



vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

**MADRID**



CERTIFICADO  
**UNE 93200**



Organización certificada

**DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD**

Subdirección General de Calidad y Evaluación



# SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2024

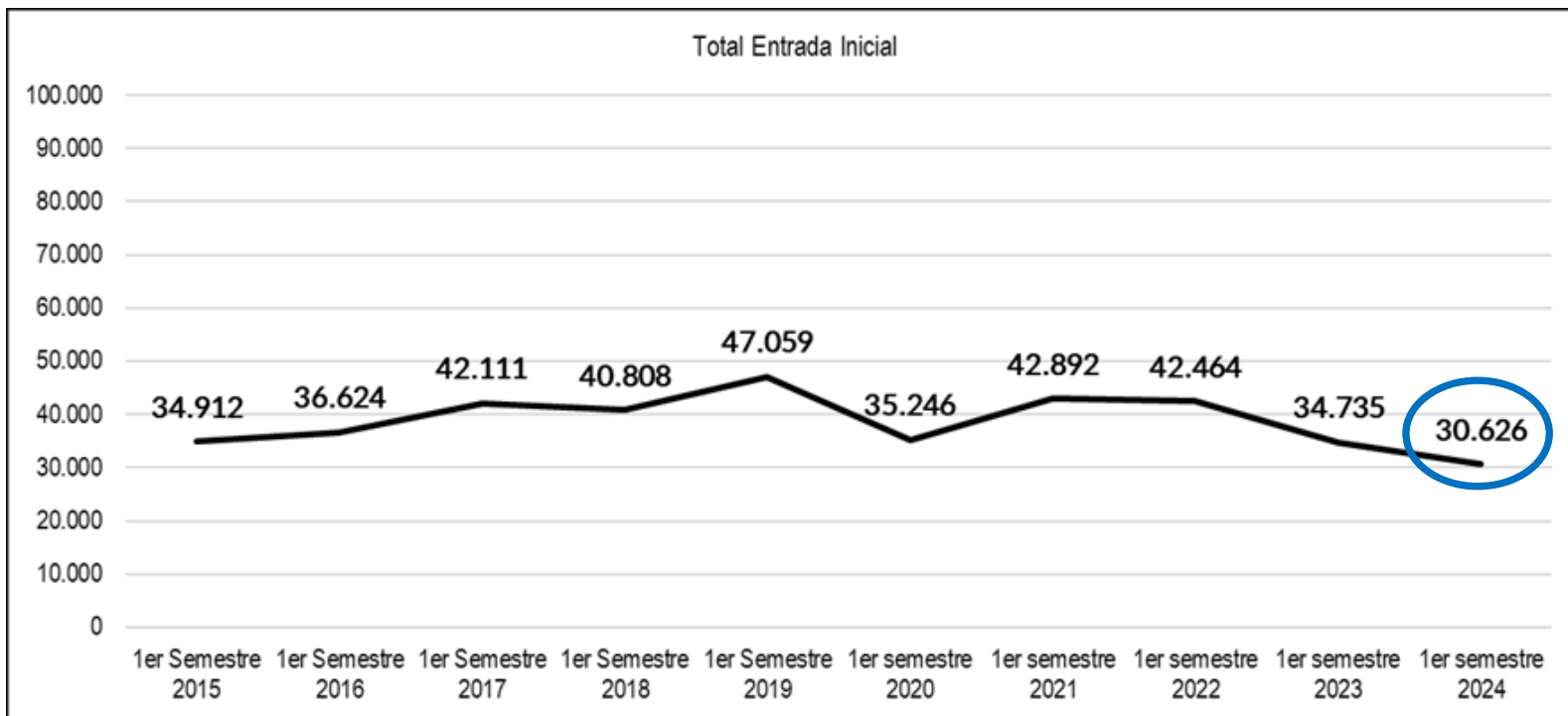




Número de solicitudes recibidas en el Sistema SyR sin proceso de supervisión por parte del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

