

Sugerencias Y Reclamaciones

Informe
PRIMER SEMESTRE 2024





Dirección y coordinación

Dirección General de Transparencia y Calidad

Equipo de trabajo

Daniel Vinuesa Zamorano

Consejero Técnico de la Dirección General de Transparencia y Calidad

Elisa Martín González

Jefa de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

Pilar Muñoz López

Jefa de Departamento de Coordinación de Sugerencias y Reclamaciones

Carmelo Cerezuela Serrano

Jefe de Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

Equipo Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:

María Victoria Aguilera Pastor

Patricia Asenjo Chillerón

Juan Luis Borrego Morillo

Jesús Cid Zarzuelo

María Sonsoles Garrido Martín

Francisco Javier Gracia Alonso

Lorenzo Hervás Vázquez

Nuria López López

Laura Martínez Millet

Lourdes Mejías Lucas

Sergio Ramirez Morán

Marina Ramos Cañas

Leonor Seguer Prado

Noviembre 2024 Ayuntamiento de Madrid

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias

Coordinación General de Vicealcaldía

Dirección General de Transparencia y Calidad



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. RESUMEN DE GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2024	3
2.1. ENTRADA INICIAL	3
2.2. ENTRADA TOTAL	4
2.3. ENTRADA NETA EN EL SISTEMA	4
2.3.1. SyR GENERALES	4
2.3.2. SyR TRIBUTARIAS.....	5
3. ENTRADA INICIAL EN EL SISTEMA SyR.....	7
4. ENTRADA TOTAL	8
5. ENTRADA NETA	9
5.1. ENTRADA NETA DE LAS SYR GENERALES: DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE SYR GENERALES.....	9
5.2. ENTRADA NETA DE LAS SYR TRIBUTARIAS.....	10
5.3. DATOS GLOBALES DE LA ENTRADA NETA: SYR GENERALES Y TRIBUTARIAS.....	10
6. CANAL DE ENTRADA EN EL SISTEMA SYR.....	11
7. SyR GENERALES	12
7.1. ENTRADA NETA Y DERIVACIÓN A OTROS SISTEMAS.....	12
7.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR.....	15
7.3. ANÁLISIS POR MATERIAS.....	15
7.4. ANÁLISIS POR SUBMATERIAS.....	17
7.5. TERMINACIÓN DE LAS SyR	20
7.6. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN	20
8. SyR TRIBUTARIAS	22
8.1. TIPO DE SyR TRIBUTARIA.....	22
8.2. ANÁLISIS POR MATERIAS.....	23
8.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR	26
8.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN	27
Anexo I – Materias y submaterias SyR Generales.....	31
Anexo II - Materias y submaterias SyR Tributarias	33

1. INTRODUCCIÓN

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

La ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica² establece como uno de los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid el de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local acercándola a la ciudadanía. En la ordenanza, la información y la atención se configuran como derechos esenciales en la relación entre el Ayuntamiento de Madrid y la ciudadanía. Prueba de ello es la regulación establecida en el Título III sobre el derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por parte de todas las personas.

El Informe se inicia, tras esta introducción, con un resumen general del conjunto de la tramitación en el Sistema SyR, a fecha de situación septiembre de 2024, 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 2024.

Tras el resumen general, el informe presenta diferentes apartados que ofrecen información de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información que han sido presentadas por la ciudadanía, el número que finalmente se tramitó tras la fase de supervisión, el canal de entrada, la tipología, los tiempos medios, etc. Se incluye, por primera vez en el informe semestral, al igual que se había hecho en informes anteriores para las SyR Tributarias, un análisis cualitativo de aquellos principales asuntos de carácter general que más solicitudes ha recibido el Sistema. Finalmente, se incorporan dos Anexos que muestran con detalle el número de solicitudes recibidas por cada una de las submaterias, tanto generales como tributarias y el porcentaje que supone cada una de ellas, dentro de las materias en las que se encuentran clasificadas.

2. RESUMEN DE GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2024

Los datos que se analizan en el informe se corresponden con el número de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información (en este último caso de SyR Tributarias), que han sido presentadas por la ciudadanía entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024. La fecha de cierre de los datos ha sido septiembre de 2024, 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 2024 son:

2.1. ENTRADA INICIAL

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

	1 ^{er} semestre 2024	% respecto al Total SyR
Entrada inicial SyR Generales	27.768	90,67%
Entrada inicial SyR Tributarias	2.858	9,33%
Total	30.626	100,00%

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

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

2.2. ENTRADA TOTAL

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

	1 ^{er} semestre 2024	% Respecto al Total SyR
Total entrada en el Sistema SyR Generales	30.724	91,49%
Entrada inicial SyR Generales	27.768	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	2.956	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias	2.858	8,51%
Número final solicitudes con alta en el Sistema	33.582	100,00%

2.3. ENTRADA NETA EN EL SISTEMA

2.3.1. SyR GENERALES

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

	1 ^{er} semestre 2024
Terminación en la unidad supervisora	
Por presentar carácter múltiple (cerradas por división)	1.377
Contestadas	32
No admitidas	1.385
Total	2.794

○ Tramitación por Unidades Gestoras

	1 ^{er} semestre 2024
SyR asignadas a las Unidades Gestoras ³	27.930
SyR derivadas por las Unidades Gestoras a AVISOS MADRID y SACPM	4.847
SyR finalmente tramitadas por las Unidades Gestoras⁴	23.083

○ Distribución por tipo de SyR (Unidades Gestoras)

	1 ^{er} semestre 2024	%
Sugerencias	2.678	11,60%
Reclamaciones	19.179	83,09%
Felicitaciones	1.226	5,31%
Total	23.083	100,00%

○ Clasificación por materias

Materia	1 ^{er} semestre 2024	%
Medio Ambiente	6.685	28,96%
Movilidad	4.658	20,18%
Deporte	3.469	15,03%
Servicios Sociales y Cohesión	1.699	7,36%
Atención a la Ciudadanía	1.612	6,98%
Cultura	1.398	6,06%
Vías y Espacios Públicos	970	4,20%
Seguridad y Emergencias	709	3,07%

³ Entrada neta sin derivación a otros Sistemas municipales.

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

Materia	1 ^{er} semestre 2024	%
Urbanismo	536	2,32%
Educación y Juventud	446	1,93%
Administración de la Ciudad	381	1,65%
Salud	263	1,14%
Economía	197	0,85%
Empleo	42	0,18%
Vivienda	17	0,07%
Turismo	1	0,00%
Total	23.083	100,00%

○ **Terminación de las SyR**

	1 ^{er} semestre 2024	%
Contestada	22.124	95,85%
No admitida	959	4,15%
Total	23.083	100,00%

○ **Tiempo medio de respuesta**

	1 ^{er} semestre 2024
Tiempo medio de respuesta en días naturales	28,16

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

	1 ^{er} semestre 2024
20 días naturales o menos	48,96%
45 días naturales o menos	73,30%

2.3.2. SyR TRIBUTARIAS○ **Distribución por tipo de SyR Tributarias**

	1 ^{er} semestre 2024	% Respecto al Total SyR
Sugerencias	47	1,64%
Reclamaciones	2.502	87,54%
Felicitaciones	103	3,60%
Peticiones de Información	206	7,21%
Total	2.858	100,00%

○ **Clasificación por materias**

Materia	1 ^{er} semestre 2024	%
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	1.267	44,33%
Atención al contribuyente	419	14,66%
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	284	9,94%
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	273	9,55%
Recaudación ejecutiva	153	5,35%
Sanciones no tributarias	102	3,57%
Sede Electrónica	81	2,83%
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	72	2,52%
Registro. Comunicaciones	38	1,33%
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	22	0,77%
Precios públicos de actividades en centros culturales	21	0,73%
Tasa de paso de vehículos (TPV)	21	0,73%
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	17	0,59%



Materia	1er semestre 2024	%
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	16	0,56%
Otras tasas	15	0,52%
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	15	0,52%
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	15	0,52%
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	14	0,49%
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	4	0,14%
Propuesta nuevos tributos	3	0,10%
Sanciones tributarias	3	0,10%
Otros precios públicos	2	0,07%
Garantías. Avaes devolución cancelación.	1	0,03%
Total	2.858	100,00%

○ **Terminación**

	1er semestre 2024	%
Contestadas	2.423	84,78%
No admitidas	435	15,22%
Total	2.858	100,00%

○ **Tiempo medio de respuesta**

	1er semestre 2024
Tiempo medio de respuesta en días naturales	18,06

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

	1er semestre 2024
20 días naturales o menos	63,93%
45 días naturales o menos	87,58%

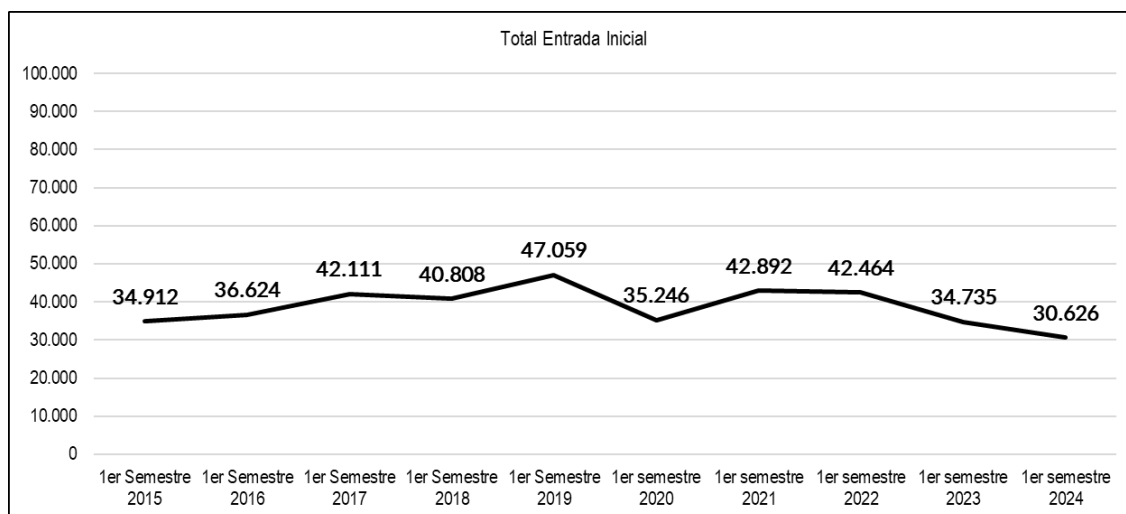
3. ENTRADA INICIAL EN EL SISTEMA SyR

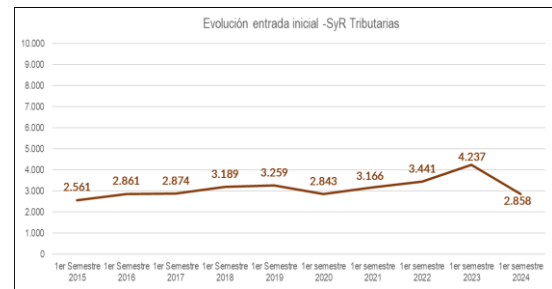
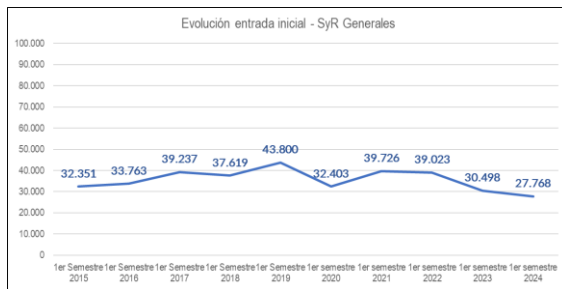
Los datos se corresponden con el número de solicitudes presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales que el Ayuntamiento de Madrid tiene habilitados para la presentación de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información:

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

Resultado de la entrada de SyR a través de los canales indicados y de las altas manuales realizadas desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, el volumen total de solicitudes presentadas por la ciudadanía durante **el primer semestre del año 2024 ascendió a la cantidad de 30.626**, lo que supone un **descenso del 12%** respecto al primer semestre del año 2023.

	1er semestre 2024	% Respecto al Total SyR
Entrada inicial SyR Generales	27.768	90,67%
Entrada inicial SyR Tributarias	2.858	9,33%
Total	30.626	100,00%





4. ENTRADA TOTAL

A partir de la entrada inicial, la actividad del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se inicia con la lectura y análisis de todas las solicitudes que han entrado en el Sistema, de tal forma que, para el caso de las SyR Generales⁵ se realiza, en caso de ser necesario, el proceso de división de las solicitudes iniciales en nuevas SyR (con número de referencia nuevos) por contener en un mismo escrito varios asuntos que competencialmente corresponden a diferentes unidades gestoras (SyR de carácter múltiple). En estos casos, la SyR original queda terminada por división⁶ y conlleva contestación al ciudadano o ciudadana que la ha presentado para comunicarle el proceso de división efectuado y los números nuevos de referencia asignados con objeto de que pueda realizar el seguimiento del estado de tramitación a través de la web municipal.

