

# **RESUMEN EJECUTIVO**

## **Informe Primer Semestre 2022**

**Comisión Permanente Especial de  
Sugerencias y Reclamaciones**

## **Dirección y coordinación**

**Antonio María Relaño Sánchez**

Director General de Transparencia y Calidad

**José Antonio Antona Montoro**

Subdirector General de Calidad y Evaluación

## **Equipo de trabajo**

**Elisa Martín González**

Jefa de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

**Pilar Muñoz López**

Jefa de Departamento de Coordinación de Sugerencias y Reclamaciones

**Carmelo Cerezuela Serrano**

Jefe de Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

**Lourdes Mejías Lucas**

Jefa de Negociado de Asignación SyR Generales

### Equipo Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:

**María Victoria Aguilera Pastor**

**Juan Luis Borrego Morillo**

**Lorenzo Hervás Vázquez**

**Laura Martínez Millet**

**Ana María Moreno Muñoz**

### Ilustración portada:

Imprenta Municipal – Artes del Libro

<http://www.memoriademadrid>

### Ilustración contraportada:

Museo de Historia de Madrid

<http://www.memoriademadrid.es>

Diciembre 2022 Ayuntamiento de Madrid  
Área de Gobierno de Vicealcaldía  
Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana  
Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana  
Dirección General de Transparencia y Calidad  
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>1. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1. ENTRADA INICIAL</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2. ENTRADA TOTAL</b> .....	<b>6</b>
1.2.1. Departamento de Coordinación de SyR Generales.....	6
1.2.2. Departamento de SyR Tributarias.....	8
1.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias .....	8
1.2.4. Canal de entrada.....	9
<b>2. SyR GENERALES</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS</b> .....	<b>10</b>
<b>2.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR</b> .....	<b>11</b>
<b>2.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS</b> .....	<b>11</b>
<b>2.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR</b> .....	<b>18</b>
2.4.1. Datos globales.....	18
2.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas.....	19
<b>2.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN</b> .....	<b>19</b>
<b>3. SyR TRIBUTARIAS</b> .....	<b>19</b>
<b>3.1. TIPO DE SyR</b> .....	<b>20</b>
<b>3.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS</b> .....	<b>21</b>
<b>3.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR</b> .....	<b>24</b>
<b>3.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN</b> .....	<b>25</b>
<b>RESUMEN DE GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2022</b> .....	<b>26</b>

# INTRODUCCIÓN

El Informe del Primer Semestre del año 2022 da cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo del Pleno del 17 de junio de 2011, en el que se indica que semestralmente se informará a los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones sobre la situación del Sistema SyR con información cuantitativa de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información presentadas por la ciudadanía.

El Resumen Ejecutivo presenta la siguiente estructura:

- El apartado primero ofrece información de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información que han sido presentadas por la ciudadanía, el número que finalmente se tramitó tras la fase de supervisión y el canal de entrada por el que se han incorporado al Sistema SyR.
- Los apartados segundo y tercero están dedicados al análisis de la gestión realizada, tras la fase de supervisión, sobre las SyR Generales y las SyR Tributarias, respectivamente.
- Finaliza con un resumen general del conjunto de la tramitación en el Sistema SyR, a fecha de situación septiembre de 2022, 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 2022.

## 1. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR

Este apartado está dedicado a analizar los datos de entrada en el Sistema SyR de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.

### 1.1. ENTRADA INICIAL

Los datos se corresponden con el número de solicitudes presentadas a través de los diferentes canales que el Ayuntamiento de Madrid tiene habilitados para la presentación de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información (estas últimas, carácter tributario):

- Canal telemático:
  - Internet: presentación a través del formulario disponible en la página web municipal ([www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)) y la entrada a través teléfonos móviles para los que existe una adaptación especial de la página web municipal a entornos de teléfonos inteligentes. Disponibles las 24 horas, todos los días del año.
  - Otros: son las altas que resultan de recepciones de mensajes de correo electrónico 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:

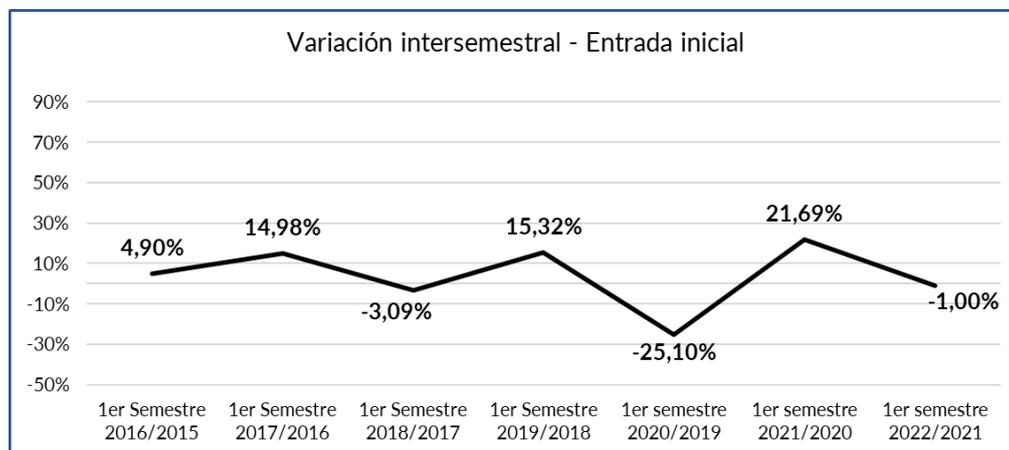
- Oficinas de Registro situadas en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) y en dependencias municipales de las Áreas de Gobierno.

En el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se realiza, tanto para las solicitudes de carácter general como para las tributarias, procesos de *alta manual* en el Sistema SyR en los siguientes casos: escritos que han sido remitidos desde diferentes organismos públicos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), escritos presentados a través de los Registros municipales, pero que, por diferentes motivos, no se han introducido en la aplicación, aquellos recibidos por correo postal y en los buzones de correo electrónico del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones: [sugyreclamaciones@madrid.es](mailto:sugyreclamaciones@madrid.es) ; [syrtributaria@madrid.es](mailto:syrtributaria@madrid.es)

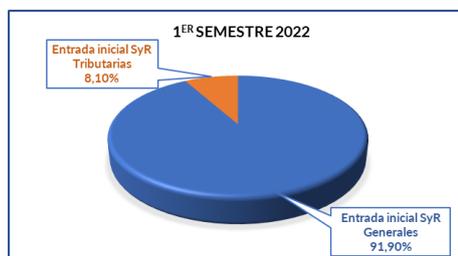
En el primer semestre del año 2022, a través de estos medios se han recibido y se han dado de alta en el Sistema SyR 503 solicitudes de carácter general y 78 solicitudes de carácter tributario.

Resultado de la entrada de SyR a través de los canales indicados y de las altas manuales realizadas desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, el volumen total de solicitudes presentadas por la ciudadanía durante el primer semestre del año 2022 ascendió a la cantidad de **42.464**.

	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020	1 <sup>er</sup> semestre 2021	1 <sup>er</sup> semestre 2022
<b>Total Entrada Inicial</b>	34.912	36.624	42.111	40.808	47.059	35.246	42.892	42.464



La distribución según el tipo de solicitud en el primer semestre del año 2022 fue:



	1 <sup>er</sup> semestre 2022
Entrada inicial SyR Generales	39.023
Entrada inicial SyR Tributarias	3.441
<b>Total Entrada inicial</b>	<b>42.464</b>

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

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

SyR Generales	1 <sup>er</sup> semestre 2022
Sugerencias	4.847
Reclamaciones	32.918
Felicitaciones	1.258
<b>Total</b>	<b>39.023</b>

SyR Tributarias	1 <sup>er</sup> semestre 2022
Sugerencias	79
Reclamaciones	2.947
Felicitaciones	77
Peticiones de información	338
<b>Total</b>	<b>3.441</b>

Los datos de evolución de la entrada inicial en la serie primer semestre 2015-2022 desagregados por tipo de SyR se muestra en la tabla siguiente:

SyR Generales + SyR Tributarias	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020	1 <sup>er</sup> semestre 2021	1 <sup>er</sup> 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
<b>Total Entrada inicial</b>	<b>34.912</b>	<b>36.624</b>	<b>42.111</b>	<b>40.808</b>	<b>47.059</b>	<b>35.246</b>	<b>42.892</b>	<b>42.464</b>

## 1.2. ENTRADA TOTAL

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

### 1.2.1. Departamento de Coordinación de SyR Generales

La Subdirección General de Calidad y Evaluación, a través del Departamento de Coordinación de SyR Generales, actúa como Unidad Supervisora del Sistema SyR. Su actividad se inicia con el análisis diario de las solicitudes que ha presentado la ciudadanía por cualquiera de los canales existentes en el Ayuntamiento de Madrid.

De acuerdo con el modelo descentralizado establecido, (sistema de colaboración entre la Subdirección General de Calidad y Evaluación y las Unidades Gestoras), su actividad, desde el punto de vista de gestión del Sistema SyR, se concreta en las siguientes actuaciones:

- **Asignación directa: 38.162** (incluye las 4.279 SyR Generales generadas por su carácter múltiple).
- **Alta de solicitudes en el Sistema SyR**
  - *Generación de nuevas solicitudes por presentar carácter múltiple en su contenido* – 4.279
  - *Alta manual de solicitudes en el Sistema SyR* – 503 (número incluido en las 39.023 solicitudes iniciales).

- **Terminación de las solicitudes iniciales presentadas por la ciudadanía**
- *Por presentar carácter múltiple*- Las solicitudes que han sido terminados por este motivo durante el primer semestre del año 2022 ascienden a un total de **1.998** (incluido en las 39.023 solicitudes inicialmente presentadas).
  - *Cambio de procedimiento*- a SyR Tributaria o a Petición de información de carácter general: **1.215**.
  - *Contestación a la ciudadanía desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación*- **122** solicitudes.
  - *No admisión*- **1.805** solicitudes<sup>1</sup>.

En las tablas siguientes se ofrece un resumen de las diferentes tareas de supervisión realizadas: datos individuales del primer semestre del año 2022 y comparativa intersemestral (2015-2022).

