

# RESUMEN EJECUTIVO



**Comisión Permanente Especial de  
Sugerencias y Reclamaciones**

**Informe Primer Semestre  
2021**

## 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

**Lourdes Mejías Lucas**  
Jefa de Negociado de Asignación SyR Generales

### Equipo Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:

**María Victoria Aguilera Pastor**  
**Juan Luis Borrego Morillo**  
**Lorenzo Hervas Vazquez**  
**Aranzazu Latorre Gadea**  
**Laura Martínez Millet**  
**Ana María Moreno Muñoz**

### Ilustración portada:

Calle Alcalá  
Página web institucional: [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

### Ilustración contraportada:

Plan de Calidad 2019-2023  
Página web institucional: [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

**Septiembre 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

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>1. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1. ENTRADA INICIAL .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. ENTRADA TOTAL.....</b>	<b>6</b>
1.2.1. Departamento de Coordinación de SyR Generales.....	7
1.2.2. Departamento de SyR Tributarias.....	8
1.2.3. Datos globales: SyR Generales + SyR Tributarias .....	9
1.2.4. Canal de entrada.....	10
<b>2. SyR GENERALES .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR .....</b>	<b>12</b>
<b>2.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR .....</b>	<b>21</b>
2.4.1. Datos globales.....	21
2.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas .....	21
<b>2.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.....</b>	<b>22</b>
<b>3. SyR TRIBUTARIAS .....</b>	<b>23</b>
<b>3.1. TIPO DE SyR .....</b>	<b>23</b>
<b>3.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS .....</b>	<b>24</b>
<b>3.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR .....</b>	<b>28</b>
<b>3.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.....</b>	<b>28</b>
<b>RESUMEN DE GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2021.....</b>	<b>30</b>

## INTRODUCCIÓN

El Informe del Primer Semestre del año 2021 da cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo del Pleno del 17 de junio de 2011, en el que se indica que semestralmente se informará a los miembros de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones sobre la situación del Sistema SyR con información cuantitativa de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información presentadas por la ciudadanía.

El Resumen Ejecutivo presenta la siguiente estructura:

- El apartado primero ofrece información de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información que han sido presentadas por la ciudadanía, el número que finalmente se tramitó tras la fase de supervisión y el canal de entrada por el que se han incorporado al Sistema SyR.
- Los apartados segundo y tercero están dedicados al análisis de la gestión realizada, tras la fase de supervisión, sobre las SyR Generales y las SyR Tributarias, respectivamente.
- Finaliza con un resumen general del conjunto de la tramitación en el Sistema SyR, a fecha de situación septiembre de 2021, 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 2021.

## 1. ENTRADA EN EL SISTEMA SyR

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

### 1.1. ENTRADA INICIAL

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

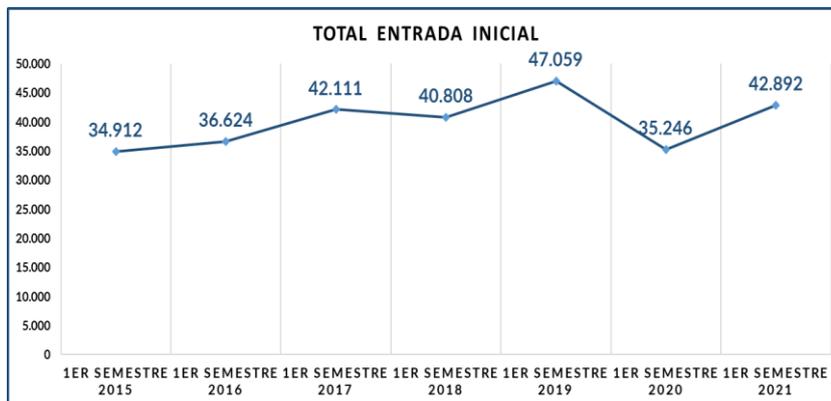
- Canal telemático:
  - Internet: presentación a través del formulario disponible en la página web municipal ([www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)) y la entrada a través teléfonos móviles para los que existe una adaptación especial de la página web municipal a entornos de teléfonos inteligentes. Disponibles las 24 horas, todos los días del año.
  - Otros: son las altas que resultan de recepciones de mensajes de correo electrónico cuyo contenido son sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información (carácter tributario), escritos recibidos desde la Comunidad de Madrid y, en general, desde otras Administraciones Públicas cuando reciben asuntos que son competencia del Ayuntamiento de Madrid.
- Canal telefónico:
  - Teléfono 010 Línea Madrid: disponible las 24 horas todos los días del año.

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

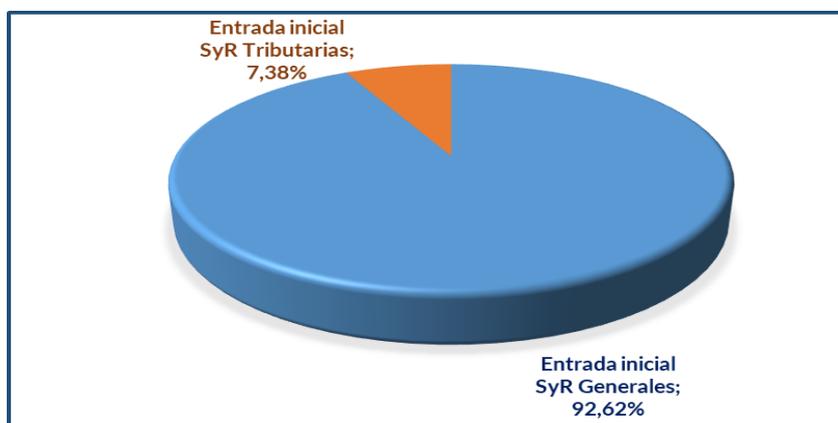
En el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se realiza, tanto para las solicitudes de carácter general como para las tributarias, procesos de *alta manual* en el Sistema SyR en los siguientes casos: escritos que han sido remitidos desde diferentes organismos públicos (Comunidad de Madrid, Empresas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

En el primer semestre del año 2021, a través de estos medios, se han recibido y se han dado de alta en el Sistema SyR 599 solicitudes de carácter general y 131 solicitudes de carácter tributario.

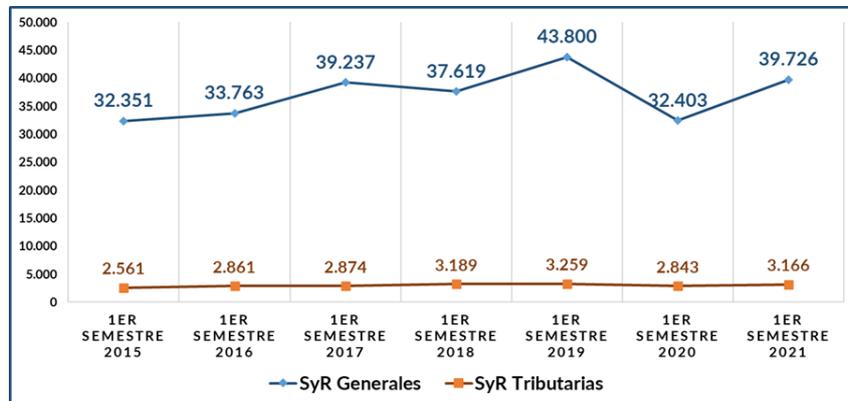
Resultado de la entrada de SyR a través de los canales indicados y de las altas manuales realizadas desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, el volumen total de solicitudes presentadas por la ciudadanía durante el primer semestre del año 2021 ascendió a la cantidad de **42.892**.



La distribución según el tipo de solicitud para el primer semestre del año 2021 fue:



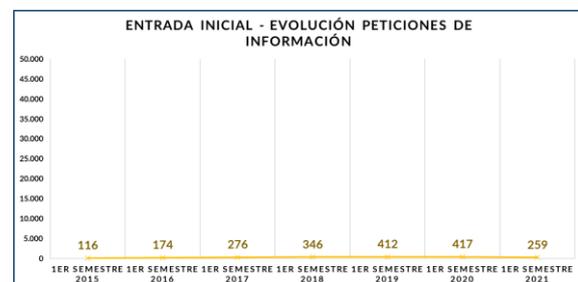
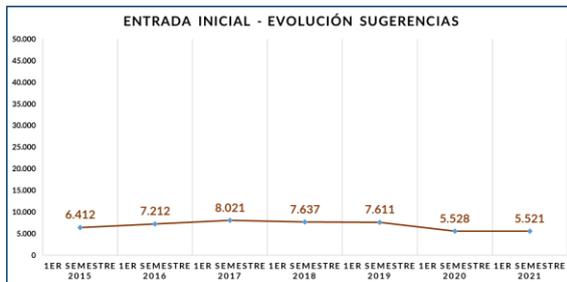
La evolución por tipo de solicitud y las variaciones en los primeros semestres en la serie 2015-2021 se muestra en el gráfico que se incluye a continuación:



Los datos desagregados por tipo de SyR 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 <sup>er</sup> semestre 2021	%
Sugerencias	5.521	12,87%
Reclamaciones	36.076	84,11%
Felicitaciones	1.036	2,42%
Peticiones de Información	259	0,60%
<b>Total</b>	<b>42.892</b>	<b>100,00%</b>

Los datos de evolución de la entrada inicial en la serie primer semestre 2015-primer semestre 2021 desagregados por tipo de SyR se muestran en los gráficos siguientes:



## 1.2. ENTRADA TOTAL

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

### 1.2.1. Departamento de Coordinación de SyR Generales

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

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

- Proceso de asignación a las unidades gestoras: **38.159** (incluye las 4.049 SyR Generales generadas por su carácter múltiple).
- 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. En el primer semestre del año 2021 las solicitudes que fueron dadas de alta en el Sistema SyR por división fueron **4.049**.
- 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. Tampoco se admiten en otros supuestos, por ejemplo, cuando reiteran el contenido de una presentada en un plazo de horas o días, 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, **2.054** solicitudes.
- 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](mailto:sugyreclamaciones@madrid.es). En el primer semestre del 2021 se han dado de alta **599** (número incluido en las 39.726 solicitudes iniciales).
- Cambios de procedimiento, **1.567**.
- Contestación directa de SyR por la Subdirección General de Calidad y Evaluación, **64** solicitudes.