Por tanto, para las SyR generales, **el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación es la entrada inicial, 27.768, más las 2.956 generadas por “carácter múltiple”: 30.724.**

	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er semestre 2020	1er semestre 2021	1er semestre 2022	1er semestre 2023	1er semestre 2024
ENTRADA INICIAL SyR Generales	32.351	33.763	39.237	37.619	43.800	32.403	39.726	39.023	30.498	27.768
ALTA carácter múltiple	4.008	5.793	3.418	2.857	3.854	3.615	4.049	4.279	3.590	2.956
Entrada Total SyR Generales	36.359	39.556	42.655	40.476	47.654	36.018	43.775	43.302	34.088	30.724

En las SyR Tributarias el número de solicitudes de la entrada inicial y total, **2.858**, coincide al gestionarse de manera completa desde el Departamento de SyR Tributarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

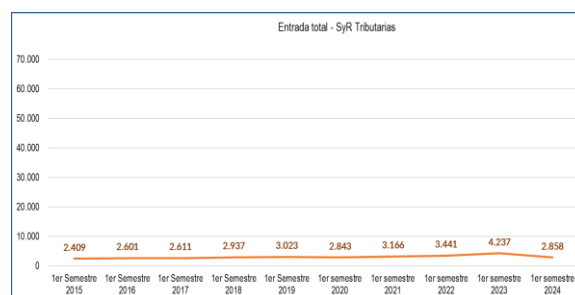
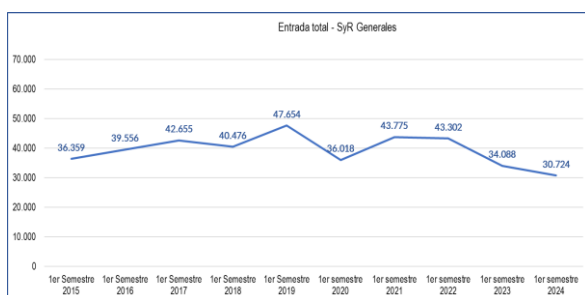
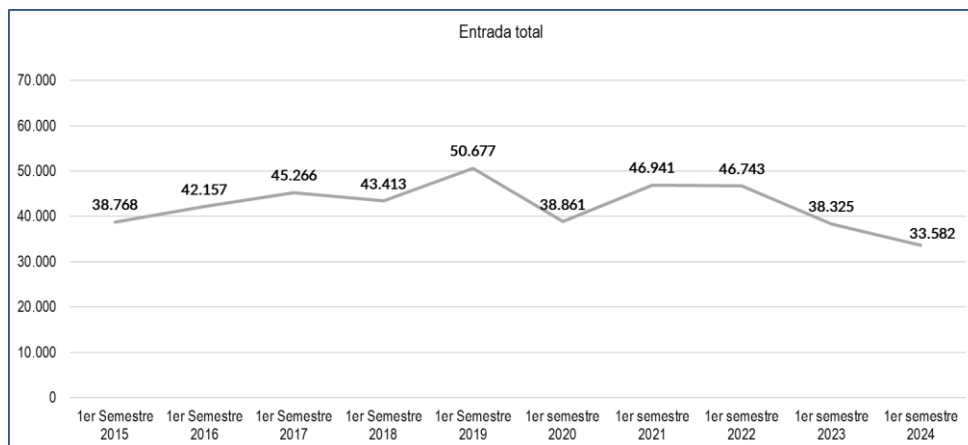
	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er semestre 2020	1er semestre 2021	1er semestre 2022	1er semestre 2023	1er semestre 2024
Entrada Total SyR Tributarias	2.409	2.601	2.611	2.937	3.023	2.843	3.166	3.441	4.237	2.858

De acuerdo con lo indicado, **el número total de solicitudes que, finalmente, se incorporaron en el Sistema durante el primer semestre del año 2024 alcanzó la cantidad de 33.582**, lo que supone un **descenso del 12%** respecto al año 2023⁷

⁵ La gestión de SyR Generales se articula en torno a un modelo descentralizado: Subdirección General de Calidad y Evaluación, como unidad supervisora y coordinadora del Sistema y unidades gestoras como responsables de la tramitación y contestación a la ciudadanía.

⁶ En el primer semestre del 2023 quedaron cerradas por división un total de 1.377 SyR.

⁷ En datos desagregados, SyR Generales desciende el 9,87%, SyR Tributarias desciende el 32,55%.



5. ENTRADA NETA

5.1. ENTRADA NETA DE LAS SYR GENERALES: DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE SYR GENERALES

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

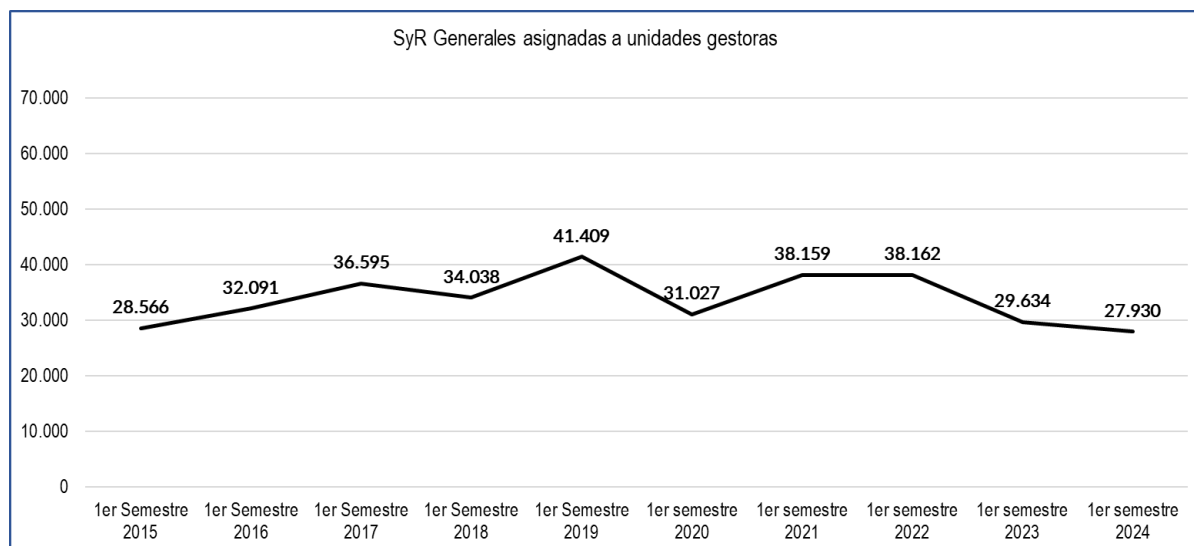
- No admisión de solicitudes⁸. Esta tramitación implica la gestión completa de la SyR ya que incluye una respuesta a las personas interesadas de los motivos por los que su solicitud no puede ser incorporada al Sistema SyR. Se trata de escritos que se refieren a cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites regulados en una normativa específica, aquellos que reiteran el contenido de una presentada en un plazo de horas o días, cuando carecen de los datos mínimos necesarios para poder realizar su tramitación, cuando la cuestión planteada no es competencia del Ayuntamiento sino de otra Administración Pública o de empresas municipales que cuentan con sistemas propios de sugerencias y reclamaciones o por tener carácter insultante, entre otros.
- Contestación directa a la ciudadanía. Esta situación se produce en aquellos casos en los que las SyR son especialmente complejas desde el punto de vista competencial, cuando plantean asuntos muy genéricos o diversos que lo aconsejan y, finalmente, cuando existen determinadas dificultades para que la contestación pueda ser asumida por algunas unidades gestoras.

Para el primer semestre del año 2024, desde el punto de vista cuantitativo, toda esta relación de actuaciones descritas anteriormente se concreta en:

⁸ La no admisión de solicitudes conlleva contestación a la ciudadanía desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

No admitidas	1.385
Contestadas	32
Total	1.417

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

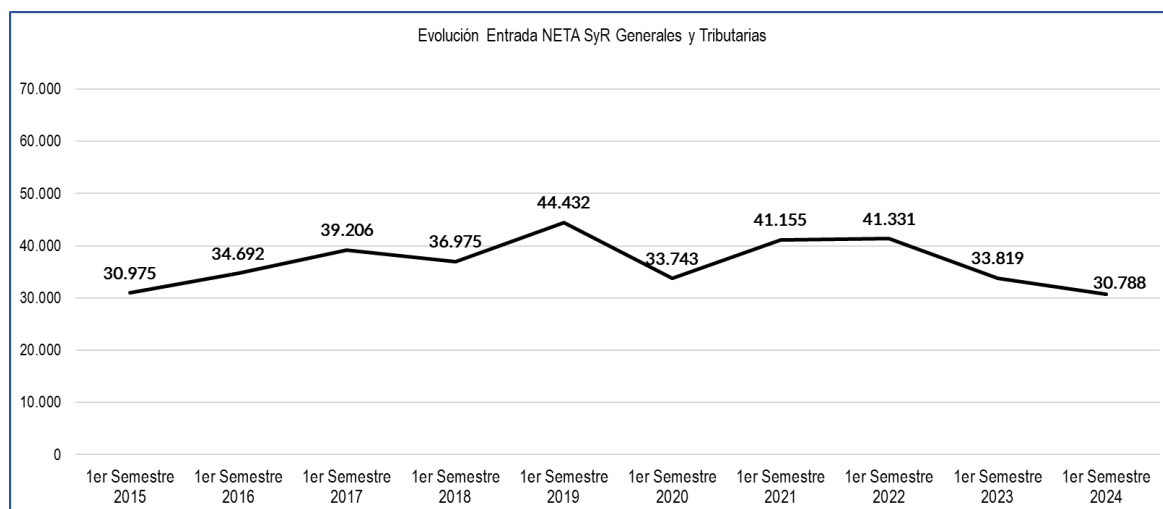


5.2. ENTRADA NETA DE LAS SYR TRIBUTARIAS

Las SyR Tributarias se gestionan y tramitan en base a un modelo centralizado desde la unidad supervisora. Es por eso que la entrada inicial, total y neta, en el caso de las tributarias se mantiene sin variación, alcanzando **para el primer semestre del año 2024 la cantidad de 2.858**, lo que supone un **descenso del 33%** respecto al primer semestre del año 2023.

5.3. DATOS GLOBALES DE LA ENTRADA NETA: SYR GENERALES Y TRIBUTARIAS

Los datos globales de la entrada neta en el Sistema para el **primer semestre del año 2024 ascendieron a la cantidad de 30.788**, lo que supone en términos porcentuales una **disminución del 9%** con respecto al primer semestre del año 2023.



6. CANAL DE ENTRADA EN EL SISTEMA SYR⁹

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 2024, los datos conjuntos de la entrada total (SyR Generales y SyR Tributarias, **33.582**), según el tipo de canal fueron los siguientes:

Canal de entrada	1 ^{er} Semestre 2024
Telemático	21.407
Telefónico	8.791
Presencial	3.012
Correo postal	21
Derivaciones de otros sistemas	351
Total	33.582

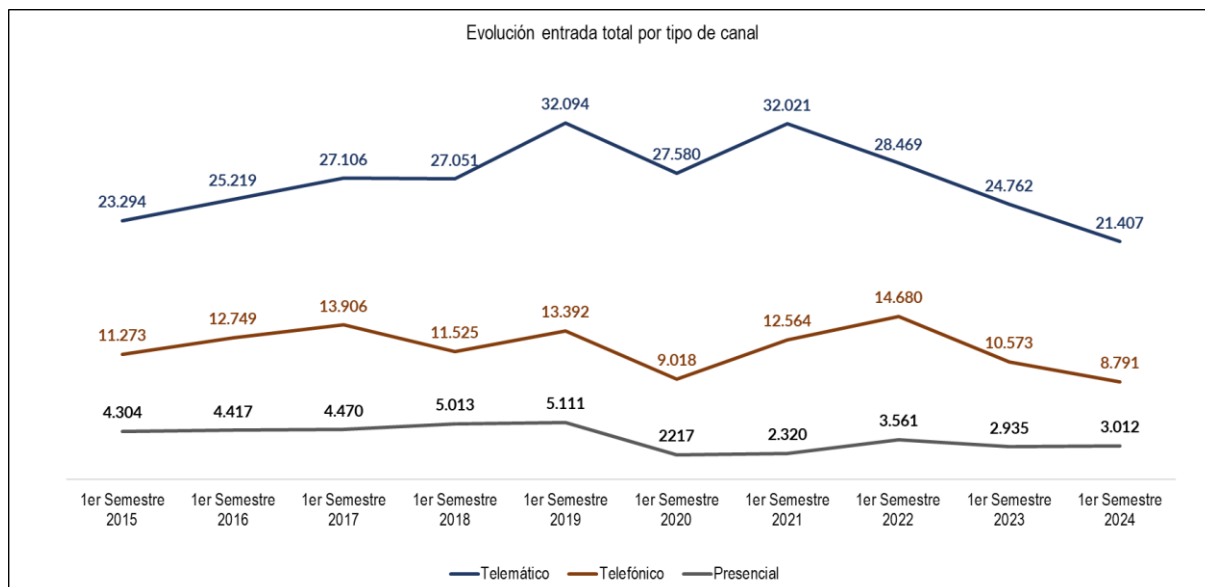
En el análisis de datos desagregados por tipo de SyR se puede comprobar que la distribución por canales en la presentación de SyR es similar tanto en generales como en tributarias. No obstante, deben destacarse tres aspectos, en primer lugar, que la presentación telemática ha sido, en términos porcentuales, superior en tributarias, con el 66% (frente al 64% de generales); en segundo lugar, que el canal telefónico presenta en generales un mayor porcentaje de utilización, el 27%, que en tributarias, que solo alcanza el 16%. Por último, destaca que la presentación presencial alcanza en tributarias el 18%, mientras que en generales solo lo realizan el 8%.