TAREAS		1 <sup>er</sup> semestre 2022
<b>Asignación</b>	Total Unidades Gestoras	<b>38.162</b>
<b>Alta</b>	Generación por carácter múltiple	4.279
	Alta directa de SyR	503
	<b>Total</b>	<b>4.782</b>
<b>Terminación</b>	Por presentar carácter múltiple	1.998
	Por cambio de procedimiento	1.215
	Contestadas	122
	No admitidas	1.805
	<b>Total</b>	<b>5.140</b>

		1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020	1 <sup>er</sup> semestre 2021	1 <sup>er</sup> semestre 2022
<b>Asignación</b>	Unidades Gestoras	<b>28.566</b>	<b>32.091</b>	<b>36.595</b>	<b>34.038</b>	<b>41.409</b>	<b>31.027</b>	<b>38.159</b>	<b>38.162</b>

<b>Alta</b>	Generación por carácter múltiple	4.008	5.793	3.418	2.857	3.854	3.598	4.049	4.279
	Alta directa de SyR	136	46	155	560	333	383	599	503
	<b>Total</b>	<b>4.144</b>	<b>5.839</b>	<b>3.573</b>	<b>3.417</b>	<b>4.187</b>	<b>3.981</b>	<b>4.648</b>	<b>4.782</b>

<b>Terminación</b>	Por presentar carácter múltiple	1.959	2.555	1.597	1.297	1.638	1.707	1.931	1.998
	Por cambio de procedimiento	953	1.470	1.550	1.872	2.059	1.364	1.567	1.215
	Contestadas	294	136	117	299	120	81	64	122
	No admitidas	4.217	3.277	2.624	2.960	2.417	1.837	2.054	1.805
	Incidencias técnicas	373	27	10	4	11	2	0	0
	<b>Total</b>	<b>7.796</b>	<b>7.465</b>	<b>5.898</b>	<b>6.432</b>	<b>6.245</b>	<b>4.991</b>	<b>5.616</b>	<b>5.140</b>

Por tanto, para las SyR generales, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación es la entrada inicial, 39.023 (incluye las altas manuales: 503), más las 4.279 generadas por "*carácter múltiple*": **43.302**.

<sup>1</sup> La no admisión de solicitudes desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación conlleva contestación a la ciudadanía.

	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020	1 <sup>er</sup> semestre 2021	1 <sup>er</sup> semestre 2022
ENTRADA INICIAL SyR generales	32.351	33.763	39.237	37.619	43.800	32.403	39.726	39.023
ALTA carácter múltiple	4.008	5.793	3.418	2.857	3.854	3.615	4.049	4.279
<b>Entrada Total SyR generales</b>	<b>36.359</b>	<b>39.556</b>	<b>42.655</b>	<b>40.476</b>	<b>47.654</b>	<b>36.018</b>	<b>43.775</b>	<b>43.302</b>

### 1.2.2. Departamento de SyR Tributarias

La entrada total de SyR de carácter Tributario ha experimentado un incremento del 9% en el primer semestre del año 2022 en comparación con el primer semestre del 2021.

	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020	1 <sup>er</sup> semestre 2021	1 <sup>er</sup> semestre 2022
<b>Entrada Total SyR Tributarias</b>	<b>2.409</b>	<b>2.601</b>	<b>2.611</b>	<b>2.937</b>	<b>3.023</b>	<b>2.843</b>	<b>3.166</b>	<b>3.441</b>

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

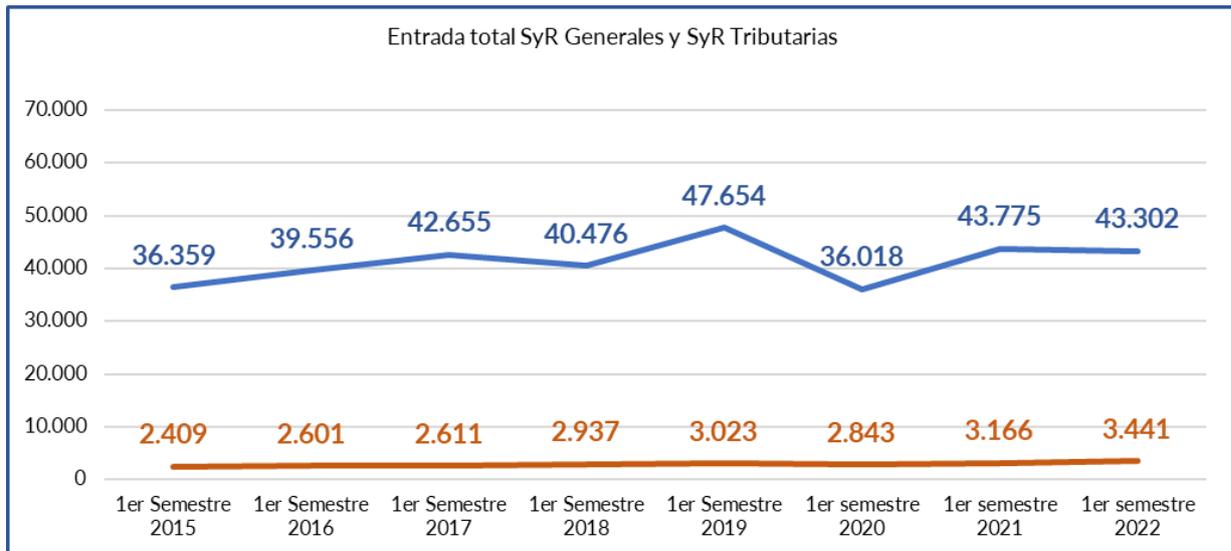
		TAREAS	1 <sup>er</sup> semestre 2022
<b>Alta</b>	Alta directa		<b>78</b>
<b>Terminación</b>	Por cambio de procedimiento		272
	No admitidas		256
	<b>Total</b>		<b>528</b>

		1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020	1 <sup>er</sup> semestre 2021	1 <sup>er</sup> semestre 2022
<b>Alta</b>	Alta directa	<b>279</b>	<b>177</b>	<b>147</b>	<b>198</b>	<b>60</b>	<b>64</b>	<b>131</b>	<b>78</b>
<b>Terminación</b>	Por cambio de procedimiento	152	260	263	252	236	127	170	272
	No admitidas	200	107	52	213	272	172	205	256
	Desistidas	0	0	0	0	1	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>367</b>	<b>315</b>	<b>465</b>	<b>509</b>	<b>299</b>	<b>375</b>	<b>528</b>

### 1.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias

El número de solicitudes que finalmente se incorporaron en el Sistema durante el primer semestre del año 2022 alcanzó la cantidad de **46.743**

En el gráfico siguiente se muestran los datos de evolución por tipo de solicitud:



#### 1.2.4. Canal de entrada

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

En el primer semestre del año 2022, los datos conjuntos de las SyR Generales y SyR Tributarias (46.743), según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

- **Canal telemático**, representa el 61% de la entrada total con 28.469 solicitudes.
- **Canal telefónico** (Teléfono 010), disponible las 24 horas todos los días de la semana, es la segunda vía de entrada al sistema. Representa el 31% con 14.680 solicitudes.
- **Presencial**, en las Oficinas del Registro municipal (en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y en otras dependencias municipales) se ha presentado el 8%, 3.561 solicitudes.
- **Por correo postal**, se ha presentado el restante 0,07%, 33 solicitudes.

Los datos de evolución en los primeros semestres de los años 2015-2022 se muestra en la siguiente tabla:

SyR Generales +SyR Tributarias	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2020	1 <sup>er</sup> Semestre 2021	1 <sup>er</sup> 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
<b>Total</b>	<b>38.920</b>	<b>42.417</b>	<b>45.529</b>	<b>43.665</b>	<b>50.677</b>	<b>38.861</b>	<b>46.941</b>	<b>46.743</b>

## 2.SyR GENERALES

En el apartado primero se detalló el proceso de supervisión que, por parte de la Subdirección General de Calidad y Evaluación, se realizaba sobre la entrada **INICIAL** de SyR y como, tras los procesos de alta manual y las divisiones por presentar carácter múltiple se configuraba el

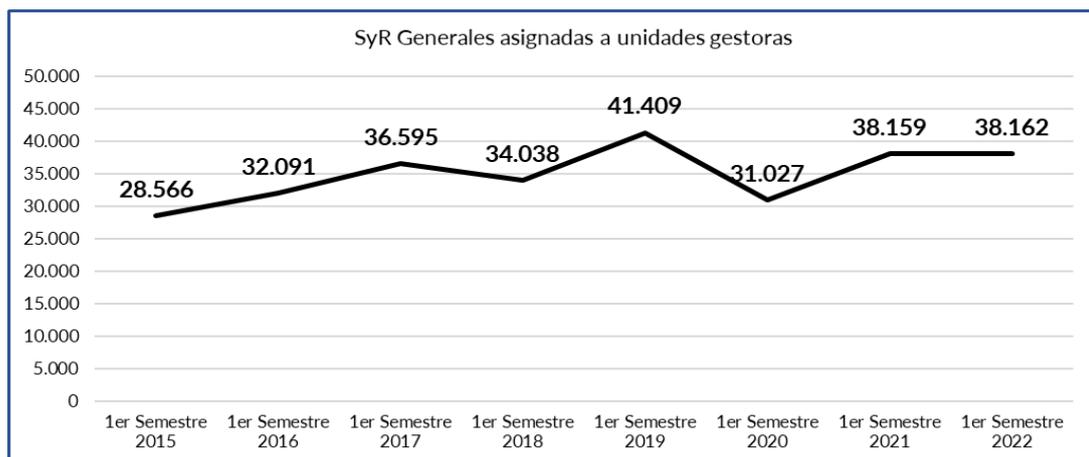
número **TOTAL** de SyR que durante el primer semestre del año 2022 habían entrado finalmente en el Sistema.

Sobre este número total (43.302), el Departamento de Coordinación del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realiza diferentes gestiones y tareas, como el cambio de procedimiento, las contestaciones a la ciudadanía y la no admisión<sup>2</sup>. 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.

## 2.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS

Las Unidades Gestoras son las encargadas de tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que les son asignadas y son responsables de controlar los plazos y la calidad de las respuestas. Además, con objeto de que se pueda realizar la evaluación y el seguimiento del proceso de tramitación deben incorporar los informes y otros datos que hayan servido para dar contestación a la ciudadanía.

