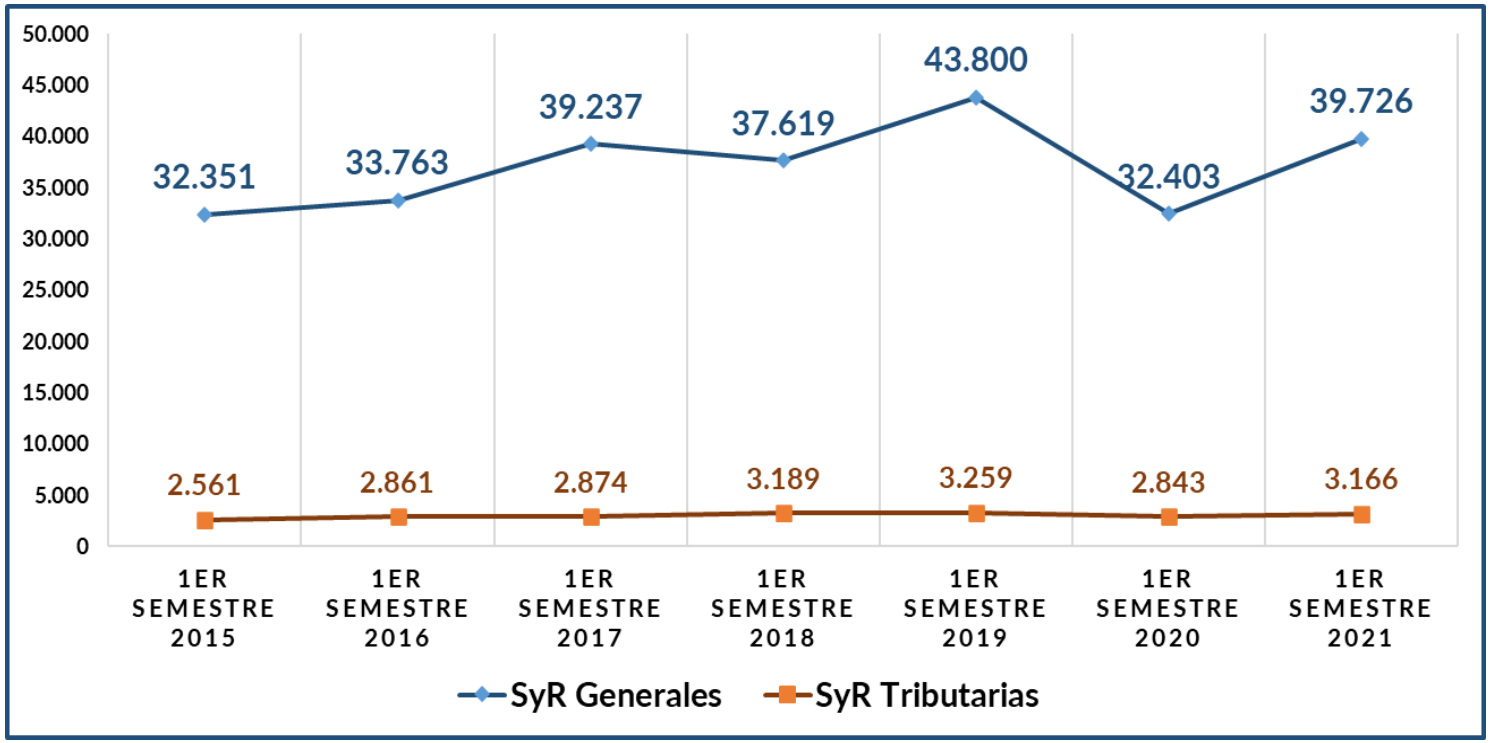
2021

Informe Primer Semestre

Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones

ENTRADA INICIAL: SyR Generales y Tributarias

	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**



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

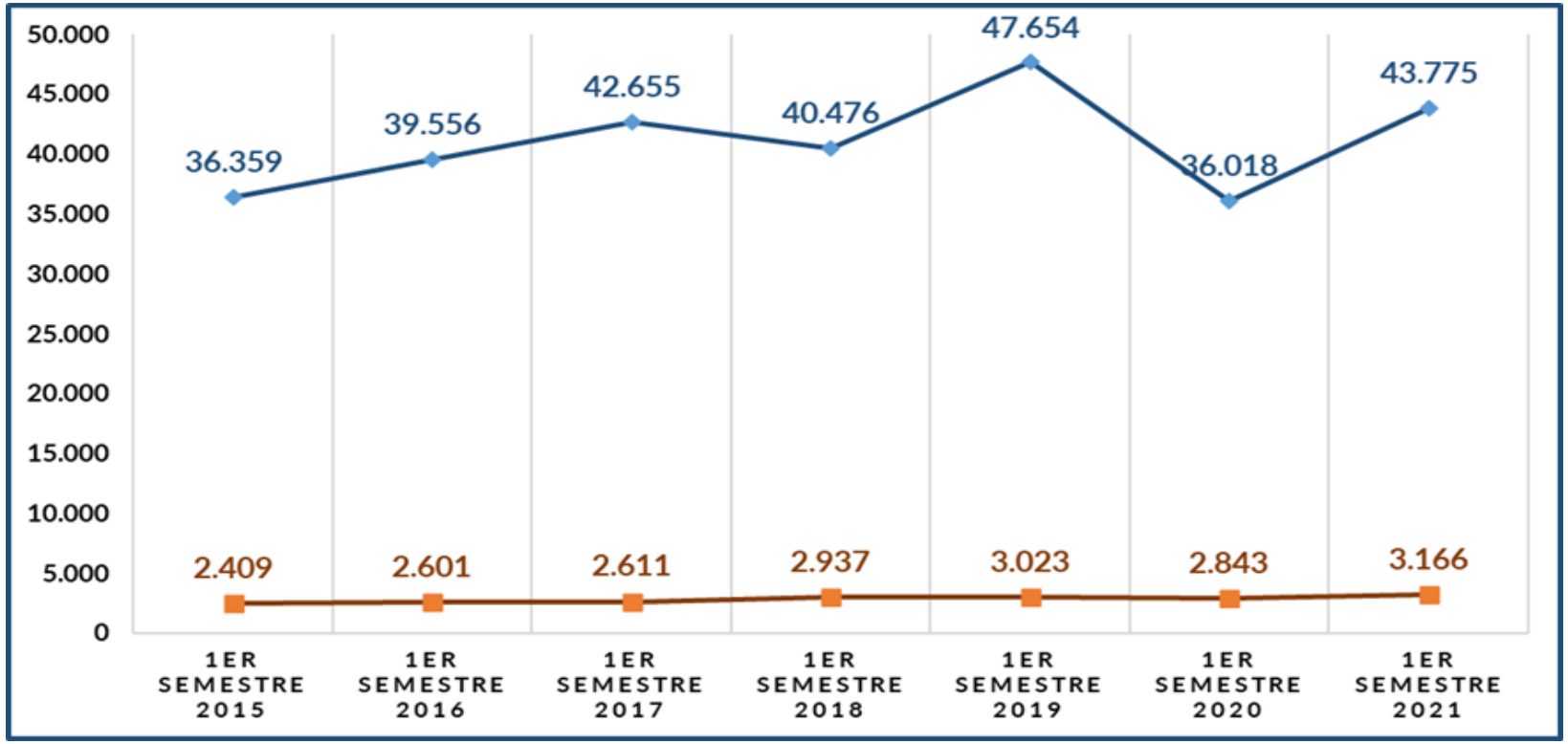
ENTRADA INICIAL: Análisis por tipo de solicitud

