MADRID
vicealcaldía

Aire déléguée à la coordination territoriale, transparence et participation citoyenne
Coordination Générale des quartiers, transparence et participation citoyenne
Direction Générale pour la transparence et la qualité
Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Commission permanente spéciale des suggestions et réclamations

Rapport premier semestre 2021

Direction et coordination

Antonio María Relaño Sánchez
Directeur Général pour la transparence et la qualité

José Antonio Antona Montoro
Sous-Directeur Général pour la qualité et l'évaluation

Équipe de travail

Elisa Martín González
Directrice du Service des suggestions et réclamations

Lourdes Mejías Lucas
Directrice de négociation d'assignation SyR générales

Equipe Service de suggestions et réclamations :

María Victoria Aguilera Pastor
Juan Luis Borrego Morillo
Lorenzo Hervas Vazquez
Aranzazu Latorre Gadea
Laura Martinez Millet
Ana María Moreno Muñoz

Illustration Première page :
Calle Alcalá
Site Internet institutionnel : www.madrid.es

Illustration Quatrième de couverture :
Plan de Qualité 2019-2023
Site Internet institutionnel : www.madrid.es

Octobre 2021 Mairie de Madrid
Aire de gouvernement de l'Adjoint au Maire
Aire déléguée à la coordination territoriale, transparence et participation citoyenne
Coordination Générale des quartiers, transparence et participation citoyenne
Direction Générale pour la transparence et la qualité
Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation

SOMMAIRE

INTRODUCTION **4**

1. ENTRÉE DANS LE SYSTÈME SyR **4**

1.1. ENTRÉE INITIALE 4

1.2. ENTRÉE TOTALE 7

1.2.1. Département de coordination des SyR générales 7

1.2.2. Département des SyR fiscales 8

1.2.3. Données globales : SyR générales + SyR fiscales 9

1.2.4. Canal d'entrée 10

2. SyR GÉNÉRALES **11**

2.1. TRAITEMENT DANS LES UNITÉS DE GESTION **11**

2.2. ANALYSE PAR TYPE DE SyR **13**

2.3. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES **14**

2.4. FINALISATION DES SyR **22**

2.4.1. Données globales **22**

2.4.2. Analyse de finalisation par domaine organisationnel **22**

2.5. DÉLAIS DE TRAITEMENT **23**

3. SyR FISCALES **24**

3.1. TYPE DE SyR **24**

3.2. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES **25**

3.3. FINALISATION DES SyR **29**

3.4. DÉLAIS DE TRAITEMENT **29**

RÉSUMÉ DE GESTION DU PREMIER SEMESTRE 2021 ..... **31**

INTRODUCTION

Le Rapport sur le Premier semestre de l'année 2021 est conforme à l'Accord de la Session plénière du 17 juin 2011, stipulant que les membres de la Commission spéciale des suggestions et réclamations seront informés tous les six mois de la situation du Système SyR en fournissant des informations quantitatives sur les suggestions, les réclamations, les félicitations et les demandes d'information présentées par les citoyens.

Le Résumé exécutif présente la structure suivante :

- Le premier chapitre donne des informations sur les suggestions, les réclamations, les félicitations et les demandes d'information présentées par les citoyens, le nombre qui a finalement été traité après la phase de supervision et le canal d'entrée par lequel elles ont été incorporées au sein du Système SyR.

- Le deuxième paragraphe et le troisième paragraphe sont consacrés à l'analyse de la gestion réalisée, après la phase de surveillance, respectivement sur les SyR générales et les SyR fiscales.

- Il se termine par un résumé général de l'ensemble du traitement dans le Système SyR, en date de septembre 2021, afin de recueillir la gestion complète de toutes les demandes qui ont été introduites dans le Système SyR du 1er janvier au 30 juin 2021.

1. ENTRÉE DANS LE SYSTÈME SyR

Cette section est consacrée à l'analyse des données d'entrée dans le Système SyR des demandes présentées par la citoyenneté.

1.1. ENTRÉE INITIALE

Les données correspondent au nombre de demandes présentées par les différentes voies que la Mairie de Madrid a habilité pour présenter des suggestions, des réclamations, des félicitations et des demandes d'information (ces dernières, à caractère fiscal) :

- Canal télématique :
  - Internet : présentation via le formulaire disponible sur le site Internet municipal (www.madrid.es/contact) et l'entrée par téléphones portables pour lesquels il existe une adaptation spéciale du site Internet municipal aux environnements de smartphones. Disponibles tous les jours de l'année, 24h/24.

  - Autres : il s'agit des inscriptions de réceptions de messages électroniques dont le contenu traite de suggestions, réclamations, félicitations et demandes d'information (caractère fiscal), écrits reçus de la Région de Madrid et, en général, d'autres Administrations publiques lorsqu'elles reçoivent des questions relevant de la compétence de la Mairie de Madrid.

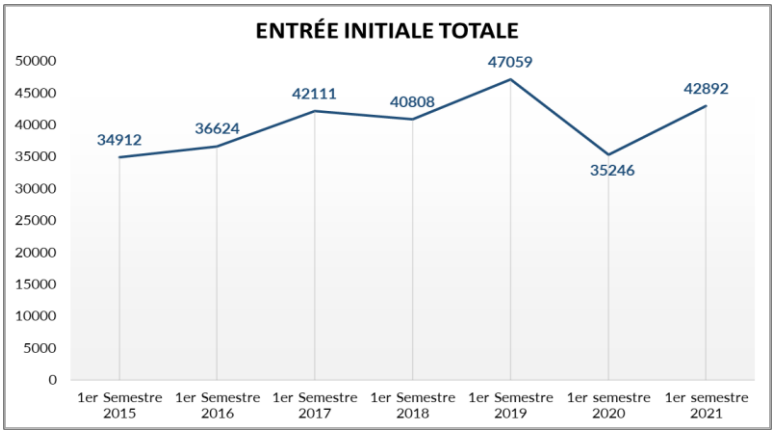
- Canal téléphonique :
  - Téléphone 010 Línea Madrid : Disponible 24 heures sur 24 365 jours par an.

- Présentiel :
  - Bureaux de registre situés dans les Bureaux d'attention à la citoyenneté (OAC) et les Bureaux d'attention intégrale au contribuable (OAIC) et dans les services municipaux des Services du gouvernement.

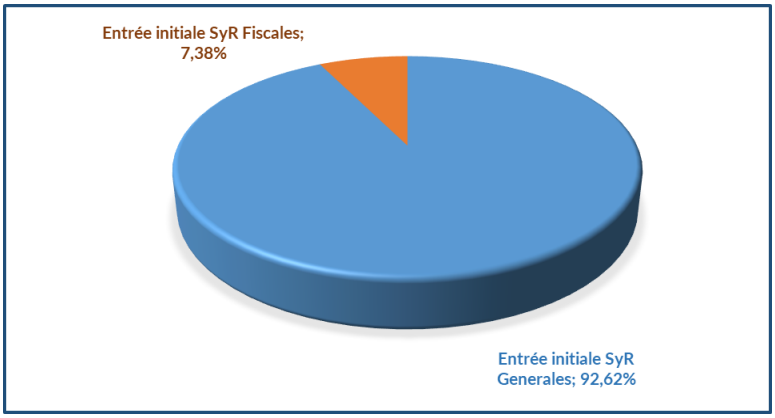
Le Service des suggestions et des réclamations procède, tant pour les demandes de caractère général que pour les demandes fiscales, à des procédures *d'inscription manuelle* dans le cadre du Système SyR dans les cas suivants : écrits transmis par différents organismes publics (Région de Madrid, Entreprises municipales, etc.), écrits transmis par les Registres municipaux, mais qui, pour différentes raisons, n'ont pas été introduits dans l'application et, enfin, ceux reçus par courrier postal et par courrier électronique du Service des suggestions et réclamations : sugyreclamaciones@madrid.es ; syrtributaria@madrid.es

Au cours du premier semestre 2021, 599 demandes d'ordre général et 131 demandes à caractère fiscal ont été reçues et inscrites dans le Système SyR, par l'intermédiaire de ces moyens.

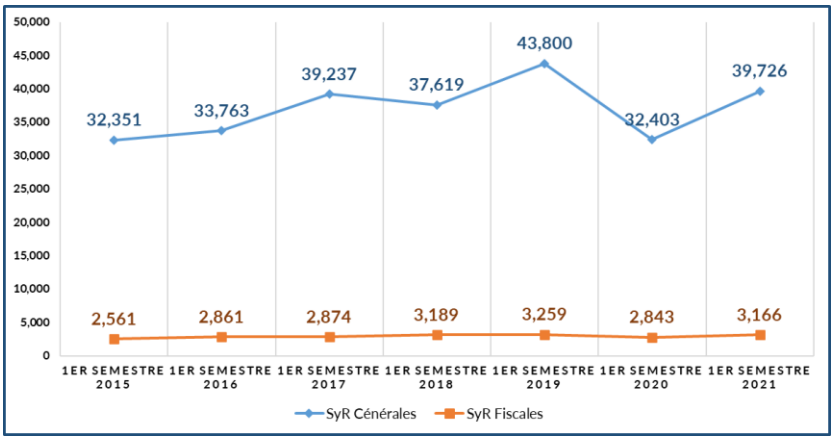
En résultat de l'entrée du SyR à travers les canaux indiqués et des inscriptions manuelles réalisées par le Service des suggestions et des réclamations, le volume total des demandes présentées par la citoyenneté au cours du premier semestre 2021 a atteint la somme de **42 892**.



La répartition par type de demande pour le premier semestre de l'année 2021 a été la suivante :



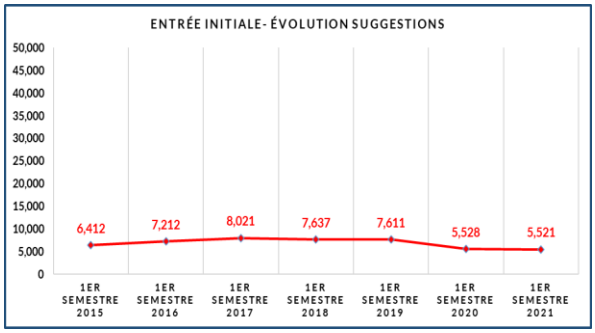
L'évolution par type de demande et les variations des premiers semestres de la série 2015-2021 sont indiquées dans le graphique ci-après :

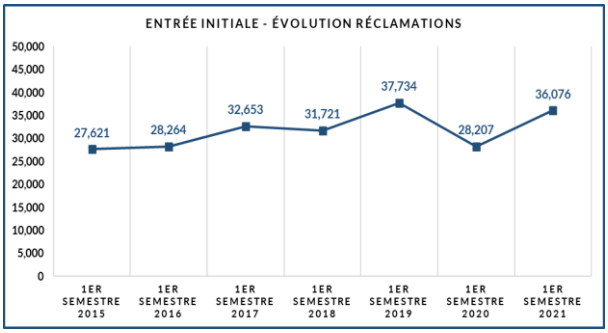


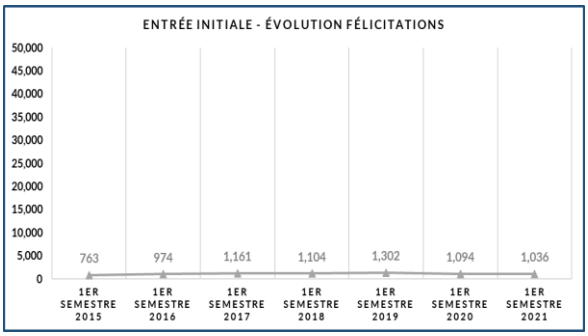
Les données détaillées par type de SyR du total des entrées initiales pour chacune des procédures, générales et fiscales, sont présentées dans les tableaux suivants :

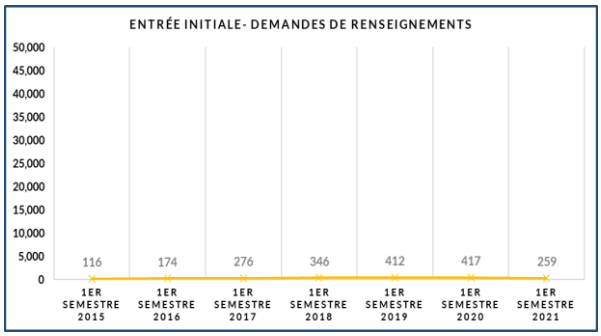
SyR générales + SyR fiscales	1er semestre 2021	%
Suggestions	5 521	12,87 %
Réclamations	36 076	84,11 %
Félicitations	1 036	2,42 %
Demandes d'information	259	0,60 %
Total	**42 892**	**100,00 %**

Les données d'évolution d'entrée initiale pour la série premier semestre 2015-premier semestre 2021, détaillées par type de SyR, sont présentées dans les graphiques suivants :









1.2. ENTRÉE TOTALE

L'activité de gestion de la Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation commence par la lecture de toutes les demandes introduites dans le Système. À partir de ce moment-là, selon le type de SyR, une gestion différente est effectuée.

