



vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

**MADRID**

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

# MEMORIA ANUAL SyR 2023

CERTIFICADO  
**UNE 93200**



*Organización certificada*



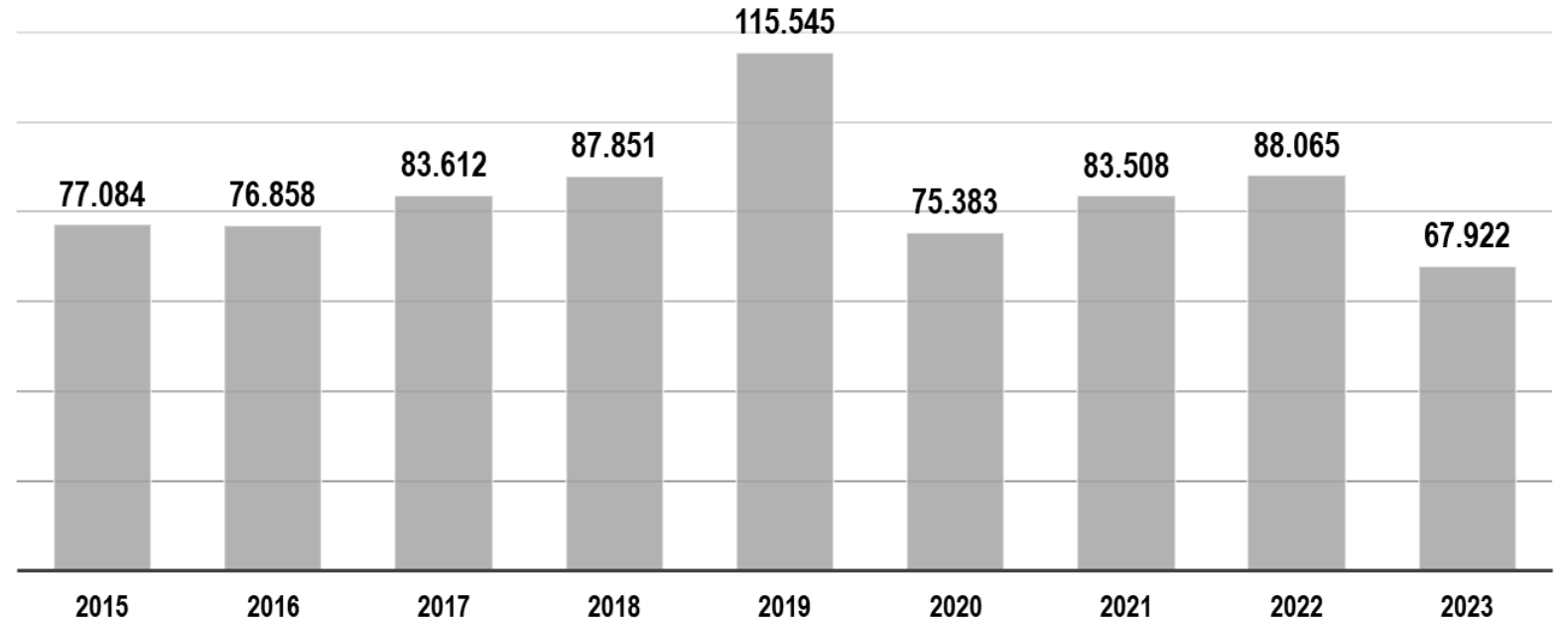
COMUNICACIÓN CLARA



## ENTRADA INICIAL:

- **Generales: 60.857**
- **Tributarias: 7.065**

Evolución entrada inicial (SyR Generales y SyR Tributarias)