Canal de entrada – SyR Generales	1 ^{er} Semestre 2024
Telemático	19.518
Telefónico	8.331
Presencial	2.505
Correo postal	19
Derivaciones de otros sistemas	351
Total	30.724

Canal de entrada – SyR Tributarias	1 ^{er} Semestre 2024
Telemático	1.889
Telefónico	460
Presencial	507
Correo postal	2
Total	2.858

Finalmente, los datos de evolución de los primeros semestres de los años 2015-2024 de los principales canales de presentación se muestran en el siguiente gráfico:

⁹ Los datos se extraen sobre la entrada total en el Sistema.



7. SyR GENERALES

7.1. ENTRADA NETA Y DERIVACIÓN A OTROS SISTEMAS

En apartados anteriores de este informe se detalló el proceso de supervisión que, por parte del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se realiza sobre la ENTRADA INICIAL de SyR y como, tras los procesos de alta manual y las divisiones por presentar carácter múltiple se configuraba el número TOTAL de SyR Generales que durante el primer semestre del año 2024 han entrado finalmente en el Sistema.

Sobre este número total, 30.724, el Departamento de Coordinación del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realiza diferentes gestiones y tareas, como las contestaciones a la ciudadanía y la no admisión¹⁰. Después de estos trámites de supervisión el resto de las solicitudes se asignan a las unidades gestoras competentes según la materia expuesta por la ciudadanía en cada una de ellas. Por tanto, en la gestión de las SyR Generales, las unidades gestoras son las encargadas de tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que les son asignadas y también son responsables de controlar los plazos y la calidad de las respuestas

En el primer semestre del año 2024, se asignaron a las unidades gestoras 27.930 solicitudes tras su supervisión, es decir, el 90,91% de la entrada total de las solicitudes de carácter general.

Algunas unidades gestoras, durante el proceso de tramitación de las solicitudes, derivan determinadas SyR a otros sistemas municipales¹¹, bien porque su contenido se refiere a una avería, una incidencia o un desperfecto que requiere la reparación inmediata o bien por ser una demanda la actuación (es el caso de la Policía Municipal). Cuando se produce la derivación de las SyR a cualquiera de los dos sistemas indicados, las solicitudes quedan terminadas en el Sistema SyR y se emite una comunicación a la persona solicitante en la que se le indica que se ha producido un cambio de su escrito a AVISOS-MADRID o SACPM, proporcionándole, al mismo tiempo, un número de referencia para que realice el seguimiento.

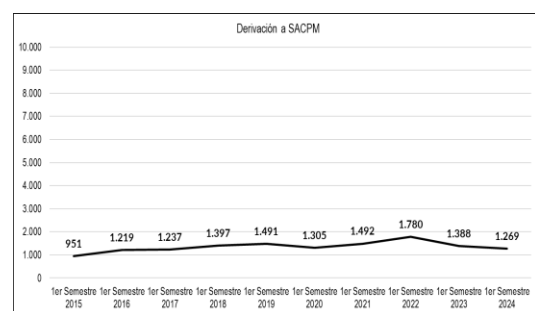
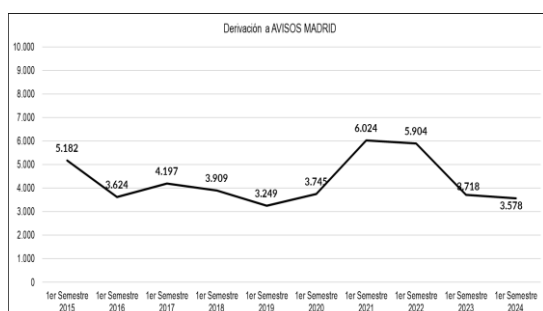
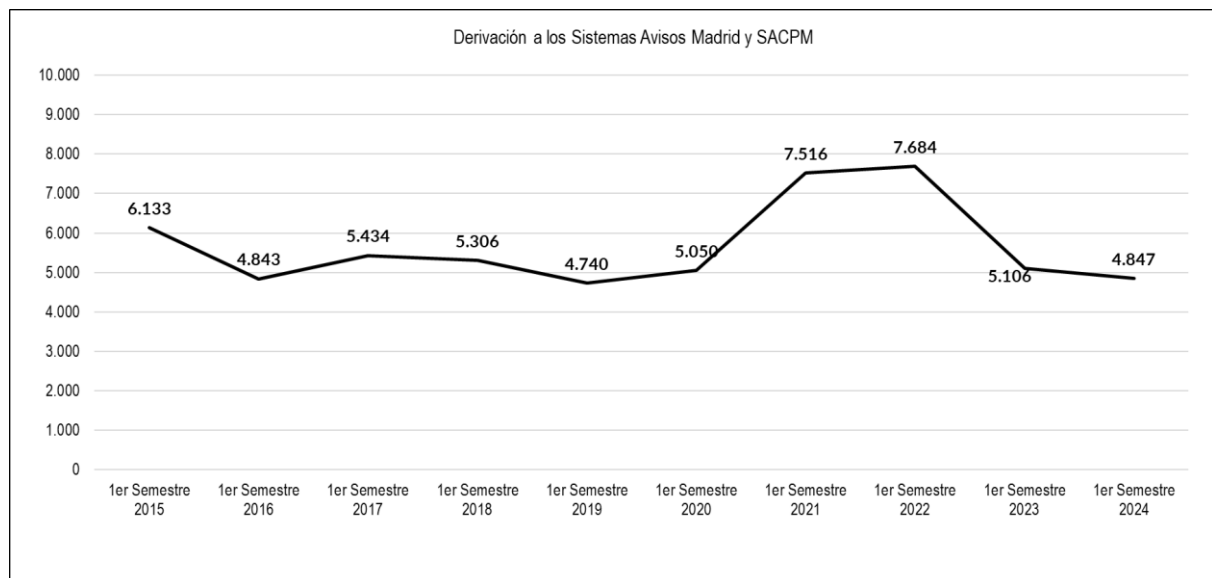
¹⁰ Todas las SyR que no son admitidas conllevan respuesta a la ciudadanía.

¹¹ **AVISOS-MADRID**: sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas, vectores, plagas y otros; y **SACPM**: Sistema de Atención Ciudadana de la Policía Municipal.

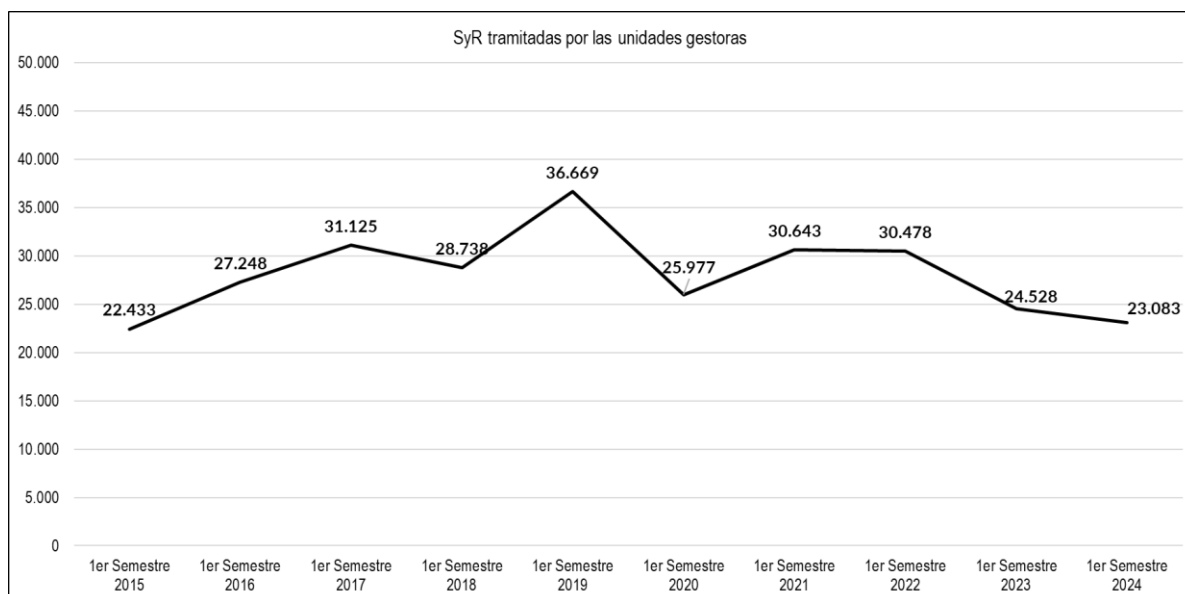
	AVISOS MADRID
Dirección General de Conservación de Vías Públicas	1.956
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	1.372
Madrid Salud	115
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	57
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	43
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	35
Total	3.578

	SACPM
Dirección General de la Policía Municipal	1.269
Total	1.269

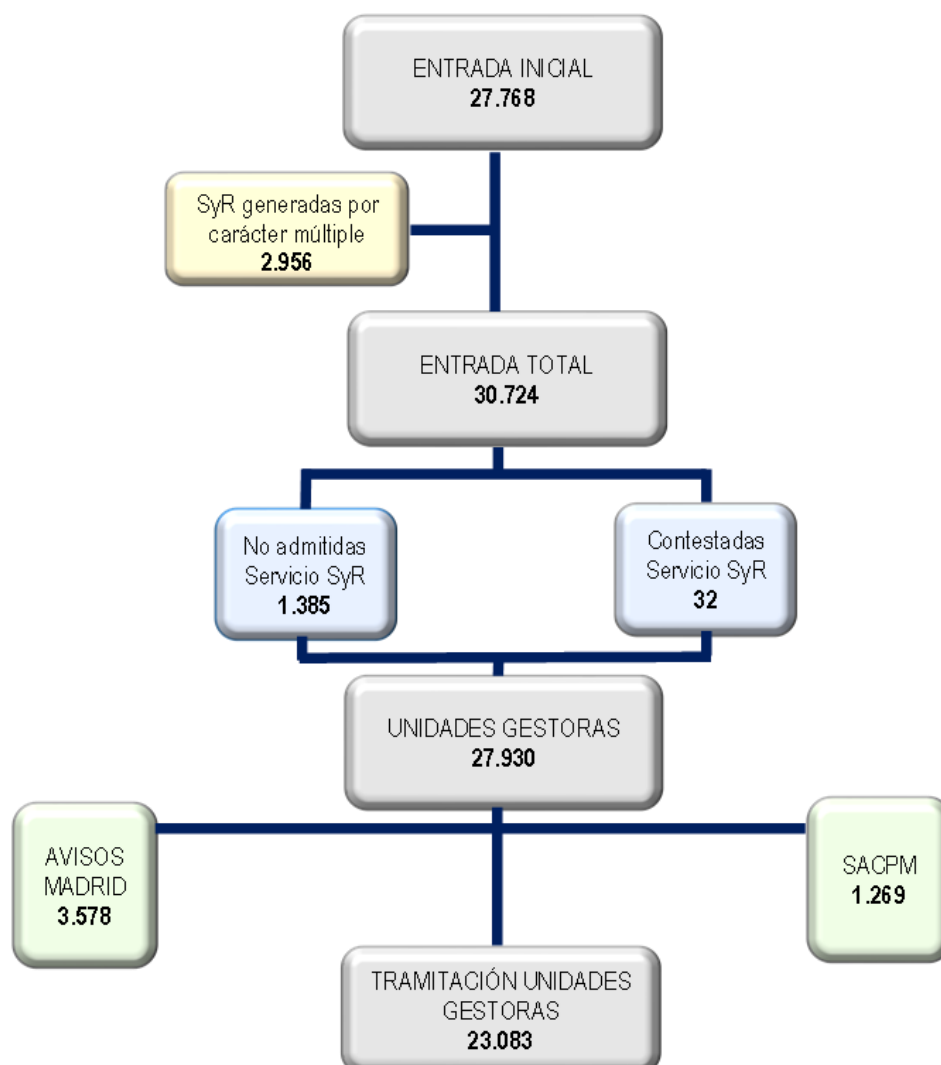
Los datos de evolución de la derivación a otros sistemas son:



Por tanto, del total de solicitudes que se habían asignado a las unidades gestoras (27.930), una vez descontadas los que fueron derivadas a otros Sistemas (4.847), **las SyR Generales que, finalmente, fueron gestionadas por las unidades gestoras durante el primer semestre del año 2024 ascendió a la cantidad de 23.083**, lo que supone una **disminución del 6%** con respecto al primer trimestre del año 2023.



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



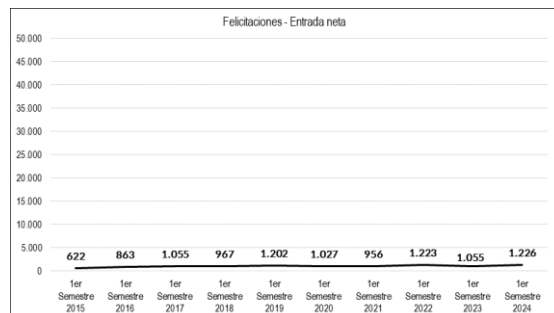
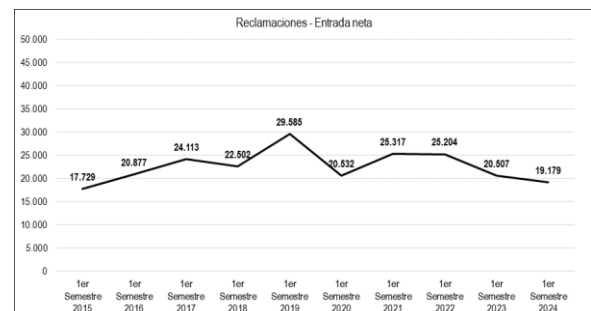
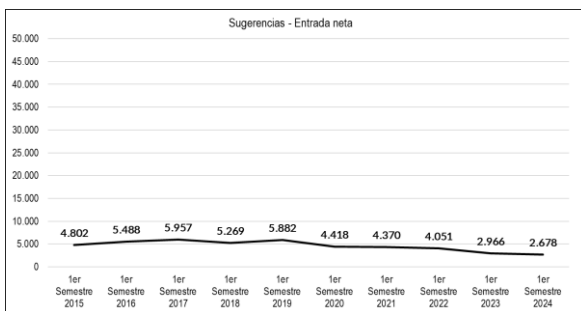
7.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR

En el primer semestre del año 2024, las 23.083 SyR tramitadas por las unidades gestoras del Sistema presentan la siguiente distribución según el tipo de solicitud:

	1er Semestre 2024	%
Sugerencias	2.678	11,60%
Reclamaciones	19.179	83,09%
Felicitaciones	1.226	5,31%
Total	23.083	100,00%

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 12% y, por último, de las felicitaciones, con un 5%.