1.2.1. Département de coordination des SyR générales

La Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation, par l'intermédiaire du Département de coordination des SyR générales, fait office d'Unité de surveillance du Système SyR. Son activité commence par l'analyse quotidienne des demandes présentées par la citoyenneté via l'un des canaux de la Mairie de Madrid.

Selon le modèle décentralisé établi (système de collaboration entre la Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation et les Unités de gestion), son activité, du point de vue de la gestion du Système SyR, se matérialise dans les actions suivantes :

- Processus d'assignation aux unités de gestion : **38 159** (dont les 4 049 SyR générales générées par leur caractère multiple).

- Processus de division des demandes initiales (c'est le cas pour les « *SyR à caractère multiple* »), dans la mesure où plusieurs questions relevant de la compétence de différentes unités de gestion sont contenues dans un même écrit. Au cours du premier semestre de 2021, 4 049 demandes ont été inscrites dans le Système SyR, par division**.**

- Non-admission des demandes. Ce traitement implique une gestion complète de la SyR, car il comprend une réponse aux personnes concernées des raisons pour lesquelles leur demande ne peut pas être intégrée au Système SyR. Il s'agit d'écrits portant sur des questions qui font l'objet de procédures et de gestion régies par une réglementation spécifique. Elles ne sont pas non plus admises dans d'autres cas, par exemple lorsqu'elles réitèrent le contenu d'une demande déjà présentée il y a quelques heures ou quelques jours, lorsqu'elles ne disposent pas des données minimales nécessaires pour pouvoir procéder à leur traitement, parce que la question soulevée n'est pas de la compétence de la Mairie mais d'une autre Administration publique ou d'Entreprises municipales qui disposent de systèmes propres de suggestions et de réclamations ou qui ont un caractère insultant, entre autres, soit **2 054** demandes.

- Inscription des demandes dans le Système SyR des écrits envoyés par différentes administrations publiques et organismes (Région de Madrid, Entreprises municipales, etc.), de demandes présentées par l'intermédiaire des bureaux du Registre municipal qui n'ont pas été traitées dans l'application institutionnelle de gestion des SyR, ainsi que des demandes reçues directement par courrier électronique sugyreclamaciones@madrid.es. Au cours du premier semestre de 2021, **599** demandes ont été inscrites (nombre inclus dans les 39 726 demandes initiales).

- Changements de procédure, **1 567**.

- Réponse directe de SyR par la Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation, **64** demandes.

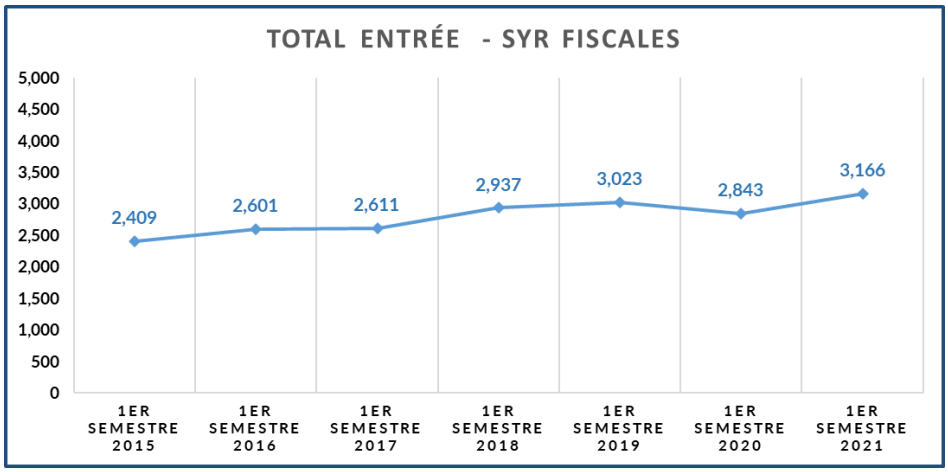
		1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er semestre 2020	1er semestre 2021
Assignation	Unités de gestion	**28 566**	**32 091**	**36 595**	**34 038**	**41 409**	**31 027**	**38 159**
Inscription	Génération du fait d'un caractère multiple	4 008	5 793	3 418	2 857	3 854	3 598	4 049
	Inscription directe de SyR	136	46	155	560	333	383	599
	Total	**4 144**	**5 839**	**3 573**	**3 417**	**4 187**	**3 981**	**4 648**
Résiliation	Du fait d'un caractère multiple	1 959	2 555	1 597	1 297	1 638	1 707	1 931
	Par changement de procédure	953	1 470	1 550	1 872	2 059	1 364	1 567
	Répondues	294	136	117	299	120	81	64
	Non admises	4 217	3 277	2 624	2 960	2 417	1 837	2 054
	Incidences techniques	373	27	10	4	11	2	0
	Total	**7 796**	**7 465**	**5 898**	**6 432**	**6 245**	**4 991**	**5 616**

Par conséquent, pour les SyR générales, le nombre final de demandes introduites dans le Système SyR pour traitement est l'entrée initiale, soit 39 726 (comprenant les inscriptions manuelles, 599), en plus des 4 049 générées à « *caractère multiple* » : **43 775.** Cela signifie que l'afflux total a augmenté de 22 % au cours du premier semestre de 2021 par rapport au premier semestre de 2020. En ce qui concerne les inscriptions à caractère multiple, on constate une augmentation de 12 % au cours du premier semestre de 2021 par rapport à la même période de 2020.

	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er semestre 2020	1er semestre 2021
ENTRÉE INITIALE SyR générales	32 351	33 763	39 237	37 619	43 800	32 403	39 726
INSCRIPTION à caractère multiple	4 008	5 793	3 418	2 857	3 854	3 615	4 049
Entrée Totale SyR générales	**36 359**	**39 556**	**42 655**	**40 476**	**47 654**	**36 018**	**43 775**

1.2.2. Département des SyR fiscales

L'entrée totale de SyR à caractère fiscal a augmenté de 11 % au premier semestre de 2021 par rapport au premier semestre de 2020.



Dans le cas des SyR à caractère fiscal, la Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation, par l'intermédiaire du Département des SyR fiscales, effectue les tâches suivantes sur les demandes introduites dans le Système :

	TÂCHES	1er semestre 2021
Inscription	Inscription directe	**131**
Résiliation	Pour changement de procédure	170
	Non admises	205
	Total	**375**

- Inscription dans le Système SyR, **131**. Des écrits envoyés par différentes Administrations publiques et Organismes (Région de Madrid, Entreprises municipales, etc.), de demandes présentées par l'intermédiaire des Bureaux du Registre municipal qui n'ont pas été traitées dans l'application institutionnelle de gestion des SyR, ainsi que des demandes reçues directement par courrier électronique syrtributaria@madrid.es.

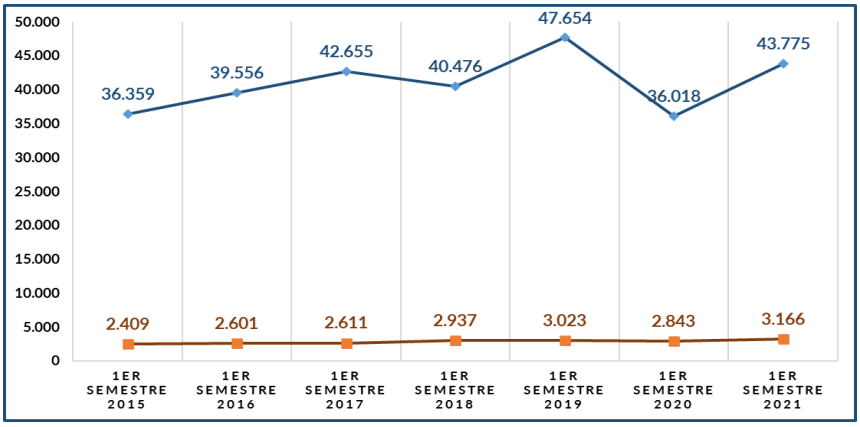
- Changements de procédure, **170.**

- Non-admission de demandes, **205**. Cette procédure comprend les réponses aux citoyens des raisons pour lesquelles leur demande ne peut pas être incorporée dans le Système SyR. Il s'agit d'écrits portant sur des questions qui font l'objet de procédures et de gestion régies par une réglementation spécifique. Il convient de préciser qu'elles ne sont pas non plus admises dans les cas suivants : lorsqu'elles réitèrent le contenu d'une communication présentée il y a quelques heures ou quelques jours (dans ce cas, une communication est envoyée faisant état du cumul des deux demandes), lorsqu'elles ne disposent pas des données minimales nécessaires pour pouvoir les traiter ou que la question soulevée n'est pas du ressort de la Mairie mais d'une autre Administration publique.

		1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er semestre 2020	1er semestre 2021
Inscription	Inscription directe	**279**	**177**	**147**	**198**	**60**	**64**	**131**
Résiliation	Pour changement de procédure	152	260	263	252	236	127	170
	Non admises	200	107	52	213	272	172	205
	Retirées	0	0	0	0	1	0	0
	Total	**352**	**367**	**315**	**465**	**509**	**299**	**375**

1.2.3. Données globales : SyR générales + SyR fiscales

Le nombre de demandes qui ont finalement été intégrées au Système au premier semestre 2021 a atteint **46 941.** Les données d'évolution sont présentées dans le tableau et le graphique ci-dessous (par type de SyR) :



	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er semestre 2020	1er semestre 2021
Entrée Totale Système SyR	38 768	42 157	45 266	43 413	50 677	38 861	46 941

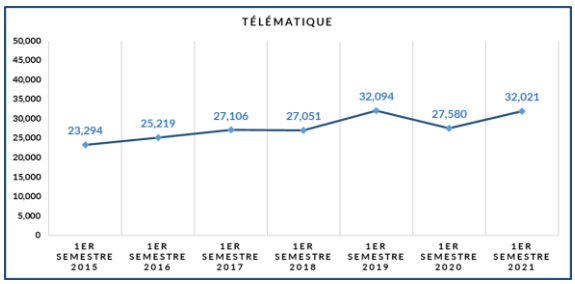
1.2.4. Canal d'entrée

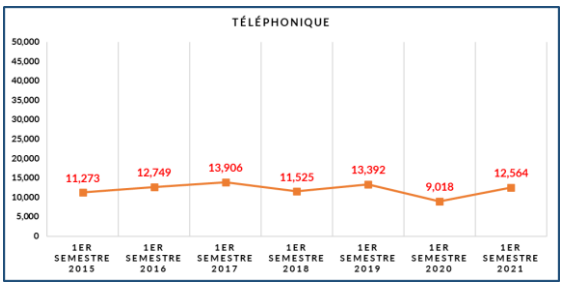
Le canal le plus approprié pour faire une suggestion, une réclamation, une félicitation ou une demande d'information, comme les années précédentes, reste la voie télématique (essentiellement le formulaire en ligne sur le site Internet municipal et son adaptation pour smartphones).

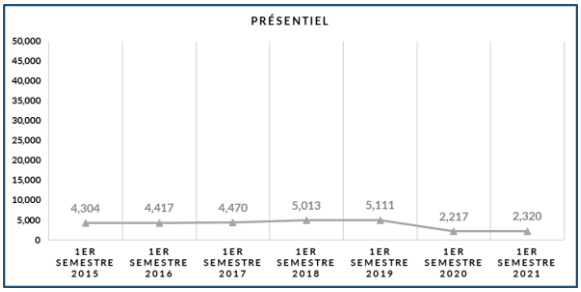
Au premier semestre 2021, les données communes des SyR générales et des SyR fiscales (46 941), selon le type de canal d'entrée, sont les suivantes :

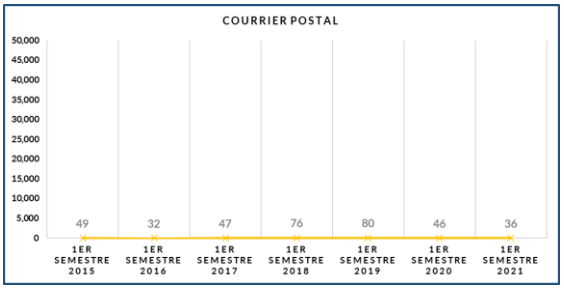
- **Canal télématique,** représente **68 %** de l'entrée totale avec 32 021 demandes.
- **Canal téléphonique** (Téléphone 010), disponible 24 heures sur 24 chaque jour de la semaine, la deuxième voie d'accès au système. Représente **27 %** avec 12 564 demandes.
- **Présentiel,** au sein des Bureaux du Registre municipal (dans les Bureaux d'attention à la citoyenneté Línea Madrid et dans d'autres services municipaux), avec 5 % des demandes déposées, soit 2 320.
- Les 0,08 % restantes ont été déposées par **courrier postal**, soit 36 demandes.