En el primer semestre del año 2022, se asignaron a las unidades gestoras 38.162 solicitudes tras su supervisión, es decir, el 88% de la entrada total al Sistema SyR: 43.302. La evolución (años 2015-2022) de la asignación a las Unidades Gestoras se muestra en el gráfico siguiente:



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

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

- Derivación a AVISOS-MADRID .....5.904
- Derivación a SACPM .....1.780

**TOTAL.....7.684**

Por tanto, del total de solicitudes que se habían asignado a las unidades gestoras (38.162), una vez descontadas las que fueron derivadas a otros Sistemas (7.684), las SyR Generales que,

<sup>2</sup> Todas las SyR que no son admitidas conllevan respuesta a la ciudadanía.

finalmente, fueron gestionadas por las unidades gestoras durante el primer semestre del año 2022 ascendió a la cantidad de **30.478**.

Por tanto, el Ayuntamiento de Madrid, en el primer semestre de 2022, gestionó a través del Sistema SyR un **0,54% menos de solicitudes** que en el primer semestre del 2021.

## 2.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR

En el primer semestre del año 2022, las **30.478** solicitudes tramitadas por las Unidades Gestoras del Sistema SyR tienen la siguiente distribución:

	1 <sup>er</sup> Semestre 2022
Sugerencias	4.051
Reclamaciones	25.204
Felicitaciones	1.223
<b>Total</b>	<b>30.478</b>

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 13% y, por último, de las felicitaciones, con un 4%.

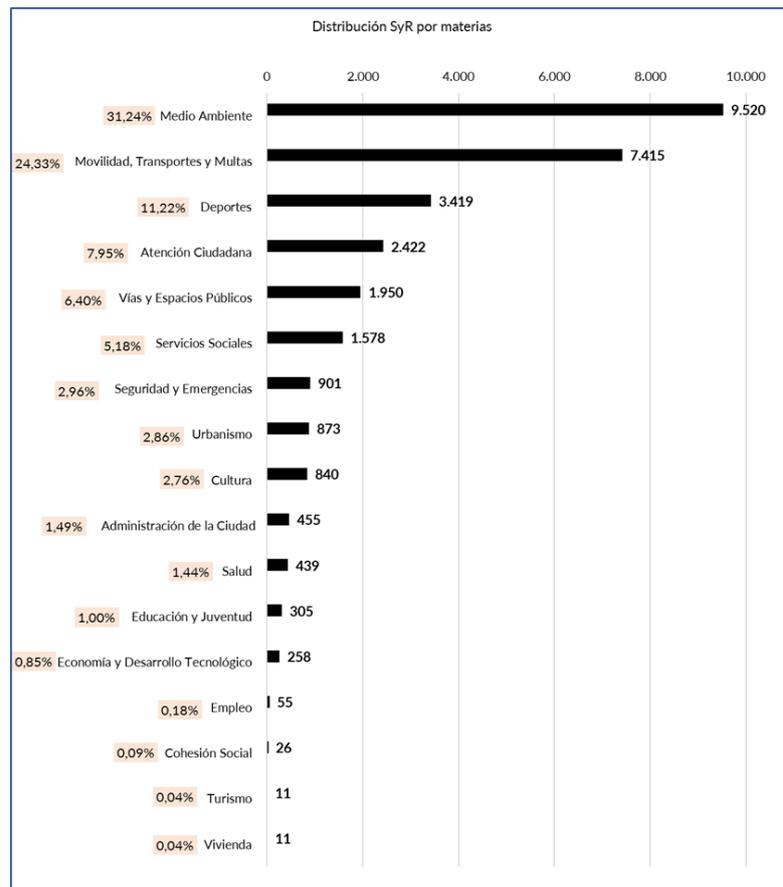
## 2.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

El Sistema SyR cuenta con dos niveles básicos de clasificación para todas las solicitudes: materia y submateria<sup>3</sup>. Esta clasificación se realiza desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación y también, en caso de ser necesaria su modificación, desde las propias unidades gestoras. Clasificar las SyR en estos dos niveles permite realizar de manera más ágil los análisis de aquellos asuntos que son más reclamados, sugeridos o felicitados por la ciudadanía.

Durante el primer semestre del año 2022, el mayor número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas ha quedado clasificada dentro de la materia “Medio ambiente”, con un 31%, seguida de “Movilidad, transportes y multas”, con el 24%. Supone que, en conjunto, esas dos materias representan el 55%, de las SyR tramitadas.

Le siguen, con número superior a las 1.000 solicitudes, “Deportes”, “Atención a la ciudadanía”, “Vías y espacios públicos” y “Servicios sociales”. En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 11% (la primera indicada) y el 5% (la última).

<sup>3</sup> 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. .



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

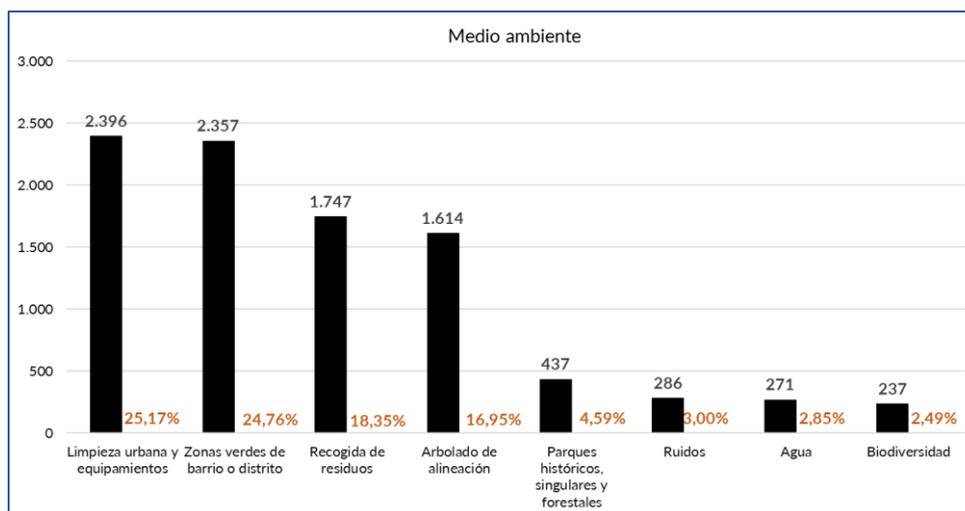
Materia	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2020	1 <sup>er</sup> Semestre 2021	1 <sup>er</sup> Semestre 2022
Medio Ambiente	6.244	8.115	9.173	8.551	9.779	9.635	11.632	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
Administración de la Ciudad	254	471	498	275	641	378	634	455
Salud	480	516	566	356	2.371	743	400	439
Educación y Juventud	258	320	366	501	344	267	1.115	305
Economía y Desarrollo Tecnológico	272	169	286	272	273	203	394	258
Empleo	50	114	104	165	494	223	123	55
Cohesión Social	10	49	51	54	31	24	32	26
Vivienda	10	11	31	14	11	13	15	11
Turismo	0	4	2	3	1	5	2	11
Relaciones Internacionales	0	0	3	1	1	0	1	0
Construcción Infraestructuras	0	0	0	54	14	0	0	0
<b>Total</b>	<b>22.433</b>	<b>27.248</b>	<b>31.125</b>	<b>28.738</b>	<b>36.669</b>	<b>25.977</b>	<b>30.643</b>	<b>30.478</b>

Los datos indican que en el primer semestre del año 2022 con respecto al periodo equivalente de 2021 se han producido descensos porcentuales significativos en “Medio ambiente”, un 18%, en “Seguridad y emergencias”, con el 22%, en “Administración de la ciudad”, con el 28% y en “Educación y juventud” con el 73%. En caso de las materias “Medio ambiente” y “Educación y juventud”, recordemos que durante el primer semestre del año 2021 tuvieron un crecimiento anormalmente grande debido a incidencias relacionadas con el temporal Filomena. Por tanto, estos valores porcentuales de descenso implican la vuelta al número habitual de solicitudes recibidas en semestres anteriores.

Por el contrario, han experimentado incrementos las materias “Movilidad, transportes y multas”, con el 21%, “Deportes”, con el 32%, “Atención a la ciudadanía”, con el 16%, Vías y espacios públicos, con el 14%, “Servicios Sociales”, con el 20%, “Urbanismo”, con el 44% y “Cultura” con el 16%.

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

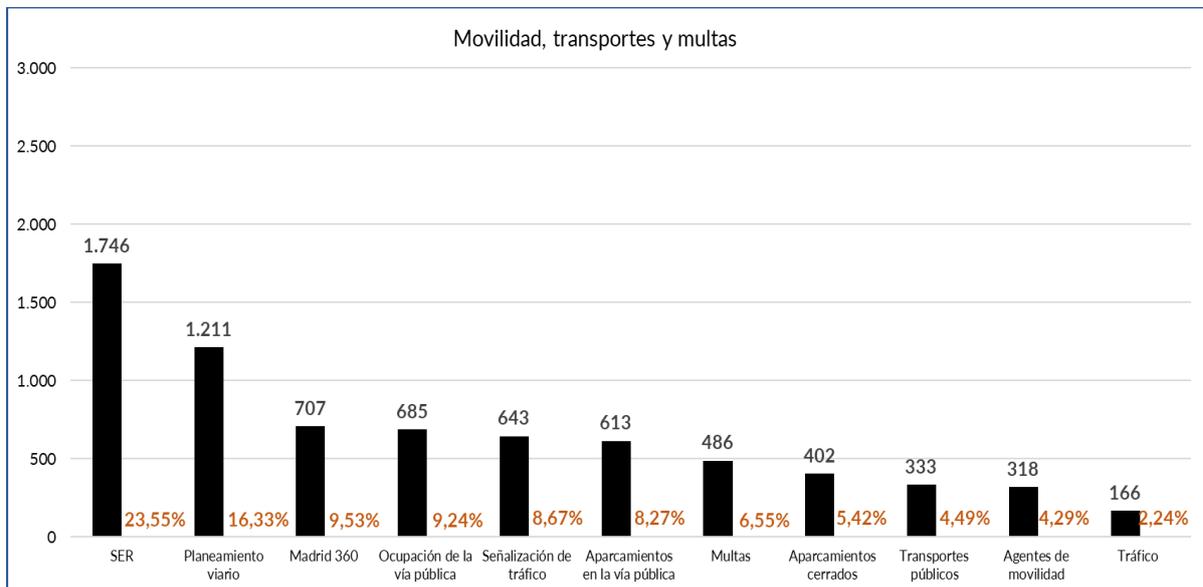
- **MEDIO AMBIENTE:** 9.520 solicitudes, el 31% del total.