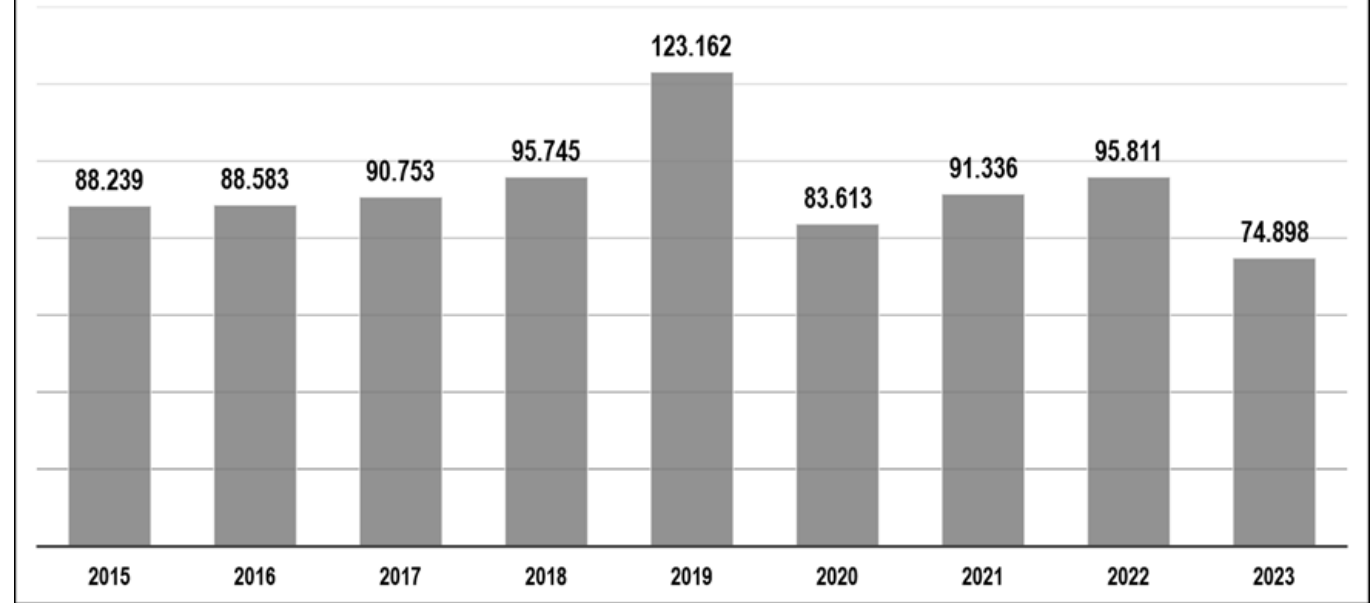
	2023	% sobre total entrada inicial
Entrada inicial SyR Generales	60.857	89,60%
Entrada inicial SyR Tributarias	7.065	10,40%
<b>TOTAL</b>	<b>67.922</b>	<b>100,00%</b>



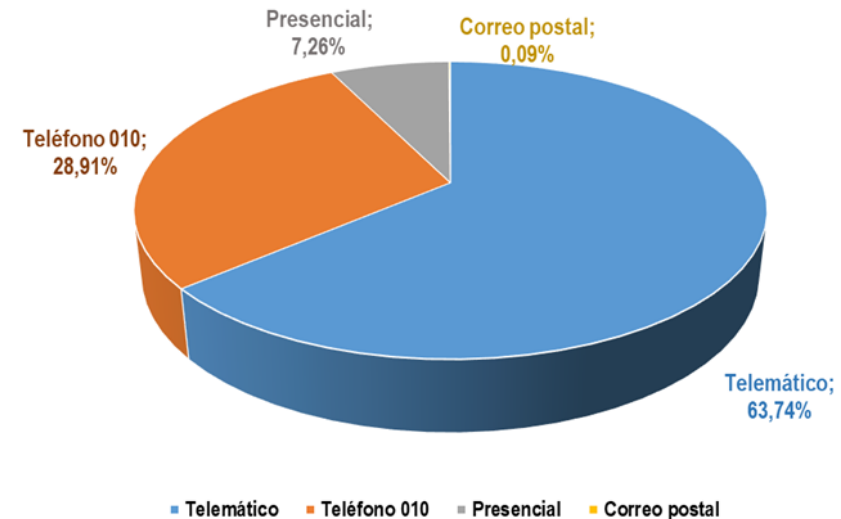
## ENTRADA TOTAL:

