MADRID
vicealcaldía

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

Sugerencias y Reclamaciones

2021

Informe Primer Semestre

Dirección y coordinación

Antonio María Relaño Sánchez
Director General de Transparencia y Calidad

José Antonio Antona Montoro
Subdirector General de Calidad y Evaluación

Equipo de trabajo

Elisa Martín González
Jefa de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

Lourdes Mejías Lucas
Jefa de Negociado de Asignación SyR Generales

Equipo Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:
María Victoria Aguilera Pastor
Juan Luis Borrego Morillo
Lorenzo Hervás Vázquez
Aranzazu Latorre Gadea
Laura Martínez Millet
Ana María Moreno Muñoz

Ilustración portada:
Fernán Gómez Centro Cultural de la Villa
Página web institucional: www.madrid.es

Ilustración contraportada:
Mercado Municipal de Argüelles
Página web institucional: www.madrid.es

Octubre 2021 Ayuntamiento de Madrid
Área de Gobierno de Vicealcaldía
Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana
Dirección General de Transparencia y Calidad
Subdirección General de Calidad y Evaluación

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN **4**

RESUMEN DE GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2021 ..... **6**

1. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR **13**

1.1. ENTRADA INICIAL **13**

1.2. ENTRADA TOTAL **18**
1.2.1. Departamento de Coordinación de SyR Generales 18
1.2.2. Departamento de SyR Tributarias 23
1.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias 25
1.2.4. Canal de entrada 26

2. SyR GENERALES **29**

2.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS **29**

2.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR **34**

2.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS **35**

2.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR **54**
2.4.1. Datos globales **54**
2.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas **56**

2.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN **57**

3. SyR TRIBUTARIAS **60**

3.1. TIPO DE SyR **61**

3.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS **62**

3.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR **74**

3.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN **75**

ANEXOS **78**

Anexo 1 Relación de unidades gestoras–Primer semestre año 2021 79
Anexo 2 - Distribución de SyR Generales por materias y tipos de SyR 81
Anexo 3 Evolución de las 15 principales submaterias SyR Generales 84
Anexo 4 Gráficos de distribución SyR Tributarias por materias y tipo de SyR 86

Anexo 5 Evolución de las principales submaterias SyR Tributarias 88
Anexo 6 Gestión SyR Generales–Primer semestre 2021 89
Anexo 7 Gestión SyR Tributarias–Primer semestre 2021 92
Anexo 8 Distribución de SyR por materias y submaterias SyR Generales 94
Anexo 9 Distribución de SyR por materias y submaterias SyR Tributarias 98

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 información[1] presentadas por la ciudadanía.

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

El Informe se inicia, tras esta introducción, con un resumen general del conjunto de la tramitación en el Sistema SyR, a fecha de situación 1 de septiembre de 2021, 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 2021.

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

- El apartado primero ofrece información de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información que han sido presentadas por la ciudadanía, el número que finalmente se tramitó tras la fase de supervisión en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (Subdirección General de Calidad Evaluación) y el canal de entrada por el que se han incorporado al Sistema SyR.

- Los apartados segundo y tercero están dedicados al análisis de la gestión realizada, tras la fase de supervisión, sobre las SyR Generales y las SyR Tributarias, respectivamente. En ambos casos, se ofrecen datos por tipo de SyR: sugerencia, reclamación, felicitación y, en el caso de las SyR Tributarias, también peticiones de información, la naturaleza de los asuntos planteados, según la clasificación establecida en el Sistema SyR de materia y submateria y los resultados de la gestión, es decir, la terminación y los tiempos de respuesta.

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

Tal y como se acordó en la Comisión SyR, el análisis cuantitativo debe exponer exclusivamente aquellas cuestiones que se consideren fundamentales, trasladando a los Anexos el mayor detalle de los datos obtenidos del Sistema SyR. Sin duda, este planteamiento permite dotar al informe semestral de mayor claridad y comprensión, al mismo tiempo que muestra información imprescindible y esencial para adquirir un conocimiento exhaustivo y profundo sobre el Sistema SyR y sobre las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que la ciudadanía ha trasladado al Ayuntamiento de Madrid durante el primer semestre del año 2021.

El informe finaliza con 9 Anexos que incluyen información sobre diferentes aspectos: relación unidades gestoras activas en el primer semestre del año 2021, distribución SyR Generales y Tributarias por materias y tipo de SyR, evolución (2015-2021) de las principales submaterias y datos de gestión de las SyR Generales y Tributarias.

RESUMEN DE GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2021

En este apartado se recoge un resumen general de los datos de la gestión del primer semestre del año 2021.

Los datos que se analizan en el informe se corresponden con el número de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información (SyR Tributarias), que han sido presentadas por la ciudadanía entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2021. La fecha de cierre de los datos ha sido septiembre de 2021, 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 2021 son:

ENTRADA INICIAL

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

	1er semestre 2021	% Respecto al Total SyR
Entrada inicial SyR Generales	39.726	92,62%
Entrada inicial SyR Tributarias	3.166	7,38%
Total	**42.892**	**100,00%**

- ***Distribución por tipo de solicitud***

SyR Generales + SyR Tributarias	1er semestre 2021	% Respecto al Total SyR
Sugerencias	5.521	12,87%
Reclamaciones	36.076	84,11%
Felicitaciones	1.036	2,42%
Peticiones de Información	259	0,60%
Total	**42.892**	**100,00%**

ENTRADA TOTAL

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

		1er semestre 2021	% Respecto al Total SyR
Total entrada en el Sistema SyR Generales		43.775	93,26%
	Entrada inicial SyR Generales	39.726	
	Alta carácter múltiple (SyR Generales)	4.049	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias		3.166	6,74%
Número final solicitudes con alta en el Sistema		**46.941**	**100,00%**

- *Distribución por canal de entrada*

SyR Generales		1er semestre 2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	18.310	41,83%	61,30%
	Otros	11.559	26,41%	38,70%
	Total	29.869	68,23%	100,00%
Teléfono 010		11.766	26,88%	
Presencial		2.106	4,81%	
Correo postal		34	0,08%	
Total		**43.775**	**100,00%**	

SyR Tributarias		1er semestre 2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	2.018	63,74%	93,77%
	Otros	134	4,23%	6,23%
	Total	2.152	67,97%	100,00%
Teléfono 010		798	25,21%	
Presencial		214	6,76%	
Correo postal		2	0,06%	
Total		**3.166**	**100,00%**	

SyR Generales + SyR Tributarias		1er semestre 2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	20.328	43,31%	63,48%
	Otros	11.693	24,91%	36,52%
	Total	32.021	68,22%	100,00%
Teléfono 010		12.564	26,77%	
Presencial		2.320	4,94%	
Correo postal		36	0,08%	
Total		**46.941**	**100,00%**	

SyR GENERALES

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

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

	TAREAS	1er semestre 2021
Terminación en la unidad supervisora	Por presentar carácter múltiple	1.931
	Por cambio de procedimiento	1.567
	Contestadas	64
	No admitidas	2.054
Total		**5.616**

	1er semestre 2021
Tiempo medio de terminación en días naturales	**4,49**

	1er semestre 2021	% Respecto a la entrada total
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	**38.159**	**87%**

○ *Tramitación por Unidades Gestoras*

	1er semestre 2021
SyR asignadas a las Unidades Gestoras	38.159
SyR derivadas por las Unidades Gestoras a AVISOS MADRID y SACPM	7.516
SyR finalmente tramitadas por las Unidades Gestoras	**30.643**

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

	1er semestre 2021	%
Sugerencias	4.370	14,26%
Reclamaciones	25.317	82,62%
Felicitaciones	956	3,12%
Total	**30.643**	**100,00%**

Clasificación por materias

Materia	1er semestre 2021	%
Medio Ambiente	11.632	37,96%
Movilidad, Transportes y Multas	6.105	19,92%
Deportes	2.593	8,46%
Atención Ciudadana	2.091	6,82%
Vías y Espacios Públicos	1.710	5,58%
Servicios Sociales	1.314	4,29%
Seguridad y Emergencias	1.148	3,75%
Educación y Juventud	1.115	3,64%
Cultura	726	2,37%
Administración de la Ciudad y Hacienda	634	2,07%
Urbanismo	608	1,98%
Salud	400	1,31%
Economía y Desarrollo Tecnológico	394	1,29%
Empleo	123	0,40%
Cohesión Social	32	0,10%
Vivienda	15	0,05%
Turismo	2	0,01%
Relaciones Internacionales	1	0,00%
Total	**30.643**	**100,00%**

Terminación de las SyR

	1er semestre 2021	%
Contestadas	28.328	92,45%
No admitidas	1.817	5,93%
Contestada fuera de plazo	437	1,43%
Activas fuera de plazo	61	0,20%
Total	**30.643**	**100,00%**

Tiempo medio de respuesta

	1er semestre 2021
Tiempo medio de respuesta en días naturales	**26,70**

Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo

	1er semestre 2021
20 días naturales o menos	**48,82%**
45 días naturales o menos	**73,89%**

SyR TRIBUTARIAS

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

○ *Actividad Departamento SyR Tributarias*

	1er semestre 2021
Entrada inicial SyR Tributarias	3.166
Cambio de procedimiento	170
Número final tramitación de SyR Tributarias	**2.996**

○ *Distribución por tipo de SyR Tributarias*

	1er semestre 2021	%
Sugerencias	111	3,70%
Reclamaciones	2.601	86,82%
Felicitaciones	38	1,27%
Peticiones de información	246	8,21%
Total	**2.996**	**100,00%**

○ *Clasificación por materias*

Materia	1er semestre 2021	%
Recaudación	1.036	34,58%
Tasas y precios públicos	659	22,00%
Atención contribuyente	578	19,29%
IVTM	318	10,61%
I.B.I.	200	6,68%
I.I.V.T.N.U.	159	5,31%
Asuntos generales	20	0,67%
I.C.I.O.	15	0,50%
I.A.E.	11	0,37%
Total	**2.996**	**100,00%**

○ *Terminación*

	1er semestre 2021	%
Contestadas	2.791	9,11%
No admitidas	205	0,67%
Total	**2.996**	**9,78%**

○ *Tiempo medio de respuesta*

	1er semestre 2021
Tiempo medio de respuesta en días naturales	**22,89**

○ *Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo*

	1er semestre 2021
20 días naturales o menos	**52,20%**
45 días naturales o menos	**68,39%**

1. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR

Este apartado está dedicado a analizar los datos de entrada en el Sistema SyR de las solicitudes presentadas por la ciudadanía durante el primer semestre del año 2021 y a detallar las gestiones y trámites que se realizan sobre ellas en la fase de supervisión por el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (unidad supervisora y coordinadora del Sistema SyR).

1.1. ENTRADA INICIAL

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

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

        - 27 en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, 3 de las cuales son Oficinas auxiliares y una es la Oficina central.
        - 3 en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

- 10 en las Áreas de Gobierno.
- 5 en los Organismos Autónomos.
- 1 en el Centro de Servicios Sociales del Distrito de Salamanca.
- 1 en el Tribunal Económico Administrativo de Madrid (TEAM).

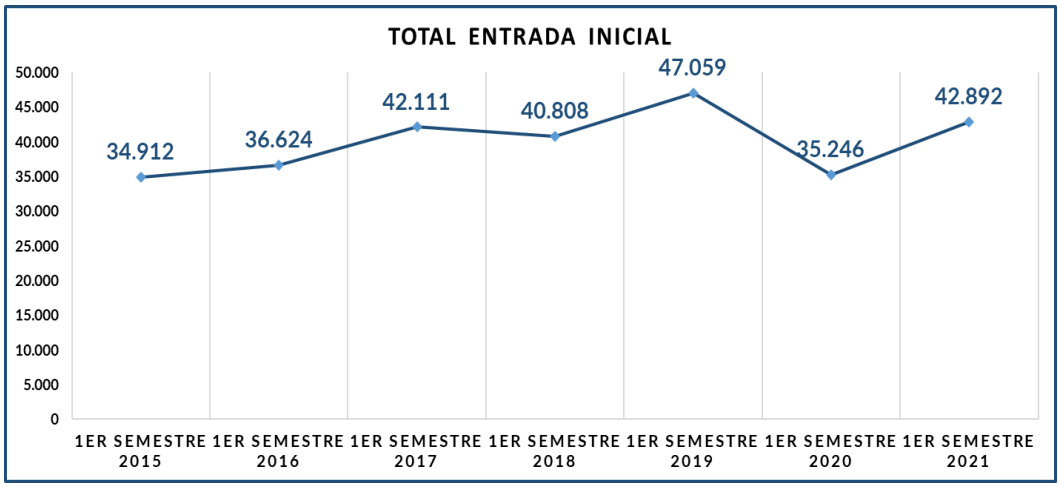
En el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se realiza, tanto para las solicitudes de carácter general como para las tributarias, procesos de *alta manual* en el Sistema SyR en los siguientes casos:

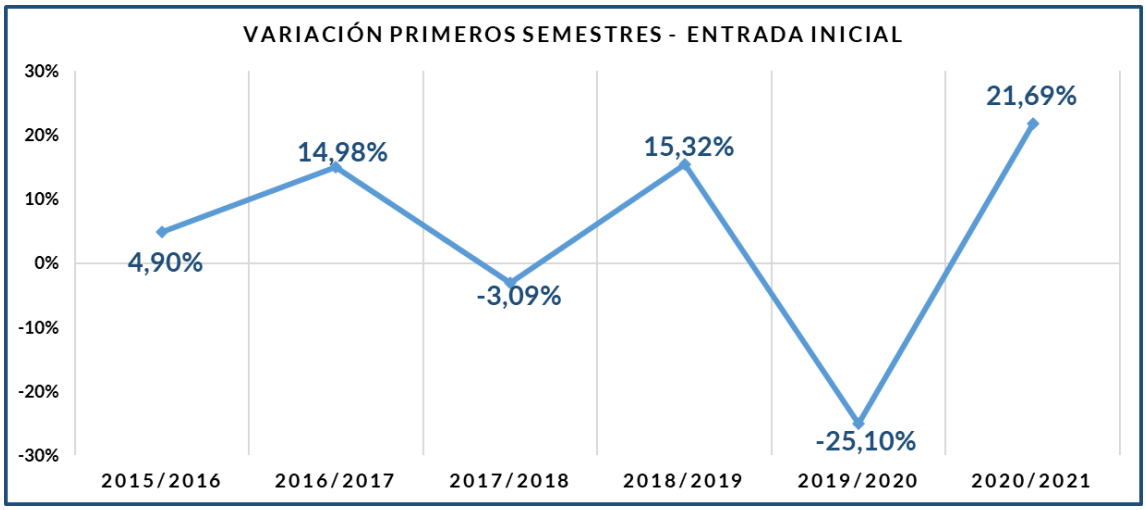
- Escritos que se remiten desde diferentes administraciones y organismos públicos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.).
- Escritos presentados a través del Registro municipal, pero que por diferentes motivos no se han introducido en la aplicación.
- Aquellos recibidos por correo postal y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

En el primer semestre del año 2021, a través de estos medios se han recibido y se han dado de alta en el Sistema SyR 599 solicitudes de carácter general y 131 solicitudes de carácter tributario.

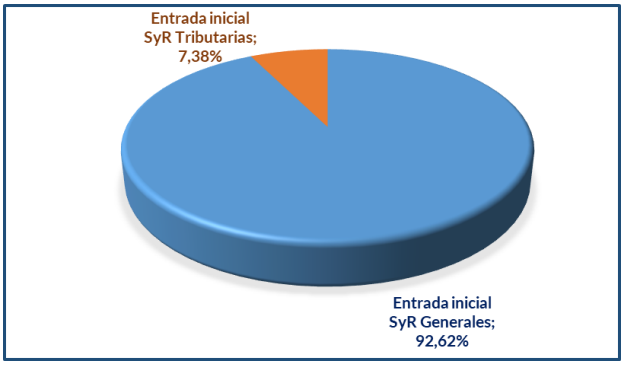
Resultado de la entrada de SyR a través de los canales indicados y de las altas manuales realizadas desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, el volumen total de solicitudes presentadas por la ciudadanía durante el primer semestre del año 2021 ascendió a la cantidad de 42.892.

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



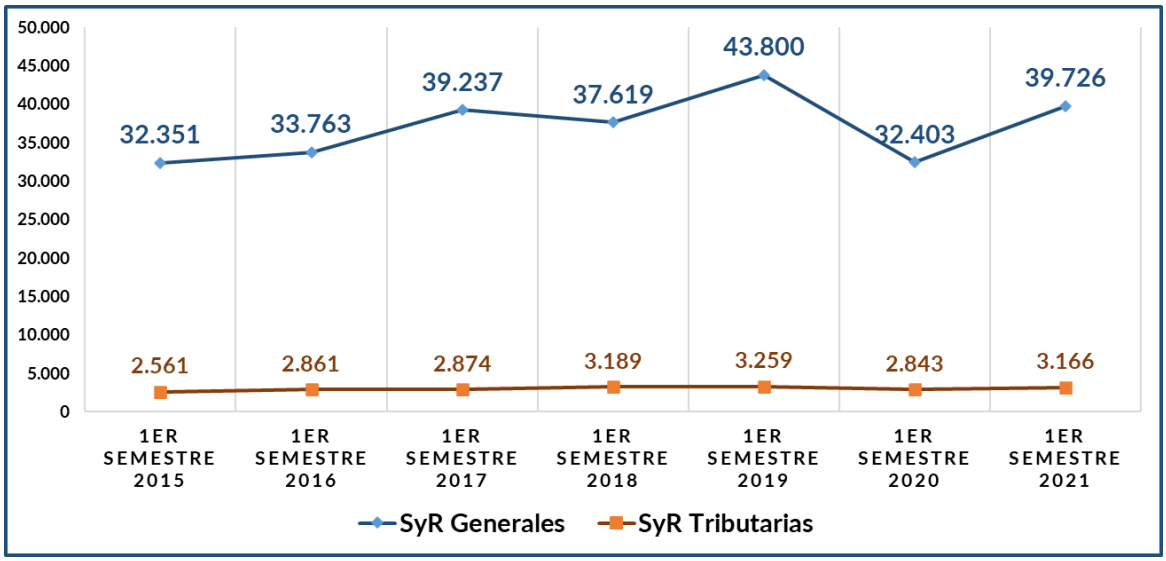


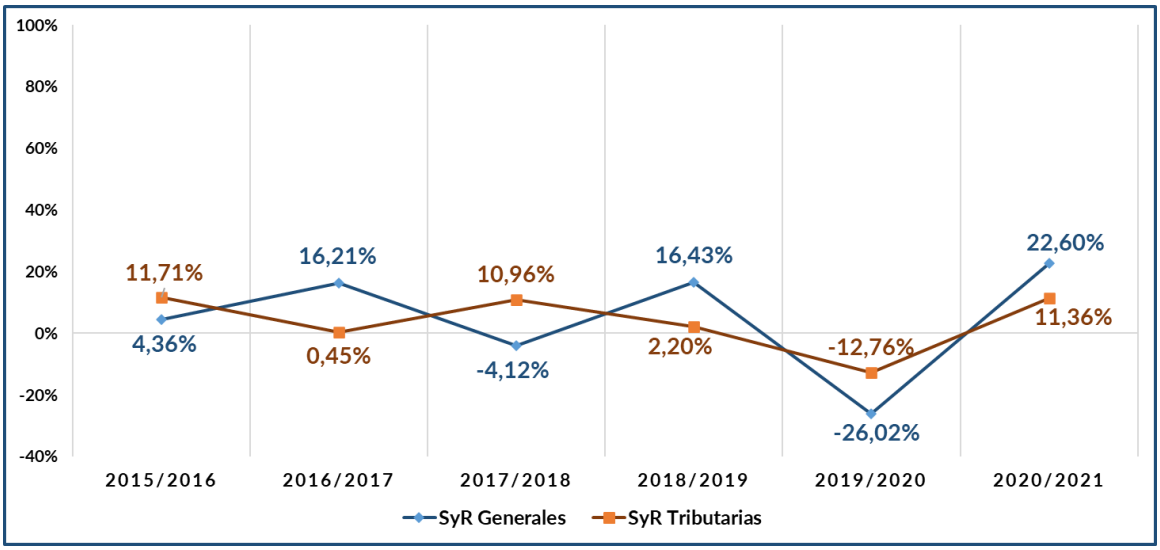
La distribución según el tipo de solicitud para el primer semestre del año 2021 fue:



	1er semestre 2021
Entrada inicial SyR Generales	39.726
Entrada inicial SyR Tributarias	3.166
Total Entrada inicial	**42.892**

La evolución por tipo de solicitud y las variaciones en los primeros semestres en la serie 2015-2021 se muestra en los gráficos que se incluyen a continuación:

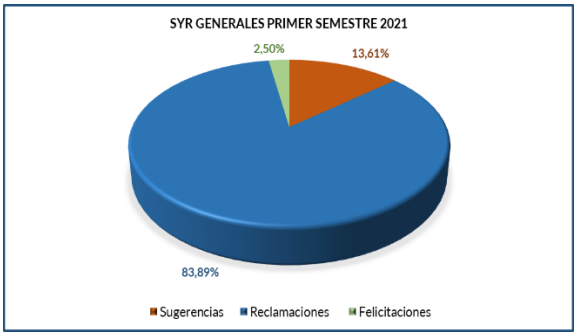




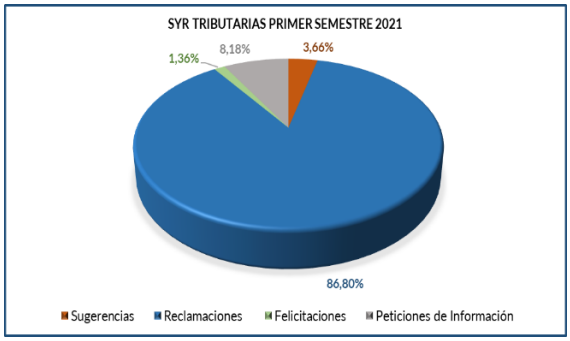
Los datos desagregados por tipo de expediente del total de entrada inicial para cada uno de los procedimientos, Generales y Tributarias se recogen en las tablas siguientes:

SyR Generales + SyR Tributarias	1er semestre 2021	%
Sugerencias	5.521	12,87%
Reclamaciones	36.076	84,11%
Felicitaciones	1.036	2,42%
Peticiones de Información	259	0,60%
Total	**42.892**	**100,00%**

SyR Generales	1er semestre 2021
Sugerencias	5.405
Reclamaciones	33.328
Felicitaciones	993
Total	**39.726**



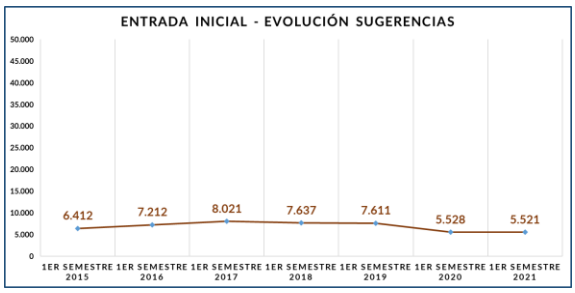
SyR Tributarias	1er semestre 2021
Sugerencias	116
Reclamaciones	2.748
Felicitaciones	43
Peticiones de información	259
Total	**3.166**

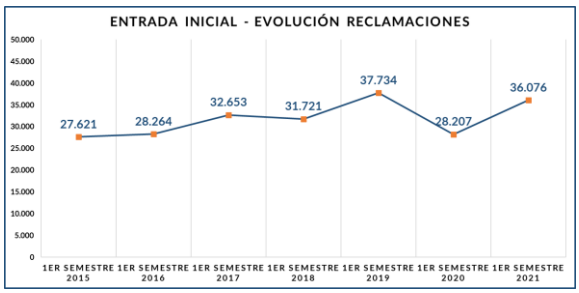


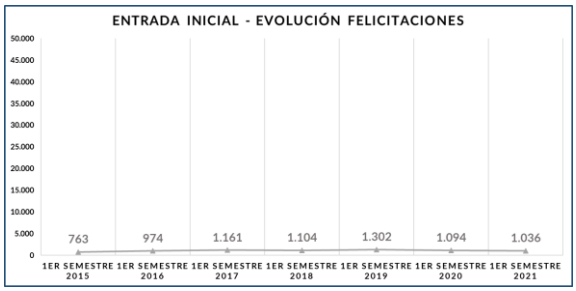
Los datos por tipo de SyR de la entrada inicial de solicitudes presentadas por la ciudadanía en el primer semestre del año 2021 muestran que las reclamaciones son el principal tipo, con porcentajes superiores al resto, tanto en generales, como en tributarias, representando más del 80%. Las sugerencias representan en SyR Generales el 14%, mientras que en las SyR Tributarias, alcanzan el 4%. En el caso de las felicitaciones, los valores se sitúan en el 3% para las SyR Generales y el 1% para las SyR Tributarias. Por último, las peticiones de información de carácter tributario suponen el 8%.

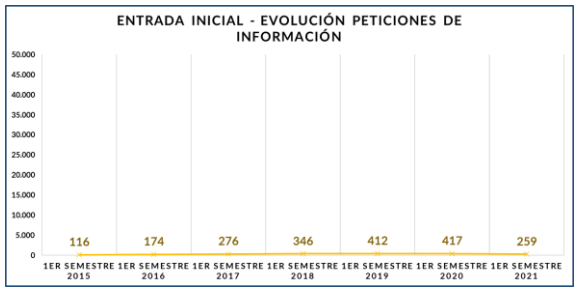
Los datos de entrada inicial en la serie primer semestre 2015-primer semestre 2021 desagregados por tipo de SyR se muestran en las tablas siguientes:

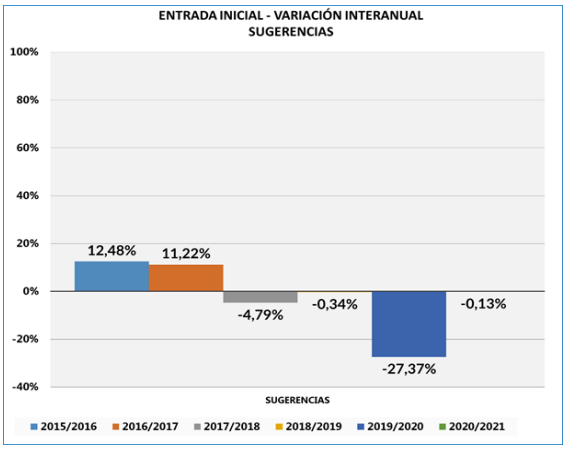
SyR Generales + SyR Tributarias	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er semestre 2020	1er semestre 2021
Sugerencias	6.412	7.212	8.021	7.637	7.611	5.528	5.521
Reclamaciones	27.621	28.264	32.653	31.721	37.734	28.207	36.076
Felicitaciones	763	974	1.161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

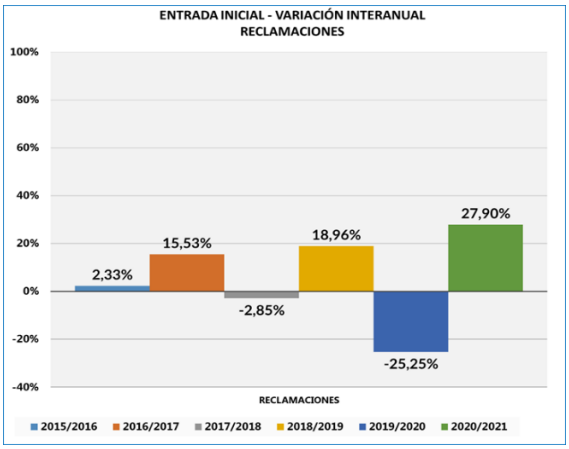


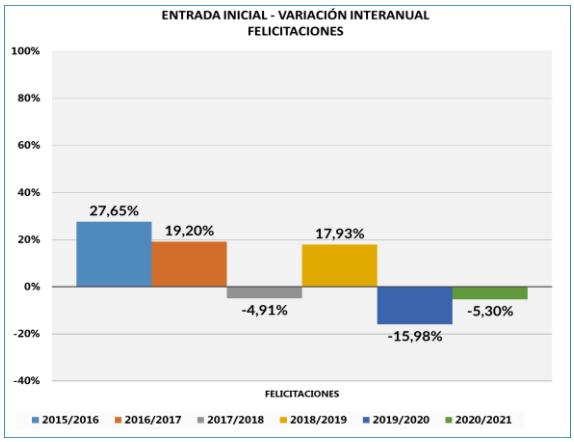


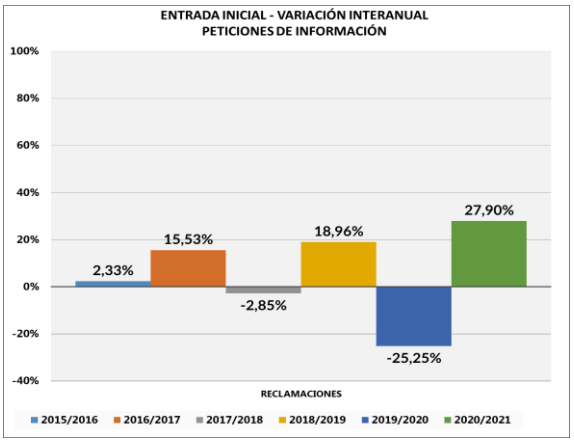












1.2. ENTRADA TOTAL

La actividad de gestión de la Subdirección General de Calidad y Evaluación se inicia con la lectura y análisis de todas las solicitudes que han entrado en el Sistema. A partir de ese momento, dependiendo del tipo de SyR, se realiza una gestión diferente[2].

1.2.1. Departamento de Coordinación de SyR Generales

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

Su actividad se inicia con el análisis diario de las solicitudes que ha presentado la ciudadanía por cualquiera de los canales existentes en el Ayuntamiento de Madrid (Internet, Teléfono 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía y oficinas del Registro municipal). A partir de ese momento, de acuerdo con el modelo descentralizado

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

establecido (sistema de colaboración entre la Subdirección General de Calidad y Evaluación y las unidades gestoras[3]), su actividad[4], desde el punto de vista de gestión del Sistema SyR, se concreta en las siguientes actuaciones:

- Proceso de asignación a las unidades gestoras, de acuerdo con la organización y estructura municipal y las competencias delegadas a las Áreas de Gobierno y los Distritos, así como los Estatutos de los Organismos Autónomos.

- Proceso de división de solicitudes iniciales (es el caso de las denominadas "*SyR de carácter múltiple*"), por contener en un mismo escrito varios asuntos que competencialmente corresponden a diferentes unidades gestoras. A estas nuevas SyR generadas desde la Unidad supervisora se les asignan números de referencia nuevos. La SyR original queda terminada por división y conlleva contestación al ciudadano o ciudadana que la ha presentado para comunicarle el proceso de división efectuado y los números nuevos de referencia asignados con objeto de que pueda realizar el seguimiento del estado de tramitación a través de la web municipal.

- No admisión de solicitudes. Esta tramitación implica la gestión completa de la SyR ya que incluye una respuesta a las personas interesadas de los motivos por los que su solicitud no puede ser incorporada al Sistema SyR. Se trata de escritos que se refieren a cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites regulados en una normativa específica. Es el caso, por ejemplo, de aquellas cuestiones de conflicto de intereses entre particulares en los que el Ayuntamiento carece de competencias para intervenir, escritos en los que se debe iniciar un procedimiento administrativo concreto (reclamaciones de responsabilidad patrimonial, recursos administrativos, reclamaciones de consumo, denuncias contra particulares). Tampoco se admiten en otros supuestos, por ejemplo, cuando reiteran el contenido de una presentada en un plazo de horas o días (en este caso se envía una comunicación en la que se da cuenta de la acumulación de ambas), cuando carecen de los datos mínimos necesarios para poder realizar su tramitación, porque la cuestión planteada no es competencia del Ayuntamiento sino de otra Administración Pública o de empresas municipales que cuentan con sistemas propios de sugerencias y reclamaciones o por tener carácter insultante, entre otros.

- Alta de solicitudes en el Sistema SyR, de los escritos remitidos desde diferentes administraciones públicas y organismos (Comunidad de Madrid,

[3] En el Anexo 1 se incluye la relación de las unidades gestoras que estuvieron habilitadas durante todo o parte del primer semestre del año 2021.