**ENTRADA INICIAL SyR: 30.626**

- **Generales: 27.768**
- **Tributarias: 2.858**



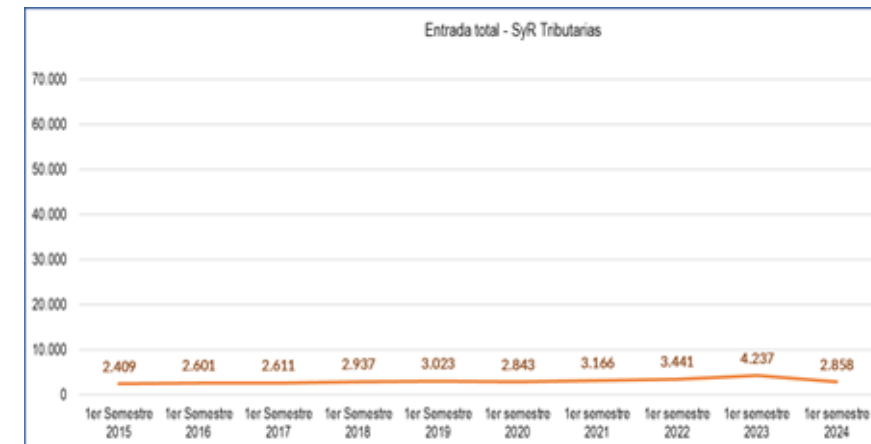
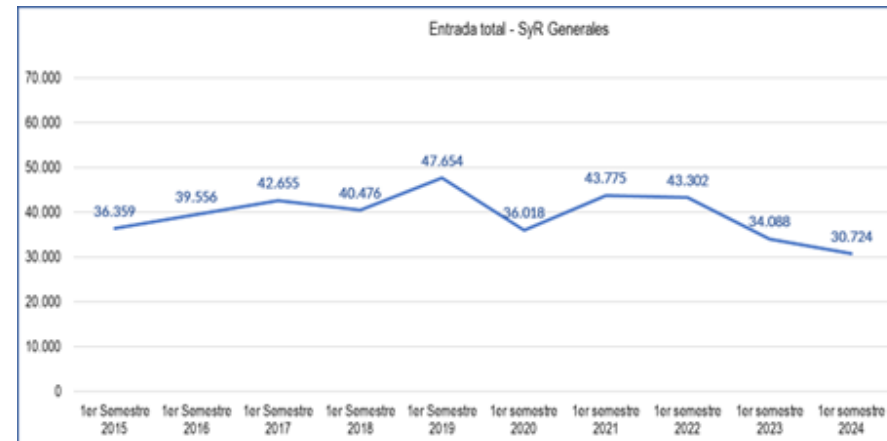
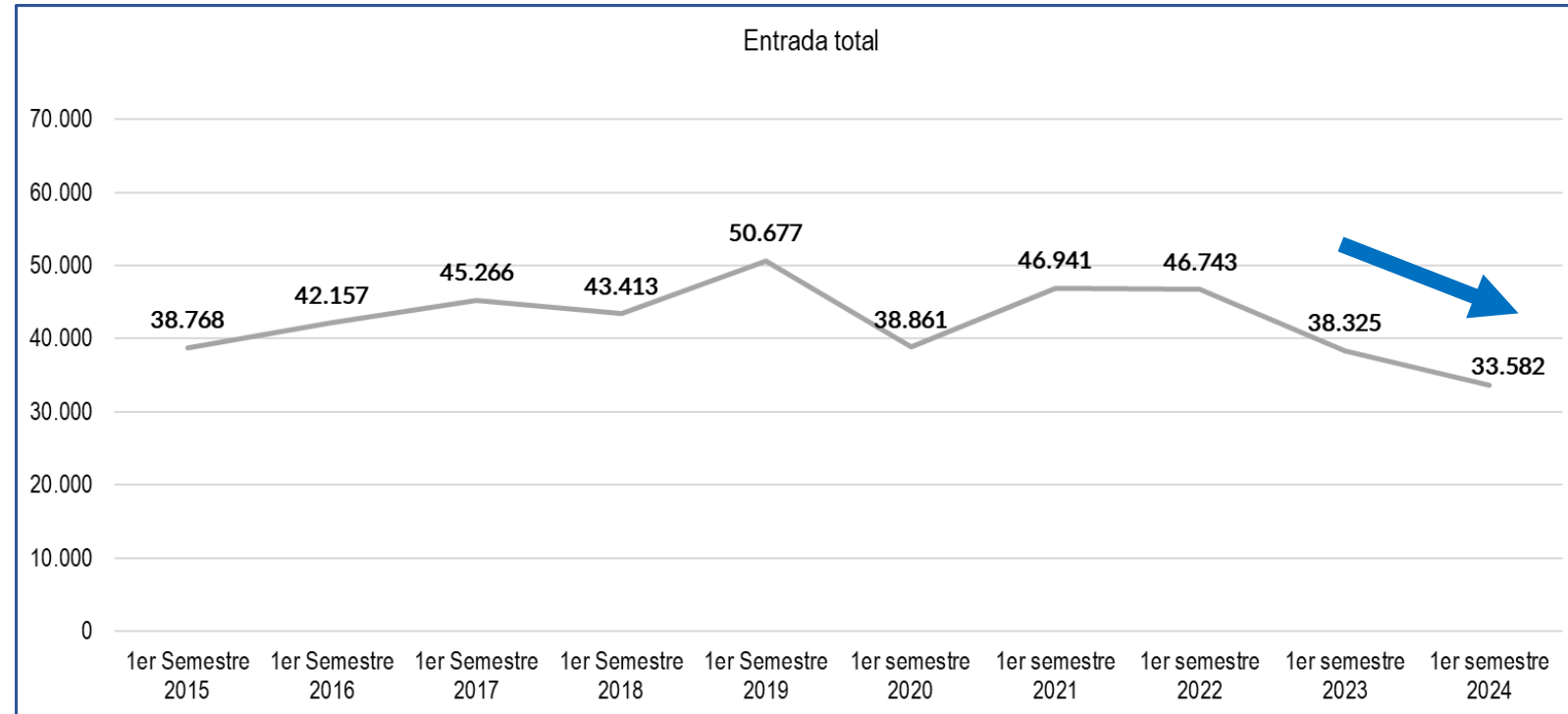
DESCENSO  
- 11,83%

	1er semestre 2024	% respecto al Total SyR
Entrada inicial SyR Generales	27.768	90,67%
Entrada inicial SyR Tributarias	2.858	9,33%
<b>Total</b>	<b>30.626</b>	<b>100,00%</b>