- **Generales: 67.833**
- **Tributarias: 7.065**

Evolución entrada total en el Sistema SyR



Tipología de canal de entrada al Sistema SyR





vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

**MADRID**

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

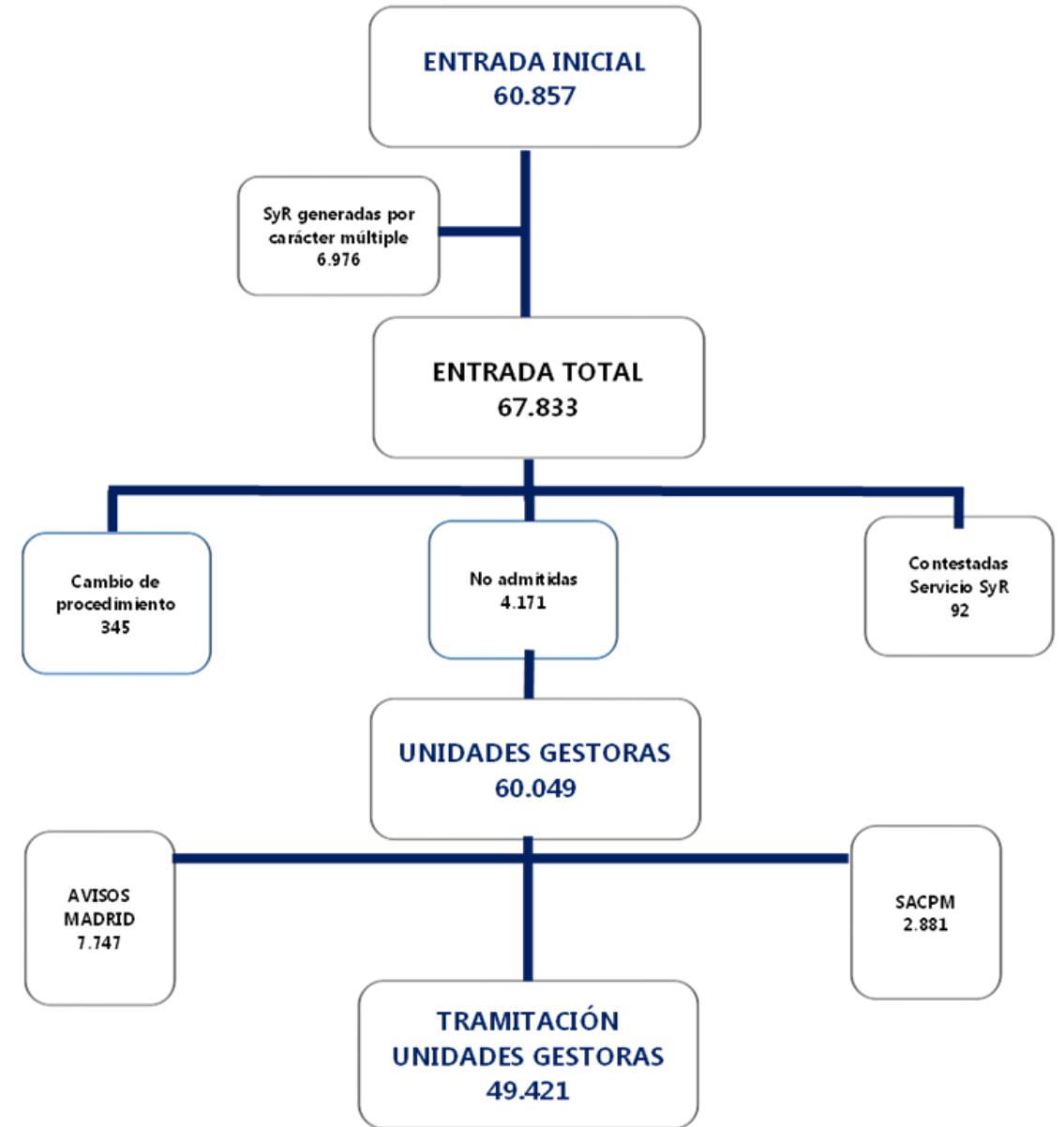
# SyR GENERALES





**SyR GENERALES:**  
**Número final asignadas a las**  
**Unidades Gestoras:**  
**49.421**

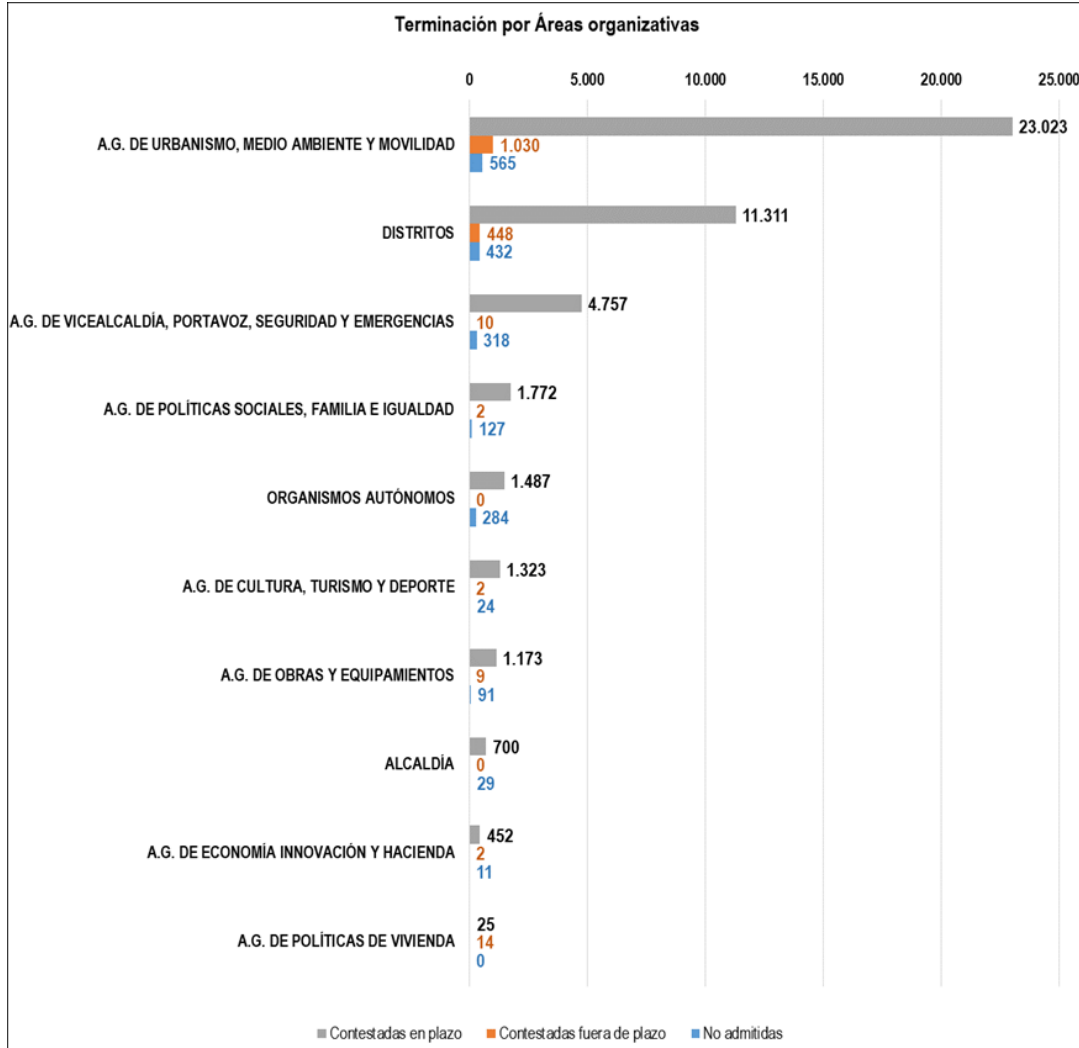
Entrada neta final	2023	%
Sugerencias	5.741	11,62%
Reclamaciones	41.555	84,08%
Felicitaciones	2.125	4,30%
<b>TOTAL</b>	<b>49.421</b>	<b>100,00%</b>





# SyR GENERALES: Materias

## ANÁLISIS DE TERMINACIÓN POR ÁREAS ORGANIZATIVAS



## ANÁLISIS POR MATERIAS

Materia	2023	%
Medio Ambiente	15.466	31,29%
Movilidad	9.546	19,32%
Deporte	6.886	13,93%
Atención a la Ciudadanía	4.556	9,22%
Servicios Sociales y Cohesión	3.146	6,37%
Vías y Espacios Públicos	2.414	4,88%
Cultura	1.958	3,96%
Seguridad y Emergencias	1.421	2,88%
Urbanismo	1.030	2,08%
Administración de la Ciudad	966	1,95%
Educación y Juventud	773	1,56%
Salud	584	1,18%
Economía	522	1,06%
Empleo	98	0,20%
Vivienda	52	0,11%
Turismo	3	0,01%
<b>Total</b>	<b>49.421</b>	<b>100,00%</b>