		1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> semestre 2020	1 <sup>er</sup> semestre 2021
<b>Asignación</b>	Unidades Gestoras	28.566	32.091	36.595	34.038	41.409	31.027	38.159
<b>Alta</b>	Generación por carácter múltiple	4.008	5.793	3.418	2.857	3.854	3.598	4.049
	Alta directa de SyR	136	46	155	560	333	383	599

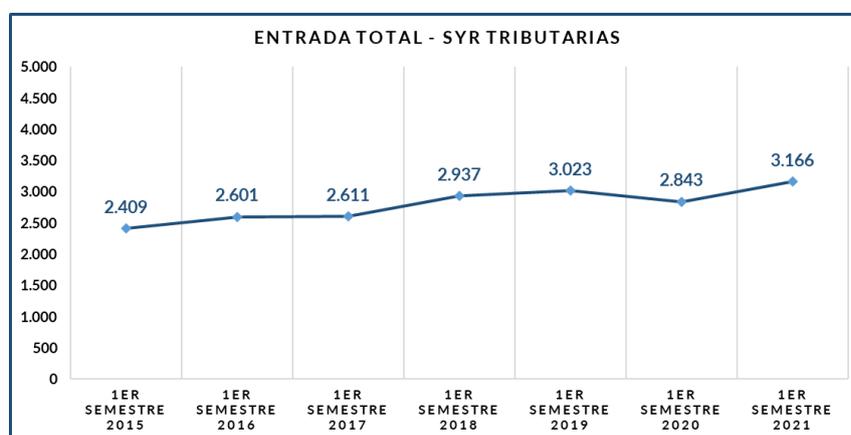
	Total	4.144	5.839	3.573	3.417	4.187	3.981	4.648
Terminación	Por presentar carácter múltiple	1.959	2.555	1.597	1.297	1.638	1.707	1.931
	Por cambio de procedimiento	953	1.470	1.550	1.872	2.059	1.364	1.567
	Contestadas	294	136	117	299	120	81	64
	No admitidas	4.217	3.277	2.624	2.960	2.417	1.837	2.054
	Incidencias técnicas	373	27	10	4	11	2	0
	<b>Total</b>	<b>7.796</b>	<b>7.465</b>	<b>5.898</b>	<b>6.432</b>	<b>6.245</b>	<b>4.991</b>	<b>5.616</b>

Por tanto, para las SyR Generales, el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR para su tramitación es la entrada inicial, 39.726 (incluye las altas manuales, 599), más las 4.049 generadas por "carácter múltiple": **43.775**. Esto supone que la entrada total se ha incrementado un 22% en el primer semestre del 2021 respecto al primer semestre del 2020. En relación con las altas por carácter múltiple se produce un incremento del 12% en el primer semestre del 2021 respecto al mismo período del año 2020.

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

### 1.2.2. Departamento de SyR Tributarias

La entrada total de SyR de carácter tributario ha experimentado un incremento del 11% en el primer semestre del año 2021 en comparación con el primer semestre del 2020.



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:

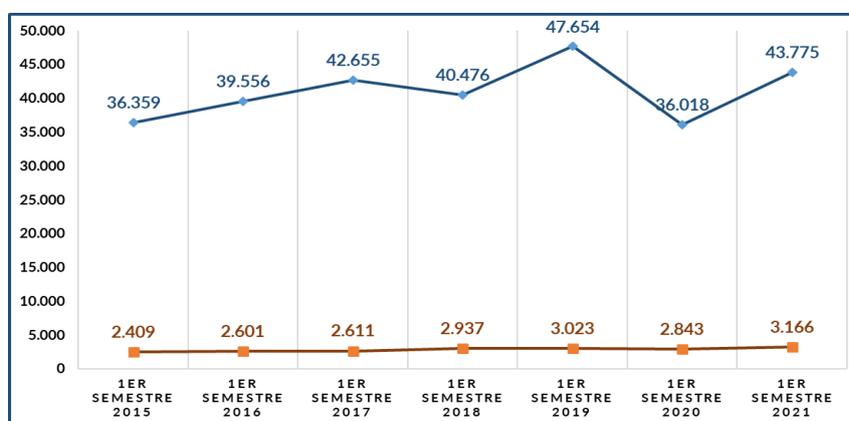
TAREAS		1 <sup>er</sup> semestre 2021
Alta	Alta directa	131
	Terminación	
	Por cambio de procedimiento	170
	No admitidas	205
	<b>Total</b>	<b>375</b>

- Alta en el Sistema SyR, **131**. 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](mailto:sytributaria@madrid.es)
- Cambios de procedimiento, **170**.
- No admisión de solicitudes, **205**. 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.

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

### 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 2021 alcanzó la cantidad de **46.941**. En la tabla y gráfico (por tipo de SyR) siguientes se muestran los datos de evolución:



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

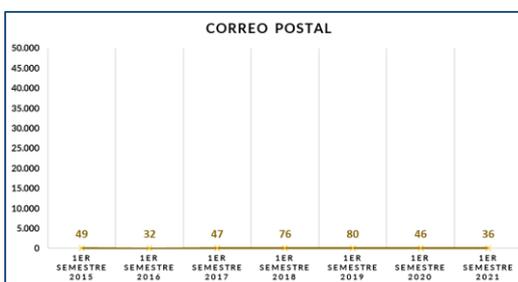
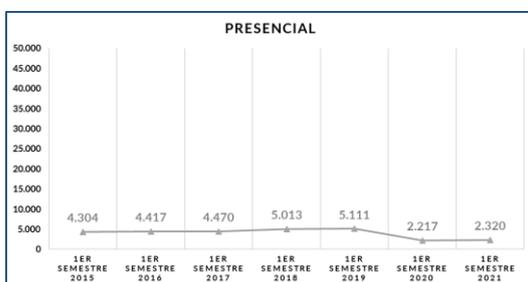
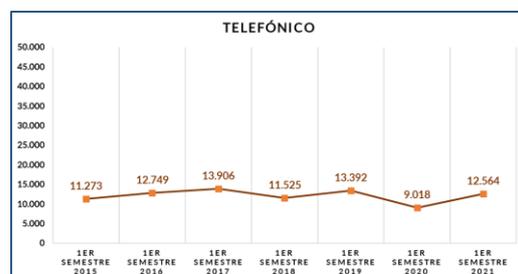
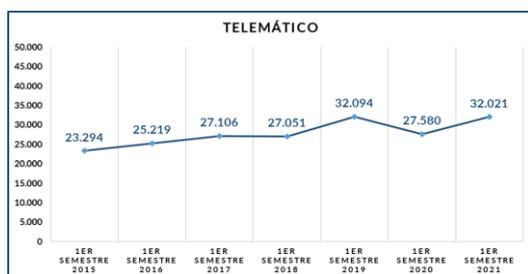
#### 1.2.4. Canal de entrada

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 2021, los datos conjuntos de las SyR Generales y SyR Tributarias (46.941), según el tipo de canal de entrada, son los siguientes:

- **Canal telemático**, representa el **68%** de la entrada total con 32.021 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 **27%** con 12.564 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 **5%**, 2.320 solicitudes.
- **Por correo postal**, se ha presentado el restante **0,08%**, 36 solicitudes.

Los datos de evolución en los primeros semestres de los años 2015-2021 se muestran en los siguientes gráficos:



## 2.SyR GENERALES

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

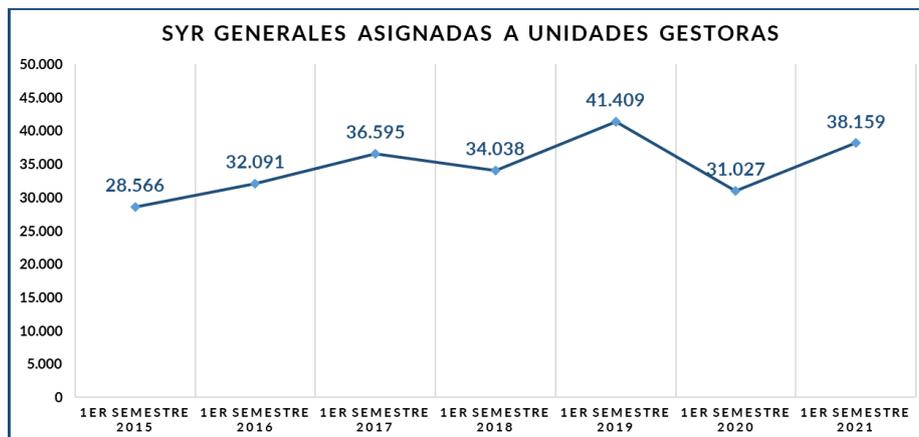
múltiple se configuraba el número **TOTAL** de SyR que durante el primer semestre del año 2021 habían entrado finalmente en el Sistema.

Sobre este número total (43.775, 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 admisión. Después de estos trámites de supervisión el resto de las solicitudes se asignan a las unidades gestoras competentes según la materia expuesta por la ciudadanía en cada una de ellas.

## 2.1. TRAMITACIÓN EN LAS UNIDADES GESTORAS

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

En el primer semestre del año 2021, se asignaron a las unidades gestoras **38.159** solicitudes tras su supervisión, es decir, **el 87%** de la entrada total al Sistema SyR: 43.775. La evolución (años 2015-2021) de la asignación a las Unidades Gestoras se muestra en el gráfico siguiente:



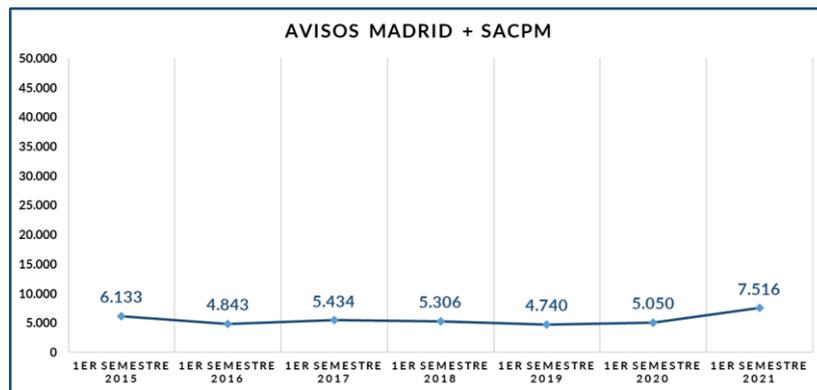
Durante el proceso de gestión, algunas Unidades acuerdan derivar determinadas SyR a otros sistemas municipales, bien porque su contenido se refiere a una avería, una incidencia o un desperfecto que requiere la reparación inmediata, o bien por ser una demanda la actuación.