En los datos de evolución según el tipo de solicitud durante los primeros semestres 2015-2024 destaca el descenso del 10% de las sugerencias y del 6% de las reclamaciones y el incremento de las felicitaciones en un 16% durante el primer semestre 2024 en comparación con el primer semestre del año 2023, convirtiéndose en el dato de felicitaciones más alto de los últimos diez años.



7.3. ANÁLISIS POR MATERIAS

El Sistema SyR cuenta con dos niveles básicos de clasificación para todas las solicitudes: materia y submateria¹². Esta clasificación se realiza desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones y, también, en caso de ser necesaria su modificación, desde las propias unidades gestoras.

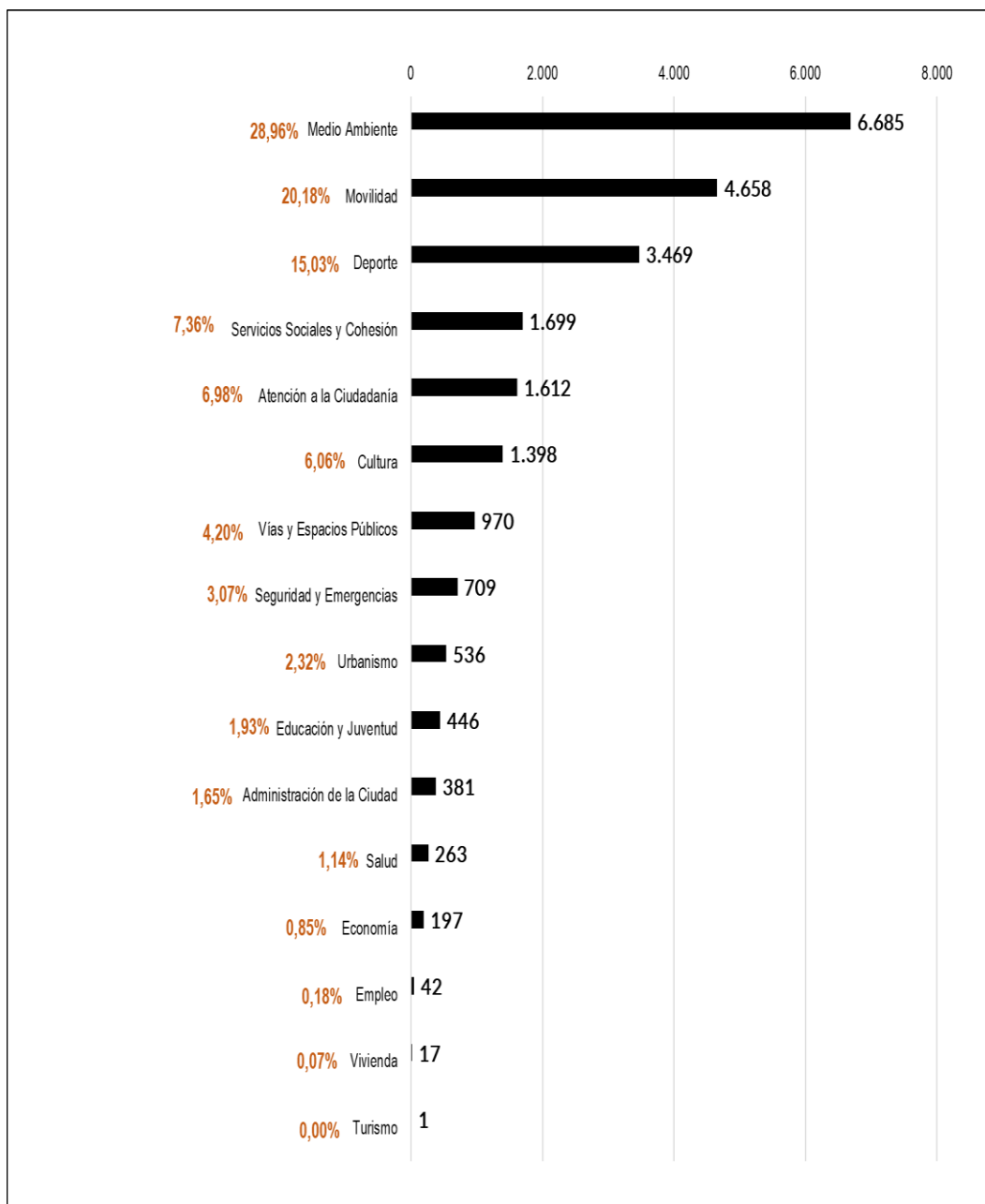
Durante el primer semestre del año 2024, el mayor número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas ha quedado clasificada dentro de la materia "Medio ambiente", con un 29%,

¹² A partir del año 2020 se incorporó en el Sistema SyR un tercer nivel de clasificación: la categoría, con carácter obligatorio en la tramitación por las unidades gestoras.

seguida de “Movilidad, transportes y multas”, con el 20%. Supone que, en conjunto, esas dos materias representan el 49%, de las SyR tramitadas.

Le siguen, con número superior a las 1.000 solicitudes, “Deportes”, “Servicios sociales”, “Atención a la ciudadanía” y “Cultura”. En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 15% (la primera indicada) y el 6% (la última).

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



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

Materia	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021	1er Semestre 2022	1er Semestre 2023	1er Semestre 2024
Medio Ambiente	6.244	8.115	9.173	8.551	9.779	9.635	11.632	9.520	7.146	6.685
Movilidad	5.817	6.451	7.593	6.221	9.043	5.599	6.105	7.415	4.918	4.658
Deportes	2.146	2.828	2.949	2.909	3.146	1.431	2.593	3.419	3.404	3.469
Servicios Sociales y Cohesión Social	1.084	1.045	1.195	1.648	1.529	1.468	1.314	1.578	1.567	1.699
Atención Ciudadana	1.238	1.582	1.699	1.613	2.534	1.703	2.091	2.422	2.244	1.612
Cultura	1.113	1.263	1.251	1.486	1.272	768	726	840	1.005	1.398
Vías y Espacios Públicos	1.612	2.087	3.335	3.128	3.699	1.639	1.710	1.950	1.259	970
Seguridad y Emergencias	1.066	1.187	1.104	990	949	1.241	1.148	901	706	709
Urbanismo	779	1.036	919	497	537	637	608	873	536	536
Educación y Juventud	258	320	366	501	344	267	1.115	305	499	446
Administración de la Ciudad	254	471	498	275	641	378	634	455	548	381
Salud	480	516	566	356	2.371	743	400	439	330	263
Economía	272	169	286	272	273	203	394	258	278	197
Empleo	50	114	104	165	494	223	123	55	56	42
Vivienda	10	11	31	14	11	13	15	11	31	17
Turismo	0	4	2	3	1	5	2	11	1	1
Cohesión Social ¹³	10	49	51	54	31	24	32	26	1	--
Relaciones Internacionales ¹⁴	0	0	3	1	1	0	1	0	--	--
Construcción Infraestructuras ¹⁵	0	0	0	54	14	0	0	0	--	--
Total	22.433	27.248	31.125	28.738	36.669	25.977	30.643	30.478	24.528	23.083

Los datos incluidos en la tabla anterior indican que en el primer semestre del año 2024 con respecto al periodo equivalente de 2023, para aquellas materias con un número significativo de solicitudes (aproximadamente 1.000) se han producido descensos porcentuales significativos en “Atención a la Ciudadanía” (28%), en “Vías y Espacios Públicos” (23%), en “Medio Ambiente” (6%) y en “Movilidad” (5%). Por el contrario, los incrementos más significativos se concentran en Servicios Sociales y Cohesión Social (8%) y en Cultura (39%).

7.4. ANÁLISIS POR SUBMATERIAS

El análisis a nivel de submateria permite concretar y detallar aquellos asuntos que fueron más reclamados, sugeridos o felicitados por la ciudadanía durante el primer semestre del año 2024. En la tabla que se inserta a continuación se incluyen aquellas submaterias que tuvieron valores porcentuales igual o superior al 3%¹⁶

Submateria	Total	%
Instalaciones deportivas municipales	3.412	14,78%
Jardines de Distrito y arbolado	2.467	10,69%
Recogida de residuos	1.928	8,35%
Limpieza urbana	1.443	6,25%
Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)	805	3,49%
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	719	3,11%
Planeamiento viario	713	3,09%

¹³ Desde febrero de 2023 la materia Cohesión Social se integra en Servicios Sociales.

¹⁴ Desde febrero de 2023 la materia Relaciones Internacionales se integra en Administración de la Ciudad.

¹⁵ Desde febrero de 2023 la materia Construcción Infraestructuras se integra en Vías Públicas o Movilidad.

¹⁶ En el Anexo I se incluye la relación detallada de todas las submaterias que han recibido SyR durante el primer semestre del año 2024, con indicación del número y porcentaje que representa respecto a la materia.

El análisis de los datos anteriores permite comprobar que, durante el primer semestre del año 2024, dos fueron los principales asuntos que determinaron el mayor número de solicitudes: Instalaciones deportivas municipales y Jardines de Distrito y arbolado, que conjuntamente, en términos porcentuales, representan el 25% del total de SyR gestionadas. Junto a estas dos, con porcentajes del 8% y el 6% se sitúan la recogida de residuos y la limpieza urbana, respectivamente. Por último, hay que destacar el número de solicitudes recibidas por el SER, las OACs y el Planeamiento viario, que representan el 3% del total.

El análisis detallado de cada una de ellas permiten conocer los motivos concretos de presentación:

- **Instalaciones deportivas municipales** fue la que más entradas registró en el periodo: 3.412. Los escritos recibidos hacen referencia, principalmente, a las deficiencias de mantenimiento de las instalaciones (climatización, iluminación, limpieza, accesibilidad, equipamientos), cancelación de clases y actividades, horarios, listas de espera, capacitación, desempeño o ausencia de monitores y socorristas y los cierres puntuales de centros o instalaciones concretas.

Se desprenden del análisis del descontento ciudadano dos problemas recurrentes en la prestación del servicio. En primer lugar, se intuye la incapacidad de los contratos de mantenimiento para atender a las incidencias recurrentes y propias de un uso intensivo de las instalaciones deportivas, lo que provoca cierres frecuentes y, a menudo, prolongados. De hecho, el incidente concreto más destacado en este primer semestre del año, por el número de escritos que motivó, fue el cierre de la piscina de Peñuelas en el mes de abril.

El segundo problema que se pone de manifiesto es la falta de agilidad en la provisión de vacantes del personal especializado (monitores, socorristas).

Esta submateria se mantuvo, no obstante, estable respecto al primer semestre de 2023, con solo un leve incremento del 1,70%.

- **Jardines de distrito y arbolado**, recibió 2.467 escritos entre enero y junio de 2024. En este grupo se incluyen asuntos relativos a la limpieza de los jardines, las podas y talas de árboles, el riego y el mantenimiento general de estos espacios verdes. En este caso, se registró un notable retroceso (-37,87%) en los escritos recibidos respecto al mismo periodo del año anterior, que parece estar relacionado con los nuevos contratos puestos en marcha para, entre otros objetivos, el control y seguimiento del arbolado de la ciudad.

Los principales motivos de presentación en esta submateria estuvieron relacionados con la limpieza, la poda, el riego, la tala y, en general, el mantenimiento de las zonas verdes de los distintos barrios, así como por la falta de profesional por parte del personal de las empresas concesionarias en la ejecución de las tareas. Destacan también las sugerencias relativas a nuevas plantaciones y propuestas para una más eficiente recogida de las hojas.

- **Recogida de residuos**, recibió en el primer semestre del año 2024 un total de 1.928. Se incluyen, principalmente, asuntos relacionados con los cubos y los contenedores y las quejas por la inadecuada prestación del servicio por parte de las empresas concesionarias. La comparativa interanual arroja un aumento del 10,36% en los escritos relativos a esta submateria respecto al mismo periodo del año anterior. Mientras que a lo largo de 2023 el sistema SyR reflejó la favorable acogida de los nuevos contratos de recogida de residuos por parte de la ciudadanía con un relevante descenso en las entradas por esta submateria, en el primer semestre de 2024 se observa este repunte del descontento de la ciudadanía.

En el análisis concreto de los motivos que han determinado la presentación de solicitudes, destaca el persistente problema del no retorno de los cubos a sus portales tras vaciarlos, que sigue sin estar solucionado adecuadamente y provoca la entrada de un gran número de reclamaciones, así como las quejas por la falta de profesionalidad del personal y las reclamaciones por frecuencia, horarios, falta de inspección y de imposición de sanciones.