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

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

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

- Contestación directa de SyR por la Subdirección General de Calidad y Evaluación. Esta situación se produce en aquellos casos en los que las SyR son especialmente complejas desde el punto de vista competencial, cuando plantean asuntos muy genéricos o diversos que lo aconsejan y, finalmente, cuando existen determinadas dificultades para que la contestación pueda ser asumida por algunas unidades gestoras.

Para el primer semestre del año 2021, toda esta relación de actuaciones, desde el punto de vista cuantitativo, se concreta en:

- **Asignación directa:** 38.159 (incluye las 4.049 SyR Generales generadas por su carácter múltiple).

- **Alta de solicitudes en el Sistema SyR**
  - *Generación de nuevas solicitudes por presentar carácter múltiple en su contenido* – 4.049.

  - *Alta manual de solicitudes en el Sistema SyR* – 599 (número incluido en las 39.726 solicitudes iniciales).

- **Terminación de las solicitudes iniciales presentadas por la ciudadanía**
  - *Por presentar carácter múltiple*- Las solicitudes que han sido terminados por este motivo durante el primer semestre del año 2021 ascienden a un total de 1.931 (incluido en las 39.726 solicitudes inicialmente presentadas).

  - *Cambio de procedimiento*- a SyR Tributaria o a Petición de información de carácter general: 1.567.

  - *Contestación a la ciudadanía desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación- 64* solicitudes.

  - *No admisión*- 2.054 solicitudes[5].

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

En las tablas siguientes se ofrece un resumen de las diferentes tareas de supervisión realizadas: datos individuales del primer semestre del año 2021 y comparativa interanual (2015-2021).

TAREAS		1er semestre 2021
Asignación	Total Unidades Gestoras	**38.159**
Alta	Generación por carácter múltiple	4.049
	Alta directa de SyR	599
	Total	**4.648**
Terminación	Por presentar carácter múltiple	1.931
	Por cambio de procedimiento	1.567
	Contestadas	64
	No admitidas	2.054
	Total	**5.616**

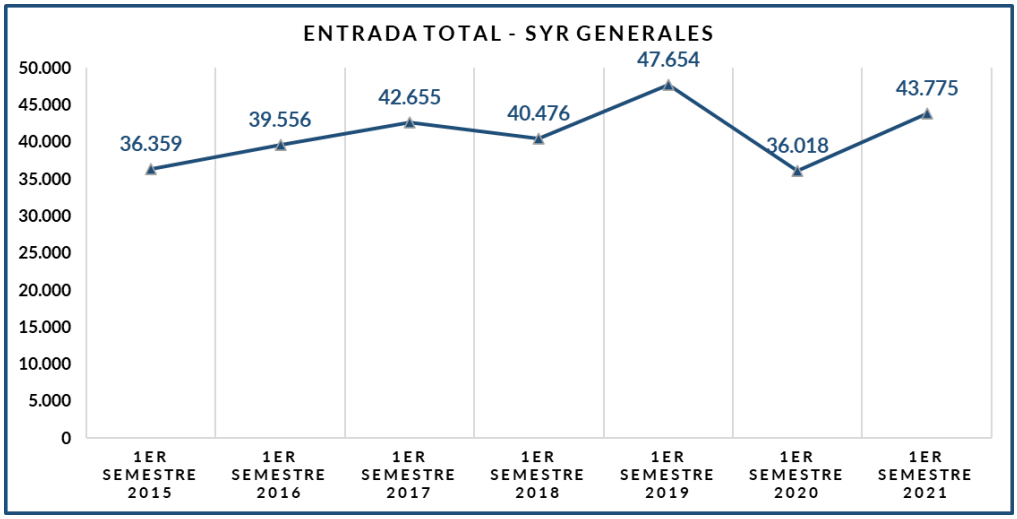
		1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er semestre 2020	1er semestre 2021
Asignación	Unidades Gestoras	**28.566**	**32.091**	**36.595**	**34.038**	**41.409**	**31.027**	**38.159**
Alta	Generación por carácter múltiple	4.008	5.793	3.418	2.857	3.854	3.598	4.049
	Alta directa de SyR	136	46	155	560	333	383	599
	Total	**4.144**	**5.839**	**3.573**	**3.417**	**4.187**	**3.981**	**4.648**
Terminación	Por presentar carácter múltiple	1.959	2.555	1.597	1.297	1.638	1.707	1.931
	Por cambio de procedimiento	953	1.470	1.550	1.872	2.059	1.364	1.567
	Contestadas	294	136	117	299	120	81	64
	No admitidas	4.217	3.277	2.624	2.960	2.417	1.837	2.054
	Incidencias técnicas	373	27	10	4	11	2	0
	Total	**7.796**	**7.465**	**5.898**	**6.432**	**6.245**	**4.991**	**5.616**

		VARIACIÓN INTERANUAL					
		1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Asignación	Unidades Gestoras	**12,34%**	**14,04%**	**-6,99%**	**21,66%**	**-25,07%**	**22,99%**
Alta	Generación por carácter múltiple	44,54%	-41,00%	-16,41%	34,90%	-6,64%	12,53%
	Alta directa de SyR	-66,18%	236,96%	261,29%	-40,54%	15,02%	56,40%
	Total	**40,90%**	**-38,81%**	**-4,37%**	**22,53%**	**-4,92%**	**16,75%**

Terminación	Por presentar carácter múltiple	30,42%	-37,50%	-18,79%	26,29%	4,21%	13,12%
	Por cambio de procedimiento	54,25%	5,44%	20,77%	9,99%	-33,75%	14,88%
	Contestadas	-53,74%	-13,97%	155,56%	-59,87%	-32,50%	-20,99%
	No admitidas	-22,29%	-19,93%	12,80%	-18,34%	-24,00%	11,81%
	Incidencias técnicas	-92,76%	-62,96%	-60,00%	175,00%	-81,82%	-100,00%
	Total	**-4,25%**	**-20,99%**	**9,05%**	**-2,91%**	**-20,08%**	**12,52%**

Por tanto, para las SyR Generales, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación es la entrada inicial, 39.726 (incluye las altas manuales: 599), más las 4.049 generadas por "*carácter múltiple*": 43.775. Esto supone que la entrada total se ha incrementado un 22% en el primer semestre del 2021 respecto al primer semestre del 2020. En relación con las altas por carácter múltiple se produce un incremento del 12% en el primer semestre del 2021 respecto al mismo período del año 2020.

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

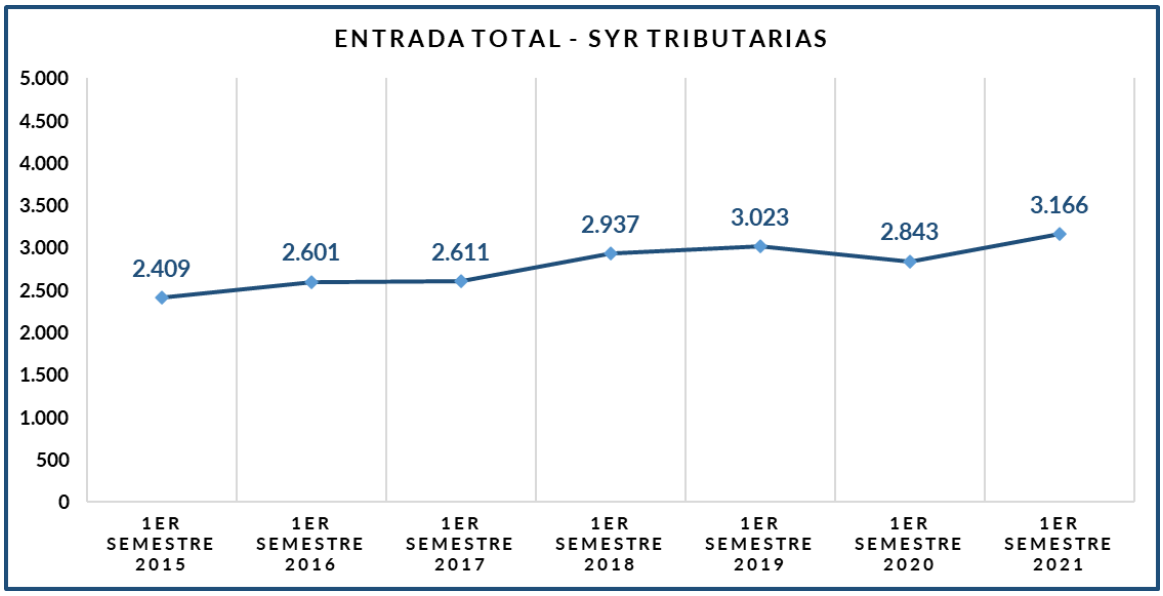


	VARIACIÓN INTERANUAL					
	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
ENTRADA INICIAL SyR Generales	4,36%	16,21%	-4,12%	16,43%	-26,02%	22,60%
ALTA carácter múltiple	44,54%	-41,00%	-16,41%	34,90%	-6,20%	12,01%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

1.2.2. Departamento de SyR Tributarias

La entrada total de SyR de carácter Tributario ha experimentado un incremento del 11% en el primer semestre del año 2021 en comparación con el primer semestre del 2020.

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



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

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

- Alta en el Sistema SyR de los escritos remitidos desde diferentes Administraciones Públicas y Organismos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), de solicitudes presentadas a través de las Oficinas del Registro municipal que no se han mecanizado en la aplicación corporativa de gestión de SyR y también de aquellas solicitudes recibidas directamente en el correo electrónico syrtributaria@madrid.es

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

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

Para el primer semestre del año 2021, toda esta relación de actuaciones, desde el punto de vista cuantitativo, se concreta en:

	TAREAS	1er semestre 2021
Alta	Alta directa	**131**
Terminación	Por cambio de procedimiento	170
	No admitidas	205
	Total	**375**

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

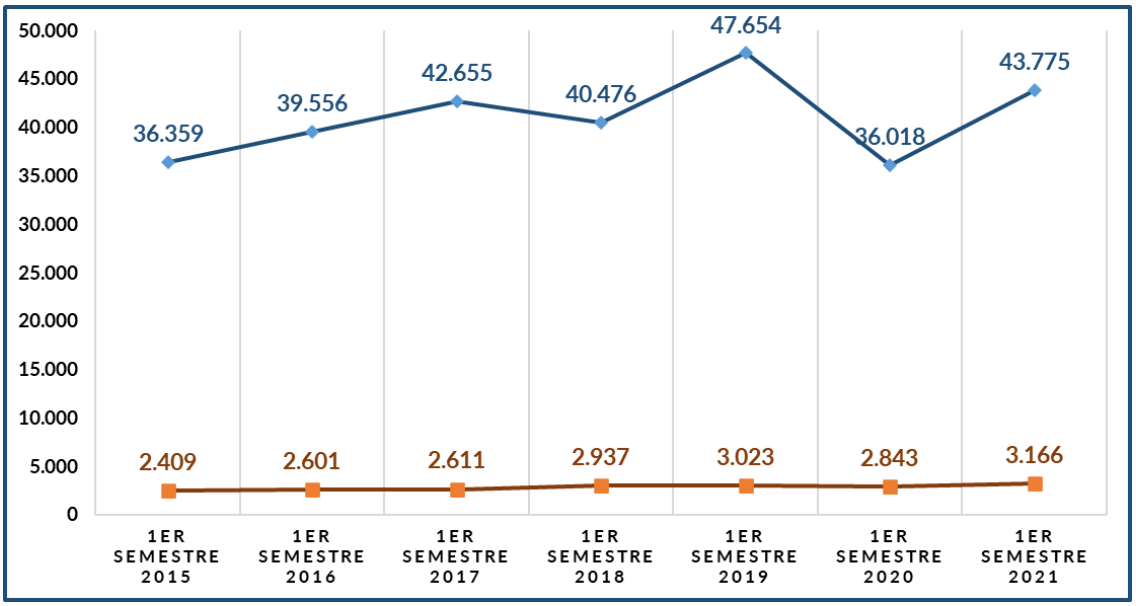
		VARIACIÓN INTERANUAL					
		1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Alta	Alta directa	-36,56%	-16,95%	34,69%	-69,70%	6,67%	104,69%
Terminación	Por cambio de procedimiento	71,05%	1,15%	-4,18%	-6,35%	-46,19%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

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

1.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias

El número de solicitudes que finalmente se incorporaron en el Sistema durante el primer semestre del año 2021 alcanzó la cantidad de **46.941**

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



	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er semestre 2020	1er semestre 2021
Entrada Total SyR Generales	36.359	39.556	42.655	40.476	47.654	36.018	43.775
Entrada Total SyR Tributarias	2.409	2.601	2.611	2.937	3.023	2.843	3.166
Entrada Total Sistema SyR	**38.768**	**42.157**	**45.266**	**43.413**	**50.677**	**38.861**	**46.941**

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

1.2.4. Canal de entrada

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

En el primer semestre del año 2021, los datos conjuntos de las SyR Generales y SyR Tributarias (46.941), según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

- **Canal telemático,** representa el 68**%** de la entrada total con 32.021 solicitudes.
- **Canal telefónico** (Teléfono 010), disponible las 24 horas todos los días de la semana, es la segunda vía de entrada al sistema. Representa el 27**%** con 12.564 solicitudes.
- **Presencial,** en las Oficinas del Registro municipal (en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y en otras dependencias municipales) se ha presentado el 5**%**, 2.320 solicitudes.
- **Por correo postal**, se ha presentado el restante 0,08**%**, 36 solicitudes.

SyR Generales + SyR Tributarias		1er Semestre 2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Página web	20.328	43,31%	63,48%
	Otros	11.693	24,91%	36,52%
	Total	**32.021**	68,22%	**100,00%**
Teléfono 010		**12.564**	26,77%	
Presencial		**2.320**	4,94%	
Correo postal		**36**	0,08%	
Total		**46.941**	**100,00%**	

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

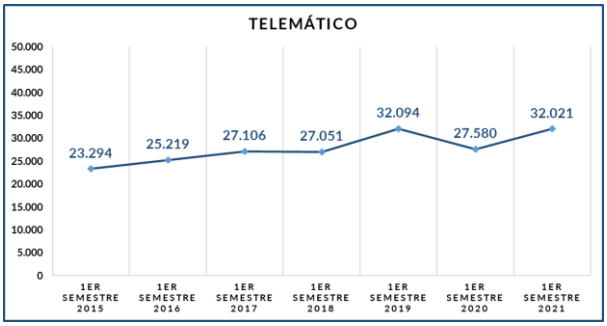
SyR Generales		1er Semestre 2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Página web	18.310	41,83%	61,30%
	Otros	11.559	26,41%	38,70%
	Total	29.869	68,23%	100,00%
Teléfono 010		11.766	26,88%	
Presencial		2.106	4,81%	
Correo postal		34	0,08%	
Total		**43.775**	**100,00%**	

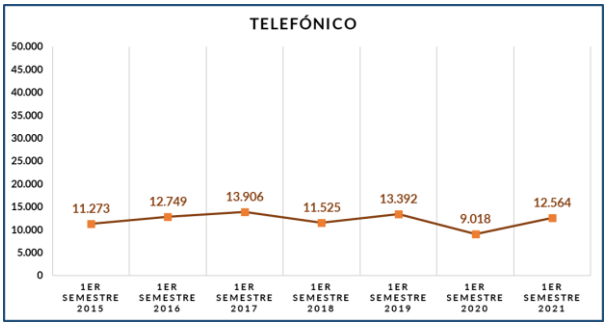
SyR Tributarias		1er Semestre 2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Página web	2.018	63,74%	93,77%
	Otros	134	4,23%	6,23%
	Total	2.152	67,97%	100,00%
Teléfono 010		798	25,21%	
Presencial		214	6,76%	
Correo postal		2	0,06%	
Total		**3.166**	**100,00%**	

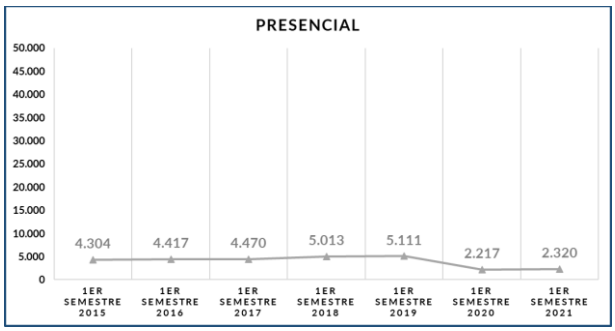
Se observa que la distribución por canales en la presentación de SyR es similar en los dos tipos de solicitudes existentes en el Sistema (Generales y Tributarias).

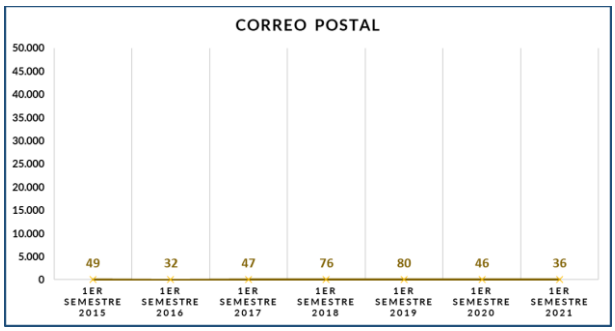
Los datos de evolución en los primeros semestres de los años 2015-2021, los porcentajes que representan cada uno de los canales en los diferentes semestres analizados y sus variaciones interanuales se muestran en las siguientes tablas:

SyR Generales +SyR Tributarias	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Telemático	23.294	25.219	27.106	27.051	32.094	27.580	32.021
Telefónico	11.273	12.749	13.906	11.525	13.392	9.018	12.564
Presencial	4.304	4.417	4.470	5.013	5.111	2217	2.320
Correo postal	49	32	47	76	80	46	36
Total	**38.920**	**42.417**	**45.529**	**43.665**	**50.677**	**38.861**	**46.941**









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

Tal y como muestran los datos, todos los canales, excepto el correo postal, experimenta incrementos, destacando el telefónico con un 40%.

2. SyR Generales

En el apartado primero de este informe se detalló el proceso de supervisión que, por parte de la Subdirección General de Calidad y Evaluación, se realiza sobre la **ENTRADA INICIAL** de SyR y como, tras los procesos de alta manual y las divisiones por presentar carácter múltiple se configuraba el número **TOTAL** de SyR que durante el primer semestre del año 2021 han entrado finalmente en el Sistema.

Sobre este número total (43.775, en el caso de las SyR Generales), 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 admisión[6]. Después de estos trámites de supervisión el resto de las solicitudes se asignan a las unidades gestoras competentes según la materia expuesta por la ciudadanía en cada una de ellas.

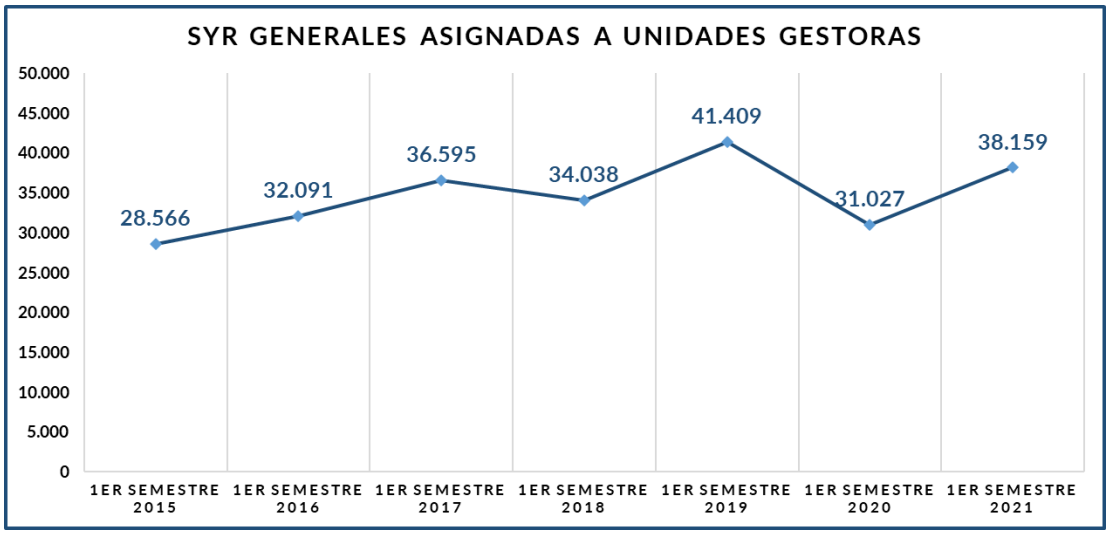
Este apartado está dedicado a explicar cuál es el proceso que siguen las SyR Generales una vez que han sido asignadas a las unidades gestoras del Pleno, la Coordinación de Alcaldía, las Áreas de Gobierno, los Distritos y los Organismos Autónomos.

2.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS

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

En el primer semestre del año 2021, se asignaron a las unidades gestoras 38.159 solicitudes tras su supervisión, es decir, el 87% de la entrada total al Sistema SyR: 43.775. La evolución (años 2015-2021) de la asignación a las Unidades Gestoras se muestra en el gráfico siguiente:

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



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

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

- **AVISOS-MADRID**: sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas, vectores, plagas y otros.

- **SACPM:** Sistema de Atención Ciudadana de la Policía Municipal.

Esta derivación se produce en las siguientes unidades:

- AVISOS-MADRID:
  - Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.
  - Dirección General de Conservación de Vías Públicas.
  - Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.
  - Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes.
  - Madrid Salud.
  - Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación.

- SACPM:
  - Dirección General de la Policía Municipal.

Cuando se produce la derivación de las SyR a cualquiera de los dos sistemas indicados, las solicitudes quedan terminadas en el Sistema SyR y se emite una comunicación a la persona solicitante en la que se le indica que se ha producido un cambio de su escrito a

AVISOS-MADRID O SACPM, proporcionándole, al mismo tiempo, un número de referencia para que realice el seguimiento.

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

- Derivación a AVISOS-MADRID.....6.024
- Derivación a SACPM.....1.492

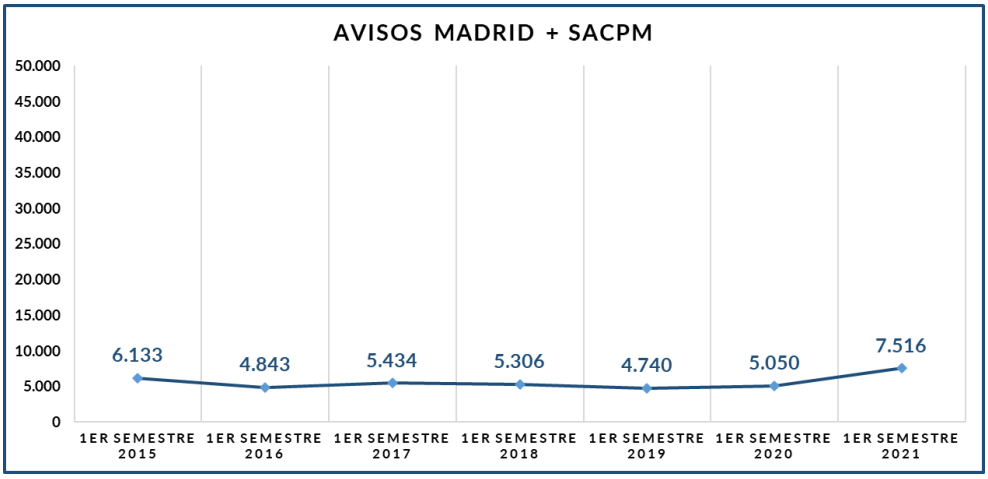
TOTAL 7.516

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

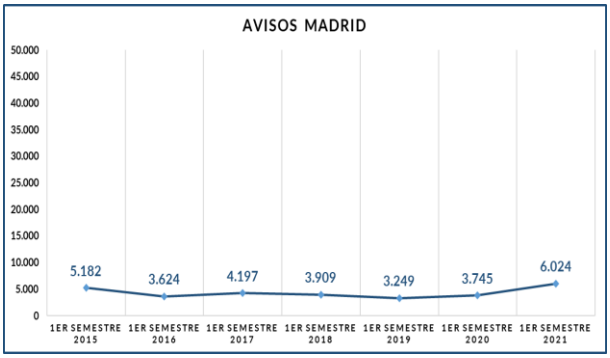
	AVISOS MADRID
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	3.069
Dirección General de Conservación de Vías Públicas	1.682
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	621
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	324
Madrid Salud	168
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	160
Total	**6.024**

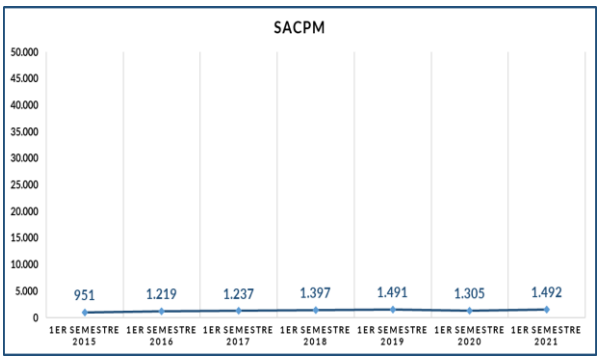
	SACPM
Dirección General de la Policía Municipal	1.492
Total	**1.492**

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



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



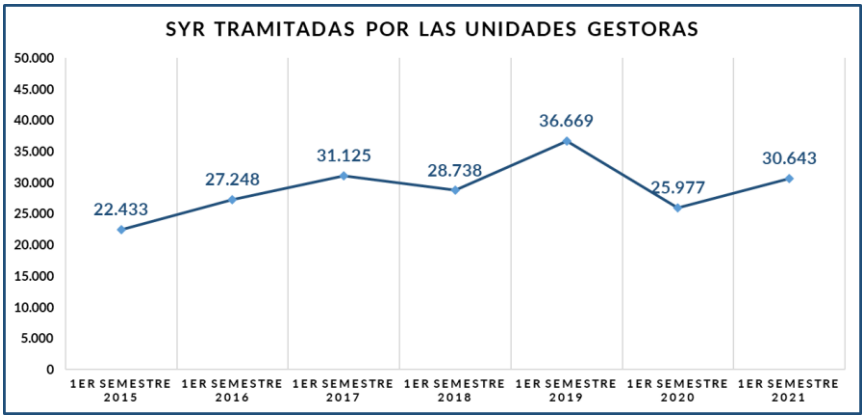


AVISOS MADRID					
VARIACIÓN INTERANUAL					
1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
-30,07%	15,81%	-6,86%	-16,88%	15,27%	60,85%

SACPM					
VARIACIÓN INTERANUAL					
1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
28,18%	1,48%	12,93%	6,73%	-12,47%	14,33%

Por tanto, del total de solicitudes que se habían asignado a las unidades gestoras (38.159), una vez descontadas los que fueron derivadas a otros Sistemas (7.516), las SyR Generales que, finalmente, fueron gestionadas por las unidades gestoras durante el primer semestre del año 2021 ascendió a la cantidad de **30.643**.

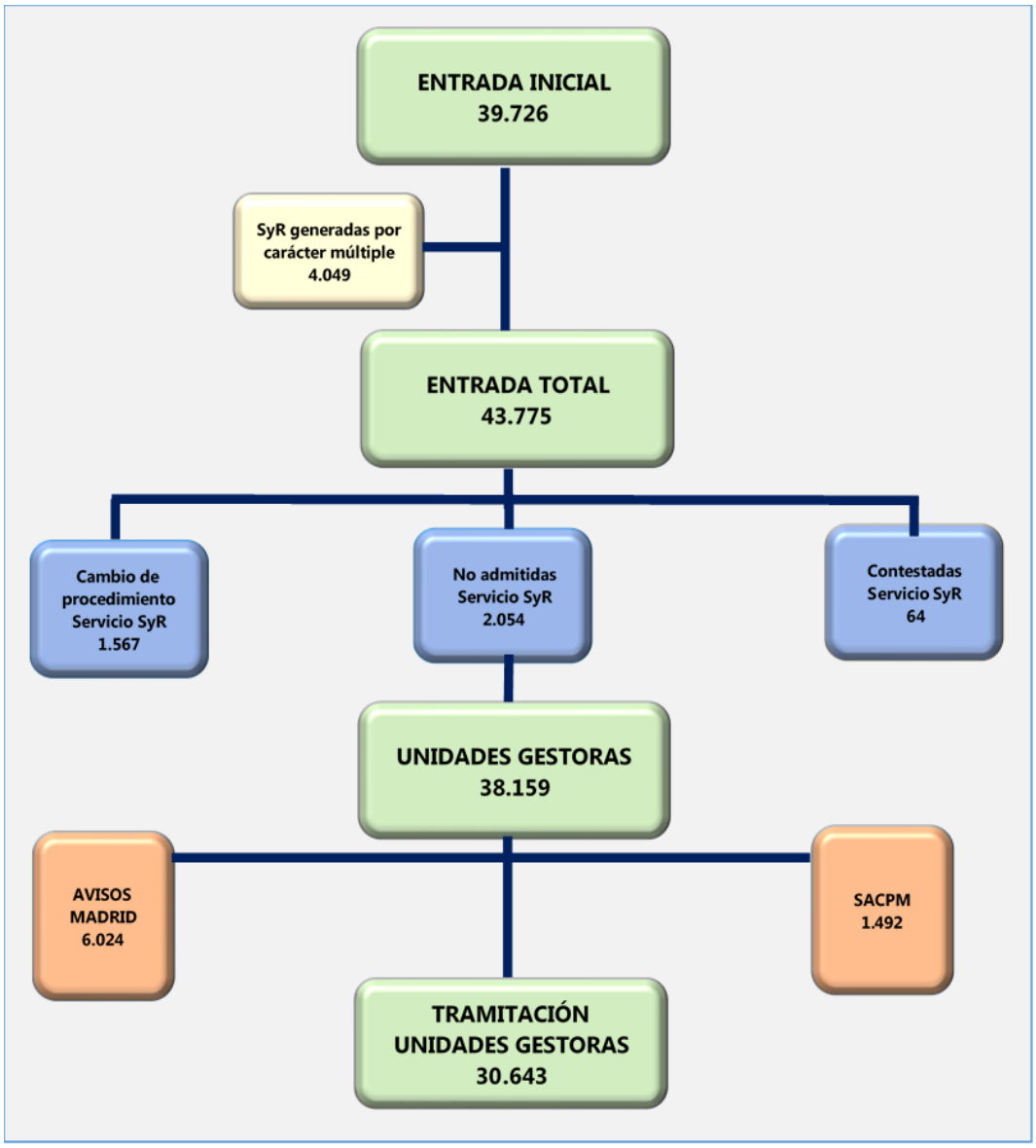
Los datos y las variaciones porcentuales interanuales en el período 2015-2021 de las SyR que se gestionan por las unidades gestoras se muestran en el gráfico y la tabla siguiente:



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

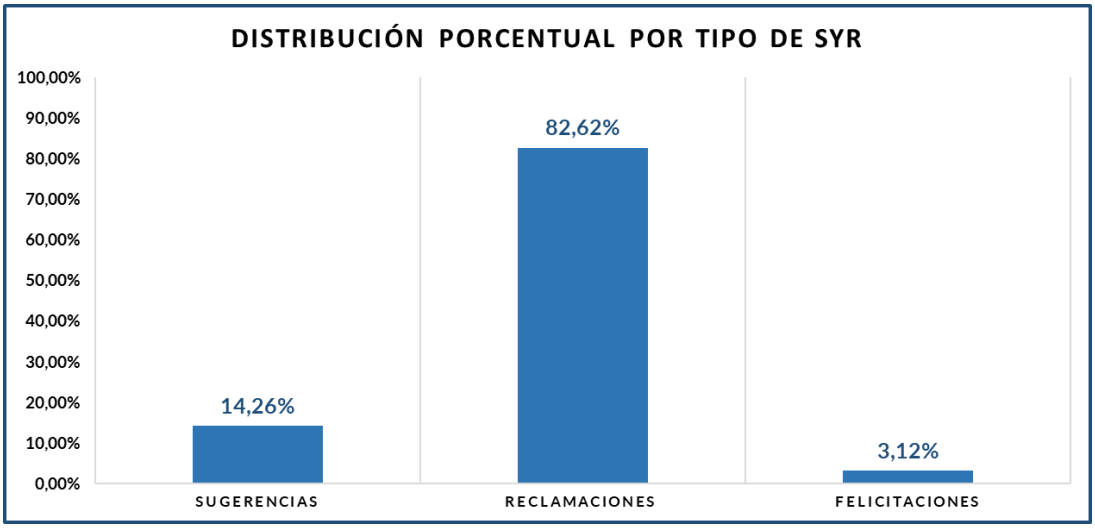
Por tanto, el Ayuntamiento de Madrid, finalmente, en el primer semestre de 2021, gestionó a través del Sistema SyR un 18% más de solicitudes que en el primer semestre del 2020.