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

- **AVISOS-MADRID:**
  - 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.
  - Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación.

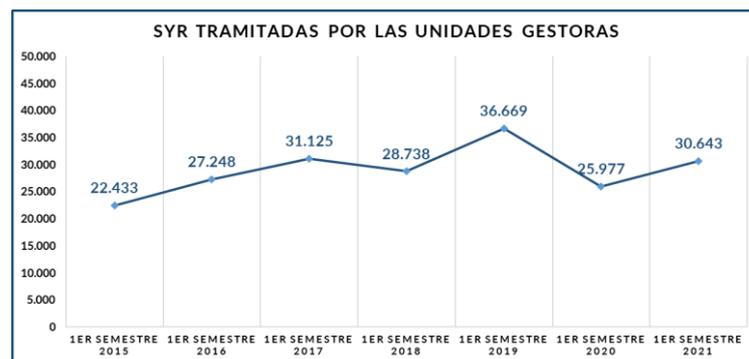
- **SACPM:**  
 - Dirección General de la Policía Municipal.

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 el cambio de su escrito al nuevo sistema, proporcionándole, al mismo tiempo, un número de referencia para que realice el seguimiento. Durante el primer semestre del año 2021, la finalización de SyR por derivación a otros sistemas municipales ofrece los resultados siguientes:



Por tanto, del total de solicitudes que se habían asignado a las unidades gestoras (38.159), una vez descontadas las que fueron derivadas a otros Sistemas (7.516), las SyR Generales que, finalmente, **fueron gestionadas por las unidades gestoras durante el primer semestre del año 2021** ascendió a la cantidad de **30.643**.

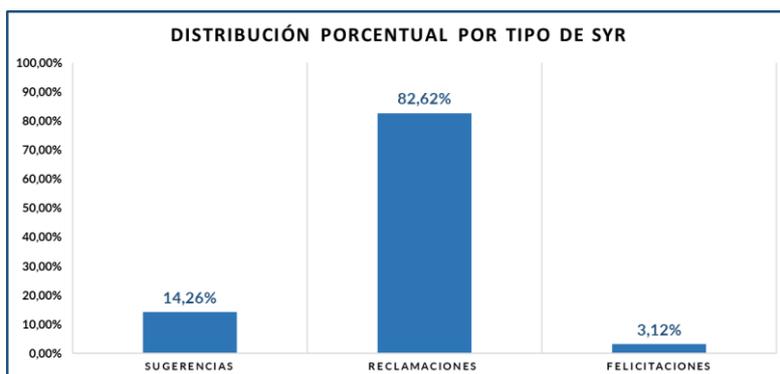
Los datos y las variaciones porcentuales interanuales en el período 2015-2021 de las SyR que se gestionan por las unidades gestoras se muestran en el gráfico y la tabla siguiente:



Por tanto, el Ayuntamiento de Madrid, finalmente, en el primer semestre de 2021, gestionó a través del Sistema SyR un 18% más de solicitudes que en el primer semestre del 2020.

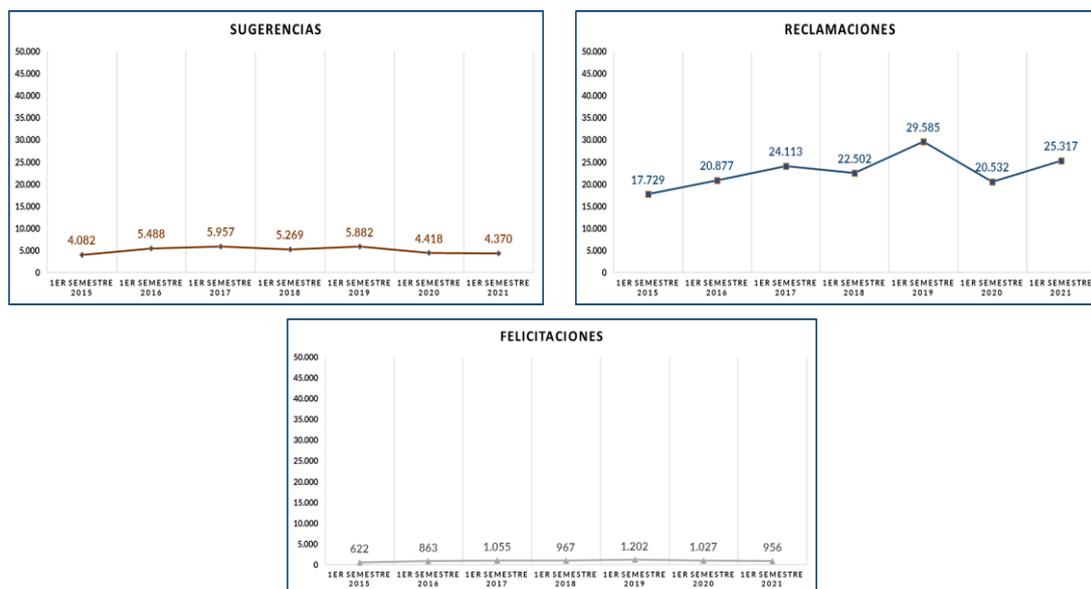
## 2.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR

En el primer semestre del año 2021, las **30.643** solicitudes tramitadas por las Unidades Gestoras del Sistema SyR tienen la siguiente distribución:



1 <sup>er</sup> Semestre 2021	
Sugerencias	4.370
Reclamaciones	25.317
Felicitaciones	956
<b>Total</b>	<b>30.643</b>

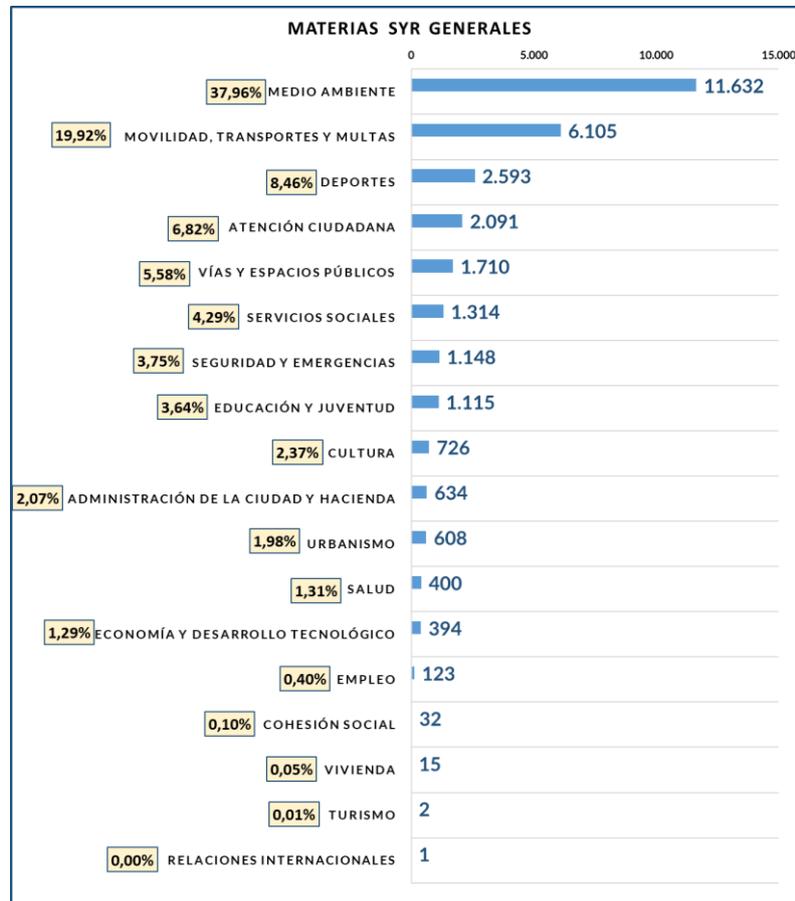
Tal y como muestran los datos anteriores, las reclamaciones son el tipo de expediente mayoritario, con un 83% del total tramitado, seguidas de las sugerencias, con el 14% y, por último, de las felicitaciones, con un 3%. A continuación, se muestran datos de evolución, los valores porcentuales en cada semestre y las variaciones porcentuales para el período primer semestre 2015-2021 por tipo de SyR:



### 2.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

El Sistema SyR cuenta con dos niveles básicos de clasificación para todas las solicitudes: materia y submateria. 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 2021, el mayor número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas ha quedado clasificada dentro de la materia "Medio ambiente", con un 38%, seguida de "Movilidad, transportes y multas", con el 20%. Supone que, en conjunto, esas dos materias representan el 58%, de las SyR tramitadas. Le siguen, con número superior a las 1.000 solicitudes, "Deportes", "Atención

a la ciudadanía”, “Vías y espacios públicos”, “Servicios sociales” y “Seguridad y Emergencias”. En todos estos casos, los valores porcentuales que presentan se sitúan entre el 8% (la primera indicada) y el 4% (la última). En el gráfico 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 seis años se muestra en la tabla que se inserta a continuación:

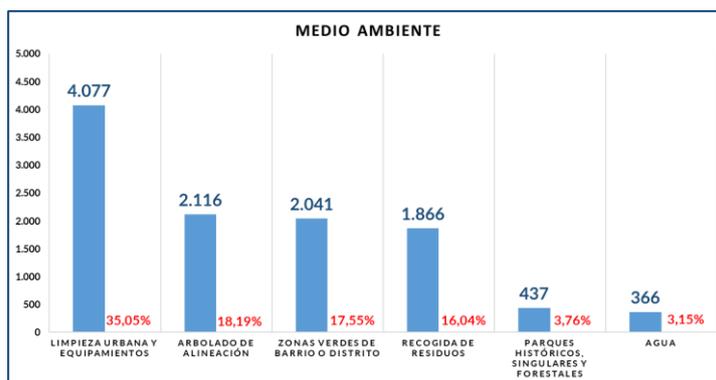
Materia	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2020	1 <sup>er</sup> Semestre 2021
Medio Ambiente	6.244	8.115	9.173	8.551	9.779	9.635	11.632
Movilidad, Transportes y Multas	5.817	6.451	7.593	6.221	9.043	5.599	6.105
Deportes	2.146	2.828	2.949	2.909	3.146	1.431	2.593
Atención Ciudadana	1.238	1.582	1.699	1.613	2.534	1.703	2.091
Vías y Espacios Públicos	1.612	2.087	3.335	3.128	3.699	1.639	1.710
Servicios Sociales	1.084	1.045	1.195	1.648	1.529	1.468	1.314
Seguridad y Emergencias	1.066	1.187	1.104	990	949	1.241	1.148
Educación y Juventud	258	320	366	501	344	267	1.115
Cultura	1.113	1.263	1.251	1.486	1.272	768	726
Administración de la Ciudad y Hacienda	254	471	498	275	641	378	634
Urbanismo	779	1.036	919	497	537	637	608
Salud	480	516	566	356	2.371	743	400
Economía y Desarrollo Tecnológico	272	169	286	272	273	203	394
Empleo	50	114	104	165	494	223	123

Materia	1 <sup>er</sup> Semestre 2015	1 <sup>er</sup> Semestre 2016	1 <sup>er</sup> Semestre 2017	1 <sup>er</sup> Semestre 2018	1 <sup>er</sup> Semestre 2019	1 <sup>er</sup> Semestre 2020	1 <sup>er</sup> Semestre 2021
Cohesión Social	10	49	51	54	31	24	32
Vivienda	10	11	31	14	11	13	15
Turismo	0	4	2	3	1	5	2
Relaciones Internacionales	0	0	3	1	1	0	1
Construcción Infraestructuras	0	0	0	54	14	0	0
<b>Total</b>	<b>22.433</b>	<b>27.248</b>	<b>31.125</b>	<b>28.738</b>	<b>36.669</b>	<b>25.977</b>	<b>30.643</b>

Los datos incluidos en la tabla anterior indican que en el primer semestre del año 2021, con respecto al del 2020, se han producido descensos porcentuales en materias como “Servicios Sociales”, con un 10% y “Seguridad y Emergencias” con el 7%. Por el contrario, destaca el incremento de “Educación y Juventud”, con un 318%, “Deportes”, con el 81% y “Administración de la Ciudad”, con el 68%. Le siguen con porcentajes en torno al 20%, “Atención a la Ciudadanía” (23%) y “Medio Ambiente” (21%).

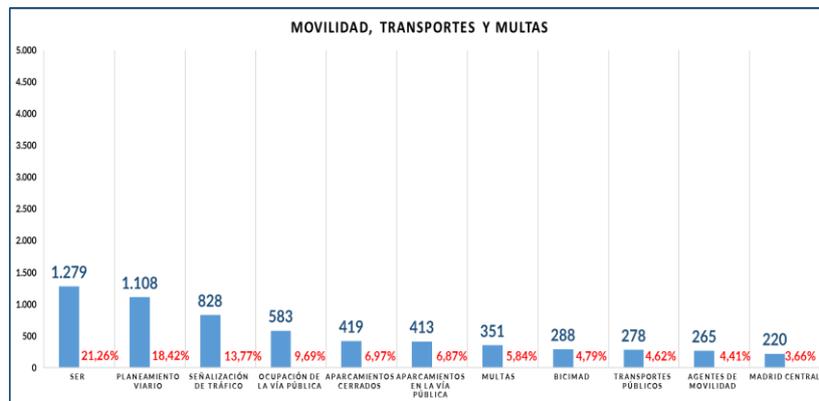
A la vista de los datos obtenidos, parece conveniente, para no presentar valores que pueden distorsionar el estudio, que, a partir de este momento, en las tablas, gráficos y análisis que se realiza posteriormente, no se incluyan aquellas submaterias que tengan valores inferiores al 2% con respecto al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

- **MEDIO AMBIENTE: 11.632 solicitudes, el 38% del total.**



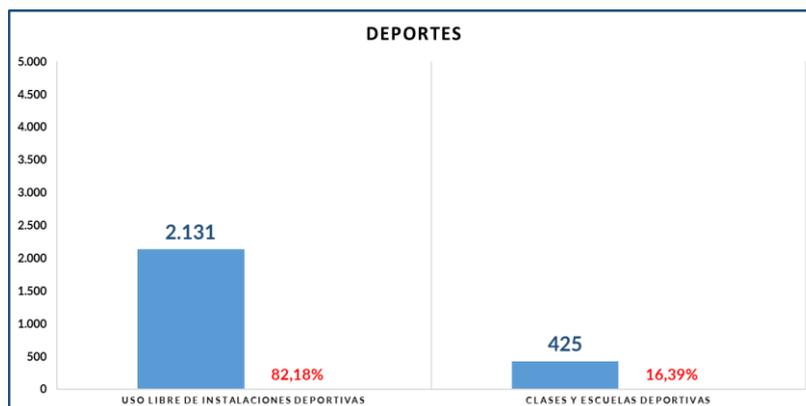
La limpieza de las calles, el mantenimiento y conservación del arbolado de la ciudad y de las zonas verdes y la recogida de residuos, son las submaterias con mayores porcentajes de presencia en el conjunto de la materia “Medio Ambiente”, muestran valores porcentuales del 35% en el caso de la primera al 16% de la cuarta. Limpieza urbana recibió más de 4.000 solicitudes y Arbolado de alineación y Zonas verdes de barrio más de 2.000 cada una. Les sigue con valores cercanos a las 2.000, la recogida de residuos. Por su parte, la submateria Parques históricos y singulares con el 4%, más de 400 solicitudes, desciende respecto a 2020, año en el que se produjo un crecimiento notable debido al número de reclamaciones y también de sugerencias relacionadas con las medidas de cierre de estos parques durante el período del estado de alarma.

- **MOVILIDAD, TRANSPORTES Y MULTAS: 6.105 solicitudes, el 20% del total.**



La submateria SER es la que mayor número de SyR ha recibido en el primer semestre del año 2021, 1.279, lo que supone el 21% del total de esta materia. En segundo lugar se sitúa Planeamiento viario, con 1.108, el 18% del total.

- **DEPORTES: 2.593 SyR el 8% 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. Los principales motivos de quejas o propuestas están referidas al estado y mantenimiento de las instalaciones. En valor porcentual ha representado un 82% de todas las recibidas dentro de la materia "Deportes". La otra submateria, en importancia, con un 16%, es Clases y escuelas deportiva, 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, entre otros. En ambos casos, hay una fuerte incidencia de la pandemia, aún en 2021, por las medidas de seguridad implantadas que resultan en una disminución del aforo y en la reorganización de las clases. Un asunto que también ha destacado es la introducción del sistema de clases abiertas.

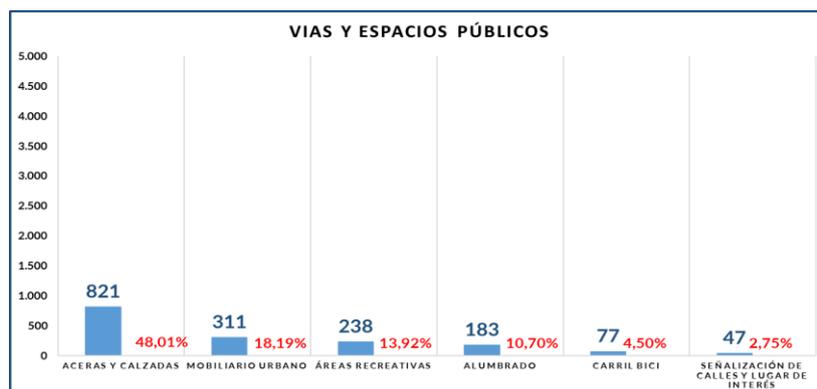
- **ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: 2.091 SyR, 7% del total tramitado.**



Sede electrónica, es la submateria con mayor número de solicitudes y supone el 34% de la materia, seguido de Teléfono 010 con el 27%, y Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC), con el 16%. En el análisis de la comparación de datos de la serie destaca el incremento de la submateria Sede electrónica que supera en un 50% el valor de 2020 y en un 23% el de 2019. Sigue la línea de descenso la submateria Oficinas de Atención a la Ciudadanía un 19% respecto a 2020 y sube un 14% la submateria Teléfono 010. Destaca mucho en cuanto a incremento, pese a su pequeña dimensión la submateria Cita previa con un incremento del 709%.

Todas las submaterias están afectadas por la disminución de la atención presencial, por las medidas de seguridad frente a Covid-19, que producen una saturación de los canales telemático y telefónico y un incremento de incidencias. El incremento de la submateria página web se produce por una mayor exigencia de información rigurosa y actual, precisamente por las dificultades que las medidas de seguridad producen en la relación de la ciudadanía con el Ayuntamiento.

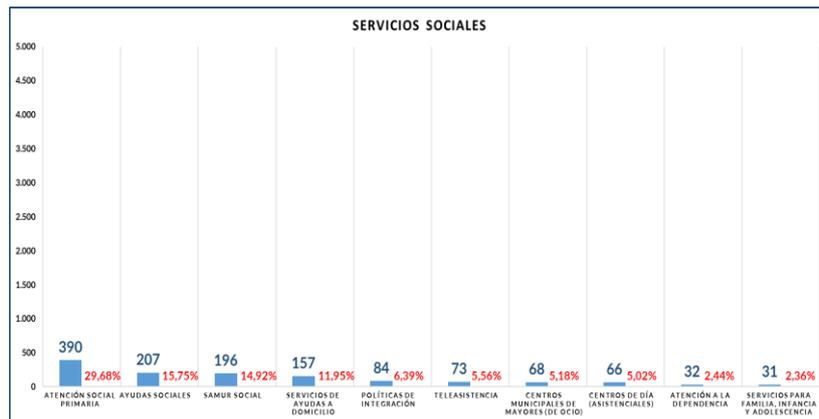
- **VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS: 1.710 SyR, 6% del total tramitado.**



El estado y el mantenimiento de las calles y la dotación, disposición y mantenimiento del mobiliario urbano son los asuntos que acogen las dos principales submaterias con mayor número, Aceras y calzadas y Mobiliario urbano. La primera representa el 48%, si bien hay que recordar que en 2019 representaba el 53%; y en el caso de Mobiliario urbano, supone el 18%. Por último, hay que señalar que Áreas recreativas representa el 13% y el Alumbrado el 10%.

