

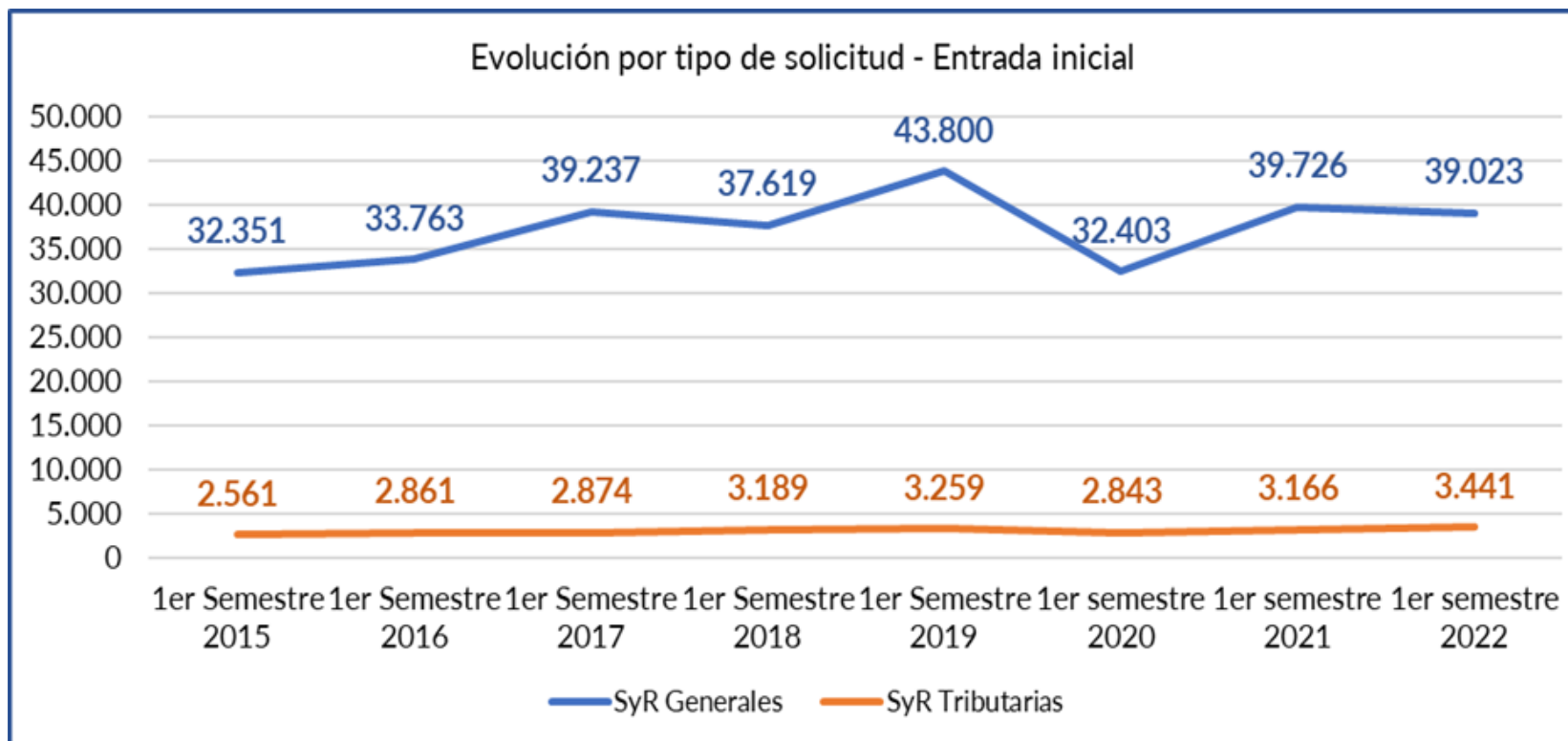
Sugerencias y Reclamaciones

Informe Primer Semestre

2022

ENTRADA INICIAL: SyR Generales y Tributarias

	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020	1 ^{er} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022
Total Entrada Inicial	34.912	36.624	42.111	40.808	47.059	35.246	42.892	42.464