Les données d'évolution pour les premiers semestres des années 2015-2021 sont présentées dans les graphiques suivants :









2.SyR GÉNÉRALES

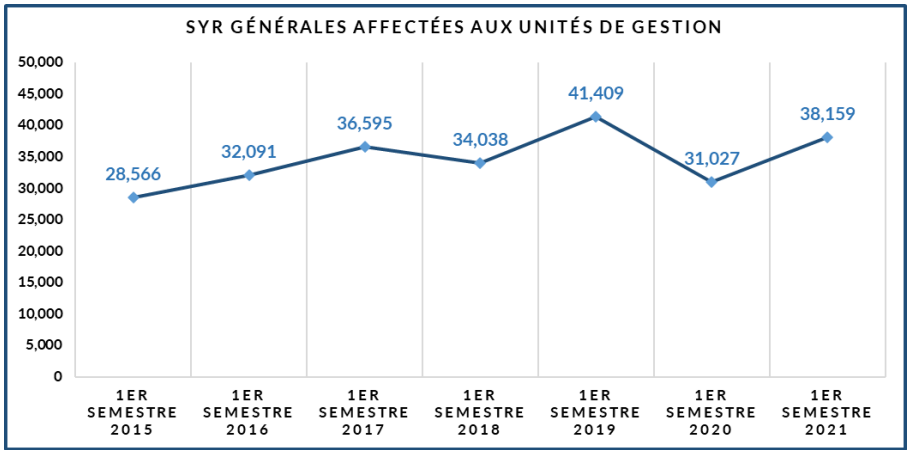
Le premier chapitre décrit le processus de contrôle de la Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation, qui a été effectué sur l'entrée **INITIALE** de SyR et comment, après les processus d'inscription manuelle et les divisions du fait de caractère multiple, le nombre **TOTAL** de SyR qui étaient finalement entrées dans le système au cours du premier semestre de l'année 2021 a été configuré.

Sur ce nombre total (43 775 dans le cas des SyR générales), le Département de coordination du Service des suggestions et réclamations effectue différentes démarches et tâches, telles que le changement de procédure, les réponses à la citoyenneté et la non-admission. À l'issue de ces procédures de contrôle, les autres demandes sont attribuées aux unités de gestion compétentes selon la question exposée par la citoyenneté dans chacune d'elles.

2.1. TRAITEMENT DANS LES UNITÉS DE GESTION

Les Unités de gestion sont chargées de traiter les suggestions, les réclamations et les félicitations qui leur sont adressées et sont chargées de contrôler les délais et la qualité des réponses. En outre, pour que l'évaluation et le suivi du processus de traitement puissent être réalisés, les rapports et autres informations qui ont servi à donner des réponses au public doivent être incorporés.

Au cours du premier semestre de l'année 2021, 38 159 demandes ont été attribuées aux unités de gestion après leur supervision, soit **87 %** de l'entrée totale dans le Système SYR : 43 775. L'évolution (années 2015-2021) de l'assignation aux Unités de gestion est indiquée dans le graphique suivant :



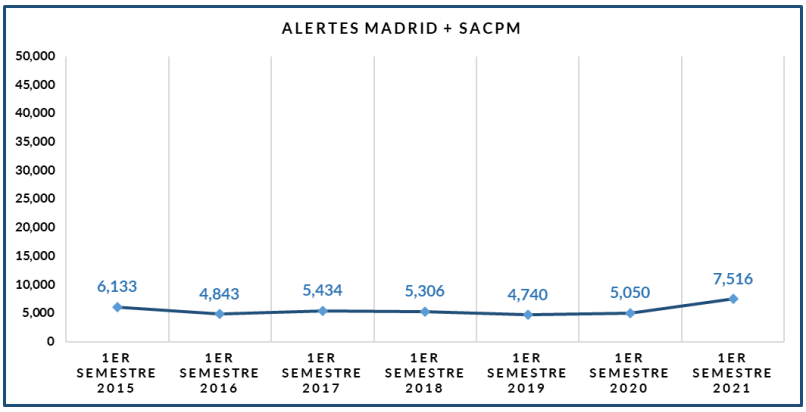
Au cours du processus la gestion, certaines Unités s'accordent à dériver certaines SyR vers d'autres systèmes municipaux, soit parce que leur contenu se réfère à une panne, une incidence ou un dysfonctionnement nécessitant une réparation immédiate, soit parce qu'il s'agit d'une demande d'action.

Les systèmes dont dispose actuellement la Mairie de Madrid sont les suivants :

- **ALERTES-MADRID :**
  - Direction Générale des services de nettoyage et des déchets.
  - Direction Générale de la conservation des voies publiques.
  - Direction Générale de la durabilité et du contrôle de l'environnement.
  - Direction Générale de la gestion de l'eau et des zones vertes.
  - Madrid Salud.
  - Direction Générale de gestion et surveillance de la circulation.

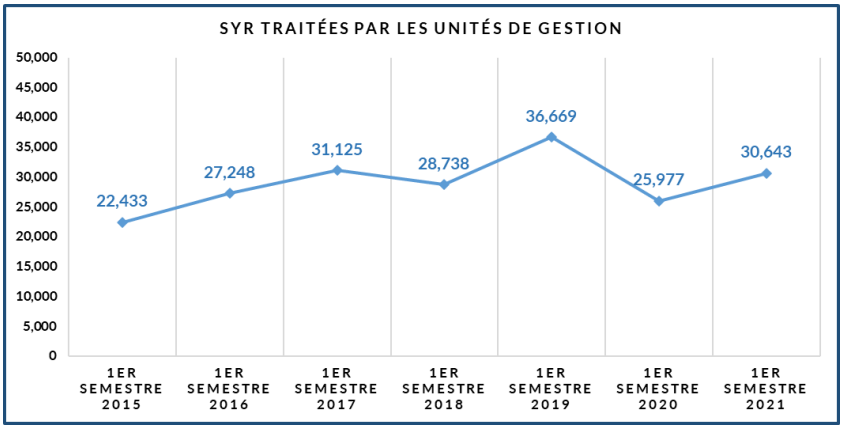
- **SACPM :**
  - Direction Générale de la police municipale.

En cas de dérivation des SyR vers l'un des deux systèmes indiqués, les demandes restent dans le Système SyR en situation achevées et une communication est adressée à la personne requérante lui indiquant le changement de son écrit dans le nouveau système, en lui fournissant, en même temps, un numéro de référence pour le suivi. Au cours du premier semestre de 2021, la finalisation de SyR par dérivation vers d'autres systèmes municipaux donne les résultats suivants :



Par conséquent, sur le total des demandes allouées aux Unités de gestion (38 159), après déduction de celles qui ont été dérivées vers d'autres systèmes (7 516), les SyR générales **qui ont finalement été gérées par les Unités de gestion au cours du premier semestre 2021 ont été de 30 643.**

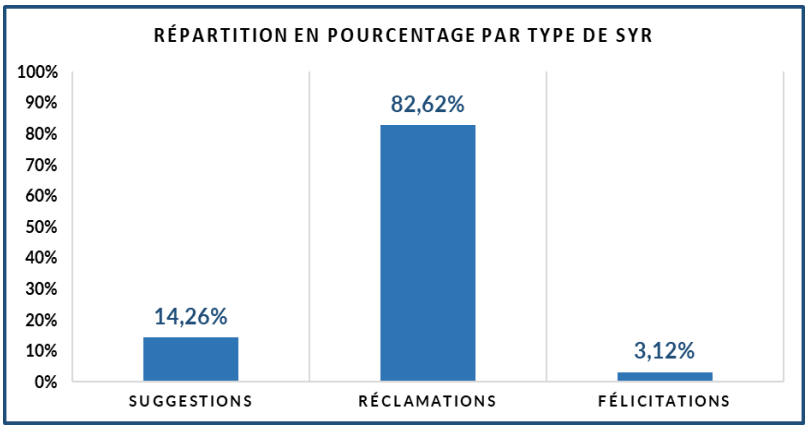
Les données et les variations annuelles en pourcentage pour la période 2015-2021 des SYR gérées par les Unités de gestion sont présentées dans le graphique et le tableau suivants :



C'est pourquoi, au cours du premier semestre 2021, la Mairie de Madrid a finalement géré, par le biais du système SyR, 18 % de demandes en plus qu'au cours du premier semestre 2020.

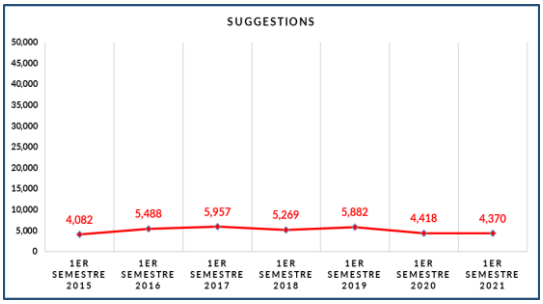
2.2. ANALYSE PAR TYPE DE SyR

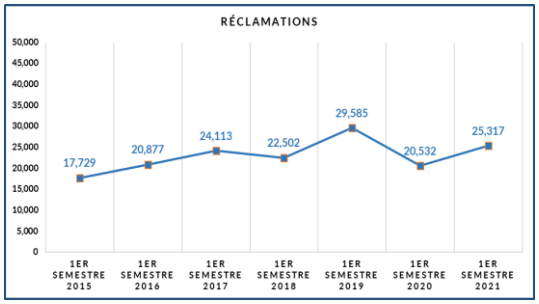
Au cours du premier semestre de l'année 2021, les **30 643** demandes traitées par les Unités de gestion du Système SYR sont réparties comme suit :

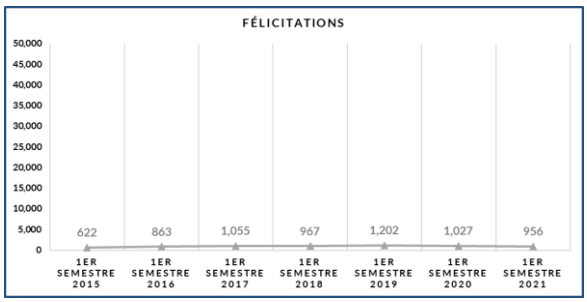


	1er Semestre 2021
Suggestions	4 370
Réclamations	25 317
Félicitations	956
Total	**30 643**

Comme le montrent les données ci-dessus, les réclamations sont le type de dossier majoritaire, avec 83 % du total traité, suivies des suggestions, avec 14 % et, enfin, des félicitations, avec 3 %. Ci-après, données d'évolution, valeurs en pourcentage pour chaque semestre et variations en pourcentage pour la période du premier semestre 2015-2021 par type de SyR :

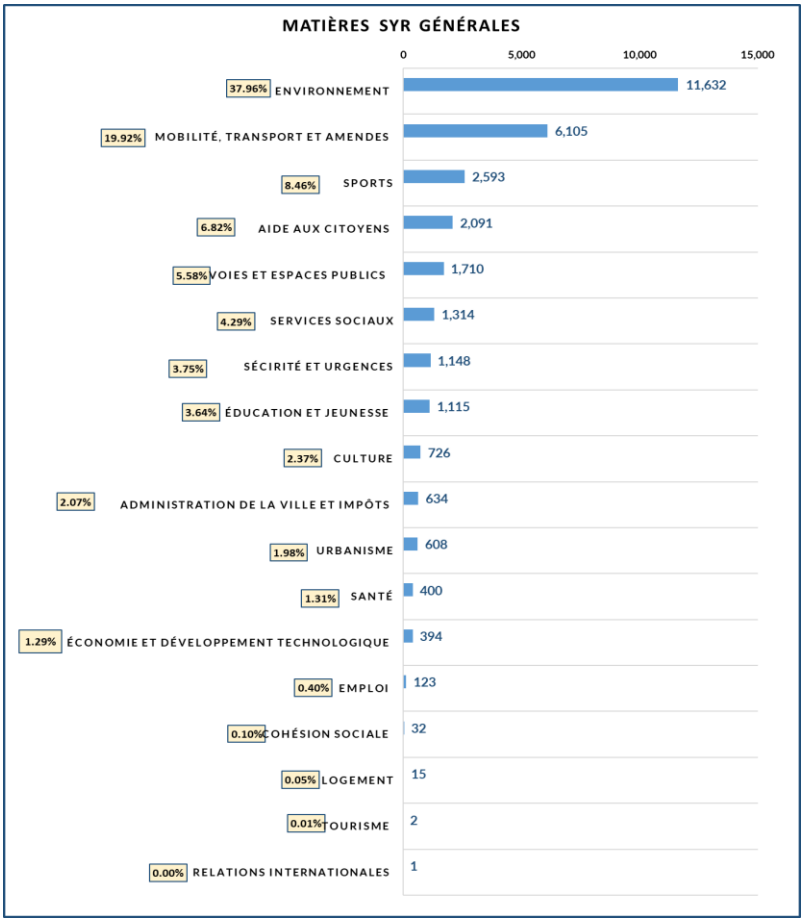






2.3. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES

Le Système SyR comporte deux niveaux de classification de base pour toutes les demandes : matière et sous-matière. Classer les SyR selon ces deux niveaux permet d'analyser plus rapidement les questions avec le plus de réclamations, suggestions ou félicitations des citoyens. Au cours du premier semestre de 2021, le plus grand nombre de suggestions, réclamations et félicitations reçues a été classé dans la matière « *Environnement* », avec 38 %, suivie de « *Mobilité, transports et amendes* », avec 20 %. Cela suppose que, globalement, ces deux matières représentent 58 % des SYR traitées. Les matières suivantes, avec un nombre supérieur à 1 000 demandes, sont « *Sport* », « *Attention à la citoyenneté* », « *Voies et espaces publics* », « *Services sociaux* » et « *Sécurité et urgences* ». Dans tous ces cas, les valeurs en pourcentage se situent entre **8 %** (la première indiquée) et **4 %** (la dernière). Le graphique ci-après montre, pour chacune des matières, le nombre de demandes reçues et leur valeur en pourcentage par rapport au total de SyR.