La limpieza de las calles, el mantenimiento y conservación de las zonas verdes y del arbolado de la ciudad y la recogida de residuos, son las submaterias con mayores porcentajes de presencia en el conjunto de la materia “Medio Ambiente”. El 25% en el caso de las dos primeras (Limpieza urbana y equipamientos y Zonas verdes de barrio), 18% la tercera, Recogida de residuos y 17% de la cuarta, Arbolado de alineación.

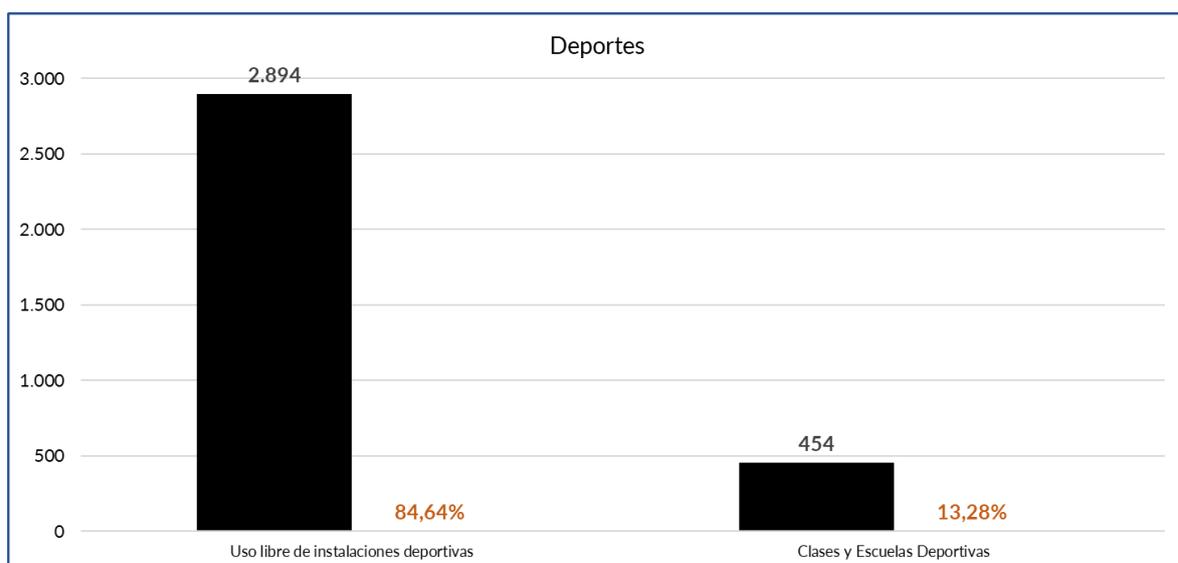
Limpieza urbana y Zonas verdes de barrio recibieron más de 2.000 solicitudes y Recogida de residuos y Arbolado de alineación y Zonas verdes de barrio superaron las 1.700 y 1.600 solicitudes. Les sigue con 437 los Parques históricos, singulares y forestales (4,5% de las solicitudes) y con 286, el 3%, los Ruidos. El resto de submaterias no llegan al 3%.

- **MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS:** 7.415 solicitudes, el 24% del total.



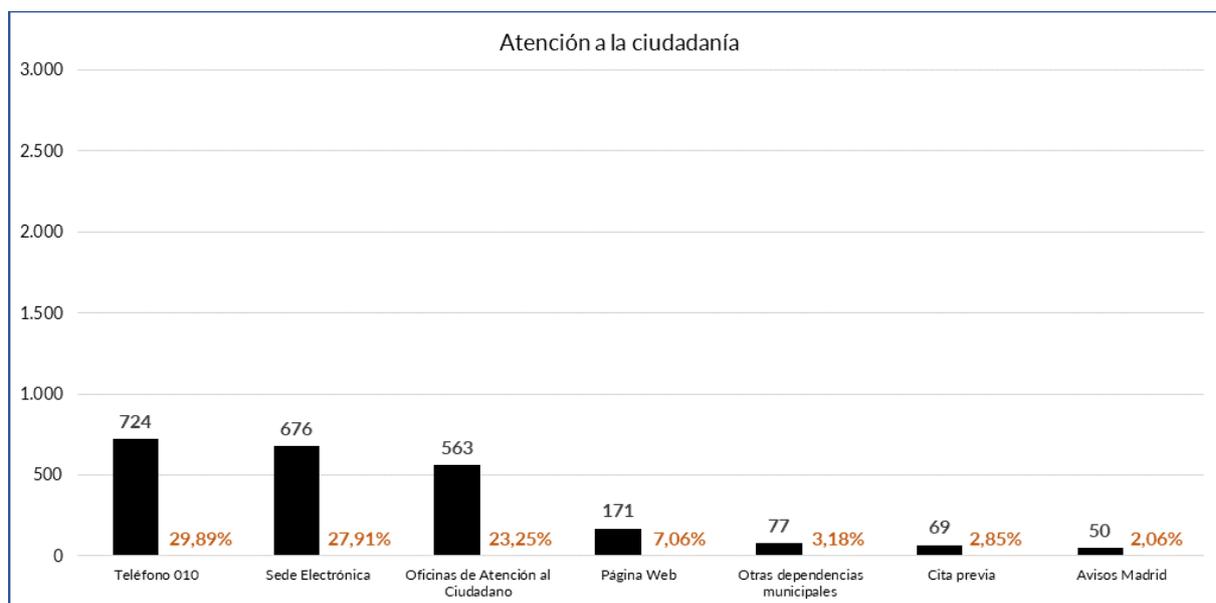
Las solicitudes relativas al Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) con 1.740 solicitudes (el 23,5%) ocupan el primer lugar en la distribución de esta materia, seguidas de Planeamiento viario, con 1.211 (el 16%). En el tercer lugar, Madrid 360, con 707 solicitudes (9,53%) es una submateria que se introdujo en 2020 para posibles solicitudes relacionadas con el Plan Madrid 360, una vez establecidas las Zonas de bajas emisiones y la entrada en vigor paulatina de las restricciones al tráfico de vehículos en ellas. En este sentido, se englobaron en Madrid 360, las referidas a estas Zonas: Madrid Distrito Centro, Madrid Plaza Elíptica y la Zona del interior de la Calle 30, Madrid 360. Les siguen las submaterias Ocupación de la vía pública y Aparcamientos en la vía pública, que han recibido menos de 700 solicitudes.

- **DEPORTES:** 3.419 SyR el 11% del total tramitado.



La submateria Uso libre de las instalaciones deportivas recoge las SyR recibidas sobre los Centros Deportivos Municipales y las Instalaciones Deportivas Básicas Municipales que están al aire libre. Los principales motivos de quejas o propuestas están referidas al estado y mantenimiento de las instalaciones. En valor porcentual ha representado un 85% de todas las recibidas dentro de la materia "Deportes". La otra submateria, Clases y escuelas deportivas, recoge todas aquellas quejas producidas por anulaciones de actividades dirigidas, falta de profesorado, por tardanza en las sustituciones, el deficiente estado del material deportivo que se utiliza para el desarrollo de las clases, la competencia del profesorado, quejas por el cierre de los centros, entre otros.

- **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: 2.422 SyR, 8% del total tramitado.**

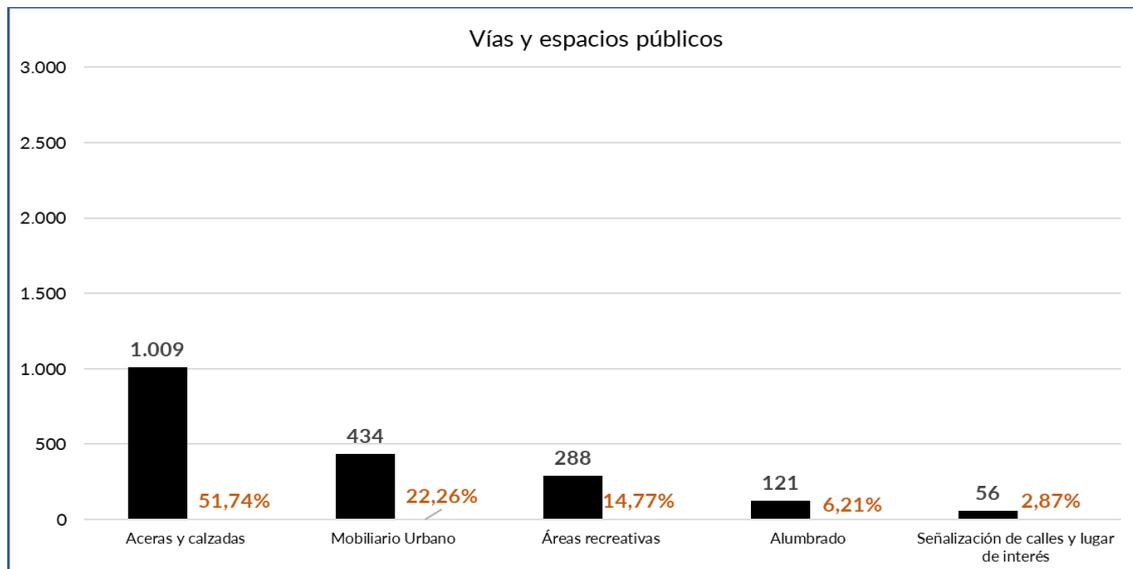


Teléfono 010, con el 30%, es la submateria con mayor número de solicitudes, la segunda, Sede electrónica, supone el 28% de la materia. A continuación, Oficinas de Atención a la Ciudadanía, ha recibido un total de solicitudes que en valor porcentual se sitúa en el 23%.

La reducción de la atención presencial, primero con la pandemia y luego por la exigencia de cita previa, ha producido un incremento de la tramitación electrónica y, aunque en la mayoría de los trámites se realizan con éxito, las incidencias que se producen tienen como consecuencia la presentación de quejas. Lo mismo puede decirse del incremento del teléfono de atención 010. Las reclamaciones respecto a las Oficinas de Atención, fundamentalmente se refieren a la dificultad de obtener cita en ellas.