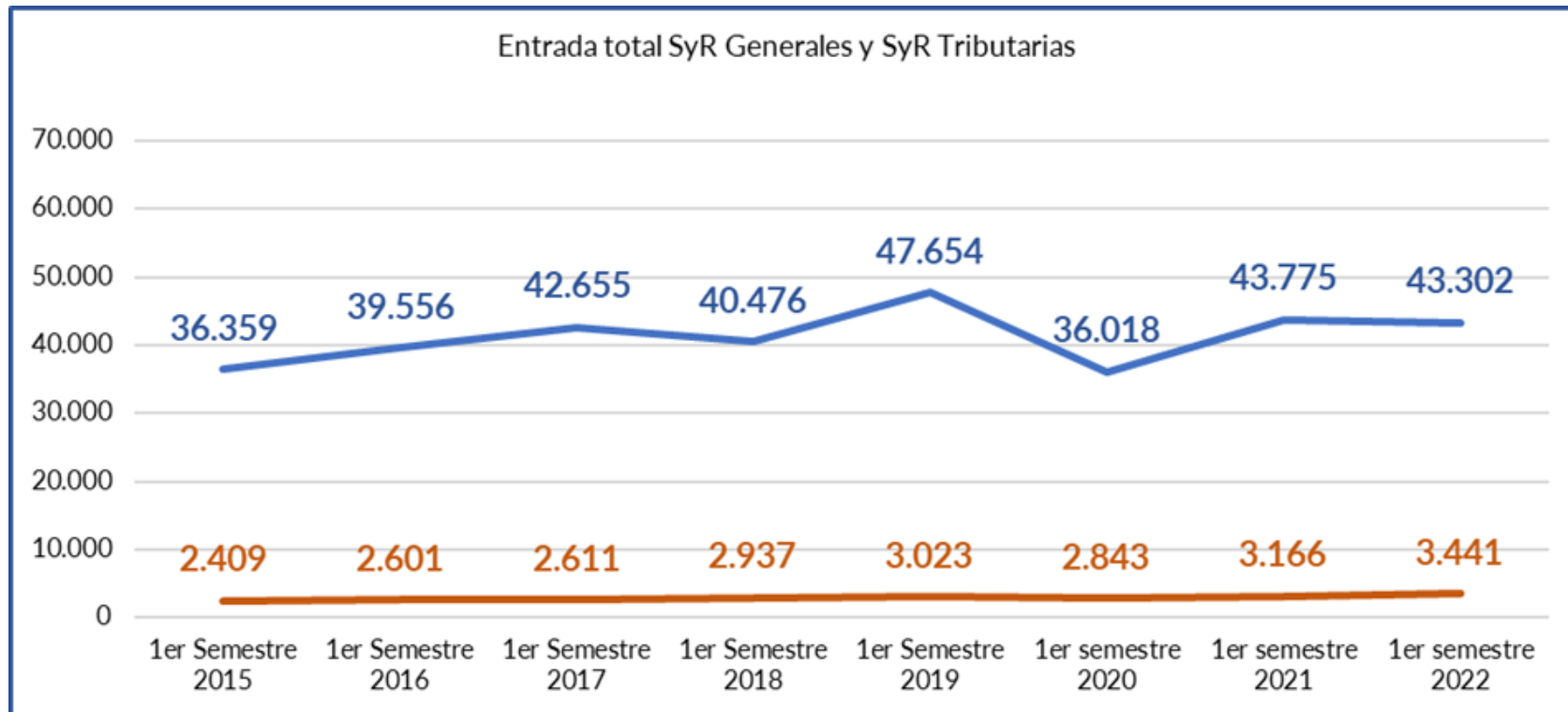
ENTRADA INICIAL: Análisis por tipo de solicitud

SyR Generales + SyR Tributarias	1 ^{er} semestre 2022	%
Sugerencias	4.926	11,60%
Reclamaciones	35.865	84,46%
Felicitaciones	1.335	3,14%
Peticiones de Información	338	0,80%
Total	42.464	100,00%

SyR Generales + SyR Tributarias	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020	1 ^{er} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022
Sugerencias	6.412	7.212	8.021	7.637	7.611	5.528	5.521	4.926
Reclamaciones	27.621	28.264	32.653	31.721	37.734	28.207	36.076	35.865
Felicitaciones	763	974	1.161	1.104	1.302	1.094	1.036	1.335
Peticiones de información	116	174	276	346	412	417	259	338
Total Entrada inicial	34.912	36.624	42.111	40.808	47.059	35.246	42.892	42.464