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%**

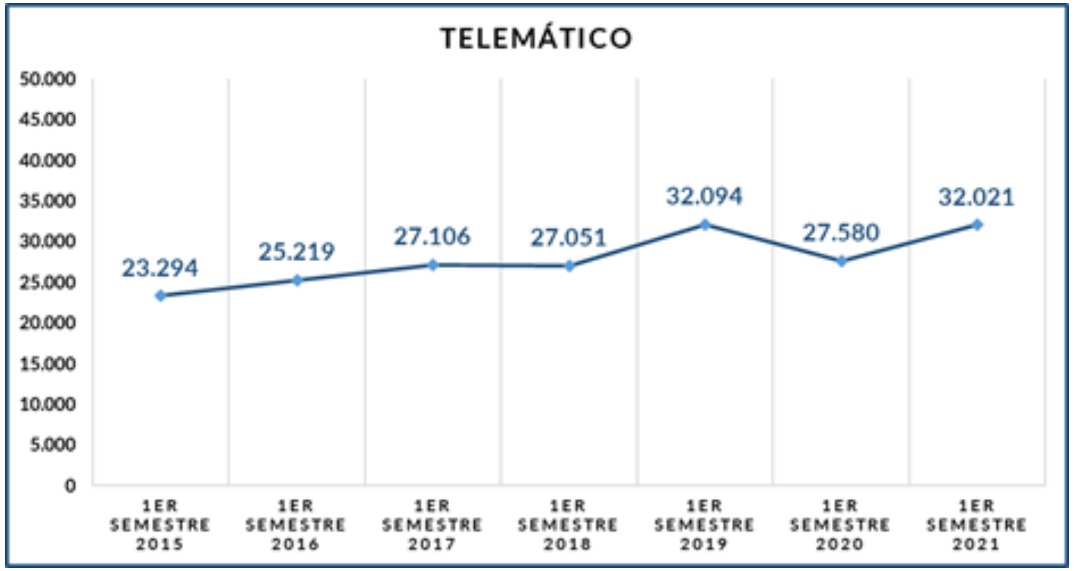
SyR Generales + SyR Tributarias	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er semestre 2020	1er semestre 2021
Sugerencias	6.412	7.212	8.021	7.637	7.611	5.528	5.521
Reclamaciones	27.621	28.264	32.653	31.721	37.734	28.207	36.076
Felicitaciones	763	974	1.161	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**

