



# SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

MADRID COMPROMETIDA CON LA CIUDADANÍA

# MEMORIA ANUAL SyR 2021

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

## ENTRADA INICIAL: SyR Generales y Tributarias

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Entrada inicial SyR Generales	72.114	71.540	78.476	82.387	110.046	68.381	77.331
Entrada inicial SyR Tributarias	4.970	5.318	5.136	5.464	5.499	7.002	6.177
<b>SyR Generales + Tributarias</b>	<b>77.084</b>	<b>76.858</b>	<b>83.612</b>	<b>87.851</b>	<b>115.545</b>	<b>75.383</b>	<b>83.508</b>

	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
<b>VARIACIÓN INTERANUAL</b>	<b>-0,29%</b>	<b>8,79%</b>	<b>5,07%</b>	<b>31,52%</b>	<b>-34,76%</b>	<b>10,78%</b>

<b>SyR Generales + Tributarias</b>	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sugerencias	15.018	14.164	16.577	16.132	18.076	10.504	10.228
Reclamaciones	60.032	60.501	64.358	68.423	94.391	62.234	70.789
Felicitaciones	1.780	1.881	2.184	2.611	2.405	1.858	2.018
Peticiones de información	254	312	493	685	673	787	473
<b>TOTAL ENTRADA INICIAL</b>	<b>77.084</b>	<b>76.858</b>	<b>83.612</b>	<b>87.851</b>	<b>115.545</b>	<b>75.383</b>	<b>83.508</b>

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>ENTRADA TOTAL</b>	<b>88.237</b>	<b>88.583</b>	<b>90.753</b>	<b>95.745</b>	<b>123.162</b>	<b>83.613</b>	<b>91.336</b>

	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021
<b>VARIACIÓN INTERANUAL</b>	<b>0,39%</b>	<b>2,45%</b>	<b>5,50%</b>	<b>28,64%</b>	<b>-32,11%</b>	<b>9,24%</b>

SyR Generales +SyR Tributarias	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Telemático	51.457	51.945	55.290	61.835	85.758	59.980	59.362
Telefónico	28.109	28.047	27.117	24.208	27.811	19.784	26.903
Presencial	8.580	8.529	8.244	9.549	9.472	3.769	5.013
Correo postal	91	62	102	153	121	80	58
<b>TOTAL</b>	<b>88.237</b>	<b>88.583</b>	<b>90.753</b>	<b>95.745</b>	<b>123.162</b>	<b>83.613</b>	<b>91.336</b>





