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).

5. En materia del impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU), 145 reclamaciones, el 7,98% del total, las reclamaciones se centran en la excesiva demora en la tramitación de las solicitudes rectificación de autoliquidaciones con solicitud de devolución de ingresos indebidos y en la ejecución material de la devolución (realización material del pago de los ya reconocidos). Las quejas alcanzan también al funcionamiento del formulario para presentar la autoliquidación del impuesto, deficiencia que origina confusión en los declarantes que no consiguen finalizar el trámite y en ocasiones hasta realizan la presentación y pago por duplicado, lo que motiva que presenten una solicitud de devolución de ingresos duplicados. También se detectan problemas a la hora de obtener del documento cobratorio para efectuar el pago de la deuda y la descarga del justificante de pago.

8.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR

Este apartado muestra el resultado final de la gestión realizada en las SyR Tributarias. Los datos indican que durante este período el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones contestó dentro del plazo establecido el 84% de las solicitudes.



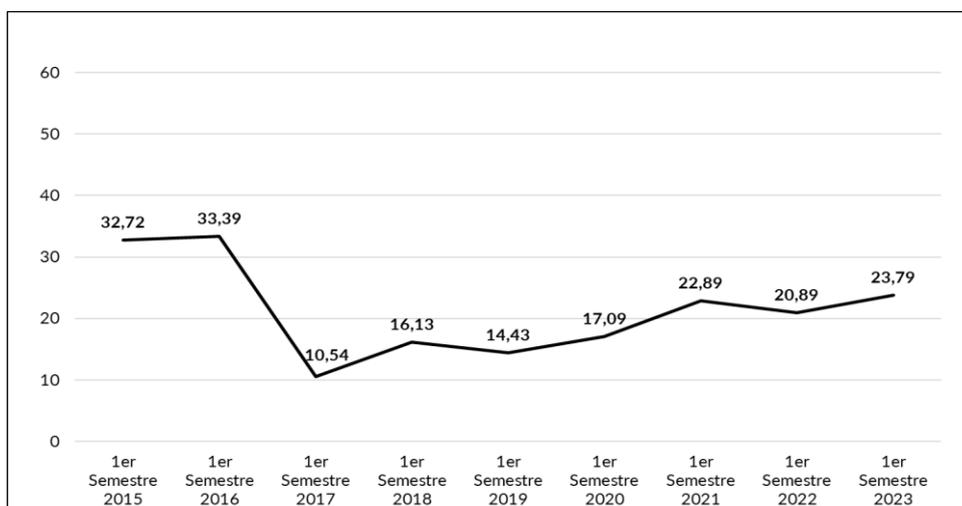
Los datos de evolución en el período primer semestre 2015–2023 sobre la tramitación de cada tipo de terminación se ofrece en la tabla que se inserta a continuación:

	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	1 ^{er} Semestre 2023
Contestadas	2.209	2.494	2.559	2.724	2.750	2.544	2.791	2.893	2.805
No admitidas	200	107	52	213	272	172	205	256	713
Contestada fuera de plazo	0	0	0	0	1	0	0	20	667
Total	2.409	2.601	2.611	2.937	3.023	2.716	2.996	3.169	4.185

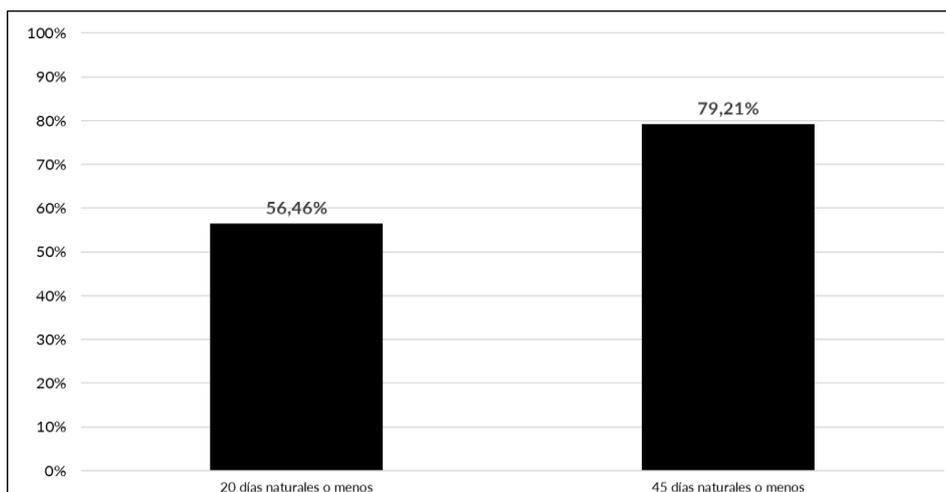
8.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

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 2023, ha sido de 24 días naturales, lo que supone un incremento de 2 días respecto al primer semestre del año 2022.