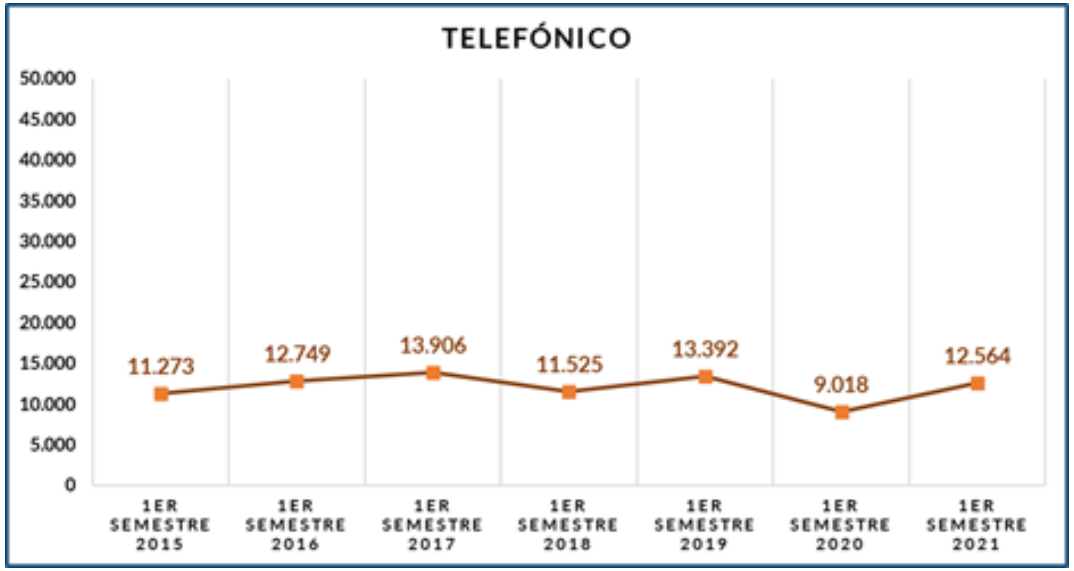
ENTRADA TOTAL: Número final de solicitudes incorporadas en el Sistema SyR

	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er semestre 2020	1er semestre 2021
Entrada Total Sistema SyR	38.768	42.157	45.266	43.413	50.677	38.861	46.941