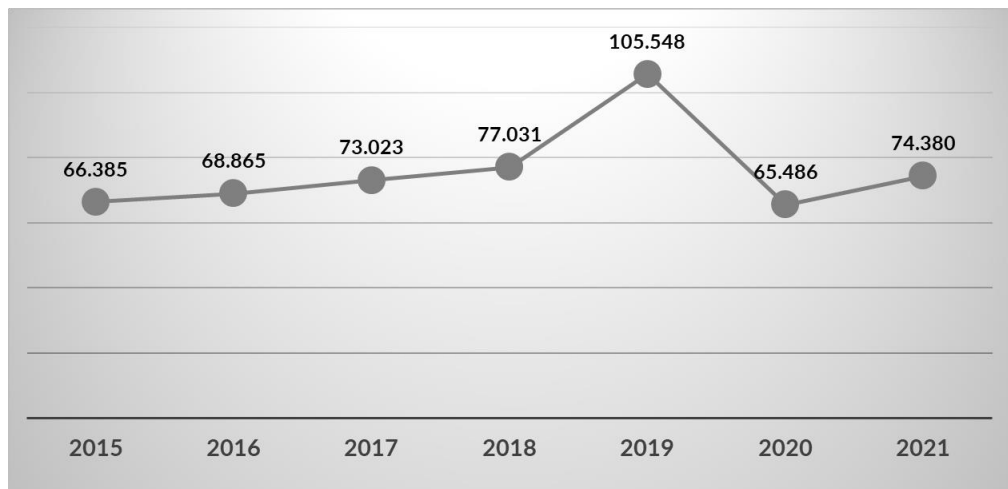
# SyR

# GENERALES



# SyR GENERALES: Número final asignadas Unidades Gestoras

SyR asignadas