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



2.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR

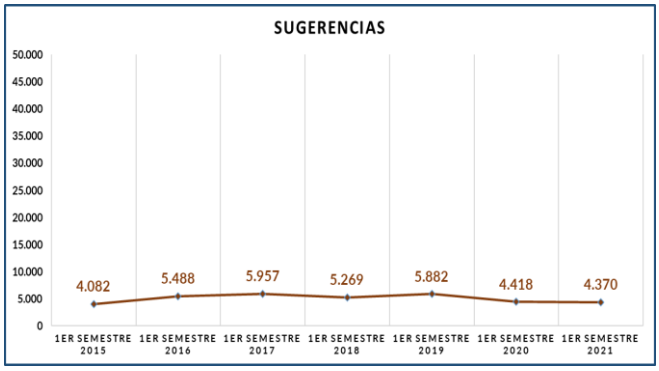
En el primer semestre del año 2021, las **30.643** solicitudes tramitadas por las Unidades Gestoras del Sistema SyR tienen la siguiente distribución:

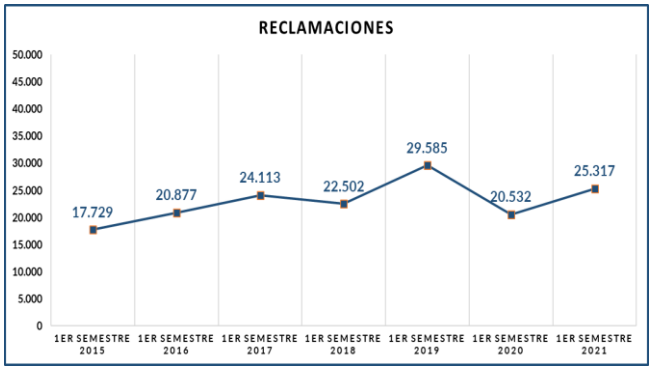


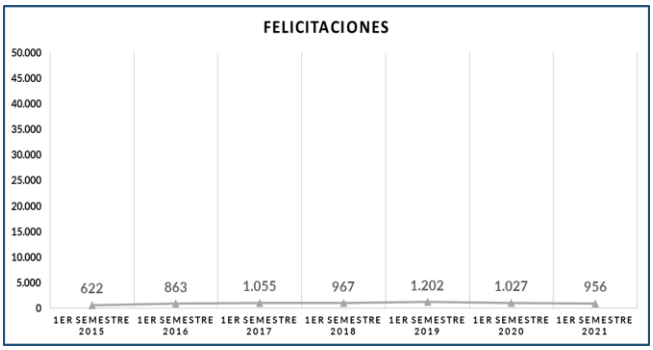
	1er Semestre 2021
Sugerencias	4.370
Reclamaciones	25.317
Felicitaciones	956
Total	**30.643**

Tal y como muestran los datos anteriores, las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 83% del total tramitado, seguidas de las sugerencias, con el 14% y, por último, de las felicitaciones, con un 3%.

A continuación, se muestran datos de evolución, los valores porcentuales en cada semestre y las variaciones porcentuales para el período primer semestre 2015-2021 por tipo de SyR:







	VARIACIÓN INTERANUAL					
	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Sugerencias	34,44%	8,55%	-11,55%	11,63%	-24,89%	-1,09%
Reclamaciones	17,76%	15,50%	-6,68%	31,48%	-30,60%	23,31%
Felicitaciones	38,75%	22,25%	-8,34%	24,30%	-14,56%	-6,91%
Total	**21,37%**	**14,31%**	**-7,67%**	**27,60%**	**-29,16%**	**17,96%**

Las variaciones interanuales muestran descensos en sugerencias (1%) y felicitaciones (7%), mientras que en las reclamaciones se produce un incremento del 23%.

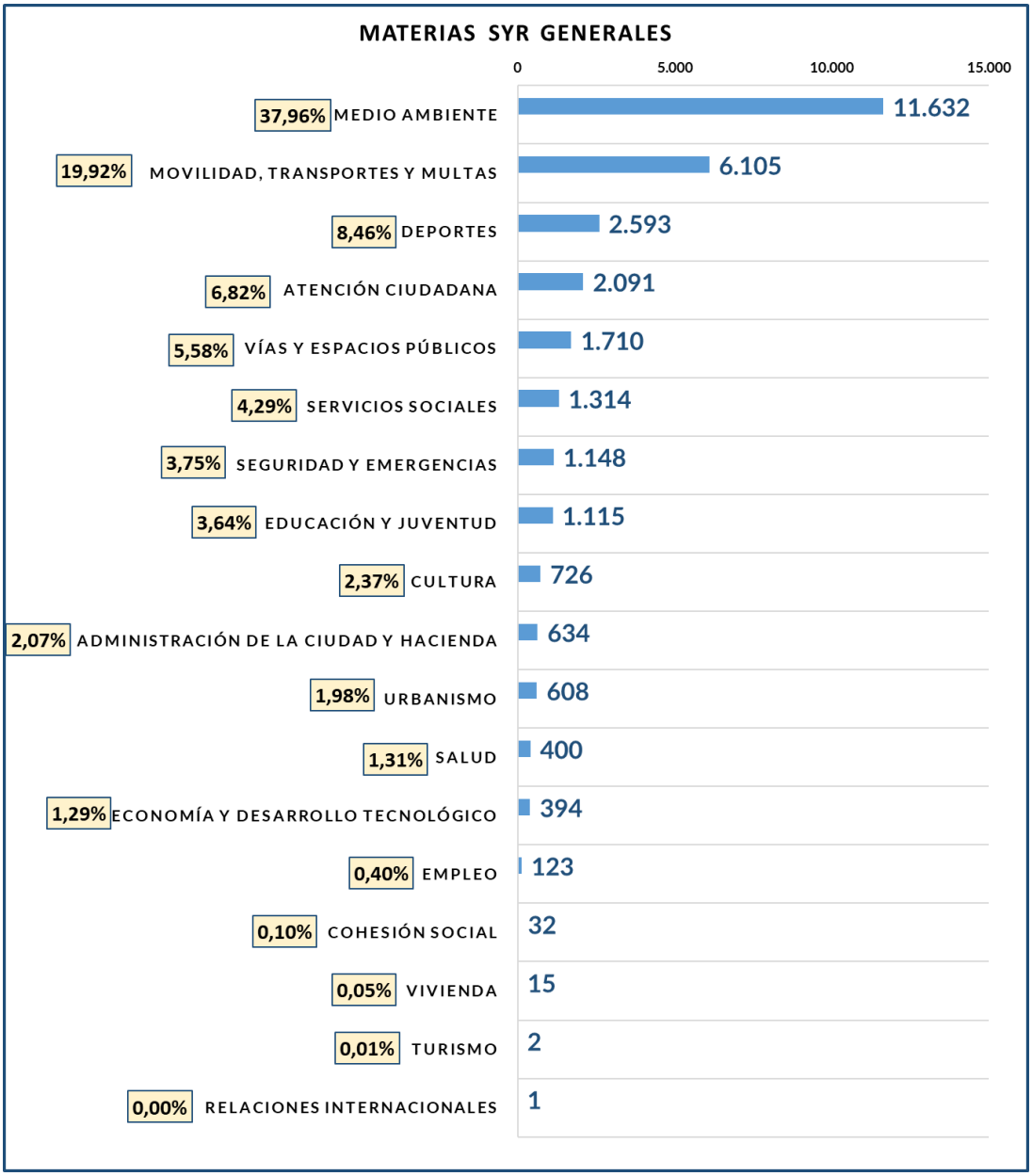
2.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

El Sistema SyR cuenta con dos niveles básicos de clasificación para todas las solicitudes: materia y submateria[7]. Esta clasificación se realiza desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación y también, en caso de ser necesaria su modificación, desde las propias unidades gestoras. Clasificar las SyR en estos dos niveles permite realizar de manera más ágil los análisis de aquellos asuntos que son más reclamados, sugeridos o felicitados por la ciudadanía.

Durante el primer semestre del año 2021, el mayor número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas ha quedado clasificada dentro de la materia *"Medio ambiente"*, con un 38%, seguida de "*Movilidad, transportes y multas*", con el 20%. Supone que, en conjunto, esas dos materias representan el 58%, de las SyR tramitadas. Le siguen, con número superior a las 1.000 solicitudes, *"Deportes"*, *"Atención a la ciudadanía"*, *"Vías y espacios públicos"*, *"Servicios sociales"* y *"Seguridad y Emergencias"*. En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 8% (la primera indicada) y el 4% (la última).

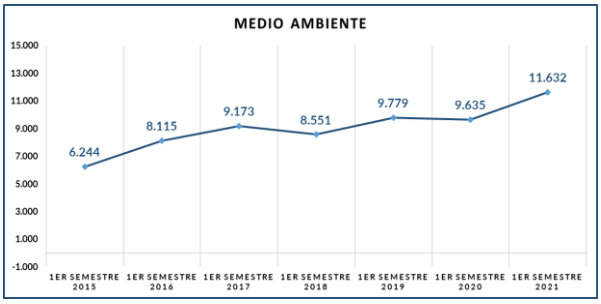
[7] A partir del año 2019 se dieron instrucciones a las unidades gestoras para que se incluya en todas las SyR la clasificación "categoría", lo que permite tener un mayor detalle de análisis de los motivos de entrada de las SyR. Este nuevo campo ha tenido carácter obligatorio durante el año 2020.

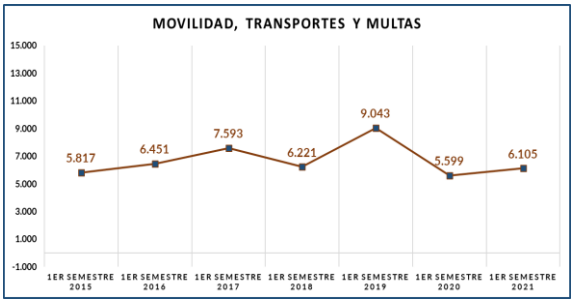
En el gráfico y tabla que se incluye a continuación se muestra, por cada una de las materias, el número de solicitudes recibidas y su valor porcentual con respecto al total de SyR.

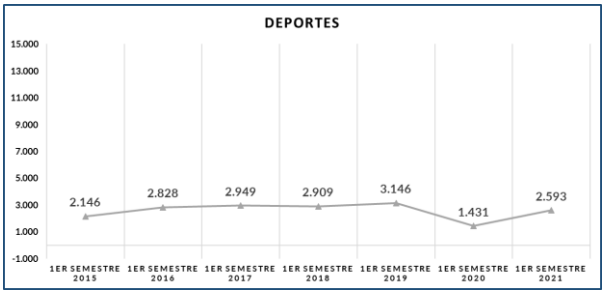


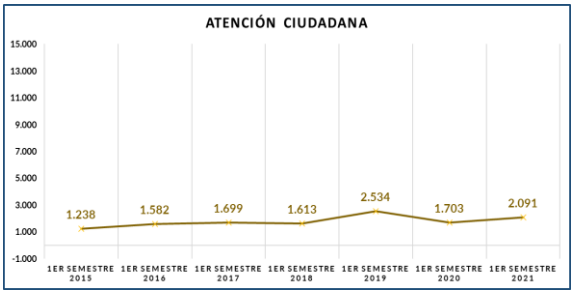
La evolución del número de solicitudes por materias en los cinco años se muestra en la tabla que se inserta a continuación:

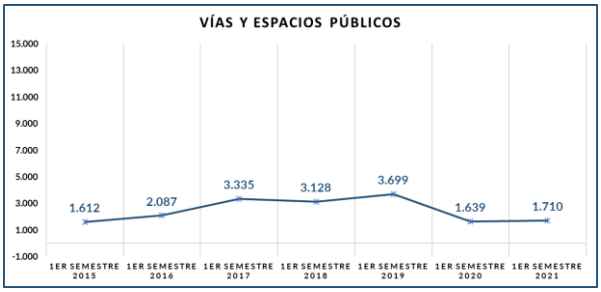
Materia	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Medio Ambiente	6.244	8.115	9.173	8.551	9.779	9.635	11.632
Movilidad, Transportes y Multas	5.817	6.451	7.593	6.221	9.043	5.599	6.105
Deportes	2.146	2.828	2.949	2.909	3.146	1.431	2.593
Atención Ciudadana	1.238	1.582	1.699	1.613	2.534	1.703	2.091
Vías y Espacios Públicos	1.612	2.087	3.335	3.128	3.699	1.639	1.710
Servicios Sociales	1.084	1.045	1.195	1.648	1.529	1.468	1.314
Seguridad y Emergencias	1.066	1.187	1.104	990	949	1.241	1.148
Educación y Juventud	258	320	366	501	344	267	1.115
Cultura	1.113	1.263	1.251	1.486	1.272	768	726
Administración de la Ciudad y Hacienda	254	471	498	275	641	378	634
Urbanismo	779	1.036	919	497	537	637	608
Salud	480	516	566	356	2.371	743	400
Economía y Desarrollo Tecnológico	272	169	286	272	273	203	394
Empleo	50	114	104	165	494	223	123
Cohesión Social	10	49	51	54	31	24	32
Vivienda	10	11	31	14	11	13	15
Turismo	0	4	2	3	1	5	2
Relaciones Internacionales	0	0	3	1	1	0	1
Construcción Infraestructuras	0	0	0	54	14	0	0
Total	**22.433**	**27.248**	**31.125**	**28.738**	**36.669**	**25.977**	**30.643**

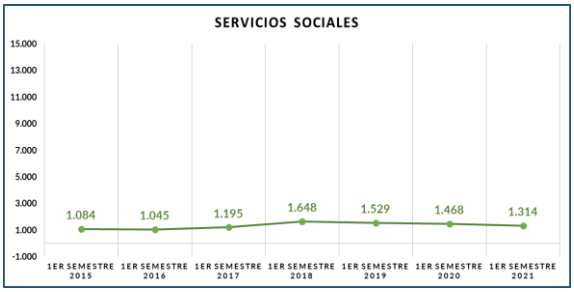


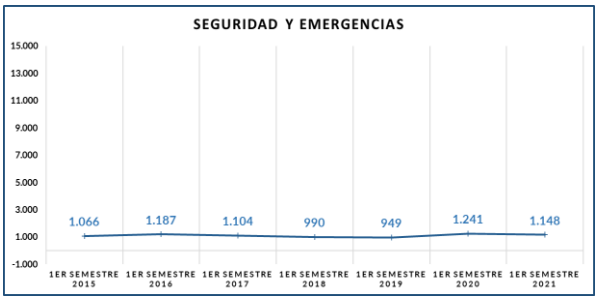


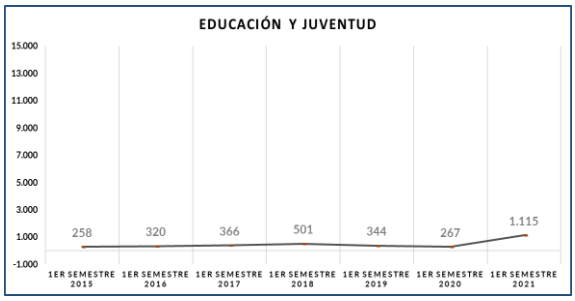












En la tabla siguiente se muestra la evolución, en términos porcentuales, de cada una de las materias durante el período 2015-2021.

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

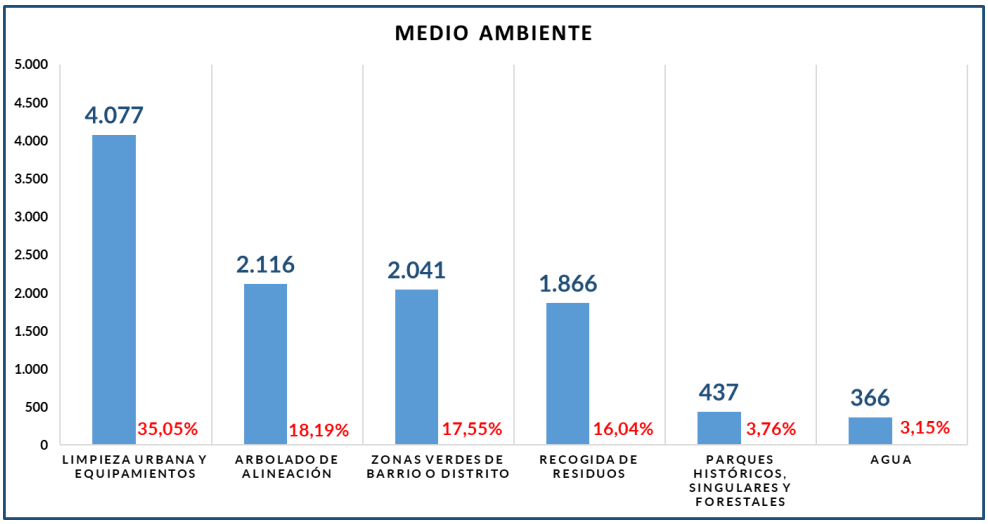
Los datos incluidos en la tabla anterior indican que en el primer semestre del año 2021 con respecto al del 2020 se han producido descensos porcentuales en materias como "*Servicios Sociales*", con un 10% y "*Seguridad y Emergencias*" con el 7%.

Por el contrario, destaca el incremento de "*Educación y Juventud*", con un 318%, "*Deportes*", con el 81% y "*Administración de la Ciudad*", con el 68%. Le siguen con porcentajes en torno al 20%, "*Atención a la Ciudadanía*" (23%) y "*Medio Ambiente*" (21%).

A la vista de los datos obtenidos, parece conveniente, para no presentar valores que pueden distorsionar el estudio, que, a partir de este momento, en las tablas, gráficos y análisis que se realiza posteriormente, no se incluyan aquellas submaterias que tengan valores inferiores al 2% con respecto al total de SyR de la materia correspondiente. Tampoco se incluye el análisis de las materias que han recibido menos de 500 SyR.

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

- **MEDIO AMBIENTE: 11.632 solicitudes, el 38% del total.**



La limpieza de las calles, el mantenimiento y conservación del arbolado de la ciudad y de las zonas verdes y la recogida de residuos, son las submaterias con mayores porcentajes de presencia en el conjunto de la materia "*Medio Ambiente*", muestran valores porcentuales del 35% en el caso de la primera al 16% de la cuarta. Limpieza urbana recibió más de 4.000 solicitudes y Arbolado de alineación y Zonas verdes de barrio más de 2.000 cada una. Les sigue con valores cercanos a las 2.000, la recogida de residuos. Por su parte, la submateria Parques históricos y singulares con el 4%, más de 400 solicitudes, desciende respecto a 2020, año en el que se produjo un crecimiento notable debido al número de reclamaciones y también de sugerencias relacionadas con las medidas de cierre de estos parques durante el período del estado de alarma.

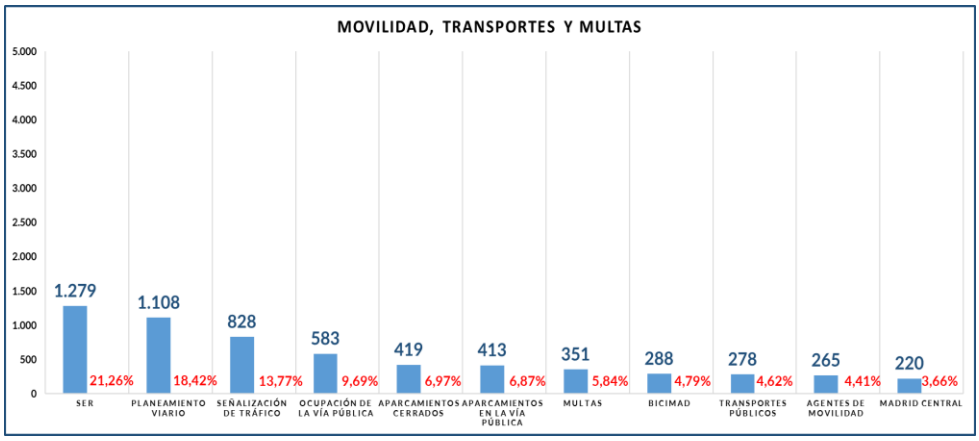
Los datos de los primeros semestres de la serie 2015-2021 en número y porcentaje de las submaterias de "*Medio ambiente*" con los que se puede ver la evolución y las variaciones porcentuales, se muestran en las tablas siguientes:

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

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

Destacan el incremento de Limpieza urbana (también de la submateria Agua, aunque por el número de SyR recibidas no es comparable con la anterior), este aumento responde a las incidencias ocurridas durante el temporal "Filomena" en la ciudad.

- **MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS: 6.105 solicitudes, el 20% del total.**



La submateria SER es la que mayor número de SyR ha recibido en el primer semestre del año 2021, 1.279, lo que supone el 21% del total de esta materia. En segundo lugar se sitúa Planeamiento viario, con 1.108, el 18% del total.

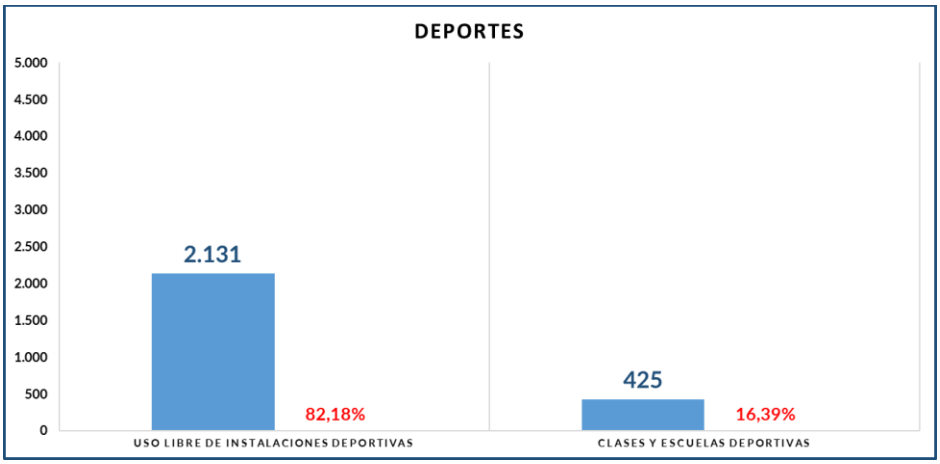
Los datos de los primeros semestres de los años 2015 a 2021, en número y porcentaje de las submaterias de Movilidad, transportes y multas se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
SER	2.350	1.990	2.273	1.603	1.688	1.708	1.279
Planeamiento viario	465	491	1.204	898	1.017	681	1.108
Señalización de tráfico	613	721	822	748	885	488	828
Ocupación de la vía pública	174	387	356	293	324	303	583
Aparcamientos cerrados	121	145	121	185	115	157	419
Aparcamientos en la vía pública	188	270	570	464	510	267	413
Multas	625	714	625	370	260	195	351
BiciMAD	786	576	367	339	531	576	288
Transportes públicos	188	215	301	601	821	314	278
Agentes de movilidad	80	98	94	224	398	251	265
Madrid Central	---	---	---	---	2.281	572	220

	VARIACIÓN INTERANUAL					
Submateria	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
SER	-15,32%	14,22%	-29,48%	5,30%	1,18%	-25,12%
Planeamiento viario	5,59%	145,21%	-25,42%	13,25%	-33,04%	62,70%
Señalización de tráfico	17,62%	14,01%	-9,00%	18,32%	-44,86%	69,67%
Ocupación de la vía pública	122,41%	-8,01%	-17,70%	10,58%	-6,48%	92,41%
Aparcamientos cerrados	19,83%	-16,55%	52,89%	-37,84%	36,52%	166,88%
Aparcamientos en la vía pública	43,62%	111,11%	-18,60%	9,91%	-47,65%	54,68%
Multas	14,24%	-12,46%	-40,80%	-29,73%	-25,00%	80,00%
BiciMAD	-26,72%	-36,28%	-7,63%	56,64%	8,47%	-50,00%
Transportes públicos	14,36%	40,00%	99,67%	36,61%	-61,75%	-11,46%
Agentes de movilidad	22,50%	-4,08%	138,30%	77,68%	-36,93%	5,58%
Madrid Central	---	---	---	---	-74,92%	-61,54%

SER desciende respecto a 2020 (-25%), mientras que Planeamiento viario sube de manera importante (63%). Señalización de tráfico y ocupación de la vía pública tienen crecimientos notables, pero hay que señalar que partían de descensos también significativos en 2020 respecto a las cifras habituales.

- **DEPORTES: 2.593 SyR el 8% del total tramitado.**



La submateria Uso libre de las instalaciones deportivas recoge las SyR recibidas sobre los Centros Deportivos Municipales y las Instalaciones Deportivas Básicas Municipales que están al aire libre. Los principales motivos de quejas o propuestas están referidas al estado y mantenimiento de las instalaciones. En valor porcentual ha representado un 82% de todas las recibidas dentro de la materia "*Deportes*". La otra submateria, en importancia, con un 16%, es Clases y escuelas deportiva, que recoge, fundamentalmente, todas aquellas quejas producidas por anulaciones de actividades dirigidas, falta de profesorado por tardanza en la sustituciones, el deficiente estado del material deportivo que se utiliza para el desarrollo de las clases, la competencia del profesorado, quejas por el cierre de los centros, entre otros. En ambos casos, hay una fuerte incidencia de la pandemia, aún en 2021, por las medidas de seguridad implantadas que resultan en una disminución del aforo y en la reorganización de las clases. Un asunto que también ha destacado es la introducción del sistema de clases abiertas.

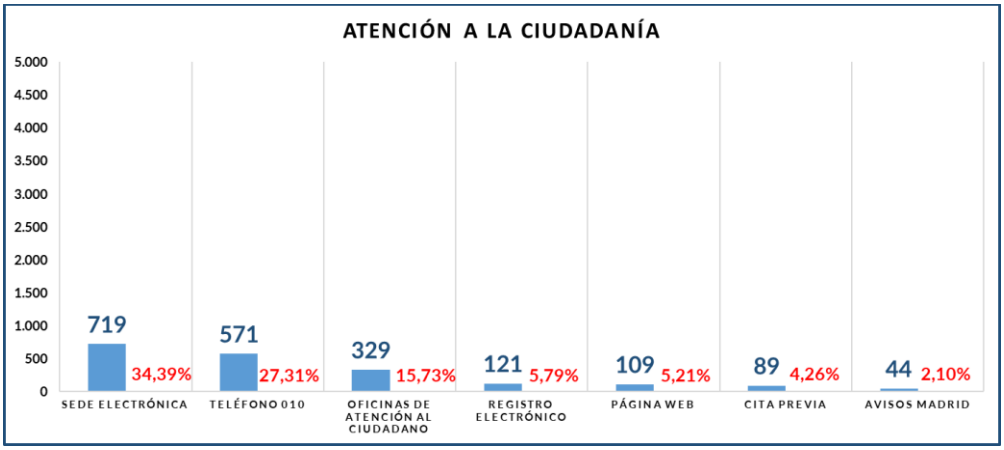
Los datos de los primeros semestres de la serie 2015-2021, en número y porcentaje de las submaterias dentro de la materia "*Deportes*", con los que se puede ver la evolución se muestran en las tablas siguientes:

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

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

En correspondencia con los fuertes descensos de 2020, se experimenta un crecimiento que recupera los valores habituales anteriores a la pandemia, ya que, aunque en condiciones todavía restrictivas, el uso de las instalaciones se ha recuperado.

- **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: 2.091 SyR, 7% del total tramitado.**



Sede electrónica, es la submateria con mayor número de solicitudes y supone el 34% de la materia, seguido de Teléfono 010 con el 27%, y Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC), con el 16%.

Los datos de los primeros semestres de los años 2015-2021 en número y porcentaje de las submaterias de Atención a la ciudadanía se muestran en las tablas siguientes:

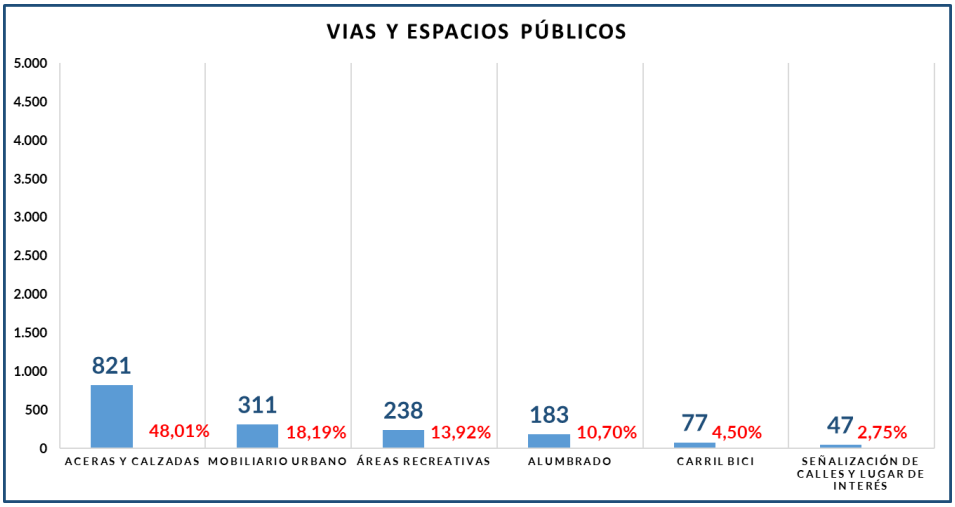
Submateria	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Teléfono 010	346	370	470	502	564	499	571
Sede Electrónica	200	296	263	206	582	478	719
Oficinas de Atención al Ciudadano	350	367	427	424	1.014	406	329
Registro electrónico	---	30	43	63	38	119	121
Página Web	232	385	285	215	72	65	109
Cita previa	12	25	27	47	40	11	89
Avisos Madrid	---	---	---	---	16	51	44

	VARIACIÓN INTERANUAL					
Submateria	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Teléfono 010	6,94%	27,03%	6,81%	12,35%	-11,52%	14,43%
Sede Electrónica	48,00%	-11,15%	-21,67%	182,52%	-17,87%	50,42%
Oficinas de Atención al Ciudadano	4,86%	16,35%	-0,70%	139,15%	-59,96%	-18,97%
Registro electrónico	---	43,33%	46,51%	-39,68%	213,16%	1,68%
Página Web	65,95%	-25,97%	-24,56%	-66,51%	-9,72%	67,69%
Cita previa	108,33%	8,00%	74,07%	-14,89%	-72,50%	709,09%
Avisos Madrid	---	---	---	---	218,75%	-13,73%

En el análisis de la comparación de datos de la serie destaca el incremento de la submateria Sede electrónica que supera en un 50% el valor de 2020 y en un 23% el de 2019. Sigue la línea de descenso la submateria Oficinas de Atención a la Ciudadanía un 19% respecto a 2020 y sube un 14% la submateria Teléfono 010. Destaca mucho en cuanto a incremento, pese a su pequeña dimensión la submateria Cita previa con un incremento del 709%.

Todas las submaterias están afectadas por la disminución de la atención presencial, por las medidas de seguridad frente a Covid-19, que producen una saturación de los canales telemático y telefónico y un incremento de incidencias. El incremento de la submateria página web se produce por una mayor exigencia de información rigurosa y actual, precisamente por las dificultades que las medidas de seguridad producen en la relación de la ciudadanía con el Ayuntamiento.

- **VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS: 1.710 SyR, 6% del total tramitado.**



El estado y el mantenimiento de las calles y la dotación, disposición y mantenimiento del mobiliario urbano son los asuntos que acogen las dos principales submaterias con mayor número, Aceras y calzadas y Mobiliario urbano. La primera representa el 48%, si bien hay que recordar que en 2019 representaba el 53%; y en el caso de Mobiliario urbano, supone el 18%. Por último, hay que señalar que Áreas recreativas representa el 13% y el Alumbrado el 10%.