ENTRADA TOTAL: Análisis por canal de entrada



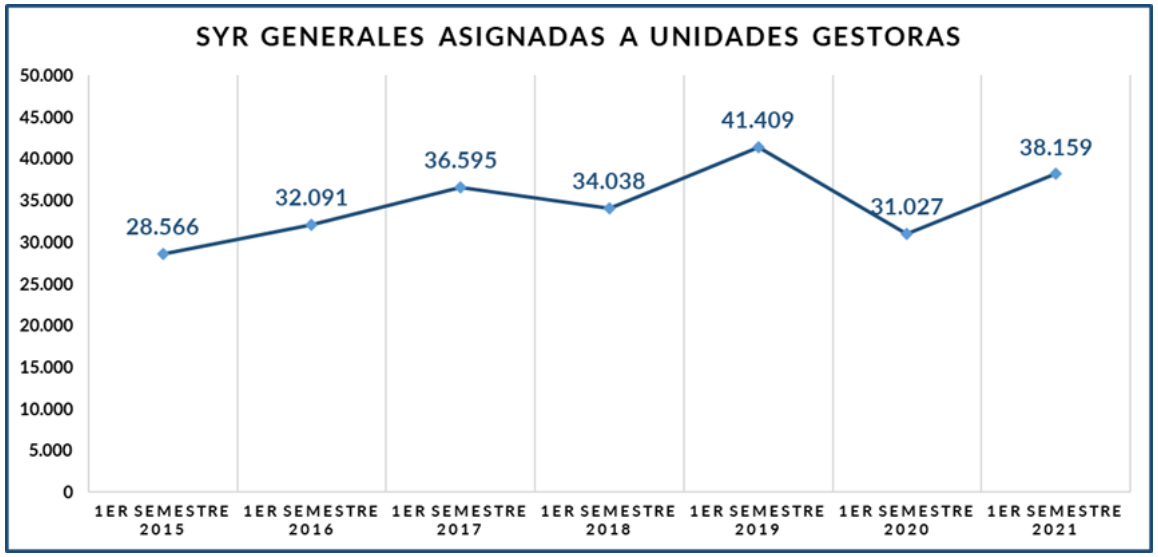


SyR Generales +SyR Tributarias	VARIACIÓN INTERANUAL					
	1er Semestre 2016/2015	1er Semestre 2017/2016	1er Semestre 2018/2017	1er Semestre 2019/2018	1er semestre 2020/2019	1er semestre 2021/2020
Telemático	8,26%	7,48%	-0,20%	18,64%	-14,06%	16,10%
Telefónico	13,09%	9,08%	-17,12%	16,20%	-32,66%	39,32%
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%**

SyR GENERALES

SyR GENERALES: Tramitación Unidades Gestoras

SyR asignadas

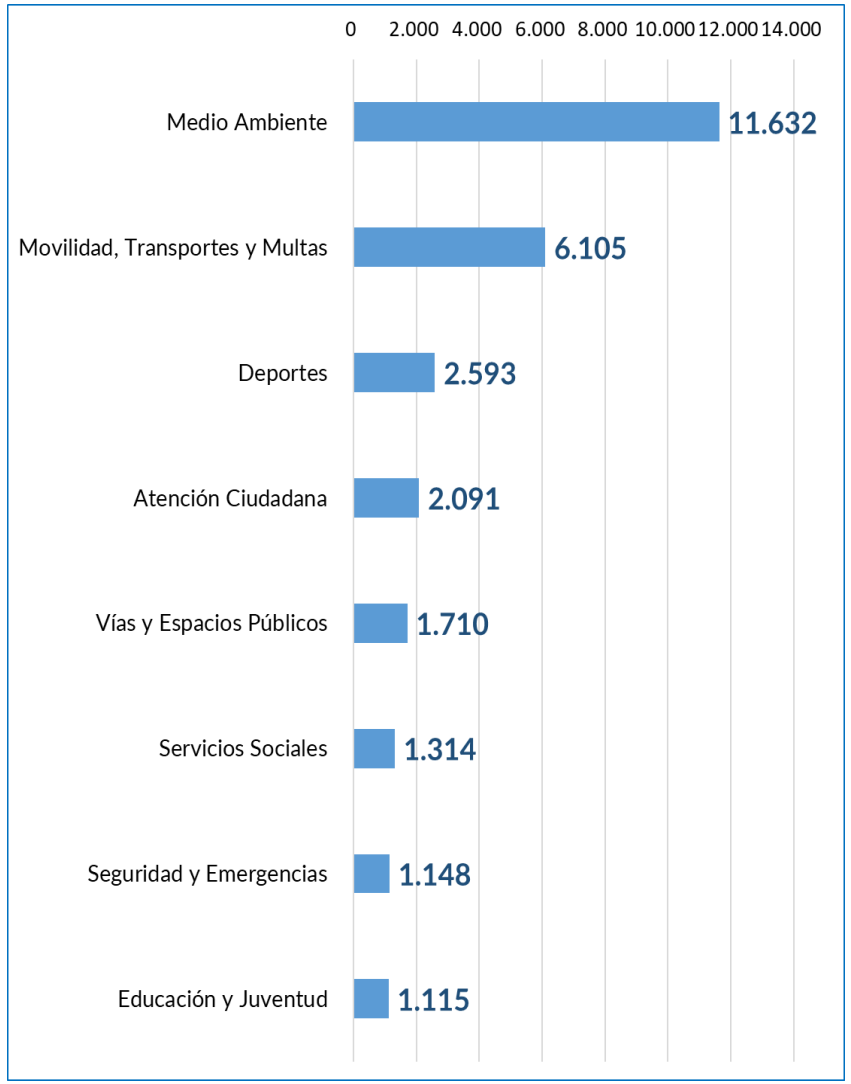


SyR derivadas

	AVISOS MADRID	SACPM
D.G. de Servicios de Limpieza y Residuos	3.069	---
D.G. de Conservación de Vías Públicas	1.682	---
D.G. de Sostenibilidad y Control Ambiental	621	---
D.G. de Gestión del Agua y Zonas Verdes	324	---
Madrid Salud	168	---
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	160	---
D.G. de la Policía Municipal	---	1.492
Total	**6.024**	**1.492**

