

Sugerencias y Reclamaciones

Informe Primer Semestre

2020





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

Marta Avendaño Pérez

Jefa del Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Generales

Lourdes Mejías Lucas

Jefa de Negociado de Asignación SyR Generales

Equipo Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:

Helena Abelló Fernández

María Victoria Aguilera Pastor

Emilio Beltrán Fernández

Juan Luis Borrego Morillo

Lorenzo Hervás Vázquez

José Vicente del Olmo Díaz

Aranzazu Latorre Gadea

Laura Martínez Millet

Almudena Mateos Cantero

Ana María Moreno Muñoz

Ilustración portada:

Planetario

Página web institucional: www.madrid.es

Ilustración contraportada:

Piscina del Centro Deportivo Municipal Pradillo - Distrito Chamartín

Página web institucional: www.madrid.es

Noviembre 2021 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

INTRODUCCIÓN	3
RESUMEN GENERAL DEL PRIMER SEMESTRE 2020	5
1. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR	12
1.1. ENTRADA INICIAL	12
1.2. ENTRADA TOTAL	17
1.2.1. <i>Departamento de Coordinación de SyR Generales</i>	<i>17</i>
1.2.2. <i>Departamento de SyR Tributarias</i>	<i>21</i>
1.2.3. <i>Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias</i>	<i>23</i>
1.2.4. <i>Canal de entrada</i>	<i>24</i>
2. SyR GENERALES	27
2.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS	27
2.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR	33
2.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS	34
2.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR	52
2.4.1. <i>Datos globales</i>	<i>52</i>
2.4.2. <i>Análisis de terminación por áreas organizativas</i>	<i>53</i>
2.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN	55
3. SyR TRIBUTARIAS	57
3.1. TIPO DE SyR	58
3.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS	59
3.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR	70
3.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN	71
ANEXOS	74
Anexo 1 <i>Relación de unidades gestoras-Primer semestre año 2020</i>	<i>75</i>
Anexo 2 <i>- Distribución de SyR Generales por materias y tipos de SyR</i>	<i>77</i>
Anexo 3 <i>Evolución de las 15 principales submaterias SyR Generales</i>	<i>80</i>
Anexo 4 <i>Gráficos de distribución SyR Tributarias por materias y tipo de SyR</i>	<i>82</i>
Anexo 5 <i>Evolución de las principales submaterias SyR Tributarias</i>	<i>84</i>
Anexo 6 <i>Gestión SyR Generales-Primer semestre 2020</i>	<i>86</i>
Anexo 7 <i>Gestión SyR Tributarias-Primer semestre 2020</i>	<i>89</i>
Anexo 8 <i>Distribución de SyR por materias y submaterias SyR Generales</i>	<i>91</i>
Anexo 9 <i>Distribución de SyR por materias y submaterias SyR Tributarias</i>	<i>94</i>

INTRODUCCIÓN

La Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 26 de febrero de 2019, y publicada en el BOCM, núm. 59, de 11 de marzo de 2019, establece, de forma expresa, entre los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid, el de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local acercándola a la ciudadanía. En la Ordenanza, la información y la atención se configuran como derechos esenciales en la relación entre el Ayuntamiento de Madrid y la ciudadanía. Prueba de ello es que en el Título III se desarrolla el derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por parte de todas las personas.

El objetivo de este informe es cumplir lo previsto en el Acuerdo del Pleno del 17 de junio de 2011, en el que se establece 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 información¹ presentadas por la ciudadanía.

Desde el punto de vista formal, el Informe se inicia, tras esta introducción, con un resumen general del conjunto de la tramitación en el Sistema SyR, a fecha de situación septiembre de 2020, 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 2020.

Tras el resumen general, el informe correspondiente al primer semestre del año 2020 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 en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (Subdirección General de Calidad Evaluación) 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. En ambos casos, se ofrecen datos por tipo de SyR: sugerencia, reclamación, felicitación y, en el caso de las SyR Tributarias, también peticiones de información, la naturaleza de los asuntos planteados, según la clasificación establecida en el Sistema SyR de materia y Submateria y los resultados de la gestión, es decir, la terminación y los tiempos de respuesta.

¹ En la Subdirección General de Calidad y Evaluación solo se gestionan las peticiones de información de carácter tributario. La competencia y gestión de las peticiones de información de carácter general corresponde a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.



De acuerdo con lo acordado en la Comisión SyR, el análisis cuantitativo debe exponer exclusivamente aquellas cuestiones que se consideran fundamentales, trasladando a los Anexos el mayor detalle de los datos obtenidos del Sistema SyR. Sin duda, este planteamiento permite dotar al informe semestral de mayor claridad y comprensión, al mismo tiempo que muestra información imprescindible y esencial para adquirir un conocimiento exhaustivo y profundo sobre el Sistema SyR y sobre las reclaamciones, propuestas y felicitaciones que la ciudadanía ha trasladado al Ayuntamiento de Madrid durante el primer semestre del año 2020.

El informe finaliza con 9 Anexos que incluyen información sobre diferentes aspectos: relación unidades gestoras activas en el primer semestre del año 2020, distribución SyR Generales y Tributarias por materias y tipo de SyR, evolución (2015-2020) de las principales submaterias y datos de gestión de las SyR Generales y Tributarias.



R

ESUMEN GENERAL DEL PRIMER SEMESTRE 2020

En este apartado se recoge un resumen general de los datos de la gestión del primer semestre del año 2020.

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 2020. La fecha de cierre de los datos ha sido septiembre de 2020, 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 2020 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 ^{er} semestre 2020	% Respecto al Total SyR
Entrada inicial SyR Generales	32.403	91,93%
Entrada inicial SyR Tributarias	2.843	8,07%
Total	35.246	100,00%

○ *Distribución por tipo de solicitud*

SyR Generales + SyR Tributarias	1 ^{er} semestre 2020	% Respecto al Total SyR
Sugerencias	5.528	15,68%
Reclamaciones	28.207	80,03%
Felicitaciones	1.094	3,10%
Peticiones de Información	417	1,18%
Total	35.246	100,00%



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 Sugerecias y Reclamaciones.

	1 ^{er} semestre 2020	% Respecto al Total SyR
Total entrada en el Sistema SyR Generales	36.018	92,68%
Entrada inicial SyR Generales	32.403	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	3.615	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias	2.843	7,32%
Número final solicitudes con alta en el Sistema	38.861	100,00%

o *Distribución por canal de entrada*

SyR Generales		1 ^{er} semestre 2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	17.590	48,84%	68,59%
	Otros	8.055	22,36%	31,41%
	Total	25.645	71,20%	100,00%
Teléfono 010		8.333	23,14%	
Presencial		1.995	5,54%	
Correo postal		45	0,12%	
Total		36.018	100,00%	

SyR Tributarias		1 ^{er} semestre 2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	1.643	57,79%	84,91%
	Otros	292	10,27%	15,09%
	Total	1.935	68,06%	100,00%
Teléfono 010		685	24,09%	
Presencial		222	7,81%	
Correo postal		1	0,04%	
Total		2.843	100,00%	



SyR Generales + SyR Tributarias		1 ^{er} semestre 2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	19.233	49,49%	69,74%
	Otros	8.347	21,48%	30,26%
	Total	27.580	70,97%	100,00%
Teléfono 010		9.018	23,21%	
Presencial		2.217	5,70%	
Correo postal		46	0,12%	
Total		38.861	100,00%	



SyR GENERALES

En este apartado se muestran los datos de la actividad realizada directamente en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones y que conlleven 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 ^{er} semestre 2020
Terminación en la unidad supervisora	Por presentar carácter múltiple	1.707
	Por cambio de procedimiento	1.364
	Contestadas	81
	No admitidas	1.837
	Incidencias técnicas	2
Total		4.991

	1 ^{er} semestre 2020
Tiempo medio de terminación en días naturales	6,59

	1 ^{er} semestre 2020	% Respecto a la entrada total
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	31.027	86,14%

○ **Tramitación por Unidades Gestoras**

	1 ^{er} semestre 2020
SyR asignadas a las Unidades Gestoras	31.027
SyR derivadas por las Unidades Gestoras a AVISOS MADRID y SACPM	5.050
SyR finalmente tramitadas por las Unidades Gestoras	25.977

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

	1 ^{er} semestre 2020	%
Sugerencias	4.418	17,01%
Reclamaciones	20.532	79,04%
Felicitaciones	1.027	3,95%
Total	25.977	100,00%



○ Clasificación por materias

Materia	1 ^{er} semestre 2020	%
Medio Ambiente	9.635	37,09%
Movilidad, Transportes y Multas	5.599	21,55%
Atención Ciudadana	1.703	6,56%
Vías y Espacios Públicos	1.639	6,31%
Servicios Sociales	1.468	5,65%
Deportes	1.431	5,51%
Seguridad y Emergencias	1.241	4,78%
Cultura	768	2,96%
Salud	743	2,86%
Urbanismo	637	2,45%
Administración de la Ciudad y Hacienda	378	1,46%
Educación y Juventud	267	1,03%
Empleo	223	0,86%
Economía y Desarrollo Tecnológico	203	0,78%
Cohesión Social	24	0,09%
Vivienda	13	0,05%
Turismo	5	0,02%
Total	25.977	100,00%

○ Terminación de las SyR

	1 ^{er} semestre 2020	%
Contestadas	23.772	91,78%
No admitidas	1.967	7,59%
Archivadas sin respuesta	161	0,62%
Activas fuera de plazo	77	0,30%
Total	25.977	100,00%

○ Tiempo medio de respuesta

	1 ^{er} semestre 2020
Tiempo medio de respuesta en días naturales	23,51

○ Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo

	1 ^{er} semestre 2020
20 días naturales o menos	53,40%
45 días naturales o menos	83,30%



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 ^{er} semestre 2020
Entrada inicial SyR Tributarias	2.843
Cambio de procedimiento	127
Número final tramitación de SyR Tributarias	2.716

○ *Distribución por tipo de SyR Tributarias*

	1 ^{er} semestre 2020	%
Sugerencias	82	3,02%
Reclamaciones	2.170	79,90%
Felicitaciones	62	2,28%
Peticiones de información	402	14,80%
Total	2.716	100,00%

○ *Clasificación por materias*

Materia	1 ^{er} semestre 2020	%
Tasas y precios públicos	751	27,65%
Recaudación	602	22,16%
I.V.T.M.	577	21,24%
Atención contribuyente	292	10,75%
I.I.V.T.N.U.	247	9,09%
I.B.I.	183	6,74%
Asuntos generales	29	1,07%
I.C.I.O.	26	0,96%
I.A.E.	9	0,33%
Total	2.716	100,00%



○ **Terminación**

	1 ^{er} semestre 2020	%
Contestadas	2.544	93,67%
No admitidas	172	6,33%
Total	2.716	100,00%

○ **Tiempo medio de respuesta**

	1 ^{er} semestre 2020
Tiempo medio de respuesta en días naturales	17,09

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

	1 ^{er} semestre 2020
20 días naturales o menos	74,71%
45 días naturales o menos	92,75%

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 durante el primer semestre del año 2020 y a detallar las gestiones y trámites que se realizan sobre ellas en la fase de supervisión por el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (unidad supervisora y coordinadora del Sistema SyR).

1.1. ENTRADA INICIAL

Los datos se corresponden con el número de solicitudes presentadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales que el Ayuntamiento de Madrid tiene habilitados para la presentación de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información:

- Canal telemático:
 - Internet: presentación a través del formulario disponible en la página web municipal www.madrid.es/contacto 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 de ciudadanos y ciudadanas en las distintas unidades del Ayuntamiento, 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. Actualmente existen las siguientes oficinas del Registro municipal:
 - 27 en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, 3 de las cuales son Oficinas auxiliares y una es la Oficina central.
 - 3 en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.
 - 10 en las Áreas de Gobierno.
 - 5 en los Organismos Autónomos.



- 1 en el Centro de Servicios Sociales del Distrito de Salamanca.
- 1 en el Tribunal Económico Administrativo de Madrid (TEAM).

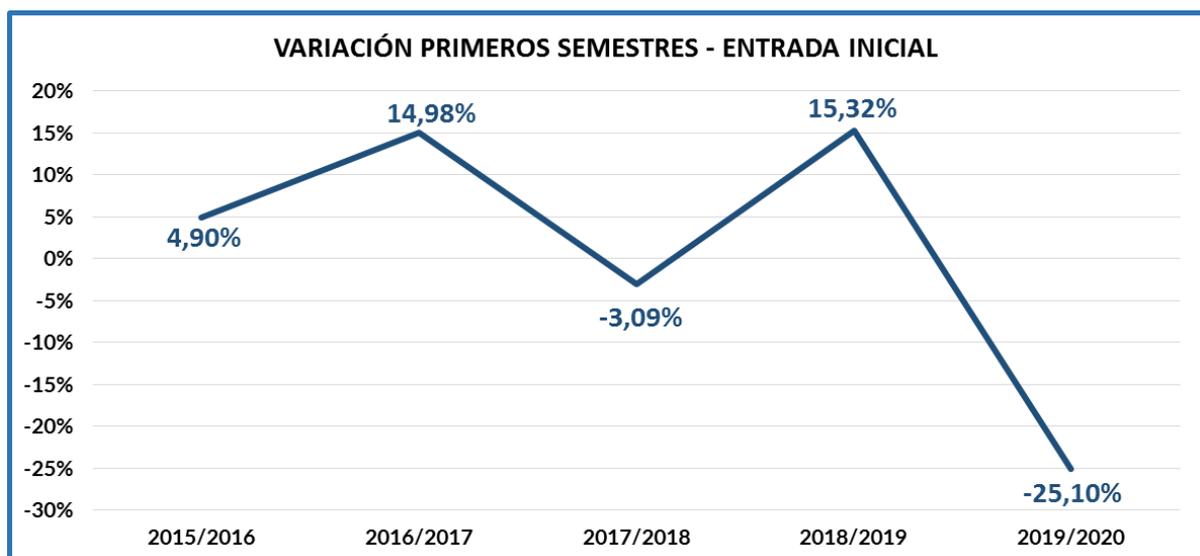
En el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se realiza, tanto para las solicitudes de carácter general como para las tributarias, procesos de *alta manual* en el Sistema SyR en los siguientes casos:

- Escritos que han sido remitidos desde diferentes administraciones y organismos públicos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.).
- Escritos presentados a través del Registro municipal, 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 y sytributaria@madrid.es

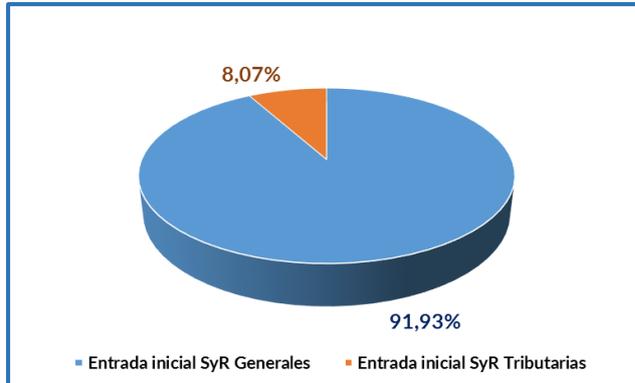
En el primer semestre del año 2020, a través de estos medios se han recibido y se han dado de alta en el Sistema SyR 383 solicitudes de carácter general y 64 solicitudes de carácter tributario.

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 2020 ascendió a la cantidad de 35.246.

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

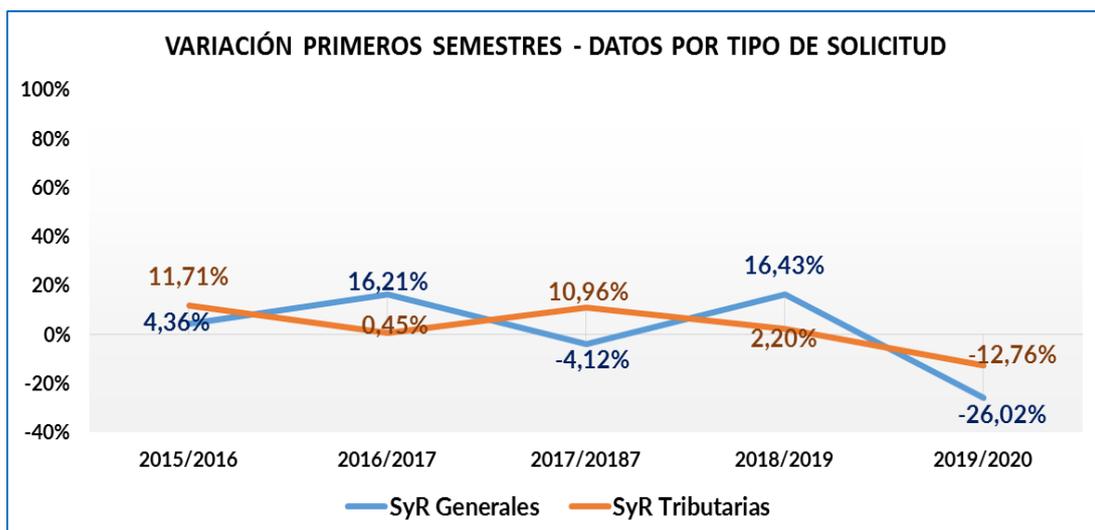
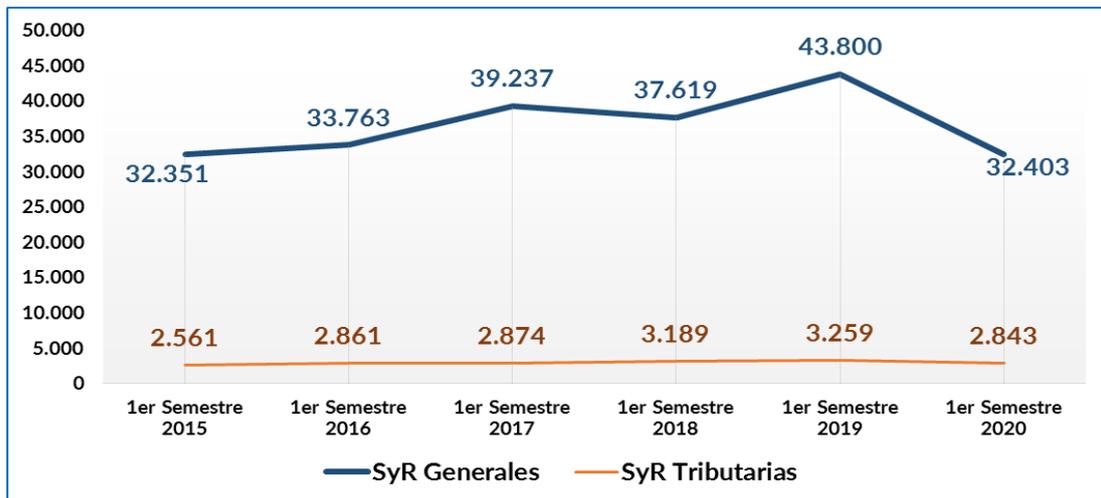


La distribución según el tipo de solicitud para el primer semestre del año 2020 fue:



	1 ^{er} semestre 2020
Entrada inicial SyR Generales	32.403
Entrada inicial SyR Tributarias	2.843
Total Entrada inicial	35.246

La evolución por tipo de solicitud y las variaciones en los primeros semestres en la serie 2015-2020 se muestra en los gráficos que se incluyen a continuación:



El total de solicitudes iniciales (SyR Generales + Tributarias) que entraron en el Sistema SyR en el primer semestre del año 2020 ascendió a 35.246.

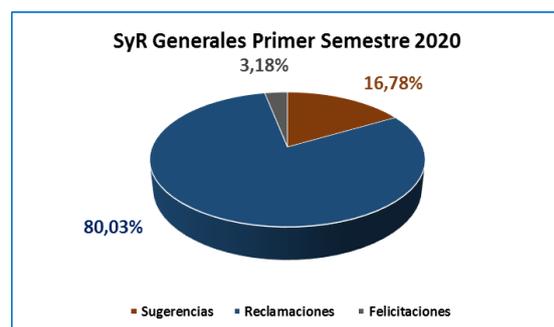
Con respecto al primer semestre del año 2019, en el 2020 la presentación de solicitudes ha experimentado una disminución del 25% (-11.813 SyR).

Los datos por tipo de SyR de la entrada inicial de solicitudes presentadas por la ciudadanía en el primer semestre del año 2020 muestran que las reclamaciones son el principal tipo, con porcentajes superiores al resto, tanto en generales, como en tributarias, constituyendo, aproximadamente, el 80%. Las sugerencias representan en SyR Generales el 17%, mientras que en las SyR Tributarias, superan ligeramente el 3%. En el caso de las felicitaciones, los valores se sitúan en el 3% para las SyR Generales y el 2,2% para las SyR Tributarias. Por último, las peticiones de información de carácter tributario suponen más del 14%.

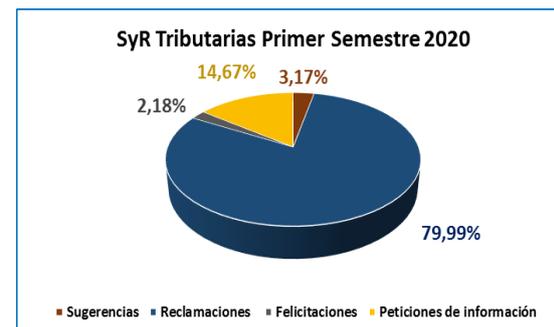
Los datos desagregados por tipo de expediente del total de entrada inicial para cada uno de los procedimientos, Generales y Tributarias, se recogen en las tablas siguientes:

SyR Generales + SyR Tributarias	1 ^{er} semestre 2020	%
Sugerencias	5.528	15,68%
Reclamaciones	28.207	80,03%
Felicitaciones	1.094	3,10%
Peticiones de Información	417	1,18%
Total	35.246	100,00%

SyR Generales	1 ^{er} semestre 2020
Sugerencias	5.438
Reclamaciones	25.933
Felicitaciones	1.032
Total	32.403



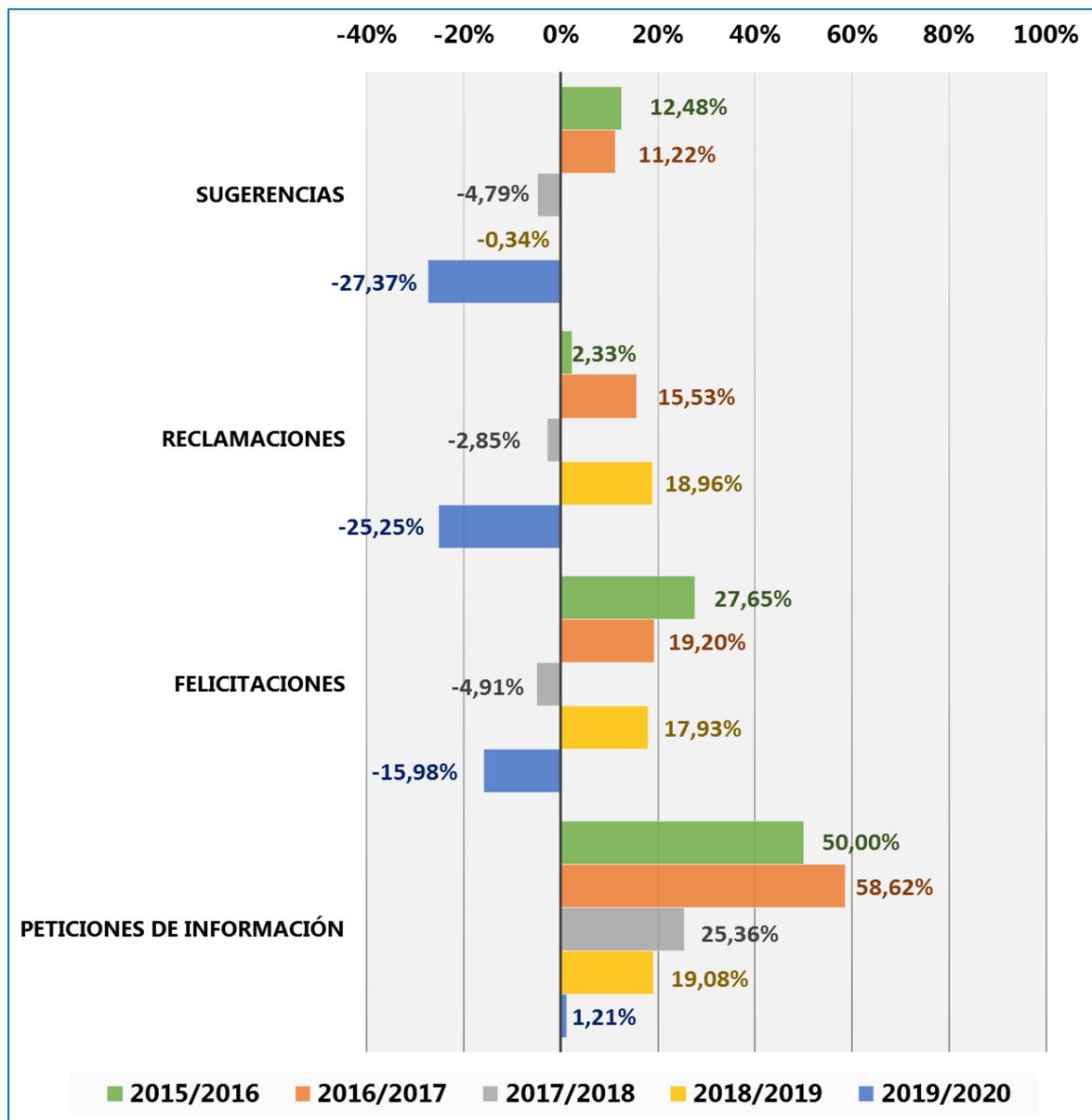
SyR Tributarias	1 ^{er} semestre 2020
Sugerencias	90
Reclamaciones	2.274
Felicitaciones	62
Peticiones de información	417
Total	2.843





Los datos de entrada inicial en la serie primer semestre 2015-primer semestre 2020 desagregados por tipo de SyR se muestran y se comparan para examinar su evolución, en las tablas siguientes:

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
Sugerencias	6.412	7.212	8.021	7.637	7.611	5.528
Reclamaciones	27.621	28.264	32.653	31.721	37.734	28.207
Felicitaciones	763	974	1.161	1.104	1.302	1.094
Peticiones de información	116	174	276	346	412	417
Total Entrada inicial	34.912	36.624	42.111	40.808	47.059	35.246



El tipo de SyR más significativo es la reclamación, que representa el 80% del total de las solicitudes presentadas.

En la comparativa del primer semestre 2019-2020 destacan los descensos producidos en sugerencias y en reclamaciones durante el primer semestre del año 2020, que superan el 25%.

1.2. ENTRADA TOTAL

La actividad de gestión de la Subdirección General de Calidad y Evaluación se inicia con la lectura y análisis de todas las solicitudes que han entrado en el Sistema. A partir de ese momento, dependiendo del tipo de SyR, se realiza una gestión diferente².

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 y coordinadora 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 (Internet, Teléfono 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía y oficinas del Registro municipal). A partir de ese momento, de acuerdo con el modelo descentralizado establecido (sistema de colaboración entre la Subdirección General de Calidad y Evaluación y las unidades gestoras³), su actividad⁴, desde el punto de vista de gestión del Sistema SyR, se concreta en las siguientes actuaciones:

- Proceso de asignación a las unidades gestoras, de acuerdo con la organización y estructura municipal y las competencias delegadas a las Áreas de Gobierno y los Distritos, así como los Estatutos de los Organismos Autónomos.

² Recuérdese que la gestión de SyR Generales se articula en torno a un modelo descentralizado (Subdirección General de Calidad y Evaluación y unidades gestoras) y la tramitación de las SyR de carácter Tributario responde a un modelo de gestión completo realizado desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación, a través del Departamento de SyR Tributarias.

³ En el Anexo 1 se incluye la relación de las Unidades Gestoras que estuvieron habilitadas durante todo o parte del primer semestre del año 2020.

⁴ La Subdirección General de Calidad y Evaluación también realiza acciones de soporte, asesoramiento y formación del personal encargado de la gestión y tramitación de las SyR recibidas en el Ayuntamiento de Madrid, la emisión de informes sobre SyR que le sean solicitados por las diferentes Áreas de Gobierno, Distritos, Organismos Autónomos y Alcaldía, la coordinación general del Sistema, etc.



- Proceso de división de solicitudes iniciales (es el caso de las denominadas “SyR de carácter múltiple”), por contener en un mismo escrito varios asuntos que competencialmente corresponden a diferentes unidades gestoras. A estas nuevas SyR generadas desde la Unidad supervisora se les asignan números de referencia nuevos. La SyR original queda terminada por división y conlleva contestación al ciudadano o ciudadana que la ha presentado para comunicarle el proceso de división efectuado y los números nuevos de referencia asignados con objeto de que pueda realizar el seguimiento del estado de tramitación a través de la web municipal.
- No admisión de solicitudes. Esta tramitación implica la gestión completa de la SyR ya que incluye una respuesta a las personas interesadas de los motivos por los que su solicitud no puede ser incorporada al Sistema SyR. Se trata de escritos que se refieren a cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites regulados en una normativa específica. Es el caso, por ejemplo, de aquellas cuestiones de conflicto de intereses entre particulares en los que el Ayuntamiento carece de competencias para intervenir, escritos en los que se debe iniciar un procedimiento administrativo concreto (reclamaciones de responsabilidad patrimonial, recursos administrativos, reclamaciones de consumo, denuncias contra particulares). Tampoco se admiten en otros supuestos, por ejemplo, cuando reiteran el contenido de una presentada en un plazo de horas o días (en este caso se envía una comunicación en la que se da cuenta de la acumulación de ambas), cuando carecen de los datos mínimos necesarios para poder realizar su tramitación, porque la cuestión planteada no es competencia del Ayuntamiento sino de otra Administración Pública o de Empresas municipales que cuentan con sistemas propios de sugerencias y reclamaciones o por tener carácter insultante, entre otros.
- Alta de solicitudes en el Sistema SyR, de los escritos remitidos desde diferentes administraciones públicas y organismos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), de solicitudes presentadas a través de las oficinas del Registro municipal que no se han mecanizado en la aplicación institucional corporativa de gestión de SyR y también aquellas solicitudes recibidas directamente en el correo electrónico sugyreclamaciones@madrid.es
- Cambios de procedimiento, de SyR Generales a SyR Tributarias o a Peticiones de información de carácter general.
- Contestación directa de SyR por la Subdirección General de Calidad y Evaluación. Esta situación se produce en aquellos casos en los que las SyR son especialmente complejas desde el punto de vista competencial, cuando plantean asuntos muy genéricos o diversos que lo aconsejan y, finalmente, cuando existen determinadas dificultades para que la contestación pueda ser asumida por algunas unidades gestoras.