Los datos de los primeros semestres de los años 2015-2021 en número y porcentaje de las submaterias de "Vías y espacios públicos" se muestran en las tablas siguientes:

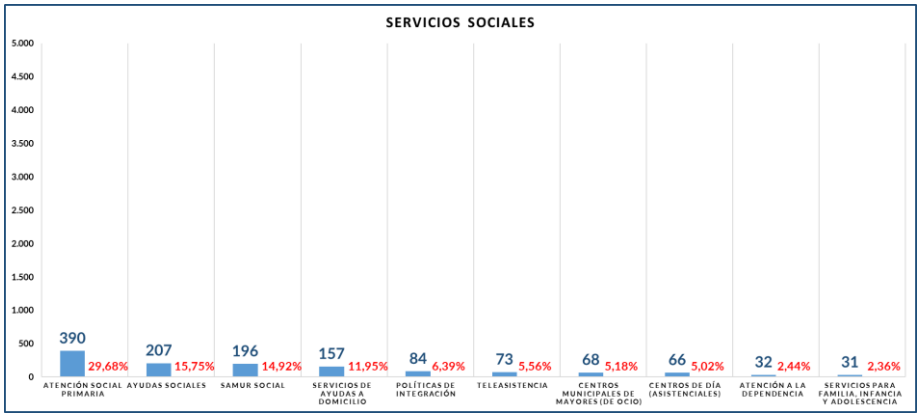
Submateria	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Aceras y calzadas	648	906	1798	1526	1953	700	821
Mobiliario Urbano	459	568	639	537	775	499	311

Submateria	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Áreas recreativas	76	99	231	159	283	165	238
Alumbrado	246	198	189	203	242	171	183
Carril bici	0	74	93	60	55	27	77
Señalización de calles y lugares de interés	40	145	180	107	221	45	47

	VARIACIÓN INTERANUAL					
Submateria	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Aceras y calzadas	39,81%	98,45%	-15,13%	27,98%	-64,16%	17,29%
Mobiliario Urbano	23,75%	12,50%	-15,96%	44,32%	-35,61%	-37,68%
Áreas recreativas	30,26%	133,33%	-31,17%	77,99%	-41,70%	44,24%
Alumbrado	-19,51%	-4,55%	7,41%	19,21%	-29,34%	7,02%
Carril bici	---	25,68%	-35,48%	-8,33%	-50,91%	185,19%
Señalización de calles y lugares de interés	262,50%	24,14%	-40,56%	106,54%	-79,64%	4,44%

Al observar la comparación de datos de la serie y las variaciones interanuales, vemos que Mobiliario urbano mantiene un descenso significativo, en tanto que las demás submaterias, a pesar de los incrementos, estos tienen valores porcentuales de ascenso menores que la situación "prepandemia".

- **SERVICIOS SOCIALES: 1.314 SyR, 4% del total tramitado.**



La submateria Atención Social Primaria ha recibido en el primer semestre de 2021 el 30% de las SyR de la materia "*Servicios Sociales*", 390. Se trata de cuestiones relacionadas con la atención en la red de centros de servicios sociales. La segunda submateria es Ayudas sociales con el 16% y 207 solicitudes, les siguen SAMUR social con el 15% y Servicios de ayuda a domicilio con el 12%. El resto de submaterias se

sitúan por debajo del 10%. Hay que señalar que las submaterias Samur social y Políticas de integración acogen solicitudes relacionadas con personas sin hogar y otros colectivos vulnerables[8].

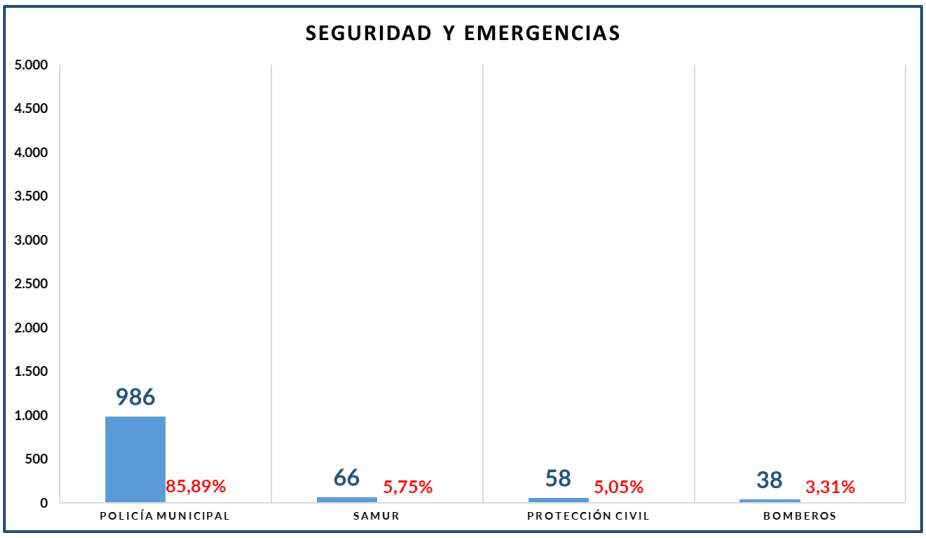
Los datos de los primeros semestres de los años 2015-2021, en número y porcentaje de las submaterias de "*Servicios sociales*", se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Atención Social Primaria	124	144	204	271	357	190	390
Ayudas sociales	350	219	196	220	193	221	207
Samur Social	180	236	295	278	301	449	196
Servicios de ayudas a domicilio	139	187	203	142	188	326	157
Políticas de Integración	1	5	2	9	3	3	84
Teleasistencia	67	54	37	46	77	53	73
Centros municipales de mayores (de ocio)	140	108	154	516	290	102	68
Centros de día (asistenciales)	37	32	71	78	37	56	66
Atención a la dependencia	9	17	13	15	19	36	32
Servicios para familia, infancia y adolescencia	---	---	---	32	15	23	31

	VARIACIÓN INTERANUAL					
Submateria	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Atención Social Primaria	16,13%	41,67%	32,84%	31,73%	-46,78%	105,26%
Ayudas sociales	-37,43%	-10,50%	12,24%	-12,27%	14,51%	-6,33%
Samur Social	31,11%	25,00%	-5,76%	8,27%	49,17%	-56,35%
Servicios de ayudas a domicilio	34,53%	8,56%	-30,05%	32,39%	73,40%	-51,84%
Políticas de Integración	400,00%	-60,00%	350,00%	-66,67%	0,00%	2700,00%
Teleasistencia	-19,40%	-31,48%	24,32%	67,39%	-31,17%	37,74%
Centros municipales de mayores (de ocio)	-22,86%	42,59%	235,06%	-43,80%	-64,83%	-33,33%
Centros de día (asistenciales)	-13,51%	121,88%	9,86%	-52,56%	51,35%	17,86%
Atención a la dependencia	88,89%	-23,53%	15,38%	26,67%	89,47%	-11,11%
Servicios para familia, infancia y adolescencia	---	---	---	-53,13%	53,33%	34,78%

[8] El 1 de julio de 2021, como consecuencia también de una reestructuración orgánica dentro del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social se han modificado las submaterias Samur social y Centros municipales de integración que se sustituyen por Emergencia social y Políticas de Integración

- **SEGURIDAD Y EMERGENCIAS: 1.148 SyR, el 4% del total de tramitación.**



Policía municipal es la submateria con mayor número de SyR, con el 86% del total de la materia "*Seguridad y emergencias*". Hay que considerar que la mayoría de ellas se refieren no a la actuación policial, sino que reclaman una mayor presencia y actividad del servicio que disuada o reprima conductas incívicas que afectan a la ciudadanía, fundamentalmente respecto al control de las medidas restrictivas de seguridad frente al Covid-19. En definitiva, son solicitudes de mayor vigilancia y actuación policial para garantizar el cumplimiento de las medidas.

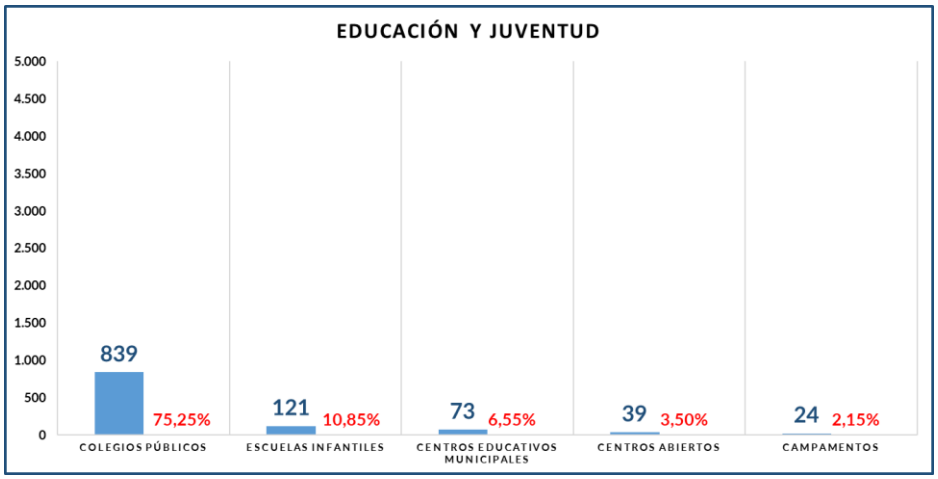
Los datos de los primeros semestres de la serie 2015-2021, en número y porcentaje de las submaterias de "*Seguridad y emergencias*" se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Policía Municipal	980	1.105	988	869	831	1.140	986
SAMUR	68	54	91	98	97	73	66
Protección Civil	3	13	3	7	5	4	58
Bomberos	15	15	22	16	17	28	38

	VARIACIÓN INTERANUAL					
Submateria	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Policía Municipal	12,76%	-10,59%	-12,04%	-4,37%	37,18%	-13,51%
SAMUR	-20,59%	68,52%	7,69%	-1,02%	-24,74%	-9,59%
Protección Civil	333,33%	-76,92%	133,33%	-28,57%	-20,00%	1.350,00%
Bomberos	0,00%	46,67%	-27,27%	6,25%	64,71%	35,71%

La subida de Protección civil, aunque el número absoluto es bajo, es consecuencia del temporal Filomena.

- **EDUCACIÓN Y JUVENTUD: 1.115 SyR, el 4% de la tramitación.**



Colegios públicos con 839 SyR, el 75% es la submateria que acoge un número mayor de solicitudes de la materia "*Educación y Juventud*", la siguiente, Escuelas infantiles tiene poco más del 10%, 121 SyR. El resto no alcanzan el 5%. Las reclamaciones clasificadas como Colegios públicos han sufrido un incremento importante debido a las consecuencias de Filomena y a la coincidencia con el calendario previsto de reanudación de las clases tras las vacaciones de Navidad.

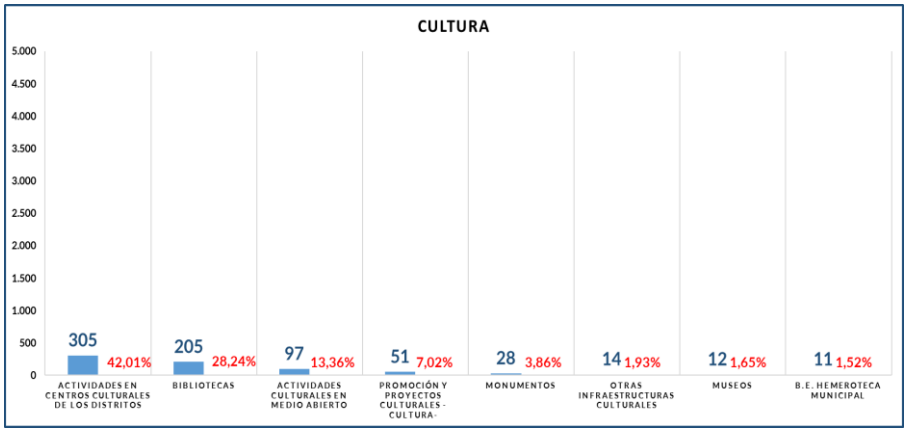
Los datos de los primeros semestres de la serie 2015-2021, en número y porcentaje de las submaterias de "*Educación y Juventud*" se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Colegios Públicos	49	55	51	216	48	38	839
Escuelas Infantiles	12	29	85	112	97	182	121
Centros educativos municipales	12	26	57	49	56	20	73
Centros abiertos	92	141	126	69	75	9	39
Campamentos	42	40	26	42	46	7	24

	VARIACIÓN INTERANUAL					
Submateria	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Colegios Públicos	12,24%	-7,27%	323,53%	-77,78%	-20,83%	2107,89%
Escuelas Infantiles	141,67%	193,10%	31,76%	-13,39%	87,63%	-33,52%
Centros educativos municipales	116,67%	119,23%	-14,04%	14,29%	-64,29%	265,00%
Centros abiertos	53,26%	-10,64%	-45,24%	8,70%	-88,00%	333,33%
Campamentos	-4,76%	-35,00%	61,54%	9,52%	-84,78%	242,86%

Todas las submaterias crecen excepto Escuelas infantiles. No obstante, además de que sus valores absolutos son bajos, hay que considerar el descenso de todas ellas en 2020. Debe recordarse, en este sentido, que la submateria Escuelas infantiles en 2020 tuvo un crecimiento importante por la entrada masiva de solicitudes por parte de asociaciones y grupos de padres de numerosas reclamaciones referidas a la no continuidad de la actividad pedagógica de forma telemática durante los meses de confinamiento.

- **CULTURA: 726 SyR, el 2% de la tramitación.**



Las Actividades en los centros culturales de los Distritos y las Bibliotecas públicas recogen el 70 % de la materia. Se refieren sobre todo a los problemas relacionados con las repercusiones, en las actividades y en el aforo, de la aplicación de las medidas de seguridad frente al Covid-19 y, también, como siempre, a quejas sobre las actividades programadas, al propio servicio prestado y al estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones. Las SyR sobre Actividades culturales al aire libre recogen, sobre todo, quejas por la organización y el contenido de las actividades programadas y desarrolladas y por las molestias por ruidos.

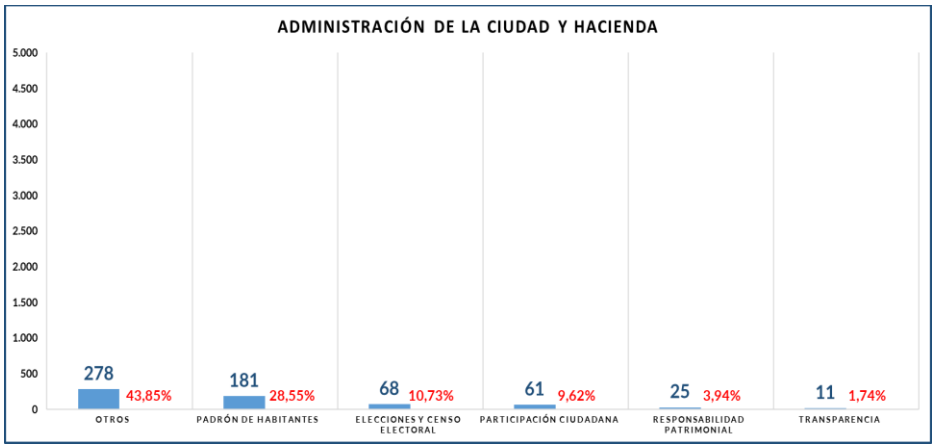
Los datos de los primeros semestres de los años 2015-2021, en número y porcentaje de las submaterias de Cultura, en los que se puede ver la evolución se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	427	547	684	553	450	405	305
Bibliotecas	316	333	264	555	384	182	205
Actividades Culturales en medio abierto	47	182	151	224	266	37	97
Promoción y Proyectos Culturales	24	58	35	45	56	25	51
Monumentos	34	20	35	16	28	35	28

Submateria	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Otras infraestructuras culturales	23	71	61	48	30	58	14
Museos	11	15	8	20	14	14	12
B.E. Hemeroteca Municipal	6	9	5	7	3	3	11

	VARIACIÓN INTERANUAL					
Submateria	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	28,10%	25,05%	-19,15%	-18,63%	-10,00%	-24,69%
Bibliotecas	5,38%	-20,72%	110,23%	-30,81%	-52,60%	12,64%
Actividades Culturales en medio abierto	287,23%	-17,03%	48,34%	18,75%	-86,09%	162,16%
Promoción y Proyectos Culturales	141,67%	-39,66%	28,57%	24,44%	-55,36%	104,00%
Monumentos	-41,18%	75,00%	-54,29%	75,00%	25,00%	-20,00%
Otras infraestructuras culturales	208,70%	-14,08%	-21,31%	-37,50%	93,33%	-75,86%
Museos	36,36%	-46,67%	150,00%	-30,00%	0,00%	-14,29%
B.E. Hemeroteca Municipal	50,00%	-44,44%	40,00%	-57,14%	0,00%	266,67%

- **ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA: 634 SyR, 2% del total de tramitación.**



La submateria con mayor número de solicitudes es Otros con el 44% de las solicitudes. En ella se clasifican multitud de asuntos variados, cuestiones relativas a los símbolos utilizados por las instituciones, quejas y sugerencias que contienen visiones generales respecto a barrios y Distritos, cuestiones relacionadas con los Plenos y Foros de Distrito, reclamaciones y felicitaciones por la tramitación de expedientes administrativos, cuestiones de retrasos y de atención e información, quejas por carteles que se exhiben en locales municipales y que no se consideran adecuados, quejas sobre la reserva para la celebración de matrimonios, quejas y felicitaciones sobre el

funcionamiento de la oficina de objetos perdidos, sugerencias y quejas sobre la política de comunicación del Ayuntamiento.

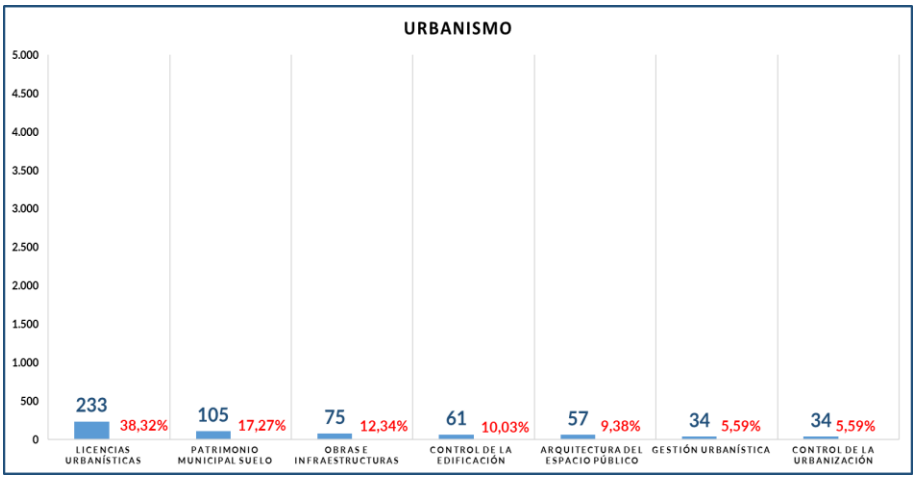
Padrón de habitantes es la segunda submateria en número de SyR de la materia Administración de la ciudad con un 28% y las relativas a Elecciones y censo electoral un 11%.

Submateria	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Otros	92	181	131	120	233	204	278
Padrón de Habitantes	95	102	85	55	108	113	181
Elecciones y Censo Electoral	48	42	---	---	184	2	68
Participación Ciudadana	---	104	235	44	77	20	61
Responsabilidad patrimonial	---	17	19	35	20	25	25
Transparencia	---	8	10	6	5	4	11

	VARIACIÓN INTERANUAL					
Submateria	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Otros	96,74%	-27,62%	-8,40%	94,17%	-12,45%	36,27%
Padrón de Habitantes	7,37%	-16,67%	-35,29%	96,36%	4,63%	60,18%
Elecciones y Censo Electoral	-12,50%	---	---	---	-98,91%	3300,00%
Participación Ciudadana	---	125,96%	-81,28%	75,00%	-74,03%	205,00%
Responsabilidad patrimonial	---	11,76%	84,21%	-42,86%	25,00%	0,00%
Transparencia	---	25,00%	-40,00%	-16,67%	-20,00%	175,00%

Lo que destaca en la comparación interanual es el incremento de la submateria Padrón que ha estado motivado a problemas organizativos y a la disminución del apoyo en la tramitación de expedientes por las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, debido a las medidas de seguridad frente al Covid-19, fundamentalmente.

- **URBANISMO: 608 SyR, 2% del total de tramitación.**



La submateria con mayor número de SyR es Licencias urbanísticas, con un 38%, 233 SyR, seguida de Patrimonio municipal del suelo con el 17%, 105 SyR y Obras e infraestructuras, con el 12%, 75 SyR. La primera se refiere a diversas cuestiones relacionadas con la tramitación de licencias y otras formas de intervención. En Patrimonio Municipal del Suelo se recogen las SyR relacionadas con el estado de limpieza y mantenimiento en general de solares públicos y Obras e infraestructuras engloba aquellas solicitudes que se refieren a obras de envergadura y remodelaciones de importancia, como la de Plaza de España.

Submateria	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Licencias Urbanísticas	514	619	433	221	205	153	233
Patrimonio Municipal del Suelo	0	0	0	89	126	98	105
Obras e infraestructuras	0	0	0	0	0	135	75
Control de la edificación	78	98	205	70	42	44	61
Arquitectura del espacio público	0	0	0	0	0	86	57
Control de la urbanización	0	0	0	0	0	84	34
Gestión Urbanística	128	162	147	50	95	21	34

	VARIACIÓN INTERANUAL					
Submateria	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Licencias Urbanísticas	20,43%	-30,05%	-48,96%	-7,24%	-25,37%	52,29%
Patrimonio Municipal del Suelo	---	---	---	41,57%	-22,22%	7,14%
Obras e infraestructuras	---	---	---	---	---	-44,44%
Control de la edificación	25,64%	109,18%	-65,85%	-40,00%	4,76%	38,64%
Arquitectura del espacio público	---	---	---	---	---	-33,72%
Control de la urbanización	---	---	---	---	---	-59,52%
Gestión Urbanística	26,56%	-9,26%	-65,99%	90,00%	-77,89%	61,90%

El análisis de las materias y submaterias se completa con un listado que muestra la evolución y el comportamiento que han tenido las 15 submaterias que más SyR han recibido en los primeros semestres del año 2017-2021:

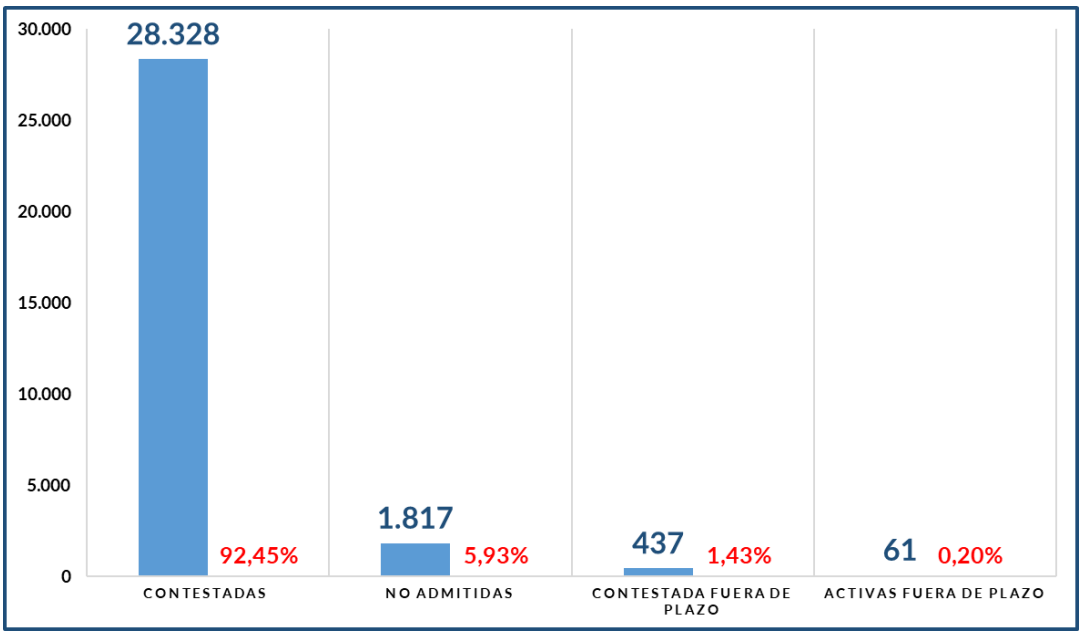
	SUBMATERIA - MATERIA Primer semestre 2021		SUBMATERIA - MATERIA Primer semestre 2020		SUBMATERIA - MATERIA Primer semestre 2019		SUBMATERIA - MATERIA Primer semestre 2018		SUBMATERIA - MATERIA Primer semestre 2017
1	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	↑	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	↑	Madrid Central -Movilidad, Transportes y Multas-	NUEVA	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	↑	SER -Movilidad, Transportes y Multas-
2	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	↑	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	↑	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	↔	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	↑	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-
3	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	↑	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	↑	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	↓	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	↓	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-
4	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	↓	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	↑	Protección animal -Salud-	NUEVA	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-
5	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	↑	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	↑	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	↓	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	↔	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-
6	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	↓	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	↑	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	↔	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-
7	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	↑	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-	↑	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	↓	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	↓	Recogida de residuos -Medio Ambiente-
8	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-	↓	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	↓	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	↓	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	↔	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-
9	Colegios Públicos -Educación y Juventud-	NUEVA	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	↑	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-	↔	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-
10	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	NUEVA	BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas-	NUEVA	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	↑	Multas -Movilidad, Transportes y Multas-
11	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	↓	Madrid Central -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	Oficinas de Atención al Ciudadano -Atención a la ciudadanía-	NUEVA	Transportes públicos -Movilidad, Transportes y Multas-	NUEVA	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-
12	Sede Electrónica -Atención Ciudadana-	NUEVA	Prevención y Promoción de la Salud -Salud-	NUEVA	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	↑	Bibliotecas -Cultura-	NUEVA	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-
13	Ocupación de la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas-	NUEVA	Parques históricos, singulares y forestales -Medio Ambiente-	NUEVA	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes-	↓	Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-
14	Teléfono 010 -Atención Ciudadana-	↑	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	NUEVA	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-	↓	Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura-	NUEVA	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-
15	Parques históricos, singulares y forestales -Medio Ambiente-	↓	Teléfono 010 -Atención Ciudadana-	NUEVA	Transportes públicos -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	↓	Aparcamientos en la vía pública--Movilidad, Transportes y Multas-

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

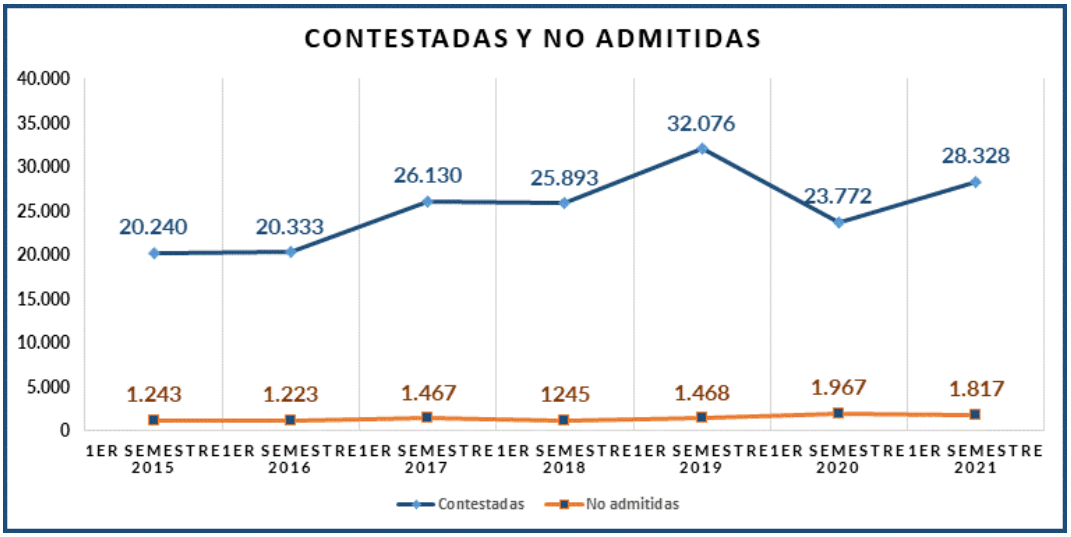
2.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR

2.4.1. Datos globales

Este apartado muestra el resultado final de la gestión realizada por las Unidades sobre aquellas SyR que les fueron asignadas durante el primer semestre del año 2021.



Los datos de evolución en el período primer semestre 2015 – primer semestre 2021, sobre la tramitación de cada tipo de terminación y la variación porcentual se ofrecen a continuación:



	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Contestadas	20.240	20.333	26.130	25.893	32.076	23.772	28.328
No admitidas	1.243	1.223	1.467	1245	1.468	1.967	1.817
Contestada fuera de plazo	--	--	--	--	--	--	437
Activas fuera de plazo	--	--	--	--	--	77	61
Total	**22.433**	**27.248**	**31.125**	**28.738**	**36.669**	**25.977**	**30.643**

	VARIACIÓN INTERANUAL					
	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Contestadas	0,46%	28,51%	-0,91%	23,88%	-25,89%	19,17%
No admitidas	-1,61%	19,95%	-15,13%	17,91%	33,99%	-7,63%
Contestada fuera de plazo	--	--	--	--	--	--
Activas fuera de plazo	--	--	--	--	--	-20,78%
Total	**21,46%**	**14,23%**	**-7,67%**	**27,60%**	**-29,16%**	**17,96%**

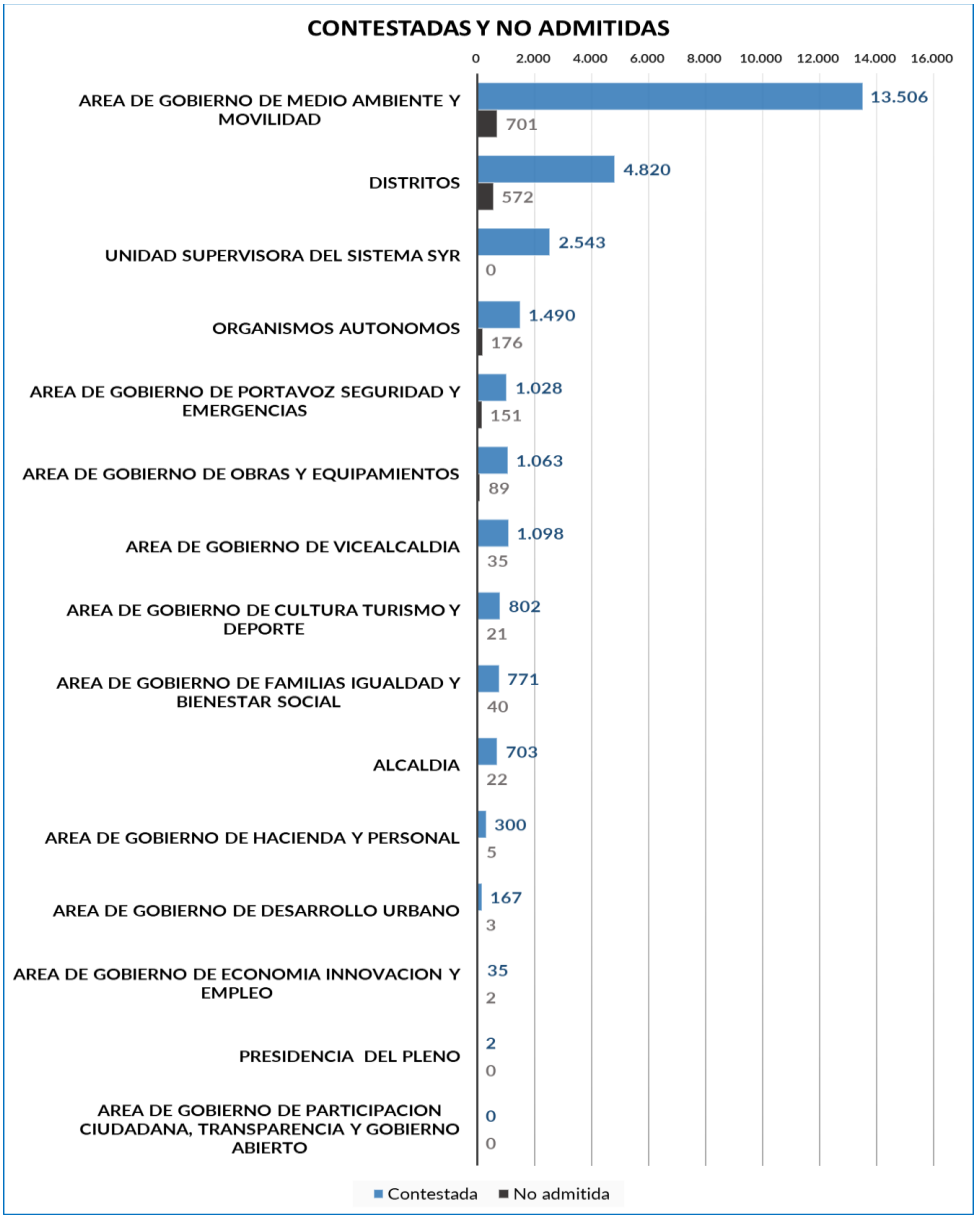
El análisis de los datos de variación interanual permite destacar el descenso de las SyR que se encuentran activas fuera del plazo de contestación al finalizar el primer semestre del año 2021.