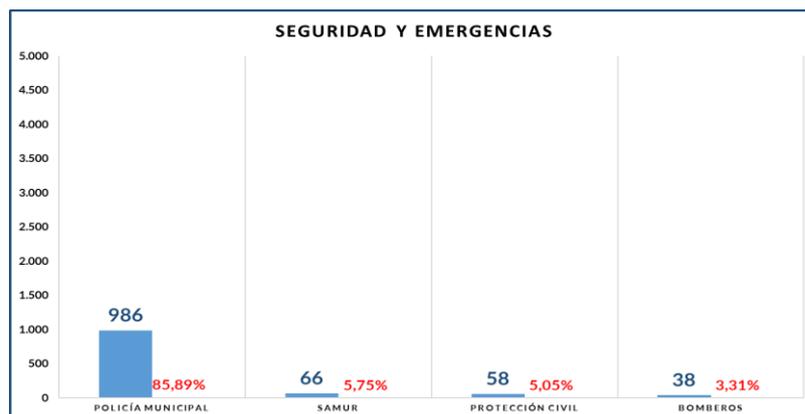
Al observar la comparación de datos de la serie y las variaciones interanuales, vemos que Mobiliario urbano mantiene un descenso significativo, en tanto que las demás submaterias, a pesar de los incrementos, estos tienen valores porcentuales de ascenso menores que la situación “prepandemia”.

- **SERVICIOS SOCIALES: 1.314 SyR, 4% del total tramitado.**



La submateria Atención Social Primaria ha recibido en el primer semestre de 2021 el 30% de las SyR de la materia “Servicios Sociales”, 390. Se trata de cuestiones relacionadas con la atención en la red de centros de servicios sociales. La segunda submateria es Ayudas sociales con el 16% y 207 solicitudes, les siguen SAMUR social con el 15% y Servicios de ayuda a domicilio con el 12%. El resto de submaterias se sitúan por debajo del 10%. Hay que señalar que las submaterias Samur social y Políticas de integración acogen solicitudes relacionadas con personas sin hogar y otros colectivos vulnerables.

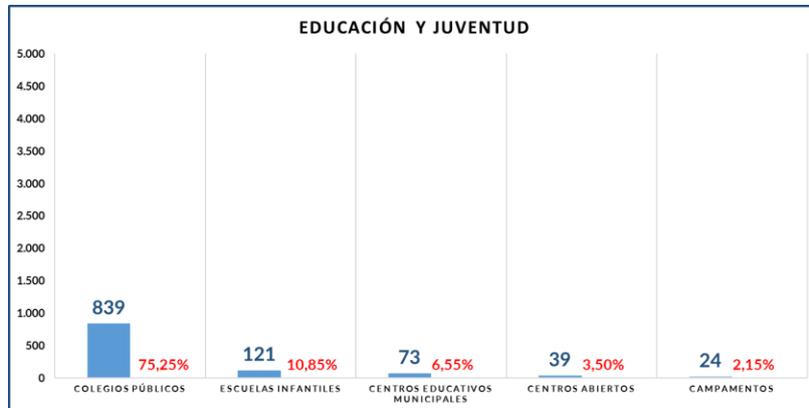
- **SEGURIDAD Y EMERGENCIAS: 1.148 SyR, el 4% del total de tramitación.**



Policía municipal es la submateria con mayor número de SyR, con el 86% 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, fundamentalmente respecto al control de las medidas restrictivas de seguridad frente a la Covid-19. En definitiva, son solicitudes de mayor vigilancia y actuación policial para garantizar el

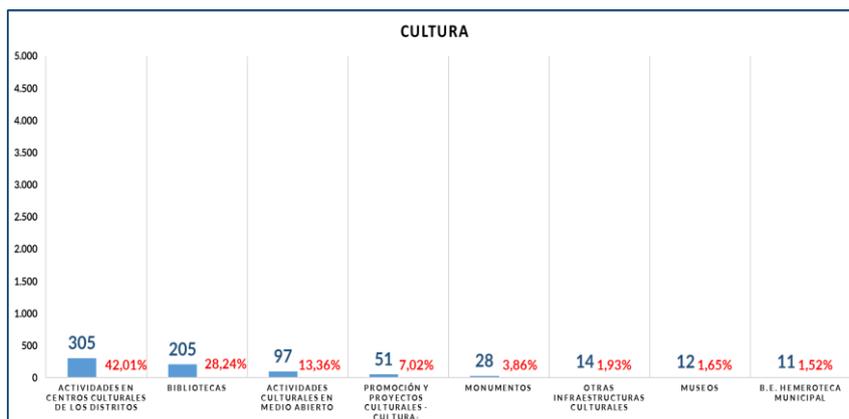
cumplimiento de las medidas. La subida de Protección civil, aunque el número absoluto es bajo, es consecuencia del temporal Filomena.

- **EDUCACIÓN Y JUVENTUD: 1.115 SyR, el 4% de la tramitación.**



Colegios públicos con 839 SyR, el 75% es la submateria que acoge un número mayor de solicitudes de la materia “Educación y Juventud”, la siguiente, Escuelas infantiles tiene poco más del 10%, 121 SyR. El resto no alcanzan el 5%. Las reclamaciones clasificadas como Colegios públicos han sufrido un incremento importante debido a las consecuencias de Filomena y a la coincidencia con el calendario previsto de reanudación de las clases tras las vacaciones de Navidad. Todas las submaterias crecen excepto Escuelas infantiles. No obstante, además de que sus valores absolutos son bajos, hay que considerar el descenso de todas ellas en 2020. Debe recordarse, en este sentido, que la submateria Escuelas infantiles en 2020 tuvo un crecimiento importante por la entrada masiva de solicitudes por parte de asociaciones y grupos de padres de numerosas reclamaciones referidas a la no continuidad de la actividad pedagógica de forma telemática durante los meses de confinamiento.

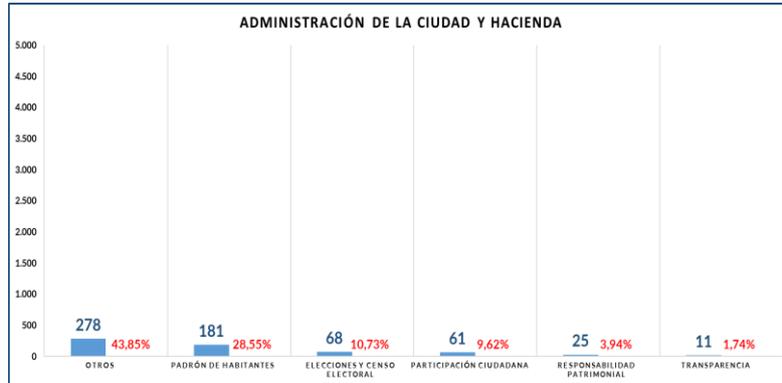
- **CULTURA: 726 SyR, el 2% de la tramitación.**



Las Actividades en los centros culturales de los Distritos y las Bibliotecas públicas recogen el 70 % de la materia. Se refieren sobre todo a los problemas relacionados con las repercusiones, en las actividades y en el aforo, de la aplicación de las medidas de seguridad frente al Covid-19 y, también, como siempre, a quejas sobre las actividades programadas, al propio servicio prestado y 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.

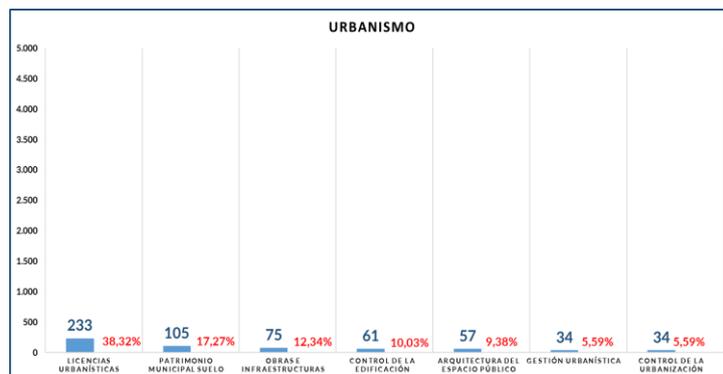
- **ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD Y HACIENDA: 634 SyR, 2% del total de tramitación.**



La submateria con mayor número de solicitudes es Otros con el 44% de las solicitudes. En ella se clasifican multitud de asuntos variados, cuestiones relativas a los símbolos utilizados por las instituciones, quejas y sugerencias que contienen visiones generales respecto a barrios y Distritos, cuestiones relacionadas con los Plenos y Foros de Distrito, reclamaciones y felicitaciones por la tramitación de expedientes administrativos, cuestiones de retrasos y de atención e información, quejas por carteles que se exhiben en locales municipales y que no se consideran adecuados, quejas sobre la reserva para la celebración de matrimonios, quejas y felicitaciones sobre el funcionamiento de la oficina de objetos perdidos, sugerencias y quejas sobre la política de comunicación del Ayuntamiento. Padrón de habitantes es la segunda submateria en número de SyR de la materia Administración de la ciudad con un 28% y las relativas a Elecciones y censo electoral un 11%.

Lo que destaca en la comparación interanual es el incremento de la submateria Padrón que ha estado motivado a problemas organizativos y a la disminución del apoyo en la tramitación de expedientes por las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, debido a las medidas de seguridad frente al Covid-19, fundamentalmente.