Para el primer semestre del año 2020, toda esta relación de actuaciones, desde el punto de vista cuantitativo, se concreta en:

- **Asignación directa:** 31.027 (incluye las 3.615 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* - 3.615.
 - *Alta manual de solicitudes en el Sistema SyR* - 383 (número incluido en las 32.403 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 2020 ascienden a un total de 1.707 (incluido en las 32.403 solicitudes inicialmente presentadas).
 - *Cambio de procedimiento*- a SyR Tributaria o a Petición de información de carácter general: 1.364.
 - *Contestación a la ciudadanía desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación*- 81 solicitudes.
 - *No admisión*- 1.837 solicitudes⁵.

En las tablas siguientes se ofrece un resumen de las diferentes tareas de supervisión realizadas: datos individuales del primer semestre del año 2020 y comparativa interanual (2015-2020).

TAREAS		1 ^{er} semestre 2020
Asignación	Unidades Gestoras	31.027
Alta	Generación por carácter múltiple	3.615
	Alta directa de SyR	383
	Total	3.998
Terminación	Por presentar carácter múltiple	1.707
	Por cambio de procedimiento	1.364

⁵ La no admisión de solicitudes desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación conlleva contestación a la ciudadanía.



	Contestadas	81
	No admitidas	1.837
	Incidencias técnicas	2
	Total	4.991

		1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020
Asignación	Unidades Gestoras	28.566	32.091	36.595	34.038	41.409	31.027
Alta	Generación por carácter múltiple	4.008	5.793	3.418	2.857	3.854	3.598
	Alta directa de SyR	136	46	155	560	333	383
	Total	4.144	5.839	3.573	3.417	4.187	3.981
Terminación	Por presentar carácter múltiple	1.959	2.555	1.597	1.297	1.638	1.707
	Por cambio de procedimiento	953	1.470	1.550	1.872	2.059	1.364
	Contestadas	294	136	117	299	120	81
	No admitidas	4.217	3.277	2.624	2.960	2.417	1.837
	Incidencias técnicas	373	27	10	4	11	2
	Total	7.796	7.465	5.898	6.432	6.245	4.991

		VARIACIÓN INTERANUAL				
		1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} semestre 2019/2020
Asignación	Unidades Gestoras	12,34%	14,04%	-6,99%	21,66%	-25,07%
Alta	Generación por carácter múltiple	44,54%	-41,00%	-16,41%	34,90%	-6,64%
	Alta directa de SyR	-66,18%	236,96%	261,29%	-40,54%	15,02%
	Total	40,90%	-38,81%	-4,37%	22,53%	-4,92%
Terminación	Por presentar carácter múltiple	30,42%	-37,50%	-18,79%	26,29%	4,21%
	Por cambio de procedimiento	54,25%	5,44%	20,77%	9,99%	-33,75%
	Contestadas	-53,74%	-13,97%	155,56%	-59,87%	-32,50%
	No admitidas	-22,29%	-19,93%	12,80%	-18,34%	-24,00%
	Incidencias técnicas	-92,76%	-62,96%	-60,00%	175,00%	-81,82%
	Total	-4,25%	-20,99%	9,05%	-2,91%	-20,08%

Por tanto, para las SyR Generales, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación es la entrada inicial, 32.403 (incluye las altas manuales: 383), más las 3.615 generadas por “*carácter múltiple*”: 36.018. Esto supone que la entrada total ha descendido el 24% en el primer semestre del 2020 respecto al primer semestre del 2019. En relación con las altas por carácter múltiple se produce una disminución del 6% en el primer semestre del 2020 respecto al mismo período del año 2019.

	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020
ENTRADA INICIAL SyR Generales	32.351	33.763	39.237	37.619	43.800	32.403
ALTA carácter múltiple	4.008	5.793	3.418	2.857	3.854	3.615
Entrada Total SyR Generales	36.359	39.556	42.655	40.476	47.654	36.018

	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} semestre 2019/2020
ENTRADA INICIAL SyR Generales	4,36%	16,21%	-4,12%	16,43%	-26,02%
ALTA carácter múltiple	44,54%	-41,00%	-16,41%	34,90%	-6,20%
Entrada Total SyR Generales	8,79%	7,83%	-5,11%	17,73%	-24,42%

1.2.2. Departamento de SyR Tributarias

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

- Alta en el Sistema SyR de los escritos remitidos desde diferentes Administraciones Públicas y Organismos (Comunidad de Madrid, Empresas Municipales, etc.), de solicitudes presentadas a través de las Oficinas del Registro municipal que no se han mecanizado en la aplicación institucional corporativa de gestión de SyR y también de aquellas solicitudes recibidas directamente en el correo electrónico sytributaria@madrid.es
- Cambios de procedimiento de SyR Tributarias a SyR Generales o a peticiones de información de carácter general.
- No admisión de solicitudes. Esta tramitación incluye respuesta a las ciudadanas y ciudadanos de los motivos por los que su solicitud no puede ser incorporada al Sistema SyR. Se trata de escritos que se refieren a cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites regulados en normativa específica. Debe indicarse que tampoco se admiten en los siguientes supuestos: cuando reiteran el contenido de una presentada en un plazo de horas o días (en este caso se envía

una comunicación en la que se da cuenta de la acumulación de ambas), cuando carecen de los datos mínimos necesarios para poder realizar su tramitación o porque la cuestión planteada no es competencia del Ayuntamiento sino de otra Administración Pública.

Para el primer semestre del año 2020, toda esta relación de actuaciones, desde el punto de vista cuantitativo, se concreta en:

TAREAS		1 ^{er} semestre 2020
Alta	Alta directa de SyR	64
Terminación	Por cambio de procedimiento	127
	No admitidas	172
	Total	299

		1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020
Alta	Alta directa de SyR	279	177	147	198	60	64
Terminación	Por cambio de procedimiento	152	260	263	252	236	127
	No admitidas	200	107	52	213	272	172
	Desistidas	0	0	0	0	1	0
	Total	352	367	315	465	509	299

		VARIACIÓN INTERANUAL				
		1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
Alta	Alta directa de SyR	-36,56%	-16,95%	34,69%	-69,70%	6,67%
Terminación	Por cambio de procedimiento	71,05%	1,15%	-4,18%	-6,35%	-46,19%
	No admitidas	-46,50%	-51,40%	309,62%	27,70%	-36,76%
	Desistidas	--	--	--	--	-100,00%
	Total	4,26%	-14,17%	47,62%	9,46%	-41,26%

Tal y como se indica en las tablas que se incorporan a continuación, la entrada total de SyR de carácter Tributario ha experimentado un descenso del 6% en el primer semestre del año 2020 en comparación con el primer semestre del 2019.

	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	1 ^{er} semestre 2020
Entrada Total SyR Tributarias	2.409	2.601	2.611	2.937	3.023	2.843

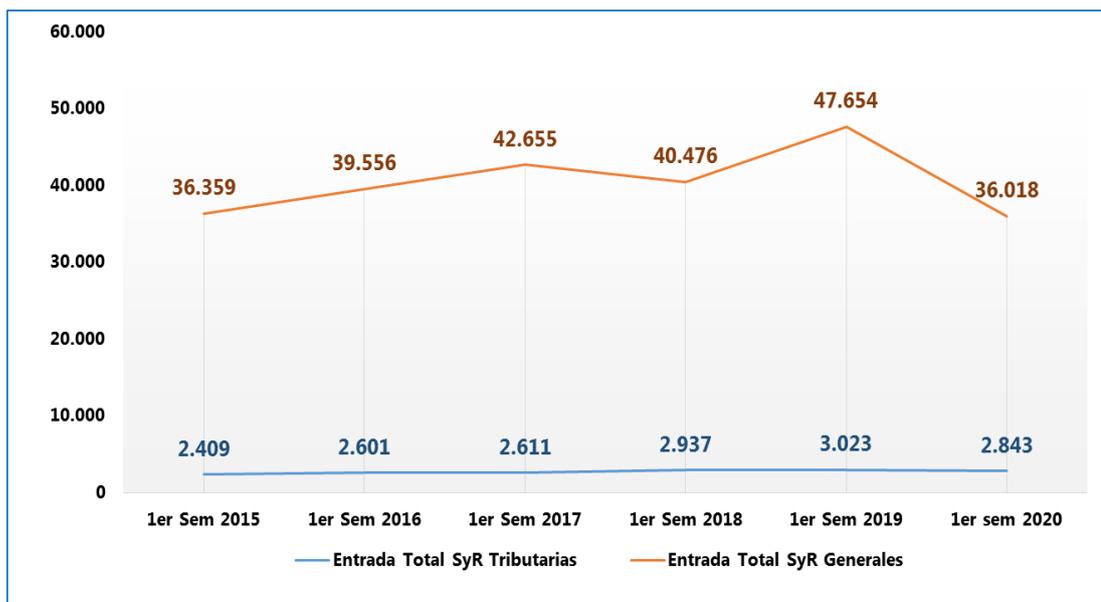
	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
Entrada Total SyR Tributarias	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-5,95%

La tramitación y gestión que posteriormente se realiza desde el Departamento de SyR Tributarias se detalla en el apartado tercero del informe.

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 2020 alcanzó la cantidad de 38.861.

En las tablas y gráficos siguientes se muestran los datos de evolución por tipo de solicitud y las variaciones porcentuales interanuales:



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

	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
Entrada Total SyR Generales	8,79%	7,83%	-5,11%	17,73%	-24,42%
Entrada Total SyR Tributarias	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-5,95%
Entrada Total Sistema SyR	8,74%	7,37%	-4,09%	16,73%	-23,32%

En el primer semestre del año 2020 el número total de solicitudes (SyR Generales +SyR Tributarias) en el Sistema disminuyó un 23% respecto al primer semestre del 2019.

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 2020, los datos conjuntos de las SyR Generales y SyR Tributarias (38.861), según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

- **Canal telemático**, representa el 71% de la entrada total con 27.580 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 23% con 9.018 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 6%, 2.217 solicitudes.
- **Por correo postal**, se ha presentado el restante 0,1%, 46 solicitudes.

SyR Generales + SyR Tributarias		1 ^{er} Semestre 2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Página web	19.233	49,49%	69,74%
	Otros	8.347	21,48%	30,26%
	Total	27.580	70,97%	100,00%
Teléfono 010		9.018	23,21%	
Presencial		2.217	5,70%	
Correo postal		46	0,12%	
Total		38.861	100,00%	

El análisis por tipo de solicitud nos ofrece los siguientes datos:



SyR Generales		1 ^{er} Semestre 2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Página web	17.590	48,84%	68,59%
	Otros	8.055	22,36%	31,41%
	Total	25.645	71,20%	100,00%
Teléfono 010		8.333	23,14%	
Presencial		1.995	5,54%	
Correo postal		45	0,12%	
Total		36.018	100,00%	

SyR Tributarias		1 ^{er} Semestre 2020	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Página web	1.643	57,79%	84,91%
	Otros	292	10,27%	15,09%
	Total	1.935	68,06%	100,00%
Teléfono 010		685	24,09%	
Presencial		222	7,81%	
Correo postal		1	0,04%	
Total		2.843	100,00%	

Se observa que la preferencia por la presentación telemática es mayor en las SyR Generales que en las de carácter tributario, 71% frente a 68%. Al contrario, el porcentaje de presentación presencial es mayor en las SyR Tributarias, el 8%, que en las Generales, 6%.

Los datos de evolución en los primeros semestres de los años 2015-2020, los porcentajes que representan cada uno de los canales en los diferentes semestres analizados y sus variaciones interanuales se muestran en las siguientes tablas:

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
Telemático	23.294	25.219	27.106	27.051	32.094	27.580
Telefónico	11.273	12.749	13.906	11.525	13.392	9.018
Presencial	4.304	4.417	4.470	5.013	5.111	2217
Correo postal	49	32	47	76	80	46
Total	38.920	42.417	45.529	43.665	50.677	38.861



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
Telemático	59,85%	59,45%	59,54%	61,95%	63,64%	70,97%
Telefónico	28,96%	30,06%	30,54%	26,39%	26,32%	23,21%
Presencial	11,06%	10,41%	9,82%	11,48%	10,09%	5,70%
Correo postal	0,13%	0,08%	0,10%	0,17%	0,16%	0,12%

SyR Generales +SyR Tributarias	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
Telemático	8,26%	7,48%	-0,20%	18,64%	-14,06%
Telefónico	13,09%	9,08%	-17,12%	16,20%	-32,66%
Presencial	2,63%	1,20%	12,15%	1,95%	-56,62%
Correo postal	-34,69%	46,88%	61,70%	5,26%	-42,50%
Total	8,99%	7,34%	-4,09%	16,06%	-23,32%

Tal y como muestran los datos, todos los canales experimenta descensos, si bien, en el caso del canal telemático ha sido el que presenta una disminución menor.

La distribución por tipo de canal de entrada se mantiene en los cuatro años. De mayor a menor: telemático, telefónico, presencial y correo postal.



2. SyR GENERALES

En el apartado primero de este informe se detalló el proceso de supervisión que, por parte de la Subdirección General de Calidad y Evaluación, se realiza 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 2020 han entrado finalmente en el Sistema.

Sobre este número total (36.018 en el caso de las SyR Generales), 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 admisión⁶. Después de estos trámites de supervisión el resto de solicitudes se asignan a las unidades gestoras competentes según la materia expuesta por la ciudadanía en cada una de ellas.

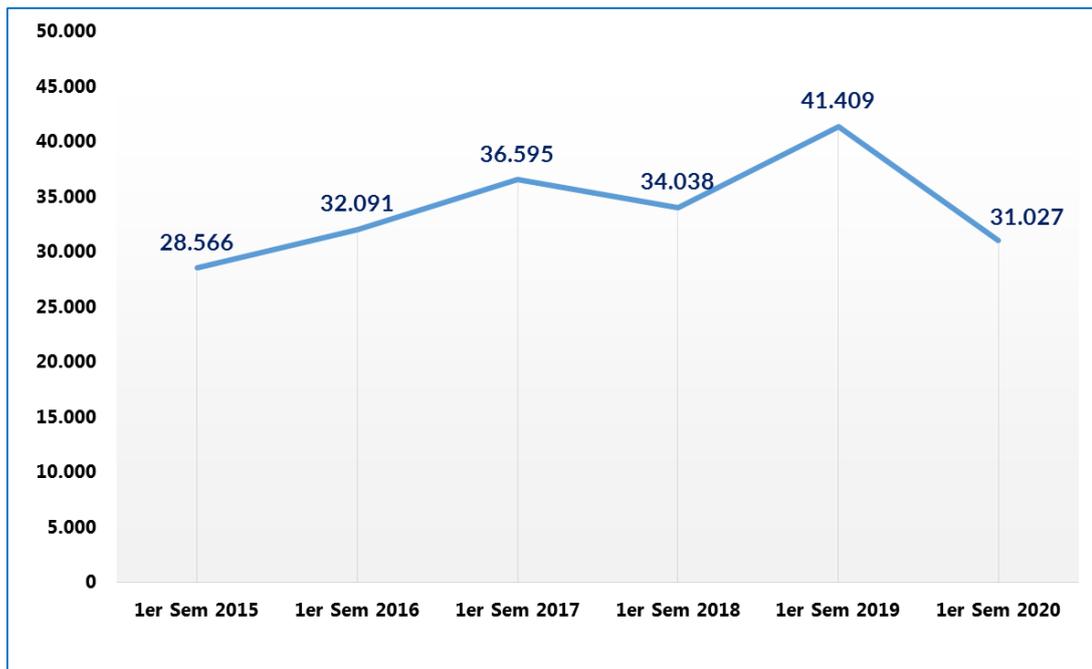
Este apartado está dedicado a explicar cuál es el proceso que siguen las SyR Generales una vez que han sido asignadas a las unidades gestoras: Pleno, la Coordinación de Alcaldía, las Áreas de Gobierno, los Distritos y los Organismos Autónomos.

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, también, son responsables de controlar los plazos y la calidad de las respuestas, sin perjuicio de las funciones de coordinación y supervisión ejercidas sobre el Sistema SyR por parte de la Subdirección General de Calidad y Evaluación. 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 2020, se asignaron a las unidades gestoras 31.027 solicitudes tras su supervisión, es decir, el 86% de la entrada total al Sistema SyR: 36.018. La evolución (años 2015-2020) de la asignación a las Unidades Gestoras se muestra en el gráfico siguiente:

⁶ Todas las SyR que no son admitidas incluyen respuesta a la ciudadanía.



Durante el proceso de gestión, algunas unidades derivan 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.

Los sistemas con los que actualmente cuenta el Ayuntamiento de Madrid son:

- **AVISOS-MADRID:** sistema de avisos de mobiliario urbano, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, vehículos abandonados, aceras y calzadas, vectores, plagas y otros.
- **SACPM:** Sistema de Atención Ciudadana de la Policía Municipal.

Esta derivación se produce en las siguientes unidades:

- **AVISOS-MADRID:**
 - Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación.
 - Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos.
 - Dirección General de Conservación de Vías Públicas.
 - Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental.
 - Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes.
 - Madrid Salud.
- **SACPM:**
 - Dirección General de la Policía Municipal.



Cuando se produce la derivación de las SyR a cualquiera de los dos sistemas indicados, las solicitudes quedan en el Sistema SyR en situación de finalizada y se emite una comunicación a la persona solicitante en la que se le indica que se ha producido un cambio de su escrito a AVISOS-MADRID O SACPM, proporcionándole, al mismo tiempo, un número de referencia para que realice el seguimiento.

Durante el primer semestre del año 2020, la finalización de SyR por derivación a otros sistemas municipales ofrece los resultados siguientes:

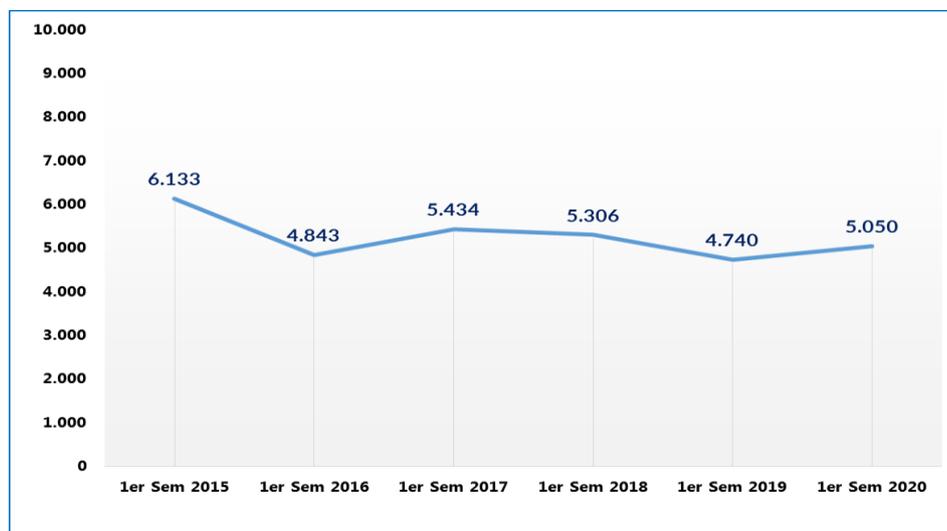
- Derivación a AVISOS-MADRID.....3.745
- Derivación a SACPM.....1.305

En la tabla siguiente se muestra el detalle de derivación por unidad gestora:

	AVISOS MADRID
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	172
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	1.817
Dirección General de Conservación de Vías Públicas	1.371
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	107
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	126
Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras	1
Total	3.745

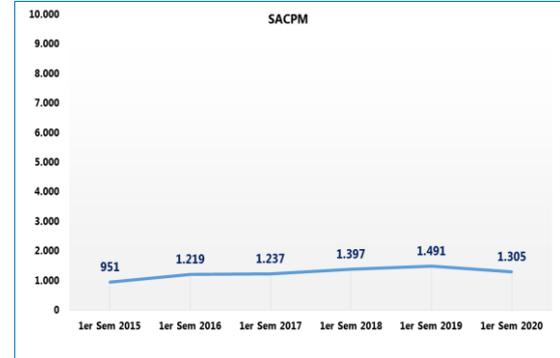
	SACPM
Dirección General de la Policía Municipal	1.305
Total	1.305

Los datos de evolución de la derivación a otros sistemas son:





AVISOS MADRID+SACPM	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
Total	-21,03%	12,20%	-2,36%	-10,67%	6,54%

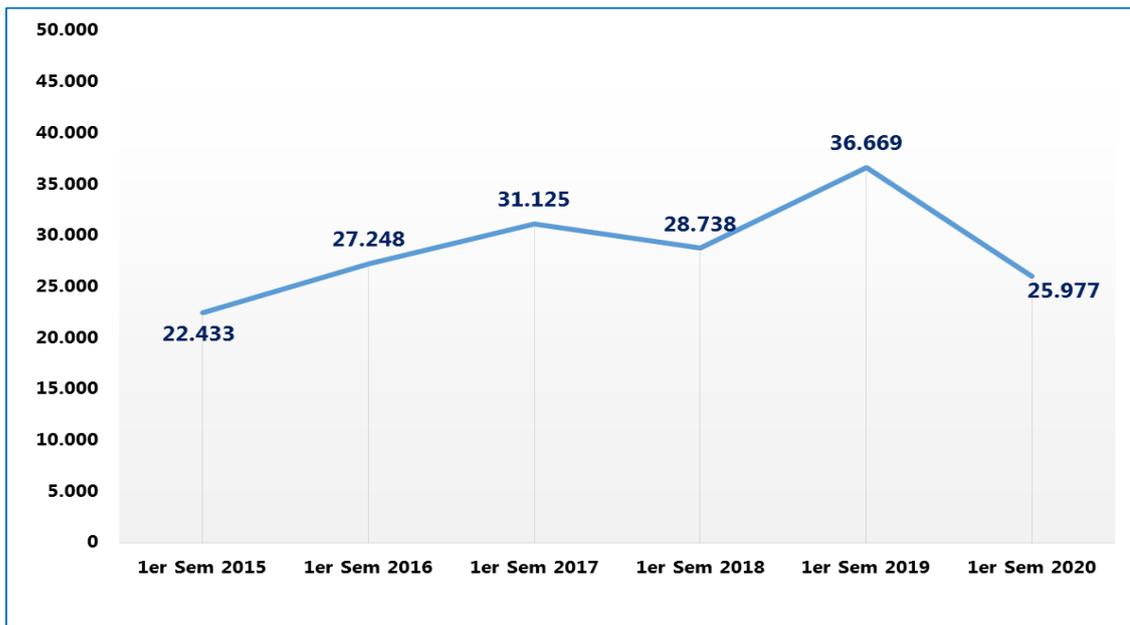


AVISOS MADRID				
VARIACIÓN INTERANUAL				
1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
-30,07%	15,81%	-6,86%	-16,88%	15,27%

SACPM				
VARIACIÓN INTERANUAL				
1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
28,18%	1,48%	12,93%	6,73%	-12,47%

Por tanto, del total de solicitudes que se habían asignado a las unidades gestoras (31.027), una vez descontadas las que fueron derivadas a otros Sistemas (5.050), las SyR Generales que, finalmente, fueron gestionadas por las unidades gestoras durante el primer semestre del año 2020 ascendió a la cantidad de **25.977**.

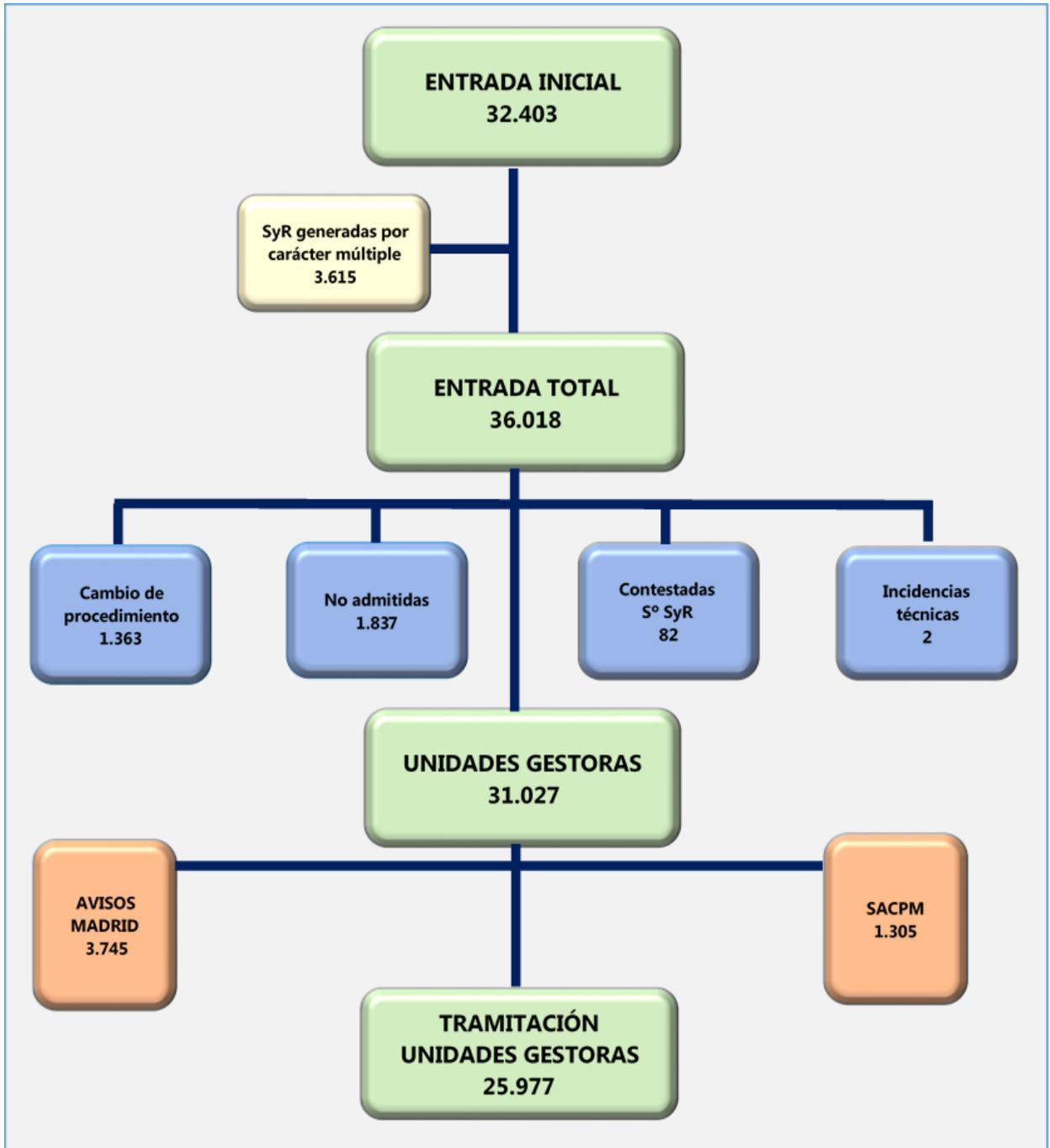
Los datos y las variaciones porcentuales interanuales en el período 2015-2020 de las SyR que se gestionan por las Unidades Gestoras se muestran en el gráfico y la tabla siguiente:



	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
SyR tramitadas por las Unidades Gestoras	21,46%	14,23%	-7,67%	27,60%	-29,16%

Por tanto, el Ayuntamiento de Madrid, finalmente, en el primer semestre de 2020, gestionó a través del Sistema SyR un 29% menos de solicitudes que en el primer semestre del 2019.

Para finalizar este apartado se incluye un esquema que muestra las diferentes fases de tramitación de las SyR desde que son presentadas por la ciudadanía hasta que son asignadas a las Unidades Gestoras.