- **Bajo la submateria Limpieza urbana** se registraron 1.443 entradas en el primer semestre de 2024. Se trata, principalmente, de quejas por deficiencias en la limpieza de la vía pública e incidencias varias con las empresas concesionarias. Destaca en este semestre, el notable retroceso (- 39,77%) respecto al mismo periodo del año anterior, lo que viene a constatar que los nuevos contratos puestos en marcha han permitido mejorar el funcionamiento del servicio.

Los principales motivos de presentación estuvieron se refieren a incidencias con las empresas concesionarias del servicio, derivadas de las molestias ocasionadas a la ciudadanía por los vehículos utilizados como por la propia ejecución de las tareas por parte del personal. A ello se une aquellas solicitudes que refieren deficiencias en la limpieza de la vía pública, especialmente la de los excrementos caninos, la falta de eliminación de pintadas, el funcionamiento del servicio de recogida de muebles y enseres (tanto a domicilio como los abandonados en la vía pública) y la necesidad de mejora del funcionamiento del servicio de inspección para el cumplimiento de la Ordenanza.

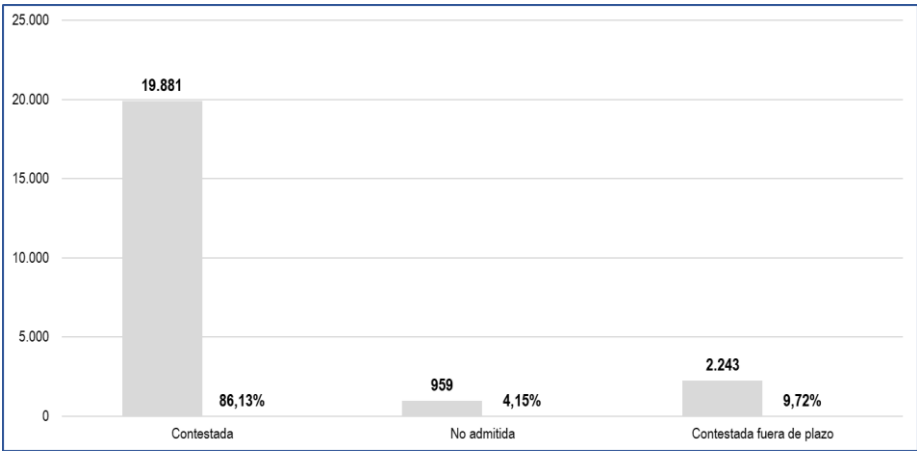
- **La submateria Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)** recibió 805 escritos, destacando el descenso tan importante respecto al primer trimestre del año 2023 (que recibió 1.746), que en términos porcentuales representa una bajada del 54%. Se considera que puede deberse a que la ciudadanía va asimilando la creación de nuevas zonas SER, en parte porque evita el “efecto frontera” que sufrían muchos barrios. Respecto a los motivos que refieren los ciudadanos en sus solicitudes destacan aquellas relativas al funcionamiento de los parquímetros, a la tramitación de las autorizaciones y a quejas por la pérdida de plazas como consecuencia de ocupaciones para rodajes, etc. En el grupo de las sugerencias destacan las peticiones de implantaciones de nuevas zonas en la ciudad.
- **La submateria Oficinas de Atención a la Ciudadanía** registró 719 escritos entre enero y junio de 2024, es decir, un 27,71% más que en el primer semestre de 2023. La cita previa sigue siendo el principal motivo de descontento. No obstante, mientras en años anteriores fue el defectuoso funcionamiento de la aplicación lo que disparó las reclamaciones, en el primer semestre del 2024 los escritos han ido principalmente dirigidos a la escasez de citas y la consiguiente dificultad de obtener asistencia presencial. Desde que en octubre de 2023 se recuperó la obligatoriedad de cita previa para presentar documentos por registro en las OAC, la escasez de oferta y la consiguiente dificultad para conseguir cita para registro ha motivado un incremento en el descontento ciudadano con los servicios prestados por las oficinas. A todo ello, se unen tanto aquellas solicitudes que hacen referencia a deficiente información, atención, ayuda y trato por parte del personal de las Oficinas, como las que muestran su agradecimiento y dejan constancia de su felicitación por el trato, la información, atención y ayuda recibida por parte del personal.
- **Por último, Planeamiento Viario**, con 713 entradas, mostró un retroceso del 41,12% respecto a primer semestre de 2023. Conviene recordar que el pasado año se acumularon un buen número de actuaciones para el reequilibrio del tráfico rodado y la reorganización de la circulación en la ciudad (creación de carriles específicos -bus, taxi, moto, bicicleta- y numerosos cambios

de sentido en viales) que motivaron una significativa respuesta ciudadana a través del sistema SyR.

Los principales motivos de presentación de solicitudes (tanto reclamaciones como sugerencias) estuvieron relacionados con la organización de la circulación, con peticiones de medidas de templado de tráfico y con la solicitud de nuevas zonas peatonales.

7.5. TERMINACIÓN DE LAS SyR

Este apartado muestra el resultado final de la gestión realizada por las unidades gestoras sobre aquellas SyR que les fueron asignadas durante el primer semestre del año 2024. Los datos indican que durante este período las unidades gestoras contestaron dentro del plazo establecido en la Ordenanza que regula el Sistema el 86% de las solicitudes que les fueron asignadas.



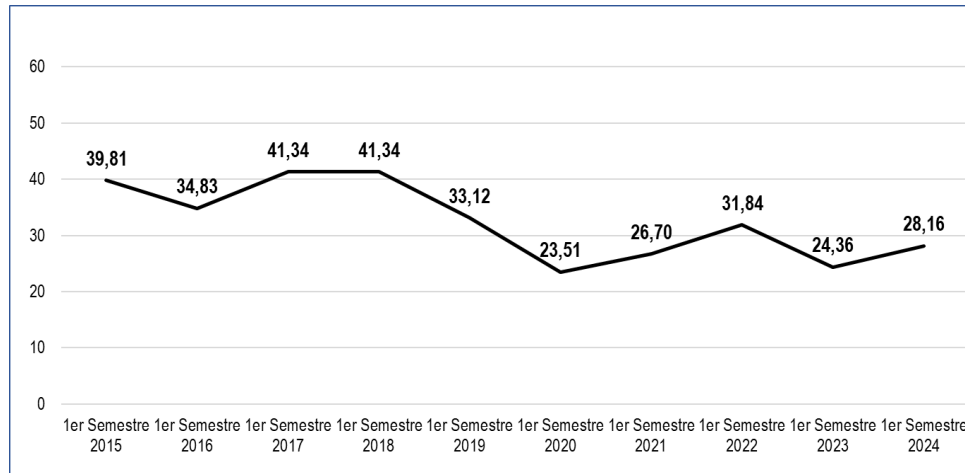
Los datos de evolución en el período primer semestre 2015–2024 sobre la tramitación de cada tipo de terminación se ofrece en la tabla que se inserta a continuación:

	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021	1er Semestre 2022	1er Semestre 2023	1er Semestre 2024
Contestadas	20.240	20.333	26.130	25.893	32.076	23.772	28.328	27.664	22.775	19.881
No admitidas	1.243	1.223	1.467	1245	1.468	1.967	1.817	2.040	1.013	959
Contestada fuera de plazo	--	--	--	--	--	77	498	774	740	2.243
Total	21.483	21.556	27.597	27.138	33.544	25.816	30.643	30.478	24.528	23.083

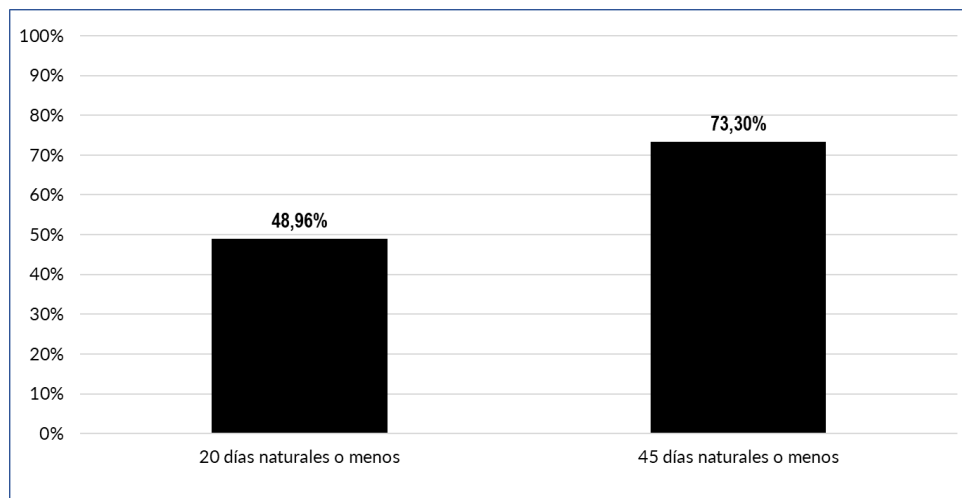
7.6. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

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 2024, ha sido de **28 días naturales, lo que supone que se ha dado contestación más de 1 mes antes del plazo establecido en la Ordenanza que regula el Sistema (2 meses).**

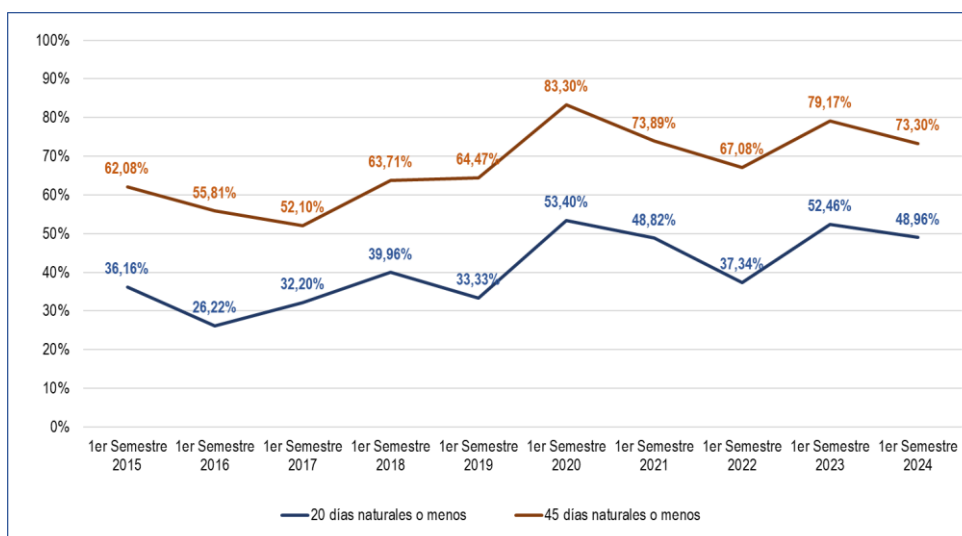
La evolución del tiempo medio en los primeros semestres de la serie 2015-2024 se muestra en el siguiente gráfico:



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



Por último, respecto a la variación porcentual, en aquellas solicitudes que han sido contestadas antes de los 20 días naturales o menos y en las de 45 días naturales o menos, se ha producido unos retrocesos de 3 y 6 puntos porcentuales respecto al primer semestre del año 2023.



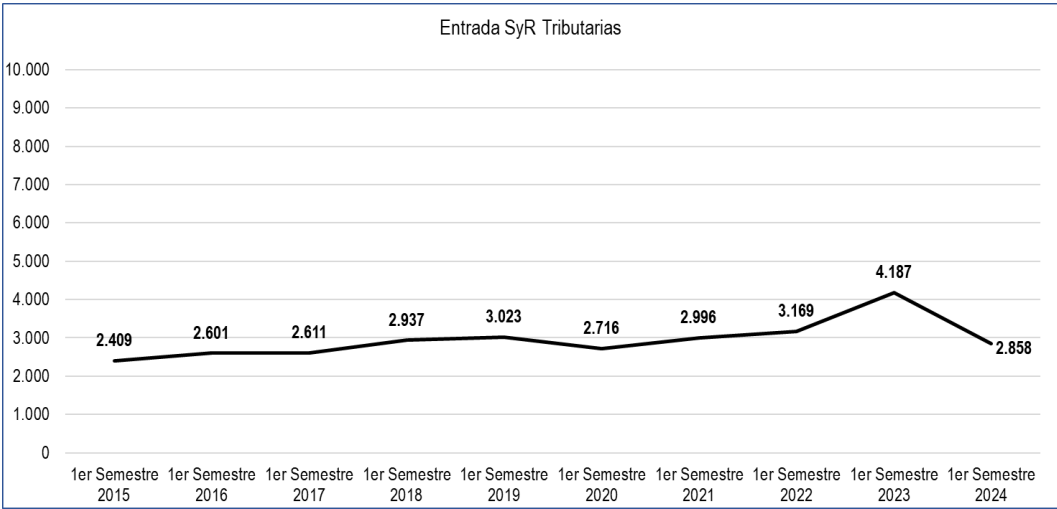
8. SyR TRIBUTARIAS

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

El Sistema SyR se alinea, fundamentalmente, con el principio de objetividad, que en su efectiva aplicación queda vinculado a los principios de neutralidad e imparcialidad y con el principio de transparencia en el sistema tributario a través de la formulación de propuestas y la elaboración de recomendaciones para la mejora de los procedimientos en el ámbito tributario.