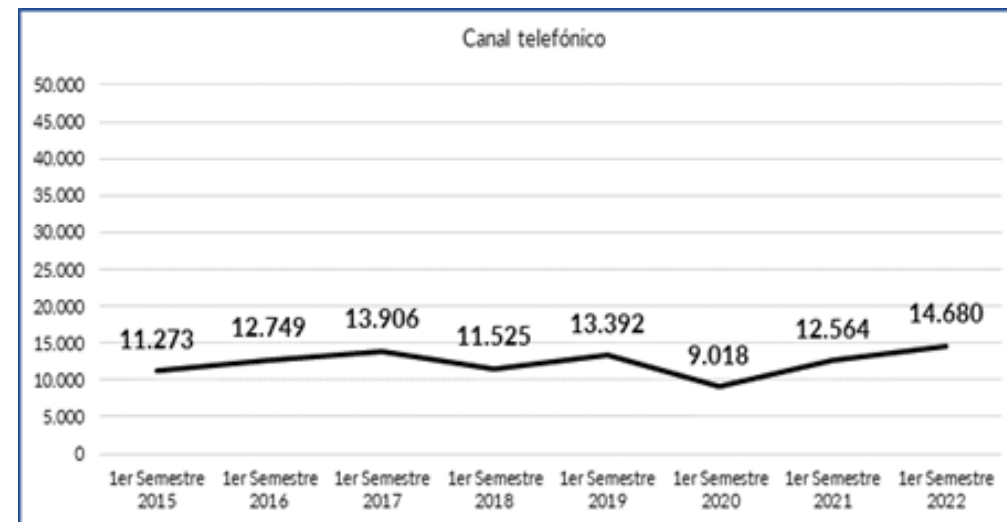
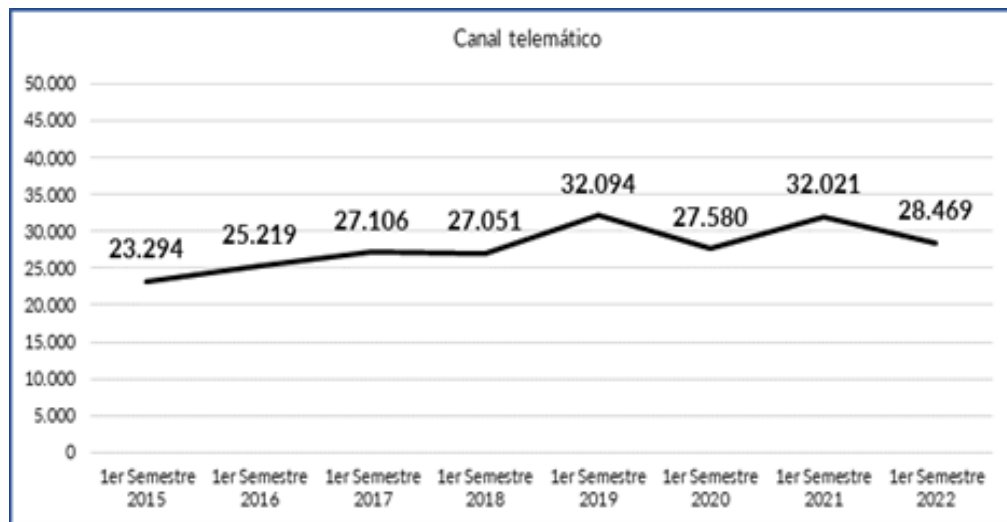
ENTRADA TOTAL: Número final de solicitudes incorporadas en el Sistema SyR

	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020	1 ^{er} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022
Entrada Total	38.768	42.157	45.266	43.413	50.677	38.861	46.941	46.743