2.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR

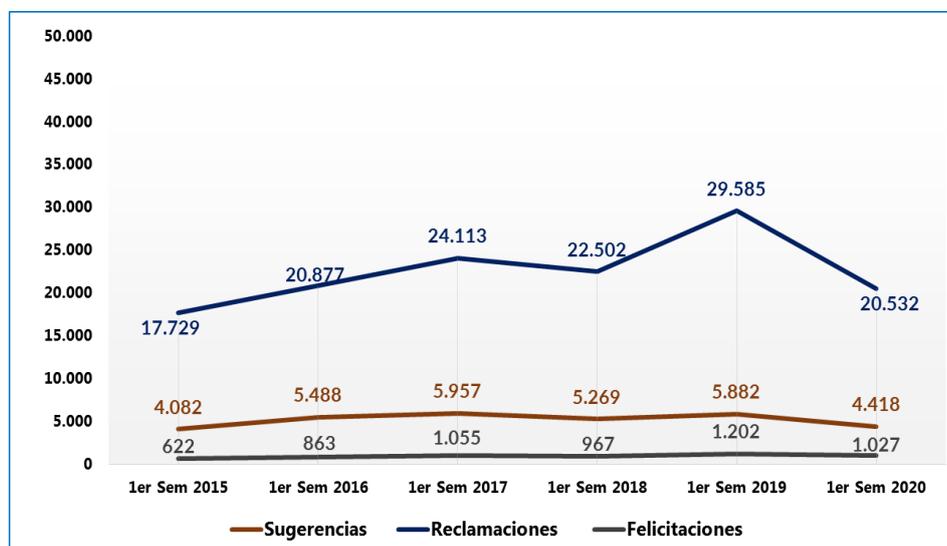
En el primer semestre del año 2020, las 25.977 solicitudes tramitadas por las Unidades Gestoras del Sistema SyR tienen la siguiente distribución:

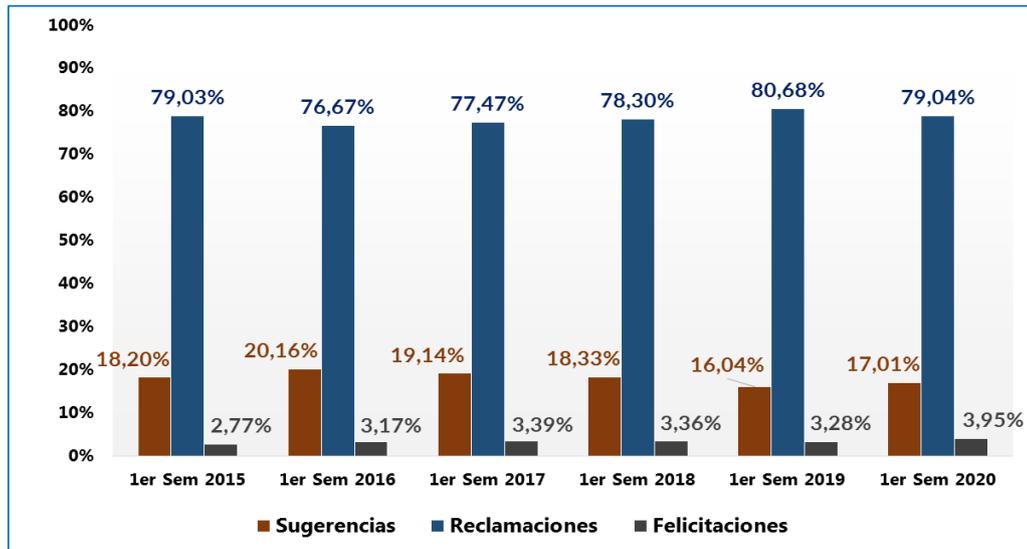


	1 ^{er} Semestre 2020
Sugerencias	4.418
Reclamaciones	20.532
Felicidades	1.027
Total	25.977

Tal y como muestran los datos anteriores, las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 79% del total tramitado, seguidas de las sugerencias, con el 17% y, por último, de las felicitaciones, con un 4%.

A continuación, se muestran datos de evolución, los valores porcentuales en cada semestre y las variaciones porcentuales para el período primer semestre 2015-2020 por tipo de SyR:





	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1er Semestre 2015/2016	1er Semestre 2016/2017	1er Semestre 2017/2018	1er Semestre 2018/2019	1er Semestre 2019/2020
Sugerencias	34,44%	8,55%	-11,55%	11,63%	-24,89%
Reclamaciones	17,76%	15,50%	-6,68%	31,48%	-30,60%
Felicitaciones	38,75%	22,25%	-8,34%	24,30%	-14,56%
Total	21,37%	14,31%	-7,67%	27,60%	-29,16%

Las variaciones interanuales muestran descensos importantes, destacando el que experimentan las reclamaciones, que se sitúa en el -31%.

2.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

El Sistema SyR cuenta con dos niveles básicos de clasificación para todas las solicitudes: materia y submateria⁷. 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.

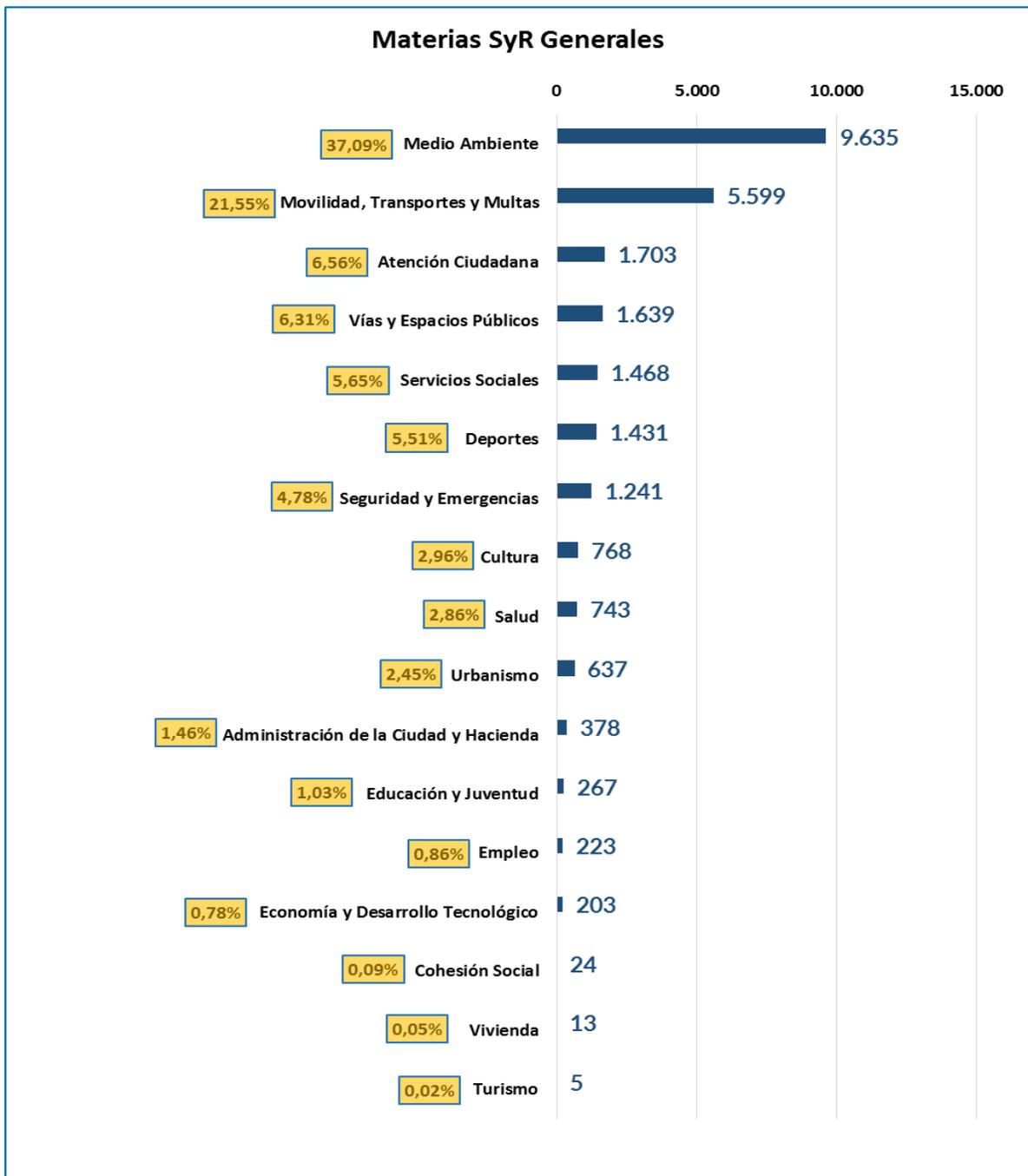
Durante el primer semestre del año 2020, el mayor número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas ha quedado clasificada dentro de la materia “Medio ambiente”, con un 37%, seguida de “Movilidad, transportes y multas”, con el

⁷ A partir del año 2019 se dieron instrucciones a las unidades gestoras para que se incluya en todas las SyR la clasificación “categoría”, lo que permite tener un mayor detalle de análisis de los motivos de entrada de las SyR. Este nuevo campo ha tenido carácter obligatorio durante el año 2020.



22%. Supone que, en conjunto, esas dos materias representan el 59%, de las SyR tramitadas. Le siguen, con número superior a las 1.000 solicitudes, “Atención a la ciudadanía”, “Vías y espacios públicos”, “Servicios sociales” “Deportes” y “Seguridad y Emergencias”. En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 7% (la primera indicada) y el 5% (la última).

En el gráfico y tabla que se incluye a continuación se muestra, por cada una de las materias, el número de solicitudes recibidas y su valor porcentual con respecto al total de SyR.





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

Materia	1 ^{er} Semestre 2015	%	1 ^{er} Semestre 2016	%	1 ^{er} Semestre 2017	%	1 ^{er} Semestre 2018	%	1 ^{er} Semestre 2019	%	1 ^{er} Semestre 2020	%
Medio Ambiente	6.244	27,83%	8.115	29,78%	9.173	29,47%	8.551	29,76%	9.779	26,67%	9.635	37,09%
Movilidad, Transportes y Multas	5.817	25,93%	6.451	23,68%	7.593	24,40%	6.221	21,65%	9.043	24,66%	5.599	21,55%
Atención Ciudadana	1.238	5,52%	1.582	5,81%	1.699	5,46%	1.613	5,61%	2.534	6,91%	1.703	6,56%
Vías y Espacios Públicos	1.612	7,19%	2.087	7,66%	3.335	10,71%	3.128	10,88%	3.699	10,09%	1.639	6,31%
Servicios Sociales	1.084	4,83%	1.045	3,84%	1.195	3,84%	1.648	5,73%	1.529	4,17%	1.468	5,65%
Deportes	2.146	9,57%	2.828	10,38%	2.949	9,47%	2.909	10,12%	3.146	8,58%	1.431	5,51%
Seguridad y Emergencias	1.066	4,75%	1.187	4,36%	1.104	3,55%	990	3,44%	949	2,59%	1.241	4,78%
Cultura	1.113	4,96%	1.263	4,64%	1.251	4,02%	1.486	5,17%	1.272	3,47%	768	2,96%
Salud	480	2,14%	516	1,89%	566	1,82%	356	1,24%	2.371	6,47%	743	2,86%
Urbanismo	779	3,47%	1.036	3,80%	919	2,95%	497	1,73%	537	1,46%	637	2,45%
Administración de la Ciudad y Hacienda	254	1,13%	471	1,73%	498	1,60%	275	0,96%	641	1,75%	378	1,46%
Educación y Juventud	258	1,15%	320	1,17%	366	1,18%	501	1,74%	344	0,94%	267	1,03%
Empleo	50	0,22%	114	0,42%	104	0,33%	165	0,57%	494	1,35%	223	0,86%
Economía y Desarrollo Tecnológico	272	1,21%	169	0,62%	286	0,92%	272	0,95%	273	0,74%	203	0,78%
Cohesión Social	10	0,04%	49	0,18%	51	0,16%	54	0,19%	31	0,08%	24	0,09%
Vivienda	10	0,04%	11	0,04%	31	0,10%	14	0,05%	11	0,03%	13	0,05%
Turismo	0	0,00%	4	0,01%	2	0,01%	3	0,01%	1	0,00%	5	0,02%
Construcción Infraestructuras	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	54	0,19%	14	0,04%	0	0,00%
Relaciones Internacionales	0	0,00%	0	0,00%	3	0,01%	1	0,00%	1	0,00%	0	0,00%
Total	22.433	100,00%	27.248	100,00%	31.125	100,00%	28.738	100,00%	36.669	100,00%	25.977	100,00%

En la tabla siguiente se muestra la evolución, en términos porcentuales, de cada una de las materias durante el período 2015-2019.



Materia	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
Medio Ambiente	29,96%	13,04%	-6,78%	14,36%	-1,47%
Movilidad, Transportes y Multas	10,90%	17,70%	-18,07%	45,36%	-38,08%
Atención Ciudadana	27,79%	7,40%	-5,06%	57,10%	-32,79%
Vías y Espacios Públicos	29,47%	59,80%	-6,21%	18,25%	-55,69%
Servicios Sociales	-3,60%	14,35%	37,91%	-7,22%	-3,99%
Deportes	31,78%	4,28%	-1,36%	8,15%	-54,51%
Seguridad y Emergencias	11,35%	-6,99%	-10,33%	-4,14%	30,77%
Cultura	13,48%	-0,95%	18,78%	-14,40%	-39,62%
Salud	7,50%	9,69%	-37,10%	566,01%	-68,66%
Urbanismo	32,99%	-11,29%	-45,92%	8,05%	18,62%
Administración de la Ciudad y Hacienda	85,43%	5,73%	-44,78%	133,09%	-41,03%
Educación y Juventud	24,03%	14,38%	36,89%	-31,34%	-22,38%
Empleo	128,00%	-8,77%	58,65%	199,39%	-54,86%
Economía y Desarrollo Tecnológico	-37,87%	69,23%	-4,90%	0,37%	-25,64%
Cohesión Social	390,00%	4,08%	5,88%	-42,59%	-22,58%
Vivienda	10,00%	181,82%	-54,84%	-21,43%	18,18%
Turismo	---	-50,00%	50,00%	-66,67%	400,00%
Construcción Infraestructuras	---	---	---	-74,07%	-100,00%
Relaciones Internacionales	---	---	-66,67%	0,00%	-100,00%
Total	21,46%	14,23%	-7,67%	27,60%	-29,16%

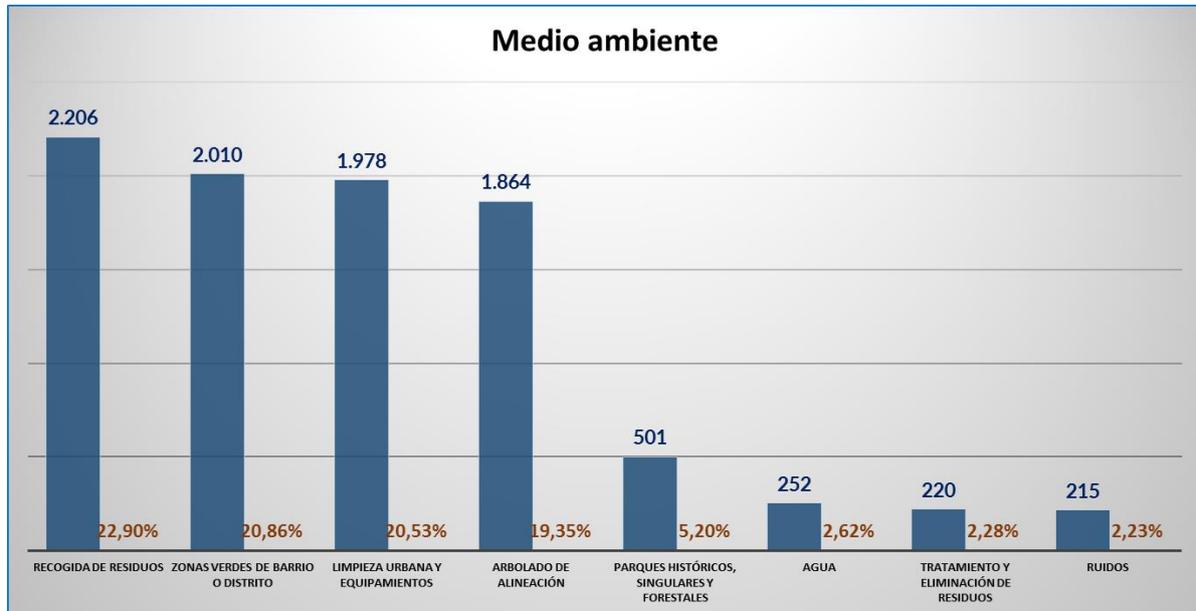
Los datos incluidos en la tabla anterior indican que en el primer semestre del año 2020 con respecto al del 2019 se han producido descensos porcentuales muy importantes, como el caso de las materias de “Salud”, el 69%, “Vías y Espacios Públicos”, el 56%, “Deportes”, el 55%, “Movilidad, Transporte y Multas”, el 38% y “Atención Ciudadana”, el 33%.

Por el contrario, destaca el incremento de “Seguridad y Emergencias”, el 31%, que, sin duda, responde a las demandas realizadas por la ciudadanía solicitando mayor presencia y vigilancia de las medidas restrictivas durante el confinamiento domiciliario y la desescalada y, también, al número de felicitaciones por el servicio policial que se prestó durante ese período.

A la vista de los datos obtenidos, parece conveniente, para no presentar valores que pueden distorsionar el estudio, que, a partir de este momento, en las tablas, gráficos y análisis que se realiza posteriormente, no se incluyan aquellas submaterias que tengan valores inferiores al 2% con respecto al total de SyR de la materia correspondiente. Tampoco se incluye el análisis de las materias que han recibido menos de 500 SyR.

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

- **MEDIO AMBIENTE:** 9.635 solicitudes, el 37% del total.



La recogida de residuos, la conservación y el mantenimiento de las zonas verdes, la limpieza de las calles y el mantenimiento y conservación del arbolado de la ciudad son las submaterias con mayores porcentajes que, en el caso de aquellas que presentan un número superior a 1.000, muestran valores porcentuales del 23% en el caso de la primera a 19% de la última. Las dos primeras (*“Recogida de residuos”* y *“Zonas verdes de barrio o Distrito”*) recibieron un número superior a las 2.000 SyR. Le siguen con valores cercanos a las 2.000, *“Limpieza urbana y equipamientos”* y *“Arbolado de alineación”*. Por su parte, la submateria *“Parques históricos y singulares”* con el 5%, 501 solicitudes, muestra crecimiento respecto a 2019 debido al número de reclamaciones y también de sugerencias relacionadas con las medidas de cierre durante el período del Estado de Alarma. El resto de submaterias se sitúan en valores porcentuales inferiores al 5% del total de la materia.

Los datos de los primeros semestres de la serie 2015-2020 en número y porcentaje de las submaterias de *“Medio ambiente”* con los que se puede ver la evolución y las variaciones porcentuales, se muestran en las tablas siguientes:



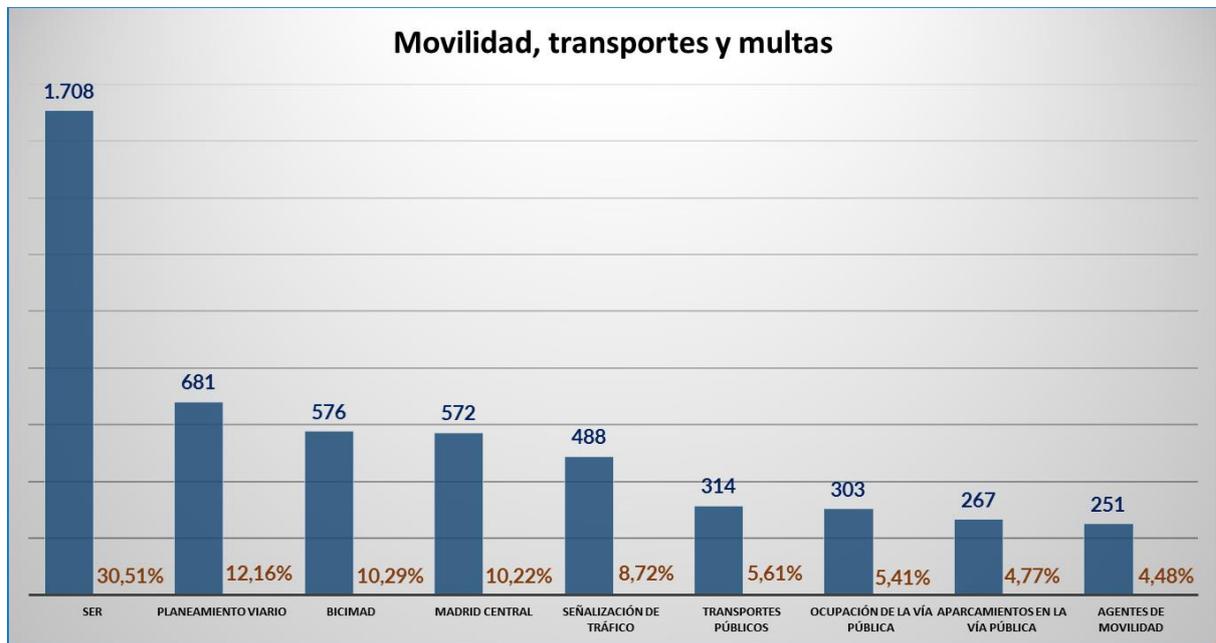
Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	%	1 ^{er} Semestre 2016	%	1 ^{er} Semestre 2017	%	1 ^{er} Semestre 2018	%	1 ^{er} Semestre 2019	%	1 ^{er} Semestre 2020	%
Recogida de residuos	1.147	18,37%	1.553	19,14%	1.661	18,11%	2.058	24,07%	2.201	22,51%	2.206	22,90%
Zonas verdes de barrio o distrito	938	15,02%	1.402	17,28%	1.665	18,15%	1.505	17,60%	1.770	18,10%	2.010	20,86%
Limpieza urbana y equipamientos	2.071	33,17%	2.349	28,95%	2.011	21,92%	1.456	17,03%	2.008	20,53%	1.978	20,53%
Arbolado de alineación	915	14,65%	1.523	18,77%	2.224	24,25%	1.883	22,02%	2.033	20,79%	1.864	19,35%
Parques históricos, singulares y forestales	261	4,18%	231	2,85%	295	3,22%	299	3,50%	430	4,40%	501	5,20%
Agua	217	3,48%	263	3,24%	390	4,25%	330	3,86%	254	2,60%	252	2,62%
Tratamiento y eliminación de residuos	262	4,20%	145	1,79%	213	2,32%	362	4,23%	152	1,55%	220	2,28%
Ruidos	197	3,16%	288	3,55%	302	3,29%	354	4,14%	389	3,98%	215	2,23%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
Recogida de residuos	35,40%	6,95%	23,90%	6,95%	0,23%
Zonas verdes de barrio o distrito	49,47%	18,76%	-9,61%	17,61%	13,56%
Limpieza urbana y equipamientos	13,42%	-14,39%	-27,60%	37,91%	-1,49%
Arbolado de alineación	66,45%	46,03%	-15,33%	7,97%	-8,31%
Parques históricos, singulares y forestales	-11,49%	27,71%	1,36%	43,81%	16,51%
Agua	21,20%	48,29%	-15,38%	-23,03%	-0,79%
Tratamiento y eliminación de residuos	-44,66%	46,90%	69,95%	-58,01%	44,74%
Ruidos	46,19%	4,86%	17,22%	9,89%	-44,73%

En el marco de descenso general, destacan los incrementos de las submaterias “Zonas verdes de barrio o distrito”, el 14%, “Parques históricos y singulares”, el 17%, y “Tratamiento y eliminación de residuos”, el 45% (sobre esta es necesario decir que se clasifican en ella las quejas por olores debidos a múltiples causas en la zona sureste de Madrid).

Es de destacar que la Submateria “Recogida de residuos” prácticamente se mantiene (solo incrementa un 0,2%) y “Limpieza urbana y equipamientos” desciende un 1,5%, tras su importante incremento en 2019.

- **MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS:** 5.559 solicitudes, el 22% del total.



La submateria “SER” es el asunto que mayor número de SyR ha recibido en el primer semestre del año 2020, 1.708, lo que supone el 31% del total de esta materia. En segundo lugar, se sitúa “Planeamiento viario”, con 681, el 12% del total. “BiciMad” y “Madrid Central” superan ligeramente el 10% del total de la materia.

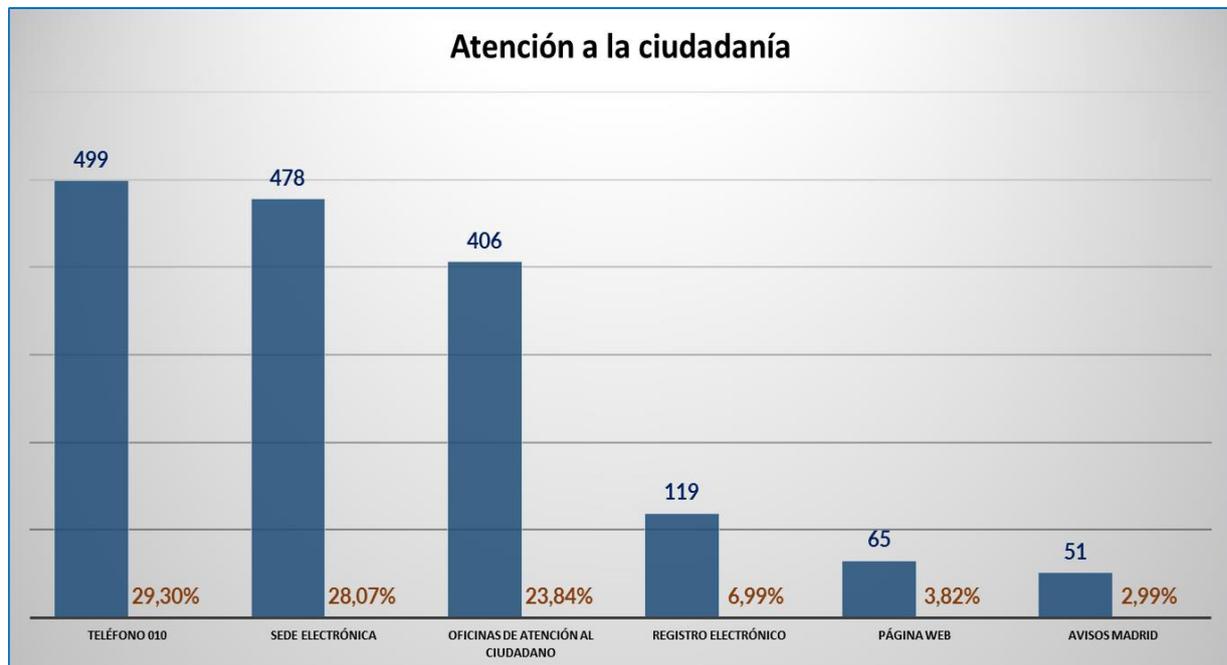
Los datos de los primeros semestres de los años 2015 a 2020, en número y porcentaje de las submaterias de Movilidad, transportes y multas se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	%	1 ^{er} Semestre 2016	%	1 ^{er} Semestre 2017	%	1 ^{er} Semestre 2018	%	1 ^{er} Semestre 2019	%	1 ^{er} Semestre 2020	%
SER	2.350	40,40%	1.990	30,85%	2.273	29,94%	1.603	25,77%	1.688	18,67%	1.708	30,51%
Planeamiento viario	465	7,99%	491	7,61%	1.204	15,86%	898	14,43%	1.017	11,25%	681	12,16%
BiciMAD	786	13,51%	576	8,93%	367	4,83%	339	5,45%	531	5,87%	576	10,29%
Madrid Central	---	---	---	---	---	---	---	---	2.281	25,22%	572	10,22%
Señalización de tráfico	613	10,54%	721	11,18%	822	10,83%	748	12,02%	885	9,79%	488	8,72%
Transportes públicos	188	3,23%	215	3,33%	301	3,96%	601	9,66%	821	9,08%	314	5,61%
Ocupación de la vía pública	174	2,99%	387	6,00%	356	4,69%	293	4,71%	324	3,58%	303	5,41%
Aparcamientos en la vía pública	188	3,23%	270	4,19%	570	7,51%	464	7,46%	510	5,64%	267	4,77%
Agentes de movilidad	80	1,38%	98	1,52%	94	1,24%	224	3,60%	398	4,40%	251	4,48%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1er Semestre 2015/2016	1er Semestre 2016/2017	1er Semestre 2017/2018	1er Semestre 2018/2019	1er Semestre 2019/2020
SER	-15,32%	14,22%	-29,48%	5,30%	1,18%
Planeamiento viario	5,59%	145,21%	-25,42%	13,25%	-33,04%
BiciMAD	-26,72%	-36,28%	-7,63%	56,64%	8,47%
Madrid Central	---	---	---	---	-74,92%
Señalización de tráfico	17,62%	14,01%	-9,00%	18,32%	-44,86%
Transportes públicos	14,36%	40,00%	99,67%	36,61%	-61,75%
Ocupación de la vía pública	122,41%	-8,01%	-17,70%	10,58%	-6,48%
Aparcamientos en la vía pública	43,62%	111,11%	-18,60%	9,91%	-47,65%
Agentes de movilidad	22,50%	-4,08%	138,30%	77,68%	-36,93%

El análisis comparativo en los años analizados, permite comprobar como para el primer semestre del año 2020 se han producido descensos significativos en casi todas las submaterias, fundamentalmente en el caso de “Madrid Central”.

- **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:** 1.703 SyR, 7% del total tramitado.



“Teléfono 010” es la submateria con mayor número de solicitudes, supone el 29% de la materia, seguido de “Sede electrónica”, con el 28%, y “Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)”, con el 24%.