SyR derivadas



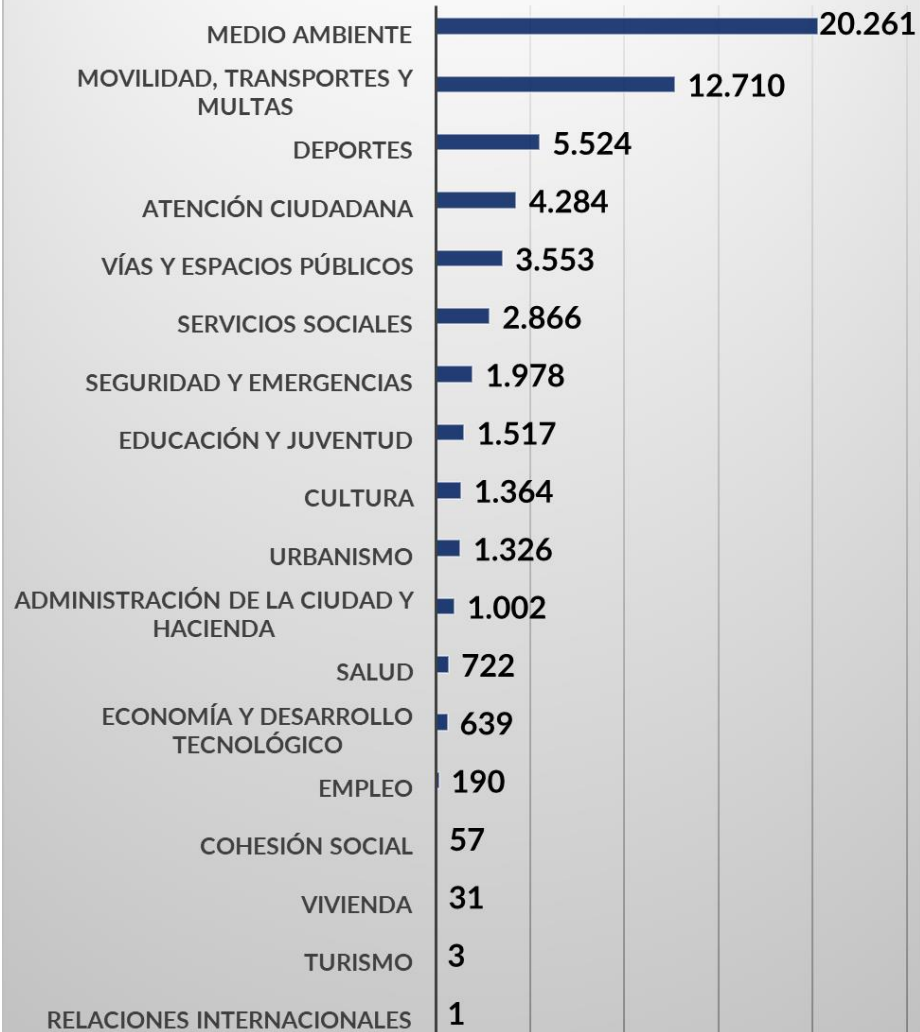
Tramitación final:  
**58.028**

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES TRAMITADAS



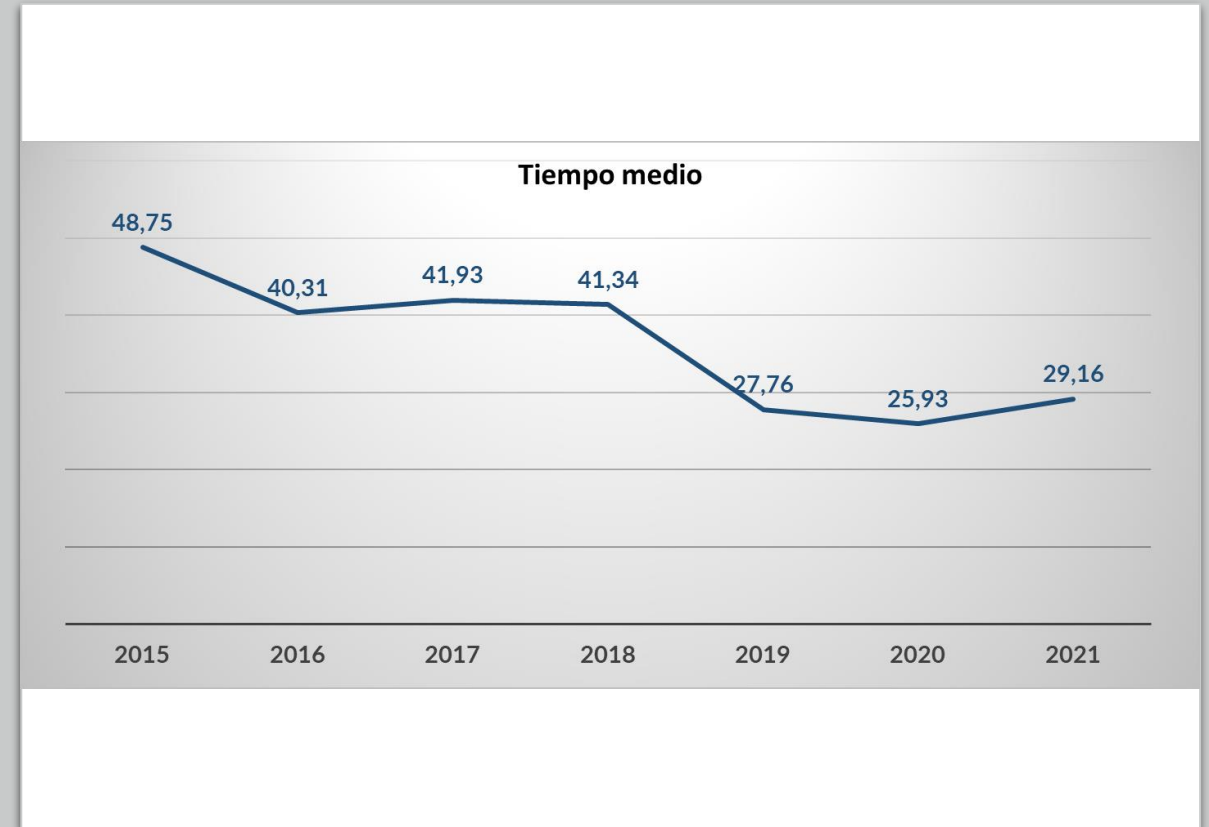
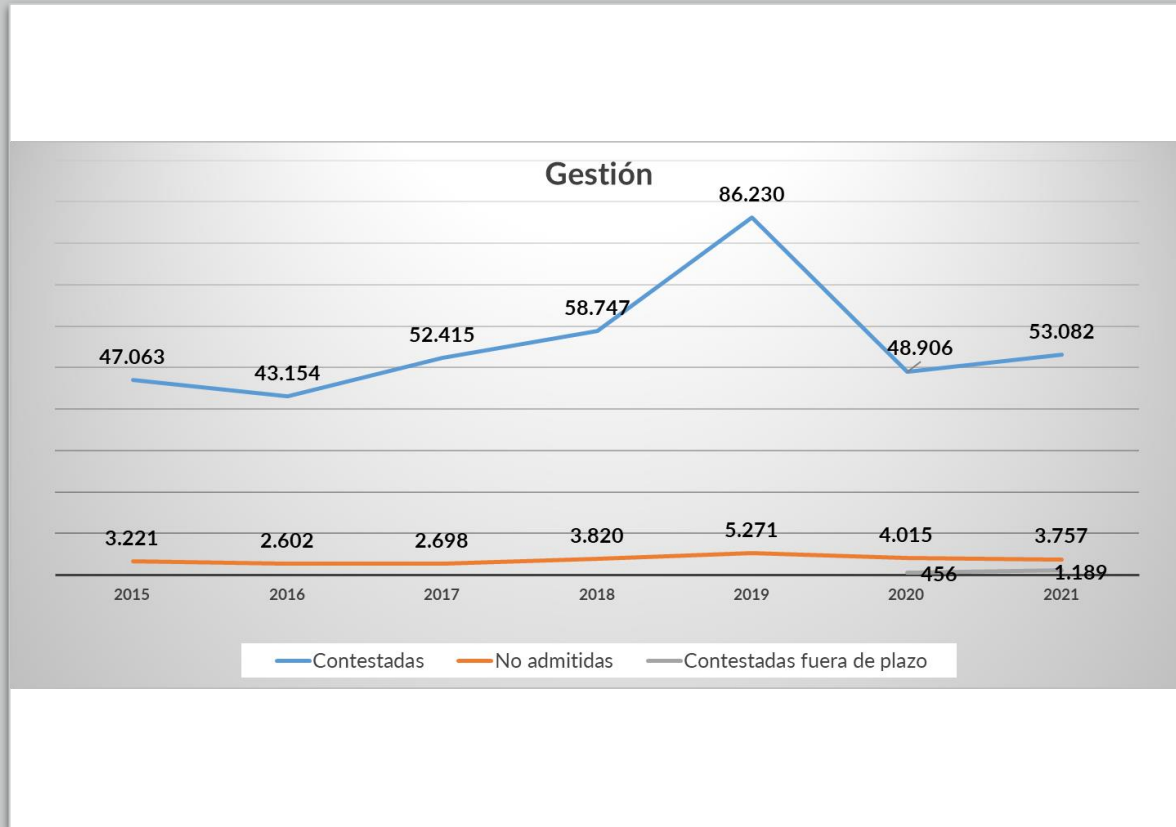
## SyR GENERALES: Materias