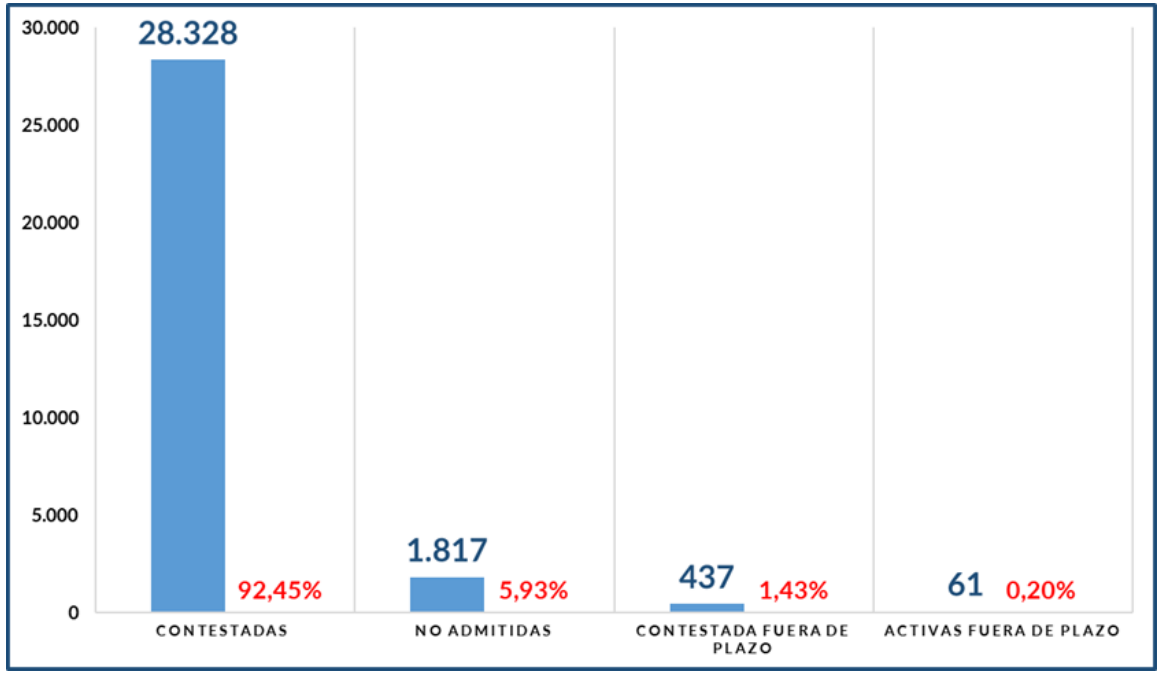
Tramitación final por las Unidades Gestoras: 30.643