**ENTRADA TOTAL SyR**  
**1er SEMESTRE 2024:**  
**33.582**

**DESCENSO**  
**- 12,38%**

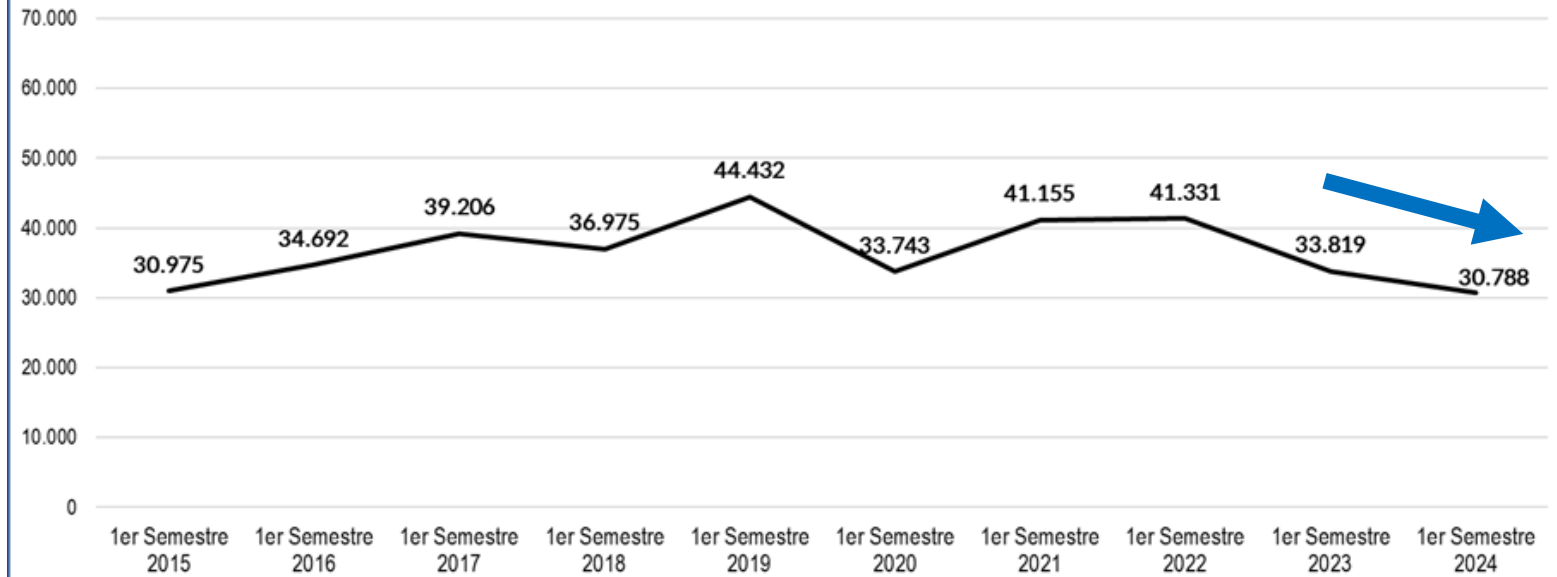




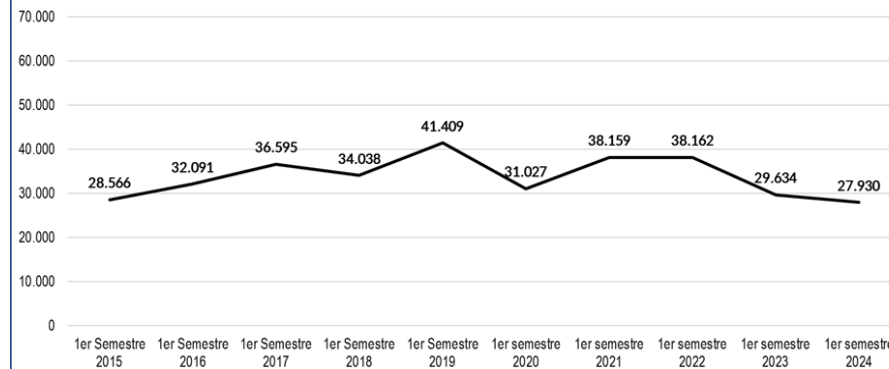
ENTRADA NETA SyR  
1er SEMESTRE 2024:  
**30.788**

DESCENSO  
- 8,96%

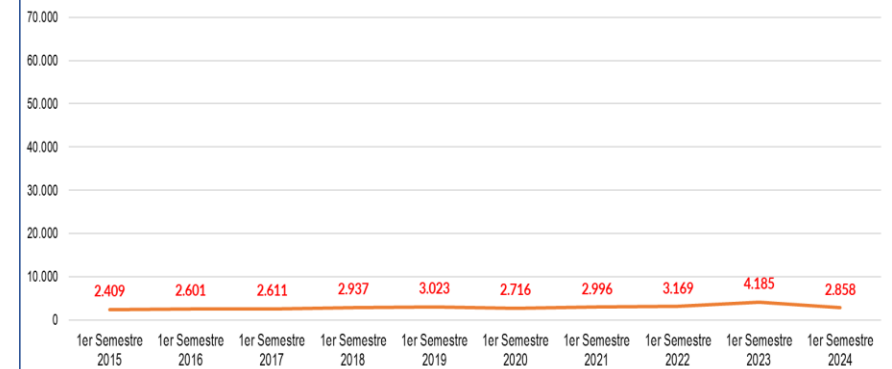
Evolución Entrada NETA SyR Generales y Tributarias