- **URBANISMO: 608 SyR, 2% del total de tramitación.**

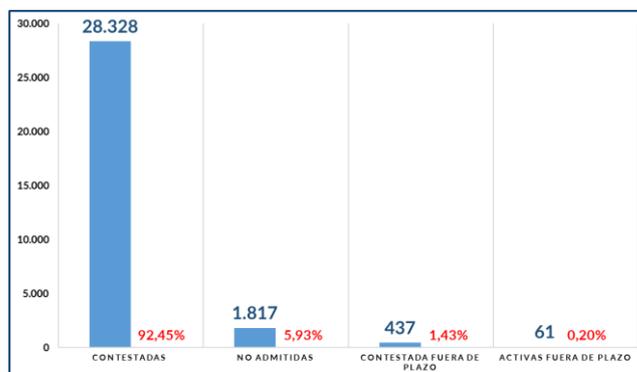


La submateria con mayor número de SyR es Licencias urbanísticas, con un 38%, 233 SyR, seguida de Patrimonio municipal del suelo con el 17%, 105 SyR y Obras e infraestructuras, con el 12%, 75 SyR. La primera se refiere a diversas cuestiones relacionadas con la tramitación de licencias y otras formas de intervención. En Patrimonio Municipal del Suelo se recogen las SyR relacionadas con el estado de limpieza y mantenimiento en general de solares públicos y Obras e infraestructuras engloba aquellas solicitudes que se refieren a obras de envergadura y remodelaciones de importancia, como la de Plaza de España.

## 2.4. TERMINACIÓN DE LAS SyR

### 2.4.1. Datos globales

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

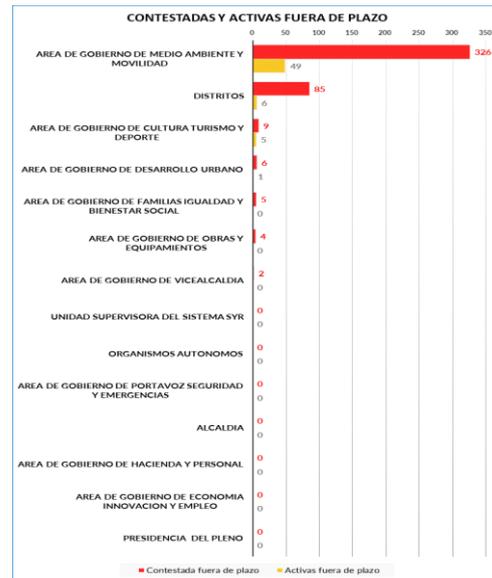
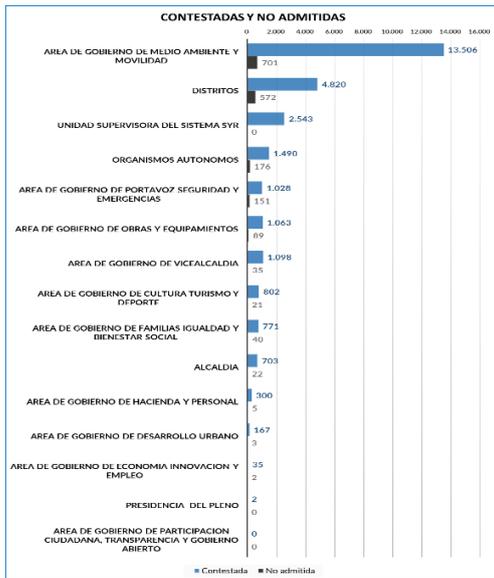


Los datos de evolución en el período primer semestre 2015 – primer semestre 2021, sobre la tramitación de cada tipo de terminación se ofrecen a continuación:



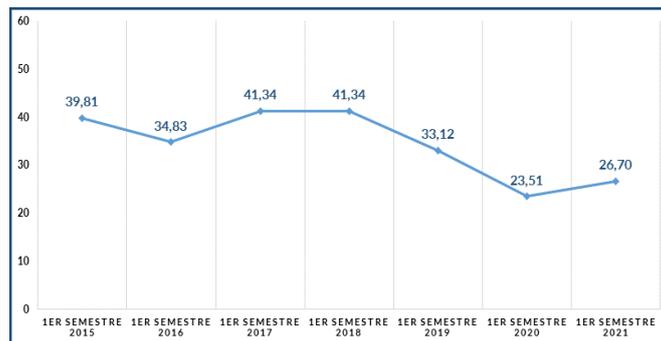
### 2.4.2. Análisis de terminación por áreas organizativas

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

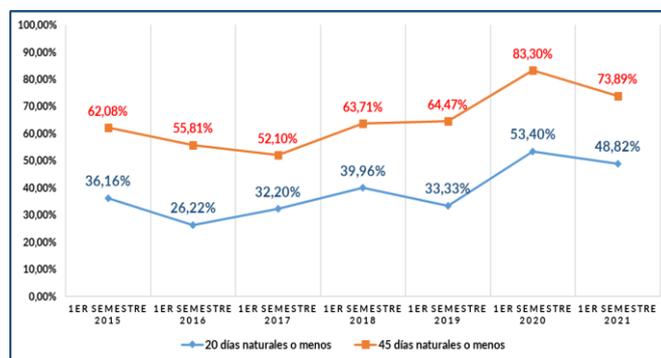


## 2.5. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

El tiempo medio para el primer semestre 2021, ha sido de **26,70 días naturales**. Los datos de evolución del tiempo medio se muestran en el siguiente gráfico:



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

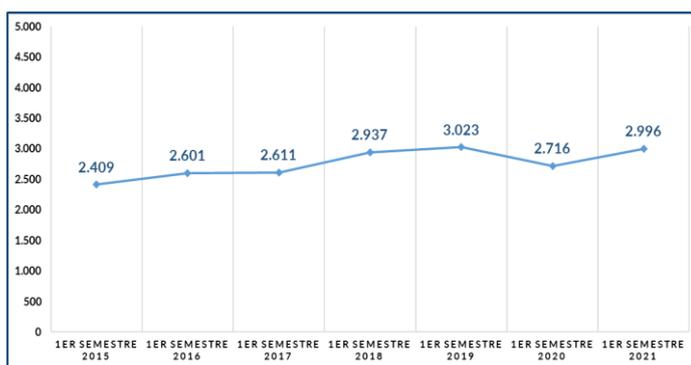


### 3.SyR TRIBUTARIAS

Respecto a las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario, el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, a través del Departamento de SyR Tributarias, actúa como unidad supervisora y como unidad gestora única, teniendo la responsabilidad de tramitar (supervisión y análisis, tramitación y contestación) todas las solicitudes, con la colaboración, cuando es necesario, de las unidades que gestionan los tributos y precios públicos en las Áreas de Gobierno y los Distritos y de la Agencia Tributaria de Madrid, que actúan como unidades informantes.

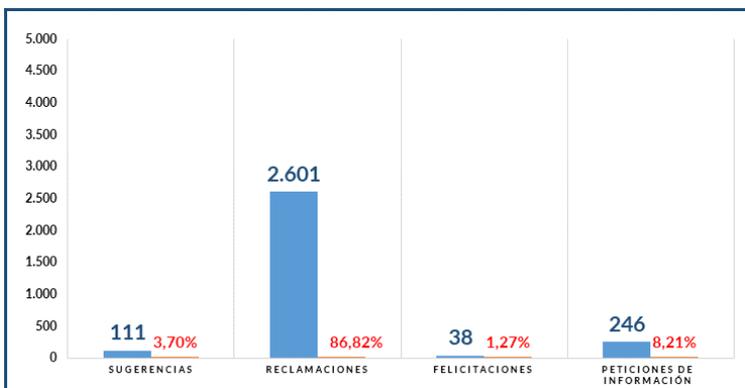
Tal y como se indicó anteriormente, en el primer semestre del año 2021 tuvieron entrada un total de 3.166 solicitudes (incluyen las 131 que fueron dadas de alta directamente desde el Servicio de sugerencias y reclamaciones).

Sobre esta entrada de SyR Tributarias (3.166), un total de 170 (5,37%), 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 2021 fue **2.996**.



#### 3.1. TIPO DE SyR

La distribución por tipo de solicitud para el primer semestre del año 2021 es la siguiente:



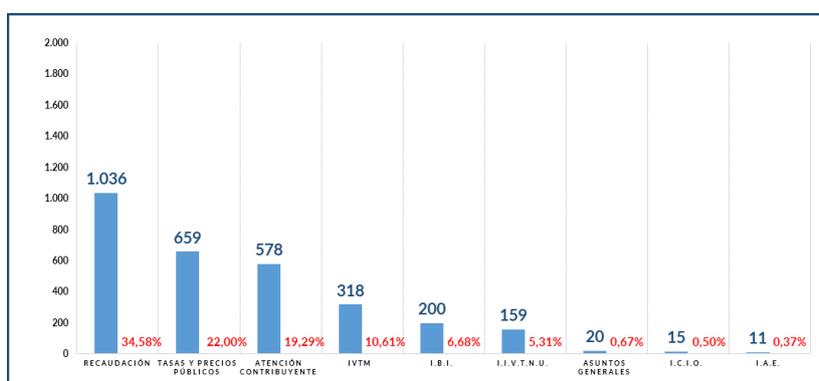
Los datos de evolución por tipo de SyR para el período 2015-2021 se muestran en la tabla que se incluye a continuación:

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

### 3.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

En el primer semestre 2021, la materia "Recaudación" es la que ha presentado mayor número de solicitudes, 1.036, lo que supone el 35% de todas las SyR de carácter tributario. La segunda en importancia es la materia "Tasas y Precios Públicos", que con 659 SyR recibidas supone el 22% del total. El tercer lugar lo ocupa "Atención al Contribuyente", con un total de 578 solicitudes recibidas, el 19% del total, y muestra un ligero descenso respecto al primer semestre del 2020, el 4%. Sin embargo, sigue por encima de los valores del mismo periodo de 2019. Una vez más, la influencia de la pandemia afecta a esta materia. Las medidas de seguridad adoptadas frente al Covid-19 y la disminución de la atención presencial que repercute en la demanda de atención telefónica y telemática ha producido numerosas incidencias que son las causas de este aumento significativo.