SyR GENERALES: Materias



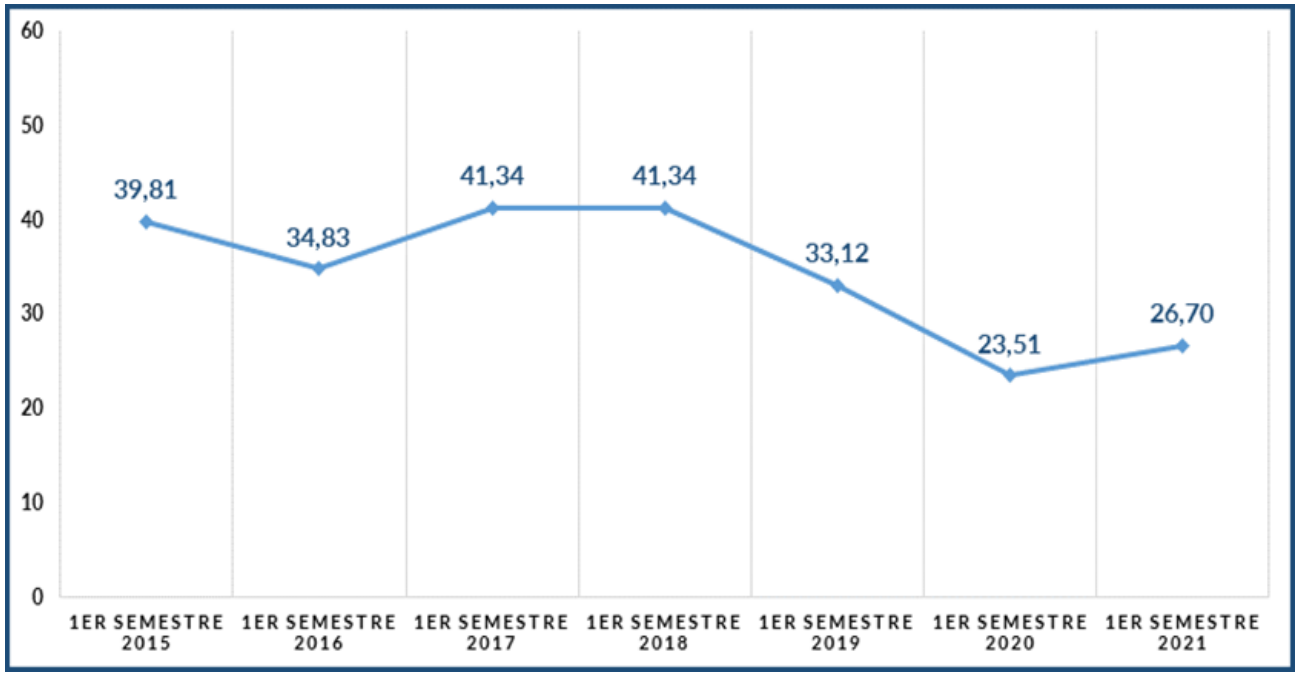
Materia	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Medio Ambiente	6.244	8.115	9.173	8.551	9.779	9.635	11.632
Movilidad, Transportes y Multas	5.817	6.451	7.593	6.221	9.043	5.599	6.105
Deportes	2.146	2.828	2.949	2.909	3.146	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