Tal y como se indicó anteriormente, **el total de las SYR Tributarias inicialmente presentadas en el Sistema durante el primer semestre alcanzó la cifra de 2.858, cantidad que supone un descenso porcentual del 32% con respecto al primer semestre del año anterior**, que fue de 4.187, estableciéndose como el más importante descenso de variación interanual en la serie analizada.

	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020	1er semestre 2022/2021	1er semestre 2023/2022	1er semestre 2024/2023
SyR Tributarias	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-10,16%	10,31%	5,77%	32,12%	-31,74%



8.1. TIPO DE SyR TRIBUTARIA

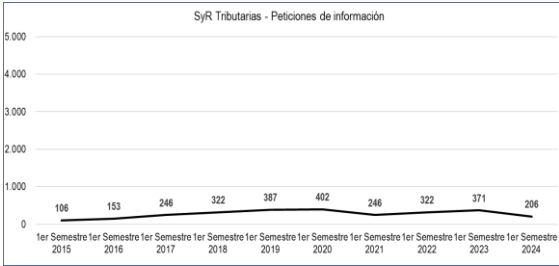
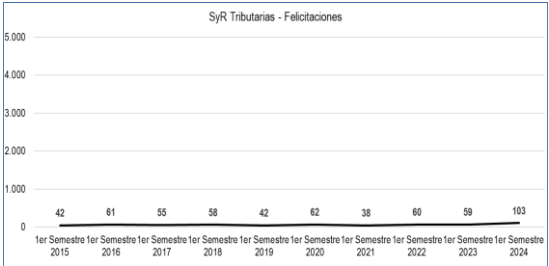
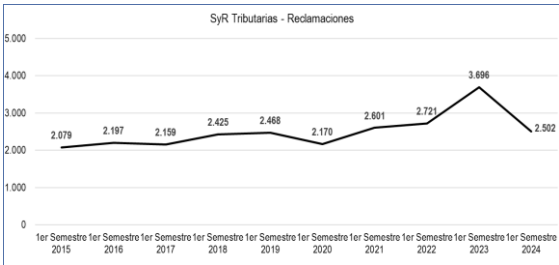
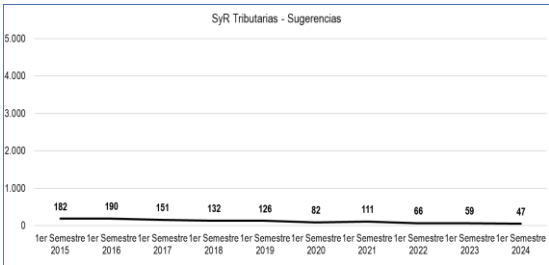
En el primer semestre del año 2024, las **2.858** SyR tributarias tramitadas presentan la siguiente distribución según el tipo de solicitud:

	1er Semestre 2024	%
Sugerencias	47	1,64%
Reclamaciones	2.502	87,54%
Felicitaciones	103	3,60%
Peticiones de información	206	7,21%
Total	2.858	100,00%

Tal y como muestran los datos anteriores, las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 88% del total tramitado, seguidas de las peticiones de información, con el 7% y finalmente de las felicitaciones y las sugerencias, que suponen un 4% y un 2%, respectivamente.

En los datos de evolución según el tipo de solicitud durante los primeros semestres 2015-2024 destaca que para el primer semestre de 2024 se han producido los descensos del 20% de las sugerencias, del 32% de las reclamaciones y del 44% de las peticiones de información, así como el incremento del 78% de las felicitaciones, con respecto al primer semestre del año 2023. Todo ello ha sido resultado de diferentes factores: la normalización en la gestión de tributos e ingresos en una sola plataforma, la actualización periódica de información a través de publicación de Avisos informativos en el Portal Institucional Avisos vigentes - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid, y la simplificación de procesos, para mejorar los tiempos de atención tributaria.

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	1er semestre 2022/2021	1er semestre 2023/2022	1er semestre 2024/2023
Sugerencias	4,40%	-20,53%	-12,58%	-4,55%	-34,92%	35,37%	-40,54%	-10,61%	-20,34%
Reclamaciones	5,68%	-1,73%	12,32%	1,77%	-12,07%	19,86%	4,61%	35,83%	-32,31%
Felicitaciones	45,24%	-9,84%	5,45%	-27,59%	47,62%	-38,71%	57,89%	-1,67%	74,58%
Peticiones de información	44,34%	60,78%	30,89%	20,19%	3,88%	-38,81%	30,89%	15,22%	-44,47%
Total	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-10,16%	10,31%	5,77%	32,06%	-31,71%



8.2. ANÁLISIS POR MATERIAS

Los datos de número de SyR tramitadas durante el primer semestre de 2024 en su distribución por materias se muestra en la siguiente tabla:

MATERIA	Primer semestre 2024	%
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	1.267	44,33%
Atención al contribuyente	419	14,66%
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	284	9,94%
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	273	9,55%
Recaudación ejecutiva	153	5,35%
Sanciones no tributarias	102	3,57%
Sede Electrónica	81	2,83%
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	72	2,52%
Registro. Comunicaciones	38	1,33%
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	22	0,77%
Precios públicos de actividades en centros culturales	21	0,73%
Tasa de paso de vehículos (TPV)	21	0,73%
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	17	0,59%
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	16	0,56%
Otras tasas	15	0,52%
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	15	0,52%
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	15	0,52%
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	14	0,49%
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	4	0,14%
Propuesta nuevos tributos	3	0,10%
Sanciones tributarias	3	0,10%
Otros precios públicos	2	0,07%
Garantías. Avaluos devolución cancelación.	1	0,03%
Total	2.858	100,00%

Un breve análisis de las cinco materias que mayor número de reclamaciones han presentado durante el primer semestre del 2024, indica que las solicitudes presentadas versan principalmente sobre los mismos asuntos, que afectan a incidencias en la gestión del Pago a la Carta (PAC), así como una excesiva demora en la tramitación y resolución de las solicitudes de devolución de ingresos indebidos, duplicados o excesivos, fundamentalmente en materia del impuesto sobre el impuesto sobre el incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) y del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI). Debe mencionarse la demora en el reconocimiento del derecho a la devolución, en los casos en los que ya se ha dictado una resolución estimatoria por parte del TEAMM.

Junto con lo anterior, el análisis de los datos del primer semestre de 2024 permite relacionar, como aspectos más destacados, los siguientes:

- **En materia del impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)**, 1.267 reclamaciones, que suponen un 44% del total, es la materia preeminente en el primer semestre del año 2024 (al igual que ocurrió en el mismo semestre del ejercicio anterior) y, aunque han experimentado un descenso en número respecto al semestre del 2023 (que recibió 1.483) su porcentaje aumenta significativamente (desde el 35% al 44%), lo que demuestra que durante 2024 las incidencias en el IBI han aumentado su peso respecto de la muestra total de las presentadas. A la ya indicada demora en la tramitación de las devoluciones de ingresos, procede mencionar la falta de aplicación de las bonificaciones fiscales reconocidas

(bonificación por familia numerosa), y de actualización del cambio de titularidad en las bases de datos municipales, vienen a completar las quejas y reclamaciones más relevantes en esta materia.

- **En materia de Atención al contribuyente**, 419 reclamaciones que suponen un 14,66% del total. Esta materia asciende del tercer lugar en que se posicionó durante el primer semestre de 2023 con 651 reclamaciones y el 15,56% del total, al segundo lugar durante el 2024. Las solicitudes clasificadas en esta materia se refieren a la dificultad para obtener cita previa en las Oficinas de Atención al Contribuyente existentes, a los tiempos de espera para ser atendido en las OAIC, a la imposibilidad de presentar varias autoliquidaciones de IIVTNU o realizar varios tramites tributarios con una sola cita, a las que se unen las quejas de las personas mayores de 65 años, personas con movilidad reducida, y otras que no lo son, por no ser atendidas sin cita previa. Se puede observar un leve descenso de esta materia en términos porcentuales respecto del mismo periodo del ejercicio anterior, sin que se pueda apreciarse una mejora o empeoramiento significativos.
- **En materia del impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)**, 284 reclamaciones que suponen un 9,94% del total. Esta materia se sitúa en tercer lugar, ascendiendo desde el cuarto lugar presentado en el mismo periodo del ejercicio anterior. Al igual que el IBI presenta una evolución similar ya que desciende en el número de reclamaciones, aumentando su peso específico en el sistema desde un 7,69% hasta casi el 10 por ciento del total. Las quejas se refieren a la falta de notificación del documento cobratorio dentro del periodo voluntario de pago y a la falta o retraso en el cargo del impuesto domiciliado, lo que produce en algunos casos que el contribuyente realice el pago con tarjeta el último día de pago del periodo voluntario, produciéndose con posterioridad el cargo en cuenta y por consiguiente el correspondiente pago duplicado. Se siguen produciendo reclamaciones motivadas por la disconformidad de los contribuyentes que son titulares de vehículos carentes de distintivo medioambiental por razón de su antigüedad, que no pueden circular por todo el término municipal de Madrid, y solicitan la reducción y o devolución en la cuota del impuesto. (se les informa que el impuesto grava la mera titularidad del vehículo).

Además, han entrado en el Sistema quejas por la exigencia de la cuota íntegra (falta de prorrateo) cuando se vende el vehículo con posterioridad al 1 de enero (procede recordar que el importe de la cuota del impuesto se prorrateará por trimestres naturales en los casos de primera adquisición o baja definitiva del vehículo, y en los mismos términos en los supuestos de baja temporal por sustracción o robo de vehículo, y ello desde el momento en que se produzca dicha baja temporal en el Registro público correspondiente).

- **En materia del impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)**, 273 reclamaciones que suponen el 9,55% del total. Pese al descenso en el número de reclamaciones respecto al mismo periodo del ejercicio anterior, se observa un comportamiento similar al del IBI y al del IVTM, disminuyendo en número de reclamaciones (318 en igual periodo 2023) pero aumentando en términos porcentuales desde una 7,60% hasta el 10%. Las reclamaciones se extienden a la excesiva demora en la ejecución material de la devolución (realización material del pago una vez reconocido el derecho a la devolución).

Estrechamente vinculadas a esta materia, por afectar la práctica totalidad de estas quejas a resoluciones estimatorias del TEAMM reconociendo el derecho a la devolución de ingresos en materia de este impuesto, se encuentran las 72 reclamaciones presentadas en la materia Resoluciones no ejecutadas TEAMM (2,52% del total). Acumulando las quejas de ambas materias conexas entre sí, la problemática se extiende a un total de 345 reclamaciones que suponen un 12,07% del total, lo que la sitúa en el tercer lugar.

- **En materia de Recaudación Ejecutiva**, las 153 reclamaciones suponen el 5,35% del total. En este caso, se aprecia un descenso importante respecto al primer semestre del 2023 (que tuvo un peso porcentual del 16,82%), lo que le ha permitido pasar del segundo al quinto lugar.

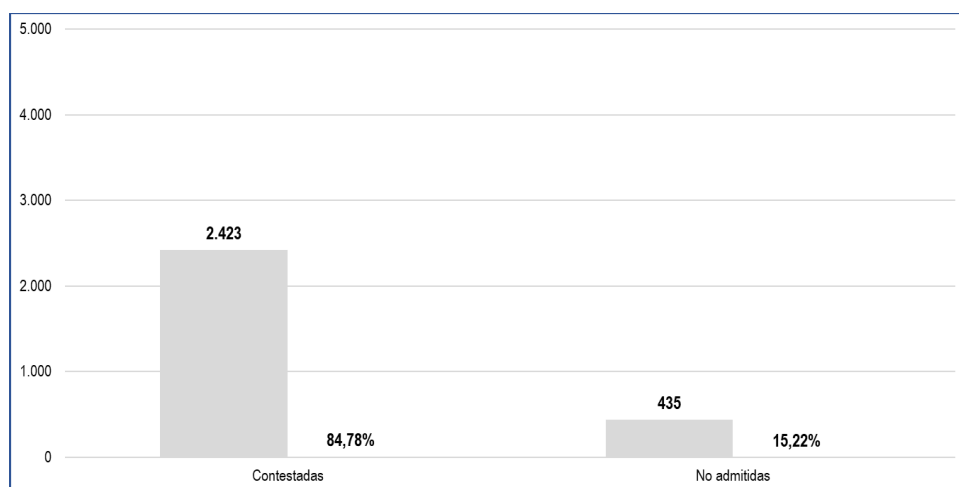
Se trata en su mayoría de impugnaciones indirectas a través del canal SyR, en las que se pretende recurrir la Providencia de Apremio y/o la Diligencia de Embargo con origen tanto en deudas tributarias como no tributarias, planteando distintos motivos de oposición, cuestionando mayormente el trámite de notificación en periodo voluntario y el incumplimiento de las normas reguladoras del embargo. Estas reclamaciones son objeto de inadmisión con las oportunas explicaciones a los reclamantes e informando a los interesados de los medios de impugnación que contra dichos actos les asisten. En los supuestos que afecten a la traba o embargo de cuentas corrientes alegando el incumplimiento de la normativa reguladora del embargo, se priorizará la respuesta, informando al interesado del medio, forma y plazo en que debe dirigirse al servicio competente para el conocimiento del levantamiento del embargo.

De igual forma que lo señalado respecto a las materias “IIVTNU” y “Resoluciones no ejecutadas TEAMM”, la materia Recaudación Ejecutiva corresponde ser analizada junto con las 102 reclamaciones presentadas dentro de la materia sanciones no tributarias que representan el 3,57% del total. Las deudas reclamadas en vía de apremio se refieren fundamentalmente a deudas por IBI, IVTM y sanciones en materia de circulación, por lo que en su conjunto las solicitudes presentadas en el ámbito de la Recaudación ejecutiva y el procedimiento de apremio alcanzan un total de 255 reclamaciones que suponen un 8,92% del total.