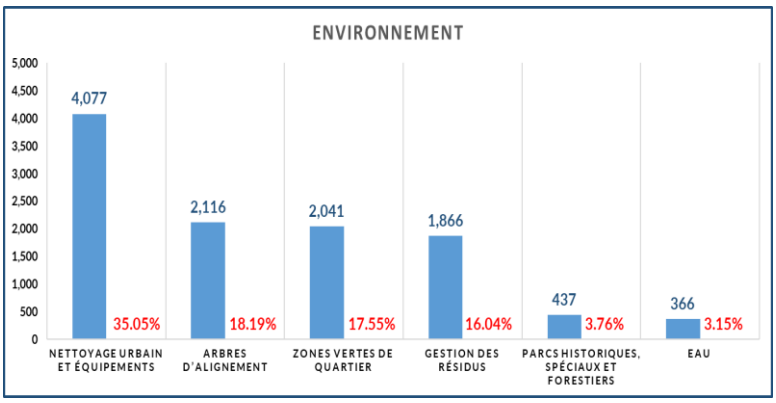
L'évolution du nombre de demandes par matières au cours des six années est indiquée dans le tableau ci-après :

Matière	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Environnement	6 244	8 115	9 173	8 551	9 779	9 635	11 632
Mobilité, transport et amendes	5 817	6 451	7 593	6 221	9 043	5 599	6 105
Sports	2 146	2 828	2 949	2 909	3 146	1 431	2 593
Attention citoyenne	1 238	1 582	1 699	1 613	2 534	1 703	2 091
Voies et espaces publics	1 612	2 087	3 335	3 128	3 699	1 639	1 710
Services sociaux	1 084	1 045	1 195	1 648	1 529	1 468	1 314
Sécurité et urgences	1 066	1 187	1 104	990	949	1 241	1 148
Éducation et jeunesse	258	320	366	501	344	267	1 115
Culture	1 113	1 263	1 251	1 486	1 272	768	726
Administration de la ville et Impôts	254	471	498	275	641	378	634
Urbanisme	779	1 036	919	497	537	637	608
Santé	480	516	566	356	2 371	743	400
Économie et développement technologique	272	169	286	272	273	203	394
Emploi	50	114	104	165	494	223	123
Cohésion sociale	10	49	51	54	31	24	32
Logement	10	11	31	14	11	13	15
Tourisme	0	4	2	3	1	5	2
Relations internationales	0	0	3	1	1	0	1
Construction d'infrastructures	0	0	0	54	14	0	0
Total	**22 433**	**27 248**	**31 125**	**28 738**	**36 669**	**25 977**	**30 643**

Les données figurant dans le tableau ci-dessus indiquent que, au cours du premier semestre de 2021, par rapport à 2020, des baisses ont été enregistrées en pourcentage dans des matières comme « *Services sociaux* », avec 10 % et « *Sécurité et urgences* » avec 7 %. Au contraire, ile tableau souligne l'augmentation de « *Éducation et jeunesse* », avec 318 %, « *Sports* » avec 81 % et « *Administration de la Ville* » avec 68 %. Les questions suivantes, avec un pourcentage d'environ 20 %, sont « *Attention à la citoyenneté* » (23 %) et « *Environnement* » (21 %).

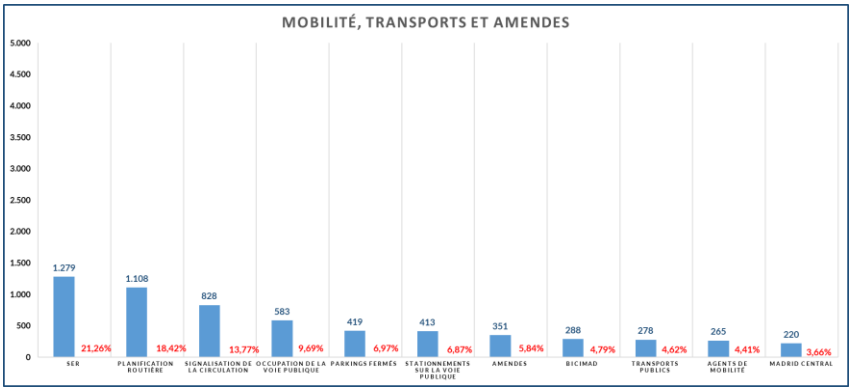
À la lumière des données obtenues, il semble approprié, pour ne pas présenter de valeurs susceptibles de fausser l'étude, à partir de ce moment, dans les tableaux, graphiques et analyses qui sont effectués ultérieurement, de ne pas inclure les sous-matières ayant des valeurs inférieures à 2 % par rapport au total de SyR de la matière concernée.

- **ENVIRONNEMENT : 11 632 demandes, soit 38 % du total.**



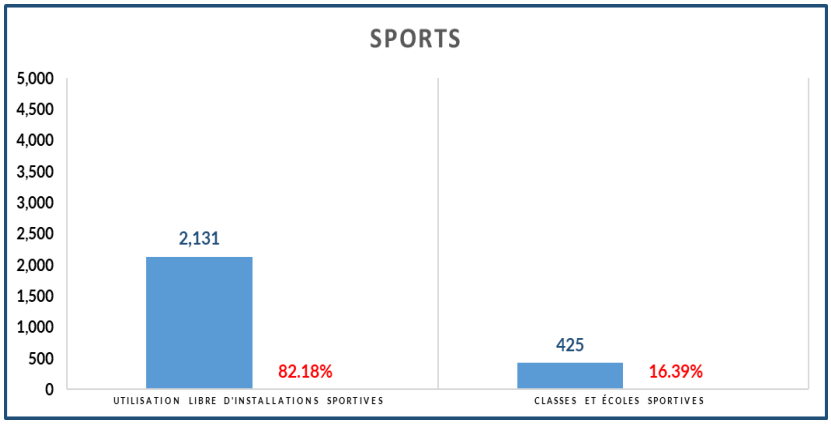
Le nettoyage des rues, l'entretien et la conservation des arbres de la ville et des zones vertes, ainsi que la collecte des déchets, sont les sous-matières avec les taux de présence les plus élevés dans l'ensemble de la matière « *Environnement* », avec des pourcentages de 35 % pour la première à 16 % pour la quatrième. Nettoyage urbain a reçu plus de 4 000 demandes et Arbres d'alignement et Zones vertes de quartier, plus de 2 000 chacune. La Gestion des résidus suit avec des valeurs proches de 2 000. Pour sa part, la sous-matière Parcs historiques et spéciaux, avec 4 %, soit plus de 400 demandes, est en baisse par rapport à 2020, année où le nombre de réclamations et de suggestions concernant les mesures de fermeture de ces parcs pendant la période de l'état d'alerte a sensiblement augmenté.

- **MOBILITÉ, TRANSPORTS ET AMENDES : 6 105 demandes, soit 20 % du total.**



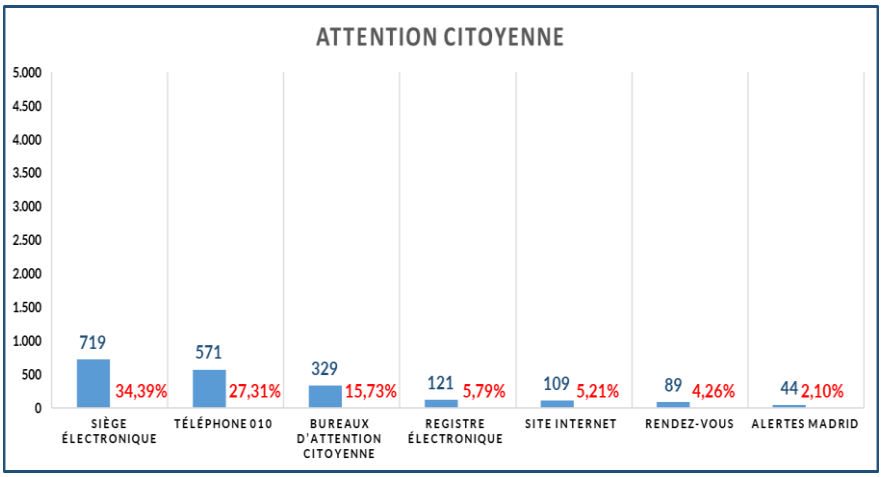
La sous-matière SER a reçu le plus grand nombre de SyR au cours du premier semestre de 2021, 1 279, soit 21 % du total de cette matière. On retrouve en deuxième place la Planification routière, avec 1 108 demandes, 18 % du total.

- **SPORTS : 2 593 SyR, soit 8 % du total traité.**



La sous-matière Utilisation libre des installations sportives recueille les SyR reçues sur les Centres sportifs municipaux et les Installations sportives municipales de base. Les principaux motifs de réclamation ou de proposition concernent l'état et l'entretien des installations. En valeur, cela a représenté 82 % de toutes les contributions reçues dans la matière « *Sports* ». L'autre sous-matière importante, avec 16 %, est Classes et écoles sportives, qui reprend essentiellement toutes les réclamations résultant d'annulations d'activités ciblées, du manque d'enseignants du fait de remplacements tardifs, du mauvais état du matériel sportif utilisé pour le déroulement des classes, la compétence des enseignants, réclamations pour fermeture des établissements, etc. Dans les deux cas, l'incidence de la pandémie est forte, même en 2021, en raison des mesures de sécurité mises en place qui ont pour effet de réduire l'espace et de réorganiser les classes. L'introduction d'un système de classes ouvertes est également une question récurrente.

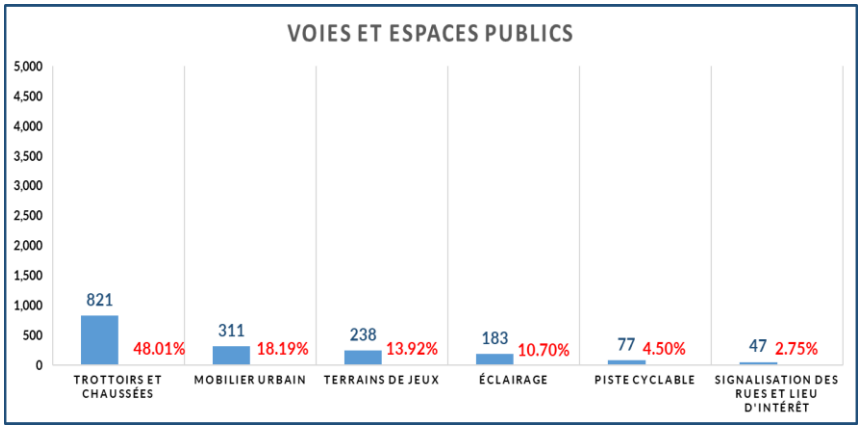
- **ATTENTION À LA CITOYENNETÉ : 2 091 SyR, 7 % du total traité.**



Guichet en ligne est la sous-matière la plus importante et représente 34 % de la question, suivie de Téléphone 010 avec 27 %, et Bureau d'attention à la citoyenneté (OAC), avec 16 %. L'analyse de la comparaison des données de la série fait ressortir l'augmentation de la sous-matière Guichet en ligne qui dépasse de 50 % la valeur de 2020 et de 23 % celle de 2019. La sous-matière Bureaux d'attention à la citoyenneté marque également une baisse de 19 % par rapport à 2020, et la sous-matière Téléphone 010 augmente de 14 %. Il faut souligner, en termes d'augmentation, malgré sa petite dimension, la sous-matière Rendez-vous préalable avec une augmentation de 709 %.