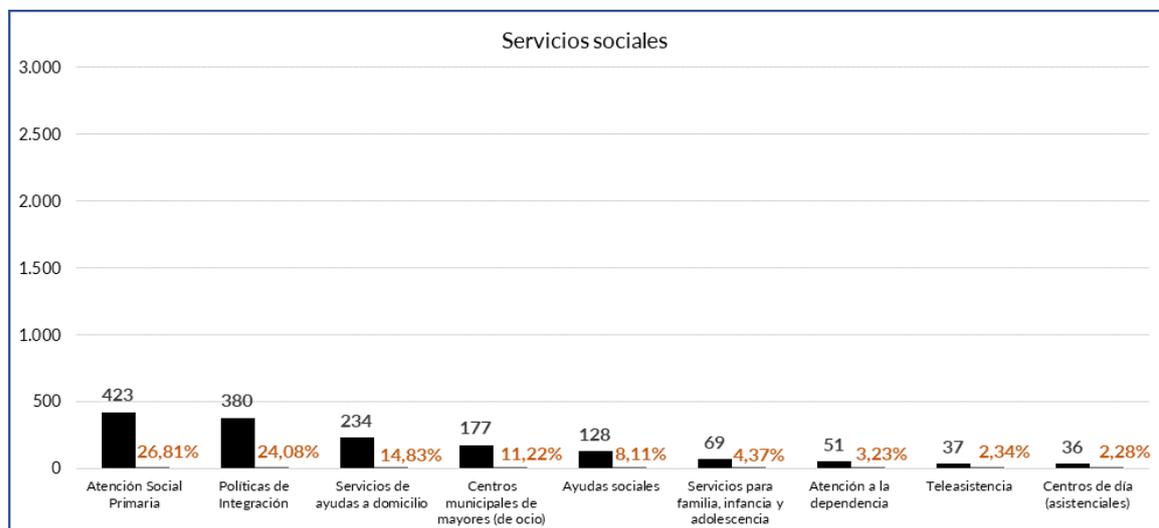
En general, todas las submaterias están afectadas por la disminución de la atención presencial, que producen una saturación de los canales telemático y telefónico y un incremento de incidencias.

- **VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS:** 1.950 SyR, 6% del total tramitado.



El estado y el mantenimiento de las calles y la dotación, disposición y mantenimiento del mobiliario urbano son los asuntos que acogen las dos principales submaterias con mayor número, Aceras y calzadas y Mobiliario urbano. La primera representa el 52% y en el caso de Mobiliario urbano, supone el 22%. Por último, hay que señalar que Áreas recreativas, la tercera submateria en la distribución, representa el 15% y el Alumbrado el 6%.

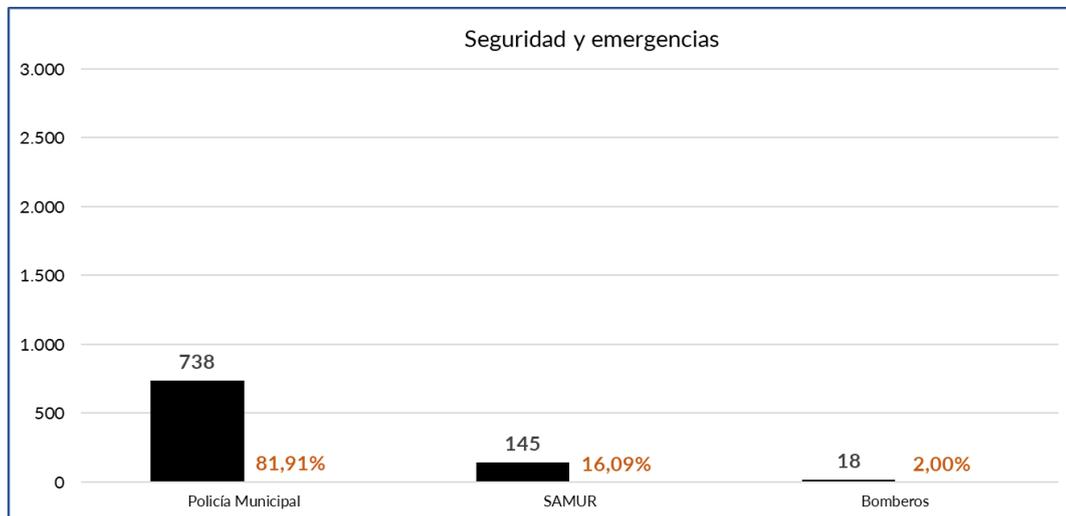
- **SERVICIOS SOCIALES:** 1.578 SyR, 5% del total tramitado.



La submateria Atención Social Primaria ha recibido en el primer semestre de 2021 el 27% de las SyR, 423. Se trata de cuestiones relacionadas con la atención en la red de centros de servicios sociales. La segunda submateria es Políticas de integración con 380 solicitudes (el 24%), referidas a actuaciones respecto a personas vulnerables y las quejas son tanto de personas usuarias de estos servicios, como por las molestias por la presencia continuada de personas sin hogar en determinados lugares. Los servicios de ayuda a domicilio con 234 (el 15%)

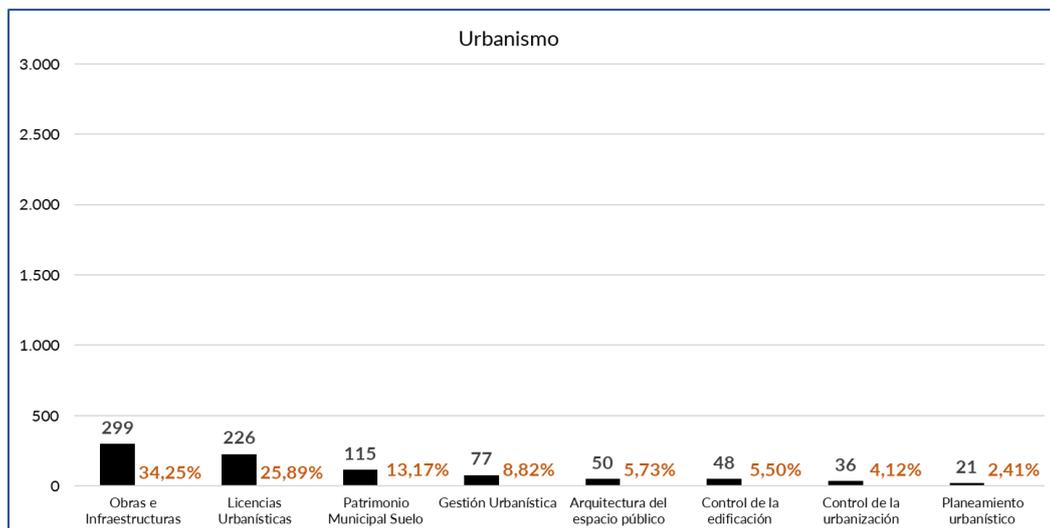
y los Centros Municipales de Mayores con 177 (el 11%) son las siguientes submaterias en la distribución de la materia. El resto de submaterias se sitúan por debajo del 10%.

- **SEGURIDAD Y EMERGENCIAS:** 901 SyR, el 3% del total de tramitación.



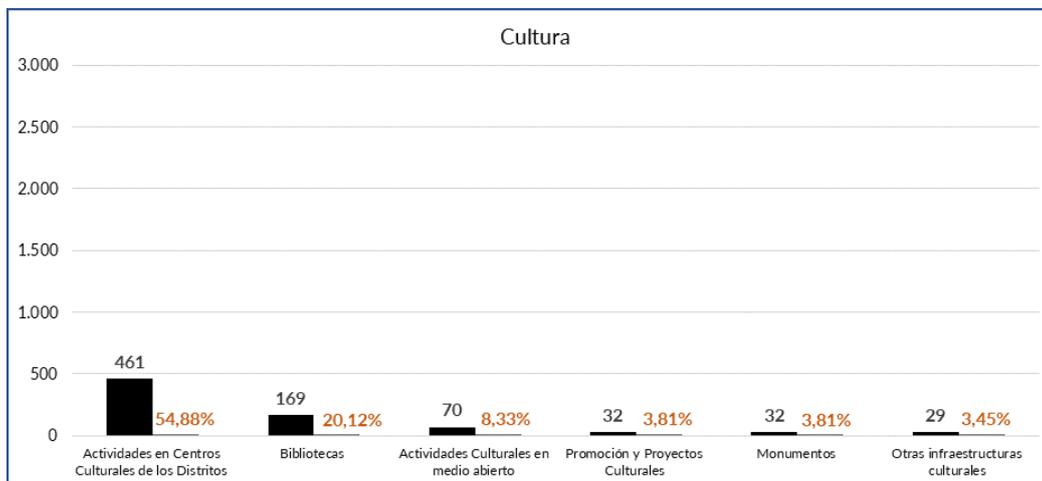
Policía municipal es la submateria con mayor número de SyR, con el 82% del total de la materia "Seguridad y emergencias". Hay que considerar que la mayoría de ellas se refieren no a la actuación policial, sino que reclaman una mayor presencia y actividad del servicio que disuada o reprima conductas incívicas que afectan a la ciudadanía.

- **URBANISMO:** 873 SyR, 3% del total de tramitación.



La submateria con mayor número de SyR es Obras e infraestructuras con un 34%, seguida por Licencias urbanísticas, con un 26%, y Patrimonio municipal del suelo con el 13%. La primera en su mayoría acoge las sugerencias y quejas relacionadas con obras de envergadura y remodelaciones de importancia, como la de Plaza de España. Por su parte, la segunda se refiere a diversas cuestiones relacionadas con la tramitación de licencias y otras formas de intervención.

- **CULTURA:** 840 SyR, el 3% de la tramitación.

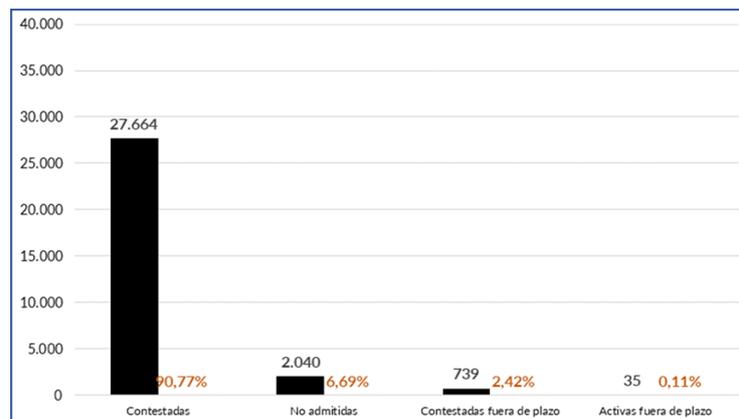


Las Actividades en los centros culturales de los Distritos y las Bibliotecas públicas recogen el 75 % de la materia. Se refieren sobre todo a quejas sobre las actividades programadas, al propio servicio prestado y al estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones, también a problemas para la obtención de plazas en talleres y a las dificultades de inscripción.