SyR GENERALES: Gestión y tiempos de tramitación



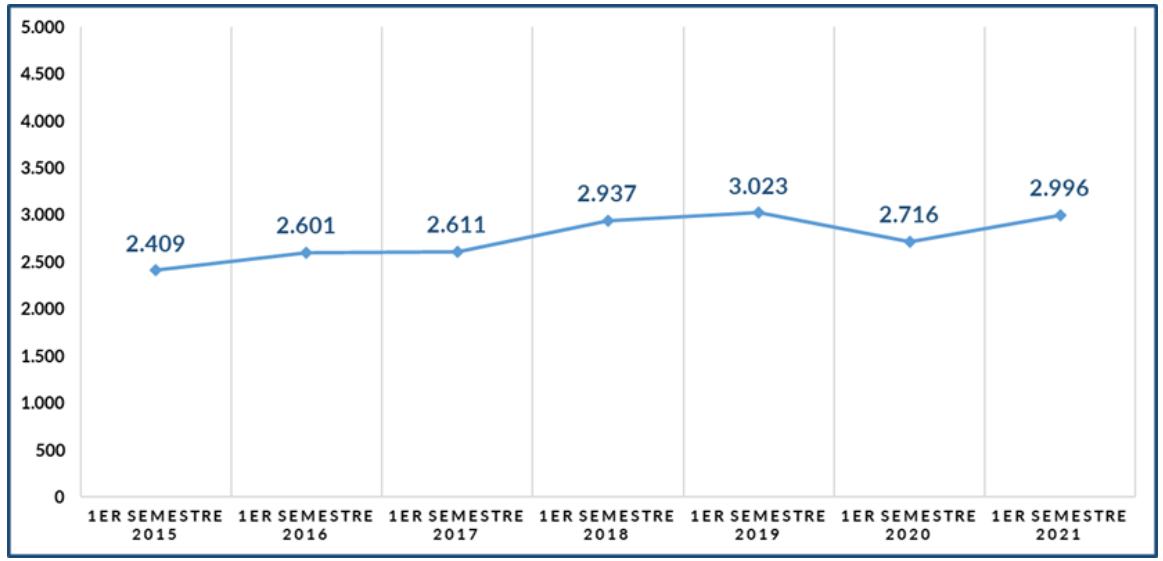
Gestión

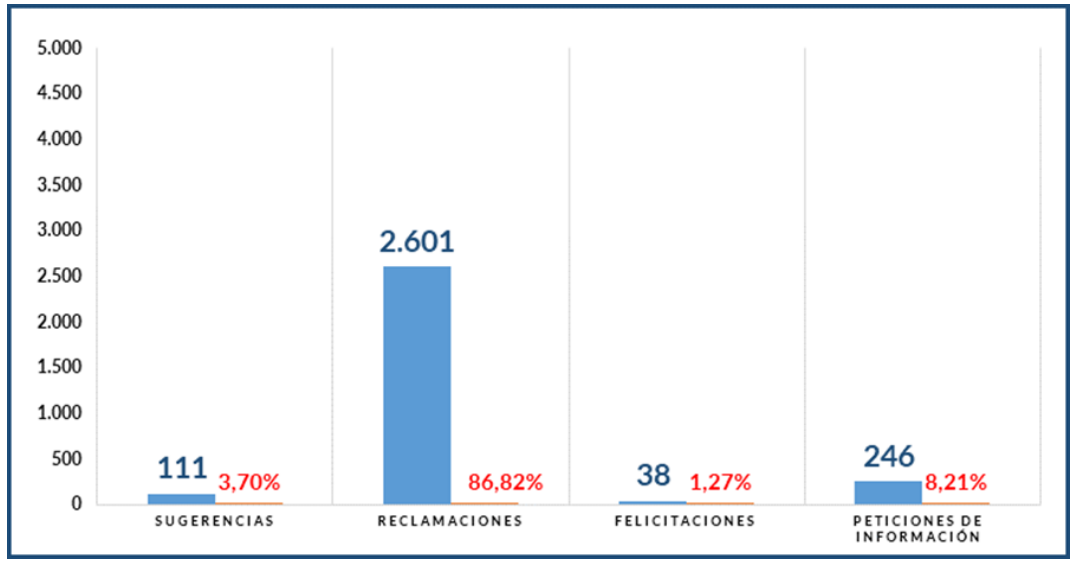
Tiempos medios



SyR TRIBUTARIAS

SyR TRIBUTARIAS: Número total y tipos de solicitudes



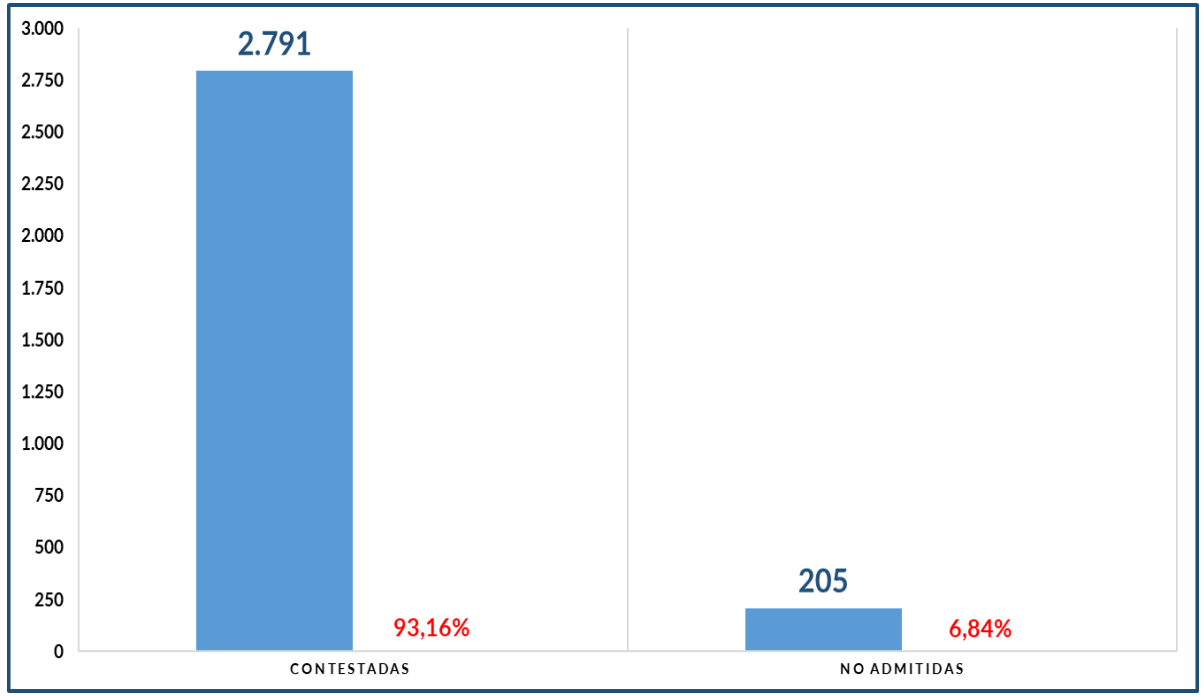


	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Sugerencias	182	190	151	132	126	82	111
Reclamaciones	2.079	2.197	2.159	2.425	2.468	2.170	2.601
Felicitaciones	42	61	55	58	42	62	38
Peticiones de información	106	153	246	322	387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