En el Anexo II que acompaña a este informe se incluye la relación detallada de todas las submaterias que han recibido SyR durante el primer semestre del año 2024, con indicación del número y porcentaje que representa respecto a la materia.

8.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR

Este apartado muestra el resultado final de la gestión realizada en las SyR Tributarias. Los datos indican que durante este período el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones contestó dentro del plazo establecido el 100% de las solicitudes.



	1er semestre 2024	%
Contestadas	2.423	84,78%
No admitidas	435	15,22%
Total	2.858	100,00%

Los datos de evolución en el período primer semestre 2015–2024 sobre la tramitación de cada tipo de terminación se ofrece en la tabla que se inserta a continuación:

	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021	1er Semestre 2022	1er Semestre 2023	1er Semestre 2024
Contestadas	2.209	2.494	2.559	2.724	2.750	2.544	2.791	2.893	2.805	2.423
No admitidas	200	107	52	213	272	172	205	256	713	435
Contestada fuera de plazo	0	0	0	0	1	0	0	20	667	0
Total	2.409	2.601	2.611	2.937	3.023	2.716	2.996	3.169	4.185	2.858

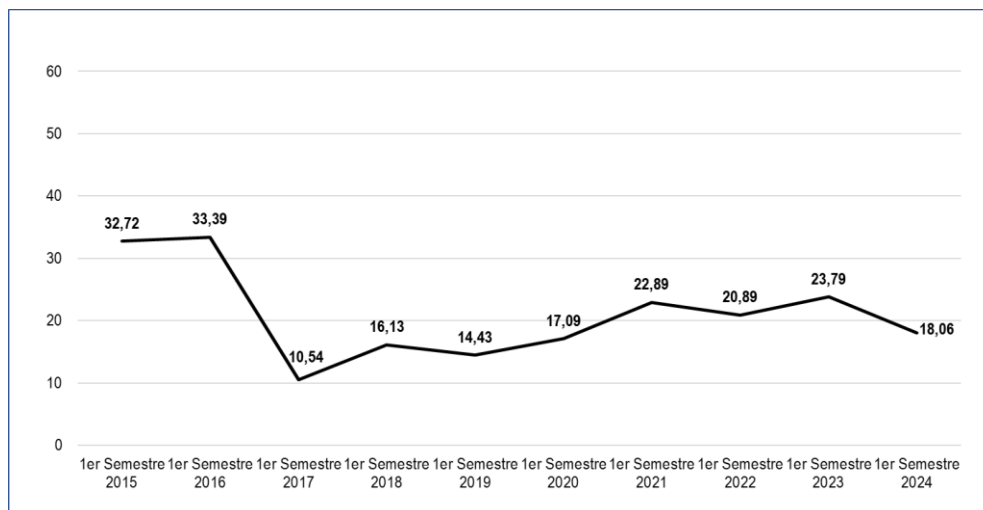
Es necesario significar que, a lo largo del primer semestre de 2024, las SYRT activas pendientes de informe por parte de los servicios, departamentos y unidades informantes, fundamentalmente de la Agencia Tributaria de Madrid (ATM), se han situado en porcentajes superiores al 90 por ciento, situación que ha producido tensiones en el sistema. Por ello, y con objeto de reconducir la situación en el Sistema, durante el primer trimestre se ha trabajado con Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) y con la ATM en cambios en el flujo de tramitación y gestión de las SyR Tributarias, estableciendo acciones de mejora en tres líneas: coordinación del trámite de solicitud y emisión de informes, reducción del tiempo de respuesta y mejora en la calidad de las contestaciones¹⁷.

8.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

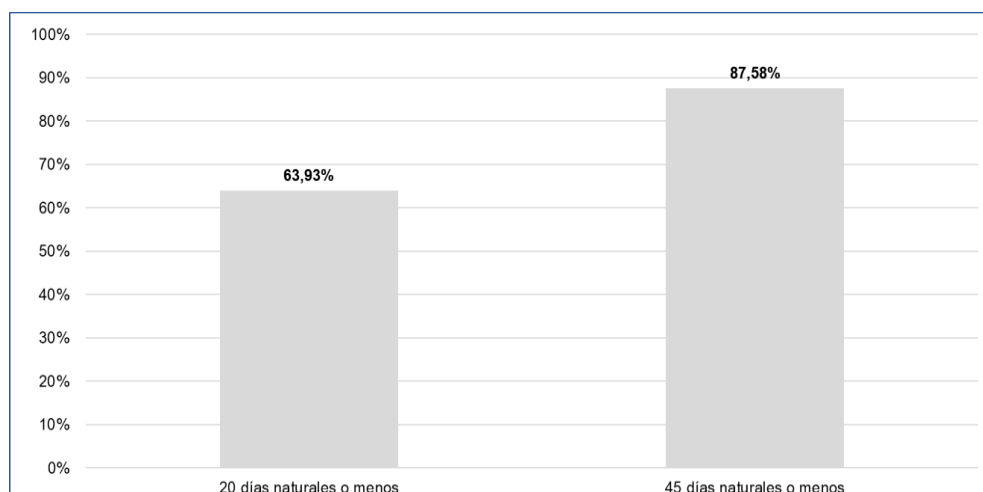
Los principales indicadores que permiten evaluar el tiempo de respuesta son el tiempo medio y los porcentajes de SyR contestadas (respecto a las tramitadas) por tramos de días. El tiempo medio para el primer semestre 2024, ha sido de 18 días naturales, lo que supone un descenso de 6 días respecto al primer semestre del año 2023.

La evolución del tiempo medio en los primeros semestres de la serie 2015-2024 se muestra en el siguiente gráfico:

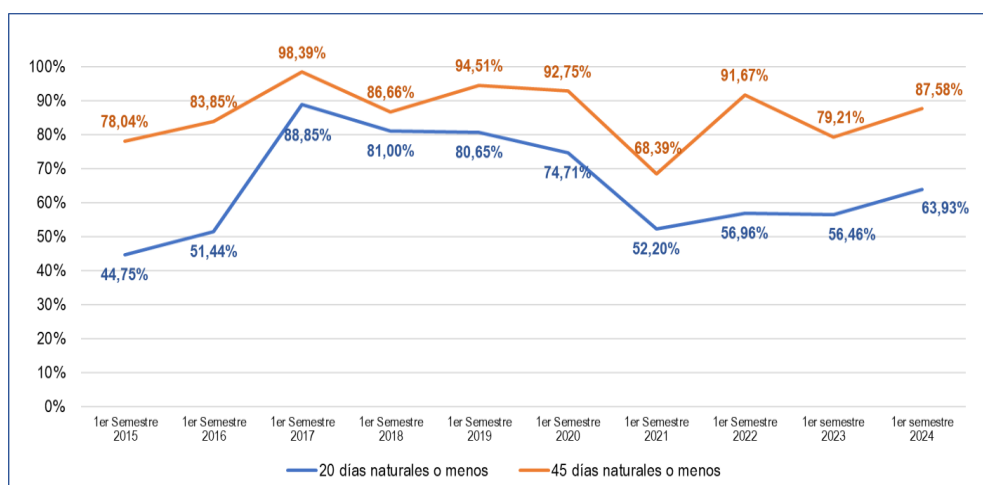
¹⁷ Esta nuevo procedimiento y su implementación en la aplicación de gestión de sugerencias y reclamaciones (SYRCI) se produjo con fecha 3 de junio.



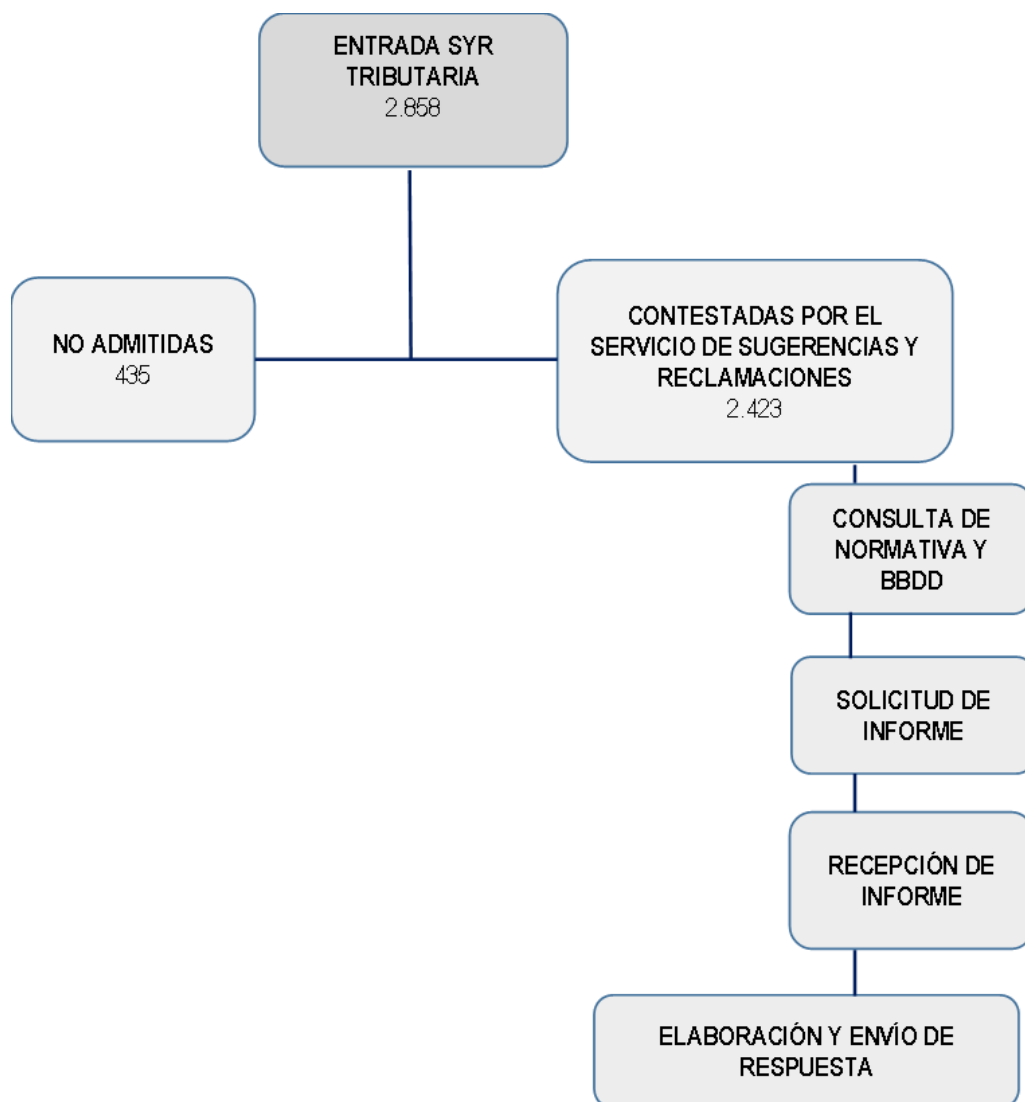
En cuanto a los porcentajes de SyR con respuesta por tramos de días naturales los resultados fueron:



Por último, respecto a la variación porcentual por tramos de días es de destacar el incremento porcentual de los tramos analizados, el de 20 días naturales o menos y el de 45 días naturales o menos, lo que implica una mejora en el procedimiento de gestión y contestación de las solicitudes.



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.