Toutes les sous-matières sont affectées par la diminution de l'attention présentielle, par les mesures de sécurité vis-à-vis de la Covid-19, qui entraînent une saturation des canaux télématique et téléphonique et une augmentation des incidences. L'augmentation de la sous-matière Site Internet résulte d'une exigence accrue d'informations rigoureuses et actuelles, précisément en raison des difficultés que les mesures de sécurité entraînent dans la relation entre la citoyenneté et la Mairie.

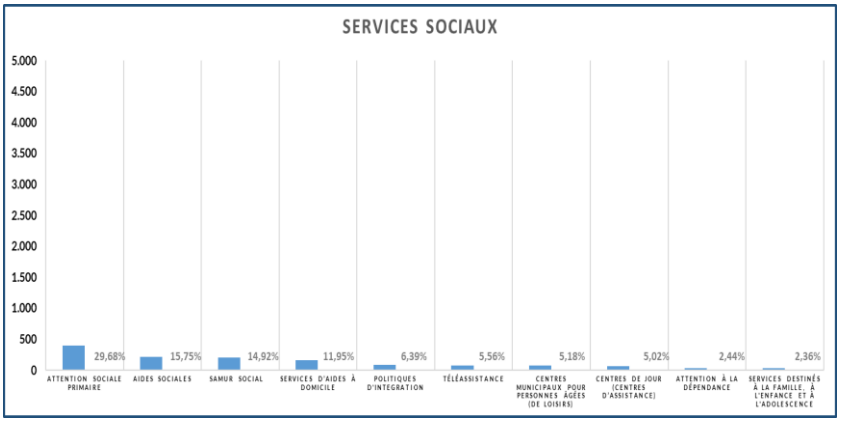
- **VOIES ET ESPACES PUBLICS : 1 710 SyR, 6 % du total traité.**



L'état et l'entretien des rues ainsi que l'équipement, la disposition et l'entretien du mobilier urbain sont les sujets des deux principales sous-matières avec le plus de demandes, Trottoirs et chaussées et Mobilier urbain. La première représente 48 %, mais il faut rappeler qu'elle représentait 53 % en 2019 et, dans le cas du Mobilier urbain, 18 %. Enfin, il convient de noter que la section Terrains de jeux représente 13 % et Éclairage, 10 %.

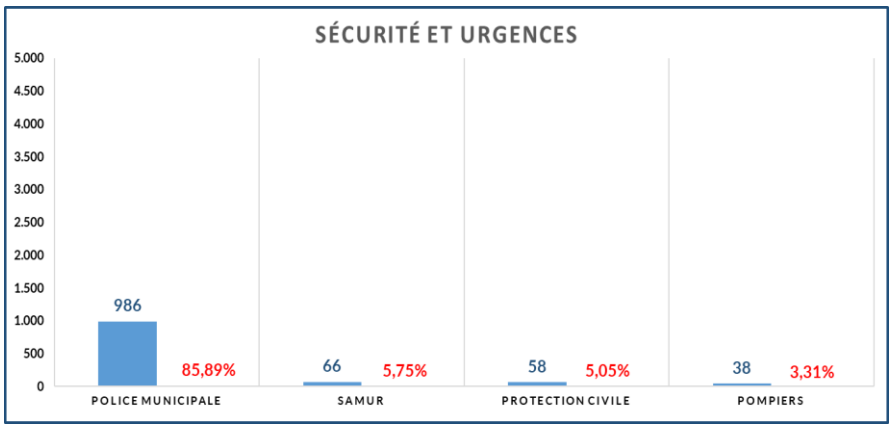
En observant la comparaison des données de la série et les variations annuelles, nous constatons que Mobilier urbain continue à baisser de manière significative, alors que les autres sous-matières, malgré les augmentations, ont des valeurs en pourcentage de croissance inférieures à la situation « prépandémie ».

- **SERVICES SOCIAUX : 1 314 SyR, 4 % du total traité.**



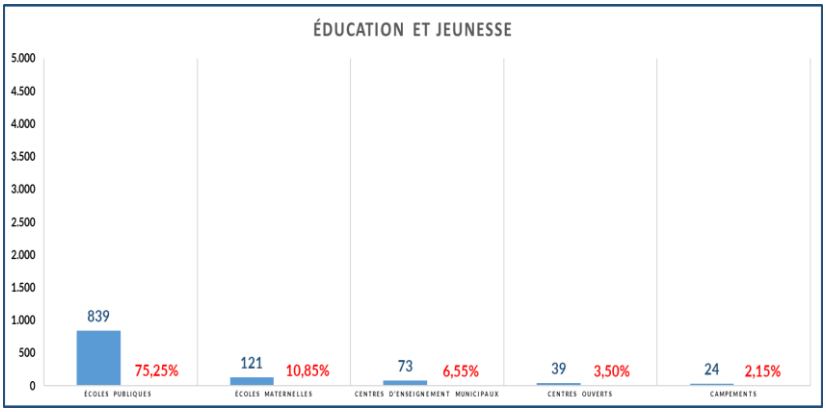
Au cours du premier semestre de 2021, 30 % des SyR de la matière « *Services sociaux* » ont été reçues par la sous-matière Attention sociale primaire, 390. Il s'agit de questions relatives à l'attention dans le réseau des centres de services sociaux. La deuxième sous-matière est Aides sociales avec 16 % et 207 demandes, suivie de SAMUR social avec 15 % et Services d'aide à domicile avec 12 %. Les autres sous-matières sont inférieures à 10 %. Il convient de noter que les sous-matières Samur social et Politiques d'intégration reprennent des demandes concernant les sans-abri et autres groupes vulnérables.

- **SÉCURITÉ ET URGENCES : 1 148 SyR, 4 % du total traité.**



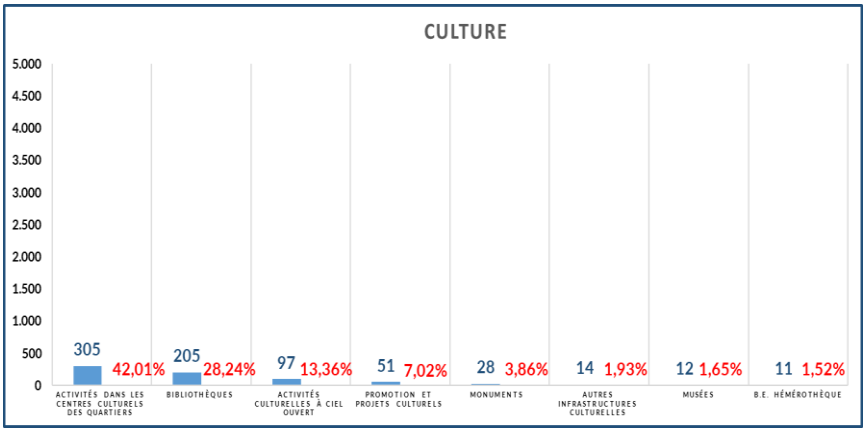
Police municipale est la sous-matière la plus importante des SyR, avec 86 % du total de la matière « *Sécurité et urgences* ». Il faut considérer que la plupart d'entre elles ne concernent pas l'action de la police, mais réclament une présence et une activité plus importantes du service qui dissuade ou réprime des comportements inciviques affectant la citoyenneté, notamment en ce qui concerne le contrôle des mesures restrictives de sécurité vis-à-vis de la Covid-19. En définitive, il s'agit de demandes d'amélioration de la surveillance de l'action policière pour assurer le respect des mesures. L'augmentation Protection civile, bien que le nombre absolu soit faible, est la conséquence de la période Filomena.

- **ÉDUCATION ET JEUNESSE : 1 115 SyR, 4 % du total traité.**



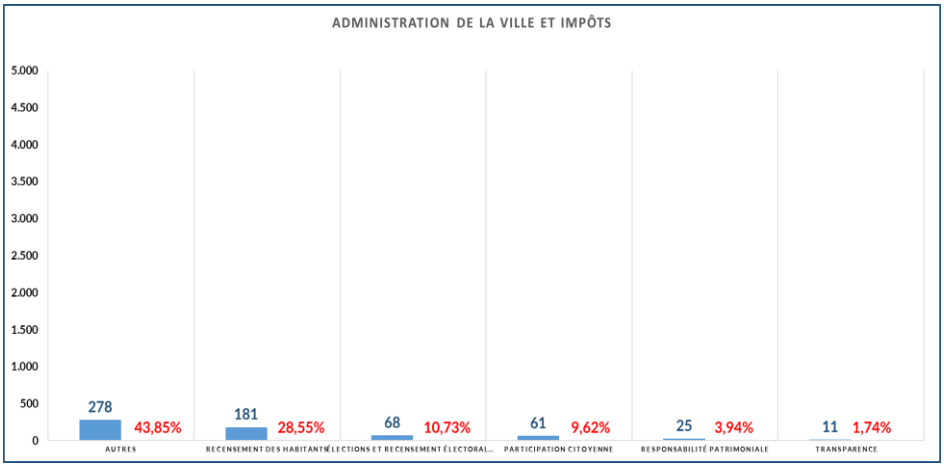
Écoles publiques avec 839 SyR, soit 75 %, est la sous-matière qui accueille le plus grand nombre de demandes dans la matière « *Éducation et jeunesse* », puis, Écoles maternelles, avec un peu plus de 10 %, 121 SyR. Le reste n'atteint pas 5 %. Les réclamations classées comme Écoles publiques ont connu une augmentation importante en raison des conséquences de Filomena et de la coïncidence avec le calendrier prévu pour la reprise des cours après les vacances de Noël. Toutes les sous-matières augmentent à l'exception des Écoles maternelles. Toutefois, outre le faible niveau de leurs valeurs absolues, il faut tenir compte de la baisse de toutes les valeurs en 2020. Il convient de rappeler, à cet égard, que la sous-matière Écoles maternelles a connu une croissance importante en 2020 en raison de l'afflux massif de demandes émanant d'associations et de groupes de parents concernant de nombreuses réclamations relatives à la non-continuité de l'activité pédagogique sous forme télématique pendant les mois de confinement.

- **CULTURE : 726 SyR, 2 % du total traité.**



Les Activités dans les centres culturels des Quartiers et les Bibliothèques publiques couvrent 70 % de la matière. Les demandes concernent notamment les problèmes liés à l'impact, sur les activités et la capacité, de la mise en œuvre des mesures de sécurité vis-à-vis de la Covid-19 et, comme toujours, des réclamations relatives aux activités programmées, au service lui-même et à l'état de conservation et d'entretien des installations. Les SyR sur les activités culturelles en plein air font notamment état de réclamations concernant l'organisation et le contenu des activités programmées et développées et les nuisances sonores.

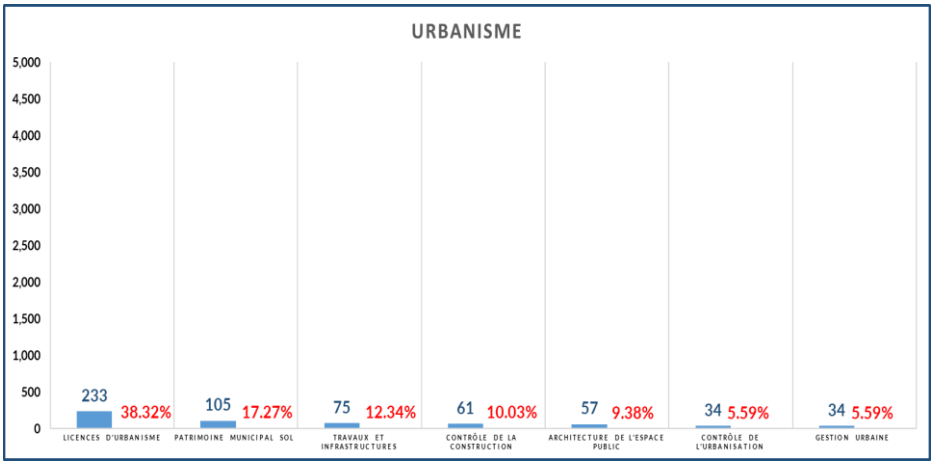
- **ADMINISTRATION DE LA VILLE ET IMPÔTS : 634 SyR, 2 % du total traité.**



La sous-matière la plus importante est Autres, qui représentent 44 % des demandes. Elle comprend une multitude de questions diverses, questions relatives aux symboles utilisés par les institutions, réclamations et suggestions contenant des appréciations générales sur les Quartiers, questions relatives aux Sessions plénières et aux Forums de Quartier, réclamations et félicitations pour le traitement des dossiers administratifs, questions de retard et d'attention et d'information, réclamations concernant des affiches qui sont présentées dans des locaux municipaux et qui ne sont pas jugées adéquates, réclamations concernant la réservation pour les mariages, réclamations et félicitations concernant le fonctionnement du bureau des objets perdus, suggestions et réclamations concernant la politique de communication de la Mairie. Recensement des habitants est la deuxième sous-matière en nombre de SyR de la matière Administration de la ville, avec 28 %, et Élections et Recensement électoral, 11 %.