### MATERIAS



Materia	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Medio Ambiente	16.734	20.464	19.487	23.081	22.862	19.081	20.261
Movilidad, Transportes y Multas	14.388	13.504	14.152	13.391	40.011	11.276	12.710
Deportes	4.239	5.528	5.634	6.059	6.268	3.925	5.524
Atención Ciudadana	2.636	3.010	3.138	3.325	4.992	3.965	4.284
Vías y Espacios Públicos	3.399	4.316	6.089	7.019	6.884	3.909	3.553
Servicios Sociales	2.264	2.041	2.470	3.269	2.875	3.050	2.866
Seguridad y Emergencias	2.278	2.173	2.214	2.010	1.997	2.626	1.978
Educación y Juventud	509	483	718	828	511	553	1.517
Cultura	3.147	2.246	2.269	2.772	2.787	1.389	1.364
Urbanismo	1.692	1.943	1.382	986	1.107	1.221	1.326
Administración de la Ciudad y Hacienda	715	836	873	579	1.036	858	1.002
Salud	1.008	1.004	928	841	2.688	1.165	722
Economía y Desarrollo Tecnológico	474	311	499	514	534	435	639
Empleo	113	273	203	263	588	484	190
Cohesión Social	67	81	109	68	72	31	57
Vivienda	27	24	34	28	20	34	31
Turismo	3	4	2	5	153	5	3
Relaciones Internacionales	3	2	3	1	1	0	1
Construcción Infraestructuras	0	1	4	118	14	0	0
<b>Total</b>	<b>53.696</b>	<b>58.244</b>	<b>60.208</b>	<b>65.157</b>	<b>95.400</b>	<b>54.007</b>	<b>58.028</b>