El "IVTM" con 318 solicitudes, el 11% del total y el "IBI" con 200, el 7 %, son la cuarta y quinta en el escalafón del primer semestre de 2021. El resto de las materias en las que se clasifican las SyR tributarias presentan valores porcentuales por debajo del 5%.



Los datos de número de SyR tramitado de cada uno de los seis años, así como las variaciones porcentuales año a año, se muestra en la tabla siguiente:

Materia	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021
Recaudación	916	1.141	955	889	643	751	1.036
Tasas y precios públicos	185	262	357	881	997	577	659
Atención contribuyente	245	390	509	407	450	602	578
I.V.T.M.	500	392	316	289	454	292	318
I.B.I.	377	307	274	246	206	247	200
I.I.V.T.N.U.	99	77	145	144	207	183	159
Asuntos generales	24	9	43	66	32	29	20
I.C.I.O.	6	10	4	4	27	9	15
I.A.E.	6	13	8	11	7	26	11
Oficina del Defensor del Contribuyente	51	---	---	---	---	---	---
<b>Total</b>	<b>2.409</b>	<b>2.601</b>	<b>2.611</b>	<b>2.937</b>	<b>3.023</b>	<b>2.716</b>	<b>2.996</b>

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 2021:

Materia	Submateria	1º Semestre 2021
Recaudación	RE Embargos, recargos e intereses de demora	495
Atención contribuyente	Presentación telemática	385
Tasas y precios públicos	Instalaciones deportivas	271
Tasas y precios públicos	Otras tasas y PP	191
IVTM	IVTM Periodo voluntario	190
Recaudación	R Certificados y justificantes	154
Tasas y precios públicos	T SER	148
Recaudación	R PAC	104

**Embargos, recargos e intereses de demora, 495 SyR:** como consecuencia de la pandemia muchas personas y familias han sufrido menoscabo en su economía. Por tanto, muchas de las reclamaciones recibidas en el Sistema SyR, hacen alusión a la mala situación económica sobrevenida, solicitando que, en ese contexto, no deberían ejecutarse los embargos, recargos e intereses de demora.

A estas solicitudes se unen las “*habituales*” que se clasifican dentro de esta submateria. En estos casos, los motivos de las reclamaciones versan, en su mayoría, sobre la falta de notificación previa de las deudas (bien se trate de la ausencia o retraso en el envío de los denominados recibos), así como a la falta de comunicación previa de la existencia del procedimiento ejecutivo.

También se presentan reclamaciones en las que los contribuyentes aluden a que no son titulares de los objetos tributarios cuyo pago se le exige, e indican que desconocen que deben solicitar la baja ante el Registro correspondiente (esto se observa sobre todo en el IVTM dado que el segundo trimestre es el de su periodo voluntario).

Por otra parte, se han recibido reclamaciones relativas a la imposición del recargo de apremio sobre deudas que se creían domiciliadas, bien sea porque no se les informa del comienzo de efectos de la domiciliación solicitada, bien por causas imputables al contribuyente, puesto que, en momento del cargo en cuenta bancaria, resulta que esta se encuentra sin fondos. Es frecuente la alusión a problemas telemáticos y de dilación en la cita (obtenida con el servicio de cita previa) que en opinión de los reclamantes es la causa de haber llegado al periodo ejecutivo. Además, se continúa constatando en las solicitudes presentadas la dilación en el reparto del servicio de correo, lo que implica que, en algunos casos, las cartas de pago llegaron fuera de plazo de la fecha de control.

Por último, existe una reiteración de quejas que han entrado en Sistema, a pesar de ser solicitudes ya contestadas desde el Ayuntamiento de Madrid. Las personas que han presentado reclamaciones no siguen las indicaciones de recurso y vuelven a presentar reclamación.

**Presentación telemática, 385 SyR:** en el primer semestre del año 2021, la tramitación telemática ha aumentado notablemente en gran medida como consecuencia de las normas de seguridad frente al Covid-19 adoptadas durante todo el primer semestre por la pervivencia de la pandemia. Evidentemente con una menor atención presencial en Oficinas de Atención e Información al Contribuyente, se ha derivado mucha tramitación

al canal telemático (también al telefónico en aquellos trámites administrativos que pueden realizarse por teléfono) por lo que a las incidencias y problemas habituales de la tramitación telemática se ha unido las producidas por una demanda mucho mayor, lo que, en ocasiones, provocó bloqueos y saturación del sistema.

Es significativo el incremento de reclamaciones relativas a la imposibilidad de presentar telemáticamente solicitudes de pago de tributos, especialmente de tasas por ocupación de la vía pública por realización de obras de construcción y demolición, ya que, en algún momento, la página web no admitió la introducción de los datos personales, pero, sin embargo, sí el pago de la tasa. Debido a que las personas contribuyentes tenían que volver a intentar la presentación de forma telemática, observaron que debían abonar la tasa nuevamente, aunque el cargo se hubiera realizado.

También se han presentado un número significativo de reclamaciones relativas a la imposibilidad de acceder a Mi Carpeta. Asimismo, continúan y aumentan las incidencias en la presentación telemática que producen reclamaciones en todos los trámites de tributos y precios públicos. La mayor afluencia de contribuyentes hacia la tramitación telemática ha producido un número mayor de incidencias y, lógicamente, el incremento en el número de reclamaciones.

Por último, señalar el aumento del número de reclamaciones referentes al pago telemático en el segundo trimestre, 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, 271 SyR:** los motivos de las reclamaciones son diversos, si bien continúa (ya desde marzo de 2020) situándose en primer lugar aquellas cuestiones derivadas de la pandemia: devolución del ingreso de cuotas en los Centros Deportivos Municipales por no poder asistir por tener que guardar la preceptiva cuarentena, por prudencia o prevención originada por las circunstancias. Junto con lo anterior, también se han recibido solicitudes en las que las personas usuarias indican que no han podido disfrutar de los servicios reservados. En estos casos se ha comprobado que las causas no son imputables al Ayuntamiento y, esto ha supuesto la denegación de la devolución solicitada, conforme a la normativa de aplicación.

Asimismo, se observan numerosas reclamaciones por lo que consideran un deficiente funcionamiento de la aplicación de la App de Deportes, que se instala en el teléfono móvil y que no siempre permite la reserva de clases.

Por último, hay que indicar, como ha sido siempre habitual, el mantenimiento de 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.

**Otras tasas y precios públicos - Tasas y precios públicos, 191 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 submaterias concretas.

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 socioculturales, culturales y de esparcimiento. El objeto de las reclamaciones principalmente hace alusión al malestar de las personas usuarias de los Centros Culturales Municipales por la falta o ausencia de profesorado, por su falta de idoneidad para prestar los contenidos del curso o taller, así como, en ocasiones, por la deficiente adecuación de los diferentes niveles de los cursos o talleres, o, incluso, su denominación.

**Impuesto de vehículos de tracción mecánica. Periodo voluntario, 190 SyR:** las reclamaciones referidas a esta submateria son importantes durante el primer semestre del 2021.

La significación de las quejas es consecuencia 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.

**Certificados y justificantes, 154 SyR:** las solicitudes incluidas en esta submateria están relacionadas con la obtención de certificados y justificantes. Los motivos pueden encontrarse en que un importante número de ellas se refieren a la obtención de justificantes de pago del IVTM, pero no solo, puesto que también es significativa la solicitud de justificantes de pago de otros tributos, como el IBI o el IIVTNU.

Asimismo, numerosos certificados de estar al corriente de pago o de no tener deudas con la Agencia Tributaria, se presentan como reclamación tributaria, en lugar de como solicitud de carácter general, ya que esto conlleva que, generalmente sean emitidos en menor brevedad de tiempo.

**Tasa por el servicio de estacionamiento regulado (Tasa SER)-Tasas y precios públicos, 148 SyR:** Las reclamaciones se refieren a incidencias con el pago de la tasa de renovación de residentes y comerciantes. Incidencias muy variadas que producen pagos dobles, falta de pago, autorizaciones no concedidas y otras muchas. También nuevas solicitudes de devolución y quejas por retrasos en la devolución de las cantidades prorrateadas por el tiempo en el que se suspendió el pago de tasa por el confinamiento.

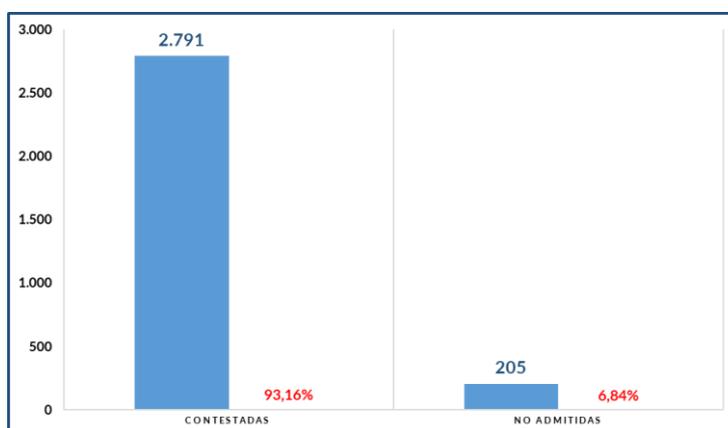
**Pago a la Carta – Recaudación, 104 SyR:** esta submateria trata todas las cuestiones referidas a la modalidad de domiciliación de algunos tributos municipales denominada Pago a la Carta (PAC).

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 el contribuyente. Quienes suscriben el PAC reciben, a cambio, una bonificación en la cuota de ambos tributos.