Los datos de los primeros semestres de los años 2015-2020 en número y porcentaje de las submaterias de Atención a la ciudadanía se muestran en las tablas siguientes:

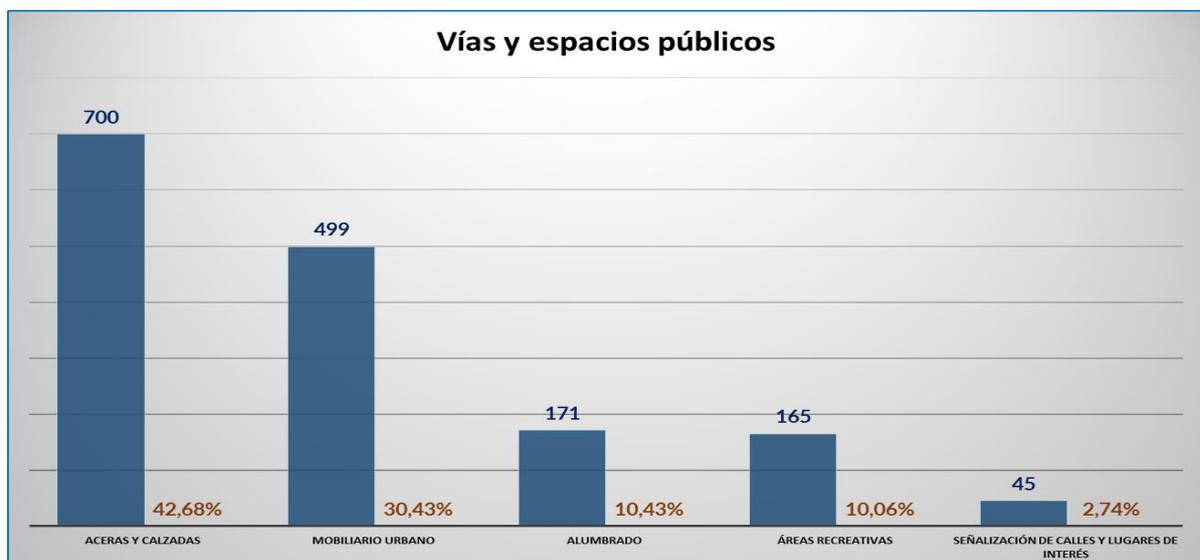


Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	%	1 ^{er} Semestre 2016	%	1 ^{er} Semestre 2017	%	1 ^{er} Semestre 2018	%	1 ^{er} Semestre 2019	%	1 ^{er} Semestre 2020	%
Teléfono 010	346	27,95%	370	23,39%	470	27,66%	502	31,12%	564	22,26%	499	29,30%
Sede Electrónica	200	16,16%	296	18,71%	263	15,48%	206	12,77%	582	22,97%	478	28,07%
Oficinas de Atención al Ciudadano	350	28,27%	367	23,20%	427	25,13%	424	26,29%	1.014	40,02%	406	23,84%
Registro electrónico	---	---	30	---	43	---	63	3,91%	38	1,50%	119	6,99%
Página Web	232	18,74%	385	24,34%	285	16,77%	215	13,33%	72	2,84%	65	3,82%
Avisos Madrid	---	---	---	---	---	---	---	---	16	0,63%	51	2,99%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1er Semestre 2015/2016	1er Semestre 2016/2017	1er Semestre 2017/2018	1er Semestre 2018/2019	1er Semestre 2019/2020
Teléfono 010	6,94%	27,03%	6,81%	12,35%	-11,52%
Sede Electrónica	48,00%	-11,15%	-21,67%	182,52%	-17,87%
Oficinas de Atención al Ciudadano	4,86%	16,35%	-0,70%	139,15%	-59,96%
Registro electrónico	---	43,33%	46,51%	-39,68%	213,16%
Página Web	65,95%	-25,97%	-24,56%	-66,51%	-9,72%
Avisos Madrid	---	---	---	---	218,75%

En el análisis de los datos anteriores, en lo que se refiere a los descensos, destaca el experimentado en las "Oficinas de Atención a la ciudadanía" (hay que recordar su cierre de casi dos meses del 13 de marzo al 8 de mayo). Por otra parte debe destacarse también la importancia del incremento de la Submateria "Registro Electrónico", debido a los problemas surgidos cuando la presentación presencial no podía realizarse. Por último señalar el aumento de la submateria "Avisos Madrid" (que se introdujo en la clasificación en 2019), si bien el número de SyR en valores absolutos no es muy importante.

- **VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS:** 1.639 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 que más SyR han recibido en esta materia. En el caso de “*Aceras y calzadas*”, representa el 43%, si bien hay que recordar que en 2019 representaba el 53%; y en el caso de “*Mobiliario urbano*”, supone el 30%. Por último, señalar que el “*Alumbrado*” y las “*Áreas recreativas*” representan el 10% cada una de ellas.

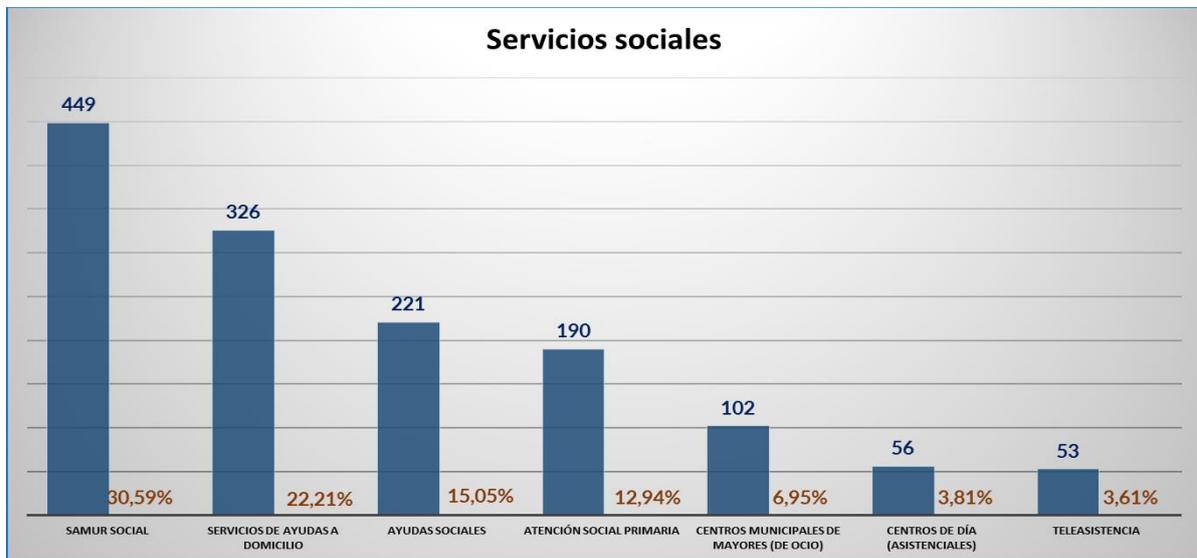
Los datos de los primeros semestres de los años 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020, en número y porcentaje de las submaterias de “*Vías y espacios públicos*” se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	%	1 ^{er} Semestre 2016	%	1 ^{er} Semestre 2017	%	1 ^{er} Semestre 2018	%	1 ^{er} Semestre 2019	%	1 ^{er} Semestre 2020	%
Aceras y calzadas	648	40,20%	906	43,41%	1.798	53,91%	1.526	48,79%	1.953	52,80%	700	42,68%
Mobiliario Urbano	459	28,47%	568	27,22%	639	19,16%	537	17,17%	775	20,95%	499	30,43%
Alumbrado	246	15,26%	198	9,49%	189	5,67%	203	6,49%	242	6,54%	171	10,43%
Áreas recreativas	76	4,71%	99	4,74%	231	6,93%	159	5,08%	283	7,65%	165	10,06%
Señalización de calles y lugares de interés	40	2,48%	145	6,95%	180	5,40%	107	3,42%	221	5,97%	45	2,74%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1er Semestre 2015/2016	1er Semestre 2016/2017	1er Semestre 2017/2018	1er Semestre 2018/2019	1er Semestre 2019/2020
Aceras y calzadas	39,81%	98,45%	-15,13%	27,98%	-64,16%
Mobiliario Urbano	23,75%	12,50%	-15,96%	44,32%	-35,61%
Alumbrado	-19,51%	-4,55%	7,41%	19,21%	-29,34%
Áreas recreativas	30,26%	133,33%	-31,17%	77,99%	-41,70%
Señalización de calles y lugares de interés	262,50%	24,14%	-40,56%	106,54%	-79,64%

Al observar los datos de variación interanual, vemos que todas las submaterias descienden de manera significativa. Es interesante observar también la evolución del peso porcentual de cada Submateria, en el conjunto de la materia, en los distintos años, ya que nos muestra que se ha producido un descenso notable de “*Aceras y calzadas*” y, por el contrario, se ha incrementado “*Mobiliario urbano*”.

- **SERVICIOS SOCIALES:** 1.468 SyR, 6% del total tramitado.



El “SAMUR Social”, supone el 30% del total de la materia, con 449 solicitudes, situándose en primer lugar. Le siguen submaterias como “Servicios de ayuda a domicilio”, las “Ayudas sociales” y la “Atención social primaria”, con valores porcentuales del 22%, el 15% y el 13%. En el caso de estas submaterias, debe tenerse en cuenta la situación generada por la pandemia durante el primer semestre del año.

Los datos de los primeros semestres de los años 2015-2020, en número y porcentaje de las submaterias de “Servicios sociales”, se muestran en las tablas siguientes:

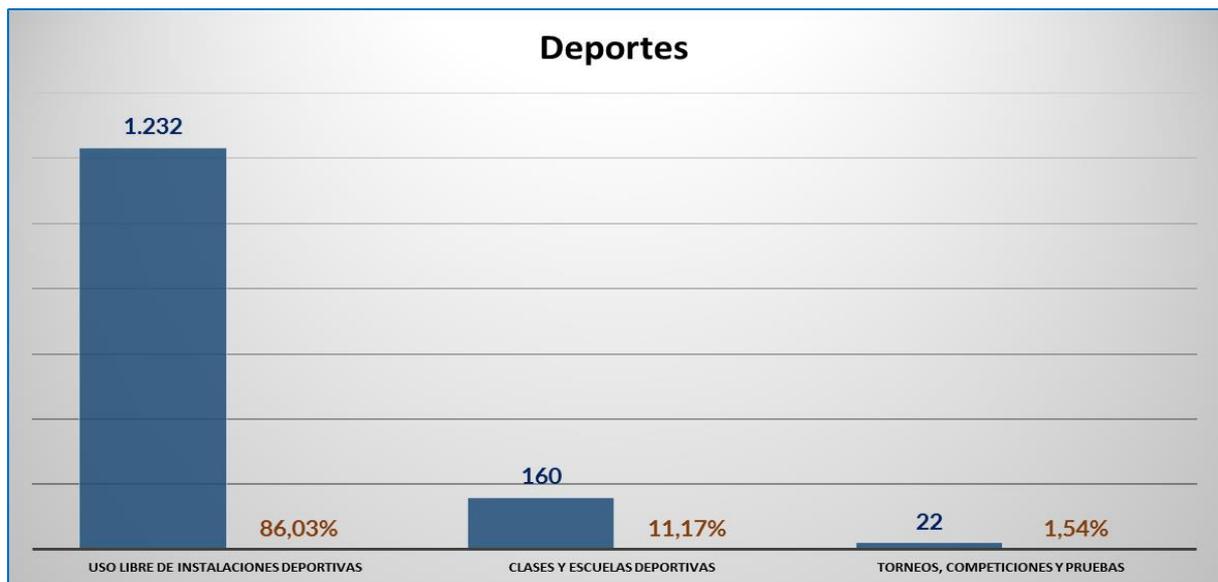
Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	%	1 ^{er} Semestre 2016	%	1 ^{er} Semestre 2017	%	1 ^{er} Semestre 2018	%	1 ^{er} Semestre 2019	%	1 ^{er} Semestre 2020	%
Samur Social	180	16,61%	236	22,58%	295	24,69%	278	16,87%	301	19,69%	449	30,59%
Servicios de ayudas a domicilio	139	12,82%	187	17,89%	203	16,99%	142	8,62%	188	12,30%	326	22,21%
Ayudas sociales	350	32,29%	219	20,96%	196	16,40%	220	13,35%	193	12,62%	221	15,05%
Atención Social Primaria	124	11,44%	144	13,78%	204	17,07%	271	16,44%	357	23,35%	190	12,94%
Centros municipales de mayores (de ocio)	140	12,92%	108	10,33%	154	12,89%	516	31,31%	290	18,97%	102	6,95%
Centros de día (asistenciales)	37	3,41%	32	3,06%	71	5,94%	78	4,73%	37	2,42%	56	3,81%
Teleasistencia	67	6,18%	54	5,17%	37	3,10%	46	2,79%	77	5,04%	53	3,61%

Si analizamos el escalafón, la importancia de cada submateria en el total de la materia, a lo largo del periodo considerado, podemos darnos cuenta del efecto de la pandemia en esta materia. Así, la situación de las personas sin hogar y otros grupos de personas con vulnerabilidad alta, así como los servicios domiciliarios y las ayudas sociales han absorbido la mayoría de las solicitudes en detrimento de los Centros de Mayores (de ocio) mostrando los problemas y necesidades de la ciudadanía.

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1er Semestre 2015/2016	1er Semestre 2016/2017	1er Semestre 2017/2018	1er Semestre 2018/2019	1er Semestre 2019/2020
Samur Social	31,11%	25,00%	-5,76%	8,27%	49,17%
Servicios de ayudas a domicilio	34,53%	8,56%	-30,05%	32,39%	73,40%
Ayudas sociales	-37,43%	-10,50%	12,24%	-12,27%	14,51%
Atención Social Primaria	16,13%	41,67%	32,84%	31,73%	-46,78%
Centros municipales de mayores (de ocio)	-22,86%	42,59%	235,06%	-43,80%	-64,83%
Centros de día (asistenciales)	-13,51%	121,88%	9,86%	-52,56%	51,35%
Teleasistencia	-19,40%	-31,48%	24,32%	67,39%	-31,17%

En este mismo sentido, además, hay que destacar que las tres primeras submaterias han registrado aumentos muy importantes en el primer semestre de 2020 respecto al periodo análogo de 2019.

- **DEPORTES:** 1.431 SyR el 6% 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 y en valor porcentual ha representado un 86% de todas las recibidas dentro de la materia “Deportes”. La otra submateria, en importancia, con un 11%, es “*Clases y escuelas deportivas*”, que recoge, fundamentalmente, todas aquellas quejas producidas por anulaciones de actividades dirigidas, falta de profesorado por tardanza en la 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, etc.

Los datos de los primeros semestres de la serie 2015-2020, en número y porcentaje de las submaterias dentro de la materia “Deportes”, con los que se puede ver la evolución se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	%	1 ^{er} Semestre 2016	%	1 ^{er} Semestre 2017	%	1 ^{er} Semestre 2018	%	1 ^{er} Semestre 2019	%	1 ^{er} Semestre 2020	%
Uso libre de instalaciones deportivas	1.147	53,45%	1.943	68,71%	2.090	70,87%	2.293	78,82%	2.145	68,18%	1.232	86,03%
Clases y escuelas Deportivas	897	41,80%	808	28,57%	753	25,53%	553	19,01%	893	28,39%	160	11,17%
Torneos, competiciones y pruebas	77	3,59%	45	1,59%	60	2,03%	31	1,07%	85	2,70%	22	1,54%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1er Semestre 2015/2016	1er Semestre 2016/2017	1er Semestre 2017/2018	1er Semestre 2018/2019	1er Semestre 2019/2020
Uso libre de instalaciones deportivas	69,40%	7,57%	9,71%	-6,45%	-42,56%
Clases y escuelas deportivas	-9,92%	-6,81%	-26,56%	61,48%	-82,08%
Torneos, competiciones y pruebas	-41,56%	33,33%	-48,33%	174,19%	-74,12%

Es de destacar que en el primer semestre del año 2020, todas las submaterias de la materia Deportes descienden respecto al primer semestre de 2019, destacando las recibidas dentro de “Clases y escuelas deportivas”.

- **SEGURIDAD Y EMERGENCIAS:** 1.241 SyR, el 5% del total de tramitación.



“Policía municipal” es la submateria con mayor número de SyR, con el 92% del total de la materia “Seguridad y emergencias”. Hay que considerar que la mayoría de ellas se

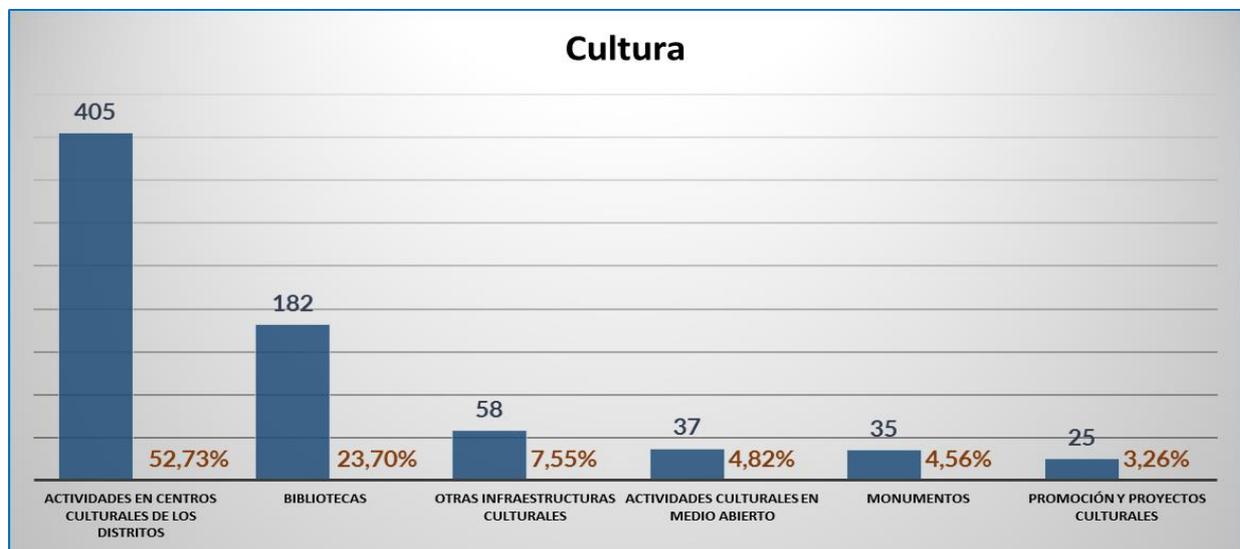
refieren no a la actuación policial, sino que reclaman una mayor presencia y actividad del servicio que disuada o reprima conductas incívicas que afectan a la ciudadanía en este año fundamentalmente respecto al control de las medidas restrictivas del estado de alarma. Son solicitudes que solicitan la actuación policial para garantizar su cumplimiento.

Los datos de los primeros semestres de la serie 2015-2020, en número y porcentaje de las submaterias de “Seguridad y emergencias” se muestran en las tablas siguientes:

Submatéria	1 ^{er} Semestre 2015	%	1 ^{er} Semestre 2016	%	1 ^{er} Semestre 2017	%	1 ^{er} Semestre 2018	%	1 ^{er} Semestre 2019	%	1 ^{er} Semestre 2020	%
Policía Municipal	980	91,93%	1.105	93,09%	988	89,49%	869	87,78%	831	87,57%	1.140	91,86%
SAMUR - Protección Civil	68	6,38%	54	4,55%	91	8,24%	98	9,90%	97	10,22%	73	5,88%

Submatéria	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1er Semestre 2015/2016	1er Semestre 2016/2017	1er Semestre 2017/2018	1er Semestre 2018/2019	1er Semestre 2019/2020
Policía Municipal	12,76%	-10,59%	-12,04%	-4,37%	37,18%
SAMUR-Protección Civil	-20,59%	68,52%	7,69%	-1,02%	-24,74%

- **CULTURA:** 768 SyR, el 3% de la tramitación.



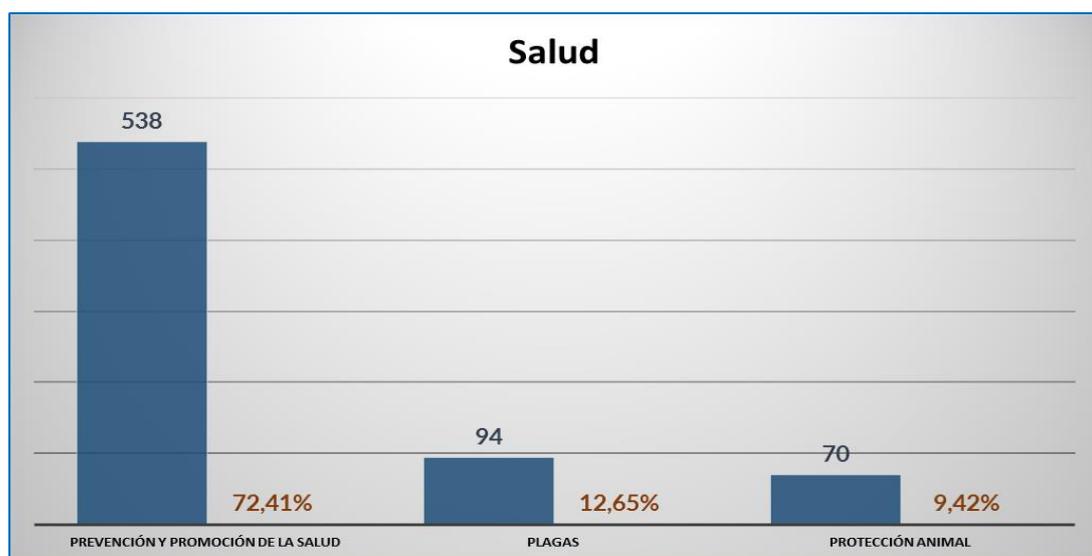
Las “Actividades en los centros culturales de los Distritos” y las “Bibliotecas públicas” recogen el 77 % de la materia. Se refieren sobre todo a los problemas relacionados con el cierre de los centros, y, también, como todos los años, a quejas sobre las actividades programadas, al propio servicio prestado y, fundamentalmente, al estado de conservación y mantenimiento de las instalaciones. Las SyR sobre “Actividades culturales al aire libre” recogen, sobre todo, quejas por la organización y el contenido de las actividades programadas y desarrolladas y por las molestias por ruidos.

Los datos de los primeros semestres de los años 2015-2020, en número y porcentaje de las submaterias de Cultura, en los que se puede ver la evolución se muestran en las tablas siguientes:

Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	%	1 ^{er} Semestre 2016	%	1 ^{er} Semestre 2017	%	1 ^{er} Semestre 2018	%	1 ^{er} Semestre 2019	%	1 ^{er} Semestre 2020	%
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	427	38,36%	547	43,31%	684	54,68%	553	37,21%	450	35,38%	405	52,73%
Bibliotecas	316	28,39%	333	26,37%	264	21,10%	555	37,35%	384	30,19%	182	23,70%
Otras infraestructuras culturales	23	2,07%	71	5,62%	61	4,88%	48	3,23%	30	2,36%	58	7,55%
Actividades Culturales en medio abierto	47	4,22%	182	14,41%	151	12,07%	224	15,07%	266	20,91%	37	4,82%
Monumentos	34	3,05%	20	1,58%	35	2,80%	16	1,08%	28	2,20%	35	4,56%
Promoción y Proyectos Culturales	24	2,16%	58	4,59%	35	2,80%	45	3,03%	56	4,40%	25	3,26%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1er Semestre 2015/2016	1er Semestre 2016/2017	1er Semestre 2017/2018	1er Semestre 2018/2019	1er Semestre 2019/2020
Actividades en Centros Culturales de los Distritos	28,10%	25,05%	-19,15%	-18,63%	-10,00%
Bibliotecas	5,38%	-20,72%	110,23%	-30,81%	-52,60%
Otras infraestructuras culturales	208,70%	-14,08%	-21,31%	-37,50%	93,33%
Actividades Culturales en medio abierto	287,23%	-17,03%	48,34%	18,75%	-86,09%
Monumentos	-41,18%	75,00%	-54,29%	75,00%	25,00%
Promoción y Proyectos Culturales	141,67%	-39,66%	28,57%	24,44%	-55,36%

- **SALUD:** 743 SyR, 3% del total de tramitación.

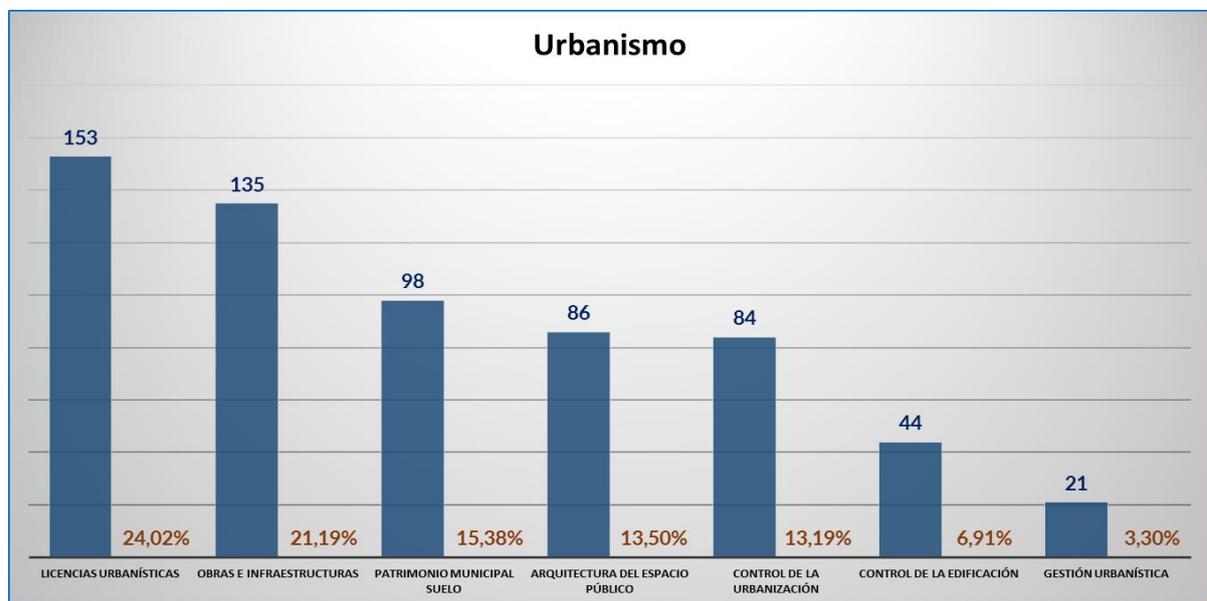


La submateria “*Prevención y promoción de la salud*” es con mucha diferencia la más importante de la materia salud, ya que supone el 72% de las solicitudes. Es necesario señalar a este respecto que dentro de ellas han quedado clasificadas todas las solicitudes que estaban relacionadas tanto con demandas de servicio y atención como aquellas que se referían a opiniones y problemas surgidos por las medidas aplicadas durante el confinamiento y la desescalada, muy particularmente en los meses de marzo y abril.

Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	%	1 ^{er} Semestre 2016	%	1 ^{er} Semestre 2017	%	1 ^{er} Semestre 2018	%	1 ^{er} Semestre 2019	%	1 ^{er} Semestre 2020	%
Prevención y promoción de la Salud	72	15,00%	108	20,93%	119	21,02%	63	17,70%	104	4,39%	538	72,41%
Plagas	236	49,17%	186	36,05%	203	35,87%	137	38,48%	98	4,13%	94	12,65%
Protección animal	81	16,88%	101	19,57%	173	30,57%	78	21,91%	2.125	89,62%	70	9,42%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1er Semestre 2015/2016	1er Semestre 2016/2017	1er Semestre 2017/2018	1er Semestre 2018/2019	1er Semestre 2019/2020
Prevención y promoción de la Salud	50,00%	10,19%	-47,06%	65,08%	417,31%
Plagas	-21,19%	9,14%	-47,06%	-28,47%	-4,08%
Protección animal	24,69%	71,29%	-32,51%	2624,36%	-96,71%

- **URBANISMO:** 637 SyR, 3% del total de tramitación.



La submateria con mayor número de SyR es “*Licencias urbanísticas*”, con un 24%, seguida de “*Obras e infraestructuras*”, con el 21%. La tercera es “*Patrimonio municipal del suelo*”, 15%. La primera se refiere a diversas cuestiones relacionadas con la tramitación de licencias y otras formas de intervención. “*Obras e infraestructuras*” engloba aquellas solicitudes que se refieren a obras de envergadura, remodelaciones de importancia



como la de Plaza de España. También se incluyen aquí aquellas en las que la ciudadanía manifestaba estar a favor o en contra de la apertura de las obras durante el confinamiento. Por su parte, dentro de “Patrimonio Municipal del Suelo” se recogen las SyR relacionadas con el estado de limpieza y mantenimiento en general de solares públicos.

Dos aspectos deben destacarse, el primero se refiere a la reducción progresiva y continuada durante los diferentes años de la submateria “Licencias urbanísticas”, y el segundo, una vez explicada la importancia que en el periodo ha tenido los asuntos relacionados con la actividad de la construcción en el estado de alarma, está relacionado con el aumento de SyR clasificadas dentro de “Patrimonio Municipal del Suelo”, es decir, al problema de mantenimiento de solares públicos.