# SyR GENERALES: Tramitación y tiempos







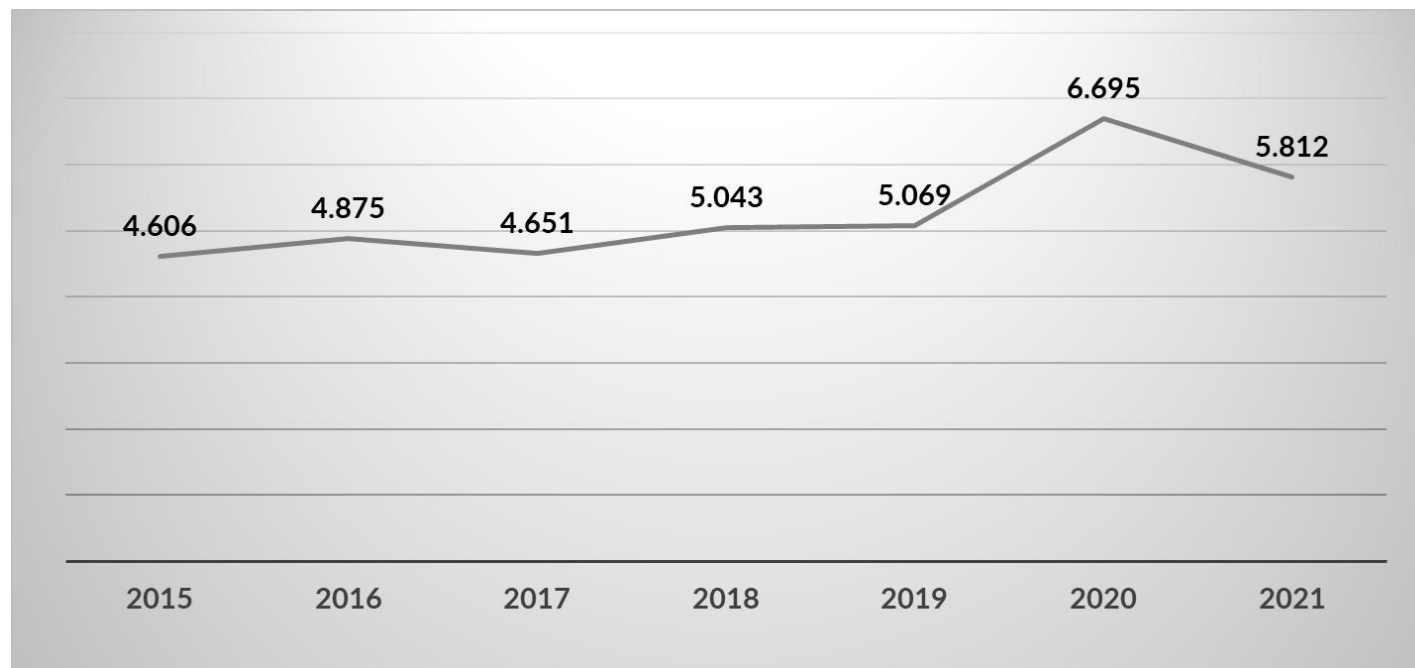
# SyR

# TRIBUTARIAS





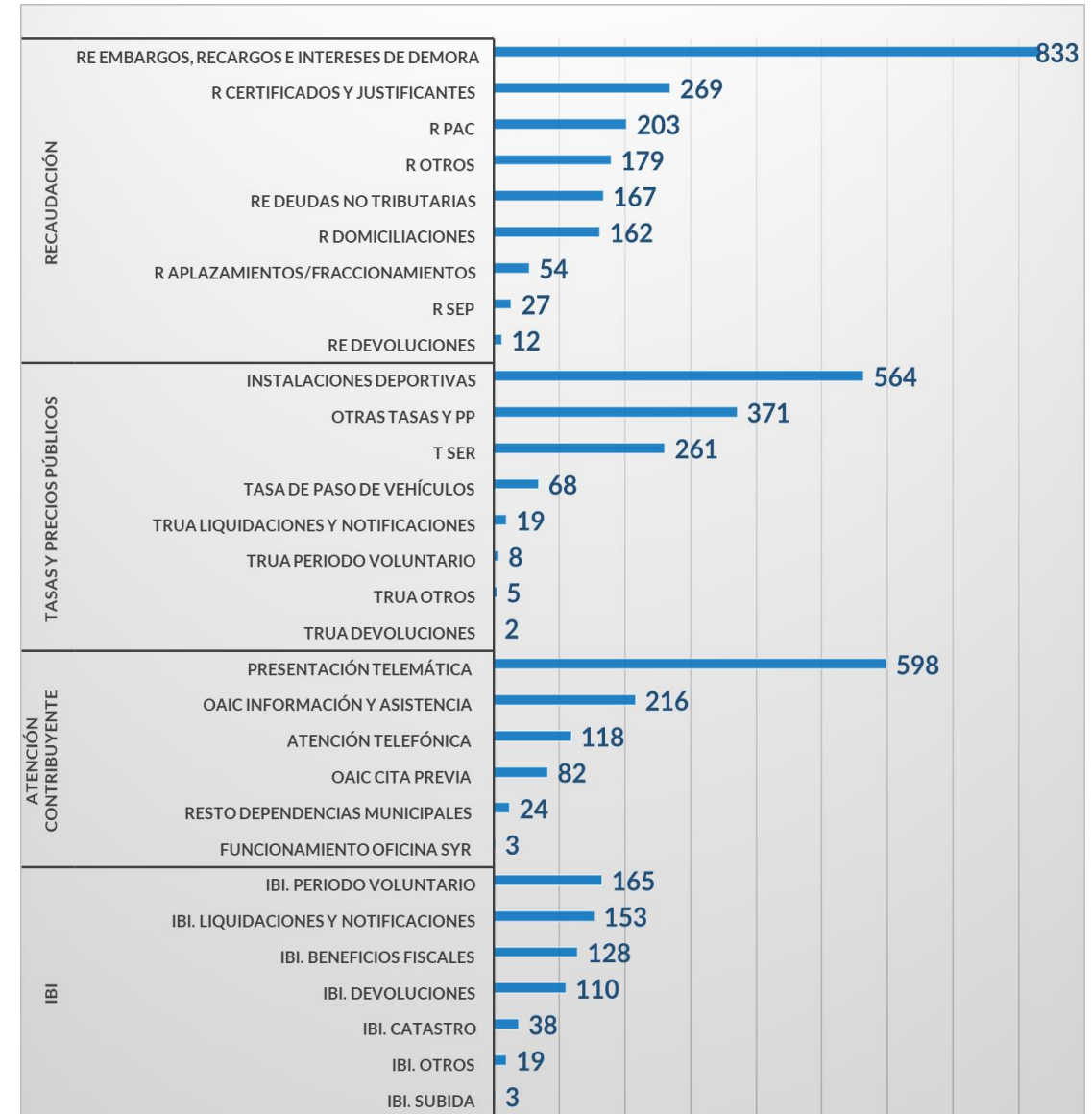
## SyR TRIBUTARIAS: Número total y tipos de solicitudes