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

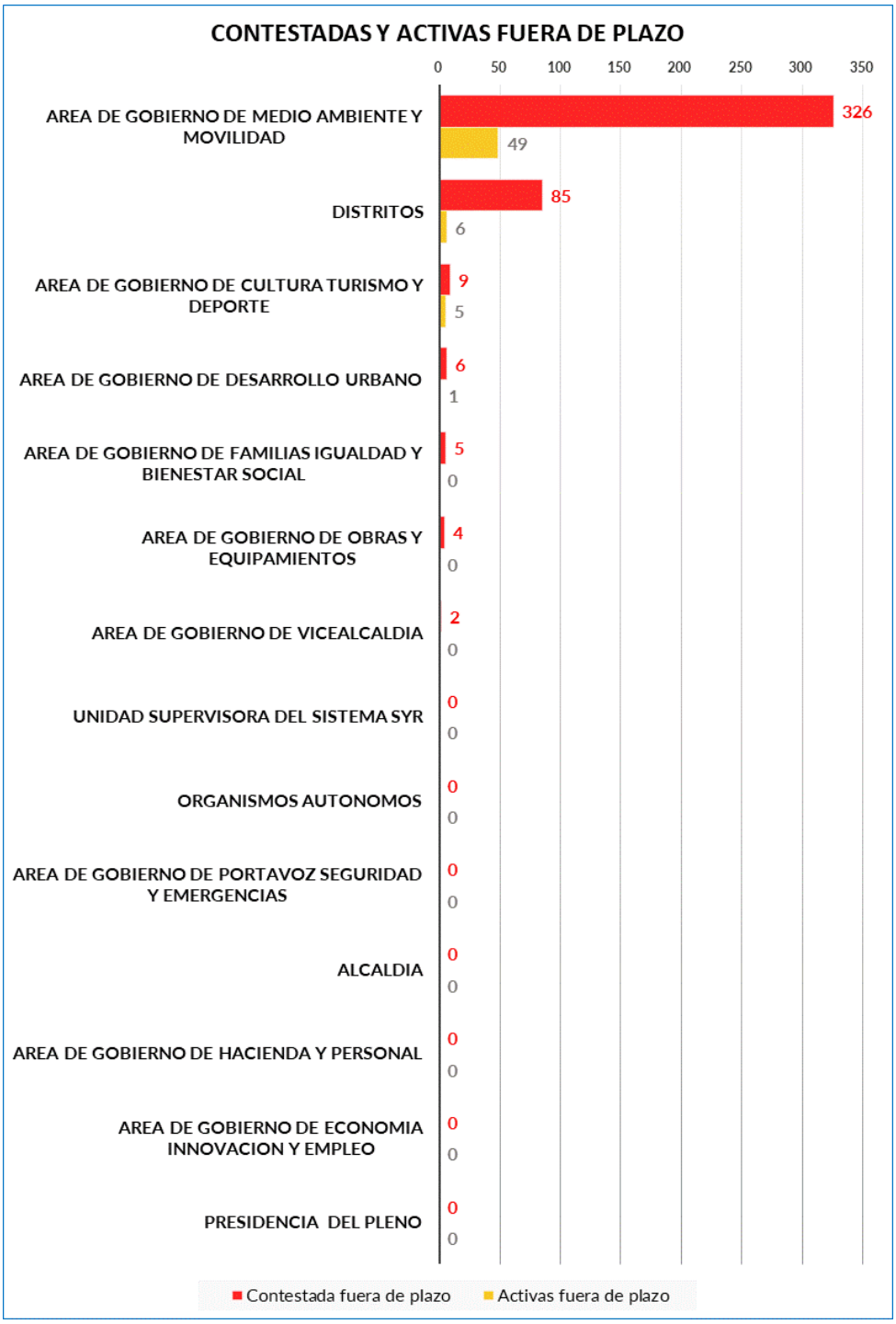
2.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas

El análisis se completa con los datos de terminación realizada por lo que en el Sistema SyR se denomina unidades organizativas, es decir, las Áreas de Gobierno, Coordinaciones de Distritos, Organismos Autónomos, Coordinación de la Alcaldía y la Presidencia del Pleno[9].

En las tablas y gráficos siguientes se muestra la información ordenadas de la mayor a la menor tramitación para el periodo de presentación primer semestre 2021:



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

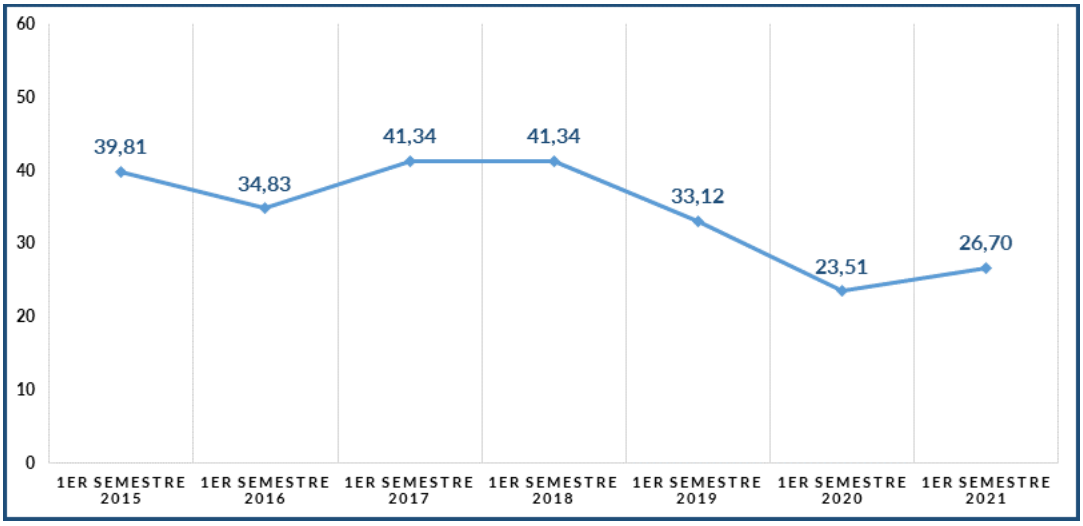


2.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

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

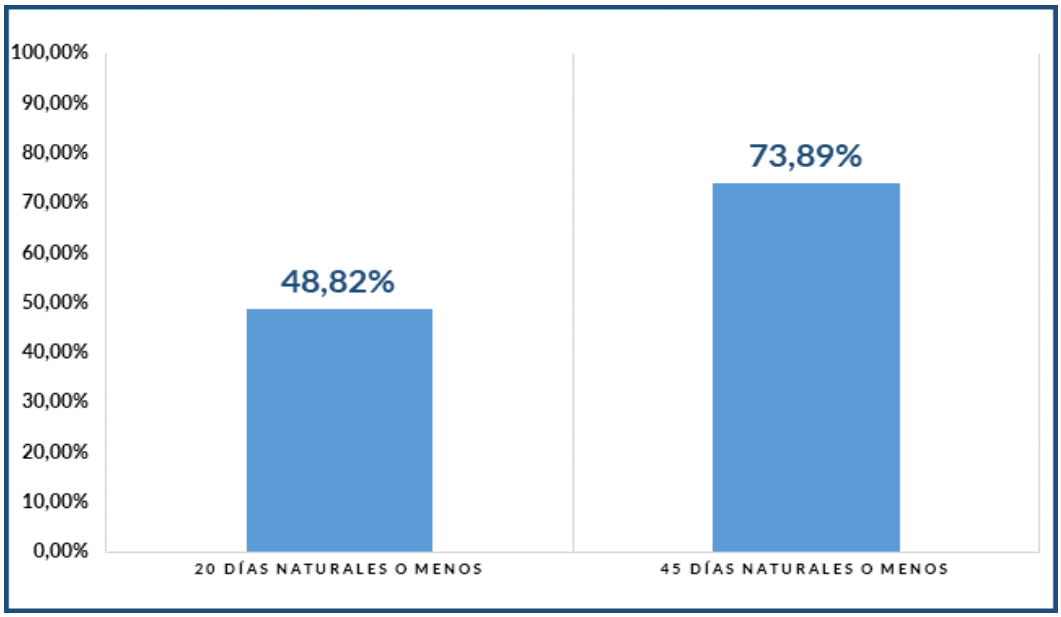
El tiempo medio para el primer semestre 2021, ha sido de **26,70 días naturales**.

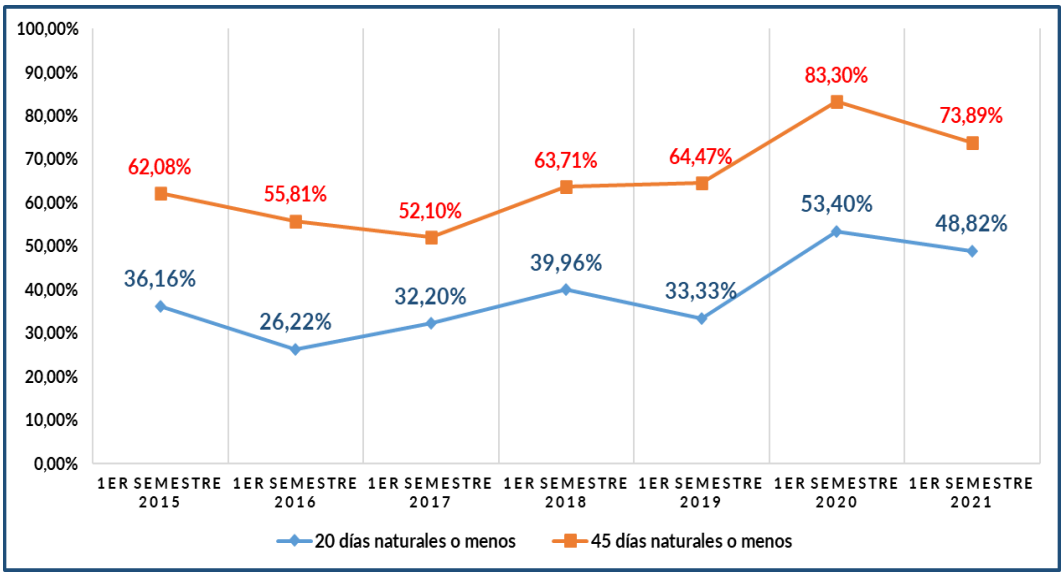
Los datos de los cuatro años y la variación porcentual del tiempo del primer semestre 2021 respecto al de los otros tres se muestran en el siguiente gráfico:



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

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





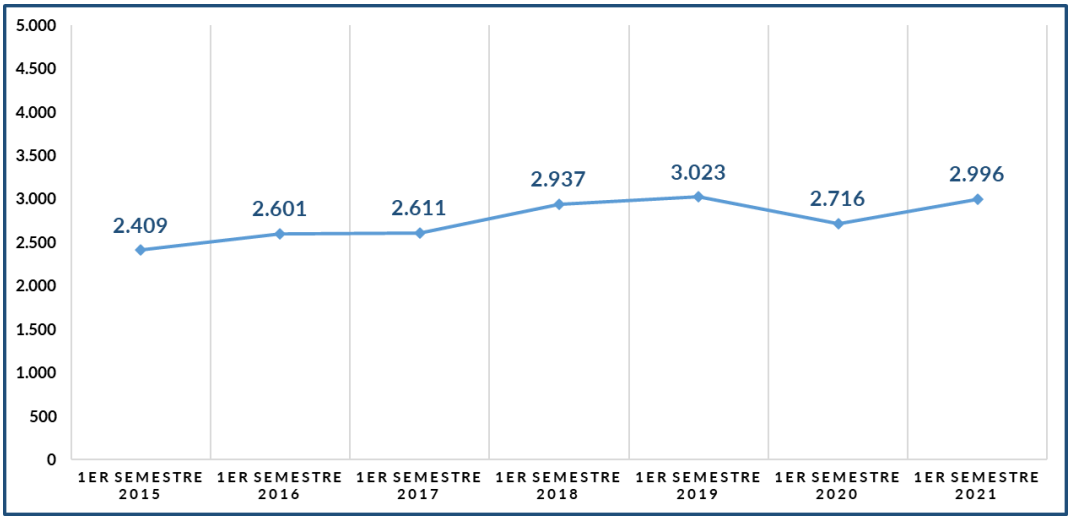
SyR Generales	VARIACIÓN INTERANUAL					
	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
20 días naturales o menos	-27,49%	22,81%	24,10%	-16,59%	60,21%	-8,57%
45 días naturales o menos	-10,10%	-6,65%	22,28%	1,19%	29,21%	-11,30%

3. SyR TRIBUTARIAS

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

Tal y como se indicó anteriormente, en el primer semestre del año 2021 tuvieron entrada un total de 3.166 solicitudes (incluyen las 131 que fueron dadas de alta directamente desde el Servicio de sugerencias y reclamaciones).

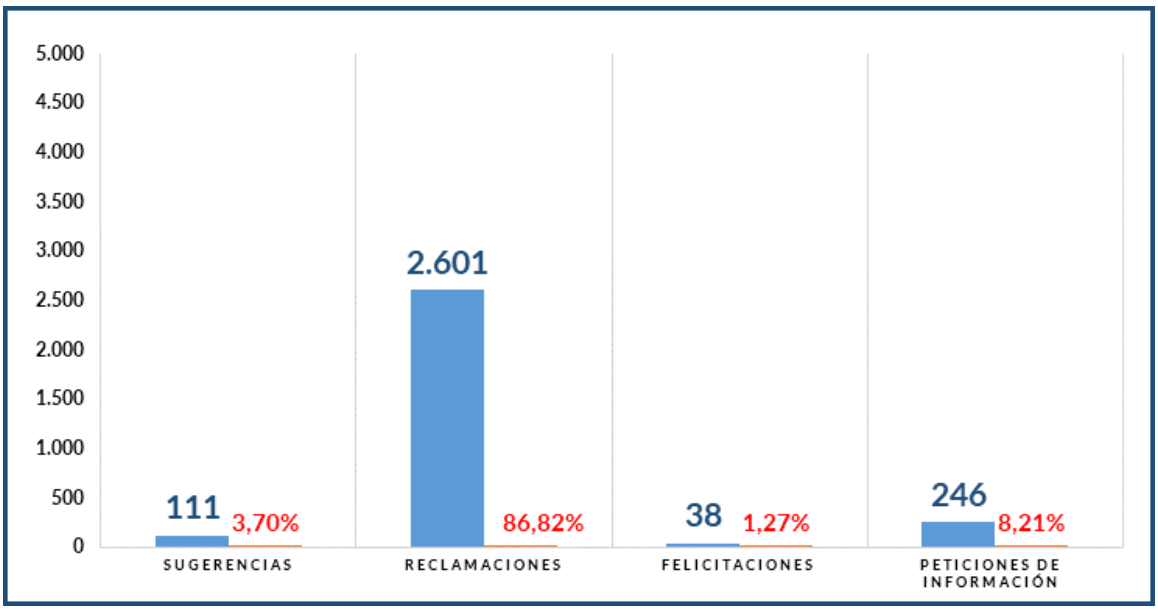
Sobre esta entrada de SyR Tributarias (3.166), un total de 170 (5,37%), en la fase de supervisión se cambiaron por su contenido a SyR Generales o a peticiones de información generales. Por tanto, el número final de SyR que fueron gestionadas y tramitadas por el Departamento de SyR Tributarias en el primer semestre del año 2021 fue 2.996.



	VARIACIÓN INTERANUAL					
	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
SyR Tributarias	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-10,16%	10,31%

3.1. TIPO DE SyR

La distribución por tipo de solicitud para el primer semestre del año 2021 es la siguiente:



Los datos de evolución por tipo de SyR para el período 2015-2021 se muestran en la tabla que se incluye a continuación:

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

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

Varios aspectos se pueden destacar en el análisis por tipo de SyR tributarias. En primer lugar el descenso de las felicitaciones y de las peticiones de información, en ambos

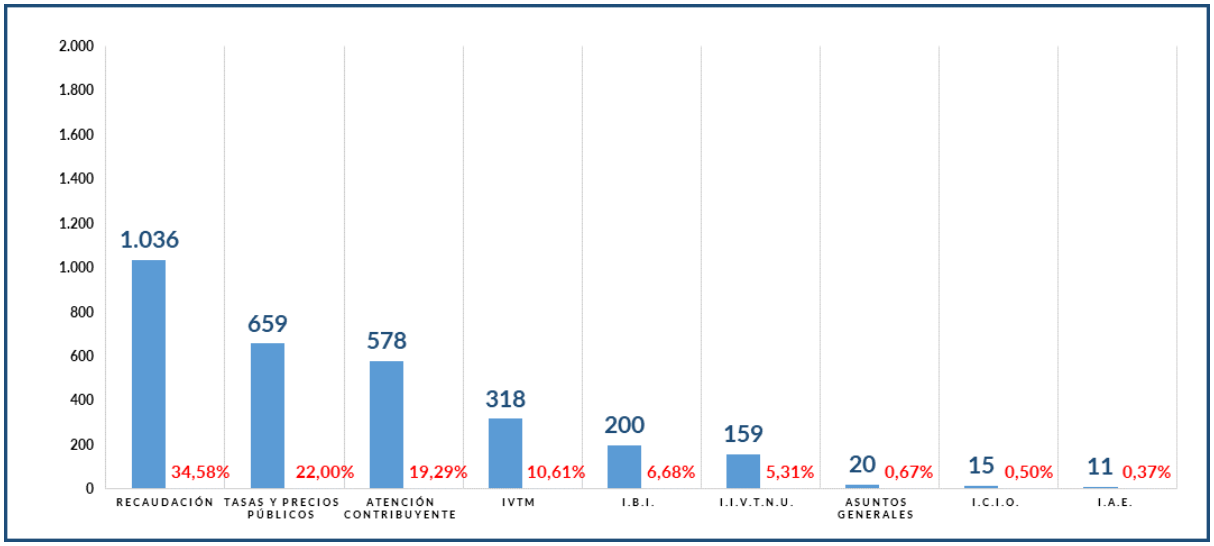
casos, con el valor porcentual del 39%. Respecto a las sugerencias y reclamaciones, en ambos casos han experimentado incrementos del 35% y del 20%, respectivamente.

3.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

En el primer semestre 2021, la materia "*Recaudación*" es la que ha presentado mayor número de solicitudes, 1.036, lo que supone el 35% de todas las SyR de carácter tributario. La segunda en importancia es la materia "*Tasas y Precios Públicos*", que con 659 SyR recibidas supone el 22% del total.

El tercer lugar lo ocupa "*Atención al Contribuyente*", con un total de 578 solicitudes recibidas, el 19% del total, y muestra un ligero descenso respecto al primer semestre del 2020, el 4%. Sin embargo, sigue por encima de los valores del mismo periodo de 2019. Una vez más, la influencia de la pandemia afecta a esta materia. Las medidas de seguridad adoptadas frente al Covid-19 y la disminución de la atención presencial que repercute en la demanda de atención telefónica y telemática ha producido numerosas incidencias que son las causas de este aumento significativo.

El "*IVTM*" con 318 solicitudes, el 11% del total y el "*IBI*" con 200, el 7 %, son la cuarta y quinta en el escalafón del primer semestre de 2021. El resto de las materias en las que se clasifican las SyR tributarias presentan valores porcentuales por debajo del 5%.

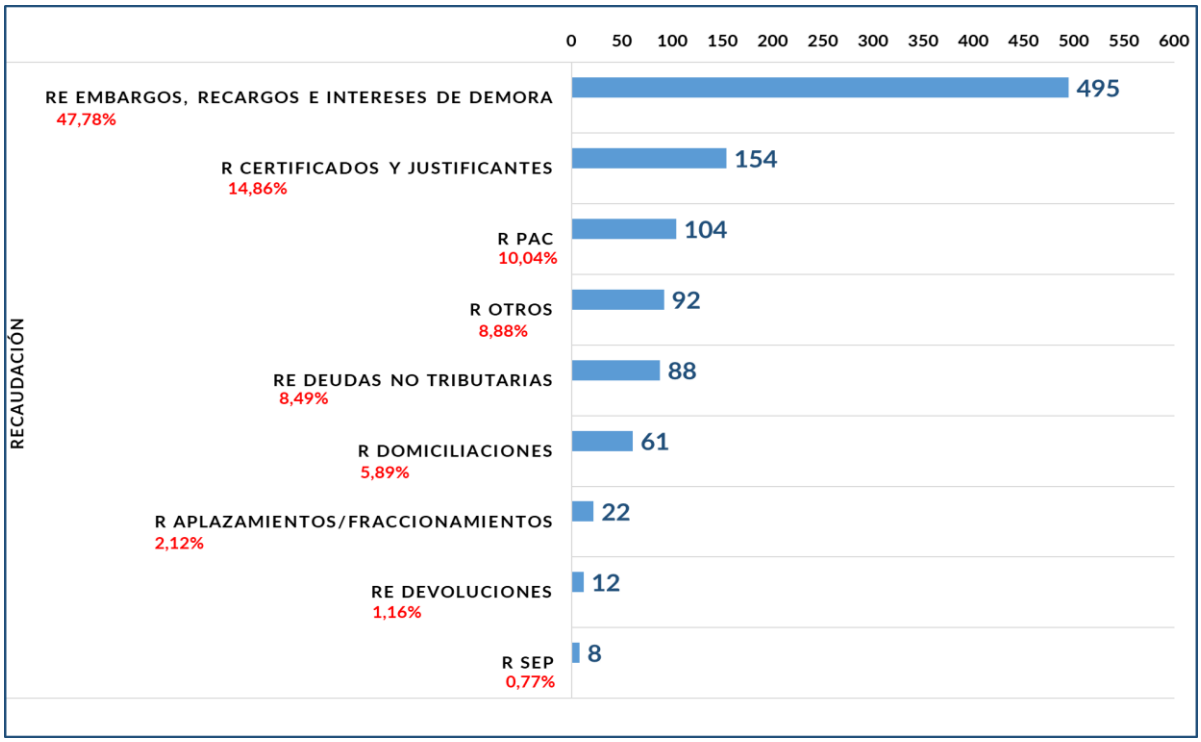


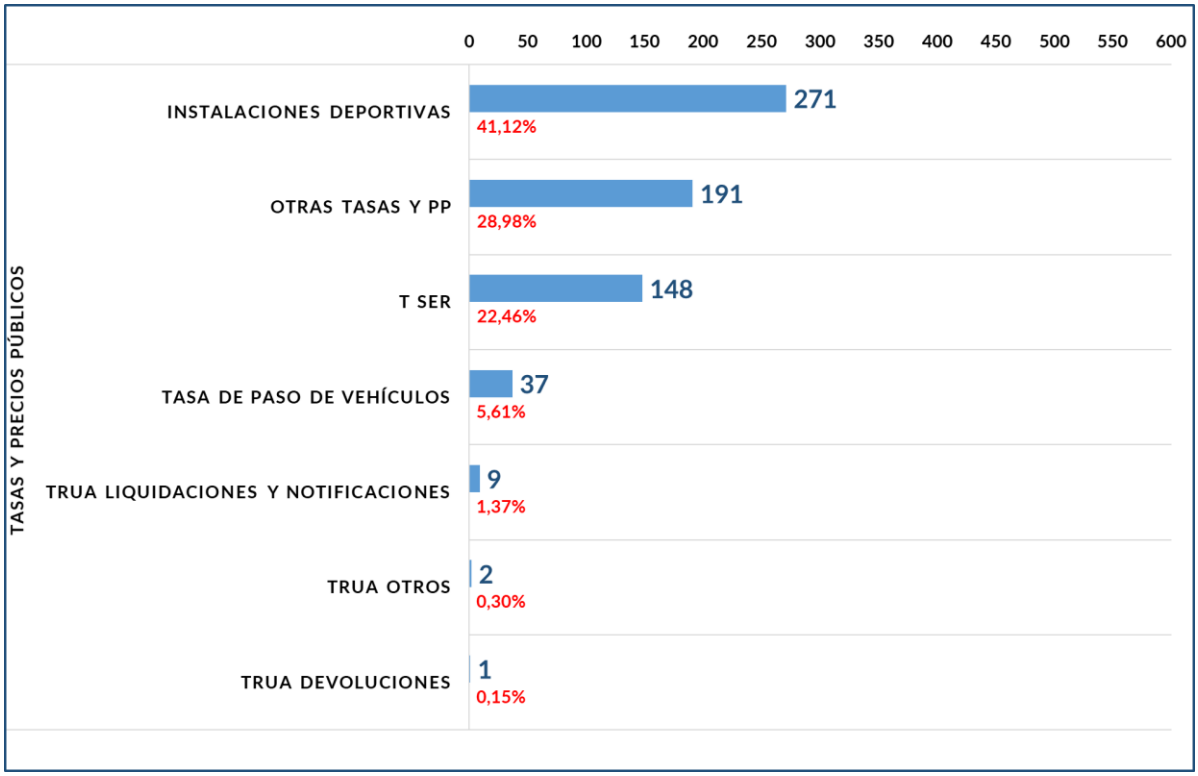
Los datos de número de SyR tramitado de cada uno de los cinco años, así como las variaciones porcentuales año a año, se muestran en las tablas siguientes:

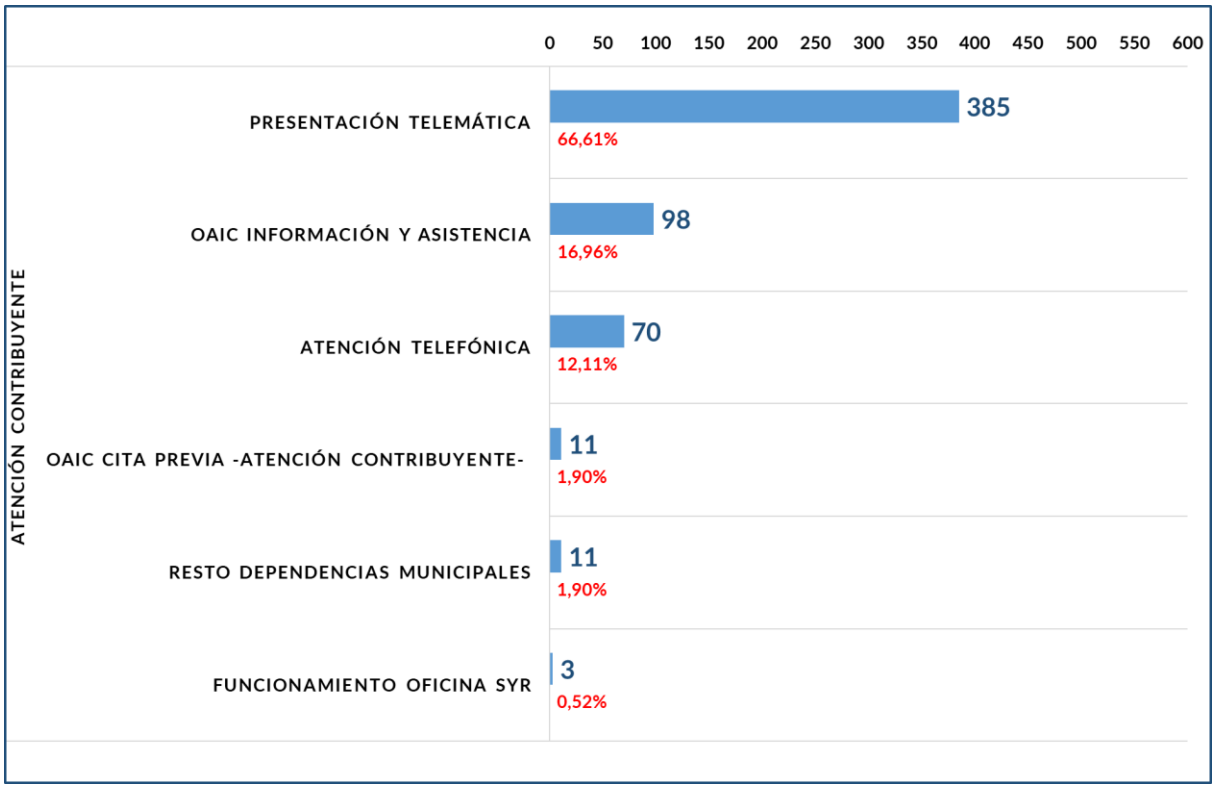
Materia	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Recaudación	916	1.141	955	889	643	751	1.036
Tasas y precios públicos	185	262	357	881	997	577	659
Atención contribuyente	245	390	509	407	450	602	578
I.V.T.M.	500	392	316	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
Asuntos generales	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
Oficina del Defensor del Contribuyente	51	---	---	---	---	---	---
Total	**2.409**	**2.601**	**2.611**	**2.937**	**3.023**	**2.716**	**2.996**

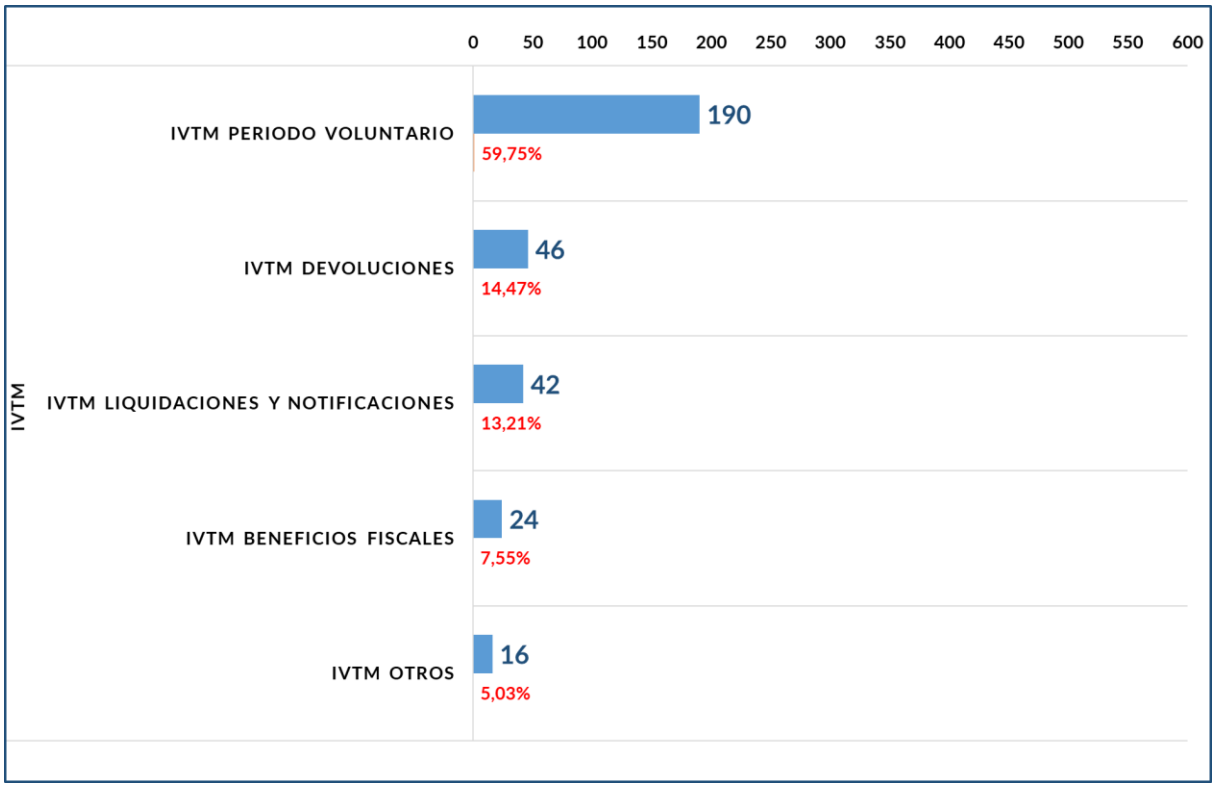
	VARIACIÓN INTERANUAL					
Materia	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Recaudación	24,56%	-16,30%	-6,91%	-27,67%	16,80%	37,95%
Tasas y precios públicos	41,62%	36,26%	146,78%	13,17%	-42,13%	14,21%
Atención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

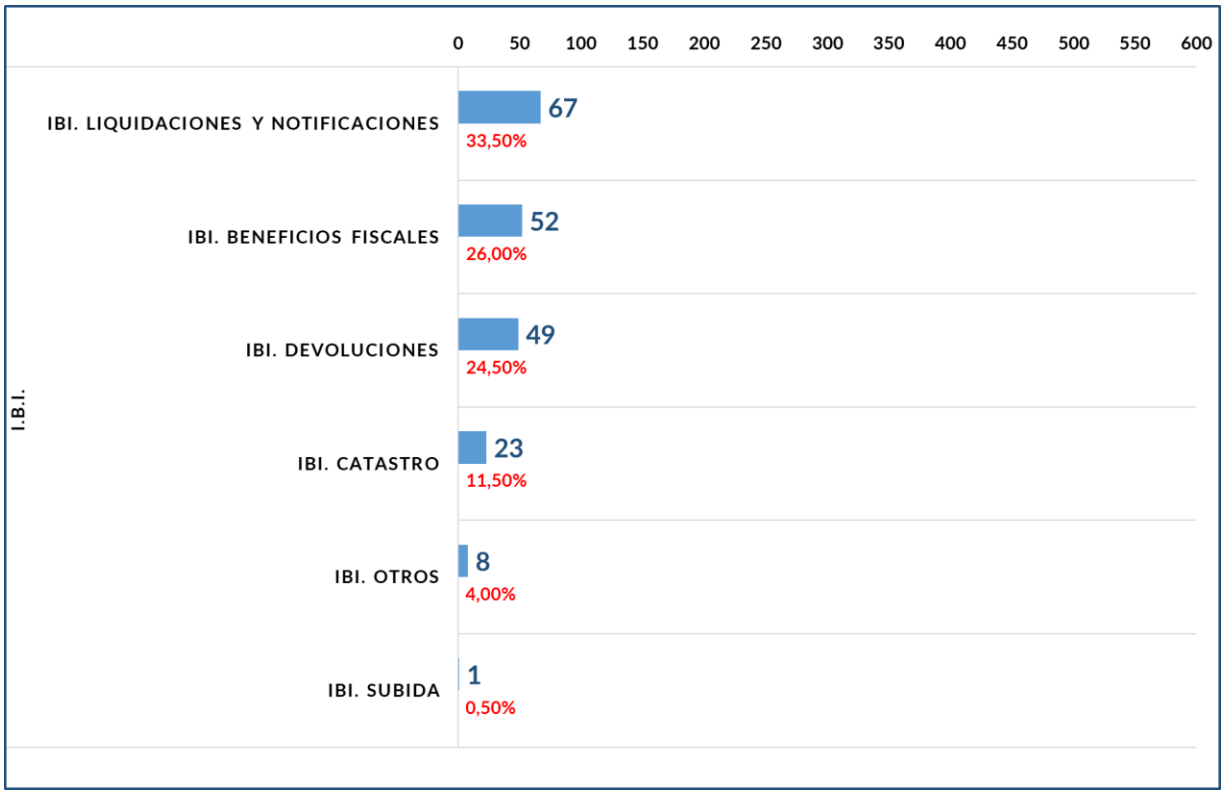
A continuación se muestran gráficos de cada materia con información numérica y porcentual de las submaterias.