Ce qui ressort de la comparaison annuelle, c'est l'augmentation de la sous-matière Recensement, qui a été motivée par des problèmes d'organisation et par la diminution du soutien dans le traitement des dossiers par les Bureaux d'attention à la citoyenneté, en raison notamment des mesures de sécurité vis-à-vis de la Covid-19.

- **URBANISME : 608 SyR, 2 % du total traité.**

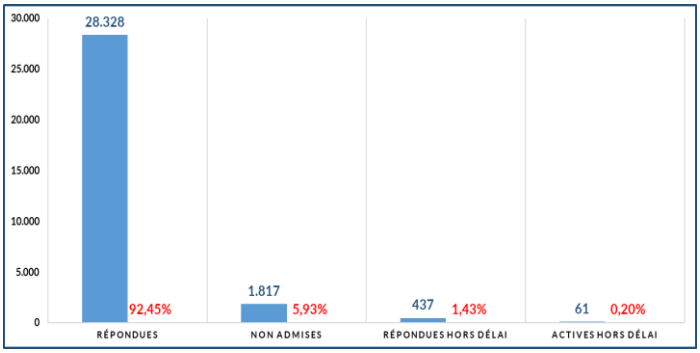


La sous-matière la plus importante de SyR est Licences d'urbanisme, avec 38 %, 233 SyR, suivie de Patrimoine municipal du sol avec 17 %, 105 SyR et Travaux et infrastructures, avec 12 %, 75 SyR. La première concerne diverses questions relatives au traitement des licences et autres formes d'intervention. Patrimoine municipal du sol reprend les SyR concernant l'état général de nettoyage et d'entretien des terrains publics et Travaux et infrastructures reprend les demandes portant sur des travaux de grande envergure et des travaux de rénovation importants, comme ceux de la Plaza de España.

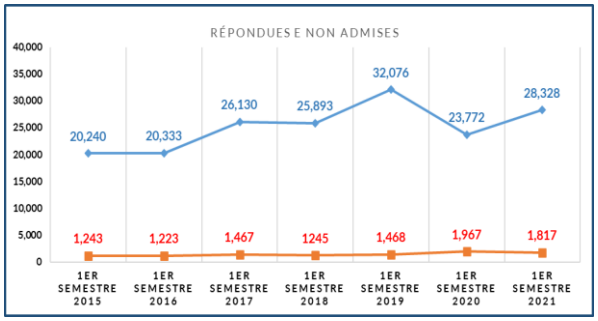
2.4. FINALISATION DES SyR

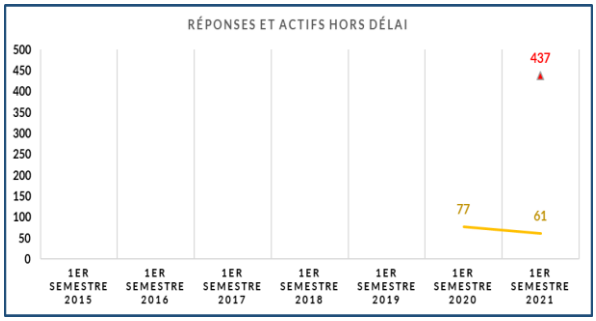
2.4.1. Données globales

Cette section présente le résultat final de la gestion effectuée par les Unités de gestion sur les SyR qui leur ont été attribuées.



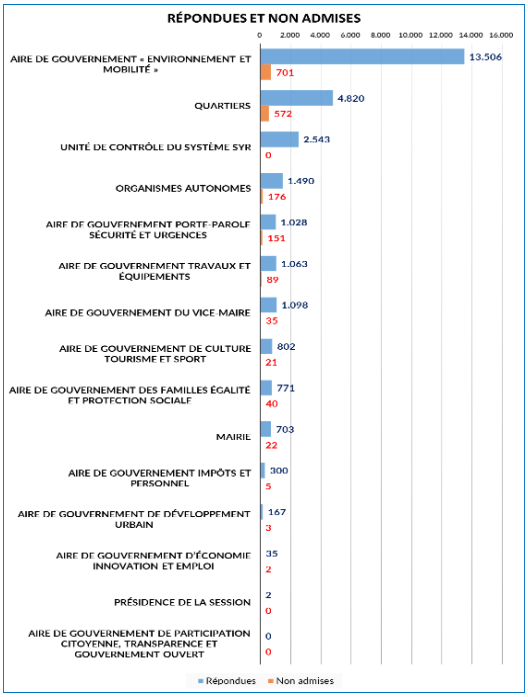
Les données d'évolution concernant le traitement de chaque type de finalisation pour la période premier semestre 2015 - premier semestre 2021 sont présentées ci-après :

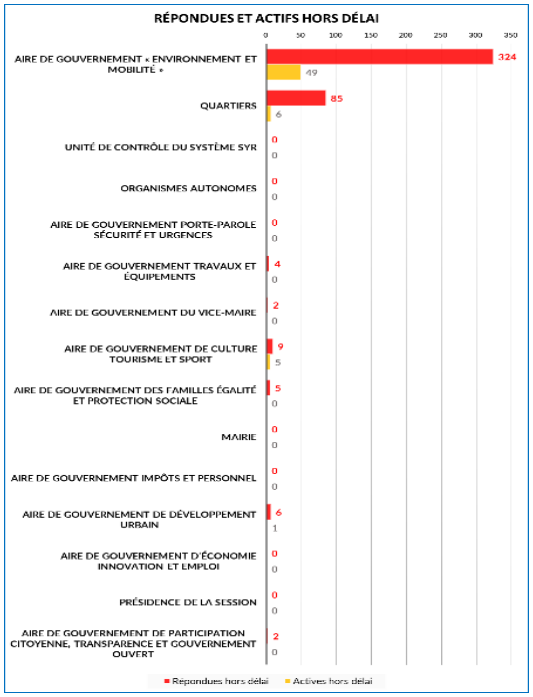




2.4.2. Analyse de finalisation par domaine organisationnel

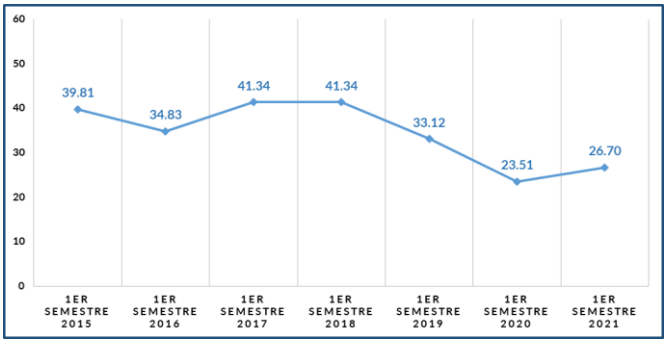
L'analyse est complétée par les données de finalisation effectuées par ce que l'on appelle dans le système SyR les unités organisationnelles, à savoir les Aires du Gouvernement, Coordinations de Quartier, Direction, Organismes autonomes, Coordination de la Mairie et Présidence plénière.



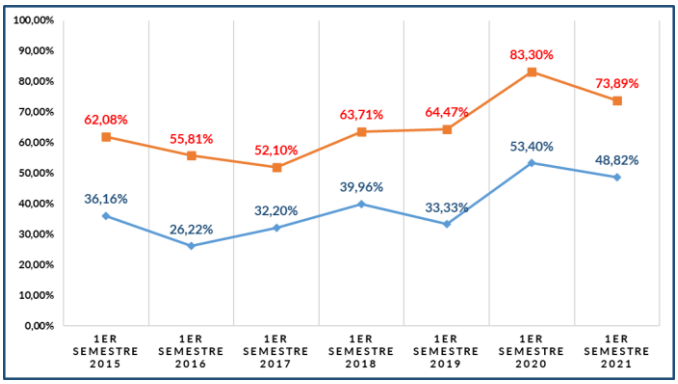


2.5. DÉLAIS DE TRAITEMENT

Le délai moyen pour le premier semestre 2021 a été de **26,70 jours civils**. Les données d'évolution du délai moyen sont présentées dans le graphique suivant :



En ce qui concerne les pourcentages de SyR avec réponse par tranche de jours civils :

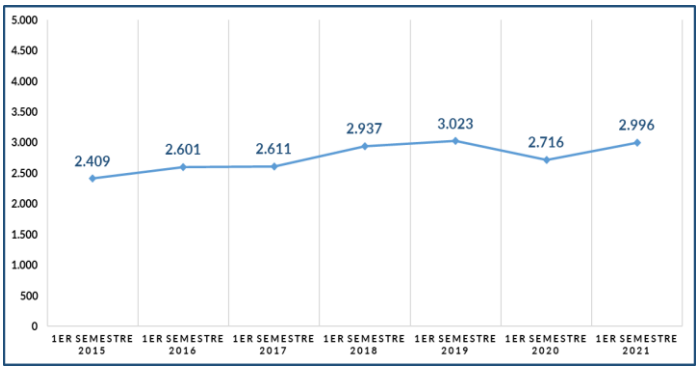


3.SyR FISCALES

En ce qui concerne les suggestions et réclamations de nature fiscale, le Service des suggestions et réclamations, par l'intermédiaire du Département des SyR fiscales, agit en tant qu'entité de contrôle et en tant qu'unité de gestion unique, ayant la responsabilité de traiter (suivi et analyse, traitement et réponse) toutes les demandes, avec la collaboration, le cas échéant, des unités qui gèrent les impôts et les prix publics dans les Aires de Gouvernement et les Quartiers et de l'Administration fiscale de Madrid, qui agissent en tant qu'unités effectuant la déclaration.

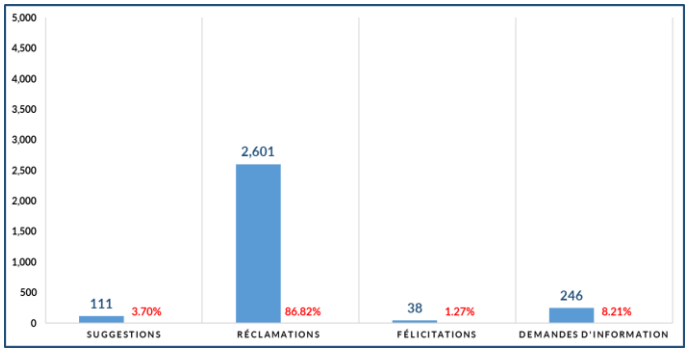
Comme indiqué plus haut, au cours du premier semestre de l'année 2021, 3 166 demandes ont été reçues (dont 131 ont été directement adressées par le Service des suggestions et réclamations).

Sur cette entrée de SYR fiscales (3 166), un total de 170 (5,37 %), dans la phase de suivi, sont passées à SYR générales, du fait de leur contenu ou à des demandes d'informations générales. Par conséquent, le nombre final de SYR qui ont été gérées et examinées par le Département des SYR fiscales au cours du premier semestre de l'année 2021 a été **de 2 996**.