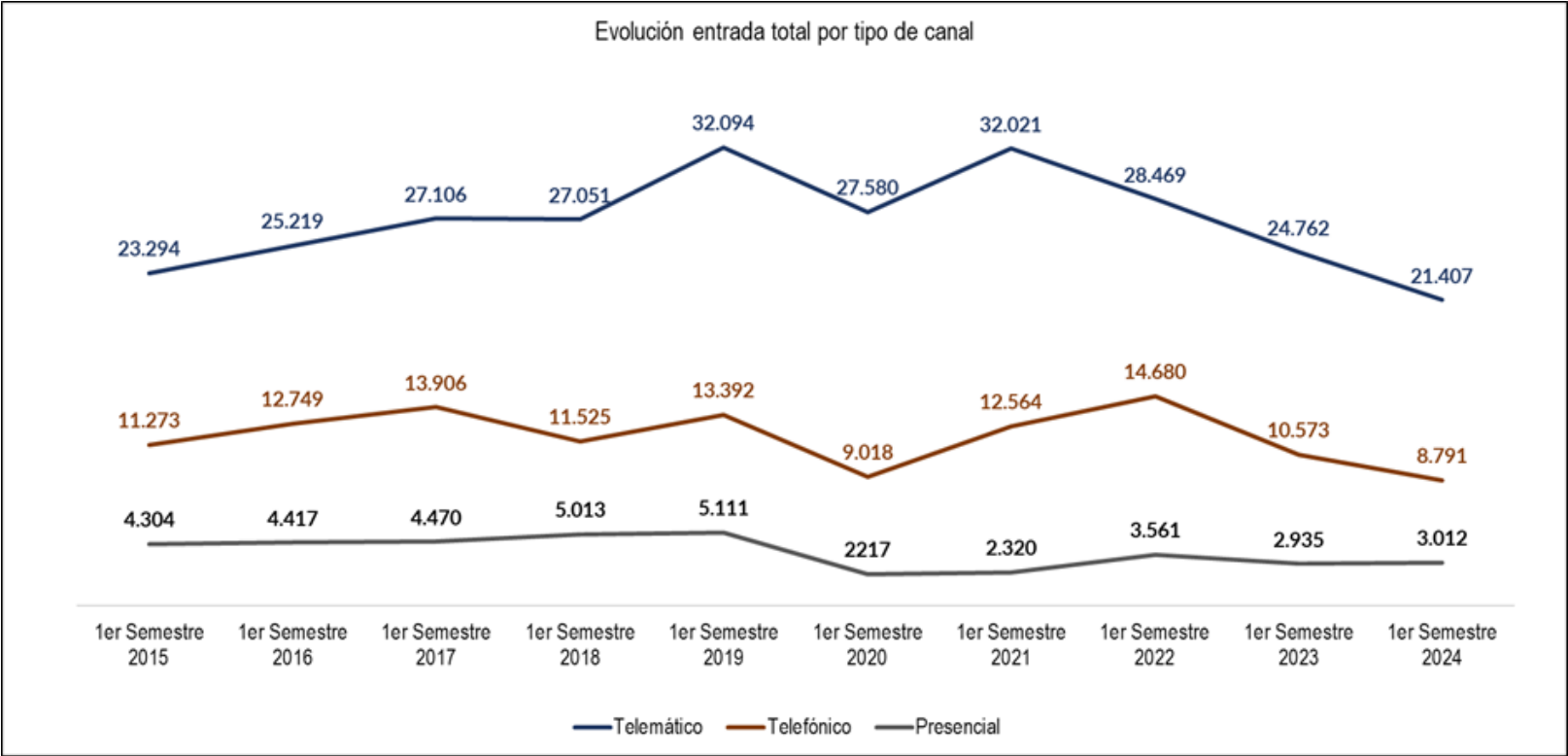
SyR Generales asignadas a unidades gestoras



Evolución Entrada NETA SyR Tributarias



POR TIPO DE CANAL DE  
ENTRADA SyR



ENTRADA TOTAL - SyR Generales + SyR Tributarias		1 <sup>er</sup> semestre 2024	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Internet	20.658	61,52%	96,50%
	Correo electrónico	749	2,23%	3,50%
	Total	21.407	63,75%	100,00%
Teléfono 010		8.791	26,18%	
Presencial		3.012	8,97%	
Correo postal		21	0,06%	
Derivaciones de otros sistemas		351	1,05%	
Total		33.582	100,00%	





vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

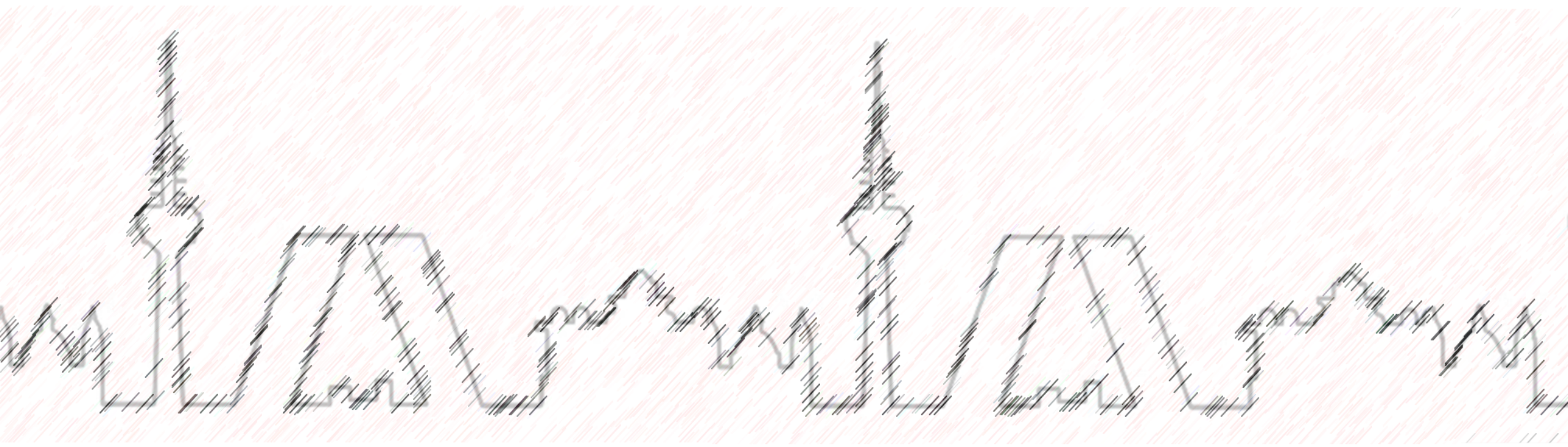
**MADRID**

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

Subdirección General de Calidad y Evaluación

# SyR GENERALES



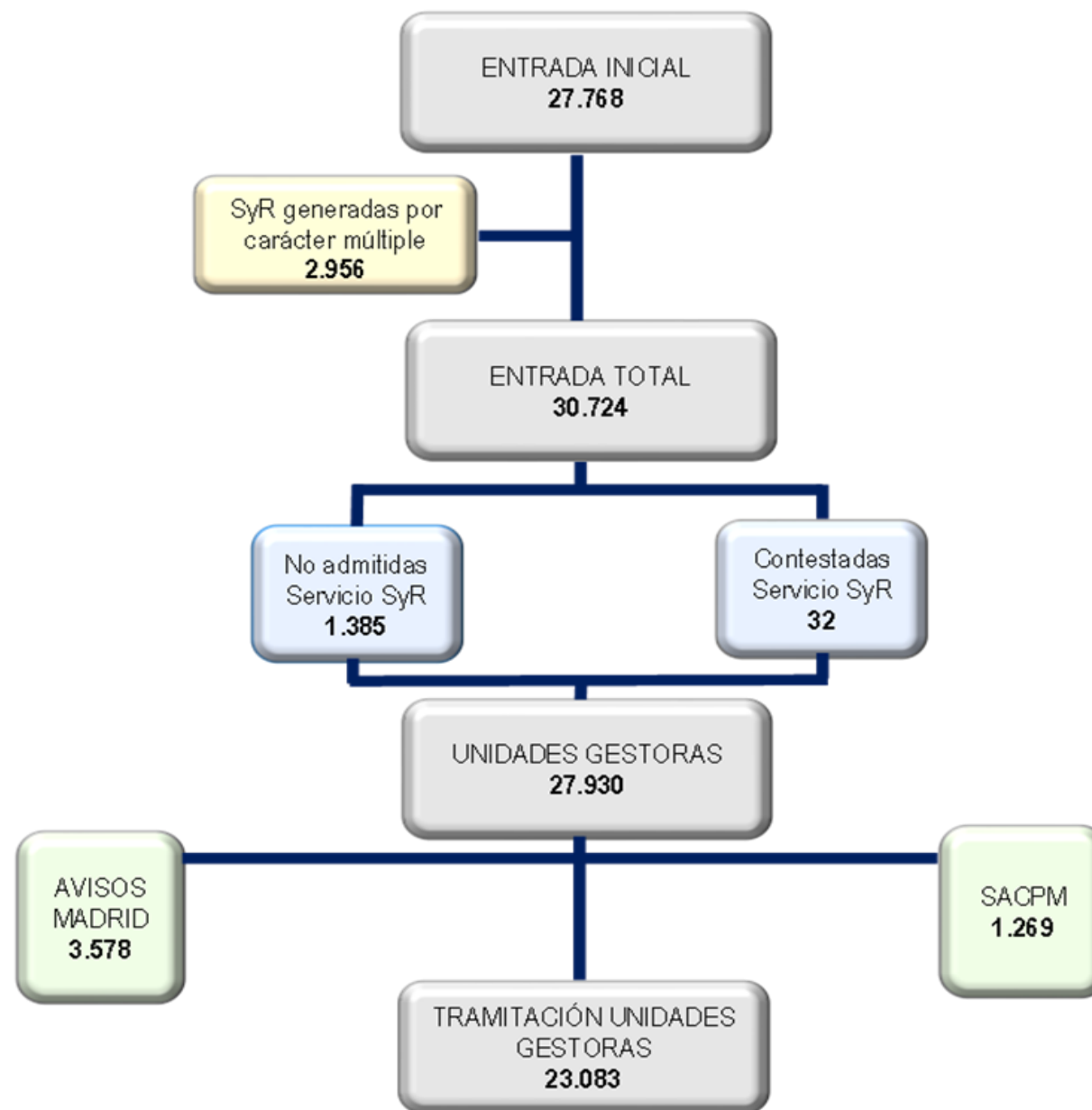


# TRAMITACIÓN SyR GENERALES

## Unidades Gestoras

### 23.083

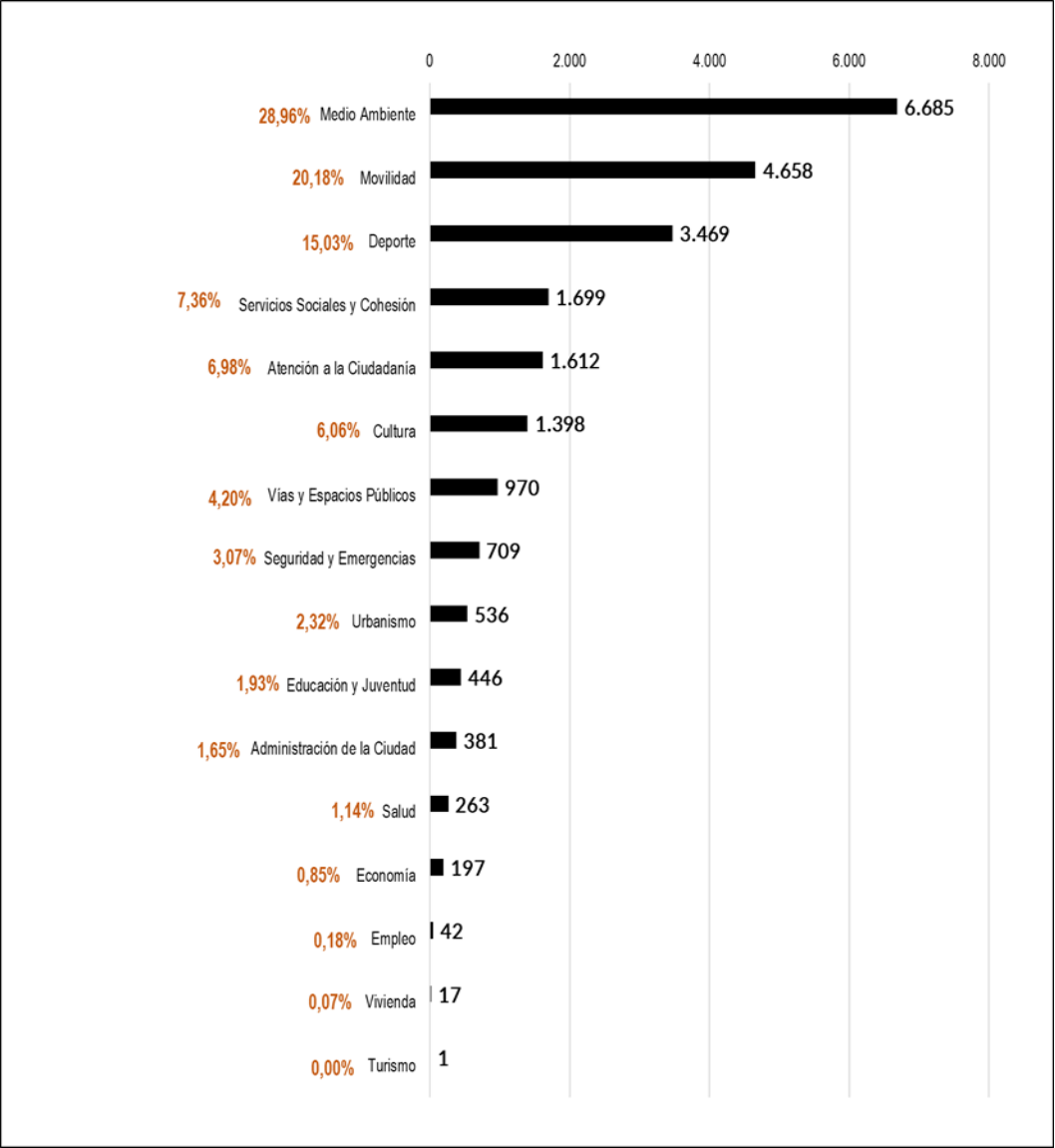
DESCENSO  
- 5,89%





ANÁLISIS POR MATERIAS