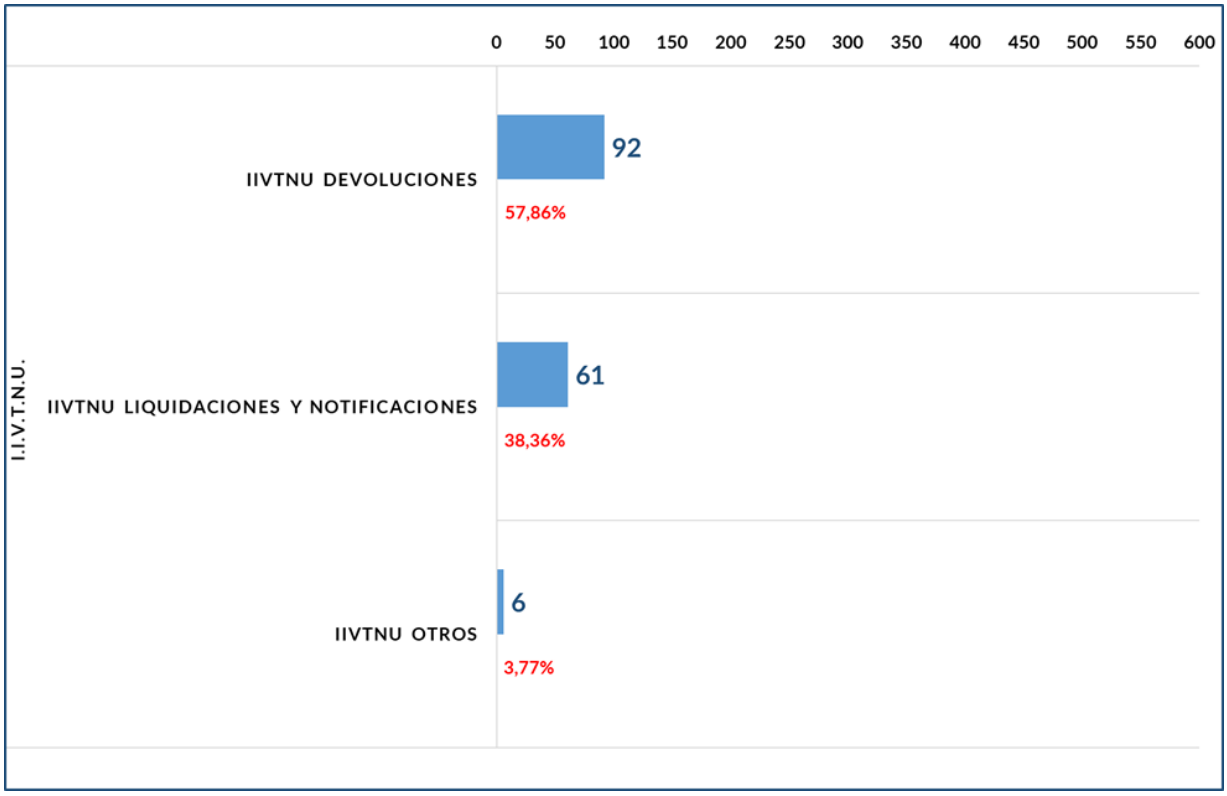

RECAUDACIÓN
0 50 100 150 200 250 300 350 400 450 500 550 600
RE EMBARGOS, RECARGOS E INTERESES DE DEMORA
47,78%
495
R CERTIFICADOS Y JUSTIFICANTES
14,86%
154
R PAC
10,04%
104
R OTROS
8,88%
92
RE DEUDAS NO TRIBUTARIAS
8,49%
88
R DOMICILIACIONES
5,89%
61
R APLAZAMIENTOS/FRACCIONAMIENTOS
2,12%
22
RE DEVOLUCIONES
1,16%
12
R SEP
0,77%
8


TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS
0 50 100 150 200 250 300 350 400 450 500 550 600
INSTALACIONES DEPORTIVAS
41,12%
271
OTRAS TASAS Y PP
28,98%
191
T SER
22,46%
148
TASA DE PASO DE VEHÍCULOS
5,61%
37
TRUA LIQUIDACIONES Y NOTIFICACIONES
1,37%
9
TRUA OTROS
0,30%
2
TRUA DEVOLUCIONES
0,15%
1

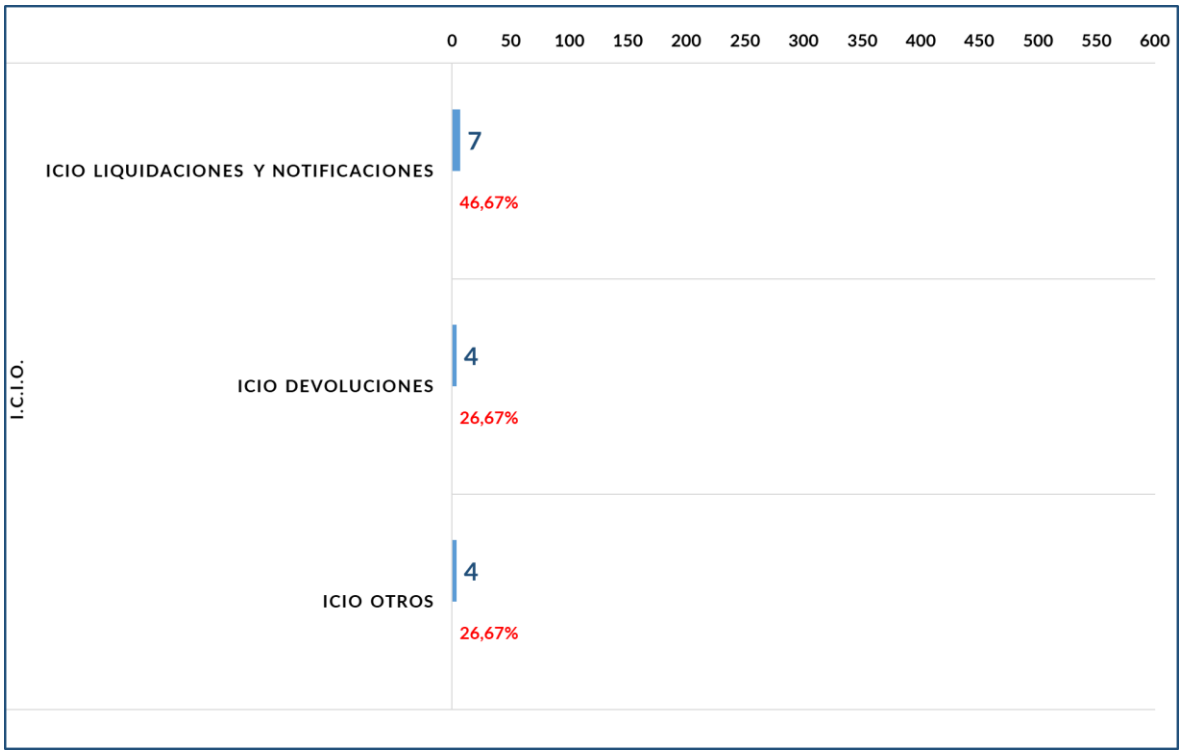

0 50 100 150 200 250 300 350 400 450 500 550 600
ATENCIÓN CONTRIBUYENTE
PRESENTACIÓN TELEMÁTICA
385
66,61%
OAIC INFORMACIÓN Y ASISTENCIA
98
16,96%
ATENCIÓN TELEFÓNICA
70
12,11%
OAIC CITA PREVIA -ATENCIÓN CONTRIBUYENTE-
11
1,90%
RESTO DEPENDENCIAS MUNICIPALES
11
1,90%
FUNCIONAMIENTO OFICINA SYR
3
0,52%

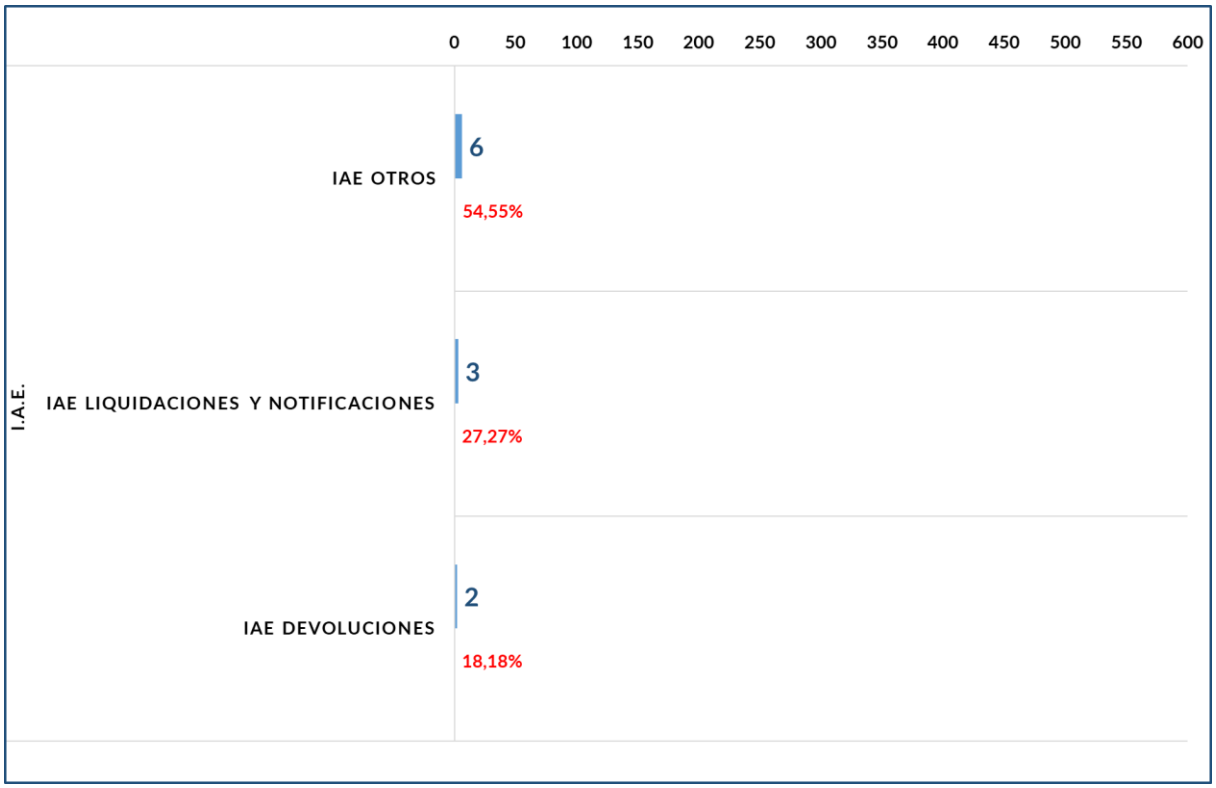

0 50 100 150 200 250 300 350 400 450 500 550 600
IVTM
IVTM PERIODO VOLUNTARIO
190
59,75%
IVTM DEVOLUCIONES
46
14,47%
IVTM LIQUIDACIONES Y NOTIFICACIONES
42
13,21%
IVTM BENEFICIOS FISCALES
24
7,55%
IVTM OTROS
16
5,03%


0 50 100 150 200 250 300 350 400 450 500 550 600
I.B.I.
IBI. LIQUIDACIONES Y NOTIFICACIONES
67
33,50%
IBI. BENEFICIOS FISCALES
52
26,00%
IBI. DEVOLUCIONES
49
24,50%
IBI. CATASTRO
23
11,50%
IBI. OTROS
8
4,00%
IBI. SUBIDA
1
0,50%


0 50 100 150 200 250 300 350 400 450 500 550 600
I.I.V.T.N.U.
IIVTNU DEVOLUCIONES
92
57,86%
IIVTNU LIQUIDACIONES Y NOTIFICACIONES
61
38,36%
IIVTNU OTROS
6
3,77%

0 50 100 150 200 250 300 350 400 450 500 550 600
ASUNTOS GENERALES
AG OTROS
11
55,00%
AG OTRAS ADMINISTRACIONES O EMPRESAS
7
35,00%
AG SYR GENERAL/P.I.
2
10,00%


0 50 100 150 200 250 300 350 400 450 500 550 600
I.C.I.O.
ICIO LIQUIDACIONES Y NOTIFICACIONES
7
46,67%
ICIO DEVOLUCIONES
4
26,67%
ICIO OTROS
4
26,67%



A continuación, se realiza un breve análisis de aquellas submaterias SyR tributarias que presentaron un número de solicitudes superior a 100 durante el primer semestre del año 2021:

Materia	Submateria	1er Semestre 2021
Recaudación	RE Embargos, recargos e intereses de demora	495
Atención contribuyente	Presentación telemática	385
Tasas y precios públicos	Instalaciones deportivas	271
Tasas y precios públicos	Otras tasas y PP	191
IVTM	IVTM Periodo voluntario	190
Recaudación	R Certificados y justificantes	154
Tasas y precios públicos	T SER	148
Recaudación	R PAC	104

Embargos, recargos e intereses de demora - 495 SyR: como consecuencia de la pandemia muchas personas y familias han sufrido menoscabo en su economía. Por tanto, muchas de las reclamaciones recibidas en el Sistema SyR, hacen alusión a la mala situación económica sobrevenida, solicitando que, en ese contexto, no deberían ejecutarse los embargos, recargos e intereses de demora.

A estas solicitudes se unen las "*habituales*" que se clasifican dentro de esta submateria. En estos casos, los motivos de las reclamaciones versan, en su mayoría, sobre la falta de notificación previa de las deudas (bien se trate de la ausencia o retraso en el envío de los denominados recibos), así como a la falta de comunicación previa de la existencia del procedimiento ejecutivo.

También se presentan reclamaciones en las que los contribuyentes aluden a que no son titulares de los objetos tributarios cuyo pago se le exige, e indican que desconocen que deben solicitar la baja ante el Registro correspondiente (esto se observa sobre todo en el IVTM dado que el segundo trimestre es el de su periodo voluntario).

Por otra parte, se han recibido reclamaciones relativas a la imposición del recargo de apremio sobre deudas que se creían domiciliadas, bien sea porque no se les informa del comienzo de efectos de la domiciliación solicitada, bien por causas imputables al contribuyente, puesto que, en momento del cargo en cuenta bancaria, resulta que esta se encuentra sin fondos. Es frecuente la alusión a problemas telemáticos y de dilación en la cita (obtenida con el servicio de cita previa) que en opinión de los reclamantes es la causa de haber llegado al periodo ejecutivo.

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

Por último, existe una reiteración de quejas que han entrado en Sistema, a pesar de ser solicitudes ya contestadas desde el Ayuntamiento de Madrid. Las personas que han presentado reclamaciones no siguen las indicaciones de recurso y vuelven a presentar reclamación.

Presentación telemática - 385 SyR: en el primer semestre del año 2021, la tramitación telemática ha aumentado notablemente en gran medida como consecuencia de las normas de seguridad frente al Covid-19 adoptadas durante todo el primer semestre por la pervivencia de la pandemia. Evidentemente con una menor atención presencial en Oficinas de Atención e Información al Contribuyente, se ha derivado mucha tramitación al canal telemático (también al telefónico en aquellos trámites administrativos que pueden realizarse por teléfono) por lo que a las incidencias y problemas habituales de la tramitación telemática se ha unido las producidas por una demanda mucho mayor, lo que, en ocasiones, provocó bloqueos y saturación del sistema.

Es significativo el incremento de reclamaciones relativas a la imposibilidad de presentar telemáticamente solicitudes de pago de tributos, especialmente de tasas por ocupación de la vía pública por realización de obras de construcción y demolición, ya que, en algún momento, la página web no admitió la introducción de los datos personales, pero, sin embargo, sí el pago de la tasa. Debido a que las personas contribuyentes tenían que volver a intentar la presentación de forma telemática, observaron que debían abonar la tasa nuevamente, aunque el cargo se hubiera realizado.

También se han presentado un número significativo de reclamaciones relativas a la imposibilidad de acceder a Mi Carpeta. Asimismo, continúan y aumentan las incidencias en la presentación telemática que producen reclamaciones en todos los trámites de tributos y precios públicos. La mayor afluencia de contribuyentes hacia la tramitación telemática ha producido un número mayor de incidencias y, lógicamente, el incremento en el número de reclamaciones.

Por último, señalar el aumento del número de reclamaciones referentes al pago telemático en el segundo trimestre, en concreto del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (que tiene su periodo voluntario de pago desde el 1 de abril al 31 de mayo).

Instalaciones deportivas. Tasas y precios públicos – 271 SyR: los motivos de las reclamaciones son diversos, si bien continúa (ya desde marzo de 2020) situándose en primer lugar aquellas cuestiones derivadas de la pandemia: devolución del ingreso de cuotas en los Centros Deportivos Municipales por no poder asistir por tener que guardar la preceptiva cuarentena, por prudencia o prevención originada por las circunstancias.

Junto con lo anterior, también se han recibido solicitudes en las que las personas usuarias indican que no han podido disfrutar de los servicios reservados. En estos casos se ha comprobado que las causas no son imputables al Ayuntamiento y, esto ha supuesto la denegación de la devolución solicitada, conforme a la normativa de aplicación.

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

Por último, hay que indicar, como ha sido siempre habitual, el mantenimiento de numerosas quejas mostrando disconformidad con el pago del importe abonado en concepto de precio público debido a la falta de prestación del servicio en los diferentes Centros Deportivos Municipales, a causa de obras realizadas o de la dificultad en la cobertura de las bajas del personal.

Otras tasas y precios públicos - Tasas y precios públicos -191 SyR: esta submateria engloba todas aquellas tasas y precios públicos que, por su menor relevancia en el ámbito del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, no se configuran como submaterias concretas.

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

deficiente adecuación de los diferentes niveles de los cursos o talleres, o, incluso, su denominación.

Impuesto de vehículos de tracción mecánica. Periodo voluntario - 190 SyR: las reclamaciones referidas a esta submateria son importantes durante el primer semestre del 2021.

La significación de las quejas es consecuencia de la apertura del periodo voluntario de pago del IVTM. Si bien el período impositivo del IVTM coincide con el año natural (excepto cuando se realiza la primera adquisición del vehículo, bajas definitivas o por robo); y se devenga el primer día del período impositivo, esto es, el 1 de enero, su periodo voluntario de pago abarca del 1 de abril al 31 de mayo. Es esta la causa por la que se reciben un mayor número de reclamaciones durante este trimestre, que se corresponden, en su mayoría, con la disconformidad de ciudadano con el pago del IVTM por la venta del vehículo, haberse trasladado de municipio de residencia, o no haber recibido el correspondiente recibo en su domicilio, entre otras.

Certificados y justificantes – 154 SyR: las solicitudes incluidas en esta submateria están relacionadas con la obtención de certificados y justificantes.

Los motivos pueden encontrarse en que un importante número de ellas se refieren a la obtención de justificantes de pago del IVTM, pero no solo, puesto que también es significativa la solicitud de justificantes de pago de otros tributos, como el IBI o el IIVTNU.

Asimismo, numerosos certificados de estar al corriente de pago o de no tener deudas con la Agencia Tributaria, se presentan como reclamación tributaria, en lugar de como solicitud de carácter general, ya que esto conlleva que, generalmente sean emitidos en menor brevedad de tiempo.

Tasa por el servicio de estacionamiento regulado (Tasa SER)-Tasas y precios públicos – 148 SyR: Las reclamaciones se refieren a incidencias con el pago de la tasa de renovación de residentes y comerciantes. Incidencias muy variadas que producen pagos dobles, falta de pago, autorizaciones no concedidas y otras muchas. También nuevas solicitudes de devolución y quejas por retrasos en la devolución de las cantidades prorrateadas por el tiempo en el que se suspendió el pago de tasa por el confinamiento.

Pago a la Carta – Recaudación - 104 SyR: esta submateria trata todas las cuestiones referidas a la modalidad de domiciliación de algunos tributos municipales denominada Pago a la Carta (PAC).

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

Las quejas en este caso se refieren, en su mayoría, al desconocimiento de los efectos del PAC que se ha dado de alta, al entender, por ejemplo, que su PAC tendrá efectos en el ejercicio actual, cuando sus efectos, al depender del momento en el que se da de alta el mismo, son para el ejercicio siguiente.

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

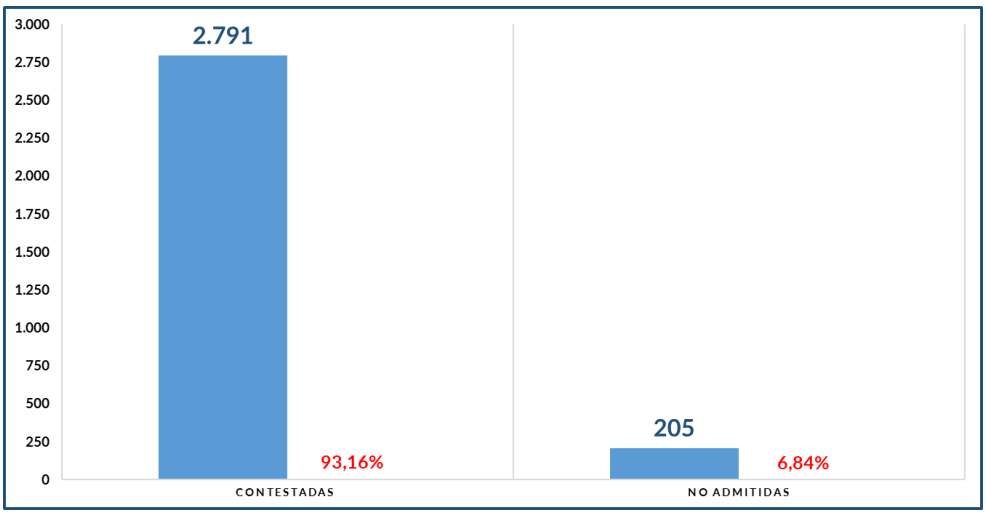
El análisis de las materias y submaterias se completa con un listado que muestra la evolución y el comportamiento que han tenido las 15 submaterias que más SyR han recibido en los primeros semestres del año 2017-2021:

SUBMATERIA 1er semestre 2021		SUBMATERIA 1er semestre 2020		SUBMATERIA 1er semestre 2019		SUBMATERIA 1er semestre 2018		SUBMATERIA 1er semestre 2017	
RE Embargos, recargos e intereses de demora	↕	RE Embargos, recargos e intereses de demora	←	Instalaciones deportivas	↕	T Instalaciones deportivas	←	Presentación telemática	
Presentación telemática	←	Instalaciones deportivas	→	IVTM Periodo voluntario	→	NUEVA T Devoluciones (Tasas)	←	R Certificados y justificantes	
Instalaciones deportivas	→	Presentación telemática	↕	Presentación telemática	↕	R Certificados y justificantes	←	RE Deudas no tributarias	→
Otras tasas y PP	←	OAIC Cita previa	←	NUEVA Otras tasas y PP	NUEVA	R PAC	↕	R PAC	
IVTM Periodo voluntario	↕	IVTM Periodo voluntario	→	R PAC	→	R Domiciliaciones	←	T Devoluciones	←
R Certificados y justificantes	←	SER	←	RE Embargos, recargos e intereses de demora	←	NUEVA RE Deudas no tributarias	→	RE Embargos	→
SER	→	Otras tasas y PP	→	Atención telefónica	→	Presentación telemática	←	R Domiciliaciones	→
R PAC	←	R Certificados y justificantes	←	IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	←	NUEVA RE Notificaciones	NUEVA	R Otros	NUEVA
OAIC Información y asistencia	←	R PAC	→	SER	→	NUEVA IVTM Notificaciones	↕	IVTM Notificaciones	↕
R Otros	NUEVA	OAIC Información y asistencia	NUEVA	R Otros	←	NUEVA OAIC Información y asistencia	NUEVA	IBI. Beneficios fiscales	NUEVA
IIVTNU Devoluciones	←	IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	←	OAIC Información y asistencia	→	IBI. Notificaciones	→	IVTM Liquidaciones	NUEVA
RE Deudas no tributarias	←	IBI. Beneficios fiscales	←	NUEVA R Certificados y justificantes	NUEVA	RE Embargos	→	OAIC Atención del funcionario	→
Atención telefónica	NUEVA	IIVTNU Devoluciones	NUEVA	IIVTNU Devoluciones	↕	Atención telefónica	←	T SER (Devoluciones)	←
IBI. Liquidaciones y notificaciones	↕	IBI. Liquidaciones y notificaciones	↕	NUEVA IVTM Liquidaciones y notificaciones	NUEVA	OAIC Atención del funcionario	→	Atención telefónica	→
R Domiciliaciones	NUEVA	RE Deudas no tributarias	NUEVA	RE Deudas no tributarias	↕	IIVTNU Devoluciones	→	IIVTNU Liquidaciones	NUEVA

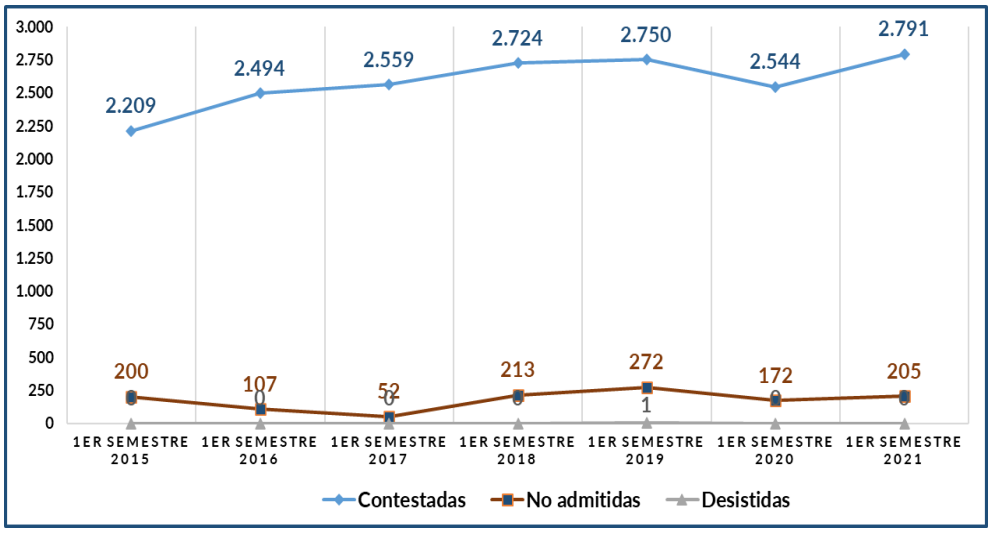
En el Anexo 4 se ofrecen los datos de tipo de expedientes para cada una de las materias.