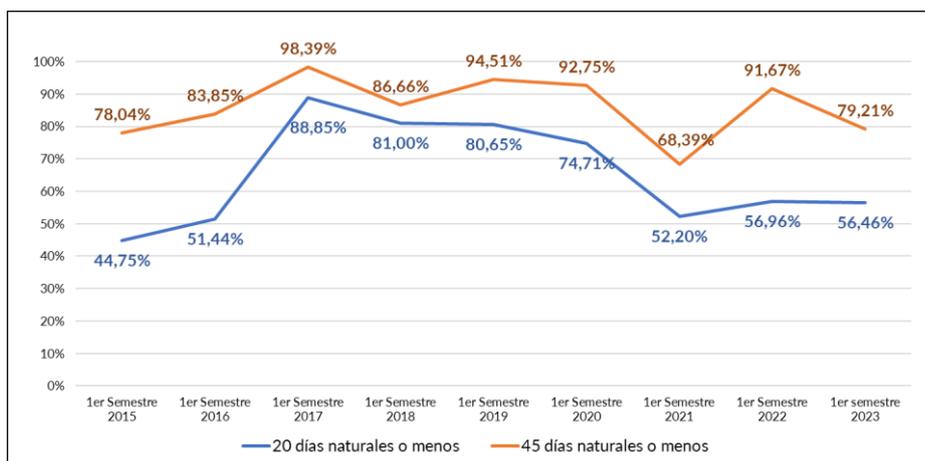
La evolución del tiempo medio en los primeros semestres de la serie 2015-2023 se muestra en el siguiente gráfico:



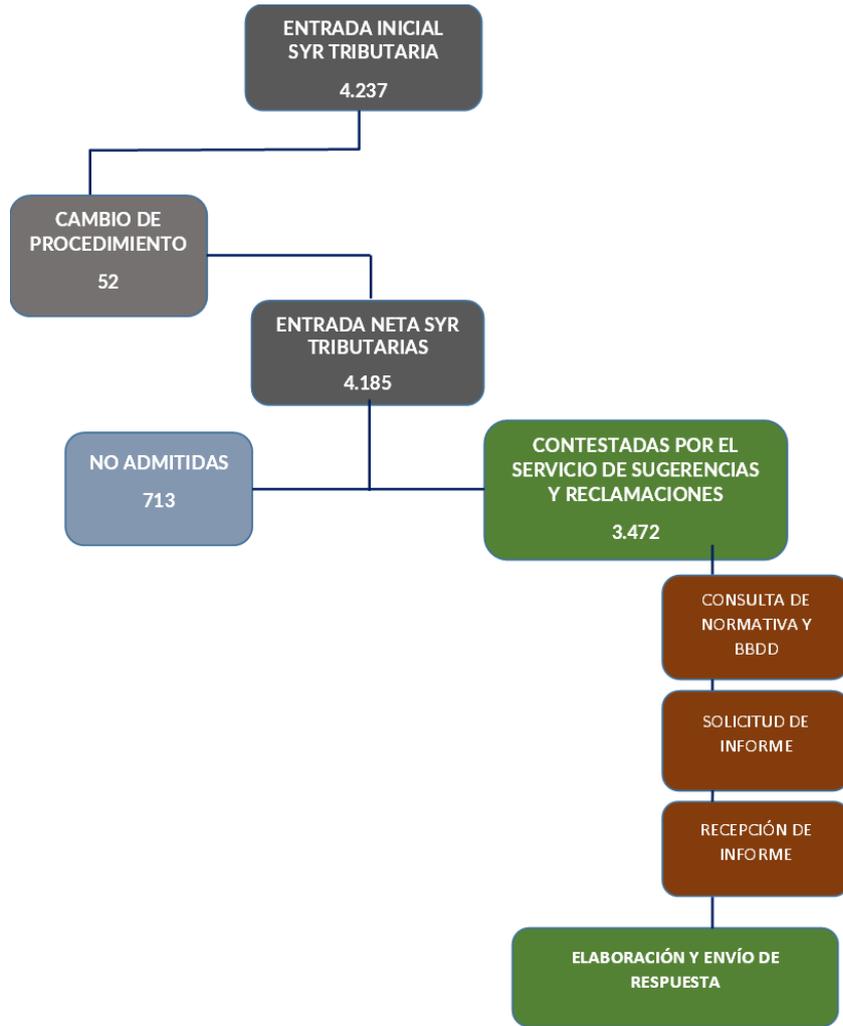
En cuanto a los porcentajes de SyR con respuesta por tramos de días naturales los resultados fueron:

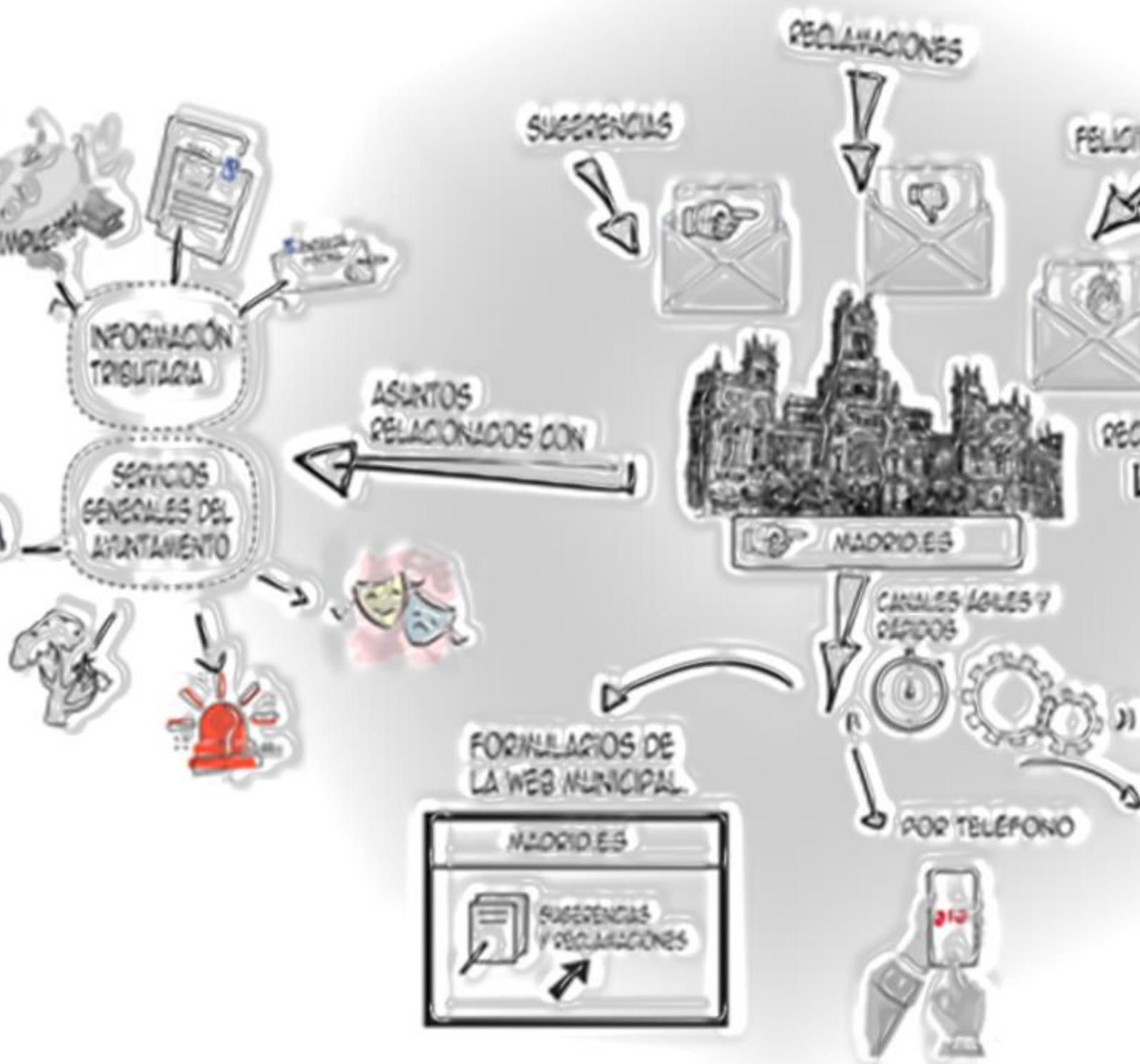


Por último, respecto a la variación porcentual es de destacar que el valor porcentual de solicitudes gestionadas dentro de los 20 días naturales o menos se mantiene prácticamente similar a los del primer semestre del año anterior.



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.





Noviembre 2023 Ayuntamiento de Madrid
Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Coordinación General de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia y Calidad