Submateria	1 ^{er} Semestre 2015	%	1 ^{er} Semestre 2016	%	1 ^{er} Semestre 2017	%	1 ^{er} Semestre 2018	%	1 ^{er} Semestre 2019	%	1 ^{er} Semestre 2020	%
Licencias Urbanísticas	514	65,98%	619	59,75%	433	47,12%	221	44,47%	205	38,18%	153	24,02%
Obras e infraestructuras	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	135	21,19%
Patrimonio Municipal del Suelo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	89	17,91%	126	23,46%	98	15,38%
Arquitectura del espacio público	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	86	13,50%
Control de la urbanización	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	84	13,19%
Control de la edificación	78	10,01%	98	9,46%	205	22,31%	70	14,08%	42	7,82%	44	6,91%
Gestión Urbanística	128	16,43%	162	15,64%	147	16,00%	50	10,06%	95	17,69%	21	3,30%

Submateria	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1er Semestre 2015/2016	1er Semestre 2016/2017	1er Semestre 2017/2018	1er Semestre 2018/2019	1er Semestre 2019/2020
Licencias Urbanísticas	20,43%	-30,05%	-48,96%	-7,24%	-25,37%
Obras e infraestructuras	---	---	---	---	---
Patrimonio Municipal Suelo	---	---	---	41,57%	-22,22%
Arquitectura del espacio público	---	---	---	---	---
Control de la urbanización	---	---	---	---	---
Control de la edificación	25,64%	109,18%	-65,85%	-40,00%	4,76%
Gestión Urbanística	26,56%	-9,26%	-65,99%	90,00%	-77,89%

El análisis de las materias y submaterias se completa con un listado que muestra la evolución y el comportamiento que han tenido las 15 submaterias que más SyR han recibido en los primeros semestres del año 2016-2020:



SUBMATERIA Primer semestre 2020	SUBMATERIA Primer semestre 2019	SUBMATERIA Primer semestre 2018	SUBMATERIA Primer semestre 2017	SUBMATERIA Primer semestre 2016
1 Recogida de residuos	Madrid Central	Uso libre de instalaciones deportivas	SER	Limpieza urbana y equipamientos
2 Zonas verdes de barrio o distrito	Recogida de residuos	Recogida de residuos	Arbolado de alineación	SER
3 Limpieza urbana y equipamientos	Uso libre de instalaciones deportivas	Arbolado de alineación	Uso libre de instalaciones deportivas	Uso libre de instalaciones deportivas
4 Arbolado de alineación	Protección animal	SER	Limpieza urbana y equipamientos	Recogida de residuos
5 SER	Arbolado de alineación	Aceras y calzadas	Aceras y calzadas	Arbolado de alineación
6 Uso libre de instalaciones deportivas	Limpieza urbana y equipamientos	Zonas verdes de barrio o distrito	Zonas verdes de barrio o distrito	Zonas verdes de barrio o distrito
7 Policía Municipal	Aceras y calzadas	Limpieza urbana y equipamientos	Recogida de residuos	Policía Municipal
8 Aceras y calzadas	Zonas verdes de barrio o distrito	Planeamiento viario	Planeamiento viario	Aceras y calzadas
9 Planeamiento viario	SER	Policía Municipal	Policía Municipal	Clases y Escuelas Deportivas
10 BICIMAD	Planeamiento viario	Señalización de tráfico	Multas	Señalización de tráfico
11 Madrid Central	Oficinas de Atención al Ciudadano	Transportes públicos	Señalización de tráfico	Multas
12 Prevención y Promoción de la Salud	Clases y Escuelas Deportivas	Bibliotecas	Clases y Escuelas Deportivas	Licencias Urbanísticas
13 Parques históricos, singulares y forestales	Señalización de tráfico	Clases y Escuelas Deportivas	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	BICIMAD
14 Mobiliario Urbano	Policía Municipal	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	Mobiliario Urbano	Mobiliario Urbano
15 Teléfono 010	Transportes públicos	Mobiliario Urbano	Aparcamientos en la vía pública	APP

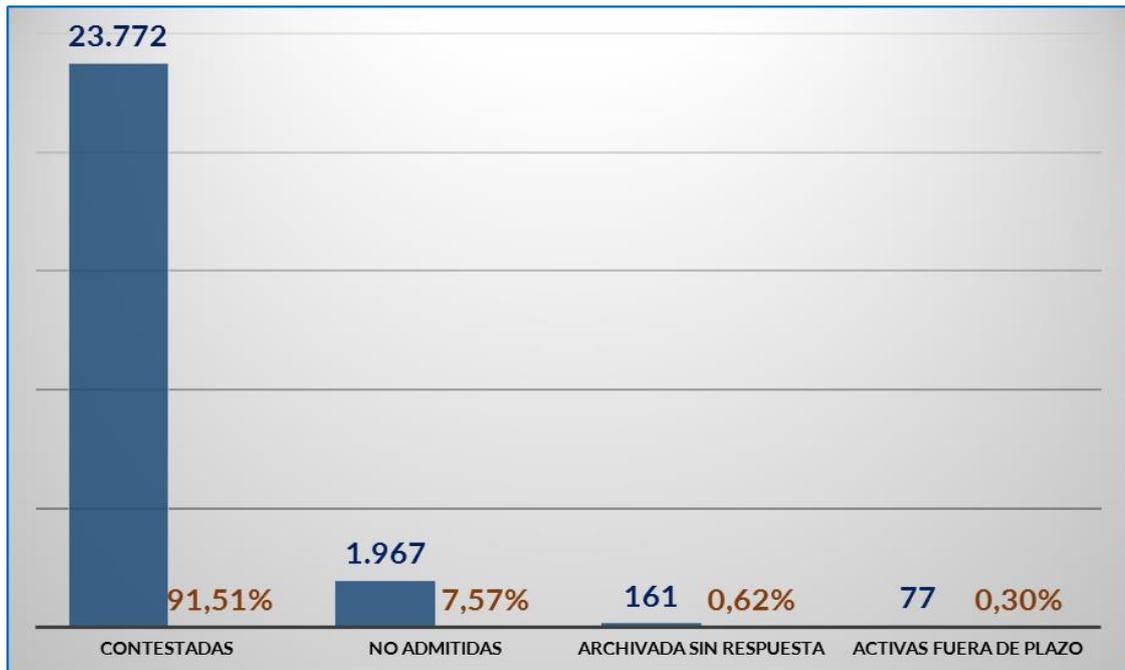
En el Anexo 2 se ofrecen los datos de tipo de SyR por cada una de las materias.



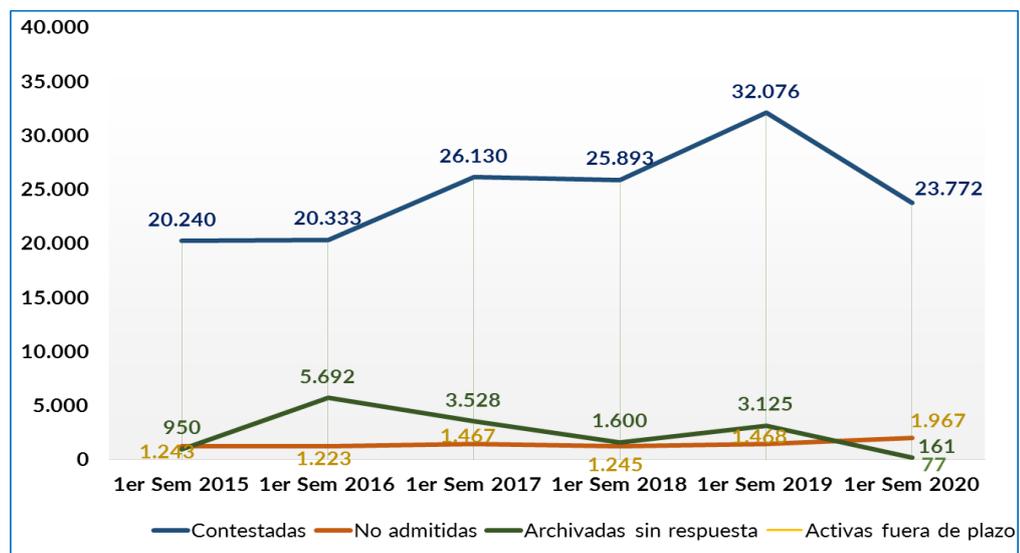
2.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR

2.4.1. Datos globales

Este apartado muestra el resultado final de la gestión realizada por las Unidades sobre aquellas SyR que les fueron asignadas durante el primer semestre del año 2020.



Los datos de los cuatro años, en valores absolutos y relativos, sobre la tramitación de cada tipo de terminación y la variación porcentual del primer semestre 2020 frente al resto de años se ofrecen a continuación:





	1 ^{er} Semestre 2015	1 ^{er} Semestre 2016	1 ^{er} Semestre 2017	1 ^{er} Semestre 2018	1 ^{er} Semestre 2019	2 ^{do} Semestre 2020
Contestadas	20.240	20.333	26.130	25.893	32.076	23.772
No admitidas	1.243	1.223	1.467	1.245	1.468	1.967
Archivadas sin respuesta	950	5.692	3.528	1.600	3.125	161
Activas fuera de plazo ⁸	--	--	--	--	--	77
Total	22.433	27.248	31.125	28.738	36.669	25.977

	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
Contestadas	0,46%	28,51%	-0,91%	23,88%	-25,89%
No admitidas	-1,61%	19,95%	-15,13%	17,91%	33,99%
Archivadas sin respuesta	499,16%	-38,02%	-54,65%	95,31%	-94,85%
Total	21,46%	14,23%	-7,67%	27,60%	-29,16%

El análisis de los datos de variación interanual permite destacar el descenso de las SyR que finalmente han quedado sin respuesta en el primer semestre del año 2020.

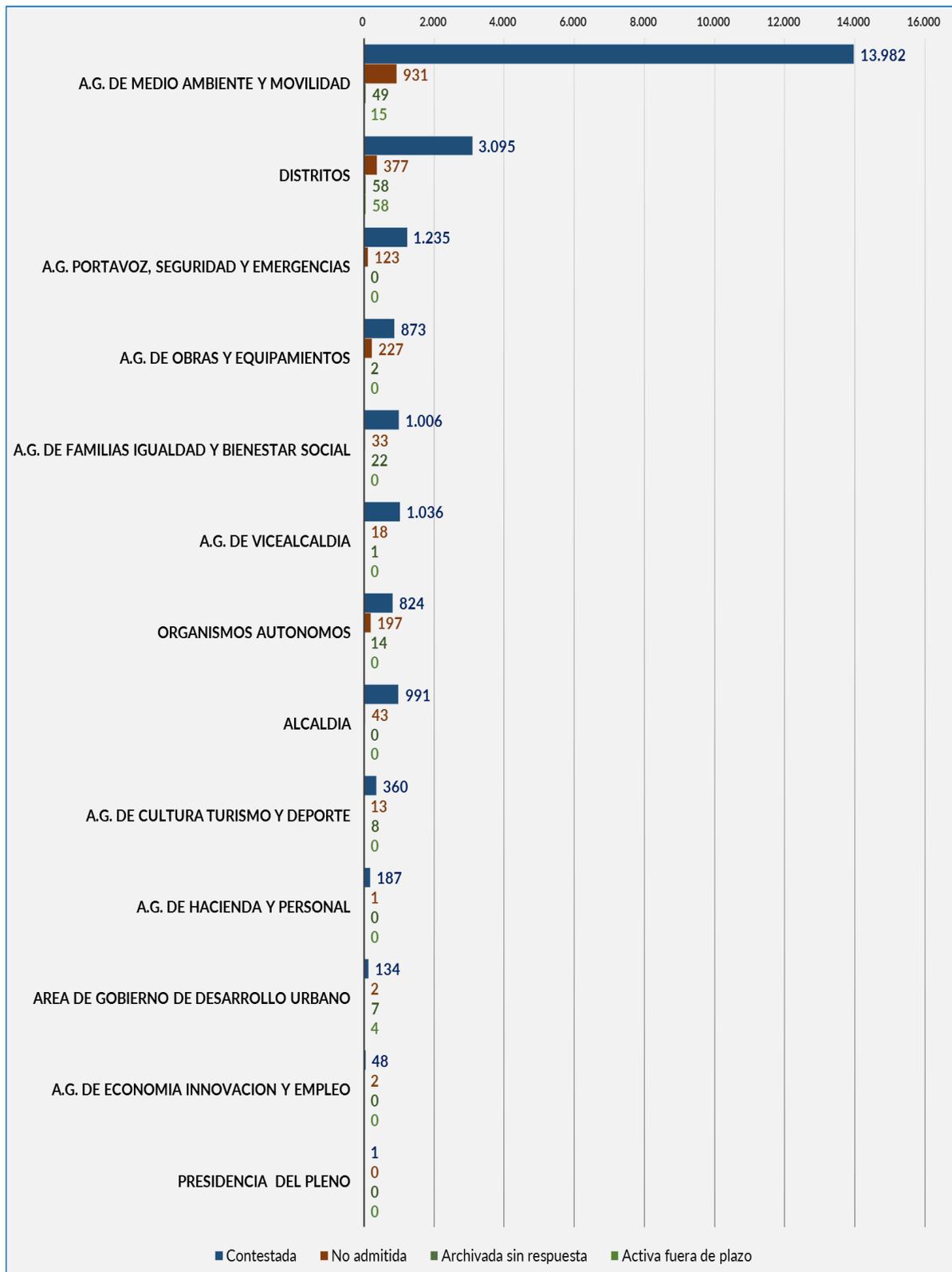
En el anexo 6 de este informe se recogen los datos de gestión por materia y submateria.

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, Organismos Autónomos, Coordinación de la Alcaldía y la Presidencia del Pleno.

En las tablas y gráficos siguientes se muestra la información ordenadas de la mayor a la menor tramitación para el periodo de presentación primer semestre 2020:

⁸ Este estado de gestión se activó durante el período de alarma declarado por el Gobierno de la Nación por la pandemia de la Covid-19

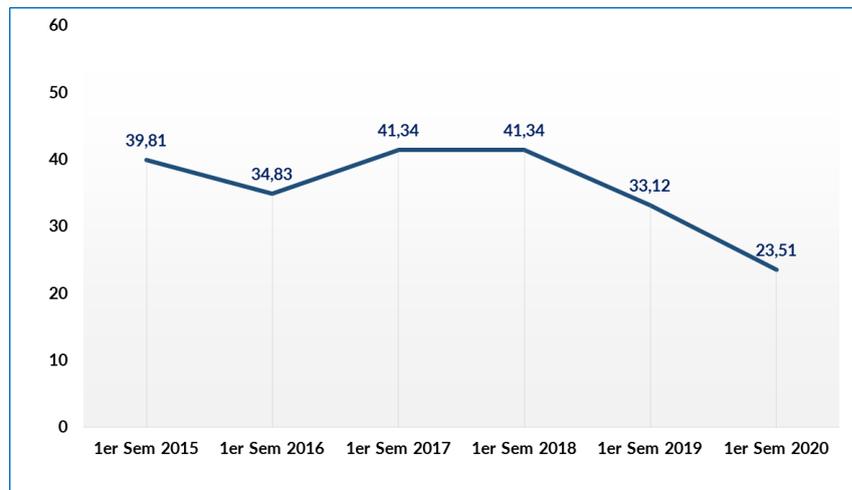


2.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

Los principales indicadores que permiten evaluar el tiempo de respuesta son el tiempo medio y los porcentajes de SyR contestadas (respecto a las tramitadas) por tramos de días.

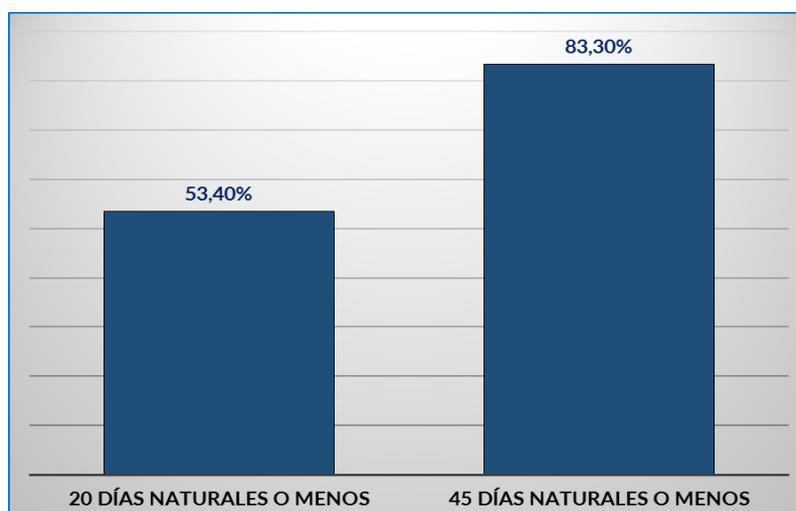
El tiempo medio para el primer semestre 2020, ha sido de **24 días naturales**.

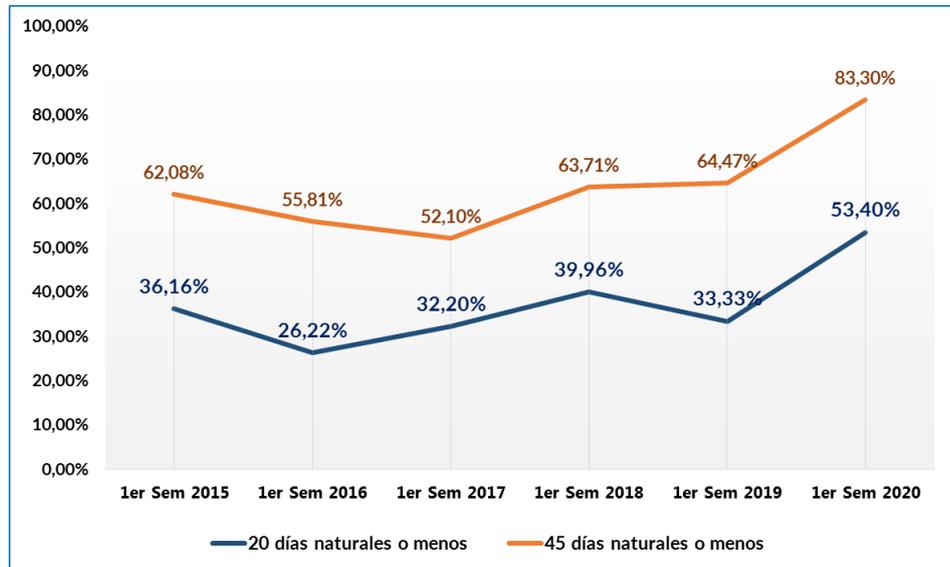
Los datos de los cuatro años y la variación porcentual del tiempo del primer semestre 2020 respecto al de los otros tres se muestran en el siguiente gráfico:



SyR Generales	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
Tiempo medio	-4,98	6,51	0,00	-8,22	-9,61

En cuanto a los porcentajes de SyR con respuesta por tramos de días naturales:





SyR Generales	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
20 días naturales o menos	-27,49%	22,81%	24,10%	-16,59%	60,21%
45 días naturales o menos	-10,10%	-6,65%	22,28%	1,19%	29,21%

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, Distritos y en la Agencia Tributaria de Madrid, que actúan como unidades informantes.

Tal y como se indicó anteriormente, en el primer semestre del año 2020 tuvieron entrada un total de 2.843 solicitudes (incluyen las 64 que fueron dadas de alta directamente desde la el Servicio de sugerencias y reclamaciones).

Sobre esta entrada de SyR Tributarias (2.843), un total de 127 (4,47%), en la fase de supervisión se cambiaron por su contenido a SyR Generales o a peticiones de información generales. Por tanto, el número final de SyR que fueron gestionadas y tramitadas por el Departamento de SyR Tributarias en el primer semestre del año 2020 fue 2.716.



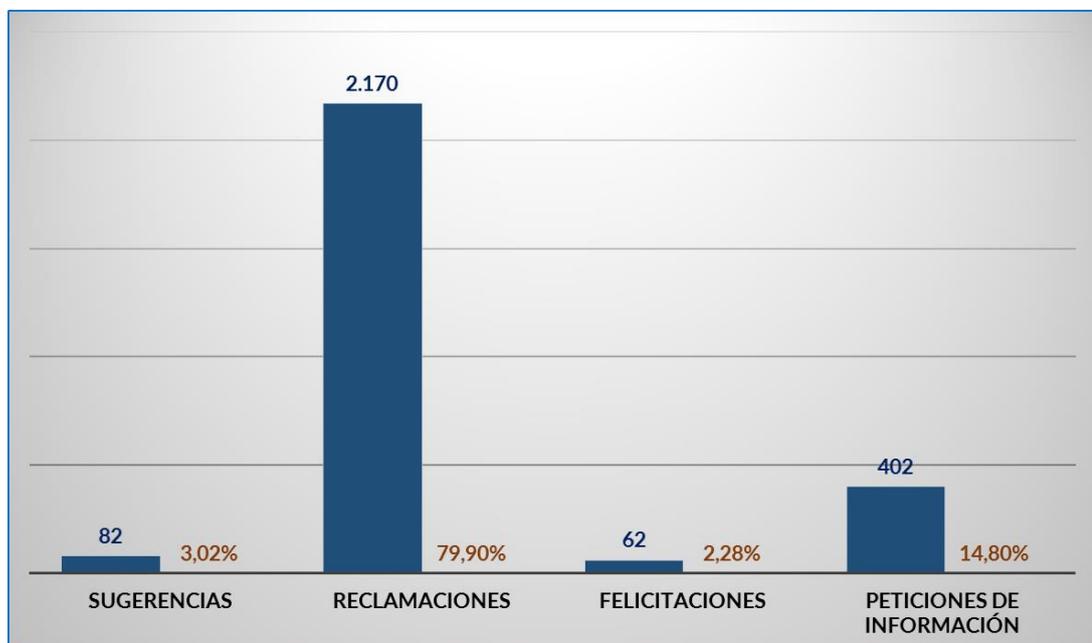
VARIACIÓN INTERANUAL					
	1er Semestre 2015/2016	1er Semestre 2016/2017	1er Semestre 2017/2018	1er Semestre 2018/2019	1er Semestre 2019/2020
SyR Tributarias	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-10,16%

En el primer semestre del 2020 se ha producido un descenso del 10% de las SyR Tributarias que se tramitaron a través del Sistema.

El número de SyR Tributarias gestionadas durante el primer semestre 2020 fue 2.716 (307 menos que en el primer semestre del año 2019).

3.1. TIPO DE SyR

La distribución por tipo de solicitud para el primer semestre del año 2020 es la siguiente:



Los datos de evolución por tipo de SyR para el período 2015-2020 se muestran en la tabla que se incluye a continuación:

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



	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
Sugerencias	4,40%	-20,53%	-12,58%	-4,55%	-34,92%
Reclamaciones	5,68%	-1,73%	12,32%	1,77%	-12,07%
Felicitaciones	45,24%	-9,84%	5,45%	-27,59%	47,62%
Peticiones de información	44,34%	60,78%	30,89%	20,19%	3,88%
Total	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-10,16%

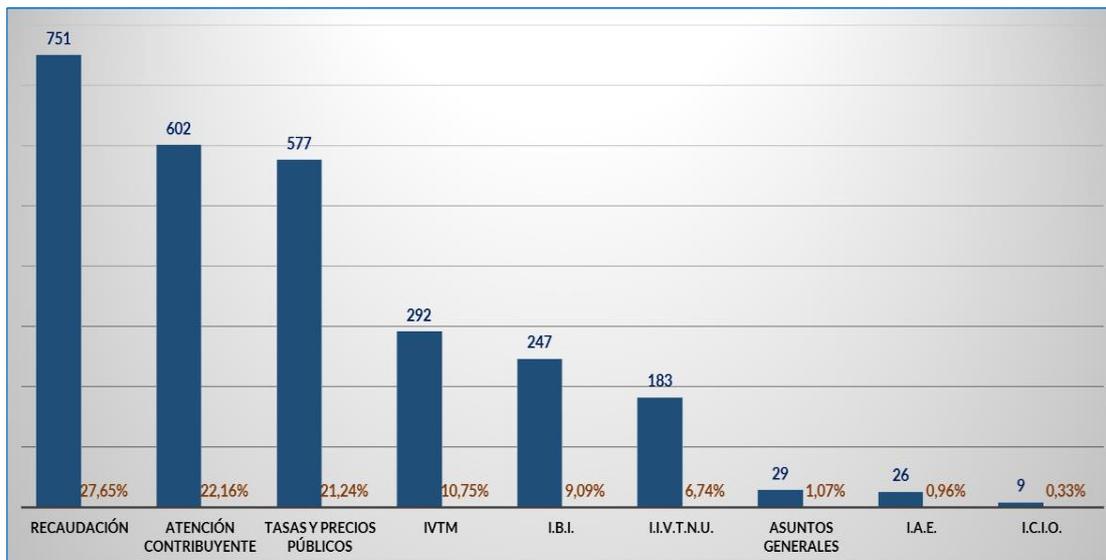
Varios aspectos se pueden destacar en el análisis por tipo de SyR tributarias. En primer lugar el descenso muy importante de las reclamaciones 35% y, también, en el caso de las sugerencias, si bien en este caso solo se sitúa en torno al 12% y, fundamentalmente, el importante incremento porcentual de las felicitaciones, que experimenta un ascenso del 48%.

3.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

En el primer semestre 2020, la materia “Recaudación” es la que ha presentado mayor número de solicitudes, 751, lo que supone el 28% de todas las SyR de carácter tributario. La segunda en importancia es la materia “Atención al contribuyente”, que con 602 SyR recibidas supone el 22% del total. En el caso de esta materia, para el primer semestre del año 2020 mantiene el aumento que había iniciado en 2019.

El tercer lugar lo ocupa “Tasas y precios públicos” (que había sido la primera en el primer semestre de 2019), con un total de 577 solicitudes recibidas, el 21% del total, y muestra un descenso en el año 2020 respecto al primer semestre del 2019, con un valor porcentual de reducción del -42%.

El “IVTM” con 292 solicitudes, el 11% del total y el “IBI” con 247, el 9 %, son la cuarta y quinta en el escalafón del primer semestre de 2020. El resto de materias en las que se clasifican las SyR tributarias presentan valores porcentuales por debajo del 7%.



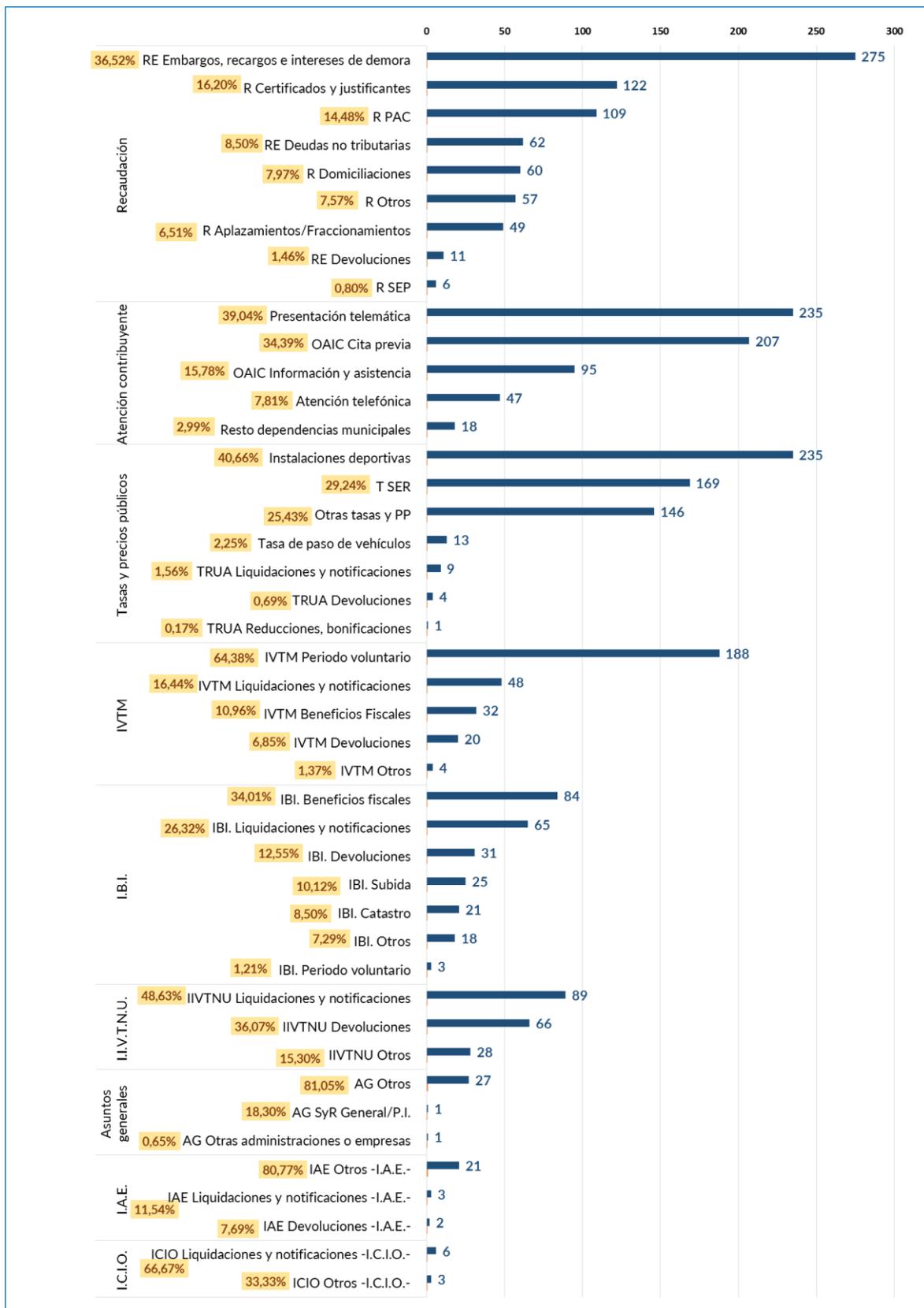
Los datos de número de SyR y el valor porcentual correspondiente respecto al total tramitado de cada uno de los cinco años, así como las variaciones porcentuales año a año, se muestran en las tablas siguientes:

Materia	1 ^{er} Semestre 2015	%	1 ^{er} Semestre 2016	%	1 ^{er} Semestre 2017	%	1 ^{er} Semestre 2018	%	1 ^{er} Semestre 2019	%	1 ^{er} Semestre 2019	%
Recaudación	916	38,02%	1.141	43,87%	955	36,58%	889	30,27%	643	21,27%	751	27,65%
Atención contribuyente	245	10,17%	390	14,99%	509	19,49%	407	13,86%	450	14,89%	602	22,16%
Tasas y precios públicos	185	7,68%	262	10,07%	357	13,67%	881	30,00%	997	32,98%	577	21,24%
I.V.T.M.	500	20,76%	392	15,07%	316	12,10%	289	9,84%	454	15,02%	292	10,75%
I.B.I.	377	15,65%	307	11,80%	274	10,49%	246	8,38%	206	6,81%	247	9,09%
I.I.V.T.N.U.	99	4,11%	77	2,96%	145	5,55%	144	4,90%	207	6,85%	183	6,74%
Asuntos generales	24	1,00%	9	0,35%	43	1,65%	66	2,25%	32	1,06%	29	1,07%
I.A.E.	6	0,25%	13	0,50%	8	0,31%	11	0,37%	7	0,23%	26	0,96%
I.C.I.O.	6	0,25%	10	0,38%	4	0,15%	4	0,14%	27	0,89%	9	0,33%
Oficina del Defensor del Contribuyente	51	2,12%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Materia	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
Recaudación	24,56%	-16,30%	-6,91%	-27,67%	16,80%
Atención contribuyente	59,18%	30,51%	-20,04%	10,57%	33,78%
Tasas y precios públicos	41,62%	36,26%	146,78%	13,17%	-42,13%
I.V.T.M.	-21,60%	-19,39%	-8,54%	57,09%	-35,68%
I.B.I.	-18,57%	-10,75%	-10,22%	-16,26%	19,90%
I.I.V.T.N.U.	-22,22%	88,31%	-0,69%	43,75%	-11,59%
Asuntos generales	-62,50%	377,78%	53,49%	-51,52%	-9,38%
I.A.E.	116,67%	-38,46%	37,50%	-36,36%	271,43%
I.C.I.O.	66,67%	-60,00%	0,00%	575,00%	-66,67%
Oficina del Defensor del Contribuyente	-100,00%	---	---	---	---
Total	7,97%	0,38%	12,49%	2,93%	-10,16%

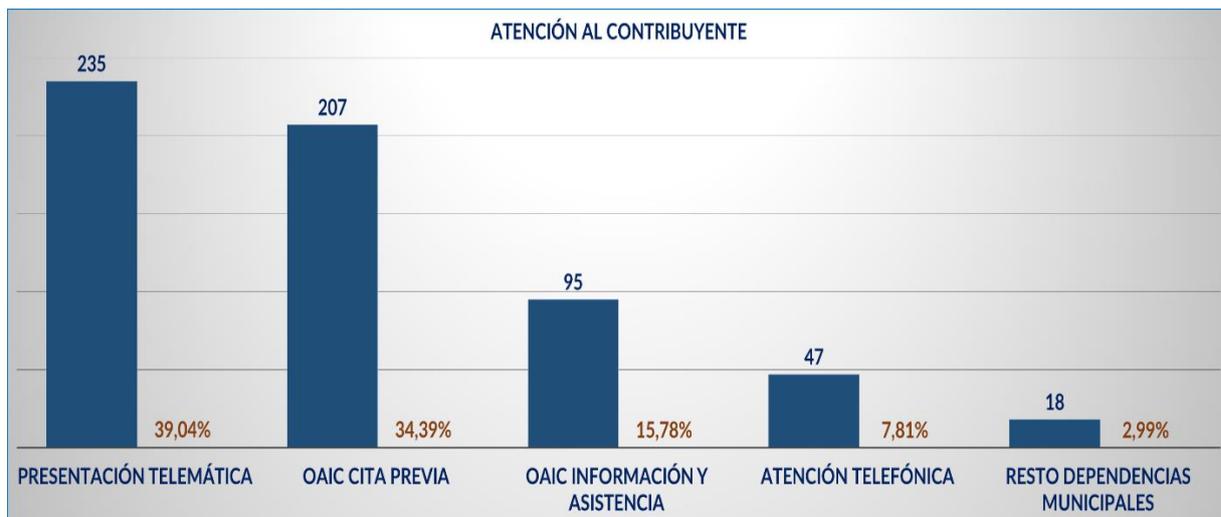
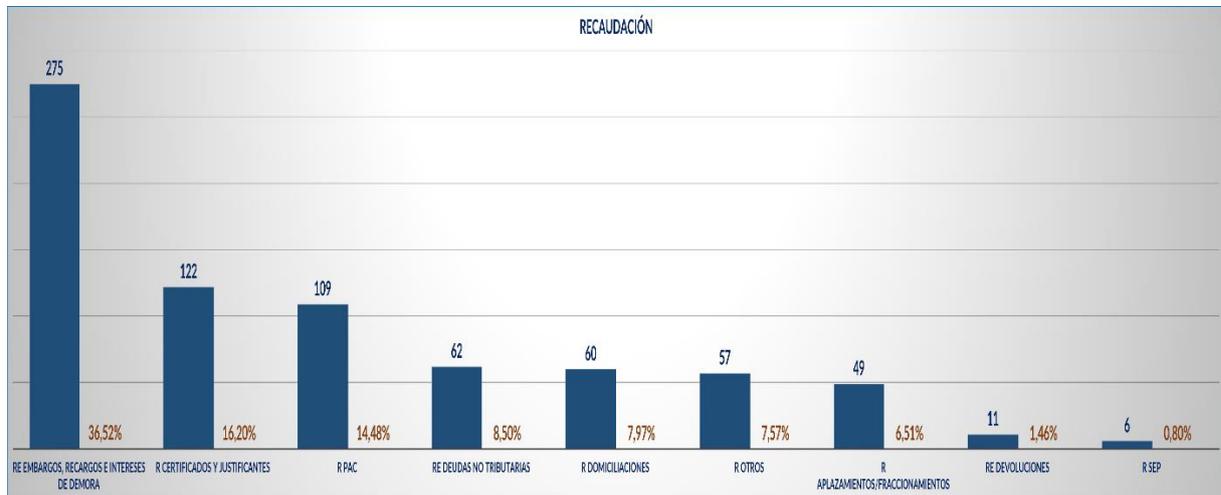


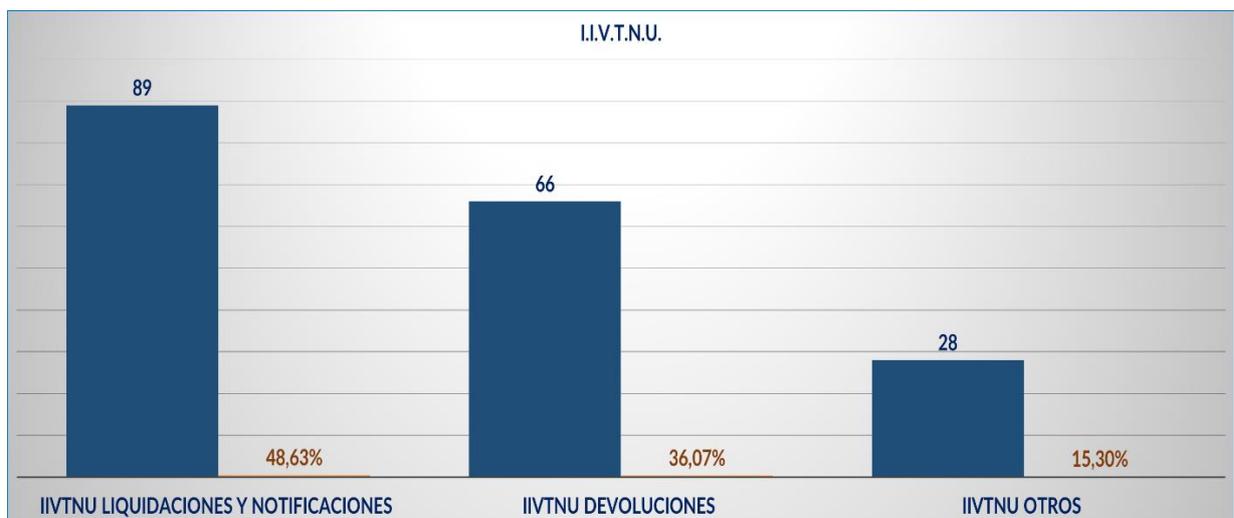
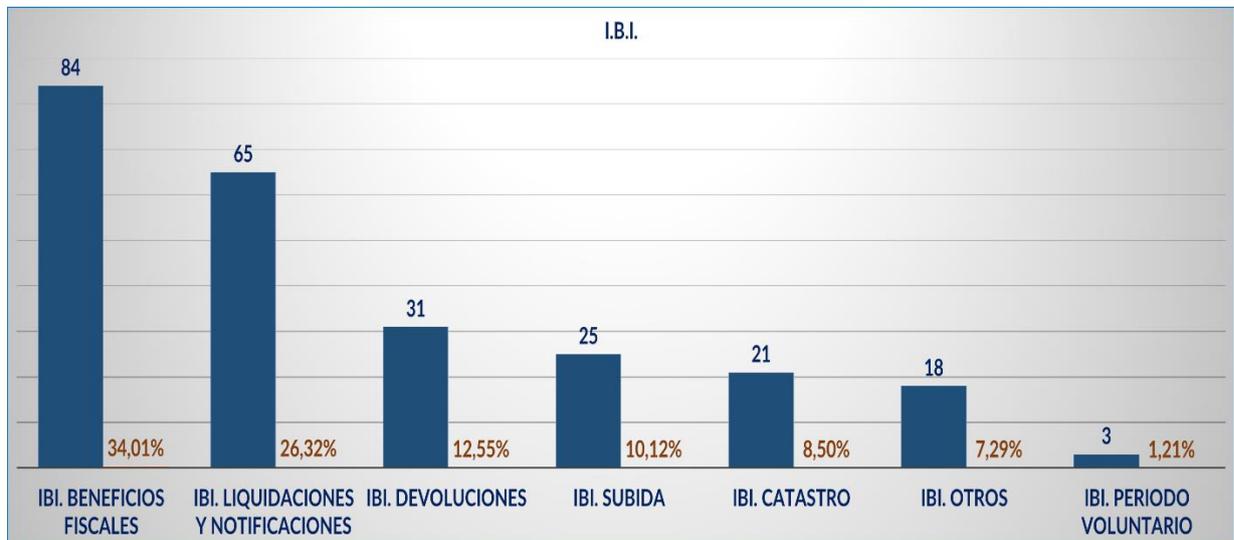
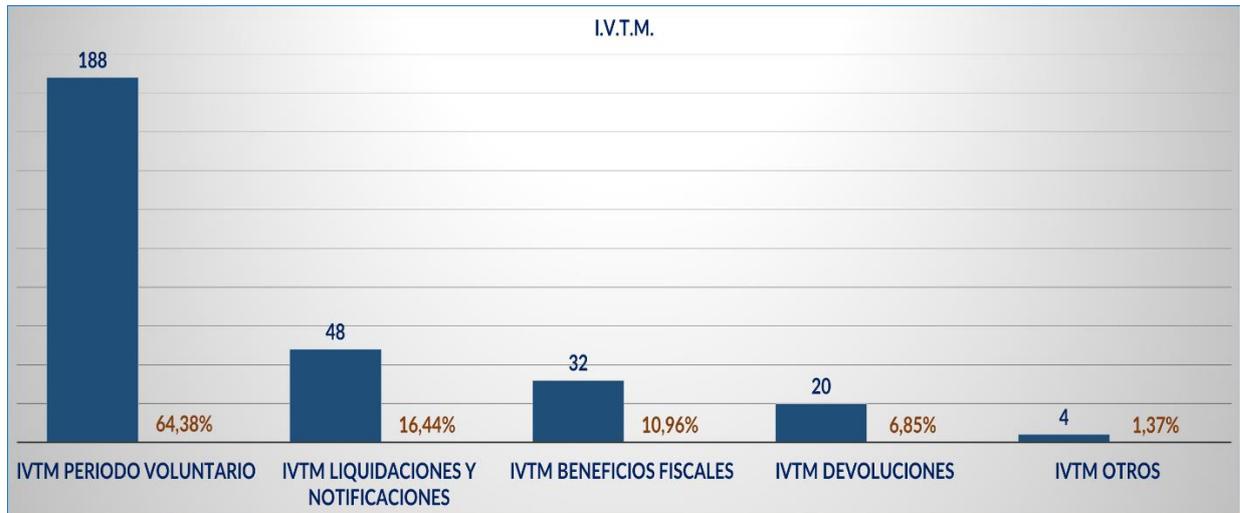
La distribución por submaterias de cada materia se muestra a continuación:

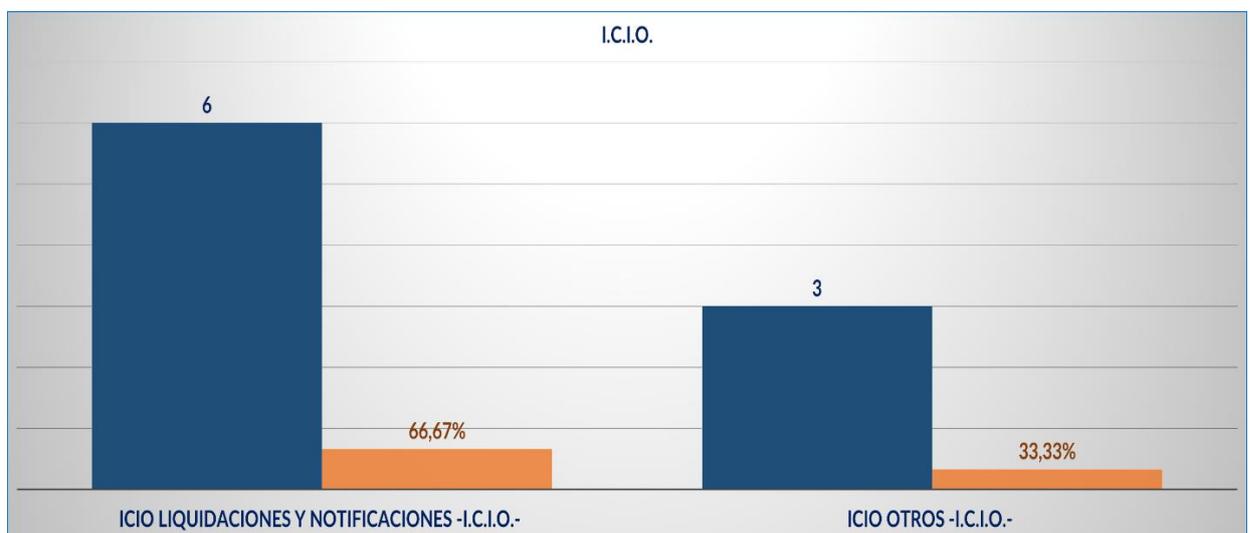
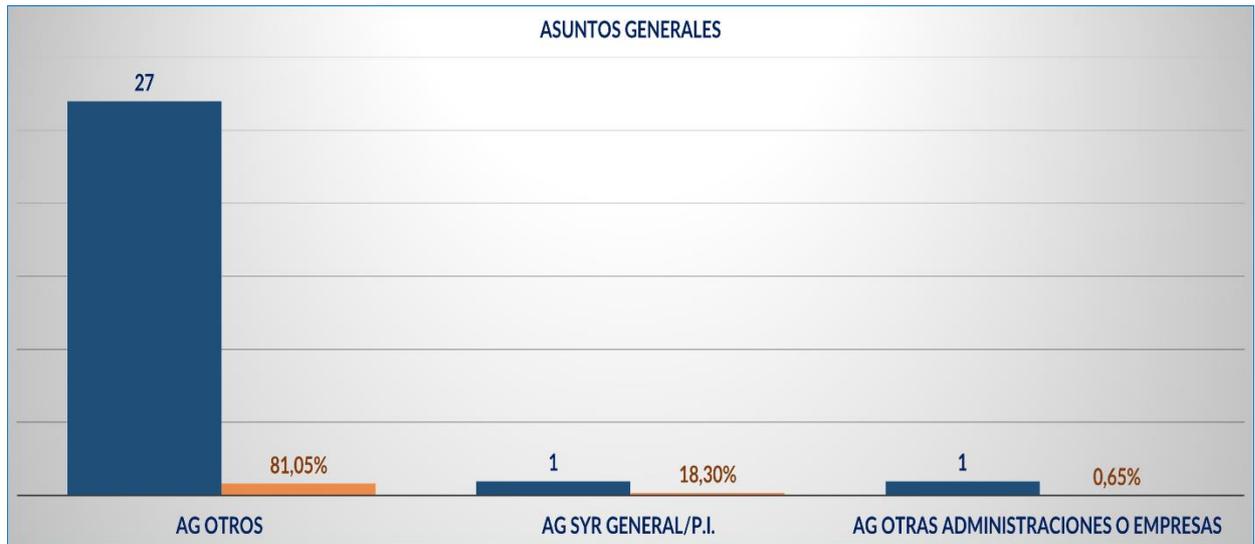




A continuación se muestran gráficos de cada materia con información numérica y porcentual de las submaterias.









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 2020:

Submateria	1 ^{er} Semestre 2020
Recaudación ejecutiva-Embargos, recargos e intereses de demora	275
Presentación telemática	235
Instalaciones deportivas	235
OAIC Cita previa	207
IVTM Periodo voluntario	188
Tasas-SER	169
Otras tasas y Precios Públicos	146
Recaudación-Certificados y justificantes	122
Recaudación-PAC	109

Embargos, recargos e intereses de demora - 275 SyR: a partir de la declaración del estado de alarma, muchas de las quejas referidas a embargos se refieren a la mala situación económica sobrevenida y, por tanto, a la percepción de que no deberían ejecutarse.

Junto a lo anterior, otro grupo numeroso de reclamaciones están referidas a la no recepción, por parte de los contribuyentes, de la notificación de la carta de pago de embargos, recargos e intereses de demora, etc., que se devengan cuando no se abonan las deudas tributarias en su correspondiente periodo voluntario de pago.

La Ley 58/2003 de 17 de diciembre, General Tributaria, dispone que el período ejecutivo se inicia el día siguiente al del vencimiento del plazo establecido para el ingreso de las deudas tributarias, por lo que el procedimiento de apremio se pone en marcha mediante providencia notificada al obligado tributario y, este, remite su queja al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones cuando no recibe dicha notificación.

Otro grupo de reclamaciones se refieren también a la disconformidad con el devengo de la deuda tributaria que da lugar al inicio de la vía ejecutiva al no haber procedido al abono de la misma; así como a la falta de información de cómo obtener el pertinente documento de pago de la deuda tributaria en ejecutiva.

Presentación telemática -235 SyR: la tramitación telemática ha aumentado como consecuencia del cierre de las Oficinas de Atención e Información al Contribuyente, por lo que las incidencias y problemas habituales han experimentado un aumento, produciendo bloqueos y saturación en algunos momentos.

Esta submateria engloba todas las cuestiones referidas a la relación en línea de la ciudadanía, en su calidad de contribuyente, con el Ayuntamiento, a través de la web

municipal. Abarca aspectos fundamentalmente relativos al pago en línea de los tributos – impuestos y tasas -, así como de los precios públicos municipales, el acceso por parte de los usuarios a "Mi carpeta" en el ámbito directa o indirectamente tributario, y, entre otros, la descarga y tramitación, en línea, de formularios para el pago de impuestos como el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones, y Obras (ICIO), o el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana – plusvalía - (IIVTNU).

Debe destacarse que en el segundo trimestre, además, aumentaron las reclamaciones de los contribuyentes referentes al pago telemático, en concreto del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (que tiene su periodo voluntario de pago desde el 1 de abril al 31 de mayo).

Instalaciones deportivas. Tasas y precios públicos - 235 SyR: esta submateria se ha visto afectada por el cierre de los Centros Deportivos Municipales como consecuencia de las restricciones a la movilidad adoptadas en el marco del estado de alarma. Las reclamaciones referidas a esta submateria conciernen a aspectos relacionados con el pago de los Precios Públicos por la Prestación de Servicios en Centros deportivos y Casas de Baños, de ahí que la mayor parte de las reclamaciones que han entrado en el Sistema solicitaban la devolución del pago de los precios públicos abonados.

También se mantienen numerosas quejas mostrando disconformidad con el pago del importe abonado en concepto de precio público debido a la falta de prestación del servicio en los diferentes Centros Deportivos Municipales, a causa de obras realizadas o de la dificultad en la cobertura de las bajas del personal.

OAIC Cita previa - 207 SyR: la apertura de las OAIC tras el confinamiento domiciliario (inicialmente una y después la totalidad), con menos personal para cumplir con las condiciones de seguridad, ha producido demoras en la obtención de cita a las que se ha unido a la sobrecarga en la aplicación de cita previa tanto si se obtenía a través del teléfono de atención 010 como por la página web.

Impuesto de vehículos de tracción mecánica. Periodo voluntario - 188 SyR: las reclamaciones referidas a esta submateria conciernen, durante el primer semestre del 2020, y, especialmente, en el primer trimestre del año, a aspectos relacionados con el pago de este impuesto.

El aumento de las quejas trae causa de la apertura del periodo voluntario de pago del IVTM. Si bien el período impositivo del IVTM coincide con el año natural (excepto cuando se realiza la primera adquisición del vehículo, bajas definitivas o por robo); y se devenga el primer día del período impositivo, esto es, el 1 de enero, su periodo voluntario de pago abarca del 1 de abril al 31 de mayo. Es esta la causa por la que se reciben un mayor número de reclamaciones durante este trimestre, que se corresponden, en su mayoría, con la disconformidad de ciudadano con el pago del IVTM por la venta del vehículo, haberse trasladado de municipio de residencia, o no haber recibido el correspondiente recibo en su domicilio, entre otras.



Tasa por el servicio de estacionamiento regulado (Tasa SER)-Tasas y precios públicos

- 169 SyR: las quejas y también las sugerencias sobre esta submateria están relacionadas con: las medidas adoptadas por el Ayuntamiento durante el confinamiento domiciliario, peticiones de supresión/suspensión de la tasa. Posteriormente, una vez adoptada la suspensión, las reclamaciones hacen referencia a la petición de devolución proporcional de la tasa de residentes, a quejas por el levantamiento de la suspensión, a solicitudes de supresión o bonificaciones para determinados colectivos, etc.

Con carácter general, las reclamaciones han estado referidas a las incidencias producidas en la tramitación de pago de la tasa que dio lugar a inexistencia de alta, o a la no renovación de la correspondiente autorización. Las quejas sobre la renovación de la autorización (que devenga una tasa de carácter anual o mensual) también se ha mantenido.

Otras tasas y precios públicos - Tasas y precios públicos -146 SyR: esta submateria engloba todas aquellas tasas y precios públicos que, por su menor relevancia en el ámbito del sistema de Sugerencias y Reclamaciones, no se configuran como una submateria concreta.

Las quejas o sugerencias se refieren, con carácter general, a la disconformidad con el importe abonado en concepto de precios públicos por prestaciones de servicios para actividades sociales-culturales, culturales y de esparcimiento. El objeto de las reclamaciones principalmente es el 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.

Certificados y justificantes - 122 SyR: las solicitudes incluidas en esta Submateria están relacionadas con la obtención de certificados y justificantes. En este sentido, indicar que la situación derivada de la declaración del Estado de Alarma, el trabajo a distancia aplicado en los primeros meses en la Agencia Tributaria de Madrid, que produjo retrasos sobre todo en los envíos postales, ha sido el principal motivo de entrada de solicitudes en el Sistema SyR.

Pago a la Carta - Recaudación - 109 SyR: esta submateria trata todas las cuestiones que atañen a la modalidad de domiciliación de algunos tributos municipales denominada Pago a la Carta (PAC). El PAC permite el fraccionamiento del pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y Tasa de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA), en 9, 5, 3 ó 2 plazos, en función de la periodicidad elegida (mensual, bimestral, trimestral o semestral) por la ciudadanía. Los contribuyentes que suscriben el PAC reciben, a cambio, una bonificación en la cuota de ambos tributos. Las quejas en este caso se refieren, en su mayoría, al desconocimiento de los efectos del PAC que se ha dado de alta, al entender, por ejemplo, que su PAC tendrá efectos en el ejercicio actual cuando



sus efectos, al depender del momento en el que se da de alta el mismo, son para el ejercicio siguiente.

También se recibieron quejas por la demora de las devoluciones en los supuestos en que los pagos anticipados son superiores a la suma de las liquidaciones de los tributos adheridos al plan, así como respecto al retraso en la recepción de las cartas informativas del PAC. Las comunicaciones de los planes de PAC se realizan a través de carta normalizada, que recoge las fechas de los cargos de los plazos contratados y de la liquidación final (día 15 de diciembre o inmediato hábil siguiente), al titular del PAC al inicio de cada ejercicio fiscal.

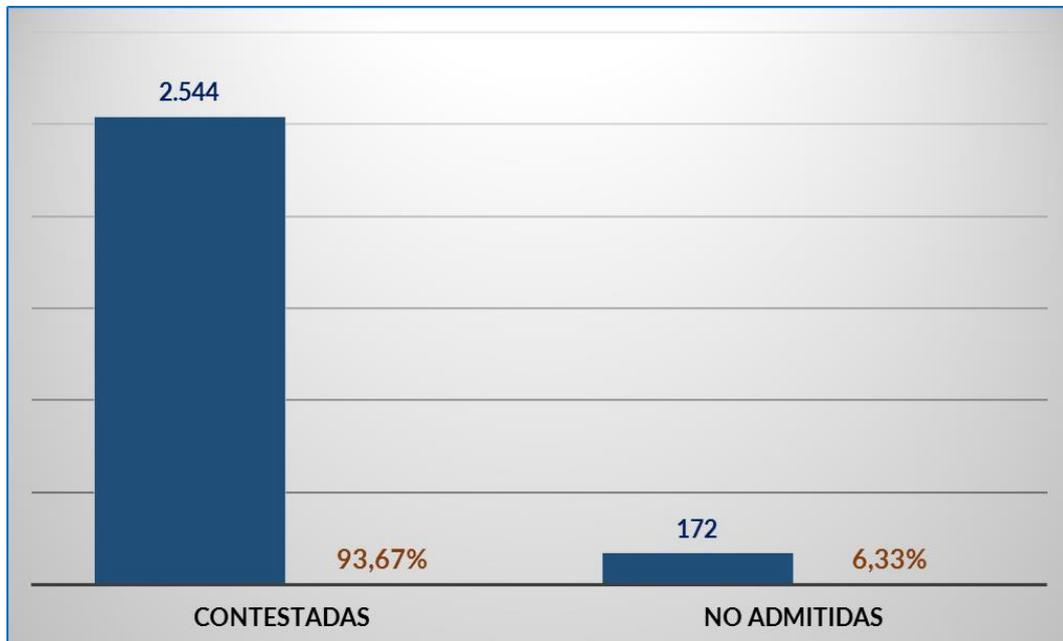
El análisis de las materias y submaterias se completa con un listado que muestra la evolución y el comportamiento que han tenido las 15 submaterias que más SyR han recibido en los primeros semestres del año 2016-2020:

SUBMATERIA 1º semestre 2020	SUBMATERIA 1º semestre 2019	SUBMATERIA 1º semestre 2018	SUBMATERIA 1º semestre 2017	SUBMATERIA 1º semestre 2016
RE Embargos, recargos e intereses de demora	Instalaciones deportivas	T Instalaciones deportivas	Presentación telemática	R Certificados y justificantes
Instalaciones deportivas	IVTM Período voluntario	NUEVA T Devoluciones (Tasas)	R Certificados y justificantes	RE Deudas no tributarias
Presentación telemática	Presentación telemática	R Certificados y justificantes	RE Deudas no tributarias	IVTM Liquidaciones
OAIC Cita previa	Otras tasas y PP	NUEVA R PAC	R PAC	R Domiciliaciones
IVTM Período voluntario	R PAC	R Domiciliaciones	T Devoluciones	NUEVA R PAC
SER	RE Embargos, recargos e intereses de demora	RE Deudas no tributarias	RE Embargos	RE Embargos
Otras tasas y PP	Atención telefónica	Presentación telemática	R Domiciliaciones	T SER (Tasas)
R Certificados y justificantes	IVTNU Liquidaciones y notificaciones	NUEVA RE Notificaciones	R Otros	OAIC Atención del funcionario
R PAC	SER	NUEVA IVTM Notificaciones	IVTM Notificaciones	Atención telefónica 010 Línea Madrid
OAIC Información y asistencia	R Otros	NUEVA OAIC Información y asistencia	NUEVA IBI. Beneficios fiscales	NUEVA R Otros
IVTNU Liquidaciones y notificaciones	OAIC Información y asistencia	IBI. Notificaciones	IVTM Liquidaciones	IVTM Notificaciones
IBI. Beneficios fiscales	R Certificados y justificantes	RE Embargos	OAIC Atención del funcionario	Presentación telemática
IVTNU Devoluciones	IVTNU Devoluciones	Atención telefónica 010 Línea Madrid	T SER (Devoluciones)	IBI. Liquidaciones
IBI. Liquidaciones y notificaciones	IVTM Liquidaciones y notificaciones	OAIC Atención del funcionario	Atención telefónica 010 Línea Madrid	T Otras tasas
RE Deudas no tributarias	RE Deudas no tributarias	IVTNU Devoluciones	IVTNU Liquidaciones	OAIC Información y asistencia

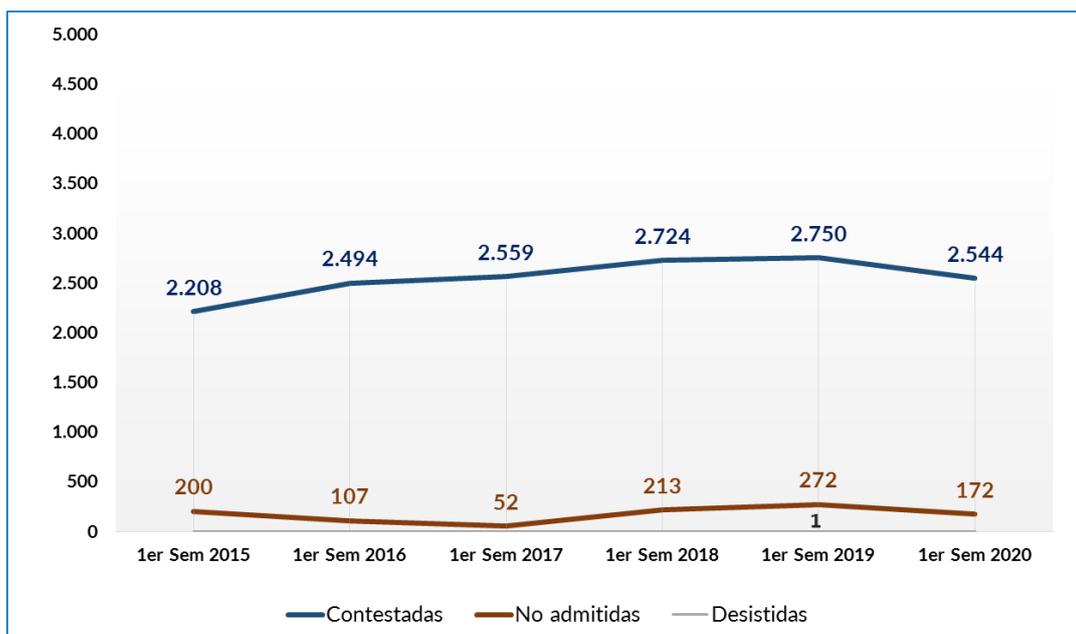
En el Anexo 4 se ofrecen los datos de tipo de expedientes para cada una de las materias.