ENTRADA TOTAL: Análisis por canal de entrada



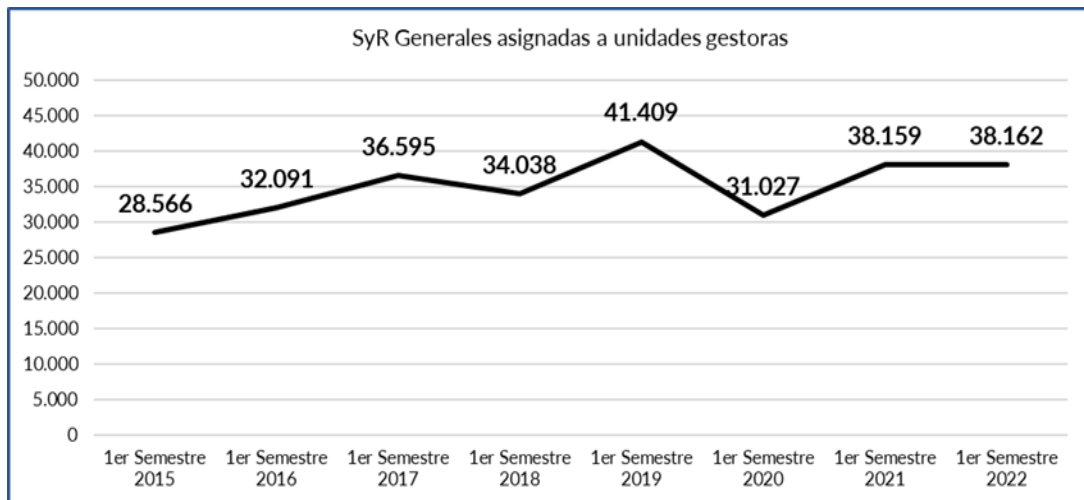
SyR Generales +SyR Tributarias	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} Semestre 2020	1 ^{er} Semestre 2021	1 ^{er} Semestre 2022
Telemático	23.294	25.219	27.106	27.051	32.094	27.580	32.021	28.469
Telefónico	11.273	12.749	13.906	11.525	13.392	9.018	12.564	14.680
Presencial	4.304	4.417	4.470	5.013	5.111	2.217	2.320	3.561
Correo postal	49	32	47	76	80	46	36	33
Total	38.920	42.417	45.529	43.665	50.677	38.861	46.941	46.743



SyR GENERALES

SyR GENERALES: Tramitación Unidades Gestoras

SyR asignadas



SyR derivadas

• Derivación a AVISOS-MADRID	5.904
• Derivación a SACPM	1.780
TOTAL	7.684

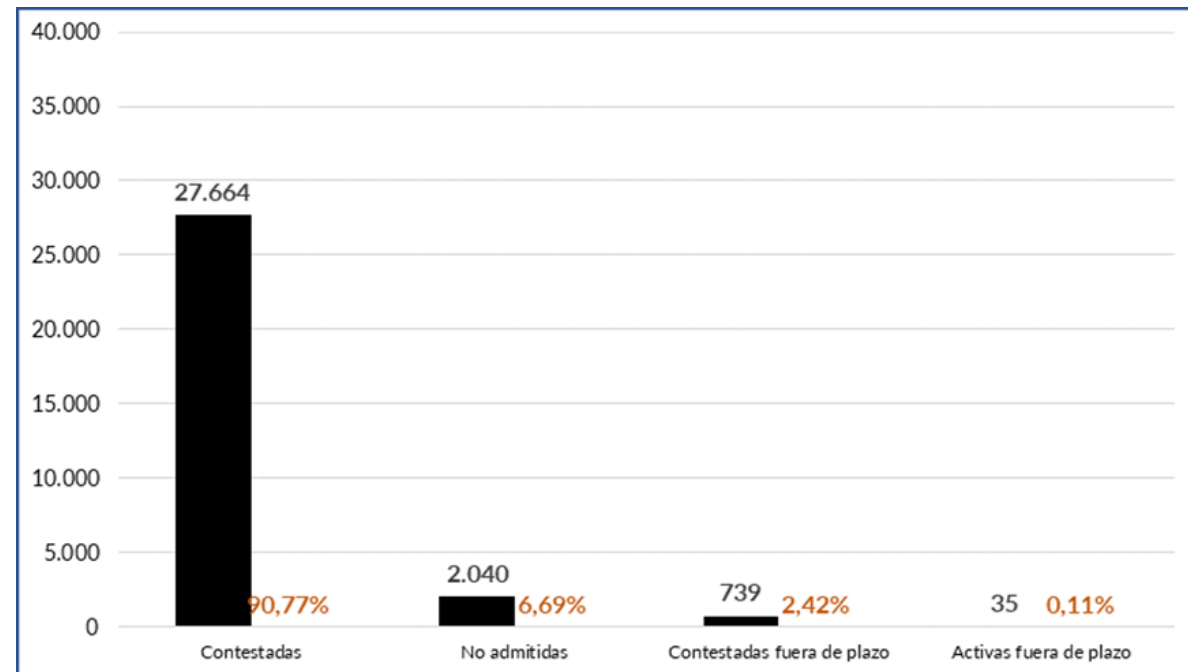
Tramitación final por las Unidades Gestoras:
30.478