SYR TRIBUTARIAS: Materias

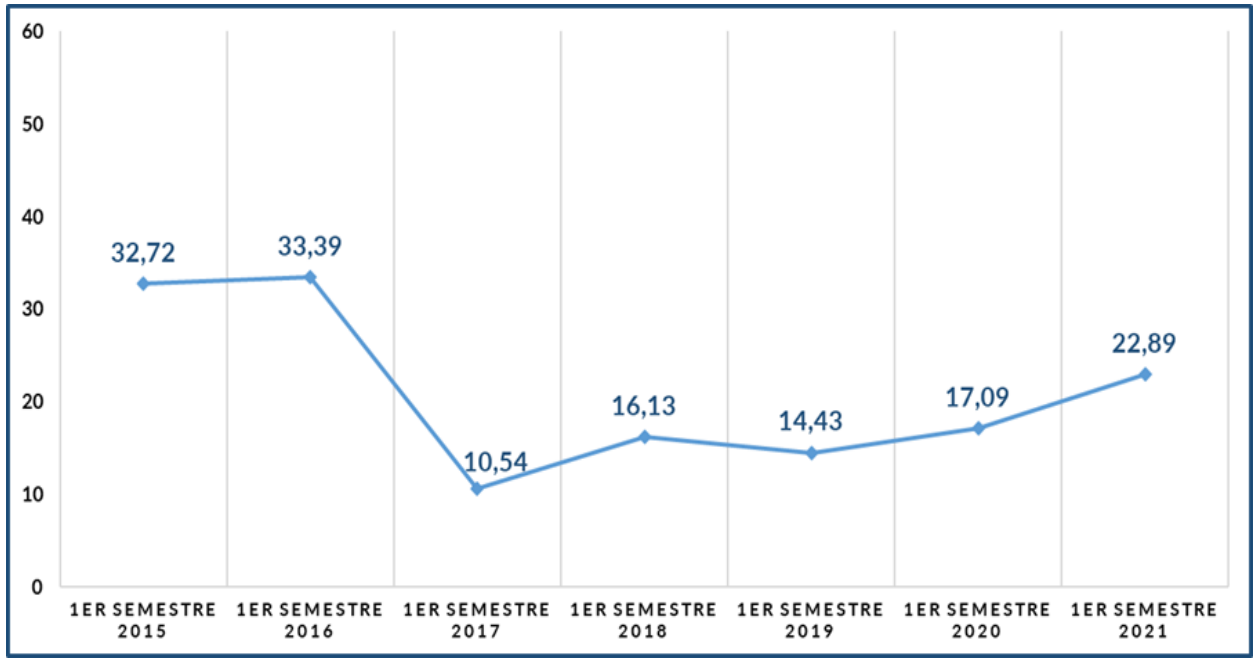
Materia	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Recaudación	916	1.141	955	889	643	751	1.036
Tasas y precios públicos	185	262	357	881	997	577	659
Atención contribuyente	245	390	509	407	450	602	578
I.V.T.M.	500	392	316	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**

SyR TRIBUTARIAS: Gestión y tiempos de tramitación



Gestión

Tiempos medios



COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

GRACIAS

Cámara Certifica

CERTIFICACIÓN Y CONFIANZA CÁMARA, S.L.U.

CERTIFICA

que la organización:

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Dirección General de Transparencia y Calidad

Con domicilio social:
C/ Montalbán, 1 - Palacio De Cibeles, 28014 – Madrid

Ha implantado una **Carta de Servicios**

Conforme a la norma **UNE 93200:2008**

Para:

La Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones .

Prestado en:
C/ Príncipe de Vergara, 140 28002 Madrid

Certificado nº. Certificate nº:	CS.3132.20
Fecha de expedición inicial. Initial Date Issued	23/12/2020
Vigencia del certificado. Certificate valid until	22/12/2023

Secretaria C.C
Secretary C.C.

Director de Certificación
Certification Manager

CÁMARA CERTIFICA, Plaza de la Victoria, 1 -28802 Alcalá de Henares (Madrid)
Tel. +34 91 538 37 10- www.camaracertifica.es