3.1. TYPE DE SyR

La répartition par type de demande pour le premier semestre 2021 est la suivante :



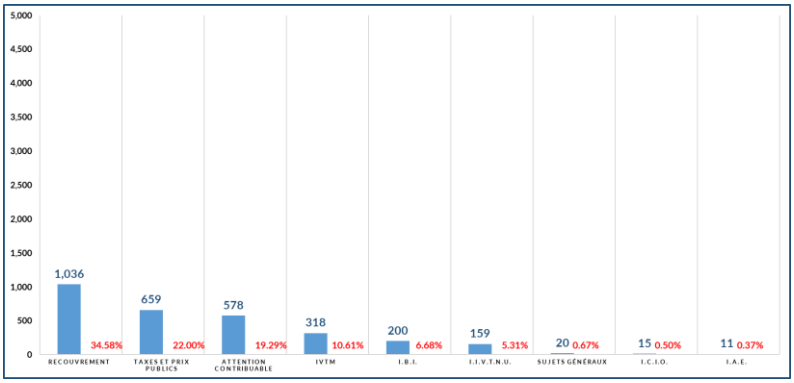
Les données d'évolution par type de SyR pour la période 2015-2021 sont présentées dans le tableau ci-dessous :

	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Suggestions	182	190	151	132	126	82	111
Réclamations	2 079	2 197	2 159	2 425	2 468	2 170	2 601
Félicitations	42	61	55	58	42	62	38
Demandes d'information	106	153	246	322	387	402	246
Total	**2 409**	**2 601**	**2 611**	**2 937**	**3 023**	**2 716**	**2 996**

3.2. ANALYSE PAR MATIÈRES ET SOUS-MATIÈRES

Au cours du premier semestre 2021, la matière « *Recouvrement* » est celle qui a présenté le plus grand nombre de demandes, 1. 036, soit 35 % de l'ensemble des SyR à caractère fiscal. La deuxième matière importante est « *Taxes et prix publics* » qui, avec 659 SyR reçues, représente 22 % du total. La troisième place est celle de l'« *Attention au contribuable* », avec un total de 578 demandes reçues, soit 19 % du total, et une légère baisse par rapport au premier semestre de 2020, soit 4 %. Toutefois, elle reste supérieure aux valeurs de la même période de 2019. Une fois de plus, l'influence de la pandémie affecte cette matière. Les mesures de sécurité prises face à la Covid-19 et la diminution de l'attention en présentiel qui ont une incidence sur la demande d'attention téléphonique et télématique ont entraîné de nombreuses incidences qui sont à l'origine de cette augmentation significative.

L'« *IVTM* » avec 318 demandes, 11 % du total et l'« *IBI* » avec 200, 7 %, sont le quatrième et cinquième échelons du premier semestre 2021. Les autres matières pour lesquelles les SyR fiscales sont classées présentent des pourcentages inférieurs à 5 %.



Les données relatives au nombre de SyR traité pour chacune des six années ainsi que les variations annuelles en pourcentage sont présentées dans le tableau suivant :

Matière	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2019	1er Semestre 2021
Recouvrement	916	1 141	955	889	643	751	1 036
Taxes et prix publics	185	262	357	881	997	577	659
Attention contribuable	245	390	509	407	450	602	578
I.V.T.M.	500	392	316	289	454	292	318
I.B.I.	377	307	274	246	206	247	200
I.I.V.T.N.U.	99	77	145	144	207	183	159
Sujets généraux	24	9	43	66	32	29	20
I.C.I.O.	6	10	4	4	27	9	15
I.A.E.	6	13	8	11	7	26	11
Bureau du Défenseur du contribuable	51	---	---	---	---	---	---
Total	**2 409**	**2 601**	**2 611**	**2 937**	**3 023**	**2 716**	**2 996**

On trouvera ci-après une brève analyse des sous-matières SyR fiscales qui ont présenté un nombre de demandes supérieur à 100 au cours du premier semestre de l'année 2021 :

Matière	Sous-matière	1er Semestre 2021
Recouvrement	RE Saisies, majorations et intérêts de retard	495
Attention contribuable	Présentation télématique	385
Taxes et prix publics	Installations sportives	271
Taxes et prix publics	Autres taxes et PP	191
IVTM	IVTM Période volontaire	190
Recouvrement	R Certificats et pièces justificatives	154
Taxes et prix publics	T SER	148
Recouvrement	R PAC	104

Saisies, majorations et intérêts de retard, 495 SyR : la pandémie a eu pour conséquence de faire subir à de nombreuses personnes et familles des pertes économiques. Nombre des réclamations reçues dans le cadre du système SyR font donc état de la situation économique difficile qui s'est installée, en demandant que, dans ce contexte, les embargos, les majorations et les intérêts de retard ne soient pas appliqués.

À ces demandes s'ajoutent les demandes « *habituelles* » qui sont classées dans cette sous-matière. Dans ces cas, les motifs des réclamations portent essentiellement sur l'absence de notification préalable des dettes (qu'il s'agisse de l'absence ou du retard dans l'envoi des reçus), ainsi que sur l'absence de communication préalable de l'existence de la procédure exécutive.

Des réclamations sont également présentées par les contribuables qui font état de leur non-possession des objets d'impôt dont le paiement est exigé et qui indiquent qu'ils ne sont pas tenus de demander la radiation au Registre compétent (cela est particulièrement le cas pour l'IVTM, puisque le deuxième trimestre est celui de sa période volontaire).

Par ailleurs, des réclamations ont été reçues concernant l'imposition de la surtaxe de contrainte sur les dettes que l'on croyait domiciliées, soit parce qu'on ne les informe pas du début des effets de la domiciliation demandée, soit pour des raisons imputables au contribuable, puisque, au moment du début sur le compte bancaire, il s'avère que celui-ci est sans fonds. Il est fréquent que des problèmes télématiques et des retards soient mentionnés dans le rendez-vous (obtenu par le service de rendez-vous préalable) qui, de l'avis des requérants, est la cause de leur arrivée à la période exécutive. En outre, les demandes présentées continuent de constater le retard dans la distribution du service de courrier, ce qui implique que, dans certains cas, les lettres de paiement sont arrivées hors délai de la date de contrôle.

Enfin, il y a une répétition des réclamations qui sont entrées dans le Système, bien qu'elles aient déjà été traitées par la Mairie de Madrid. Les personnes qui ont déposé des réclamations ne suivent pas les indications de recours et présentent de nouveau une réclamation.

Présentation télématique, 385 SyR : au cours du premier semestre de l'année 2021, le traitement télématique a considérablement augmenté en raison des règles de sécurité vis-à-vis de la Covid-19 adoptées tout au long du premier semestre du fait de la persistance de la pandémie. De toute évidence, avec une attention en présentiel moins

soutenue dans les Bureaux d'attention et d'information au contribuable, le canal télématique (y compris le canal téléphonique pour les procédures administratives pouvant être effectuées par téléphone) a été très sollicité. C'est la raison pour laquelle les incidences et les problèmes habituels du traitement télématique ont été liés à une demande beaucoup plus forte, ce qui a parfois entraîné des blocages et une saturation du système.

L'augmentation du nombre de réclamations relatives à l'impossibilité de présenter de manière télématique des demandes de paiement d'impôts, notamment de taxes d'occupation de la voie publique pour des travaux de construction et de démolition, est significative, car, à un moment donné, le site Internet n'a pas admis l'introduction des données à caractère personnel, mais simplement le paiement de la taxe. Étant donné que les contribuables devaient à nouveau essayer la présentation télématique, ils ont fait observer qu'ils devaient payer à nouveau la taxe, même si le débit avait déjà été effectué. Un nombre important de réclamations ont également été présentées concernant l'impossibilité d'accéder à Mon Dossier. De même, les incidences sur la présentation télématique des réclamations se poursuivent et augmentent dans toutes les procédures d'imposition et de prix publics. L'augmentation de l'afflux de contribuables vers le traitement télématique a entraîné un plus grand nombre d'incidences et, logiquement, une augmentation du nombre de réclamations.

Enfin, il convient de noter l'augmentation du nombre de réclamations liées au paiement télématique au cours du deuxième trimestre, en particulier de la Taxe de circulation sur les véhicules automobiles (avec sa période de paiement volontaire du 1er avril au 31 mai).

Installations sportives. Taxes et prix publics, 271 SyR : les motifs des réclamations sont différents, mais les questions découlant de la pandémie restent au premier plan (depuis mars 2020) : remboursement des droits d'inscription dans les Centres sportifs municipaux pour ne pas pouvoir y assister du fait de la quarantaine obligatoire, par prudence ou prévention en raison des circonstances. Parallèlement, des demandes ont également été reçues, indiquant que les utilisateurs n'ont pas pu profiter des services réservés. Dans ces cas, il a été constaté que les causes ne sont pas imputables à la Mairie, ce qui a entraîné le refus de la restitution demandée, conformément aux règles d'application.

En outre, de nombreuses réclamations ont été déposées pour ce qui est considéré comme un mauvais fonctionnement de l'application Sports, installée sur le téléphone mobile et qui ne permet pas toujours la réservation de cours.

Enfin, il convient d'indiquer, comme cela a toujours été le cas, le maintien de nombreuses réclamations faisant état d'un défaut de conformité dans le paiement du montant versé au titre du prix public en raison du manque de prestation du service dans les différents Centres sportifs municipaux, en raison de travaux réalisés ou de la difficulté de couvrir les arrêts du personnel.

Autres taxes et prix publics - Taxes et prix publics, 191 SyR : Cette sous-matière englobe toutes les taxes et tous les prix publics qui, en raison de leur moindre importance dans le cadre du Système de suggestions et réclamations, ne sont pas traités comme des sous-matières spécifiques.

Les réclamations ou suggestions portent, d'une manière générale, sur la non-conformité avec le montant versé au titre des prix publics pour les prestations de services aux fins

d'activités socioculturelles, culturelles et de loisirs. L'objet des réclamations concerne principalement le malaise des utilisateurs des Centres culturels municipaux face au manque ou à l'absence d'enseignants, à leur manque d'aptitude à fournir les contenus du cours ou de l'atelier et, parfois, l'inadéquation des différents niveaux des cours ou ateliers, ou leur dénomination.

Taxe de circulation sur les véhicules automobiles. Période volontaire, 190 SyR : les réclamations portant sur cette sous-matière sont importantes au cours du premier semestre 2021.

L'importance des réclamations résulte de l'ouverture de la période de paiement volontaire de l'IVTM. Bien que la période d'imposition de l'IVTM coïncide avec l'année civile (sauf pour la première acquisition du véhicule, les retraits définitifs ou les vols), et que l'impôt est dû au premier jour de la période d'imposition, c'est-à-dire le 1er janvier, sa période de paiement volontaire s'étend du 1er avril au 31 mai. C'est la raison pour laquelle un plus grand nombre de réclamations sont reçues au cours de ce trimestre, qui correspondent pour la plupart à la non-conformité du citoyen avec le paiement de l'IVTM pour la vente du véhicule, au fait d'avoir changé de ville de résidence, ou au fait de ne pas avoir reçu le récépissé correspondant à leur domicile, entre autres.

Certificats et pièces justificatives, 154 SyR : les demandes relevant de cette sous-matière concernent l'obtention de certificats et de pièces justificatives. Les motifs peuvent être invoqués dans le fait qu'un nombre important de ces réclamations concernent l'obtention de pièces justificatives de paiement de l'IVTM, mais pas seulement, étant donné que la demande de pièces justificatives de paiement d'autres impositions, telles que l'IBI ou l'IIVTNU, est également significative.

En outre, de nombreux certificats attestant d'être à jour ou de ne pas avoir de dettes envers l'Administration fiscale sont présentés comme une réclamation fiscale au lieu d'une demande générale, car cela implique qu'ils sont généralement délivrés dans des plus brefs délais.

Taxe pour le service de stationnement régulé (Taxe SER)-Taxes et prix publics, 148 SyR : Les réclamations portent sur des incidences sur le paiement de la taxe de renouvellement des résidents et des commerçants. Des incidences très diverses, qui entraînent des doubles paiements, un défaut de paiement, des autorisations non octroyées et autres problèmes. Également de nouvelles demandes de remboursement et des réclamations pour retards dans le remboursement des montants mis en recouvrement pendant la période pendant laquelle le paiement de la taxe a été suspendu pour cause de confinement.

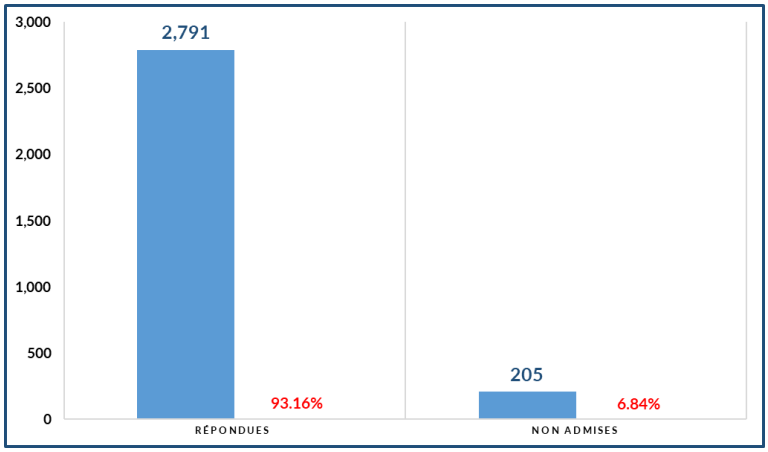
Paiement à la Carte - Recouvrement, 104 SyR : cette sous-matière traite toutes les questions relatives au mode de domiciliation de certaines taxes municipales, mode appelé Paiement à la Carte (PAC).

Le PAC permet le fractionnement du paiement de l'Impôt sur les biens immobiliers (IBI) et de la Taxe de résidus urbains d'activités (TRUA), en 9, 5, 3 ou 2 fois, en fonction de la périodicité choisie (mensuelle, bimestrielle, trimestrielle ou semestrielle) par le contribuable. En contrepartie, les souscripteurs du PAC reçoivent une bonification du quota de ces deux impositions.