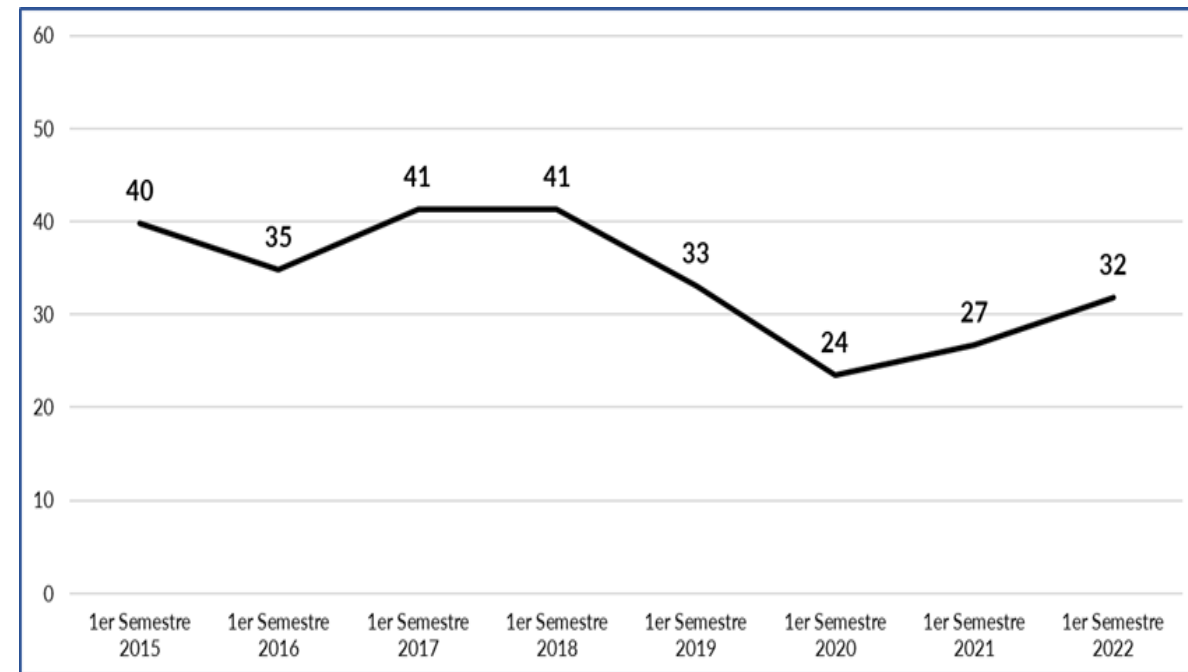
SyR GENERALES: Materias

Materia	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021	1er Semestre 2022
Medio Ambiente	6.244	8.115	9.173	8.551	9.779	9.635	11.632	9.520
Movilidad, Transportes y Multas	5.817	6.451	7.593	6.221	9.043	5.599	6.105	7.415
Deportes	2.146	2.828	2.949	2.909	3.146	1.431	2.593	3.419
Atención Ciudadana	1.238	1.582	1.699	1.613	2.534	1.703	2.091	2.422
Vías y Espacios Públicos	1.612	2.087	3.335	3.128	3.699	1.639	1.710	1.950
Servicios Sociales	1.084	1.045	1.195	1.648	1.529	1.468	1.314	1.578
Seguridad y Emergencias	1.066	1.187	1.104	990	949	1.241	1.148	901
Urbanismo	779	1.036	919	497	537	637	608	873
Cultura	1.113	1.263	1.251	1.486	1.272	768	726	840