Materia	1º Semestre 2015	1º Semestre 2016	1º Semestre 2017	1º Semestre 2018	1º Semestre 2019	1º Semestre 2020	1º Semestre 2021	1º Semestre 2022	1º Semestre 2023	1º 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	10	49	51	54	31	24	32	26	1	--
Relaciones Internacionales	0	0	3	1	1	0	1	0	--	--
Construcción Infraestructuras	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

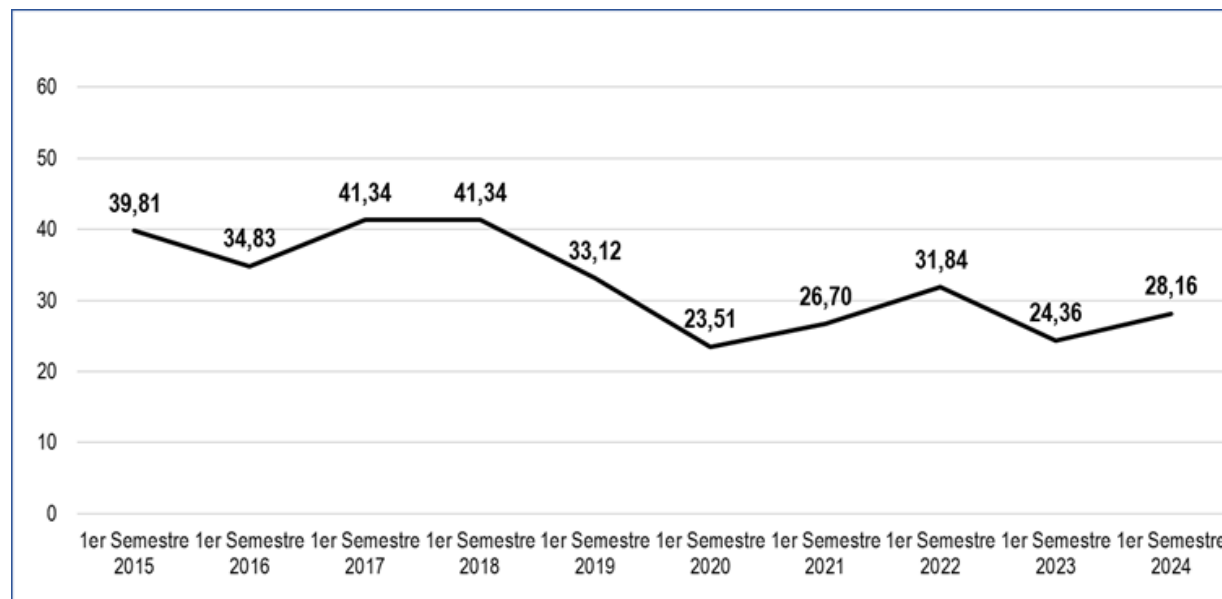
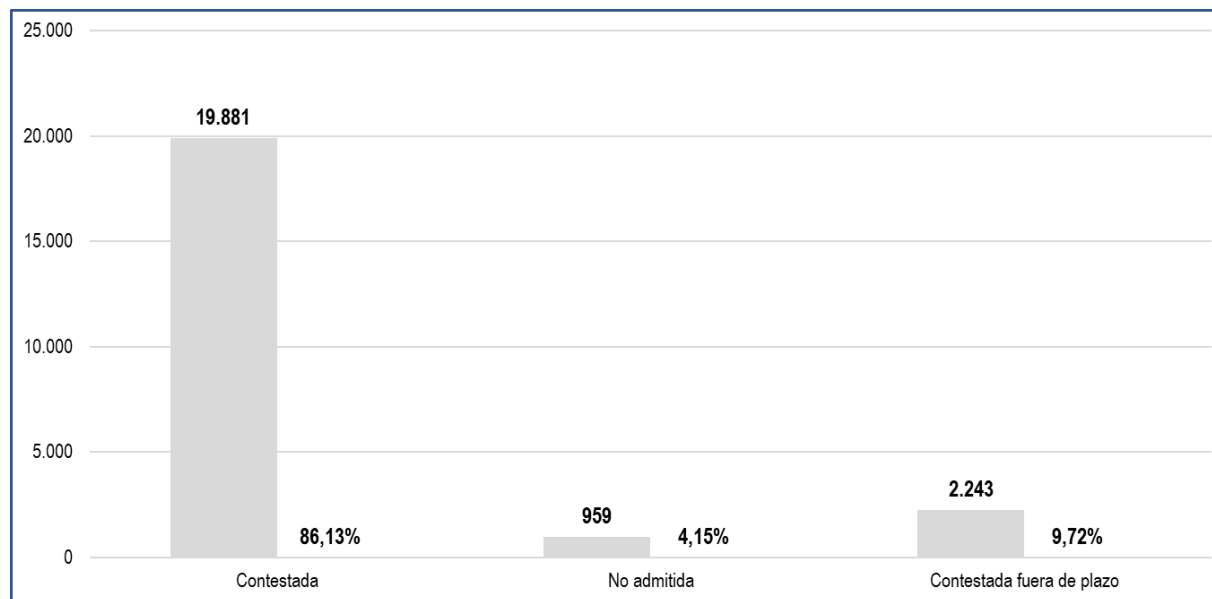