ANEXOS

Anexo I – Materias y submaterias SyR Generales

Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia
Medio Ambiente	Jardines de Distrito y arbolado	2.467	36,90%
	Recogida de residuos	1.928	28,84%
	Limpieza urbana	1.443	21,59%
	Parques y jardines singulares	247	3,69%
	Calidad ambiental	211	3,16%
	Agua	154	2,30%
	Fauna silvestre	124	1,85%
	Jardines y arbolado no municipales	65	0,97%
	Eficiencia energética	24	0,36%
	Reformas en parques y jardines	14	0,21%
	Programas ambientales	6	0,09%
	Otros-Medio Ambiente	2	0,03%
	Total	6.685	100,00%
Movilidad, Transportes y Multas	SER	805	17,28%
	Planeamiento viario	713	15,31%
	Madrid 360	635	13,63%
	Aparcamientos en la vía pública	520	11,16%
	Señalización de tráfico	503	10,80%
	Transportes públicos	446	9,57%
	Multas	308	6,61%
	Aparcamientos cerrados	257	5,52%
	Ocupación estable de la vía pública (terrazas, quioscos, carga y descarga)	160	3,43%
	Tráfico	140	3,01%
	Ocupación puntual de la vía pública (rodajes, mudanzas)	130	2,79%
	Proyectos y obras de infraestructuras de movilidad	24	0,52%
	Otros-Movilidad	12	0,26%
	Grúa municipal	5	0,11%
	Total	4.658	100,00%
Deportes	Instalaciones deportivas municipales	3.412	98,36%
	Otros-Deporte	29	0,84%
	Torneos y competiciones	28	0,81%
	Total	3.469	100,00%
Servicios Sociales y Cohesión	Servicios de ayudas a domicilio	437	25,72%
	Atención social primaria	408	24,01%
	Centros municipales de mayores	314	18,48%
	Integración social	267	15,72%
	Otras ayudas sociales	65	3,83%
	Teleasistencia	64	3,77%
	Centros de día	47	2,77%
	Otros-Servicios Sociales y Cohesión	32	1,88%
	Servicios para familia, infancia y adolescencia	26	1,53%
	Igualdad de género	23	1,35%
	Intervenciones de emergencia social	16	0,94%
	Total	1.699	100,00%
Atención a la Ciudadanía	Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	719	44,60%
	Teléfono 010	398	24,69%
	Tramitación electrónica	216	13,40%
	Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)	117	7,26%
	Otras dependencias municipales	35	2,17%
	SYR	33	2,05%
	Avisos Madrid	26	1,61%
	Página web	25	1,55%
	Otros-Atención a la Ciudadanía	15	0,93%
	Cita previa	12	0,74%
	Chat en línea / Asistente virtual	10	0,62%
	Redes sociales	6	0,37%
	Total	1.612	100,00%
Cultura	Programas y eventos culturales	626	44,78%
	Centros culturales de los distritos	498	35,62%
	Bibliotecas	166	11,87%
	Monumentos y patrimonio cultural	47	3,36%
	Museos	22	1,57%
	Otras infraestructuras culturales	18	1,29%
	Bibliotecas especializadas	9	0,64%
	Otros-Cultura	7	0,50%



Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia
	Archivo de Villa	5	0,36%
	Total	1.398	100,00%
Vías y Espacios Públicos	Mobiliario urbano	417	42,99%
	Áreas recreativas	193	19,90%
	Aceras y calzadas	127	13,09%
	Proyectos y obras de remodelación	121	12,47%
	Publicidad exterior	32	3,30%
	Señalización de calles y lugares	29	2,99%
	Otros-Vías y Espacios Públicos	26	2,68%
	Alumbrado	19	1,96%
	Túneles, puentes y pasarelas	5	0,52%
	Anillo verde ciclista	1	0,10%
	Total	970	100,00%
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	532	75,04%
	SAMUR-Protección Civil	155	21,86%
	Bomberos	21	2,96%
	Otros-Seguridad y Emergencias	1	0,14%
	Total	709	100,00%
Urbanismo	Licencias y declaraciones responsables urbanísticas	193	36,01%
	Solares municipales	110	20,52%
	Solares no municipales	50	9,33%
	Control de la edificación	44	8,21%
	Otros-Urbanismo	44	8,21%
	Control de la urbanización	41	7,65%
	Gestión urbanística	35	6,53%
	Planeamiento urbanístico	19	3,54%
	Total	536	100,00%
Educación y Juventud	Colegios	227	50,90%
	Campamentos	105	23,54%
	Escuelas infantiles	86	19,28%
	Escuelas especializadas	18	4,04%
	Centros juveniles	5	1,12%
	Otros-Educación y Juventud	5	1,12%
	Total	446	100,00%
Administración de la Ciudad	Notificaciones y comunicaciones	174	45,67%
	Padrón de habitantes	111	29,13%
	Otros-Administración de la Ciudad	45	11,81%
	Censo electoral	19	4,99%
	Responsabilidad patrimonial	17	4,46%
	Participación ciudadana	8	2,10%
	Transparencia	6	1,57%
	Coordinación territorial	1	0,26%
	Total	381	100,00%
Salud	Plagas	94	35,74%
	Prevención y promoción de la salud	94	35,74%
	Protección animal	39	14,83%
	Otros-Salud	14	5,32%
	Salubridad	14	5,32%
	Adicciones	6	2,28%
	Seguridad alimentaria y calidad del agua	2	0,76%
	Total	263	100,00%
Economía	Licencias y declaraciones responsables de actividad	132	67,01%
	Comercio	31	15,74%
	Consumo	30	15,23%
	Desarrollo e innovación empresarial	4	2,03%
	Total	197	100,00%
Empleo	Promoción del empleo	25	59,52%
	Otros-Empleo	10	23,81%
	Oposiciones y concursos	7	16,67%
	Total	42	100,00%
Vivienda	Ayudas y subvenciones	14	82,35%
	Otros-Vivienda	2	11,76%
	Vivienda	1	5,88%
	Total	17	100,00%
Turismo	Información y servicios turísticos	1	100,00%
	Total	1	100,00%
TOTAL		23.083	

Anexo II - Materias y submaterias SyR Tributarias

Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	Pago a la carta	469	37,02%
	Devoluciones-ingresos indebidos	164	12,94%
	Liquidaciones y notificaciones	143	11,29%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	97	7,66%
	Domiciliaciones	90	7,10%
	Beneficios fiscales	87	6,87%
	Datos del Catastro	74	5,84%
	Certificaciones y justificantes	49	3,87%
	Sistema especial de pago	39	3,08%
	información datos objeto tributario	13	1,03%
	Consultas tributarias	11	0,87%
	Recursos	9	0,71%
	Aplazamientos / fraccionamientos	5	0,39%
	Presentación y acceso telemático	4	0,32%
	Notificaciones electrónicas	3	0,24%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	3	0,24%
	Comunicaciones electrónicas	2	0,16%
	Programa Gestión de ingresos. Problemas migración	2	0,16%
	Devoluciones-derivados del tributo	1	0,08%
	Formularios	1	0,08%
	Prescripción	1	0,08%
	Total	1.267	100,00%
Atención al contribuyente	Oficinas de atención integral al contribuyente (OAIC)	267	63,72%
	Atención telefónica 010	50	11,93%
	Liquidaciones y notificaciones	24	5,73%
	Funcionamiento servicio de sugerencias y reclamaciones	14	3,34%
	Comunicaciones electrónicas	9	2,15%
	Consultas tributarias	8	1,91%
	Domiciliaciones	8	1,91%
	Notificaciones electrónicas	7	1,67%
	Certificaciones y justificantes	6	1,43%
	Plataforma de tercer nivel de la Agencia Tributaria de Madrid	4	0,95%
	Presentación y acceso telemático	4	0,95%
	Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	3	0,72%
	Aplazamientos / fraccionamientos	2	0,48%
	Formularios	2	0,48%
	Portal del contribuyente	2	0,48%
	Recursos	2	0,48%
	Altas, bajas y renovaciones	1	0,24%
	Denuncias	1	0,24%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	1	0,24%
	Devoluciones-ingresos indebidos	1	0,24%
	Oficinas otras AAPP	1	0,24%
	Procedimiento sancionador	1	0,24%
	Reclamaciones económico-administrativas	1	0,24%
	Total	419	300,00%
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	Liquidaciones y notificaciones	136	47,89%
	Certificaciones y justificantes	31	10,92%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	26	9,15%
	Domiciliaciones	20	7,04%
	Comunicaciones electrónicas	14	4,93%
	Devoluciones ingresos indebidos	13	4,58%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	10	3,52%
	Beneficios fiscales	9	3,17%
	Datos de la Jefatura Provincial de Tráfico	6	2,11%
	Consultas tributarias	5	1,76%
	Notificaciones electrónicas	3	1,06%
	Devoluciones derivadas del tributo	2	0,70%
	Formularios	2	0,70%
	Reclamaciones económico administrativas	2	0,70%
	Recursos	2	0,70%
	Prescripción	1	0,35%
	Presentación y acceso telemático	1	0,35%
	Providencia de apremio	1	0,35%
	Total	284	100,00%
	Devoluciones - ingresos indebidos	126	46,15%



Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	Autoliquidación	68	24,91%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	13	4,76%
	Rectificación autoliquidaciones	13	4,76%
	Consultas tributarias	9	3,30%
	Certificaciones y justificantes	8	2,93%
	Recursos	7	2,56%
	Reclamaciones económico-administrativas	6	2,20%
	Liquidaciones y notificaciones	5	1,83%
	Presentación y acceso telemático	4	1,47%
	Aplazamientos / fraccionamientos	3	1,10%
	Comunicaciones electrónicas	2	0,73%
	Declaraciones	2	0,73%
	Formularios	2	0,73%
	Compensación	1	0,37%
	Devoluciones-derivados del tributo	1	0,37%
	Notificaciones electrónicas	1	0,37%
	Procedimiento sancionador	1	0,37%
	Solicitud prórroga plazo autoliquidación	1	0,37%
	Total	273	100,00%
Recaudación ejecutiva	Diligencia de embargo	85	55,56%
	Providencia de apremio	43	28,10%
	Recursos	7	4,58%
	Aplazamientos / fraccionamientos	6	3,92%
	Certificaciones y justificantes	5	3,27%
	Consultas tributarias	3	1,96%
	Devoluciones-ingresos indebidos	2	1,31%
	Recargo de apremio	1	0,65%
	Recargo ejecutivo	1	0,65%
	Total	153	100,00%
Sanciones no tributarias	Diligencia de embargo	22	21,57%
	Procedimiento sancionador	22	21,57%
	Providencia de apremio	22	21,57%
	Liquidaciones y notificaciones	12	11,76%
	Aplazamientos / fraccionamientos	6	5,88%
	Recursos	5	4,90%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	3	2,94%
	Certificaciones y justificantes	2	1,96%
	Consultas tributarias	2	1,96%
	Devoluciones-sanciones no tributarias	2	1,96%
	Presentación y acceso telemático	2	1,96%
	Devoluciones-sanciones tributarias	1	0,98%
	Notificaciones electrónicas	1	0,98%
	Total	102	100,00%
Sede electrónica	Presentación y acceso telemático	29	35,80%
	Liquidaciones y notificaciones	17	20,99%
	Notificaciones electrónicas	12	14,81%
	Certificaciones y justificantes	6	7,41%
	Comunicaciones electrónicas	6	7,41%
	Formularios	4	4,94%
	Consultas tributarias	3	3,70%
	Domiciliaciones	3	3,70%
	Recursos	1	1,23%
	Total	81	100,00%
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	Resoluciones no cumplidas. Devoluciones	72	100,00%
	Total	72	100,00%
Registro. Comunicaciones	ATM	34	89,47%
	Comunicaciones	2	5,26%
	TEAMM	2	5,26%
	Total	38	100,00%
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	Liquidaciones y notificaciones	14	63,64%
	Domiciliaciones	3	13,64%
	Recursos	3	13,64%
	Certificaciones y justificantes	1	4,55%
	Devoluciones-ingresos indebidos	1	4,55%
	Total	22	100,00%
Precios públicos de actividades en centros culturales	Devoluciones de precios públicos	19	90,48%
	Devoluciones-ingresos indebidos	2	9,52%
	Total	21	100,00%



Materia	Submateria	Total	% respecto a la Materia
Tasa de paso de vehículos (TPV)	Liquidaciones y notificaciones	9	42,86%
	Devoluciones-ingresos indebidos	3	14,29%
	Consultas tributarias	2	9,52%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	2	9,52%
	Notificaciones electrónicas	2	9,52%
	Comunicaciones electrónicas	1	4,76%
	Recursos	1	4,76%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	1	4,76%
	Total	21	100,00%
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	Devoluciones-ingresos indebidos	5	29,41%
	Certificaciones y justificantes	3	17,65%
	Consultas tributarias	2	11,76%
	Notificaciones electrónicas	2	11,76%
	Autoliquidación	1	5,88%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	1	5,88%
	Formularios	1	5,88%
	Inspección tributaria	1	5,88%
	Liquidaciones y notificaciones	1	5,88%
	Total	17	100,00%
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	Domiciliaciones	6	37,50%
	Devoluciones-ingresos indebidos	3	18,75%
	Liquidaciones y notificaciones	3	18,75%
	Certificaciones y justificantes	1	6,25%
	Consultas tributarias	1	6,25%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	1	6,25%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	1	6,25%
	Total	16	100,00%
Otras tasas	Liquidaciones y notificaciones	6	40,00%
	Consultas tributarias	3	20,00%
	Devoluciones-ingresos indebidos	2	13,33%
	Denuncias	1	6,67%
	Formularios	1	6,67%
	Presentación y acceso telemático	1	6,67%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	1	6,67%
	Total	15	100,00%
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	Devoluciones de precios públicos	11	73,33%
	Devoluciones-ingresos indebidos	2	13,33%
	Consultas tributarias	1	6,67%
	Liquidaciones y notificaciones	1	6,67%
	Total	15	100,00%
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	Altas, bajas y renovaciones	8	53,33%
	Domiciliaciones	3	20,00%
	Devoluciones-ingresos indebidos	2	13,33%
	Liquidaciones y notificaciones	2	13,33%
	Total	15	100,00%
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	Formularios	5	35,71%
	Devoluciones-ingresos indebidos	4	28,57%
	Liquidaciones y notificaciones	2	14,29%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	1	7,14%
	Notificaciones electrónicas	1	7,14%
	Presentación y acceso telemático	1	7,14%
	Total	14	100,00%
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	Denuncias	2	50,00%
	Devoluciones-sanciones no tributarias	1	25,00%
	Liquidaciones y notificaciones	1	25,00%
	Total	4	100,00%
Propuesta nuevos tributos	Nuevos tributos	3	100,00%
	Total	3	100,00%
Sanciones tributarias	Certificaciones y justificantes	1	33,33%
	Providencia de apremio	1	33,33%
	Recursos	1	33,33%
	Total	3	100,00%
Otros precios públicos	Consultas tributarias	1	50,00%
	Devoluciones de precios públicos	1	50,00%
	Total	2	100,00%
Garantías. Avals devolución cancelación.	Garantías. avals. devolución. cancelación	1	100,00%
	Total	1	100,00%
TOTAL		2.858	

I Jornada

Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid

30 de octubre de 2024

Auditorio del Centro Cultural Conde Duque
calle Conde Duque, 9 y 11



Noviembre 2024 Ayuntamiento de Madrid
Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Coordinación General de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia y Calidad