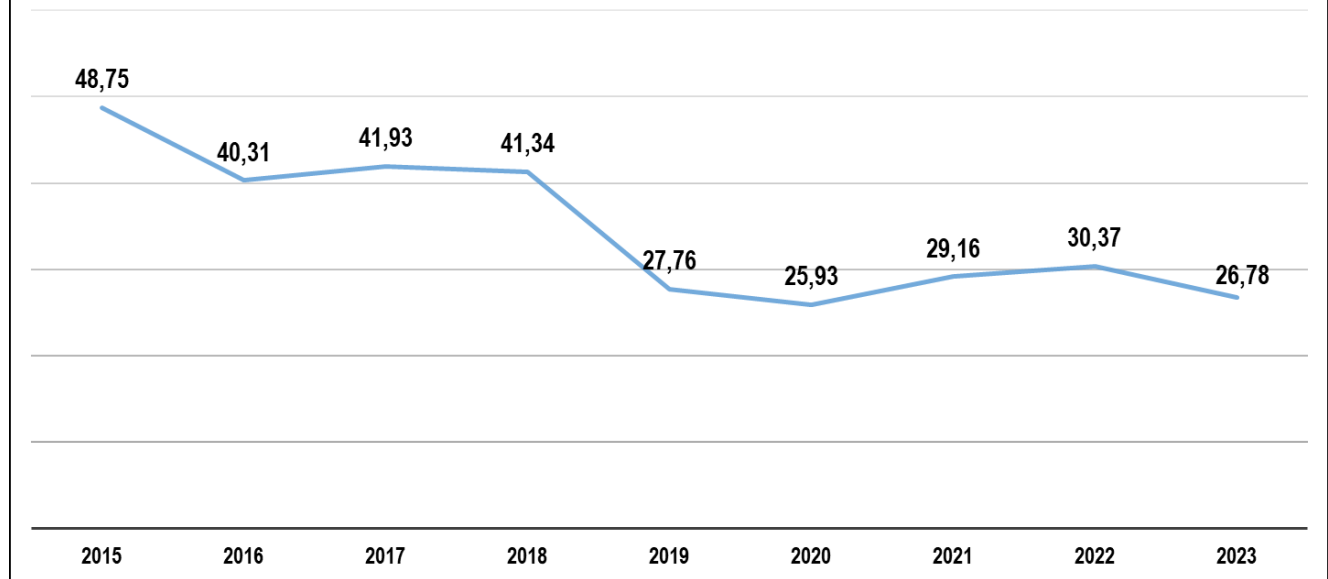


**SyR GENERALES:**

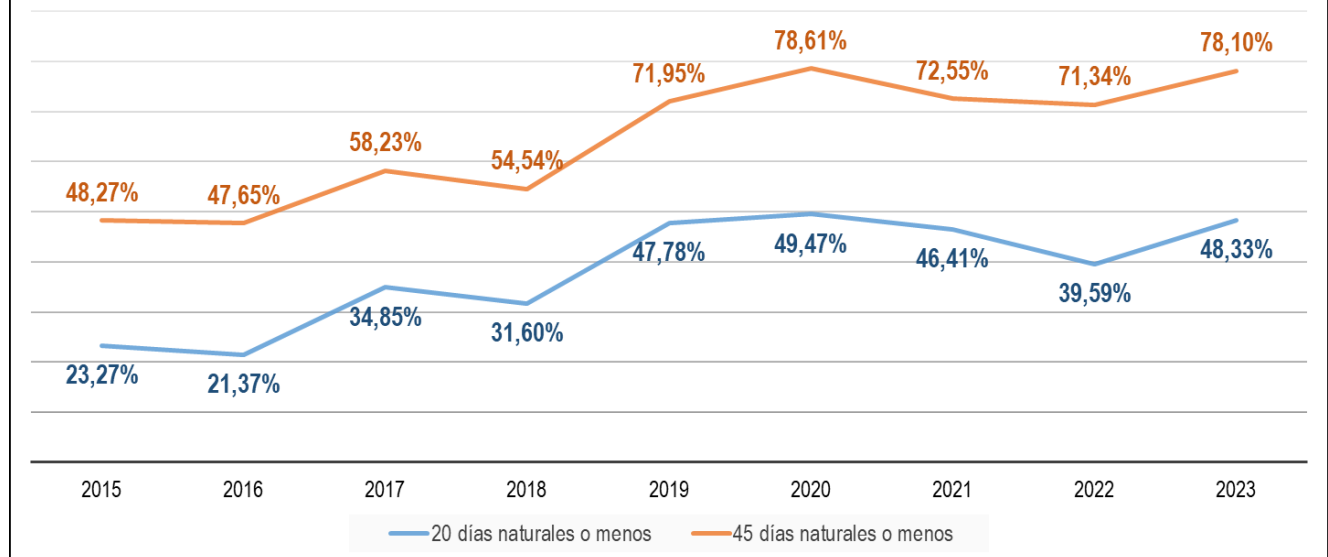
**TIEMPOS DE  
TRAMITACIÓN**

**27 días**

Evolución tiempos medios contestación SyR Generales



Evolución tiempos de respuesta por tramos de contestación





## COMPARATIVA 2022/2023

MATERIAS	Variación % 2023 / 2022	
	Número solicitudes	%
<b>Principales Descensos</b>		
Movilidad	-4.405	<b>-31,57%</b>
Medio Ambiente	-2.258	<b>-12,72%</b>
Atención a la Ciudadanía	-2.219	<b>-32,75%</b>
Vías y Espacios Públicos	-1.191	<b>-33,06%</b>
Urbanismo	-469	<b>-31,33%</b>
Seguridad y Emergencias	-415	<b>-22,59%</b>
<b>Principales Incrementos</b>		
Cultura	401	<b>25,80%</b>
Deporte	339	<b>5,18%</b>
Educación y Juventud	213	<b>38,04%</b>
Servicios Sociales y Cohesión	68	<b>2,21%</b>

SUBMATERIAS	Variación % 2023 / 2022	
	Número solicitudes	%
<b>Principales Descensos</b>		
Jardines de Distrito y arbolado	-2.479	<b>-35,23%</b>
SER	-1.604	<b>-45,78%</b>
Teléfono 010	-903	<b>-51,96%</b>
Planeamiento viario	-861	<b>-36,69%</b>
Limpieza urbana	-655	<b>-14,52%</b>
Policía Municipal	-521	<b>-34,07%</b>
Señalización de tráfico	-298	<b>-23,43%</b>