3.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR

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



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



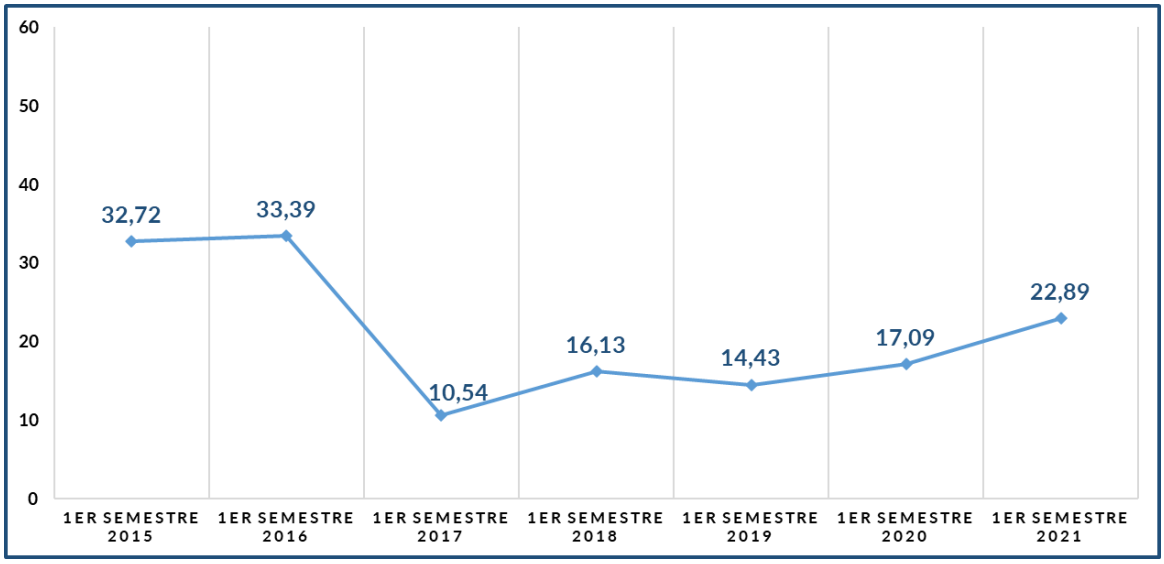
	VARIACIÓN INTERANUAL					
	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Contestadas	12,90%	2,61%	6,45%	0,95%	-7,49%	9,71%
No admitidas	-46,50%	-51,40%	309,62%	27,70%	-36,76%	19,19%
Desistidas	---	---	---	---	---	---
Total	**7,97%**	**0,38%**	**12,49%**	**2,93%**	**-10,16%**	**10,31%**

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

3.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

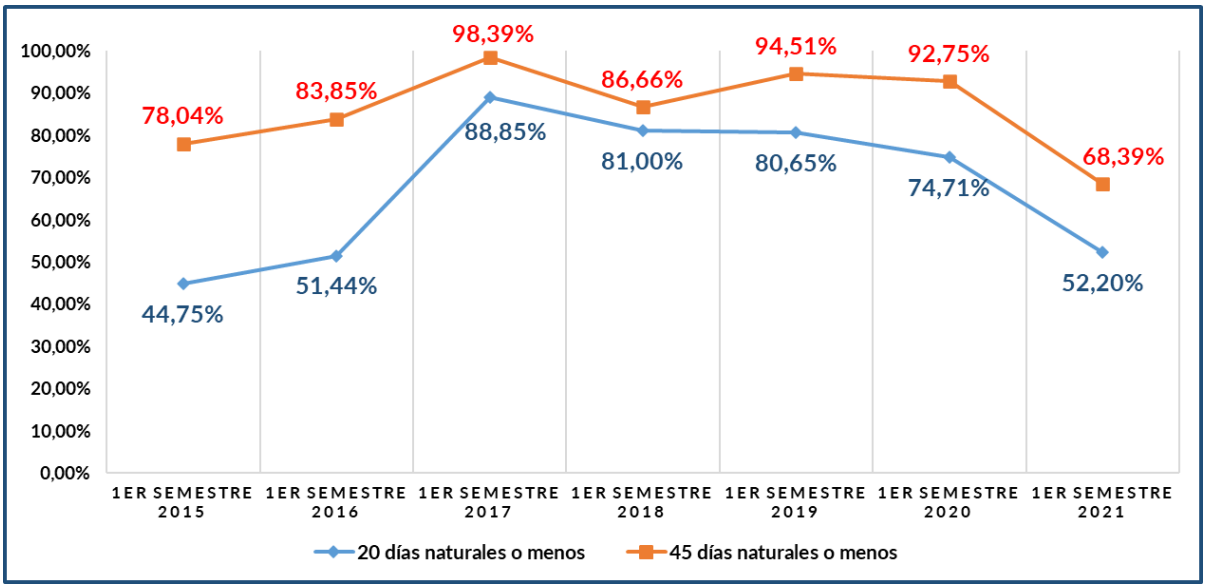
Los indicadores para evaluar el tiempo de respuesta son el tiempo medio y los porcentajes de SyR contestadas (respecto a las tramitadas) por tramos de días.

En cuanto al tiempo medio, durante el primer semestre del año 2021 las SyR Tributarias han sido contestadas en **23 días naturales**.



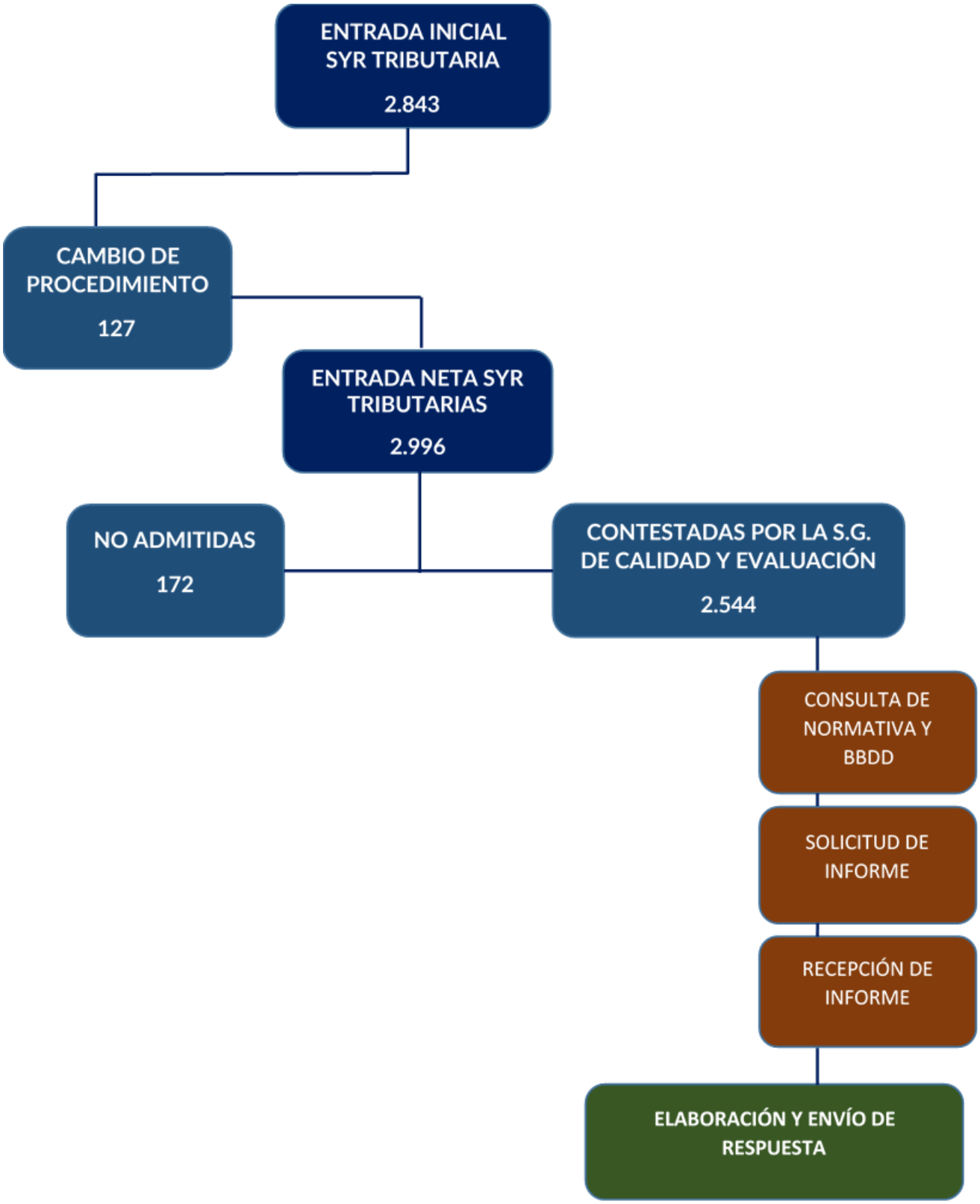
Los datos nos indican que durante el primer semestre del año 2021, en comparación con el del 2020 se ha producido una subida de cinco días naturales en el tiempo medio de contestación. Para explicar este aumento en el tiempo de respuesta hay que tener en consideración las especiales circunstancias que asumió el Departamento de SyR tributarias, fundamentalmente derivadas de la provisión del puesto de trabajo de la jefatura del Departamento.

En cuanto a los porcentajes de SyR con respuesta por tramos de días naturales, durante el primer semestre del año 2021 se han contestado el 52% en un plazo de 20 días naturales o menos y el 68%, en 45 naturales o menos. El análisis de la evolución interanual y las variaciones porcentuales se muestra en el gráfico y la tabla que se incluye a continuación:



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

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.


ENTRADA INICIAL SYR TRIBUTARIA
2.843
CAMBIO DE PROCEDIMIENTO
127
ENTRADA NETA SYR TRIBUTARIAS
2.996
NO ADMITIDAS
172
CONTESTADAS POR LA S.G. DE CALIDAD Y EVALUACIÓN
2.544
CONSULTA DE NORMATIVA Y BBDD
SOLICITUD DE INFORME
RECEPCIÓN DE INFORME
ELABORACIÓN Y ENVÍO DE RESPUESTA

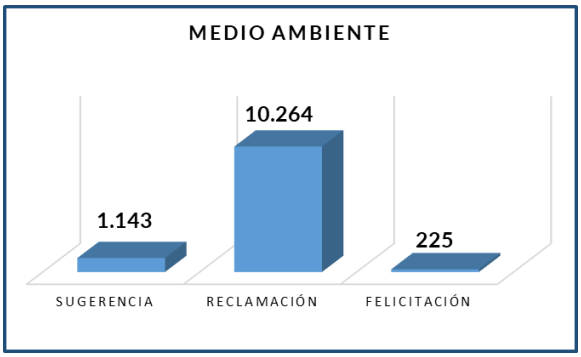
ANEXOS

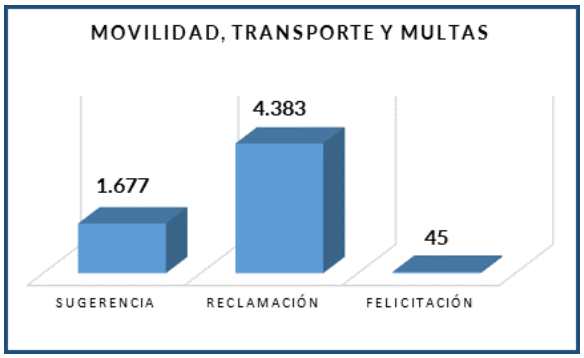
Anexo 1 Relación de unidades gestoras–Primer semestre año 2021

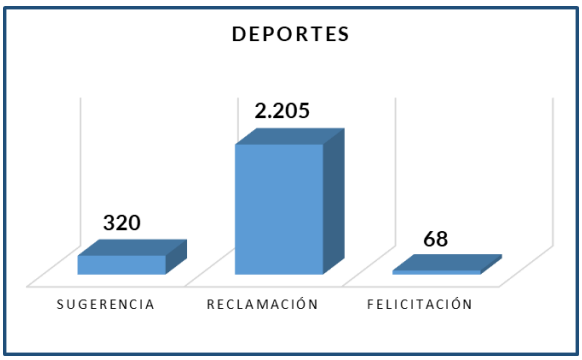
Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora
ALCALDÍA	GABINETE DE LA ALCALDÍA
	DIRECCIÓN GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO
ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA	DIRECCIÓN GENERAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA
	DIRECCIÓN GENERAL DE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

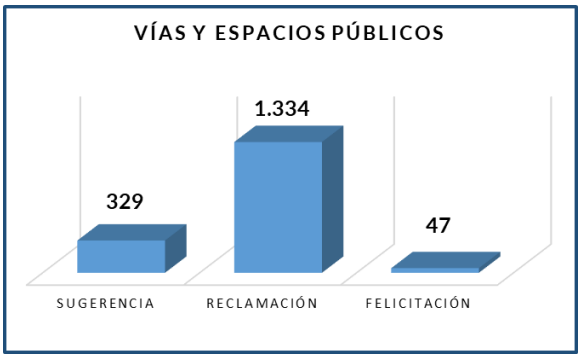
Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora
ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA TURISMO Y DEPORTE	DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTE
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE CULTURA TURISMO Y DEPORTE
	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS
	COORDINACIÓN GENERAL DE CULTURA, DEPORTES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

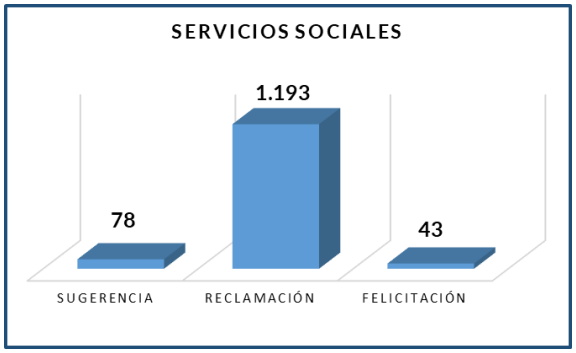
Anexo 2 - Distribución de SyR Generales por materias y tipos de SyR

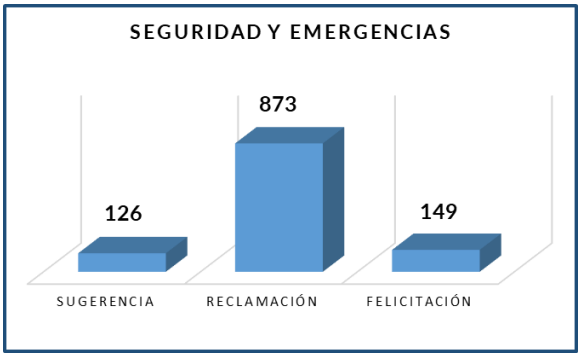


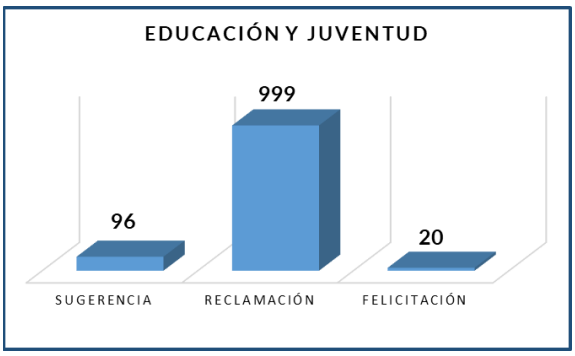


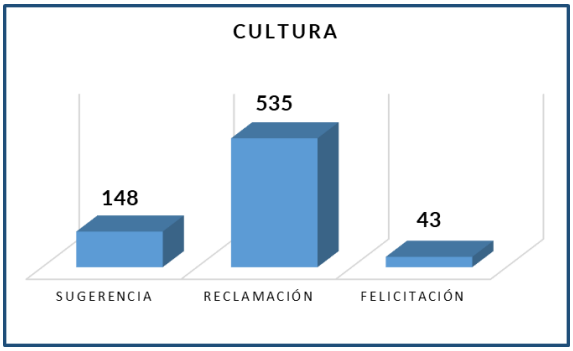


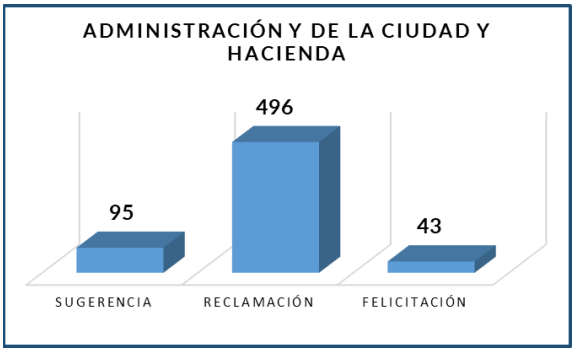


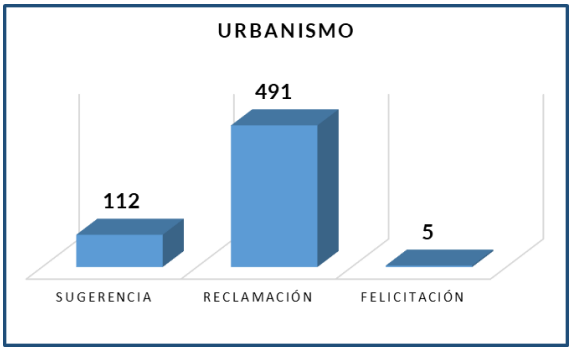


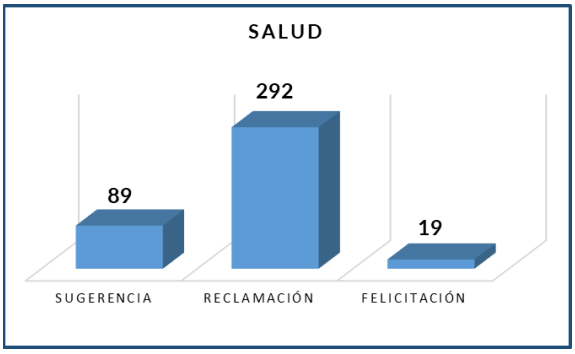


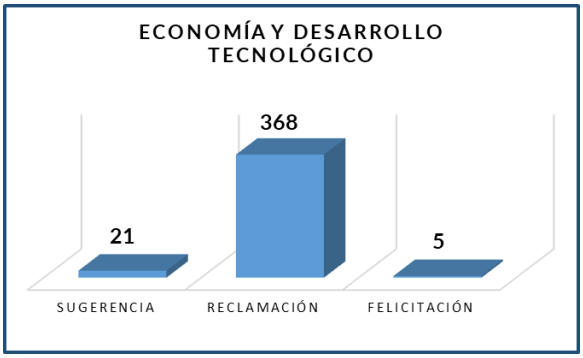


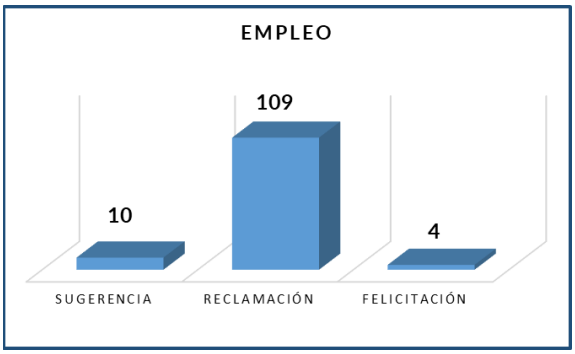

CULTURA
148
535
43
SUGERENCIA
RECLAMACIÓN
FELICITACIÓN

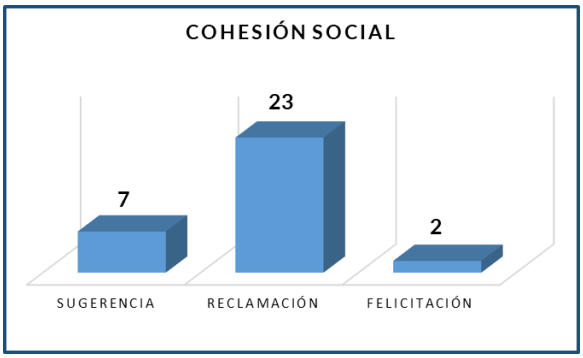

ADMINISTRACIÓN Y DE LA CIUDAD Y HACIENDA
95
496
43
SUGERENCIA
RECLAMACIÓN
FELICITACIÓN

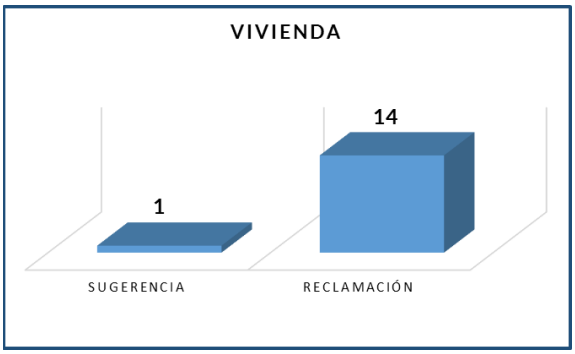

URBANISMO
112
491
5
SUGERENCIA
RECLAMACIÓN
FELICITACIÓN

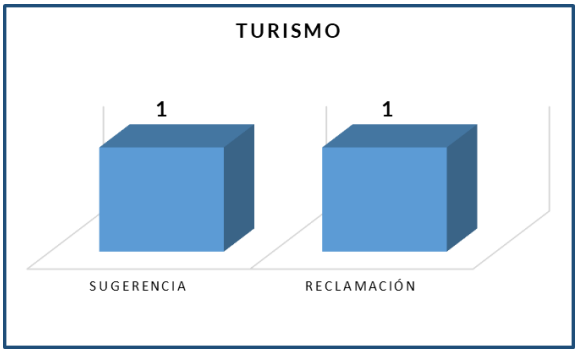

SALUD
89
292
19
SUGERENCIA
RECLAMACIÓN
FELICITACIÓN


ECONOMÍA Y DESARROLLO TECNOLÓGICO
21
368
5
SUGERENCIA
RECLAMACIÓN
FELICITACIÓN


EMPLEO
10
109
4
SUGERENCIA
RECLAMACIÓN
FELICITACIÓN

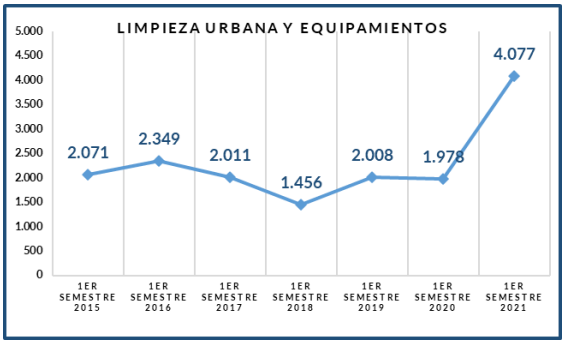

COHESIÓN SOCIAL
7
23
2
SUGERENCIA
RECLAMACIÓN
FELICITACIÓN

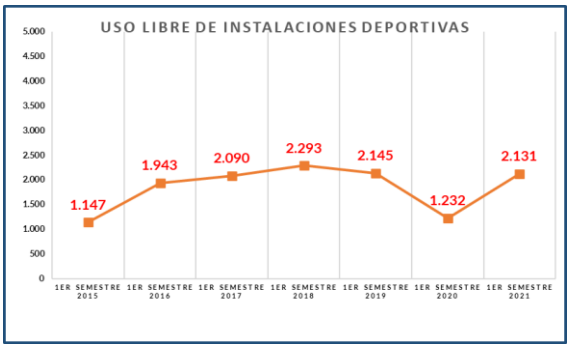

VIVIENDA
1
14
SUGERENCIA
RECLAMACIÓN

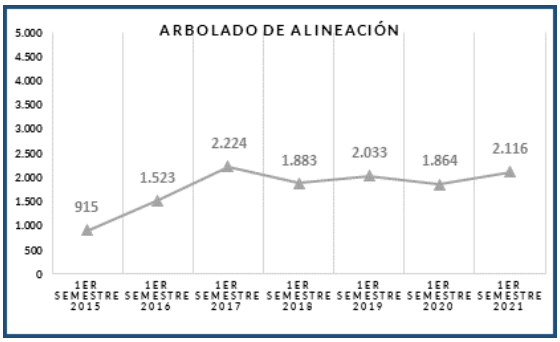

TURISMO
1
1
SUGERENCIA
RECLAMACIÓN

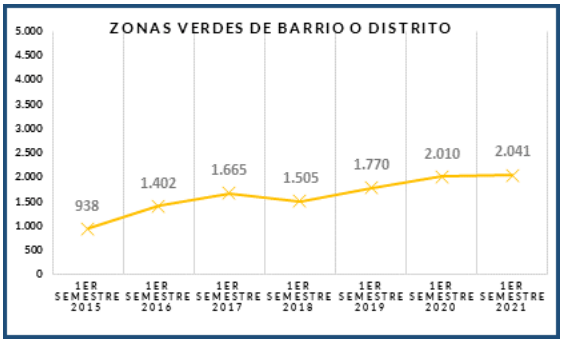
RELACIONES INTERNACIONALES
1
SUGERENCIA

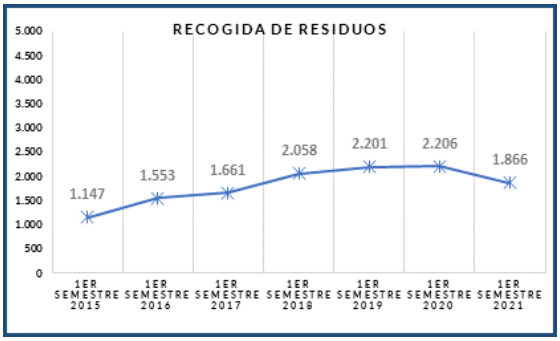
Anexo 3 Evolución de las 15 principales submaterias SyR Generales[10]

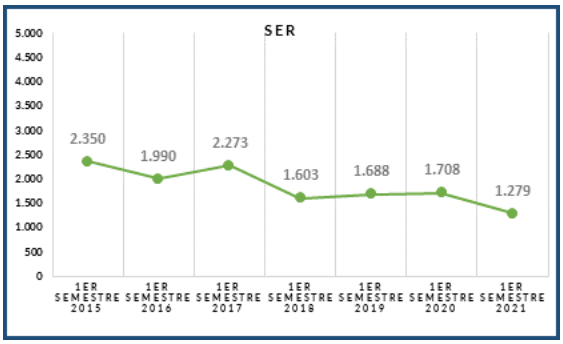


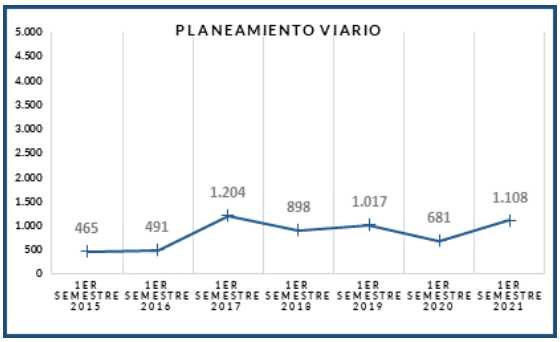


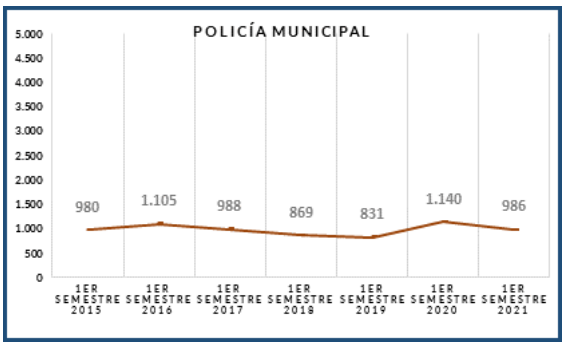




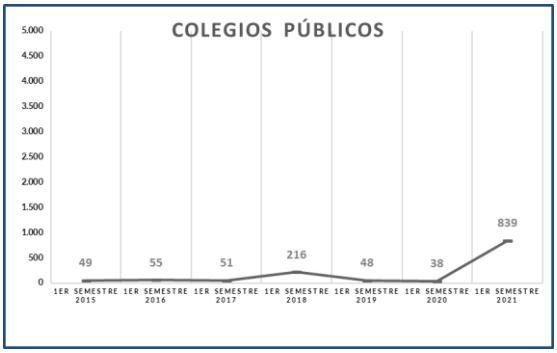


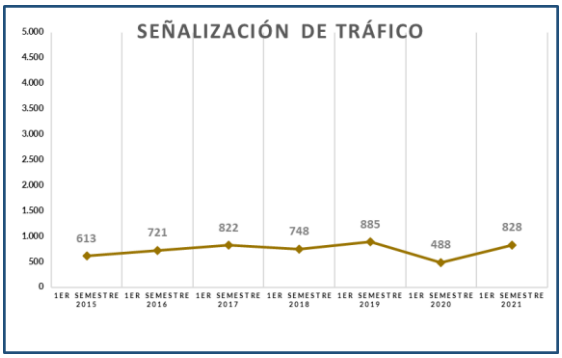


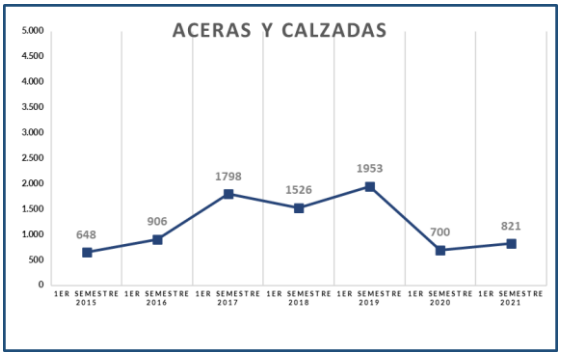


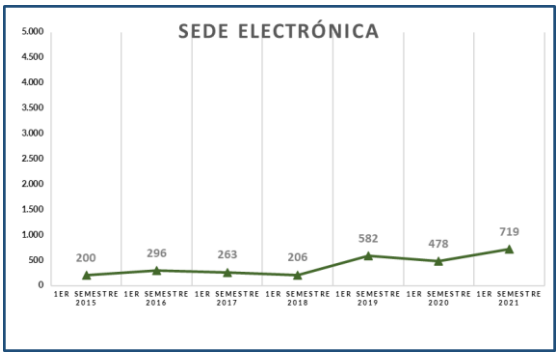


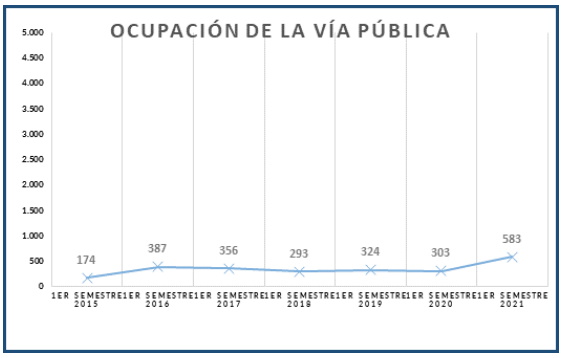
[10] La Submateria Madrid Central fue dada de alta en el Sistema en el mes de agosto de 2018.
En la Submateria limpieza urbana y equipamientos, más de 2.000 solicitudes responden a la entrada masiva durante el temporal "filomena".
En la submateria colegios públicos, el incremento tan importante responde a solicitudes que entraron de forma masiva durante el temporal "filomena".