3.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR

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



Los datos de los cinco años, en número y porcentaje sobre la tramitación total y la variación porcentual del número de SyR del primer de cada año con el anterior se muestran en el gráfico y tabla que se incluye a continuación:



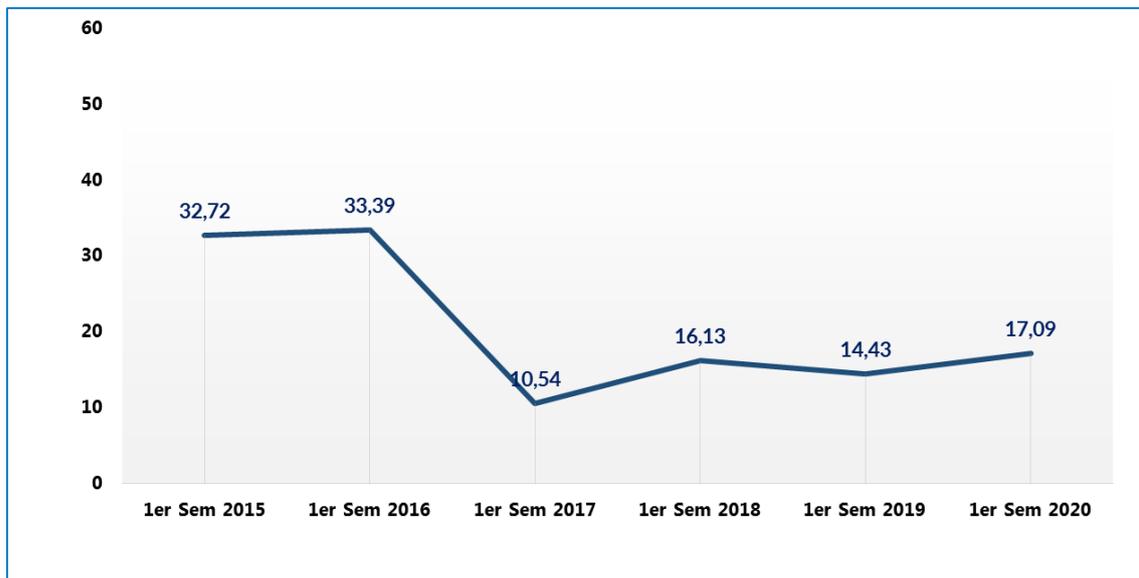
	VARIACIÓN INTERANUAL				
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
Contestadas	12,95%	2,61%	6,45%	0,95%	-7,49%
No admitidas	-46,50%	-51,40%	309,62%	27,70%	-36,76%
Desistidas	--	--	--	--	-100,00%
TOTAL	8,01%	0,38%	12,49%	2,93%	-10,16%

En el Anexo 7 de este informe se recogen los datos de gestión por materia y submateria.

3.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

Los indicadores para evaluar el tiempo de respuesta son el tiempo medio y los porcentajes de SyR contestadas (respecto a las tramitadas) por tramos de días.

En cuanto al tiempo medio, durante el primer semestre del año 2020 las SyR Tributarias han sido contestadas en **17 días naturales**.

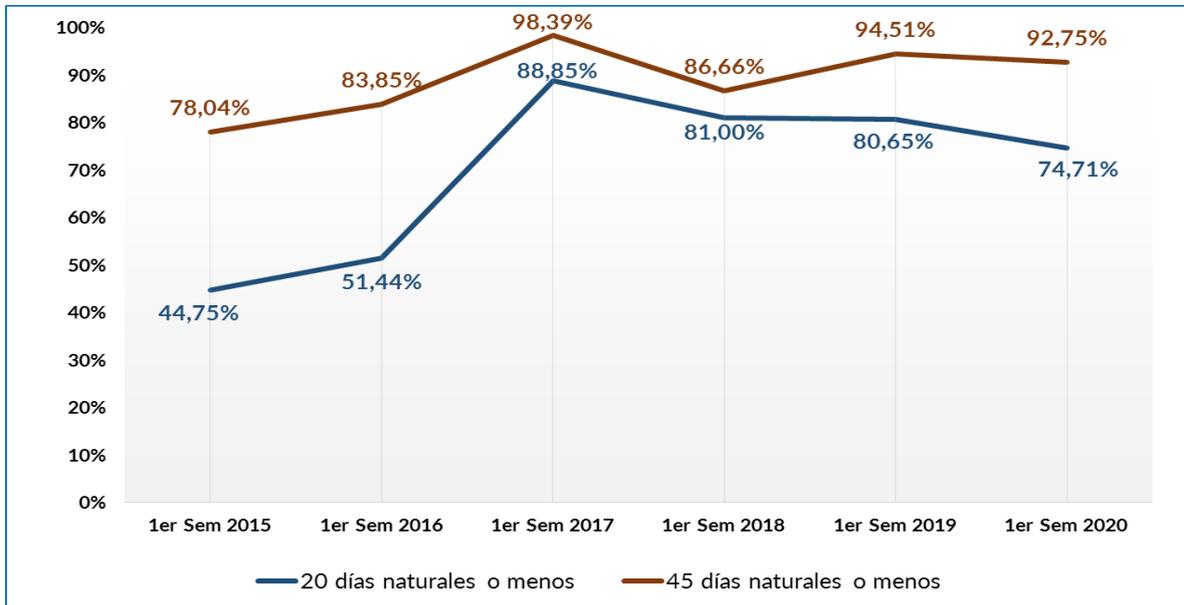


Los datos nos indican que durante el primer semestre del año 2020, en comparación con el del 2019 se ha producido una subida de más de dos días naturales en el tiempo medio de contestación. Hay que considerar las especiales circunstancias que asumió el Departamento de SyR tributarias, la adaptación al trabajo a distancia para explicar este aumento en el tiempo de respuesta.

En cuanto a los porcentajes de SyR con respuesta por tramos de días naturales, durante el primer semestre del año 2020, se han contestado el 75% en un plazo de 20 días naturales o menos y el 93%, en 45 naturales o menos. El análisis de la evolución

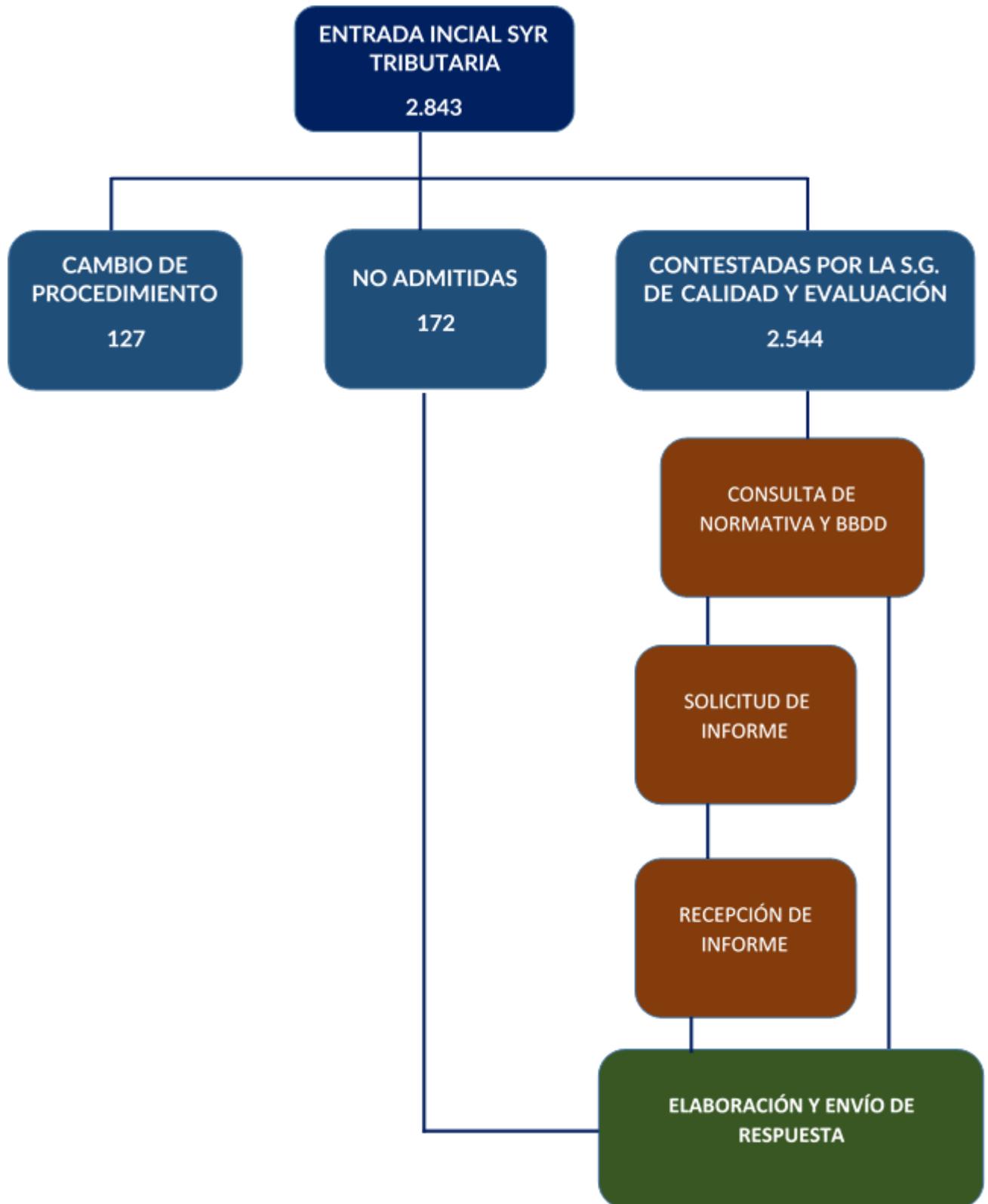


interanual y las variaciones porcentuales se muestra en el gráfico y la tabla que se incluye a continuación:



VARIACIÓN INTERANUAL					
	1 ^{er} Semestre 2015/2016	1 ^{er} Semestre 2016/2017	1 ^{er} Semestre 2017/2018	1 ^{er} Semestre 2018/2019	1 ^{er} Semestre 2019/2020
20 días naturales o menos	14,95%	72,73%	-8,84%	-0,43%	-7,37%
45 días naturales o menos	7,44%	17,34%	-11,92%	9,06%	-1,87%

Para finalizar el análisis realizado, se incluye el flujo de tramitación de las SyR de carácter tributario seguido por el Departamento de SyR Tributarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.





ANEXOS

**Anexo 1 Relación de unidades gestoras-Primer semestre año 2020**

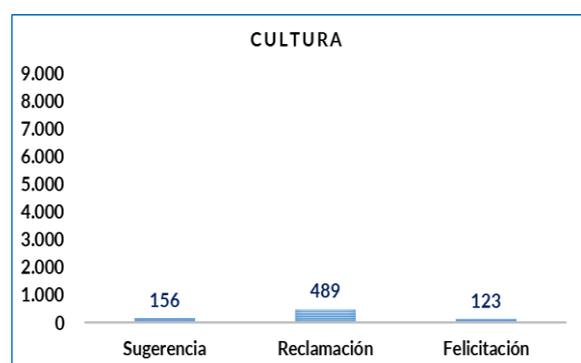
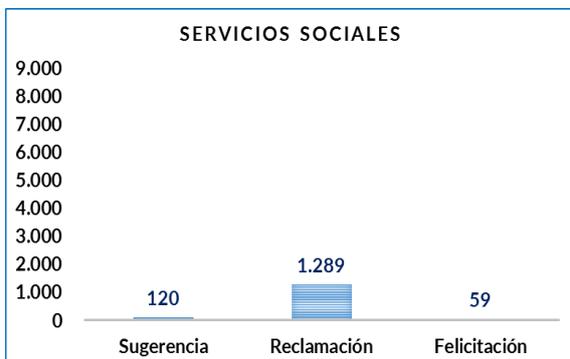
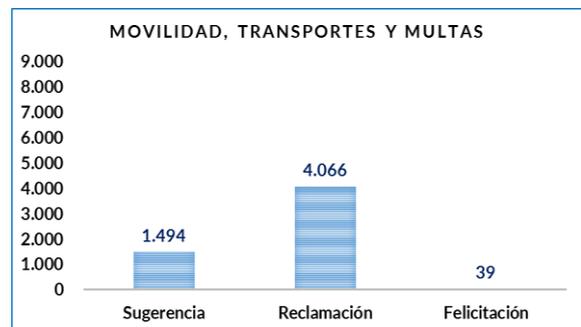
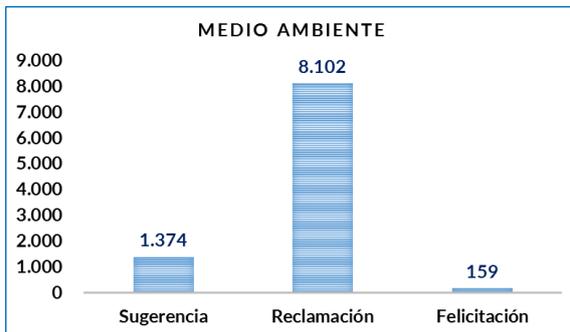
Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora
ALCALDÍA	GABINETE DE LA ALCALDÍA
	DIRECCIÓN GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL
PRESIDENCIA DEL PLENO	SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO
ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA	DIRECCIÓN GENERAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA
	DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD
	COORDINACIÓN GENERAL DE DISTRITOS, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
	DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA VICEALCALDÍA
	DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIAS IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES
	DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIAS INFANCIA EDUCACIÓN Y JUVENTUD
	DIRECCIÓN GENERAL CONCILIACIÓN Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL PARA LA IGUALDAD OPORTUNIDADES
	DIRECCIÓN GENERAL ATENCIÓN PRIMARIA, INTERVENCIÓN COMUNITARIA Y EMERGENCIA SOCIAL
	COORDINACIÓN GENERAL DE FAMILIAS IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL
	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO
ÁREA DE GOBIERNO DE PORTAVOZ SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN
	DIRECCIÓN GENERAL EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL
	DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA MUNICIPAL
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE HACIENDA Y PERSONAL
	DIRECCIÓN GENERAL CONTRATACIÓN Y SERVICIOS
	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
	DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA
	COORDINACIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN Y POLÍTICA FINANCIERA
ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO	DIRECCIÓN GENERAL DE LA EDIFICACIÓN
	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEAMIENTO
	DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN URBANÍSTICA
	DIRECCIÓN GENERAL DE VIVIENDA, REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN
ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS	DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS
	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO
	DIRECCIÓN GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS
	DIRECCIÓN GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO
ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y EMPLEO	DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO Y HOSTELERÍA
	INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO
	DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO
ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN
	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS
	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD
	DIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL
	DIRECCIÓN GENERAL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ
	DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	
	DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTE

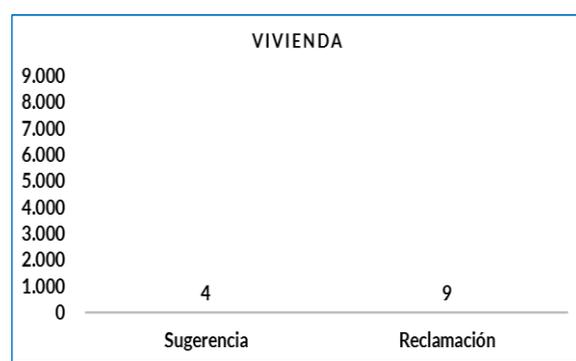
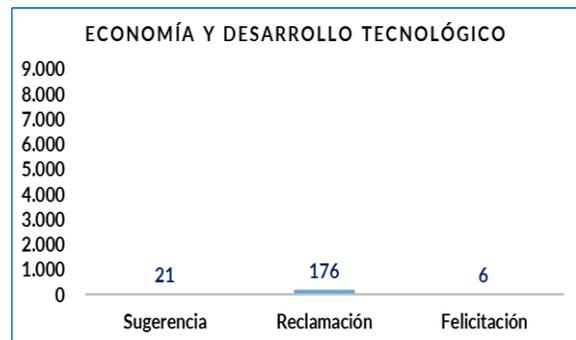
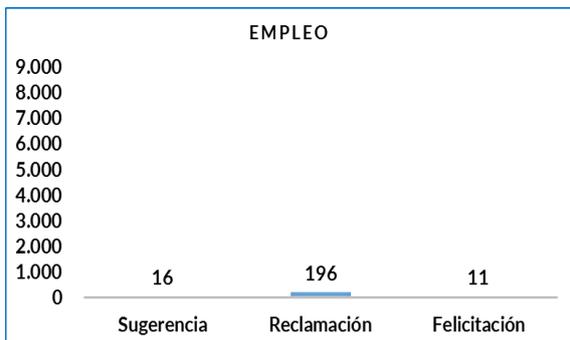
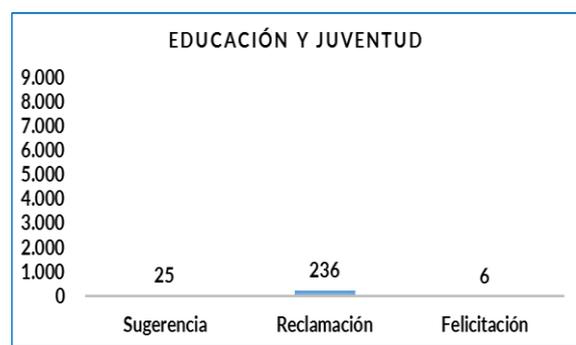
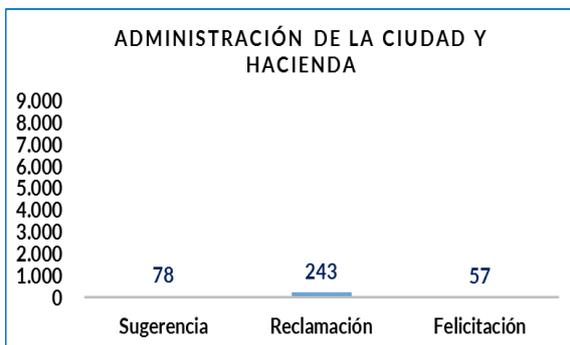
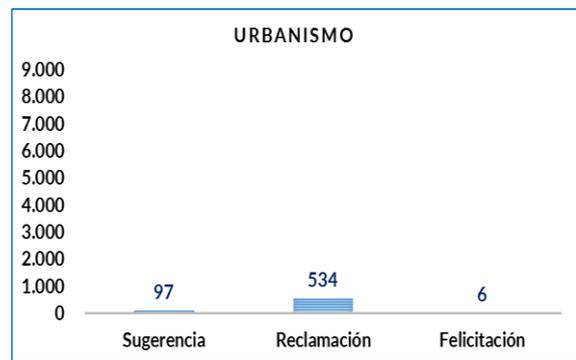
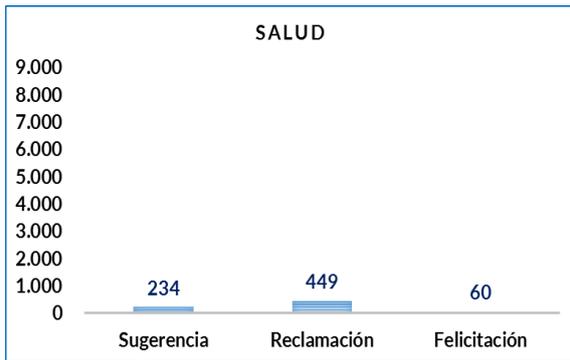


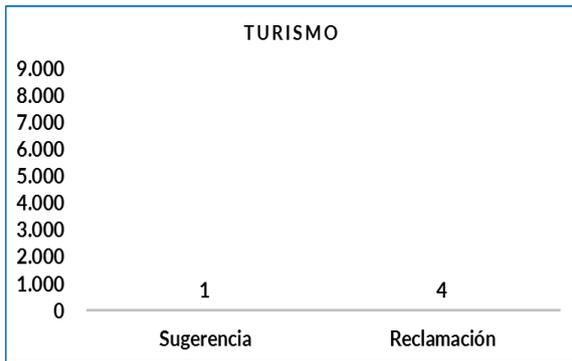
Alcaldía/Pleno/Áreas de Gobierno/Distritos/Organismos Autónomos	Unidad Gestora
ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA TURISMO Y DEPORTE	SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE CULTURA TURISMO Y DEPORTE
	DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS
	COORDINACIÓN GENERAL DE CULTURA, DEPORTES Y TURISMO
	DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL
	DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES
DISTRITOS	ARGANZUELA
	BARAJAS
	CARABANCHEL
	CENTRO
	CHAMARTÍN
	CHAMBERÍ
	CIUDAD LINEAL
	FUENCARRAL-EL PARDO
	HORTALEZA
	LATINA
	MONCLOA-ARAVACA
	MORATALAZ
	PUENTE DE VALLECAS
	RETIRO
	SALAMANCA
	SAN BLAS CANILLEJAS
	TETUÁN
USERA	
VICÁLVARO	
VILLA DE VALLECAS	
VILLAVERDE	
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	MADRID SALUD
	INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID
	AGENCIA PARA EL EMPLEO
	AGENCIA DE ACTIVIDADES



Anexo 2 - Distribución de SyR Generales por materias y tipos de SyR

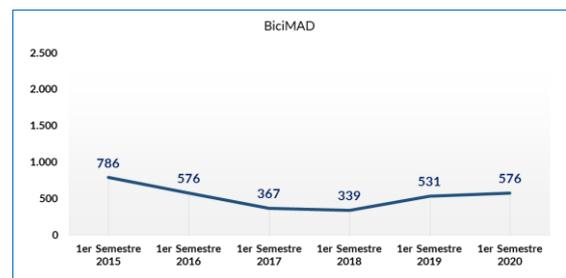
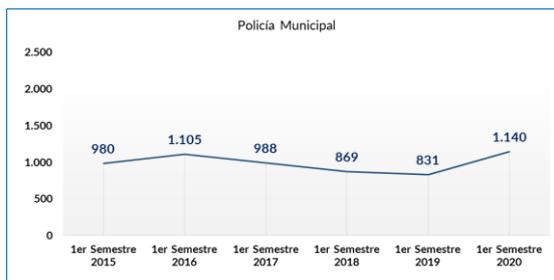
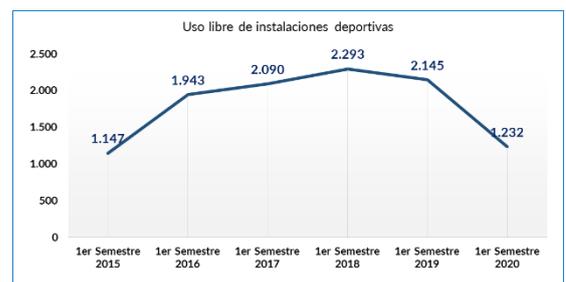
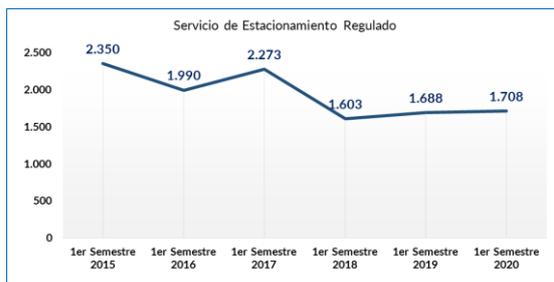
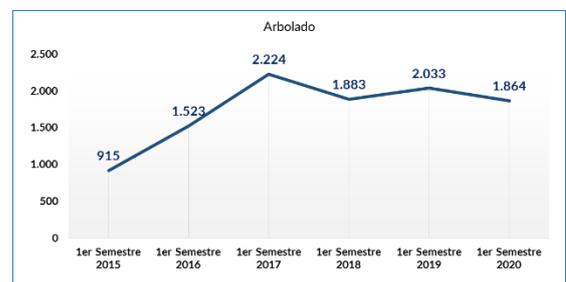
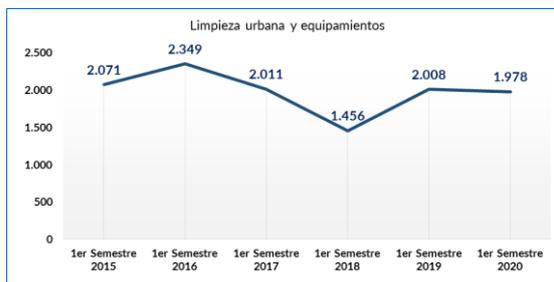
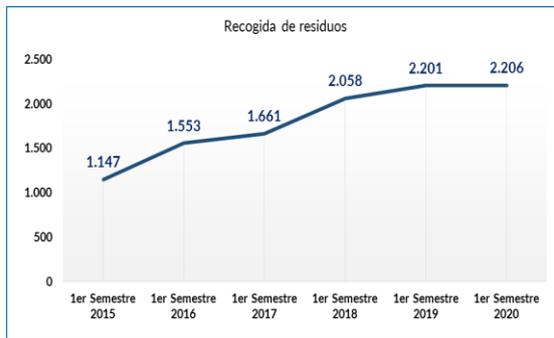




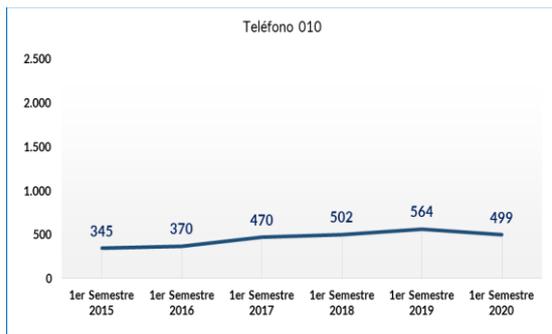
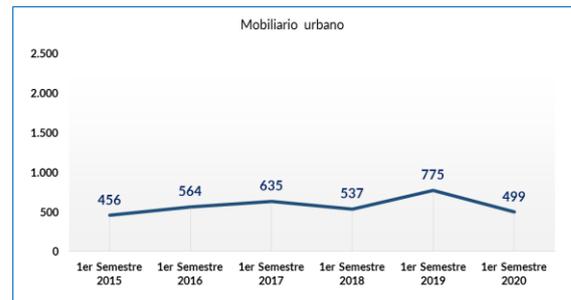
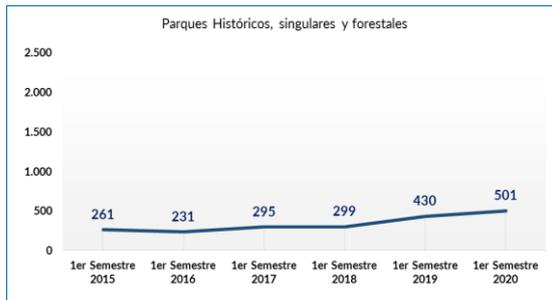
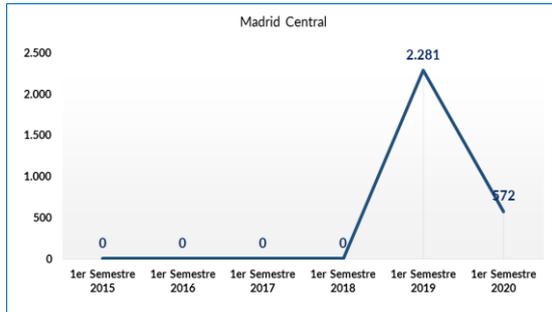




Anexo 3 Evolución de las 15 principales submaterias SyR Generales⁹

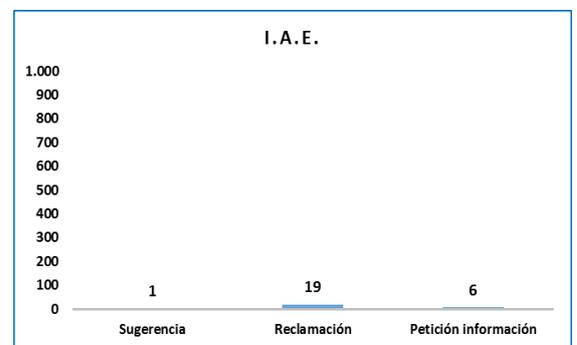
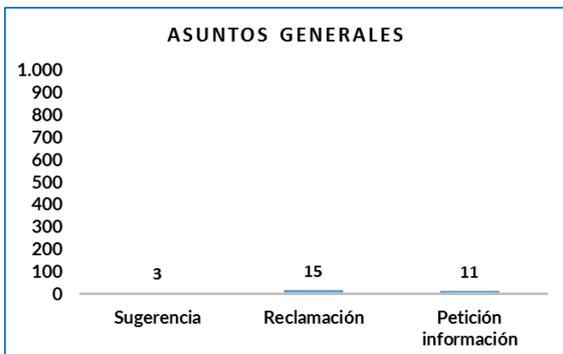
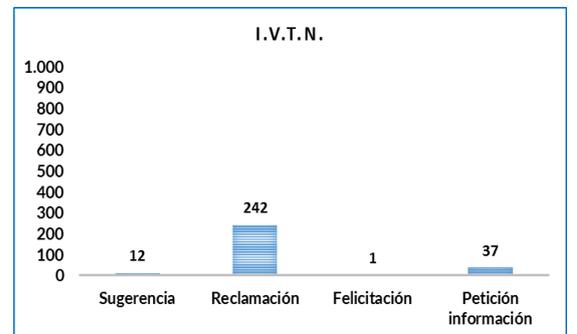
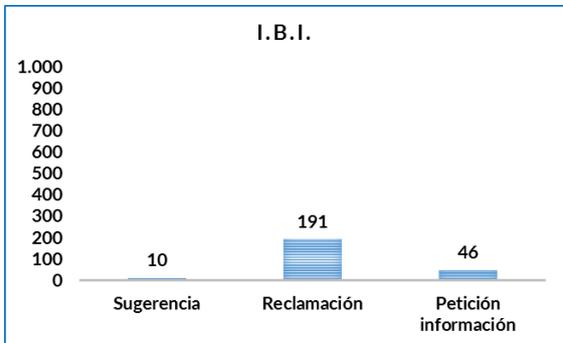
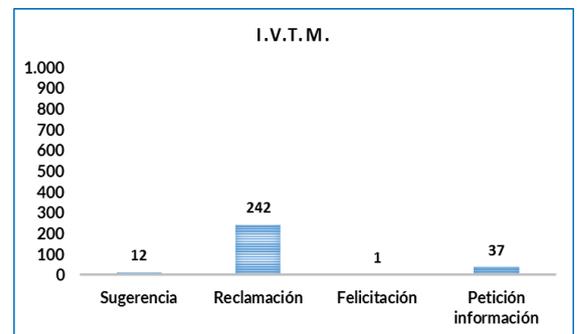
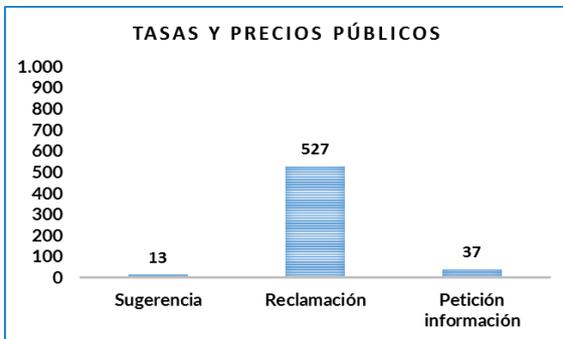


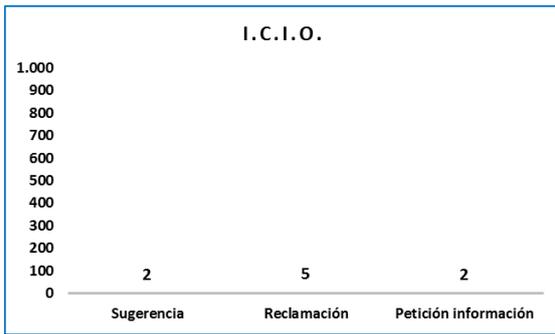
⁹ La Submateria Madrid Central fue dada de alta en el Sistema en el mes de agosto de 2018.