## 2.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR

### 2.4.1. Datos globales

Este apartado muestra el resultado final de la gestión realizada por las Unidades Gestoras sobre aquellas SyR que les fueron asignadas.

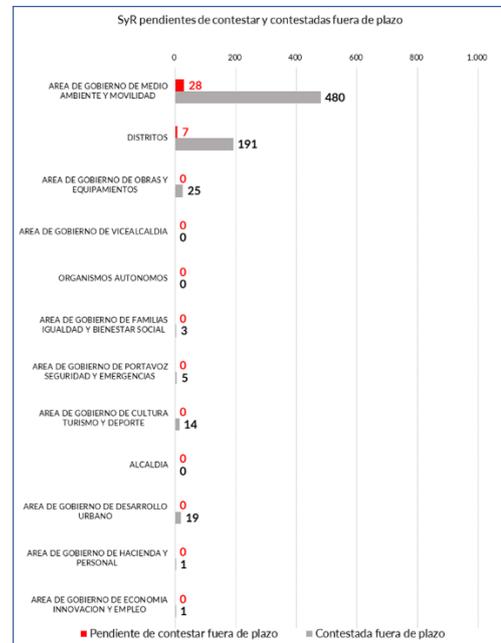
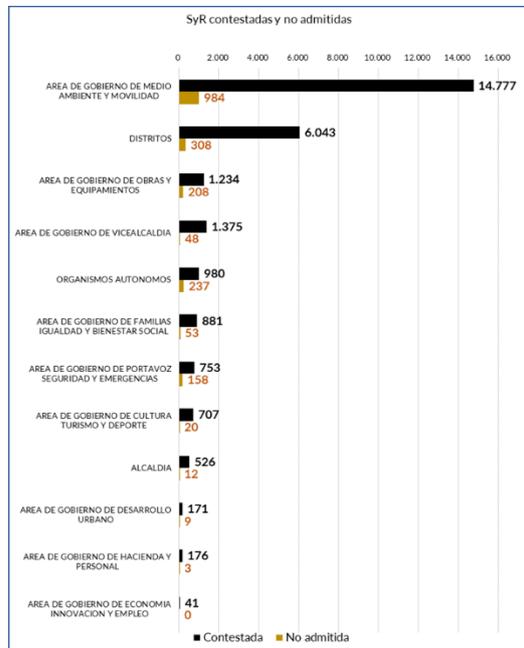


Los datos de evolución en el período primer semestre 2015 – primer semestre 2021, sobre la tramitación de cada tipo de terminación fueron:

	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2020	1 <sup>er</sup> Semestre 2021	1 <sup>er</sup> Semestre 2022
Contestadas	20.240	20.333	26.130	25.893	32.076	23.772	28.328	27.664
No admitidas	1.243	1.223	1.467	1.245	1.468	1.967	1.817	2.040
Contestada fuera de plazo	--	--	--	--	--	--	437	739
Activas fuera de plazo	--	--	--	--	--	77	61	35
<b>Total</b>	<b>21.483</b>	<b>21.556</b>	<b>27.597</b>	<b>27.138</b>	<b>33.544</b>	<b>25.816</b>	<b>30.643</b>	<b>30.478</b>

### 2.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas

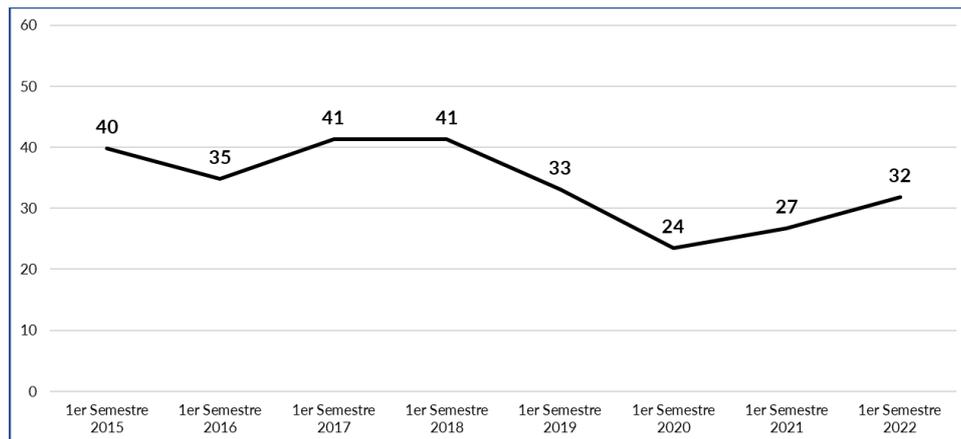
El análisis se completa con los datos de terminación realizada por lo que en el Sistema SyR se denomina unidades organizativas, es decir, las Áreas de Gobierno, Coordinaciones de Distritos, Gerencia, Organismos Autónomos, Coordinación de la Alcaldía y la Presidencia del Pleno.



## 2.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

El tiempo medio para el primer semestre 2022 ha sido de **32 días naturales**.

Los datos de los cuatro años y la variación porcentual del tiempo del primer semestre 2022 respecto al de los otros tres se muestran en el siguiente gráfico:



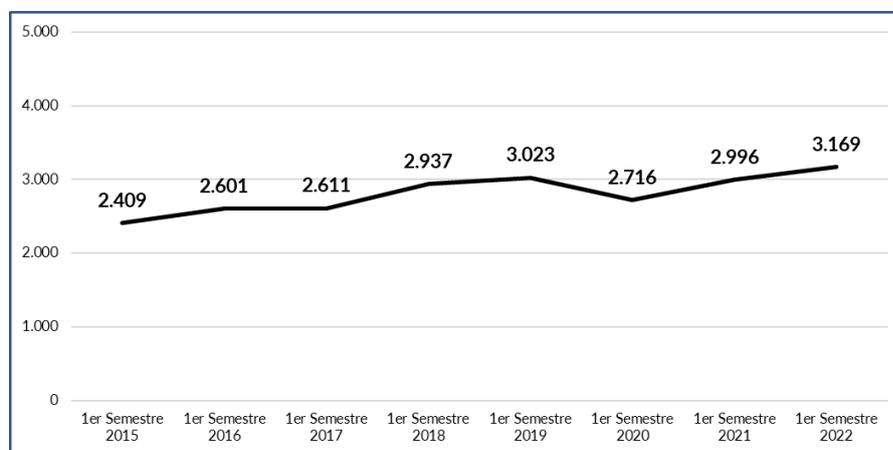
## 3. SyR TRIBUTARIAS

Respecto a las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario, el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, a través del Departamento de SyR Tributarias, actúa como unidad supervisora y como unidad gestora única, teniendo la responsabilidad de tramitar (supervisión y análisis,

tramitación y contestación) todas las solicitudes, con la colaboración, cuando es necesario, de las unidades que gestionan los tributos y precios públicos en las Áreas de Gobierno y los Distritos y de la Agencia Tributaria de Madrid, que actúan como unidades informantes.

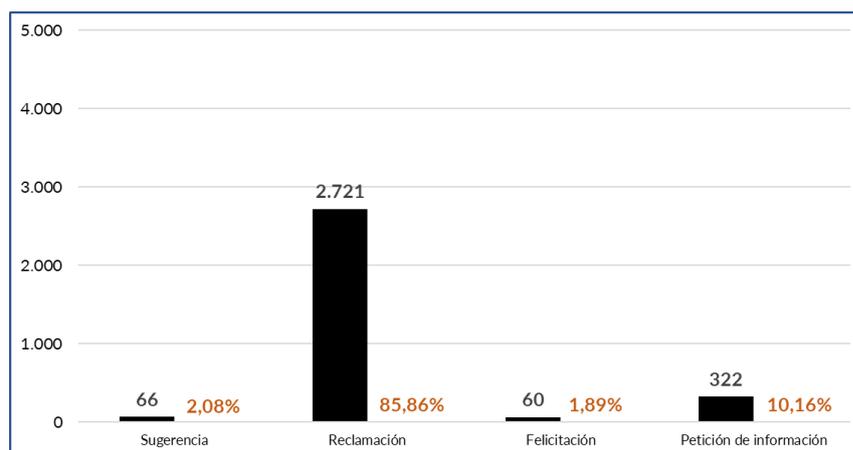
Tal y como se indicó anteriormente, en el primer semestre del año 2022 tuvieron entrada un total de 3.441 solicitudes (incluyen las 78 que fueron dadas de alta directamente desde el Servicio de sugerencias y reclamaciones).

Sobre esta entrada de SyR Tributarias (3.441), un total de 272, en la fase de supervisión, se cambiaron por su contenido a SyR Generales o a peticiones de información generales o inadmisiones por resultar competencias de otras AAPP. Por tanto, el número final de SyR que fueron gestionadas y tramitadas por el Departamento de SyR Tributarias en el primer semestre del año 2022 fue **3.169**.



### 3.1. TIPO DE SyR

La distribución por tipo de solicitud para el primer semestre del año 2022 es la siguiente:



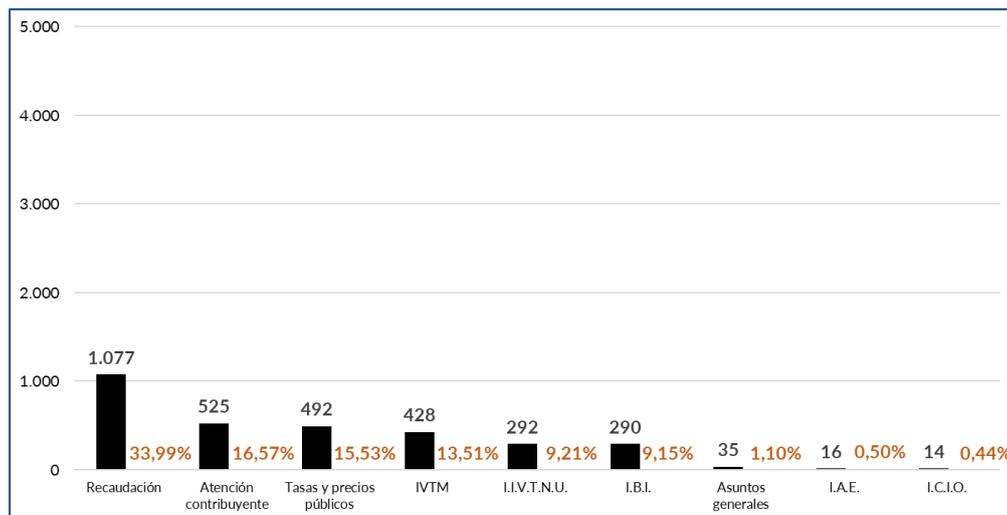
Los datos de evolución por tipo de SyR para el período 2015-2022 se muestran en la tabla que se incluye a continuación:

	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2020	1 <sup>er</sup> Semestre 2021	1 <sup>er</sup> 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
<b>Total</b>	<b>2.409</b>	<b>2.601</b>	<b>2.611</b>	<b>2.937</b>	<b>3.023</b>	<b>2.716</b>	<b>2.996</b>	<b>3.169</b>

### 3.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

En el primer semestre 2022, la materia "Recaudación" es la que ha presentado mayor número de solicitudes, 1.077, lo que supone el 34% de todas las SyR de carácter tributario. La segunda en importancia es la materia "Atención al Contribuyente", que con 525 SyR recibidas supone el 17% del total y asciende, en comparación con el primer semestre del año 2021, del tercer al segundo puesto.