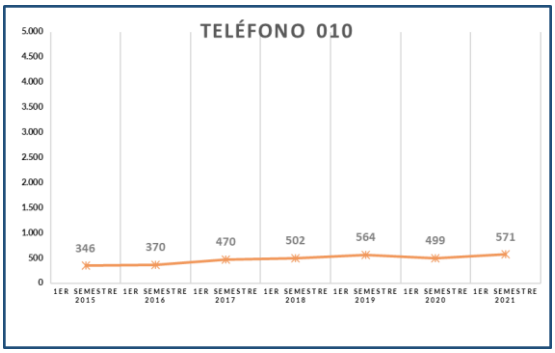

COLEGIOS PÚBLICOS
49
55
51
216
48
38
839

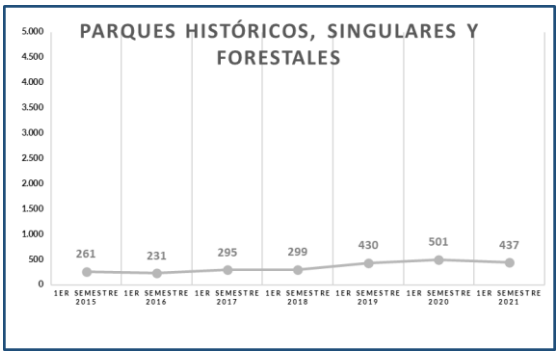

SEÑALIZACIÓN DE TRÁFICO
613
721
822
748
885
488
828


ACERAS Y CALZADAS
648
906
1798
1526
1953
700
821

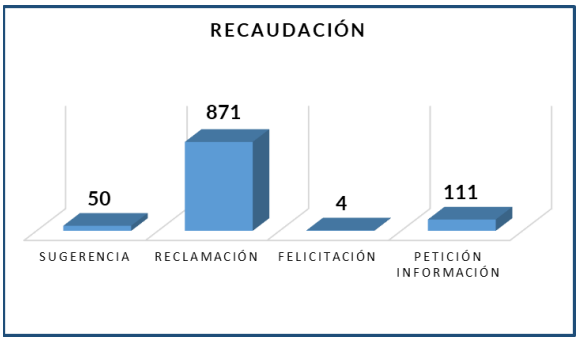

SEDE ELECTRÓNICA
200
296
263
206
582
478
719

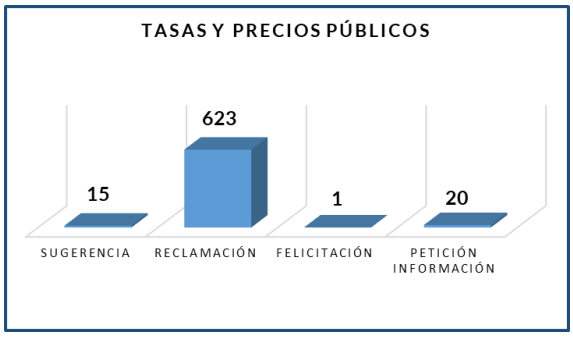

OCUPACIÓN DE LA VÍA PÚBLICA
174
387
356
293
324
303
583

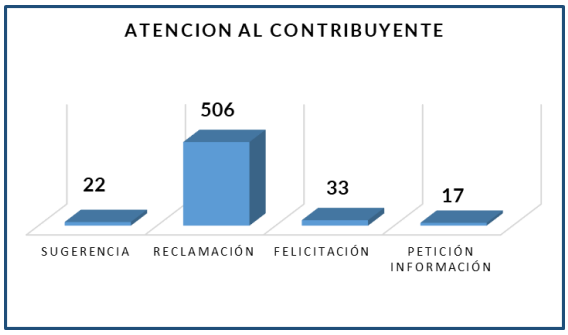

TELÉFONO 010
346
370
470
502
564
499
571

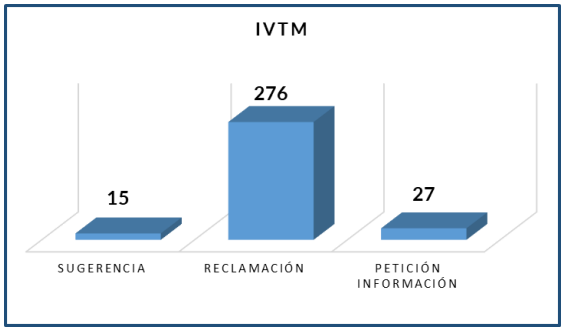

PARQUES HISTÓRICOS, SINGULARES Y FORESTALES
261
231
295
299
430
501
437

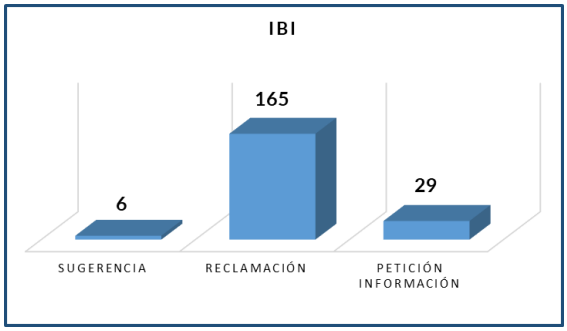
Anexo 4 Gráficos de distribución SyR Tributarias por materias y tipo de SyR

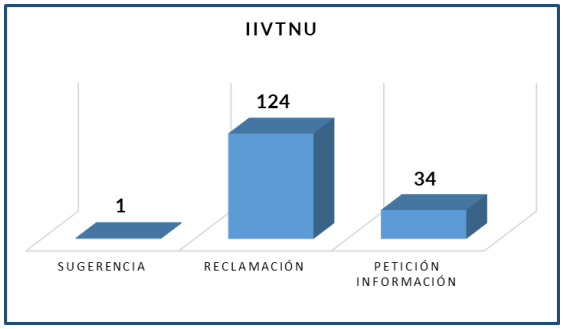


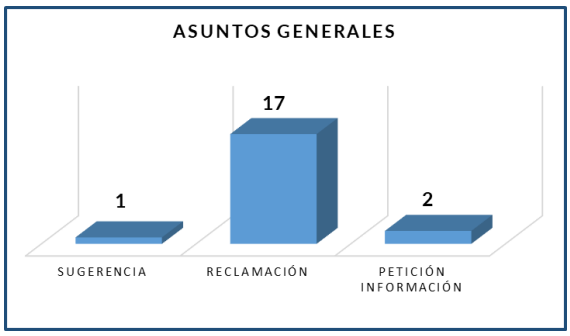


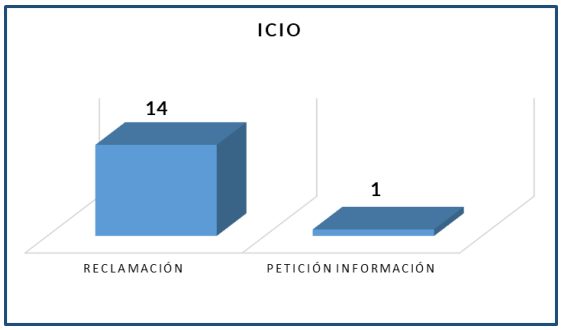


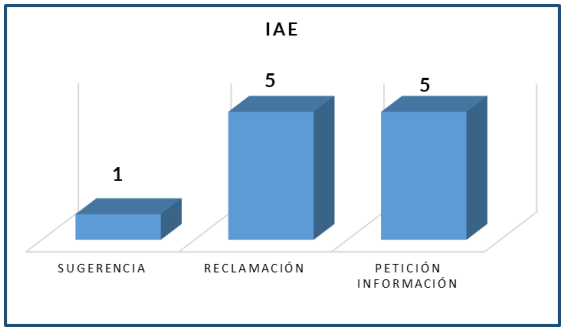




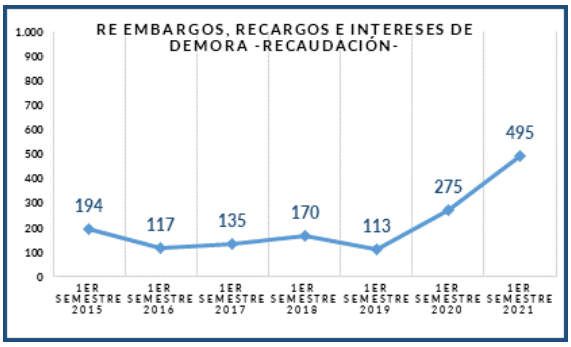


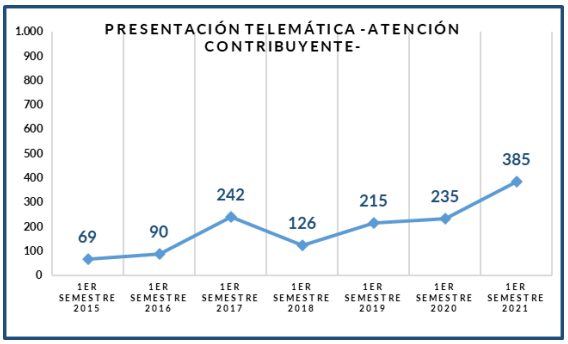


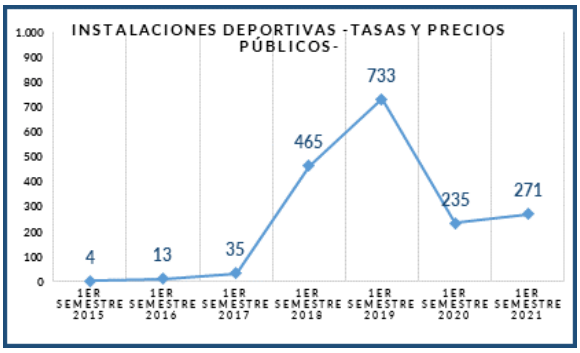


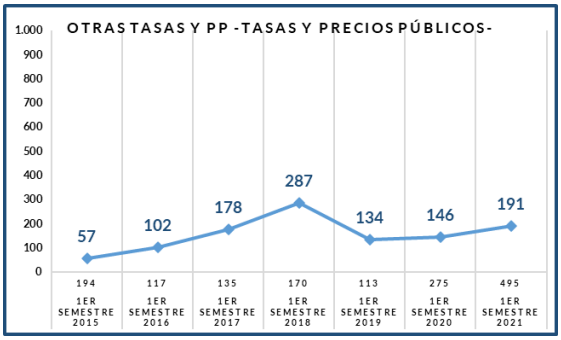

IAE
1
5
5
SUGERENCIA
RECLAMACIÓN
PETICIÓN INFORMACIÓN

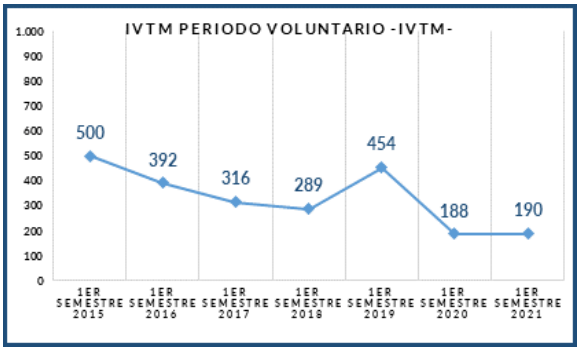
Anexo 5 Evolución de las principales submaterias SyR Tributarias

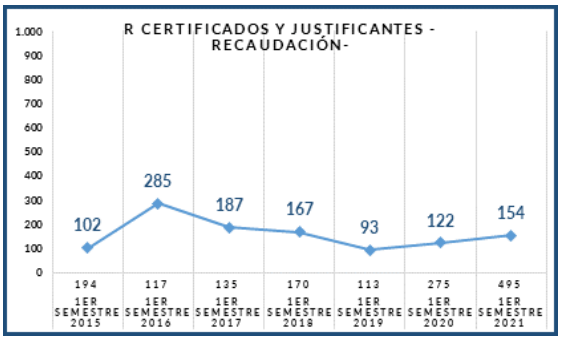


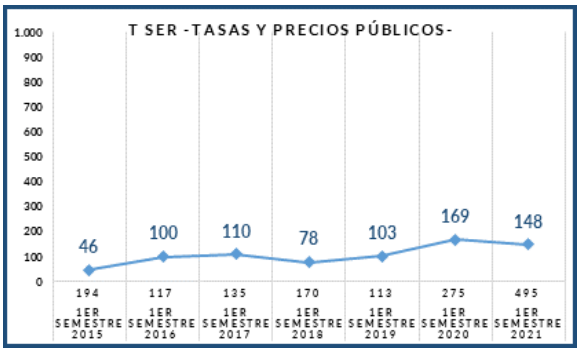


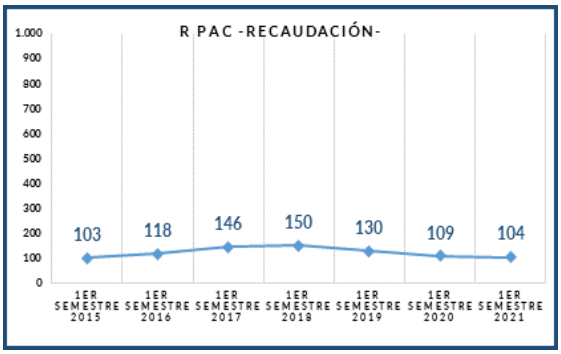












Anexo 6 Gestión SyR Generales–Primer semestre 2021

Materia	SUBMATERIA	Contestadas	No admitidas	Contestadas fuera de plazo	Activas fuera de plazo	Total
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos	4.005	69	3	0	4.077
	Arbolado de alineación	1.905	208	3	0	2.116
	Zonas verdes de barrio o distrito	1.885	152	4	0	2.041
	Recogida de residuos	1.771	92	3	0	1.866
	Parques históricos, singulares y forestales	419	18	0	0	437
	Agua	338	28	0	0	366
	Tratamiento y eliminación de residuos	183	11	0	0	194
	Biodiversidad	176	5	0	0	181
	Zonas verdes de titularidad no municipal	140	8	1	0	149
	Ruidos	131	0	0	0	131
	Calidad del Aire	30	1	1	0	32
	Energía	17	1	0	0	18
	Educación ambiental	9	0	0	0	9
	Contaminación lumínica	8	0	0	0	8
	Sostenibilidad	3	2	0	0	5
	Gestión consumo de agua en espacios públicos	1	0	1	0	2
	Total	**11.021**	**595**	**16**	**0**	**11.632**
Movilidad, Transportes y Multas	SER	1.235	36	4	4	1.279
	Planeamiento viario	960	9	122	17	1.108
	Señalización de tráfico	731	16	76	5	828
	Ocupación de la vía pública	526	38	16	3	583
	Aparcamientos cerrados	412	1	2	4	419
	Aparcamientos en la vía pública	368	16	25	4	413
	Multas	312	5	34	0	351
	BICIMAD	278	10	0	0	288
	Transportes públicos	23	24	18	5	278
	Agentes de movilidad	246	5	14	0	265
	Madrid Central	214	6	0	0	220
	Tráfico	42	8	7	1	58
	Madrid 360	8	0	0	0	8
	Grúas	3	0	2	0	5
	APR	1	0	0	1	2
	Total	**5.567**	**174**	**321**	**43**	**6.105**
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	2.028	65	36	2	2.131
	Clases y Escuelas Deportivas	411	13	1	0	425
	Torneos, Competiciones y Pruebas	29	0	0	0	29
	Promoción Deportiva	8	0	0	0	8
	Total	**2.476**	**78**	**37**	**2**	**2.593**
Atención Ciudadana	Sede Electrónica	687	31	1	0	719
	Teléfono 010	541	30	0	0	571
	Oficinas de Atención al Ciudadano	326	2	1	0	329
	Registro electrónico	115	6	0	0	121
	Página Web	103	6	0	0	109
	Cita previa	88	1	0	0	89
	Avisos Madrid	44	0	0	0	44
	Otras dependencias municipales	32	1	4	0	37
	Chat en línea	23	0	0	0	23
	SYR	20	2	1	0	23
	Registro presencial	14	0	0	0	14

Materia	SUBMATERIA	Contestadas	No admitidas	Contestadas fuera de plazo	Activas fuera de plazo	Total
	Redes Sociales	11	0	0	0	11
	Aplicación de pago	1	0	0	0	1
	Total	**2.005**	**79**	**7**	**0**	**2.091**
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	744	75	1	1	821
	Mobiliario Urbano	301	9	1	0	311
	Áreas recreativas	230	7	1	0	238
	Alumbrado	166	15	2	0	183
	Carril bici	73	1	2	1	77
	Señalización de calles y lugar de interés	45	1	0	1	47
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	31	0	1	1	33
	Total	**1.590**	**108**	**8**	**4**	**1.710**
Servicios Sociales	Atención Social Primaria	355	31	4	0	390
	Ayudas sociales	189	13	5	0	207
	Samur Social	189	4	3	0	196
	Servicios de ayudas a domicilio	144	11	2	0	157
	Políticas de Integración	84	0	0	0	84
	Teleasistencia	72	1	0	0	73
	Centros municipales de mayores (de ocio)	62	5	1	0	68
	Centros de día (asistenciales)	56	10	0	0	66
	Atención a la dependencia	28	3	1	0	32
	Servicios para familia, infancia y adolescencia	24	5	2	0	31
	Programas municipales	5	0	0	0	5
	Centros municipales de integración	4	0	0	0	4
	Voluntariado	1	0	0	0	1
	Total	**1.213**	**83**	**18**	**0**	**1.314**
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	838	148	0	0	986
	SAMUR	65	1	0	0	66
	Protección Civil	58	0	0	0	58
	Bomberos	38	0	0	0	38
	Total	**999**	**149**	**0**	**0**	**1.148**
Educación y Juventud	Colegios Públicos	528	310	1	0	839
	Escuelas Infantiles	116	5	0	0	121
	Centros educativos municipales	71	2	0	0	73
	Centros abiertos	38	1	0	0	39
	Campamentos	24	0	0	0	24
	Juventud	14	1	0	0	15
	Actividades Educativas	4	0	0	0	4
	Total	**795**	**319**	**1**	**0**	**1.115**
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	297	7	1	0	305
	Bibliotecas	196	6	3	0	205
	Actividades Culturales en medio abierto	95	2	0	0	97
	Promoción y Proyectos Culturales	37	4	5	5	51
	Monumentos	27	1	0	0	28
	Otras infraestructuras culturales	14	0	0	0	14
	Museos	12	0	0	0	12
	B.E. Hemeroteca Municipal	11	0	0	0	11
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	2	0	0	0	2
	B.E. Archivo de la Villa	1	0	0	0	1
	Total	**692**	**20**	**9**	**5**	**726**

Materia	SUBMATERIA	Contestadas	No admitidas	Contestadas fuera de plazo	Activas fuera de plazo	Total
Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros	261	17	0	0	278
	Padrón de Habitantes	178	3	0	0	181
	Elecciones y Censo Electoral	67	1	0	0	68
	Participación Ciudadana	54	6	1	0	61
	Responsabilidad patrimonial	25	0	0	0	25
	Transparencia	11	0	0	0	11
	Gestión Económica-Finaciera	3	0	0	0	3
	Coordinación	2	0	0	0	2
	Tributos	2	0	0	0	2
	Estadística ciudad de Madrid	2	0	0	0	2
	Gestión de la Acción Social	1	0	0	0	1
	Total	**606**	**27**	**1**	**0**	**634**
Urbanismo	Licencias Urbanísticas	201	30	2	0	233
	Patrimonio Municipal Suelo	95	2	7	1	105
	Obras e Infraestructuras	63	1	6	5	75
	Control de la edificación	56	3	2	0	61
	Arquitectura del espacio público	57	0	0	0	57
	Gestión Urbanística	34	0	0	0	34
	Control de la urbanización	33	1	0	0	34
	Planeamiento urbanístico	7	0	0	1	8
	Cartografía	1	0	0	0	1
	Total	**547**	**37**	**17**	**7**	**608**
Salud	Protección animal	186	27	1	0	214
	Plagas	18	85	0	0	103
	Prevención y Promoción de la Salud	72	1	0	0	73
	Salud Ambiental	3	3	0	0	6
	Adicciones	3	0	0	0	3
	Seguridad Alimentaria -Salud-	1	0	0	0	1
	Total	**283**	**116**	**1**	**0**	**400**
Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad	314	8	0	0	322
	Consumo	32	3	0	0	35
	Comercio	25	4	0	0	29
	Desarrollo Empresarial	5	0	0	0	5
	Otros	2	0	0	0	2
	Ferias y Congresos	1	0	0	0	1
	Total	**379**	**15**	**0**	**0**	**394**
Empleo	Oposiciones y Concursos	68	0	1	0	69
	Promoción del Empleo	41	13	0	0	54
	Total	**109**	**13**	**1**	**0**	**123**
Cohesión Social	Inmigración e integración	13	2	0	0	15
	Promoción de la igualdad	8	0	0	0	8
	Violencia de género	7	1	0	0	8
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	1	0	0	0	1
	Total	**29**	**3**	**0**	**0**	**32**
Vivienda	Vivienda	14	1	0	0	15
	Total	**14**	**1**	**0**	**0**	**15**
Turismo	Información Turística	1	0	0	0	1
	Otros servicios turísticos	1	0	0	0	1
	Total	**2**	**0**	**0**	**0**	**2**
Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales	1	0	0	0	1
	Total	**1**	**0**	**0**	**0**	**1**

Anexo 7 Gestión SyR Tributarias–Primer semestre 2021

Materia	Submateria	Contestadas	No admitidas	Total
Recaudación	RE Embargos, recargos e intereses de demora	468	27	495
	R Certificados y justificantes	148	6	154
	R PAC	99	5	104
	R Otros	91	1	92
	RE Deudas no tributarias	82	6	88
	R Domiciliaciones	59	2	61
	R Aplazamientos/Fraccionamientos	22	0	22
	RE Devoluciones	10	2	12
	R SEP	8	0	8
	Total	**987**	**49**	**1.036**
Tasas y precios públicos	Instalaciones deportivas	261	10	271
	Otras tasas y PP	159	32	191
	T SER	144	4	148
	Tasa de paso de vehículos	33	4	37
	TRUA Liquidaciones y notificaciones	8	1	9
	TRUA Otros	2	0	2
	TRUA Devoluciones	1	0	1
	Total	**608**	**51**	**659**
Atención contribuyente	Presentación telemática	362	23	385
	OAIC Información y asistencia	78	20	98
	Atención telefónica	67	3	70
	OAIC Cita previa	11	0	11
	Resto dependencias municipales	10	1	11
	Funcionamiento Oficina SyR	3	0	3
	Total	**531**	**47**	**578**
IVTM	IVTM Periodo voluntario	186	4	190
	IVTM Devoluciones	45	1	46
	IVTM Liquidaciones y notificaciones	41	1	42
	IVTM Beneficios Fiscales	22	2	24
	IVTM Otros	16	0	16
	Total	**310**	**8**	**318**
I.B.I.	IBI. Liquidaciones y notificaciones	62	5	67
	IBI. Beneficios fiscales	47	5	52
	IBI. Devoluciones	47	2	49
	IBI. Catastro	23	0	23
	IBI. Otros	7	1	8
	IBI. Subida	1	0	1
	Total	**187**	**13**	**200**
I.I.V.T.N.U.	IIVTNU Devoluciones	83	9	92
	IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	56	5	61
	IIVTNU Otros	6	0	6
	Total	**145**	**14**	**159**
Asuntos generales	AG Otros	1	10	11
	AG Otras administraciones o empresas	0	7	7
	AG SyR General/P.I.	0	2	2
	Total	**1**	**19**	**20**
I.C.I.O.	ICIO Liquidaciones y notificaciones	5	2	7
	ICIO Devoluciones	4	0	4
	ICIO Otros	4	0	4

Materia	Submateria	Contestadas	No admitidas	Total
	Total	**13**	**2**	**15**
I.A.E.	IAE Otros	4	2	6
	IAE Liquidaciones y notificaciones	3	0	3
	IAE Devoluciones	2	0	2
	Total	**9**	**2**	**11**

Anexo 8 Distribución de SyR por materias y submaterias SyR Generales

Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia	% respecto al Total de SyR
Medio Ambiente	Limpieza urbana y equipamientos	4.077	35,05%	13,30%
	Arbolado de alineación	2.116	18,19%	6,91%
	Zonas verdes de barrio o distrito	2.041	17,55%	6,66%
	Recogida de residuos	1.866	16,04%	6,09%
	Parques históricos, singulares y forestales	437	3,76%	1,43%
	Agua	366	3,15%	1,19%
	Tratamiento y eliminación de residuos	194	1,67%	0,63%
	Biodiversidad	181	1,56%	0,59%
	Zonas verdes de titularidad no municipal	149	1,28%	0,49%
	Ruidos	131	1,13%	0,43%
	Calidad del Aire	32	0,28%	0,10%
	Energía	18	0,15%	0,06%
	Educación ambiental	9	0,08%	0,03%
	Contaminación lumínica	8	0,07%	0,03%
	Sostenibilidad	5	0,04%	0,02%
	Gestión consumo de agua en espacios públicos	2	0,02%	0,01%
	Total	**11.632**	**100,00%**	**37,96%**
Movilidad, Transportes y Multas	SER	1.279	20,95%	4,17%
	Planeamiento viario	1.108	18,15%	3,62%
	Señalización de tráfico	828	13,56%	2,70%
	Ocupación de la vía pública	584	9,57%	1,91%
	Aparcamientos cerrados	419	6,86%	1,37%
	Aparcamientos en la vía pública	413	6,76%	1,35%
	Multas	351	5,75%	1,15%
	BICIMAD	288	4,72%	0,94%
	Transportes públicos	278	4,55%	0,91%
	Agentes de movilidad	265	4,34%	0,86%
	Madrid Central	220	3,60%	0,72%
	Tráfico	58	0,95%	0,19%
	Madrid 360	8	0,13%	0,03%
	Grúas	5	0,08%	0,02%
	APR	2	0,03%	0,01%
	Total	**6.105**	**100,00%**	**19,92%**
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	2.131	82,18%	6,95%
	Clases y Escuelas Deportivas	425	16,39%	1,39%
	Torneos, Competiciones y Pruebas	29	1,12%	0,09%
	Promoción Deportiva	8	0,31%	0,03%
	Total	**2.593**	**100,00%**	**8,46%**
Atención Ciudadana	Sede Electrónica	719	34,39%	2,35%
	Teléfono 010	571	27,31%	1,86%
	Oficinas de Atención al Ciudadano	329	15,73%	1,07%
	Registro electrónico	121	5,79%	0,39%
	Página Web	109	5,21%	0,36%
	Cita previa	89	4,26%	0,29%
	Avisos Madrid	44	2,10%	0,14%
	Otras dependencias municipales	37	1,77%	0,12%

Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia	% respecto al Total de SyR
	Chat en línea	23	1,10%	0,08%
	SYR	23	1,10%	0,08%
	Registro presencial	14	0,67%	0,05%
	Redes Sociales	11	0,53%	0,04%
	Aplicación de pago	1	0,05%	0,00%
	Total	**2.091**	**100,00%**	**6,82%**
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	821	48,01%	2,68%
	Mobiliario Urbano	311	18,19%	1,01%
	Áreas recreativas	238	13,92%	0,78%
	Alumbrado	183	10,70%	0,60%
	Carril bici	77	4,50%	0,25%
	Señalización de calles y lugar de interés	47	2,75%	0,15%
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	33	1,93%	0,11%
	Total	**1.710**	**100,00%**	**5,58%**
Servicios Sociales	Atención Social Primaria	390	29,68%	1,27%
	Ayudas sociales	207	15,75%	0,68%
	Samur Social	196	14,92%	0,64%
	Servicios de ayudas a domicilio	157	11,95%	0,51%
	Políticas de Integración	84	6,39%	0,27%
	Teleasistencia	73	5,56%	0,24%
	Centros municipales de mayores (de ocio)	68	5,18%	0,22%
	Centros de día (asistenciales)	66	5,02%	0,22%
	Atención a la dependencia	32	2,44%	0,10%
	Servicios para familia, infancia y adolescencia	31	2,36%	0,10%
	Programas municipales	5	0,38%	0,02%
	Centros municipales de integración	4	0,30%	0,01%
	Voluntariado	1	0,08%	0,00%
	Total	**1.314**	**100,00%**	**4,29%**
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	986	85,89%	3,22%
	SAMUR	66	5,75%	0,22%
	Protección Civil	58	5,05%	0,19%
	Bomberos	38	3,31%	0,12%
	Total	**1.148**	**100,00%**	**3,75%**
Educación y Juventud	Colegios Públicos	839	75,25%	2,74%
	Escuelas Infantiles	121	10,85%	0,39%
	Centros educativos municipales	73	6,55%	0,24%
	Centros abiertos	39	3,50%	0,13%
	Campamentos	24	2,15%	0,08%
	Juventud	15	1,35%	0,05%
	Actividades Educativas	4	0,36%	0,01%
	Total	**1.115**	**100,00%**	**3,64%**
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	305	42,01%	1,00%
	Bibliotecas	205	28,24%	0,67%
	Actividades Culturales en medio abierto	97	13,36%	0,32%
	Promoción y Proyectos Culturales	51	7,02%	0,17%
	Monumentos	28	3,86%	0,09%
	Otras infraestructuras culturales	14	1,93%	0,05%
	Museos	12	1,65%	0,04%
	B.E. Hemeroteca Municipal	11	1,52%	0,04%

Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia	% respecto al Total de SyR
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	2	0,28%	0,01%
	B.E. Archivo de la Villa	1	0,14%	0,00%
	Total	**726**	**100,00%**	**2,37%**
Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros	278	43,85%	0,91%
	Padrón de Habitantes	181	28,55%	0,59%
	Elecciones y Censo Electoral	68	10,73%	0,22%
	Participación Ciudadana	61	9,62%	0,20%
	Responsabilidad patrimonial	25	3,94%	0,08%
	Transparencia	11	1,74%	0,04%
	Gestión Económica-Finaciera	3	0,47%	0,01%
	Coordinación	2	0,32%	0,01%
	Tributos	2	0,32%	0,01%
	Estadística ciudad de Madrid	2	0,32%	0,01%
	Gestión de la Acción Social	1	0,16%	0,00%
	Total	**634**	**100,00%**	**2,07%**
Urbanismo	Licencias Urbanísticas	233	38,32%	0,76%
	Patrimonio Municipal Suelo	105	17,27%	0,34%
	Obras e Infraestructuras	75	12,34%	0,24%
	Control de la edificación	61	10,03%	0,20%
	Arquitectura del espacio público	57	9,38%	0,19%
	Gestión Urbanística	34	5,59%	0,11%
	Control de la urbanización	34	5,59%	0,11%
	Planeamiento urbanístico	8	1,32%	0,03%
	Cartografía	1	0,16%	0,00%
	Total	**608**	**100,00%**	**1,98%**
Salud	Protección animal	214	53,50%	0,70%
	Plagas	103	25,75%	0,34%
	Prevención y Promoción de la Salud	73	18,25%	0,24%
	Salud Ambiental	6	1,50%	0,02%
	Adicciones	3	0,75%	0,01%
	Seguridad Alimentaria -Salud-	1	0,25%	0,00%
	Total	**400**	**100,00%**	**1,31%**
Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad	322	81,73%	1,05%
	Consumo	35	8,88%	0,11%
	Comercio	29	7,36%	0,09%
	Desarrollo Empresarial	5	1,27%	0,02%
	Otros	2	0,51%	0,01%
	Ferias y Congresos	1	0,25%	0,00%
	Total	**394**	**100,00%**	**1,29%**
Empleo	Oposiciones y Concursos	69	56,10%	0,23%
	Promoción del Empleo	54	43,90%	0,18%
	Total	**123**	**100,00%**	**0,40%**
Cohesión Social	Inmigración e integración	15	46,88%	0,05%
	Promoción de la igualdad	8	25,00%	0,03%
	Violencia de género	8	25,00%	0,03%
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	1	3,13%	0,00%
	Total	**32**	**100,00%**	**0,10%**
Vivienda	Vivienda	15	100,00%	0,05%
	Total	**15**	**100,00%**	**0,05%**

Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia	% respecto al Total de SyR
Turismo	Información Turística	1	50,00%	0,00%
	Otros servicios turísticos	1	50,00%	0,00%
	Total	**2**	**100,00%**	**0,01%**
Relaciones Internacionales	Relaciones Internacionales	1	100,00%	0,00%
	Total	**1**	**100,00%**	**0,00%**

Anexo 9 Distribución de SyR por materias y submaterias SyR Tributarias

Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia	% respecto al Total de SyR
Recaudación	RE Embargos, recargos e intereses de demora	495	47,78%	16,52%
	R Certificados y justificantes	154	14,86%	5,14%
	R PAC	104	10,04%	3,47%
	R Otros	92	8,88%	3,07%
	RE Deudas no tributarias	88	8,49%	2,94%
	R Domiciliaciones	61	5,89%	2,04%
	R Aplazamientos/Fraccionamientos	22	2,12%	0,73%
	RE Devoluciones	12	1,16%	0,40%
	R SEP	8	0,77%	0,27%
	Total	**1.036**	**100,00%**	**34,58%**
Tasas y precios públicos	Instalaciones deportivas	271	41,12%	9,05%
	Otras tasas y PP	191	28,98%	6,38%
	T SER	148	22,46%	4,94%
	Tasa de paso de vehículos	37	5,61%	1,23%
	TRUA Liquidaciones y notificaciones	9	1,37%	0,30%
	TRUA Otros	2	0,30%	0,07%
	TRUA Devoluciones	1	0,15%	0,03%
	Total	**659**	**100,00%**	**22,00%**
Atención contribuyente	Presentación telemática	385	66,61%	12,85%
	OAIC Información y asistencia	98	16,96%	3,27%
	Atención telefónica	70	12,11%	2,34%
	OAIC Cita previa	11	1,90%	0,37%
	Resto dependencias municipales	11	1,90%	0,37%
	Funcionamiento Oficina SyR	3	0,52%	0,10%
	Total	**578**	**100,00%**	**19,29%**
IVTM	IVTM Periodo voluntario	190	59,75%	6,34%
	IVTM Devoluciones	46	14,47%	1,54%
	IVTM Liquidaciones y notificaciones	42	13,21%	1,40%
	IVTM Beneficios Fiscales	24	7,55%	0,80%
	IVTM Otros	16	5,03%	0,53%
	Total	**318**	**100,00%**	**10,61%**
I.B.I.	IBI. Liquidaciones y notificaciones	67	33,50%	2,24%
	IBI. Beneficios fiscales	52	26,00%	1,74%
	IBI. Devoluciones	49	24,50%	1,64%
	IBI. Catastro	23	11,50%	0,77%
	IBI. Otros	8	4,00%	0,27%
	IBI. Subida	1	0,50%	0,03%
	Total	**200**	**100,00%**	**6,68%**
I.I.V.T.N.U.	IIVTNU Devoluciones	92	57,86%	3,07%
	IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	61	38,36%	2,04%
	IIVTNU Otros	6	3,77%	0,20%
	Total	**159**	**100,00%**	**5,31%**
Asuntos generales	AG Otros	11	55,00%	0,37%
	AG Otras administraciones o empresas	7	35,00%	0,23%
	AG SyR General/P.I.	2	10,00%	0,07%
	Total	**20**	**100,00%**	**0,67%**
I.C.I.O.	ICIO Liquidaciones y notificaciones	7	46,67%	0,23%
	ICIO Devoluciones	4	26,67%	0,13%

Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia	% respecto al Total de SyR
	ICIO Otros	4	26,67%	0,13%
	Total	**15**	**100,00%**	**0,50%**
I.A.E.	IAE Otros	6	54,55%	0,20%
	IAE Liquidaciones y notificaciones	3	27,27%	0,10%
	IAE Devoluciones	2	18,18%	0,07%
	Total	**11**	**100,00%**	**0,37%**

Octubre 2021 Ayuntamiento de Madrid

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