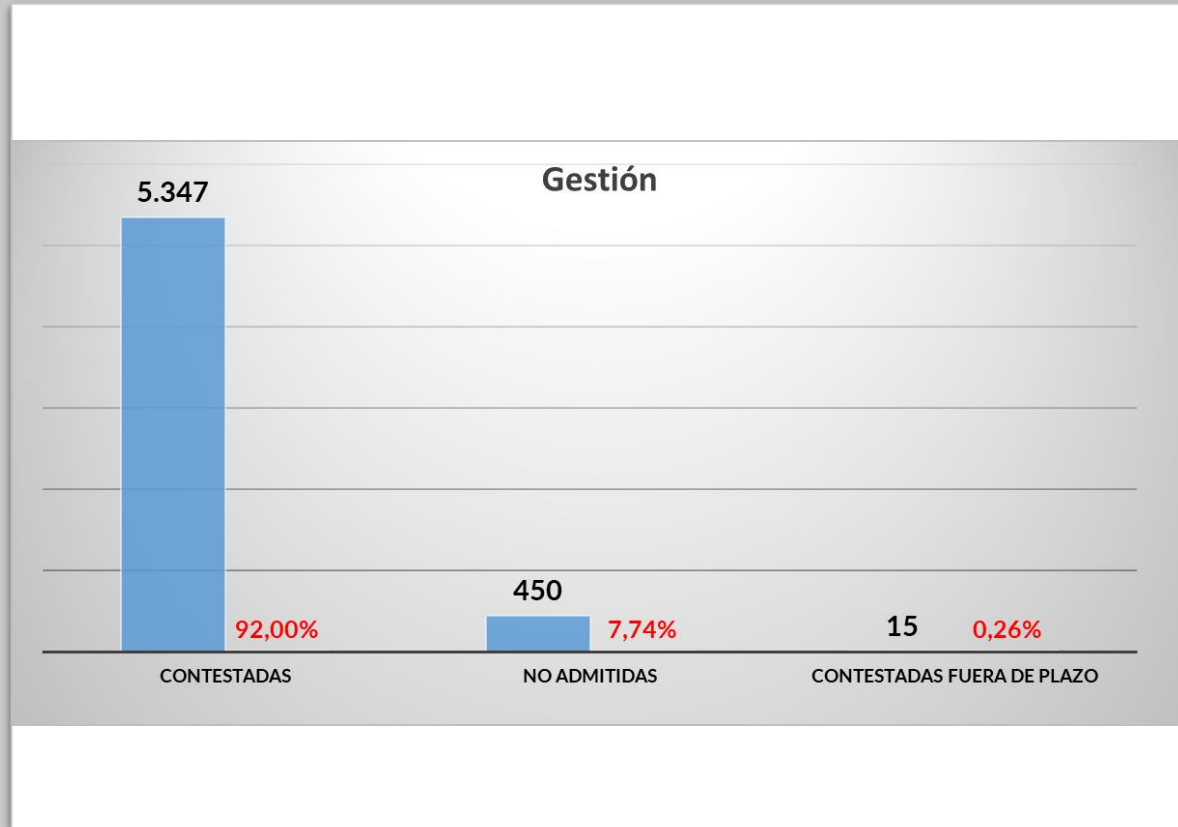
SyR Tributarias	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sugerencias	427	302	241	223	227	173	179
Reclamaciones	3.858	4.184	3.867	4.082	4.131	5.660	5.110
Felicitaciones	90	114	106	107	82	98	77
Peticiones de información	231	275	437	631	629	764	446
<b>TOTAL</b>	<b>4.606</b>	<b>4.875</b>	<b>4.651</b>	<b>5.043</b>	<b>5.069</b>	<b>6.695</b>	<b>5.812</b>

# SYR TRIBUTARIAS: materias y submaterias

Materia	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Recaudación	2.029	2.125	1.633	1.454	1.235	2.254	1.906
Tasas y precios públicos	340	583	735	1.425	1.518	1.548	1.298
Atención contribuyente	512	790	817	792	924	1.182	1.041
I.B.I.	714	618	573	530	394	632	616
I.V.T.M.	681	562	476	431	539	541	432
I.I.V.T.N.U.	205	144	287	283	328	369	412
Asuntos generales	98	17	99	83	78	68	47
I.A.E.	11	18	16	26	22	52	32
I.C.I.O.	16	18	15	19	31	49	28
<b>TOTAL</b>	<b>4.606</b>	<b>4.875</b>	<b>4.651</b>	<b>5.043</b>	<b>5.069</b>	<b>6.695</b>	<b>5.812</b>