## TERMINACIÓN Y TIEMPOS MEDIOS DE TRAMITACIÓN SyR GENERALES

El tiempo medio para el primer semestre 2024, ha sido de **28 días naturales**, más de un mes antes de lo que establece la Ordenanza que regula el Sistema.





vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

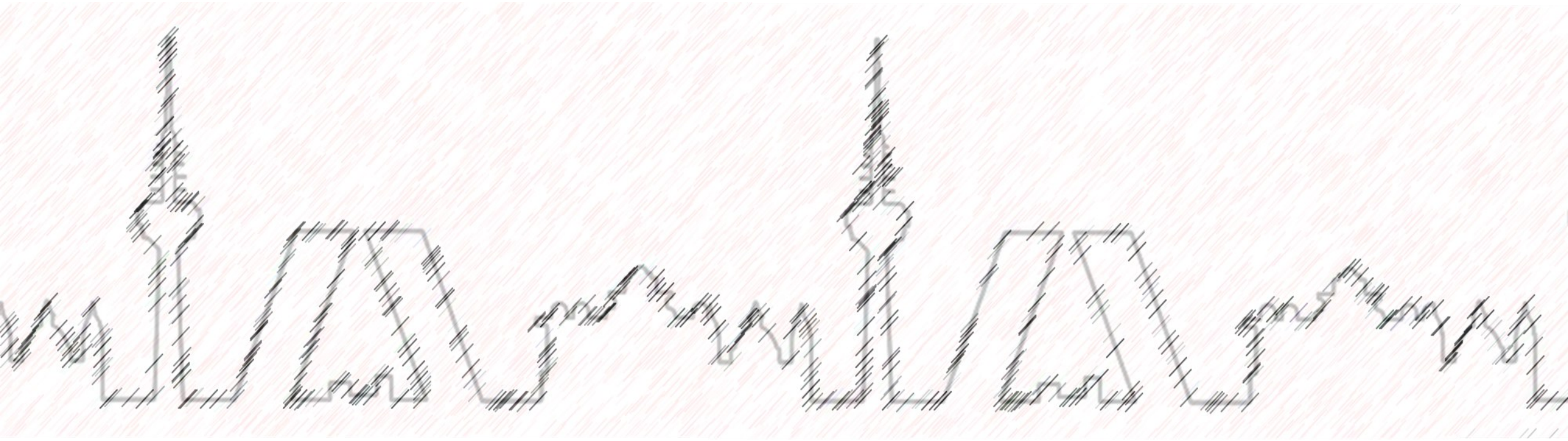
MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