SUBMATERIAS	Variación % 2023 / 2022	
	Número solicitudes	%
<b>Principales Incrementos</b>		
Instal. deportivas municipales	1.002	<b>17,73%</b>
Recogida de residuos	974	<b>27,15%</b>
Serv. ayuda a domicilio	210	<b>42,51%</b>
Ofic. Atención Ciudadanía (OAC)	157	<b>6,85%</b>





vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

**MADRID**

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

# SyR TRIBUTARIAS

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

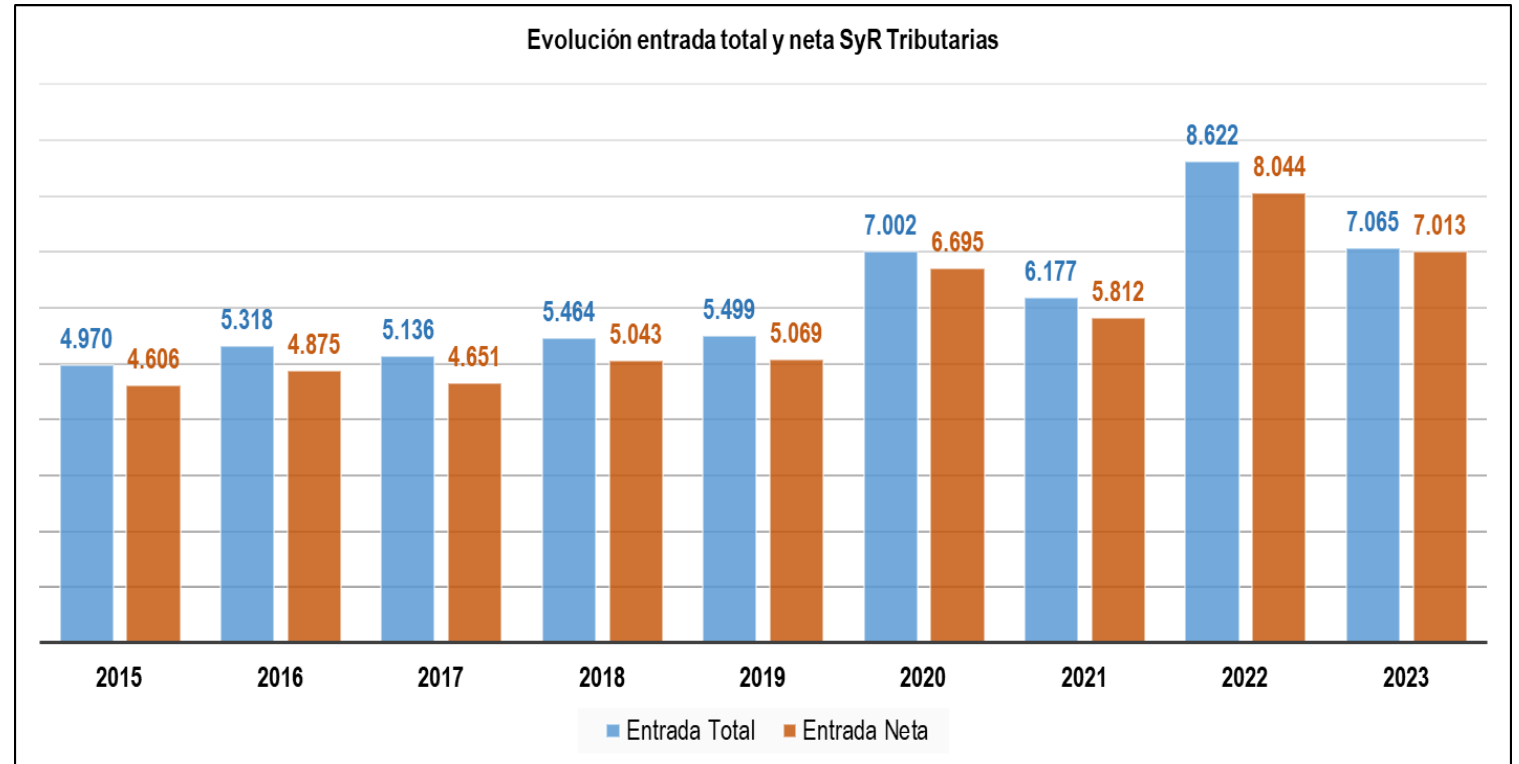




# SyR TRIBUTARIAS

Entrada neta

**7.013**



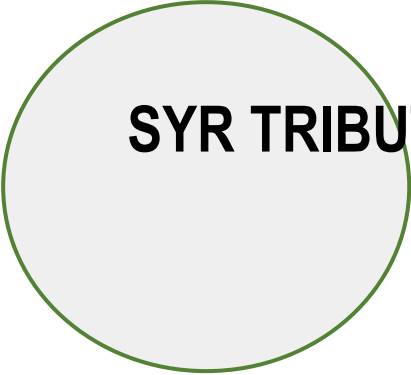
	2023	%
Sugerencias	103	1,47%
Reclamaciones	6.152	87,72%
Felicitaciones	128	1,83%
Peticiones de información	630	8,98%
<b>TOTAL</b>	<b>7.013</b>	<b>100,00%</b>