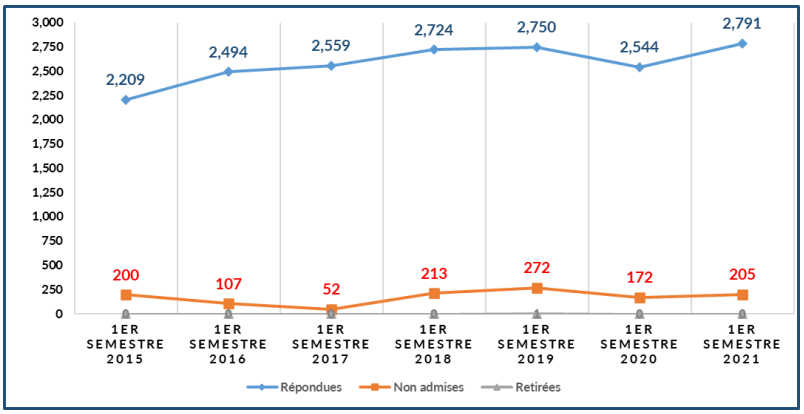
Les réclamations en l'espèce concernent, pour la plupart, la méconnaissance des effets du PAC qui a été choisi, étant entendu, par exemple, que leur PAC aura des effets sur l'exercice en cours, alors que ses effets, en fonction du moment où il est choisi, concernent l'exercice suivant. Des réclamations ont également été reçues au sujet du retard de remboursement dans les cas où les avances sont supérieures à la somme des liquidations des impôts rattachés au régime, ainsi que du retard dans la réception des lettres d'information du PAC. Les communications des plans de PAC sont effectuées par lettre normalisée, qui indique les dates des débits des délais contractuels et de la liquidation finale (le 15 décembre ou le jour ouvrable suivant), au titulaire du PAC au début de chaque exercice fiscal.

3.3. FINALISATION DES SyR

Les résultats du traitement des SyR fiscales sont les suivants :

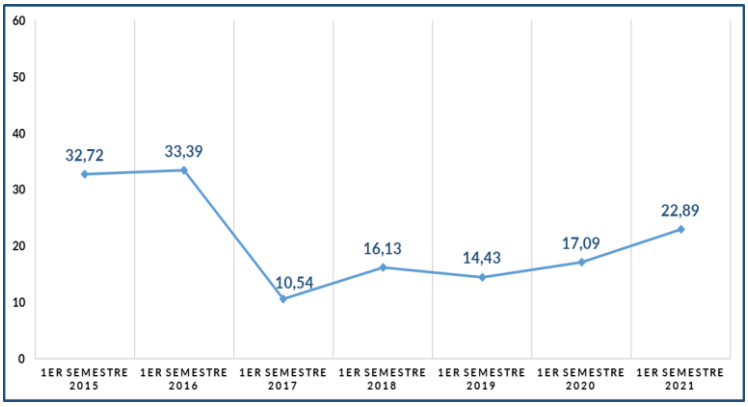


Les données pour les six années, en nombre et en pourcentage, sur le traitement total et la variation en pourcentage du nombre de SyR pour le premier semestre de chaque année en rapport au semestre précédent sont présentées dans le graphique et le tableau ci-après :

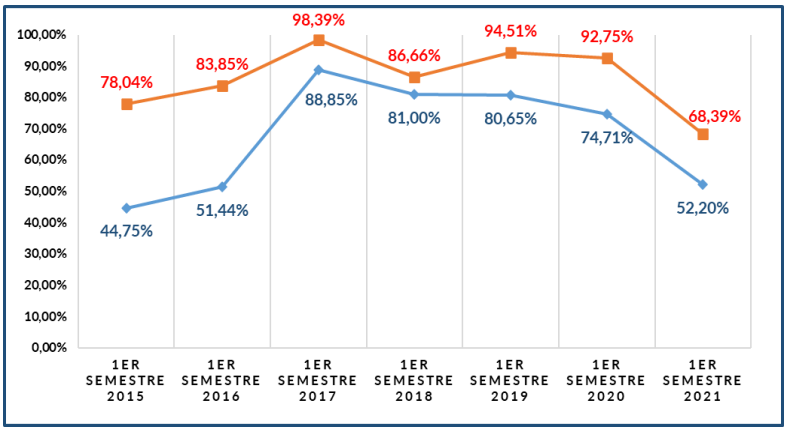


3.4. DÉLAIS DE TRAITEMENT

En ce qui concerne le délai moyen, les SyR fiscales ont reçu une réponse en **23 jours civils** pour le premier semestre 2021.



En ce qui concerne les pourcentages de SyR avec réponse par tranche de jours civils, 52 % ont été répondues au cours du premier semestre de 2021 dans un délai de 20 jours civils ou moins et 68 % dans un délai de 45 jours civils ou moins.



RÉSUMÉ DE GESTION DU PREMIER SEMESTRE 2021

Les données analysées dans le rapport correspondent au nombre de suggestions, réclamations, félicitations et demandes d'information (SyR fiscales) présentées par les citoyens entre le 1er janvier et le 30 juin 2021. La date de clôture des données a été septembre 2021, c'est-à-dire après les deux mois que l'Ordonnance d'attention à la citoyenneté et d'administration en ligne fixe comme limite maximale pour répondre aux demandes présentées par la citoyenneté.

Les principales données pour le premier semestre 2021 sont les suivantes :

ENTRÉE INITIALE

Cela correspond au nombre de demandes reçues dans le cadre du système SYR et pour lesquelles aucun processus de suivi n'a été entrepris jusqu'à présent par le Service des suggestions et réclamations (Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation).

	1er semestre 2021	% par rapport au total des SyR
Entrée initiale SyR générales	39 726	92,62 %
Entrée initiale SyR fiscales	3 166	7,38 %
Total	**42 892**	**100,00 %**

- ***Distribution par type de demande***

SyR générales + SyR fiscales	1er semestre 2021	% par rapport au total des SyR
Suggestions	5 521	12,87 %
Réclamations	36 076	84,11 %
Félicitations	1 036	2,42 %
Demandes d'information	259	0,60 %
Total	**42 892**	**100,00 %**

ENTRÉE TOTALE

Cela correspond au nombre final de demandes qui ont été intégrées dans le système SYR, c'est-à-dire une fois que des procédures de division pour caractère multiple ont été engagées par le Service des suggestions et réclamations.

		1er semestre 2021	% du total des SyR
Total entrée dans le Système SyR générales		43 775	93,26 %
	Entrée initiale SyR générales	39 726	
	Inscription caractère multiple (SyR gén.)	4 049	
Total entrée dans le Système SyR fiscales		3 166	6,74 %
Nb. final de demandes avec inscription dans le Système		**46 941**	**100,00 %**

Distribution par canal d'entrée

SyR générales		1er semestre 2021	% sur l'ENTRÉE TOTALE	% sur l'entrée par canal télématique
Télématique	Site Internet	18 310	41,83 %	61,30 %
	Autres	11 559	26,41 %	38,70 %
	Total	29 869	68,23 %	100,00 %
Téléphone 010		11 766	26,88 %	
Présentiel		2 106	4,81 %	
Courrier postal		34	0,08 %	
Total		**43 775**	**100,00 %**	

SyR fiscales		1er semestre 2021	% sur l'ENTRÉE TOTALE	% sur l'entrée par canal télématique
Télématique	Site Internet	2 018	63,74 %	93,77 %
	Autres	134	4,23 %	6,23 %
	Total	2 152	67,97 %	100,00 %
Téléphone 010		798	25,21 %	
Présentiel		214	6,76 %	
Courrier postal		2	0,06 %	
Total		**3 166**	**100,00 %**	

SyR générales + SyR fiscales		1er semestre 2021	% sur l'ENTRÉE TOTALE	% sur l'entrée par canal télématique
Télématique	Site Internet	20 328	43,31 %	63,48 %
	Autres	11 693	24,91 %	36,52 %
	Total	32 021	68,22 %	100,00 %
Téléphone 010		12 564	26,77 %	
Présentiel		2 320	4,94 %	
Courrier postal		36	0,08 %	
Total		**46 941**	**100,00 %**	

SyR GÉNÉRALES

Ce chapitre présente les données relatives aux activités menées directement par le Service des suggestions et réclamations et qui impliquent la finalisation du traitement en tant que SyR générale, et les données de gestion et de traitement par les Unités de gestion.

○ *Activités du Service des suggestions et réclamations (Unité de contrôle)*

	TÂCHES	1er semestre 2021
Finalisation dans l'unité de contrôle	Du fait d'un caractère multiple	1 931
	Pour changement de procédure	1 567
	Répondues	64
	Non admises	2 054
Total		**5 616**

	1er semestre 2021
Temps moyen d'achèvement en jours civils	**4,49**

	1er semestre 2021	% par rapport à l'entrée totale
SyR générales qui ont été affectées aux Unités de gestion	**38 159**	**87 %**

○ *Traitement par des Unités de gestion*

	1er semestre 2021
SyR attribuées aux Unités de gestion	38 159
SyR dérivées par les Unités de gestion à ALERTES MADRID et SACPM	7 516
SyR finalement traitées par les Unités de gestion	**30 643**

○ *Répartition par type de SyR (Unités de gestion)*

	1er semestre 2021	%
Suggestions	4 370	14,26 %
Réclamations	25 317	82,62 %
Félicitations	956	3,12 %
Total	**30 643**	**100,00 %**

○ *Classification par matières*

Matière	1er semestre 2021	%
Environnement	11 632	37,96 %
Mobilité, transport et amendes	6 105	19,92 %
Sports	2 593	8,46 %
Attention citoyenne	2 091	6,82 %
Voies et espaces publics	1 710	5,58 %
Services sociaux	1 314	4,29 %
Sécurité et urgences	1 148	3,75 %
Éducation et jeunesse	1 115	3,64 %
Culture	726	2,37 %
Administration de la ville et Impôts	634	2,07 %
Urbanisme	608	1,98 %
Santé	400	1,31 %
Économie et développement technologique	394	1,29 %
Emploi	123	0,40 %
Cohésion sociale	32	0,10 %
Logement	15	0,05 %
Tourisme	2	0,01 %
Relations internationales	1	0,00 %
Total	**30 643**	**100,00 %**

○ *Achèvement des SyR*

	1er semestre 2021	%
Répondues	28 328	92,45 %
Non admises	1 817	5,93 %
Répondue hors délai	437	1,43 %
Actives hors délai	61	0,20 %
Total	**30 643**	**100,00 %**

○ *Temps moyen de réponse*

	1er semestre 2021
Temps moyen de réponse en jours civils	**26,70**

○ *Pourcentage de réponses par tranche de temps*

	1er semestre 2021
20 jours civils ou moins	**48,82 %**
45 jours civils ou moins	**73,89 %**

SyR FISCALES

Cette section présente les données de gestion fournies par le Département des SYR fiscales, qui relève du Service des suggestions et réclamations (Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation).

Activité Département SyR fiscales

	1er semestre 2021
Entrée initiale SyR fiscales	3 166
Modification de procédure	170
Nombre final traitement de SyR fiscales	**2 996**

Distribution par type de SyR fiscales

	1er semestre 2021	%
Suggestions	111	3,70 %
Réclamations	2 601	86,82 %
Félicitations	38	1,27 %
Demandes d'information	246	8,21 %
Total	**2 996**	**100,00 %**

Classification par matières

Matière	1er semestre 2021	%
Recouvrement	1 036	34,58 %
Taxes et prix publics	659	22,00 %
Attention contribuable	578	19,29 %
IVTM	318	10,61 %
I.B.I.	200	6,68 %
I.I.V.T.N.U.	159	5,31 %
Sujets généraux	20	0,67 %
I.C.I.O.	15	0,50 %
I.A.E.	11	0,37 %
Total	**2 996**	**100,00 %**

Résiliation

	1er semestre 2021	%
Répondues	2 791	9,11 %
Non admises	205	0,67 %
Total	**2 996**	**9,78 %**

Temps moyen de réponse

	1er semestre 2021
Temps moyen de réponse en jours civils	**22,89**

Pourcentage de réponses par tranche de temps

	1er semestre 2021
20 jours civils ou moins	**52,20 %**
45 jours civils ou moins	**68,39 %**

Octobre 2021 Mairie de Madrid

Aire de gouvernement de l'Adjoint au Maire
Aire déléguée à la coordination territoriale, transparence et participation citoyenne
Coordination Générale des quartiers, transparence et participation citoyenne
Direction Générale pour la transparence et la qualité
Sous-Direction Générale pour la qualité et l'évaluation