El tercer y cuarto lugar en el primer semestre del año 2022 lo ocupan la materia "Tasas y precios públicos", con 492 SyR (el 16%) y el "IVTM", con un total de 428 solicitudes recibidas, el 14% del total. El "I.I.V.T.N.U." y el "I.B.I." con 292 y 290 solicitudes, respectivamente, representan el 9% del total. El resto de las materias en las que se clasifican las SyR tributarias presentan valores porcentuales por debajo del 5%.



Los datos del número de SyR tramitadas en la serie primer semestre 2015-2022 se muestran en la tabla siguiente:

Materia	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2020	1 <sup>er</sup> Semestre 2021	1 <sup>er</sup> Semestre 2022
Recaudación	916	1.141	955	889	643	751	1.036	1.077
Atención contribuyente	245	390	509	407	450	602	578	525
Tasas y precios públicos	185	262	357	881	997	577	659	492
I.V.T.M.	500	392	316	289	454	292	318	428
I.I.V.T.N.U.	99	77	145	144	207	183	159	292
I.B.I.	377	307	274	246	206	247	200	290
Asuntos generales	24	9	43	66	32	29	20	35
I.A.E.	6	13	8	11	7	26	11	16

Materia	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2020	1 <sup>er</sup> Semestre 2021	1 <sup>er</sup> Semestre 2022
I.C.I.O.	6	10	4	4	27	9	15	14
Oficina del Defensor del Contribuyente	51	---	---	---	---	---	---	
<b>Total</b>	<b>2.409</b>	<b>2.601</b>	<b>2.611</b>	<b>2.937</b>	<b>3.023</b>	<b>2.716</b>	<b>2.996</b>	<b>3.169</b>

A continuación, se realiza un breve análisis de aquellas submaterias SyR tributarias que presentaron un número de solicitudes superior a 100 durante el primer semestre del año 2022:

Submateria	Materia	1 <sup>er</sup> Semestre 2022
RE Embargos, recargos e intereses de demora	Recaudación	399
Presentación telemática	Atención al contribuyente	230
IVTM Periodo voluntario	IVTM	202
R Certificados y justificantes	Recaudación	189
R PAC	Recaudación	180
Otras tasas y PP	Tasas y precios públicos	159
IIVTNU Devoluciones	IIVTNU	154
T SER	Tasas y precios públicos	151
Instalaciones deportivas	Tasas y precios públicos	146
IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	IIVTNU	135
IVTM Liquidaciones y notificaciones	IVTM	118
OAIC Información y asistencia	Atención al contribuyente	112

**Embargos, recargos e intereses de demora – 399 SyR.** La cuantía más importante de las reclamaciones recibidas en el Sistema SyR hacen alusión a la falta de notificación previa de las deudas en periodo voluntario de pago, así como a la falta de comunicación de la Providencia de Apremio previa al embargo.

También se presentan reclamaciones en las que los contribuyentes aluden a que no son titulares de los objetos tributarios cuyo pago se les exige, e indican que desconocen que deben solicitar la baja del objeto tributario ante el Registro correspondiente (*esto se observa sobre todo en el IVTM en-el segundo trimestre, que es el de su periodo voluntario de pago y en el IBI en relación con los bienes inmuebles transmitidos en el ejercicio anterior.*)

**Presentación Telemática – 230 SyR.** Durante el primer semestre de este ejercicio el Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid (ATM) ha sustituido la aplicación informática que gestiona los tributos municipales. Dicha modificación ha producido múltiples incidencias que han afectado a la calidad del servicio prestado a través del canal telefónico 010, y han ocasionado un aumento significativo del tiempo que deben emplear nuestros agentes en cada atención, lo que supone una saturación en las líneas disponibles para atender a nuevas llamadas y consecuentemente un aumento de incidencias en el canal telemático, por lo que a los problemas habituales y propios de la tramitación telemática, se ha unido las producidas por una demanda mucho mayor, lo que, en ocasiones, ha provocado bloqueos y saturación del sistema.

**Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica. Periodo voluntario – 202 SyR.** La mayoría de las reclamaciones se refieren a la regulación y características del Impuesto, que no es muy bien entendido por el contribuyente. Desde considerar que puesto que no se ha podido hacer uso de él se debía reducir el importe a pagar (cuando el impuesto grava la mera titularidad del vehículo), a la típica falta de comprensión en relación con el devengo, a las que se añaden las quejas por la exigencia total de la cuota (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).

**Certificados y justificantes – 189 SyR.** Las reclamaciones y solicitudes incluidas en esta submateria están relacionadas con la falta de envío de comunicaciones informativas y de obtención de certificados y justificantes de pago.

**Recaudación. Pago a la Carta – 180 SyR.** En los meses de junio, julio y agosto, se ha detectado un notable aumento de reclamaciones motivadas porque no se ha producido el cargo del IBI correspondiente a su PAC, o que los importes cargados en cuenta no coinciden con lo establecido en su plan de pagos. Dicha incidencia se ha producido como consecuencia de la implantación por parte de la ATM de la nueva plataforma de gestión tributaria del Ayuntamiento de Madrid y la migración del sistema informático anterior al nuevo, lo que ha ocasionado que el importe de los plazos del PAC no se haya calculado correctamente, que no haya funcionado el control de excesos y que no se hayan aplicado las bonificaciones aprobadas.

**Otras Tasas y Precios Públicos - Tasas y precios públicos – 159 SyR.** Las quejas o sugerencias en este ámbito se refieren, con carácter general, a la disconformidad con el importe abonado en concepto de precios públicos por prestaciones de servicios para actividades socioculturales, culturales y de esparcimiento. El objeto de las reclamaciones principalmente hace alusión al malestar de las personas usuarias de los Centros Culturales Municipales por la falta o ausencia de profesorado, por su falta de idoneidad para prestar los contenidos del curso o taller, así como, en ocasiones, por la deficiente adecuación de los diferentes niveles de los cursos o talleres, o, incluso, su denominación.

**Impuesto sobre el incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU). Devoluciones - 154 SyR.** Las reclamaciones referidas a esta submateria resultan relevantes ya que se refieren a la excesiva dilación en la tramitación y falta de resolución expresa (contestación) de los escritos presentados instando la rectificación de la autoliquidación y de las solicitudes de devolución de ingresos indebidos que traen causa en este impuesto. Dichas reclamaciones se extienden a la demora en la remisión por parte de la ATM de los expedientes al TEAMM cuando lo que se ha presentado es una reclamación económico-administrativa contra la desestimación expresa o presunta en dichos procedimientos.

**Tasa por el Servicio de Estacionamiento Regulado (Tasa SER)-Tasas y precios públicos – 151 SyR.** Las reclamaciones se refieren a incidencias con el pago de la tasa de renovación de residentes y comerciantes. Incidencias muy variadas que producen pagos duplicados, falta de pago, autorizaciones no concedidas y otras muchas. También nuevas solicitudes de devolución y quejas por retrasos en la devolución de las cantidades prorrateadas por el tiempo en el que se suspendió el pago de tasa por el confinamiento.

**Instalaciones deportivas. Tasas y Precios Públicos – 146 SyR.** Los motivos de las reclamaciones son diversos, constituyendo el motivo fundamental aquél en el que los usuarios indican que no han podido disfrutar de los servicios reservados. En estos casos se ha comprobado que en la mayoría de los supuestos las causas no son imputables al Ayuntamiento y, esto ha producido la desestimación de la reclamación y el traslado al ciudadano de la información en la que se le

explica que, en virtud de lo establecido en la normativa de aplicación en la materia, no concurren los requisitos para proceder a la devolución.

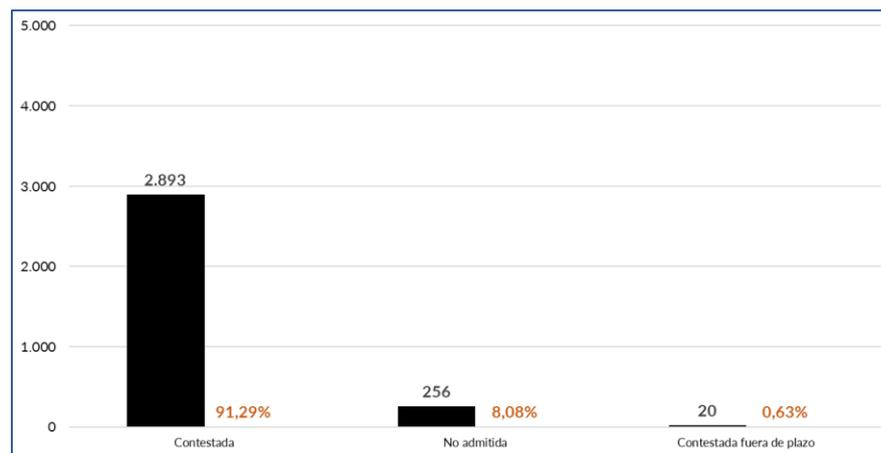
**IIVTNU. Liquidaciones y notificaciones - 135 SyR.** Las reclamaciones presentadas en esta submateria derivan de la presentación por los contribuyentes de declaraciones tributarias por la realización del hecho imponible gravado por el IIVTNU (*con carácter general transmisiones de la propiedad de los terrenos*), y a la vista del resultado que refleja la calculadora puesta a disposición de los contribuyentes por el Ayuntamiento de Madrid en el cálculo del impuesto, los obligados tributarios instan de la administración la aplicación del sistema de estimación directa del incremento de valor (es decir, por comparativa de valores declarados o comprobados en la adquisición y transmisión), y se quejan ante la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento, que responde indicando que el sistema de gestión del impuesto es de autoliquidación.

**Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica. Liquidaciones y notificaciones (IVTM) - 118 SyR.** Se han presentado muchas quejas, bien por el retraso o bien por falta de envío, del recibo y/o duplicado solicitado por correo postal (no es obligatorio realizarlo, pero como habitualmente se realiza, los obligados tributarios lo esperan, y al no recibirlos antes de la finalización del periodo voluntario de pago, se quejan por el aumento que supone el importe a pagar como consecuencia del devengo del recargo ejecutivo.)

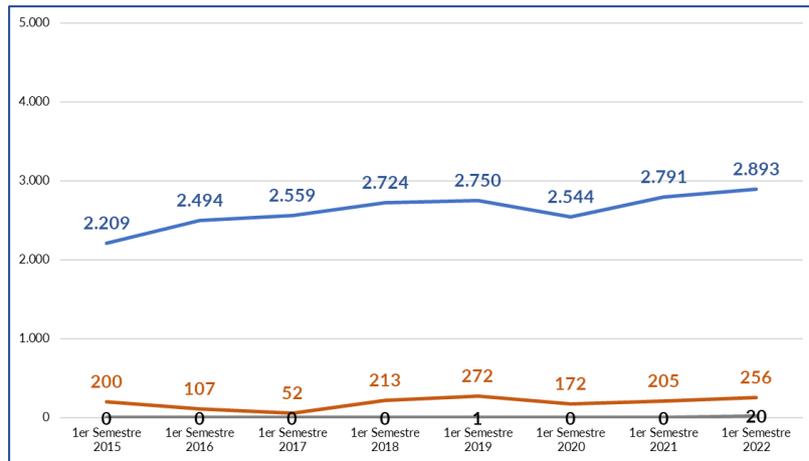
**OAIC Información y asistencia -Atención contribuyente- 112 SyR.** Se observa la presentación de reclamaciones en las que los contribuyentes manifiestan que han estado intentando hacer el cálculo de lo que tendrían que pagar por la plusvalía, pero no han entendido las instrucciones que se dan en la web, ni han conseguido una cita previa en las OAIC para poder hacerlo presencialmente.

### 3.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR

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

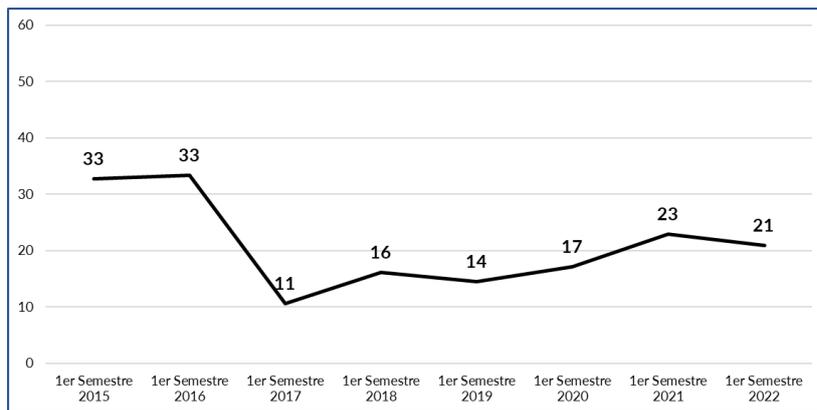


Los datos de los ocho últimos primeros semestres se muestran en el gráfico que se incluye a continuación:



### 3.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

En cuanto al tiempo medio, durante el primer semestre del año 2022 las SyR Tributarias han sido contestadas en **21 días naturales**.



# R RESUMEN DE GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2022

En este apartado se recoge un resumen general de los datos de la gestión del primer semestre del año 2022.

Los datos que se analizan en el informe se corresponden con el número de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información (SyR Tributarias), que han sido presentadas por la ciudadanía entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022. La fecha de cierre de los datos ha sido septiembre de 2022, 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 2022 son:

## ENTRADA INICIAL

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

	1 <sup>er</sup> semestre 2022	% Respecto al Total SyR
Entrada inicial SyR Generales	39.023	91,90%
Entrada inicial SyR Tributarias	3.441	8,10%
<b>Total</b>	<b>42.464</b>	<b>100,00%</b>

### ○ *Distribución por tipo de solicitud*

SyR Generales + SyR Tributarias	1 <sup>er</sup> semestre 2022	% Respecto al Total SyR
Sugerencias	4.926	11,60%
Reclamaciones	35.865	84,46%
Felicitaciones	1.335	3,14%
Peticiones de Información	338	0,80%
<b>Total</b>	<b>42.464</b>	<b>100,00%</b>

## ENTRADA TOTAL

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

	1 <sup>er</sup> semestre 2022	% Respecto al Total SyR
Total entrada en el Sistema SyR Generales	43.302	92,64%
Entrada inicial SyR Generales	39.023	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	4.279	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias	3.441	7,36%
<b>Número final solicitudes con alta en el Sistema</b>	<b>46.743</b>	<b>100,00%</b>

○ **Distribución por canal de entrada**

SyR Generales		1 <sup>er</sup> semestre 2022	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	15.587	36,00%	59,37%
	Otros	10.665	24,63%	40,63%
	<b>Total</b>	<b>26.252</b>	<b>60,63%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		13.773	31,81%	
Presencial		3.244	7,49%	
Correo postal		33	0,08%	
<b>Total</b>		<b>43.302</b>	<b>100,00%</b>	

SyR Tributarias		1 <sup>er</sup> semestre 2022	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	1.845	53,62%	83,22%
	Otros	372	10,81%	16,78%
	<b>Total</b>	<b>2.217</b>	<b>64,43%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		907	26,36%	
Presencial		317	9,21%	
Correo postal		0	0,00%	
<b>Total</b>		<b>3.441</b>	<b>100,00%</b>	

SyR Generales + SyR Tributarias		1 <sup>er</sup> semestre 2022	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	17.432	37,29%	61,23%
	Otros	11.037	23,61%	38,77%
	<b>Total</b>	<b>28.469</b>	<b>60,91%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		14.680	31,41%	
Presencial		3.561	7,62%	
Correo postal		33	0,07%	
<b>Total</b>		<b>46.743</b>	<b>100,00%</b>	

## **SyR GENERALES**

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

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

TAREAS		1 <sup>er</sup> semestre 2022
Terminación en la unidad supervisora	Por presentar carácter múltiple	1.998
	Por cambio de procedimiento	1.215
	Contestadas	122
	No admitidas	1.805
<b>Total</b>		<b>5.140</b>

	1 <sup>er</sup> semestre 2022
Tiempo medio de terminación en días naturales	14,60

	1 <sup>er</sup> semestre 2022	% Respecto a la entrada total
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	38.162	88,13%

○ **Tramitación por Unidades Gestoras**

	1 <sup>er</sup> semestre 2022
SyR asignadas a las Unidades Gestoras	38.162
SyR derivadas por las Unidades Gestoras a AVISOS MADRID y SACPM	7.684
<b>SyR finalmente tramitadas por las Unidades Gestoras</b>	<b>30.478</b>

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

	1 <sup>er</sup> semestre 2022	%
Sugerencias	4.051	13,29%
Reclamaciones	25.204	82,70%
Felicitaciones	1.223	4,01%
<b>Total</b>	<b>30.478</b>	<b>100,00%</b>

○ **Clasificación por materias**

Materia	1 <sup>er</sup> semestre 2022	%
Medio Ambiente	9.520	31,24%
Movilidad, Transportes y Multas	7.415	24,33%
Deportes	3.419	11,22%
Atención Ciudadana	2.422	7,95%
Vías y Espacios Públicos	1.950	6,40%
Servicios Sociales	1.578	5,18%
Seguridad y Emergencias	901	2,96%
Urbanismo	873	2,86%
Cultura	840	2,76%
Administración de la Ciudad y Hacienda	455	1,49%
Salud	439	1,44%
Educación y Juventud	305	1,00%
Economía y Desarrollo Tecnológico	258	0,85%
Empleo	55	0,18%
Cohesión Social	26	0,09%
Turismo	11	0,04%
Vivienda	11	0,04%
<b>Total</b>	<b>30.478</b>	<b>100,00%</b>

○ **Terminación de las SyR**

	1 <sup>er</sup> semestre 2022	%
Contestadas	27.664	90,77%
No admitidas	2.040	6,69%
Contestada fuera de plazo	739	2,42%
Activas fuera de plazo	35	0,11%
<b>Total</b>	<b>30.478</b>	<b>100,00%</b>

○ **Tiempo medio de respuesta**

	1 <sup>er</sup> semestre 2022
Tiempo medio de respuesta en días naturales	31,84

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

	1 <sup>er</sup> semestre 2022
20 días naturales o menos	37,34%
45 días naturales o menos	67,08%

## **SyR TRIBUTARIAS**

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

○ **Actividad Departamento SyR Tributarias**

	1 <sup>er</sup> semestre 2022
Entrada inicial SyR Tributarias	3.441
Cambio de procedimiento	272
<b>Número final tramitación de SyR Tributarias</b>	<b>3.169</b>

○ **Distribución por tipo de SyR Tributarias**

	1 <sup>er</sup> semestre 2022	%
Sugerencias	66	2,08%
Reclamaciones	2.721	85,86%
Felicitaciones	60	1,89%
Peticiones de información	322	10,16%
<b>Total</b>	<b>3.169</b>	<b>100,00%</b>

○ **Clasificación por materias**

Materia	1 <sup>er</sup> semestre 2022	%
Recaudación	1.077	33,99%
Atención contribuyente	525	16,57%
Tasas y precios públicos	492	15,53%
IVTM	428	13,51%
I.I.V.T.N.U.	292	9,21%
I.B.I.	290	9,15%
Asuntos generales	35	1,10%
I.A.E.	16	0,50%
I.C.I.O.	14	0,44%
<b>Total</b>	<b>3.169</b>	<b>100,00%</b>

○ **Terminación**

	1 <sup>er</sup> semestre 2022	%
Contestadas	2.913	91,92%
No admitidas	256	8,08%
<b>Total</b>	<b>3.169</b>	<b>100,00%</b>

○ **Tiempo medio de respuesta**

	1 <sup>er</sup> semestre 2022
Tiempo medio de respuesta en días naturales	20,89

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

	1 <sup>er</sup> semestre 2022
20 días naturales o menos	56,96%
45 días naturales o menos	91,67%

## Diciembre 2022 Ayuntamiento de Madrid

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