Subdirección General de Calidad y Evaluación

# SyR TRIBUTARIAS

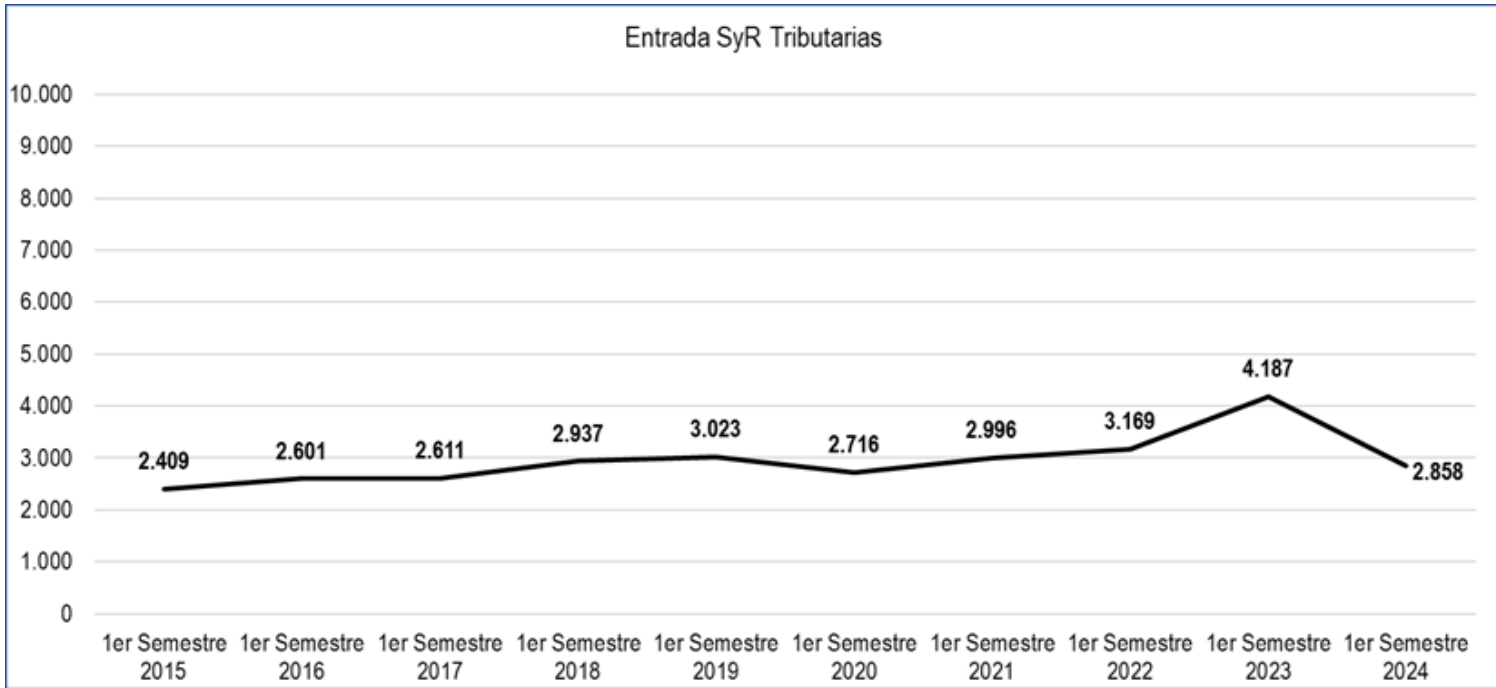




DESCENSO  
- 31,74%

SyR TRIBUTARIAS:  
Número total: 2.858

SyR TRIBUTARIAS  
SEGÚN TIPOLOGÍA



	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%



## SyR TRIBUTARIAS ANÁLISIS POR MATERIAS

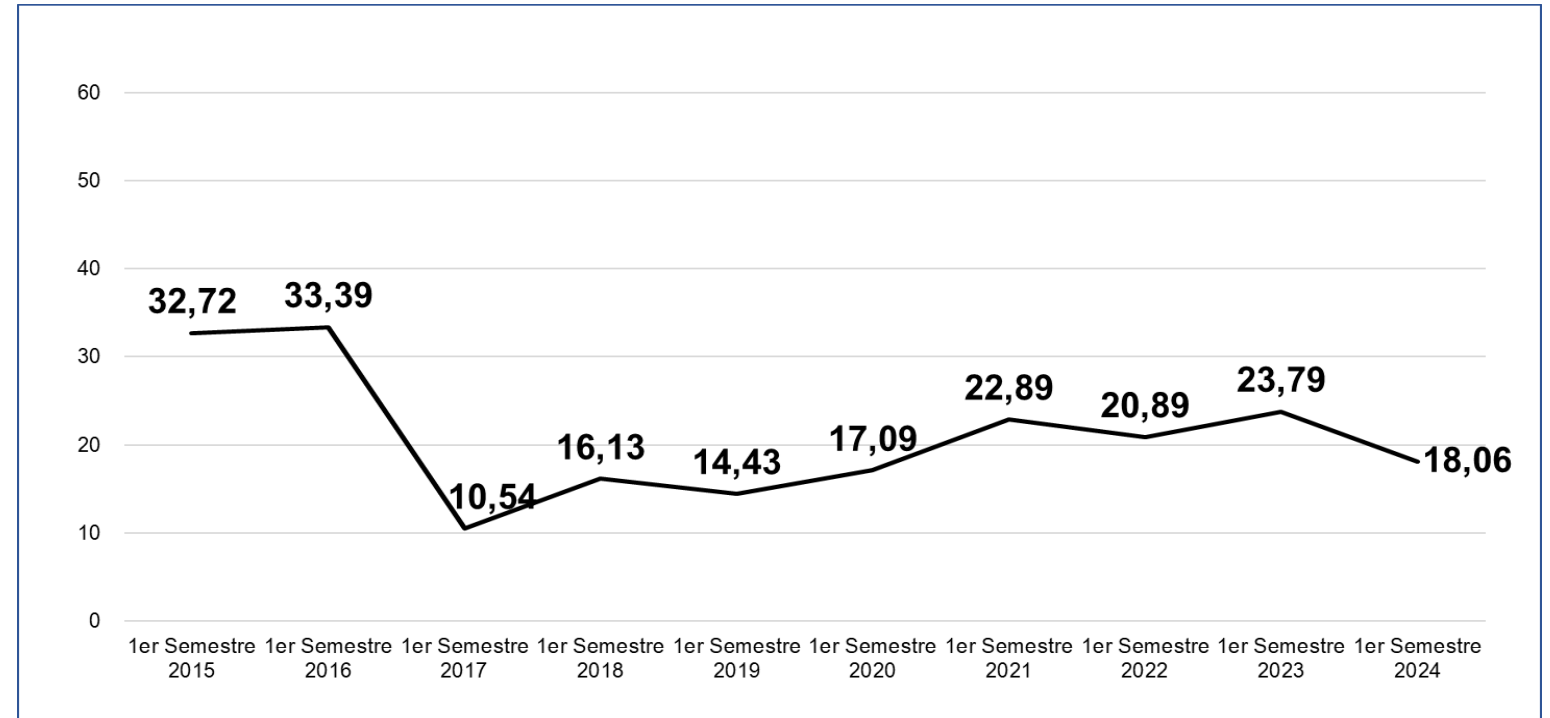
MATERIA	Primer semestre 2024	%
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	1.267	44,33%
Atención al contribuyente	419	14,66%
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	284	9,94%
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	273	9,55%
Recaudación ejecutiva	153	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. Avals devolución cancelación.	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>2.858</b>	<b>100,00%</b>



## SyR TRIBUTARIAS EVOLUCIÓN DEL TIEMPO MEDIO Y TERMINACIÓN

El tiempo medio para el primer semestre 2024,  
ha sido de **18 días naturales**.

DESCENSO DE  
6 DÍAS  
NATURALES



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





vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD



# INFORME PRIMER SEMESTRE 2024