SyR GENERALES: Gestión y tiempos de tramitación



Gestión

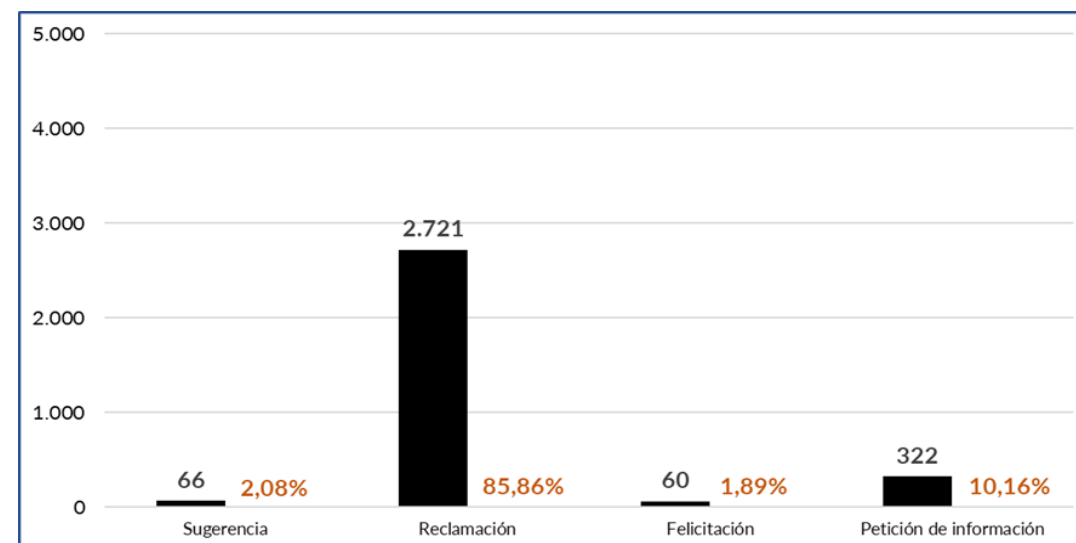
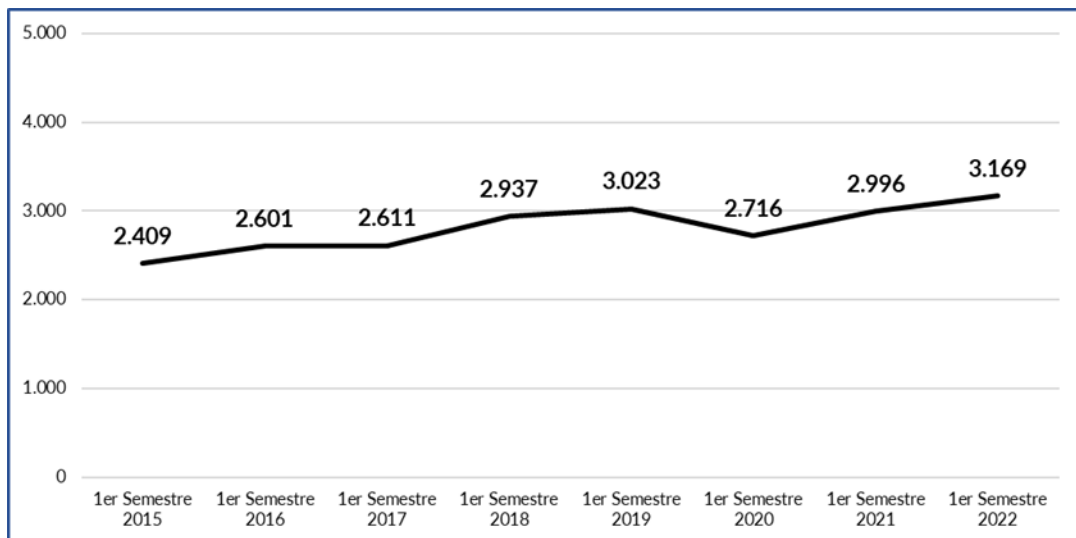