## SYR TRIBUTARIAS

### materias y submaterias

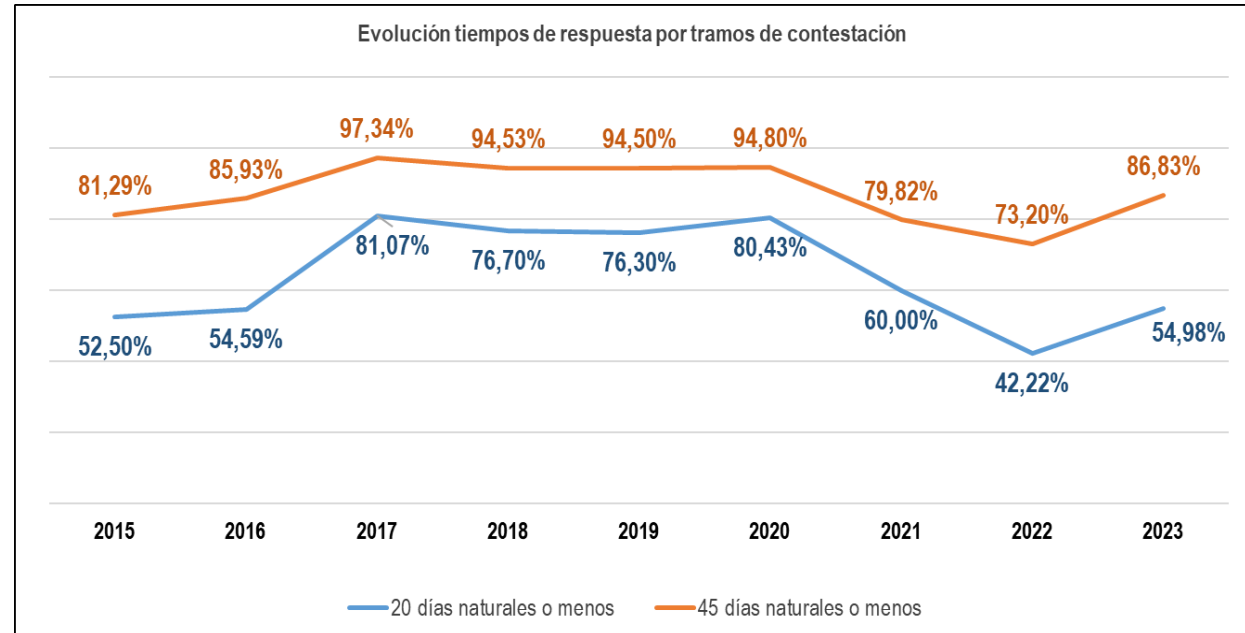
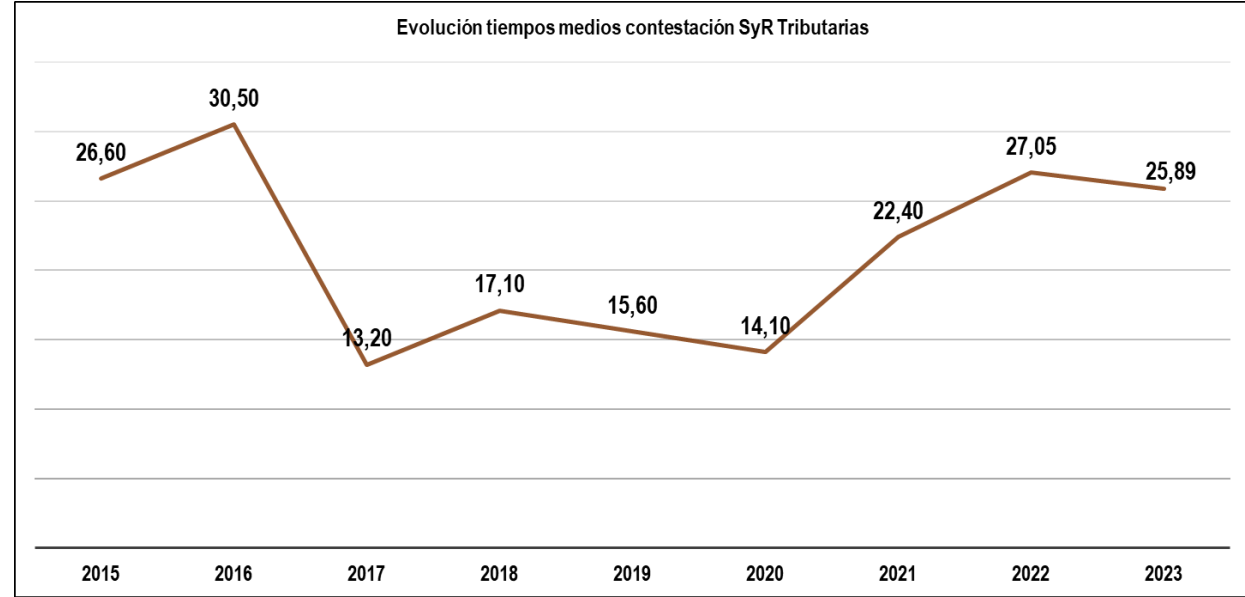
	2023	%
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	3.202	45,66%
Atención al contribuyente	883	12,59%
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	595	8,48%
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	464	6,62%
Recaudación ejecutiva	423	6,03%
Sede Electrónica	412	5,87%
Sanciones no tributarias	282	4,02%
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	237	3,38%
Otras tasas	73	1,04%
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	71	1,01%
Precios públicos de actividades en centros culturales	64	0,91%
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	58	0,83%
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	54	0,77%
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	39	0,56%
Tasa de paso de vehículos (TPV)	32	0,46%
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	30	0,43%
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	30	0,43%
Registro. Comunicaciones	21	0,30%
Otros precios públicos	10	0,14%
Sanciones tributarias	9	0,13%
Tasa de instalación de contenedores y sacos de residuos de construcción y demolición (RCD)	8	0,11%
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	6	0,09%
Sugerencias y reclamaciones	4	0,06%
Propuesta nuevos tributos	3	0,04%
Tasas admisión a pruebas selectivas (oposiciones)	3	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>7.013</b>	<b>100,00%</b>