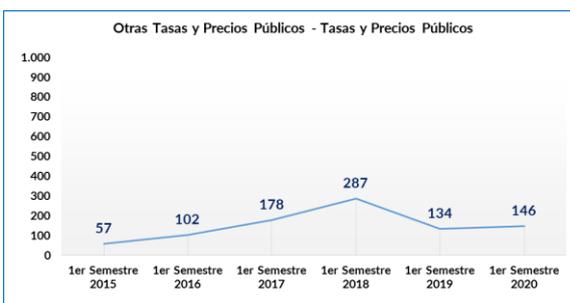
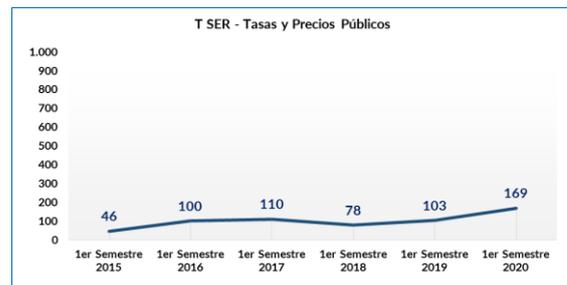
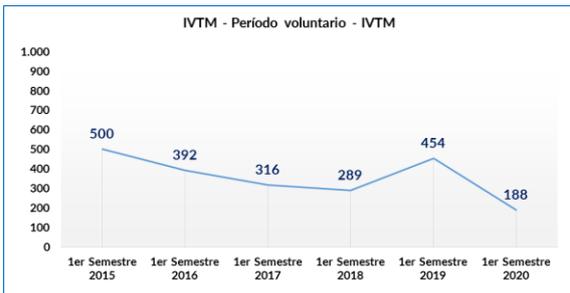
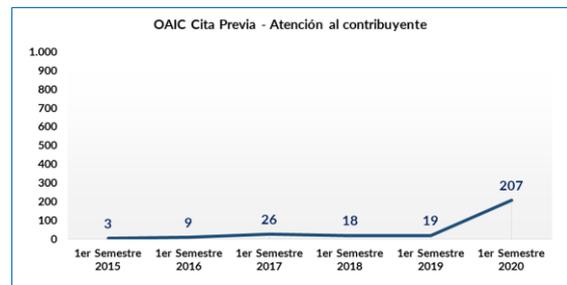
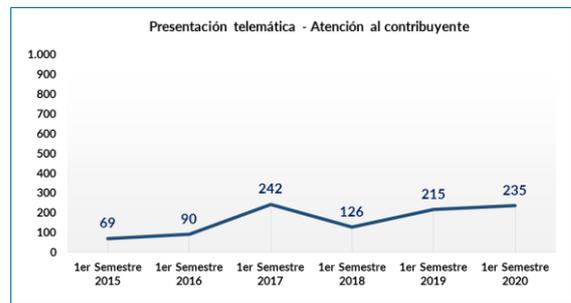
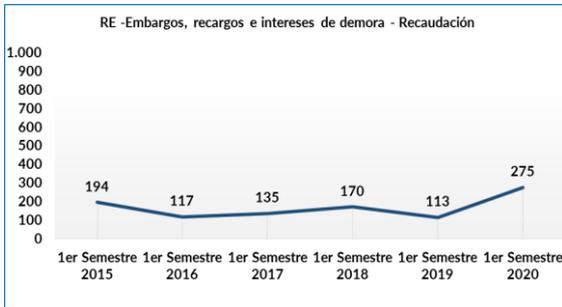
Anexo 4 Gráficos de distribución SyR Tributarias por materias y tipo de SyR



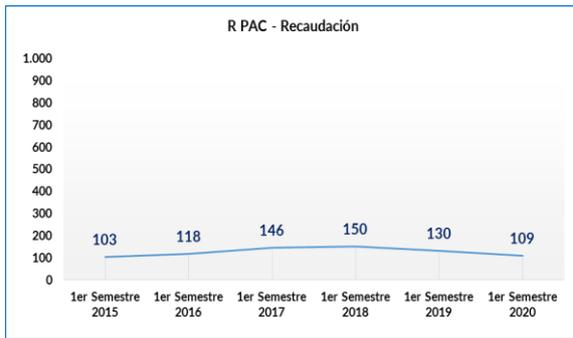




Anexo 5 Evolución de las principales submaterias SyR Tributarias¹⁰



¹⁰ No se incluye gráfico de evolución de la submatría Período voluntario del impuesto IVTM al ser una submatría que se ha dado de alta en el Sistema SyR en el año 2019. Recoge todas aquellas cuestiones referentes a la exacción del tributo durante su período voluntario de pago.



Anexo 6 Gestión SyR Generales-Primer semestre 2020

Materia	Submateria	Activas fuera de plazo	Archivadas sin responder	Contestadas	No admitidas	Total
Medio Ambiente	Recogida de residuos	0	0	2.048	158	2.206
	Zonas verdes de barrio o distrito	7	1	1.826	176	2.010
	Limpieza urbana y equipamientos	8	13	1.881	76	1.978
	Arbolado de alineación	4	2	1.640	218	1.864
	Parques históricos, singulares y forestales	1	0	478	22	501
	Agua	2	0	231	19	252
	Tratamiento y eliminación de residuos	0	0	218	2	220
	Ruidos	0	0	159	56	215
	Biodiversidad	0	0	169	2	171
	Calidad del Aire	0	1	80	9	90
	Zonas verdes de titularidad no municipal	0	0	79	4	83
	Energía	0	0	17	0	17
	Contaminación lumínica	0	1	10	0	11
	Educación ambiental	0	0	11	0	11
	Sostenibilidad	0	0	5	1	6
	Total	22	18	8.852	743	9.635
Movilidad, Transportes y Multas	SER	0	0	1.661	47	1.708
	Planeamiento viario	2	23	646	10	681
	BICIMAD	0	0	562	14	576
	Madrid Central	0	0	554	18	572
	Señalización de tráfico	1	5	455	27	488
	Transportes públicos	0	7	283	24	314
	Ocupación de la vía pública	7	1	254	41	303
	Aparcamientos en la vía pública	3	3	242	19	267
	Agentes de movilidad	0	0	248	3	251
	Multas	0	0	183	12	195
	Aparcamientos cerrados	0	0	155	2	157
	Tráfico	0	0	71	10	81
	Madrid 360	0	0	4	0	4
	APR	0	0	1	0	1
	Grúas	0	0	1	0	1
	Total	13	39	5.320	227	5.599
Atención Ciudadana	Teléfono 010	0	0	486	13	499
	Sede Electrónica	0	2	459	17	478
	Oficinas de Atención al Ciudadano	0	0	402	4	406
	Registro electrónico	0	0	116	3	119
	Página Web	0	0	63	2	65
	Avisos Madrid	0	0	48	3	51
	Otras dependencias municipales	0	1	23	1	25
	SYR	0	0	18	0	18
	Chat en línea	0	0	15	0	15
	Cita previa	0	0	10	1	11
	Registro presencial	0	0	9	0	9
	Redes Sociales	0	0	5	0	5
	Aplicación de pago	0	0	2	0	2
		Total	0	3	1.656	44
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	3	2	551	144	700
	Mobiliario Urbano	2	1	456	40	499
	Alumbrado	1	0	84	86	171
	Áreas recreativas	1	1	154	9	165

Materia	Submateria	Activas fuera de plazo	Archivadas sin responder	Contestadas	No admitidas	Total
	Señalización de calles y lugar de interés	0	2	42	1	45
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	0	1	30	0	31
	Carril bici	0	0	27	0	27
	Intercambiadores de transporte	0	0	1	0	1
	Total	7	7	1.345	280	1.639
Servicios Sociales	Samur Social	0	10	438	1	449
	Servicios de ayudas a domicilio	1	10	289	26	326
	Ayudas sociales	6	9	174	32	221
	Atención Social Primaria	2	0	152	36	190
	Centros municipales de mayores (de ocio)	0	0	98	4	102
	Centros de día (asistenciales)	0	0	55	1	56
	Teleasistencia	0	0	51	2	53
	Atención a la dependencia	1	1	33	1	36
	Servicios para familia, infancia y adolescencia	0	0	20	3	23
	Programas municipales	0	0	9	0	9
	Centros municipales de integración	0	0	2	1	3
Total	10	30	1.321	107	1.468	
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	12	21	1.051	148	1.232
	Clases y Escuelas Deportivas	0	3	154	3	160
	Torneos, Competiciones y Pruebas	0	1	20	1	22
	Promoción Deportiva	0	0	17	0	17
	Total	12	25	1.242	152	1.431
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	0	0	1.026	114	1.140
	SAMUR	0	0	68	1	69
	Bomberos	0	0	27	1	28
	Protección Civil	0	0	4	0	4
	Total	0	0	1.125	116	1.241
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	2	3	386	14	405
	Bibliotecas	0	1	170	11	182
	Otras infraestructuras culturales	0	0	57	1	58
	Actividades Culturales en medio abierto	0	1	36	0	37
	Monumentos	0	0	34	1	35
	Promoción y Proyectos Culturales	0	0	24	1	25
	Museos	0	1	12	1	14
	B.E. Biblioteca Musical Victor Espinós	0	0	4	0	4
	B.E. Archivo de la Villa	0	0	4	0	4
	B.E. Hemeroteca Municipal	0	0	3	0	3
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	0	0	1	0	1
Total	2	6	731	29	768	
Salud	Prevención y Promoción de la Salud	0	0	482	56	538
	Plagas	0	0	15	79	94
	Protección animal	0	0	35	35	70
	Seguridad Alimentaria	0	0	10	3	13
	Adicciones	0	0	10	3	13
	Salud Ambiental	0	0	4	3	7
	Sanidad mortuoria	0	0	5	0	5
	Expedientes sancionadores	0	0	0	2	2
	Actividades analíticas	0	0	1	0	1
	Total	0	0	562	181	743
Urbanismo	Licencias Urbanísticas	2	5	130	16	153

Materia	Submateria	Activas fuera de plazo	Archivadas sin responder	Contestadas	No admitidas	Total
	Obras e Infraestructuras	1	4	117	13	135
	Patrimonio Municipal Suelo	3	5	88	2	98
	Arquitectura del espacio público	1	0	83	2	86
	Control de la urbanización	0	0	84	0	84
	Control de la edificación	0	1	36	7	44
	Gestión Urbanística	2	0	19	0	21
	Planeamiento urbanístico	0	0	12	0	12
	Cartografía	0	0	4	0	4
	Total	9	15	573	40	637
Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros	0	3	192	9	204
	Padrón de Habitantes	0	0	113	0	113
	Responsabilidad patrimonial	0	0	24	1	25
	Participación Ciudadana	0	0	20	0	20
	Transparencia	0	0	4	0	4
	Estadística ciudad de Madrid	0	0	3	0	3
	Gestión Económica-Financiera	0	0	3	0	3
	Elecciones y Censo Electoral	0	0	2	0	2
	Coordinación	0	0	1	0	1
	Tributos	0	0	1	0	1
	Gestión de la Acción Social	0	0	1	0	1
	Gestión formación personal municipal	0	0	1	0	1
	Total	0	3	365	10	378
Educación y Juventud	Escuelas Infantiles	0	3	176	3	182
	Colegios Públicos	0	0	36	2	38
	Centros educativos municipales	0	0	19	1	20
	Centros abiertos	0	0	9	0	9
	Campamentos	0	0	7	0	7
	Juventud	0	0	7	0	7
	Actividades Educativas	0	0	4	0	4
	Total	0	3	258	6	267
Empleo	Oposiciones y Concursos	0	0	156	3	159
	Promoción del Empleo	0	0	46	18	64
		Total	0	0	202	21
Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad	1	12	121	6	140
	Comercio	0	0	37	0	37
	Consumo	0	0	12	3	15
	Desarrollo Empresarial	0	0	8	0	8
	Innovación y Tecnología	0	0	2	0	2
	Otros	0	0	1	0	1
	Total	1	12	181	9	203
Cohesión Social	Violencia de género	0	0	8	1	9
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	0	0	6	0	6
	Inmigración e integración	0	0	6	0	6
	Promoción de la igualdad	0	0	3	0	3
	Total	0	0	23	1	24
Vivienda	Vivienda	1	0	11	1	13
		Total	1	0	11	1
Turismo	Otros servicios turísticos	0	0	4	0	4
	Información Turística	0	0	1	0	1
		Total	0	0	5	0
Total		77	161	23.772	1.967	25.977



Anexo 7 Gestión SyR Tributarias-Primer semestre 2020

Materia	Submateria	Contestada	No admitida	Total
Recaudación	RE Embargos, recargos e intereses de demora	260	15	275
	R Certificados y justificantes	116	6	122
	R PAC	109	0	109
	RE Deudas no tributarias	54	8	62
	R Domiciliaciones	56	4	60
	R Otros	50	7	57
	R Aplazamientos/Fraccionamientos	48	1	49
	RE Devoluciones	9	2	11
	R SEP	6	0	6
	Total	708	43	751
Atención contribuyente	Presentación telemática	228	7	235
	OAIC Cita previa	195	12	207
	OAIC Información y asistencia	87	8	95
	Atención telefónica	47	0	47
	Resto dependencias municipales	16	2	18
	Total	573	29	602
Tasas y precios públicos	Instalaciones deportivas	215	20	235
	T SER	164	5	169
	Otras tasas y PP	136	10	146
	Tasa de paso de vehículos	13	0	13
	TRUA Liquidaciones y notificaciones	9	0	9
	TRUA Devoluciones	4	0	4
	TRUA Reducciones, bonificaciones	1	0	1
	Total	542	35	577
IVTM	IVTM Periodo voluntario	181	7	188
	IVTM Liquidaciones y notificaciones	46	2	48
	IVTM Beneficios Fiscales	30	2	32
	IVTM Devoluciones	20	0	20
	IVTM Otros	4	0	4
	Total	281	11	292
I.B.I.	IBI. Beneficios fiscales	78	6	84
	IBI. Liquidaciones y notificaciones	62	3	65
	IBI. Devoluciones	29	2	31
	IBI. Subida	21	4	25
	IBI. Catastro	19	2	21
	IBI. Otros	17	1	18
	IBI. Periodo voluntario	2	1	3
	Total	228	19	247
I.I.V.T.N.U.	IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	83	6	89
	IIVTNU Devoluciones	59	7	66
	IIVTNU Otros	26	2	28



Materia	Submateria	Contestada	No admitida	Total
	Total	168	15	183
Asuntos generales	AG Otros	9	18	27
	AG SyR General/P.I.	0	1	1
	AG Otras administraciones o empresas	0	1	1
	Total	9	20	29
I.A.E.	IAE Otros	21	0	21
	IAE Liquidaciones y notificaciones	3	0	3
	IAE Devoluciones	2	0	2
	Total	26	0	26
I.C.I.O.	ICIO Liquidaciones y notificaciones	6	0	6
	ICIO Otros	3	0	3
	Total	9	0	9
Total		2.544	172	2.716



Anexo 8 Distribución de SyR por materias y submaterias SyR Generales

Materia	Submateria	Total	% respecto a materia	% respecto al total
Medio Ambiente	Recogida de residuos	2.206	22,90%	8,49%
	Zonas verdes de barrio o distrito	2.010	20,86%	7,74%
	Limpieza urbana y equipamientos	1.978	20,53%	7,61%
	Arbolado de alineación	1.864	19,35%	7,18%
	Parques históricos, singulares y forestales	501	5,20%	1,93%
	Agua	252	2,62%	0,97%
	Tratamiento y eliminación de residuos	220	2,28%	0,85%
	Ruidos	215	2,23%	0,83%
	Biodiversidad	171	1,77%	0,66%
	Calidad del Aire	90	0,93%	0,35%
	Zonas verdes de titularidad no municipal	83	0,86%	0,32%
	Energía	17	0,18%	0,07%
	Contaminación lumínica	11	0,11%	0,04%
	Educación ambiental	11	0,11%	0,04%
	Sostenibilidad	6	0,06%	0,02%
	Total	9.635	100,00%	37,09%
Movilidad, Transportes y Multas	SER	1.708	30,51%	6,58%
	Planeamiento viario	681	12,16%	2,62%
	BICIMAD	576	10,29%	2,22%
	Madrid Central	572	10,22%	2,20%
	Señalización de tráfico	488	8,72%	1,88%
	Transportes públicos	314	5,61%	1,21%
	Ocupación de la vía pública	303	5,41%	1,17%
	Aparcamientos en la vía pública	267	4,77%	1,03%
	Agentes de movilidad	251	4,48%	0,97%
	Multas	195	3,48%	0,75%
	Aparcamientos cerrados	157	2,80%	0,60%
	Tráfico	81	1,45%	0,31%
	Madrid 360	4	0,07%	0,02%
	APR	1	0,02%	0,00%
	Grúas	1	0,02%	0,00%
	Total	5.599	100,00%	21,55%
Atención Ciudadana	Teléfono 010	499	29,30%	1,92%
	Sede Electrónica	478	28,07%	1,84%
	Oficinas de Atención al Ciudadano	406	23,84%	1,56%
	Registro electrónico	119	6,99%	0,46%
	Página Web	65	3,82%	0,25%
	Avisos Madrid	51	2,99%	0,20%
	Otras dependencias municipales	25	1,47%	0,10%
	SYR	18	1,06%	0,07%
	Chat en línea	15	0,88%	0,06%
	Cita previa	11	0,65%	0,04%
	Registro presencial	9	0,53%	0,03%
	Redes Sociales	5	0,29%	0,02%
	Aplicación de pago	2	0,12%	0,01%
		Total	1.703	100,00%
Vías y Espacios Públicos	Aceras y calzadas	700	42,71%	2,69%
	Mobiliario Urbano	499	30,45%	1,92%
	Alumbrado	171	10,43%	0,66%
	Áreas recreativas	165	10,07%	0,64%



Materia	Submateria	Total	% respecto a materia	% respecto al total
	Señalización de calles y lugar de interés	45	2,75%	0,17%
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	31	1,89%	0,12%
	Carril bici	27	1,65%	0,10%
	Intercambiadores de transporte	1	0,06%	0,00%
	Total	1.639	100,00%	6,31%
Servicios Sociales	Samur Social	449	30,59%	1,73%
	Servicios de ayudas a domicilio	326	22,21%	1,25%
	Ayudas sociales	221	15,05%	0,85%
	Atención Social Primaria	190	12,94%	0,73%
	Centros municipales de mayores (de ocio)	102	6,95%	0,39%
	Centros de día (asistenciales)	56	3,81%	0,22%
	Teleasistencia	53	3,61%	0,20%
	Atención a la dependencia	36	2,45%	0,14%
	Servicios para familia, infancia y adolescencia	23	1,57%	0,09%
	Programas municipales	9	0,61%	0,03%
	Centros municipales de integración	3	0,20%	0,01%
Total	1.468	100,00%	5,65%	
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	1.232	86,09%	4,74%
	Clases y Escuelas Deportivas	160	11,18%	0,62%
	Torneos, Competiciones y Pruebas	22	1,54%	0,08%
	Promoción Deportiva	17	1,19%	0,07%
	Total	1.431	100,00%	5,51%
Seguridad y Emergencias	Policía Municipal	1.140	91,86%	4,39%
	SAMUR	69	5,56%	0,27%
	Bomberos	28	2,26%	0,11%
	Protección Civil	4	0,32%	0,02%
	Total	1.241	100,00%	4,78%
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los Distritos	405	52,73%	1,56%
	Bibliotecas	182	23,70%	0,70%
	Otras infraestructuras culturales	58	7,55%	0,22%
	Actividades Culturales en medio abierto	37	4,82%	0,14%
	Monumentos	35	4,56%	0,13%
	Promoción y Proyectos Culturales	25	3,26%	0,10%
	Museos	14	1,82%	0,05%
	B.E. Biblioteca Musical Víctor Espinós	4	0,52%	0,02%
	B.E. Archivo de la Villa	4	0,52%	0,02%
	B.E. Hemeroteca Municipal	3	0,39%	0,01%
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	1	0,13%	0,00%
Total	768	100,00%	2,96%	
Salud	Prevención y Promoción de la Salud	538	72,41%	2,07%
	Plagas	94	12,65%	0,36%
	Protección animal	70	9,42%	0,27%
	Seguridad Alimentaria	13	1,75%	0,05%
	Adicciones	13	1,75%	0,05%
	Salud Ambiental	7	0,94%	0,03%
	Sanidad mortuoria	5	0,67%	0,02%
	Expedientes sancionadores	2	0,27%	0,01%
	Actividades analíticas	1	0,13%	0,00%
	Total	743	100,00%	2,86%
Urbanismo	Licencias Urbanísticas	153	24,02%	0,59%
	Obras e Infraestructuras	135	21,19%	0,52%
	Patrimonio Municipal Suelo	98	15,38%	0,38%



Materia	Submateria	Total	% respecto a materia	% respecto al total
	Arquitectura del espacio público	86	13,50%	0,33%
	Control de la urbanización	84	13,19%	0,32%
	Control de la edificación	44	6,91%	0,17%
	Gestión Urbanística	21	3,30%	0,08%
	Planeamiento urbanístico	12	1,88%	0,05%
	Cartografía	4	0,63%	0,02%
	Total	637	100,00%	2,45%
Administración de la Ciudad y Hacienda	Otros	204	53,97%	0,79%
	Padrón de Habitantes	113	29,89%	0,44%
	Responsabilidad patrimonial	25	6,61%	0,10%
	Participación Ciudadana	20	5,29%	0,08%
	Transparencia	4	1,06%	0,02%
	Estadística ciudad de Madrid	3	0,79%	0,01%
	Gestión Económica-Financiera	3	0,79%	0,01%
	Elecciones y Censo Electoral	2	0,53%	0,01%
	Coordinación	1	0,26%	0,00%
	Tributos	1	0,26%	0,00%
	Gestión de la Acción Social	1	0,26%	0,00%
	Gestión formación personal municipal	1	0,26%	0,00%
	Total	378	100,00%	1,46%
Educación y Juventud	Escuelas Infantiles	182	68,16%	0,70%
	Colegios Públicos	38	14,23%	0,15%
	Centros educativos municipales	20	7,49%	0,08%
	Centros abiertos	9	3,37%	0,03%
	Campamentos	7	2,62%	0,03%
	Juventud	7	2,62%	0,03%
	Actividades Educativas	4	1,50%	0,02%
	Total	267	100,00%	1,03%
Empleo	Oposiciones y Concursos	159	71,30%	0,61%
	Promoción del Empleo	64	28,70%	0,25%
	Total	223	100,00%	0,86%
Economía y Desarrollo Tecnológico	Licencias de actividad	140	68,97%	0,54%
	Comercio	37	18,23%	0,14%
	Consumo	15	7,39%	0,06%
	Desarrollo Empresarial	8	3,94%	0,03%
	Innovación y Tecnología	2	0,99%	0,01%
	Otros	1	0,49%	0,00%
Total	203	100,00%	0,78%	
Cohesión Social	Violencia de género	9	37,50%	0,03%
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	6	25,00%	0,02%
	Inmigración e integración	6	25,00%	0,02%
	Promoción de la igualdad	3	12,50%	0,01%
	Total	24	100,00%	0,09%
Vivienda	Vivienda	13	100,00%	0,05%
	Total	13	100,00%	0,05%
Turismo	Otros servicios turísticos	4	80,00%	0,02%
	Información Turística	1	20,00%	0,00%
	Total	5	100,00%	0,02%
Total		25.977		100,00%



Anexo 9 Distribución de SyR por materias y submaterias SyR Tributarias

Materia	Submateria	Total	% respecto a materia	% respecto al total
Recaudación	RE Embargos, recargos e intereses de demora	275	36,62%	10,13%
	R Certificados y justificantes	122	16,25%	4,49%
	R PAC	109	14,51%	4,01%
	RE Deudas no tributarias	62	8,26%	2,28%
	R Domiciliaciones	60	7,99%	2,21%
	R Otros	57	7,59%	2,10%
	R Aplazamientos/Fraccionamientos	49	6,52%	1,80%
	RE Devoluciones	11	1,46%	0,41%
	R SEP	6	0,80%	0,22%
	Total	751	100,00%	27,65%
Atención contribuyente	Presentación telemática	235	39,04%	8,65%
	OAIC Cita previa	207	34,39%	7,62%
	OAIC Información y asistencia	95	15,78%	3,50%
	Atención telefónica	47	7,81%	1,73%
	Resto dependencias municipales	18	2,99%	0,66%
		Total	602	100,00%
Tasas y precios públicos	Instalaciones deportivas	235	40,73%	8,65%
	T SER	169	29,29%	6,22%
	Otras tasas y PP	146	25,30%	5,38%
	Tasa de paso de vehículos	13	2,25%	0,48%
	TRUA Liquidaciones y notificaciones	9	1,56%	0,33%
	TRUA Devoluciones	4	0,69%	0,15%
	TRUA Reducciones, bonificaciones	1	0,17%	0,04%
	Total	577	100,00%	21,24%
IVTM	IVTM Periodo voluntario	188	64,38%	6,92%
	IVTM Liquidaciones y notificaciones	48	16,44%	1,77%
	IVTM Beneficios Fiscales	32	10,96%	1,18%
	IVTM Devoluciones	20	6,85%	0,74%
	IVTM Otros	4	1,37%	0,15%
		Total	292	100,00%
I.B.I.	IBI. Beneficios fiscales	84	34,01%	3,09%
	IBI. Liquidaciones y notificaciones	65	26,32%	2,39%
	IBI. Devoluciones	31	12,55%	1,14%
	IBI. Subida	25	10,12%	0,92%
	IBI. Catastro	21	8,50%	0,77%
	IBI. Otros	18	7,29%	0,66%
	IBI. Periodo voluntario	3	1,21%	0,11%
		Total	247	100,00%
I.I.V.T.N.U.	IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	89	48,63%	3,28%
	IIVTNU Devoluciones	66	36,07%	2,43%
	IIVTNU Otros	28	15,30%	1,03%
		Total	183	100,00%
Asuntos generales	AG Otros	27	93,10%	0,99%
	AG SyR General/P.I.	1	3,45%	0,04%
	AG Otras administraciones o empresas	1	3,45%	0,04%
		Total	29	100,00%
I.A.E.	IAE Otros	21	80,77%	0,77%
	IAE Liquidaciones y notificaciones	3	11,54%	0,11%
	IAE Devoluciones	2	7,69%	0,07%
		Total	26	100,00%
I.C.I.O.	ICIO Liquidaciones y notificaciones	6	66,67%	0,22%
	ICIO Otros	3	33,33%	0,11%
		Total	9	100,00%
Total		2.716		100,00%



Noviembre 2020 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**