Tiempos medios

SyR TRIBUTARIAS

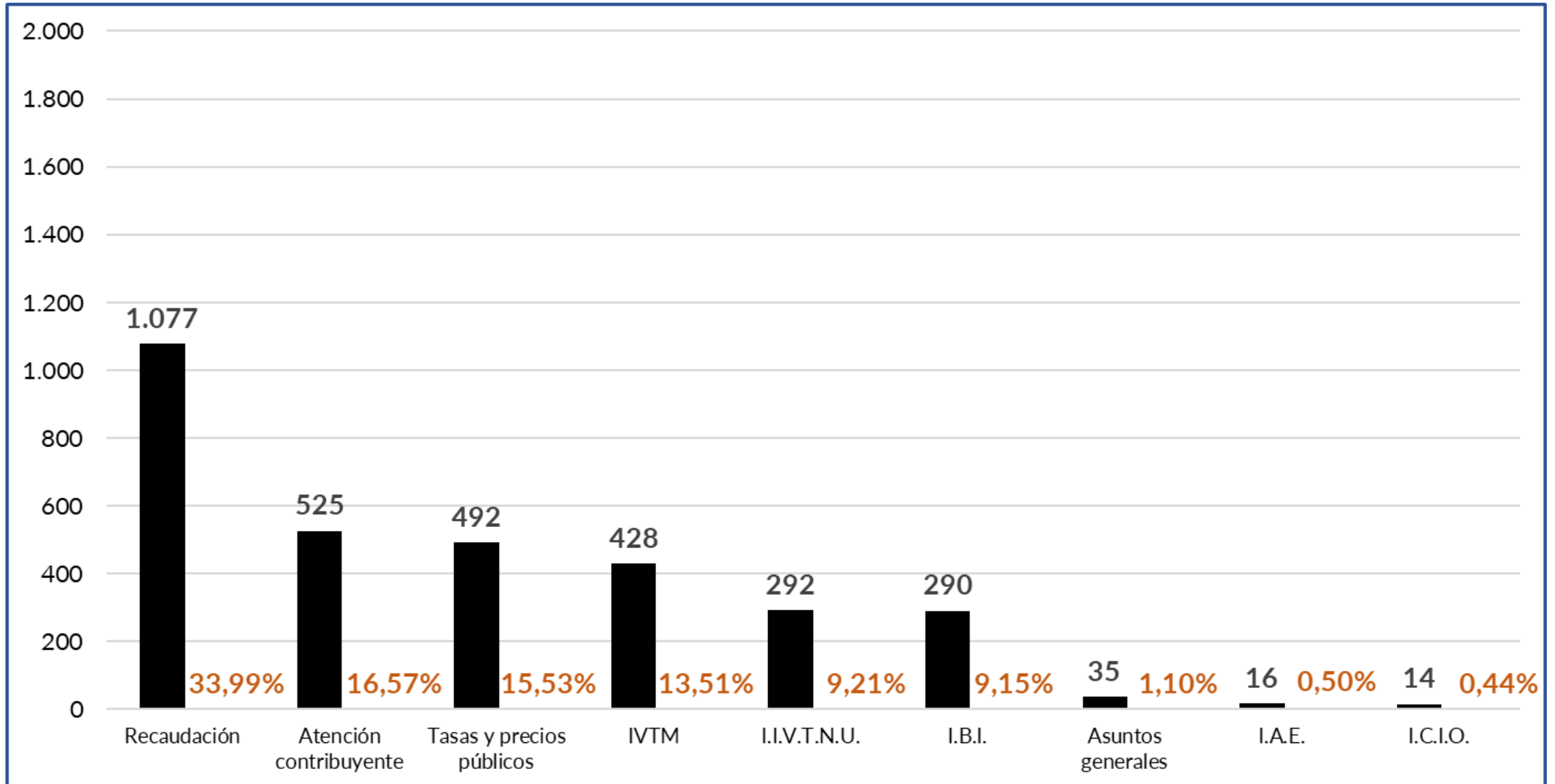


SyR TRIBUTARIAS: Número total y tipos de solicitudes

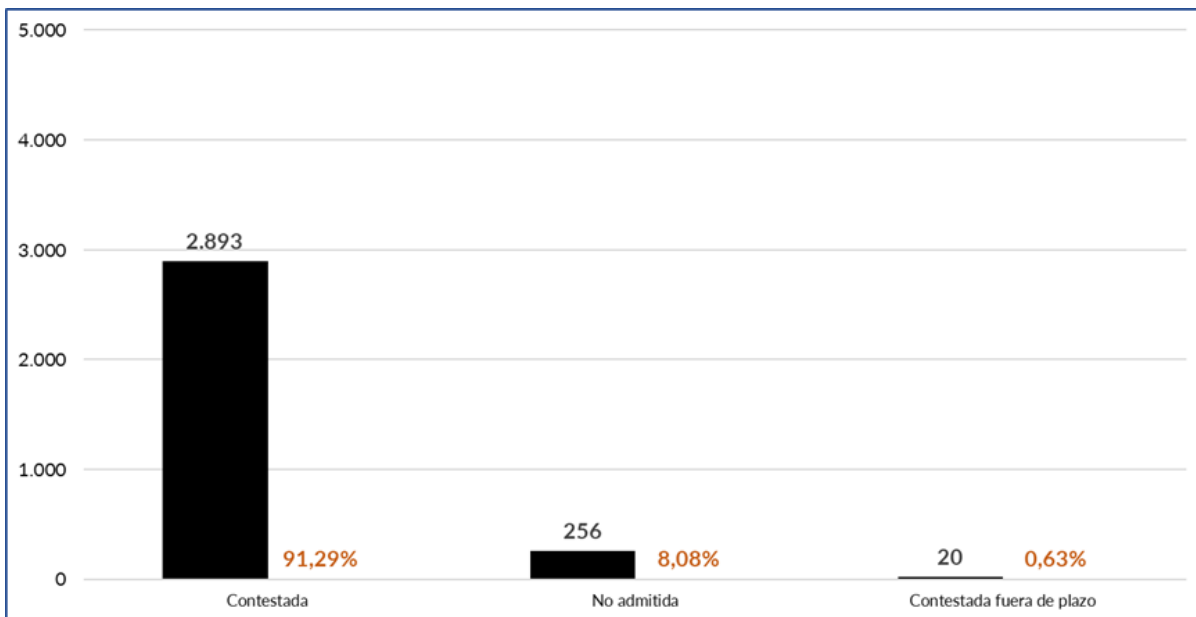


	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021	1er Semestre 2022
Sugerencias	182	190	151	132	126	82	111	66
Reclamaciones	2.079	2.197	2.159	2.425	2.468	2.170	2.601	2.721
Felicitaciones	42	61	55	58	42	62	38	60
Peticiones de información	106	153	246	322	387	402	246	322
Total	2.409	2.601	2.611	2.937	3.023	2.716	2.996	3.169

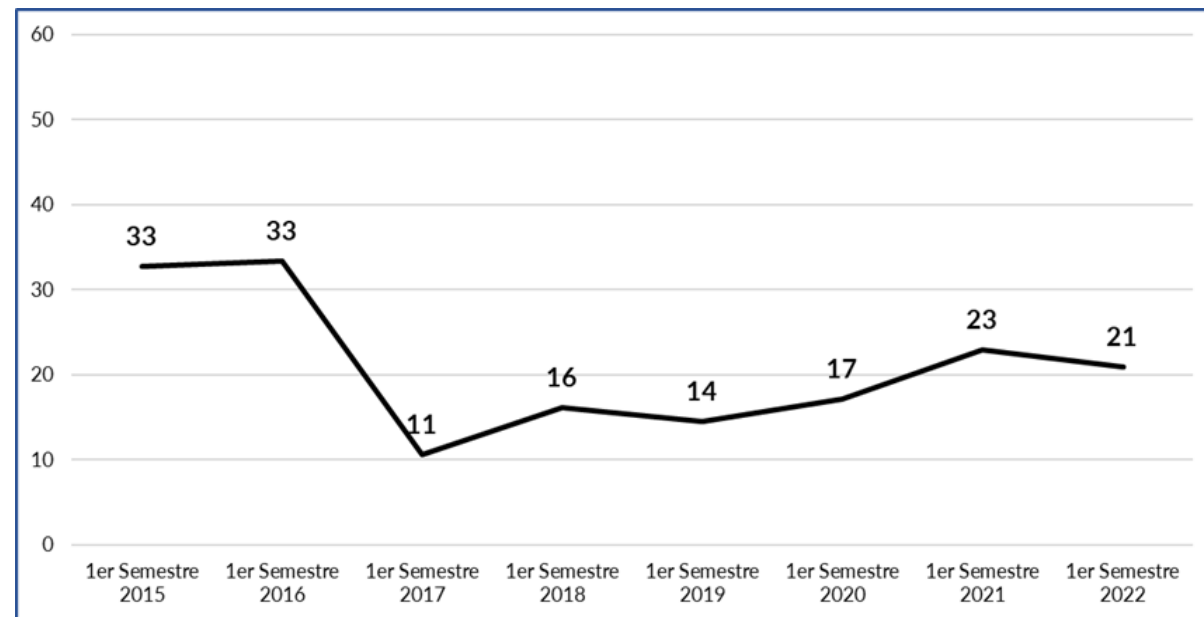
SYR TRIBUTARIAS: Materias



SyR TRIBUTARIAS: Gestión y tiempos de tramitación



Gestión



Tiempos medios



Carta de Servicios de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones

[← Volver](#)

Escuchar

- Versión presentación visual interactiva

MADRID



Carta de Servicios
Sugerencias,
Reclamaciones y
Felicitaciones

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, como instrumento de mejora de los servicios públicos mediante la participación ciudadana.



Para abrir en otra página pulsar en este [enlace](#).

- Versión Web

GRACIAS