# SYR TRIBUTARIAS

Tiempos de tramitación

**26 días**





### ANÁLISIS CUALITATIVO SyR GENERALES

ÁREAS DE ACTIVIDAD	BLOQUES DE ANÁLISIS
ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoraciones políticas y gestión del equipo de gobierno</li> </ul>
RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de atención a la ciudadanía</li> <li>• Participación ciudadana</li> <li>• Administración electrónica</li> <li>• Transparencia</li> </ul>
CULTURA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades culturales</li> <li>• Bibliotecas</li> <li>• Otras infraestructuras culturales</li> </ul>
DEPORTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deporte</li> </ul>
EDUCACIÓN Y JUVENTUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos</li> <li>• Mantenimiento y recursos humanos en Centros públicos esco</li> <li>• Coordinación y gestión de enseñanzas artísticas</li> <li>• Proyectos dirigidos a la juventud</li> </ul>
SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención Social Primaria</li> <li>• Servicios Sociales dirigidos a colectivos específicos: prevenci</li> <li>• Emergencia residencial</li> <li>• Igualdad</li> </ul>
SALUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención y promoción de la salud</li> <li>• Salud pública</li> <li>• Adicciones</li> </ul>
EMERGENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades del Servicio de Bomberos</li> <li>• Actividades del Servicio de SAMUR-Protección Civil</li> </ul>
SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convivencia vecinal</li> <li>• Seguridad ciudadana</li> <li>• Seguridad vial</li> <li>• Atención ciudadana</li> <li>• Servicios especiales</li> </ul>

ÁREAS DE ACTIVIDAD	BLOQUES DE ANÁLISIS
MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de espacios públicos abiertos</li> <li>• Recogida y tratamiento de residuos</li> <li>• Agua</li> <li>• Arbolado y zonas verdes</li> <li>• Áreas recreativas</li> <li>• Contaminación atmosférica</li> <li>• Olores</li> <li>• Calidad del aire</li> </ul>
ESPACIOS PÚBLICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Áreas recreativas</li> <li>• Desperfectos en la vía pública</li> <li>• Mobiliario urbano</li> <li>• Alumbrado</li> <li>• Señalización de calles</li> <li>• Obras</li> </ul>
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tráfico y circulación</li> <li>• Aparcamientos</li> <li>• Movilidad ciclista</li> <li>• Madrid 360 y estacionamiento regulado</li> <li>• Ocupación de la vía pública</li> </ul>
VIVIENDA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de ayudas</li> </ul>
EMPLEO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas activas de empleo</li> <li>• Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de</li> </ul>



vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

# SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

## Memoria anual SyR 2023