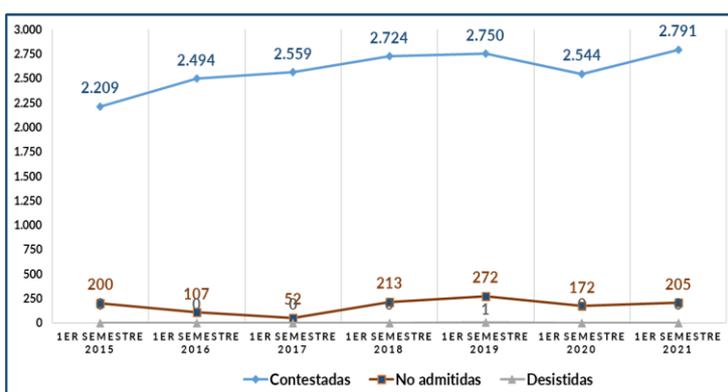
Las quejas en este caso se refieren, en su mayoría, al desconocimiento de los efectos del PAC que se ha dado de alta, al entender, por ejemplo, que su PAC tendrá efectos en el ejercicio actual, cuando sus efectos, al depender del momento en el que se da de alta el mismo, son para el ejercicio siguiente. 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 comienzo de cada ejercicio fiscal.

### 3.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR

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

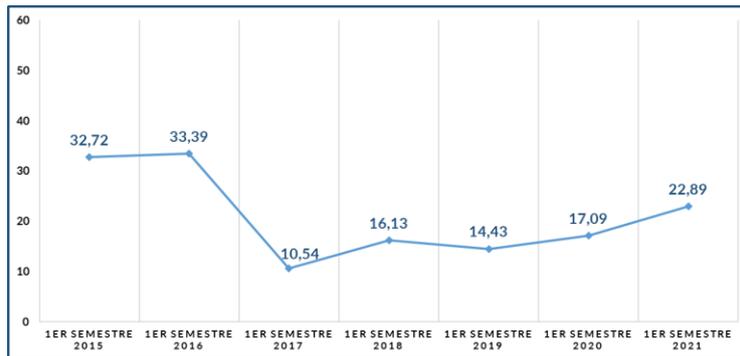


Los datos de los seis años, en número y porcentaje sobre la tramitación total y la variación porcentual del número de SyR del primer de cada año con el anterior se muestran en el gráfico y tabla que se incluye a continuación:

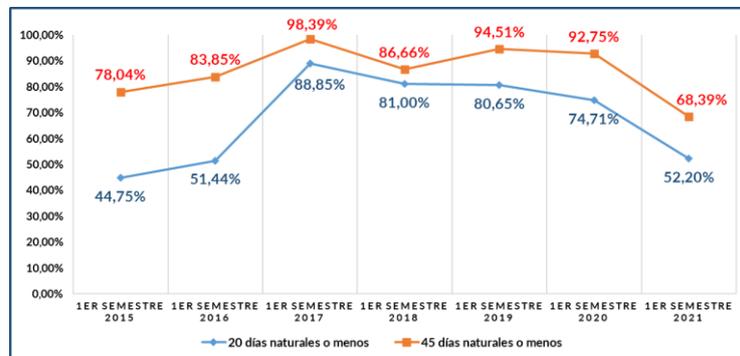


### 3.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

En cuanto al tiempo medio, durante el primer semestre del año 2021 las SyR Tributarias han sido contestadas en **23 días naturales**.



En cuanto a los porcentajes de SyR con respuesta por tramos de días naturales, durante el primer semestre del año 2021 se han contestado el 52% en un plazo de 20 días naturales o menos y el 68%, en 45 naturales o menos.



# RESUMEN DE GESTIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2021

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 2021. La fecha de cierre de los datos ha sido septiembre de 2021, 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 2021 son:

## ENTRADA INICIAL

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

	1 <sup>er</sup> semestre 2021	% Respecto al Total SyR
Entrada inicial SyR Generales	39.726	92,62%
Entrada inicial SyR Tributarias	3.166	7,38%
<b>Total</b>	<b>42.892</b>	<b>100,00%</b>

### ○ *Distribución por tipo de solicitud*

SyR Generales + SyR Tributarias	1 <sup>er</sup> semestre 2021	% Respecto al Total SyR
Sugerencias	5.521	12,87%
Reclamaciones	36.076	84,11%
Felicitaciones	1.036	2,42%
Peticiones de Información	259	0,60%
<b>Total</b>	<b>42.892</b>	<b>100,00%</b>

## ENTRADA TOTAL

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

	1 <sup>er</sup> semestre 2021	% Respecto al Total SyR
Total entrada en el Sistema SyR Generales	43.775	93,26%
Entrada inicial SyR Generales	39.726	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	4.049	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias	3.166	6,74%
<b>Número final solicitudes con alta en el Sistema</b>	<b>46.941</b>	<b>100,00%</b>

o *Distribución por canal de entrada*

SyR Generales		1 <sup>er</sup> semestre 2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	18.310	41,83%	61,30%
	Otros	11.559	26,41%	38,70%
	<b>Total</b>	<b>29.869</b>	<b>68,23%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		11.766	26,88%	
Presencial		2.106	4,81%	
Correo postal		34	0,08%	
<b>Total</b>		<b>43.775</b>	<b>100,00%</b>	

SyR Tributarias		1 <sup>er</sup> semestre 2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	2.018	63,74%	93,77%
	Otros	134	4,23%	6,23%
	<b>Total</b>	<b>2.152</b>	<b>67,97%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		798	25,21%	
Presencial		214	6,76%	
Correo postal		2	0,06%	
<b>Total</b>		<b>3.166</b>	<b>100,00%</b>	

SyR Generales + SyR Tributarias		1 <sup>er</sup> semestre 2021	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por canal telemático
Telemático	Página web	20.328	43,31%	63,48%
	Otros	11.693	24,91%	36,52%
	<b>Total</b>	<b>32.021</b>	<b>68,22%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		12.564	26,77%	
Presencial		2.320	4,94%	
Correo postal		36	0,08%	
<b>Total</b>		<b>46.941</b>	<b>100,00%</b>	

## SyR GENERALES

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

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

TAREAS		1 <sup>er</sup> semestre 2021
Terminación en la unidad supervisora	Por presentar carácter múltiple	1.931
	Por cambio de procedimiento	1.567
	Contestadas	64
	No admitidas	2.054
<b>Total</b>		<b>5.616</b>

	1 <sup>er</sup> semestre 2021
Tiempo medio de terminación en días naturales	4,49

	1 <sup>er</sup> semestre 2021	% Respecto a la entrada total
SyR Generales que fueron asignadas a las Unidades Gestoras	38.159	87%

### ○ *Tramitación por Unidades Gestoras*

	1 <sup>er</sup> semestre 2021
SyR asignadas a las Unidades Gestoras	38.159
SyR derivadas por las Unidades Gestoras a AVISOS MADRID y SACPM	7.516
<b>SyR finalmente tramitadas por las Unidades Gestoras</b>	<b>30.643</b>

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

	1 <sup>er</sup> semestre 2021	%
Sugerencias	4.370	14,26%
Reclamaciones	25.317	82,62%
Felicitaciones	956	3,12%
<b>Total</b>	<b>30.643</b>	<b>100,00%</b>

### ○ Clasificación por materias

Materia	1 <sup>er</sup> semestre 2021	%
Medio Ambiente	11.632	37,96%
Movilidad, Transportes y Multas	6.105	19,92%
Deportes	2.593	8,46%
Atención Ciudadana	2.091	6,82%
Vías y Espacios Públicos	1.710	5,58%
Servicios Sociales	1.314	4,29%
Seguridad y Emergencias	1.148	3,75%
Educación y Juventud	1.115	3,64%
Cultura	726	2,37%
Administración de la Ciudad y Hacienda	634	2,07%
Urbanismo	608	1,98%
Salud	400	1,31%
Economía y Desarrollo Tecnológico	394	1,29%
Empleo	123	0,40%
Cohesión Social	32	0,10%
Vivienda	15	0,05%
Turismo	2	0,01%
Relaciones Internacionales	1	0,00%
<b>Total</b>	<b>30.643</b>	<b>100,00%</b>

### ○ Terminación de las SyR

	1 <sup>er</sup> semestre 2021	%
Contestadas	28.328	92,45%
No admitidas	1.817	5,93%
Contestada fuera de plazo	437	1,43%
Activas fuera de plazo	61	0,20%
<b>Total</b>	<b>30.643</b>	<b>100,00%</b>

### ○ Tiempo medio de respuesta

	1 <sup>er</sup> semestre 2021
Tiempo medio de respuesta en días naturales	<b>26,70</b>

### ○ Porcentaje de respuestas por tramos de tiempo

	1 <sup>er</sup> semestre 2021
20 días naturales o menos	<b>48,82%</b>
45 días naturales o menos	<b>73,89%</b>

## SyR TRIBUTARIAS

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

○ **Actividad Departamento SyR Tributarias**

	1 <sup>er</sup> semestre 2021
Entrada inicial SyR Tributarias	3.166
Cambio de procedimiento	170
<b>Número final tramitación de SyR Tributarias</b>	<b>2.996</b>

○ **Distribución por tipo de SyR Tributarias**

	1 <sup>er</sup> semestre 2021	%
Sugerencias	111	3,70%
Reclamaciones	2.601	86,82%
Felicitaciones	38	1,27%
Peticiones de información	246	8,21%
<b>Total</b>	<b>2.996</b>	<b>100,00%</b>

○ **Clasificación por materias**

Materia	1 <sup>er</sup> semestre 2021	%
Recaudación	1.036	34,58%
Tasas y precios públicos	659	22,00%
Atención contribuyente	578	19,29%
IVTM	318	10,61%
I.B.I.	200	6,68%
I.I.V.T.N.U.	159	5,31%
Asuntos generales	20	0,67%
I.C.I.O.	15	0,50%
I.A.E.	11	0,37%
<b>Total</b>	<b>2.996</b>	<b>100,00%</b>

○ **Terminación**

	1 <sup>er</sup> semestre 2021	%
Contestadas	2.791	9,11%
No admitidas	205	0,67%
<b>Total</b>	<b>2.996</b>	<b>9,78%</b>

○ **Tiempo medio de respuesta**

	1 <sup>er</sup> semestre 2021
Tiempo medio de respuesta en días naturales	<b>22,89</b>

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

	1 <sup>er</sup> semestre 2021
20 días naturales o menos	<b>52,20%</b>
45 días naturales o menos	<b>68,39%</b>



✦ Un Plan de Calidad  
para una Ciudad de calidad

Septiembre 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