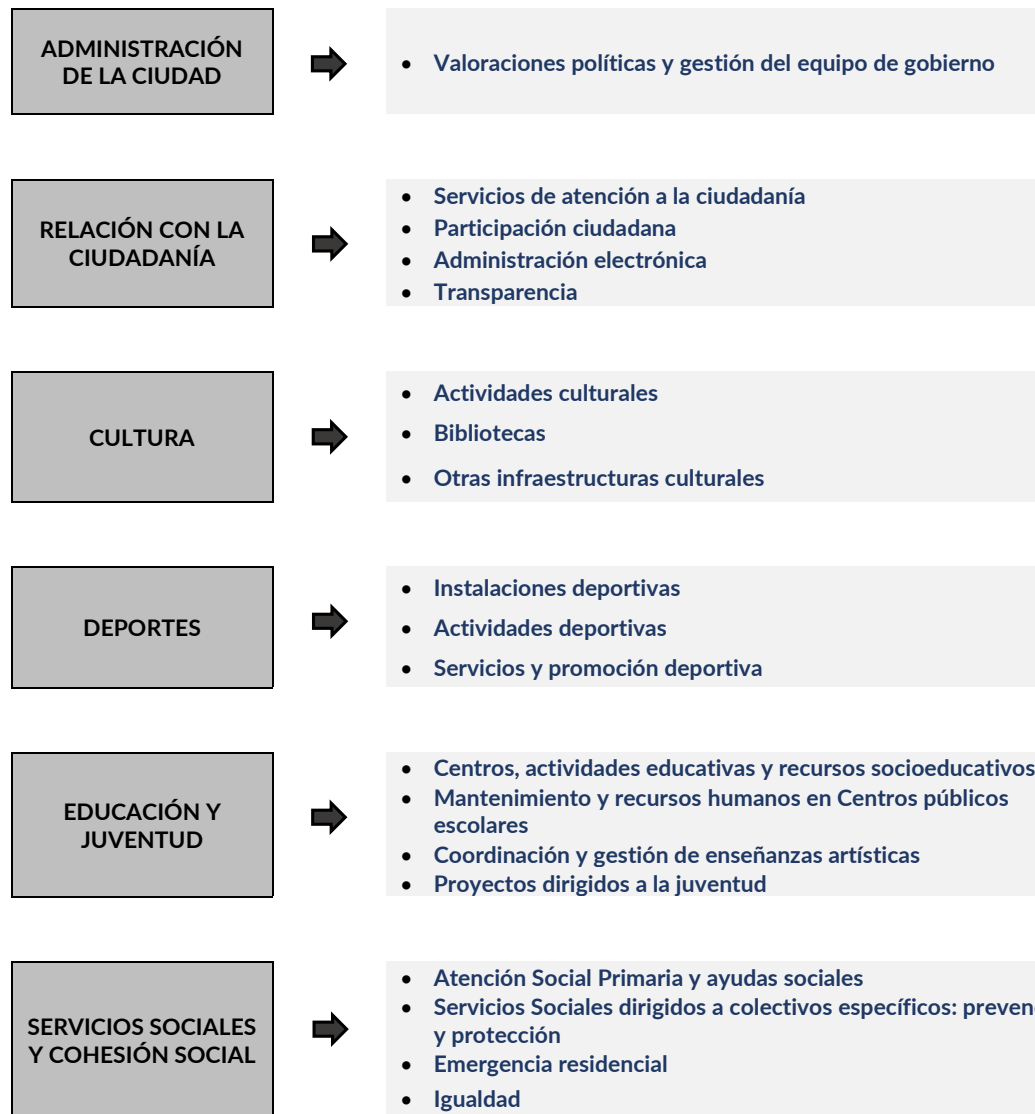


# SyR TRIBUTARIAS: Estado de tramitación y tiempos medios





# ANÁLISIS CUALITATIVO





A nighttime photograph of a city street in Madrid, featuring light trails from cars and a brightly lit building in the background. The text is overlaid on the image.

# SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

MADRID COMPROMETIDA CON LA CIUDADANÍA

**MEMORIA ANUAL SyR 2021**