

Sistema de Sugerencias y Reclamaciones



INFORME PRIMER SEMESTRE



2025



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	2
2.	ENTRADA INICIAL EN EL SISTEMA SyR.....	2
3.	ENTRADA TOTAL	2
4.	CANAL DE ENTRADA EN EL SISTEMA SYR.....	3
5.	ENTRADA NETA	4
5.1.	ENTRADA NETA DE LAS SYR GENERALES: DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE SYR GENERALES.....	4
5.2.	ENTRADA NETA DE LAS SYR TRIBUTARIAS: DEPARTAMENTO DE SYR TRIBUTARIAS	4
5.3.	DATOS GLOBALES DE LA ENTRADA NETA: SYR GENERALES Y TRIBUTARIAS	5
6.	SyR GENERALES	5
6.1.	UNIDADES GESTORAS Y DERIVACIÓN A OTROS SISTEMAS	5
6.2.	ANÁLISIS POR TIPO DE SyR.....	6
6.3.	ANÁLISIS POR MATERIAS.....	6
6.4.	ANÁLISIS POR SUBMATERIAS	7
6.5.	TERMINACIÓN DE LAS SyR	9
6.6.	TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.....	9
7.	SyR TRIBUTARIAS.....	10
7.1.	TIPO DE SyR TRIBUTARIA	10
7.2.	ANÁLISIS POR MATERIAS.....	10
7.3.	TERMINACIÓN DE LAS SyR	12
7.4.	TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.....	12

1. INTRODUCCIÓN

Este informe 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 información¹ presentadas por la ciudadanía.

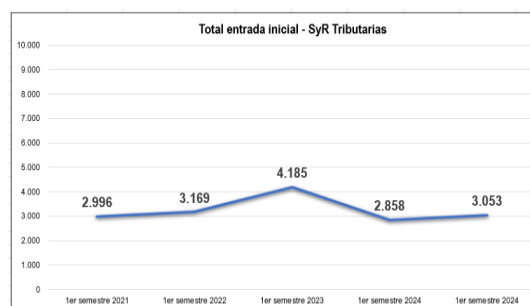
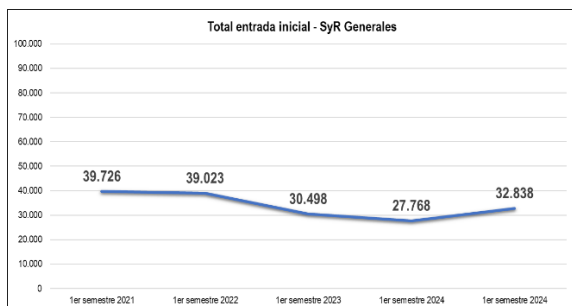
El Informe presenta diferentes apartados que ofrecen información de las sugerencias, reclamaciones, felicitaciones y peticiones de información que han sido presentadas por la ciudadanía, el número que finalmente se tramitó tras la fase de supervisión, el canal de entrada, la tipología, los tiempos medios, etc. Se incluye un análisis cualitativo de aquellos principales asuntos, tanto de carácter general como tributario, que más solicitudes ha recibido el Sistema.

2. ENTRADA INICIAL EN EL SISTEMA SyR

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: telemático, telefónico y presencial.

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 2025 ascendió a la cantidad de 35.891**, lo que supone **un incremento del 17%** respecto al primer semestre del año 2024².

	1 ^{er} semestre 2025	% Respecto al Total SyR
Entrada inicial SyR Generales	32.838	91,49%
Entrada inicial SyR Tributarias	3.053	8,51%
Total	35.891	100,00%



3. ENTRADA TOTAL

A partir de la entrada inicial, la actividad del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones se inicia con la lectura y análisis de todas las solicitudes que han entrado en el Sistema. Para el caso de las SyR Generales se realiza, en caso de ser necesario, el proceso de división de las solicitudes iniciales en nuevas SyR (con número de referencia nuevos) por contener en un mismo escrito varios asuntos que competencialmente corresponden a diferentes unidades gestoras (*SyR de carácter múltiple*). En estos

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.

² En SyR Generales el incremento es del 18%. En SyR Tributarias el incremento es del 7%

casos, la SyR original queda terminada por división³ 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.

Por tanto, para las SyR generales, **el número final de solicitudes incorporadas al Sistema SyR** para su tramitación es la entrada inicial, 32.838, más las 3.991 generadas por “carácter múltiple”: **36.829**.

	1 ^{er} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022	1 ^{er} semestre 2023	1 ^{er} semestre 2024	1 ^{er} semestre 2025
ENTRADA INICIAL SyR Generales	39.726	39.023	30.498	27.768	32.838
ALTA carácter múltiple	4.049	4.279	3.590	2.956	3.991
Entrada Total SyR Generales	43.775	43.302	34.088	30.724	36.829

En las SyR Tributarias el número de solicitudes de la entrada inicial y total, 3.053, coincide al gestionarse de manera completa desde el Departamento de SyR Tributarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

	1 ^{er} semestre 2021	1 ^{er} semestre 2022	1 ^{er} semestre 2023	1 ^{er} semestre 2024	1 ^{er} semestre 2025
Entrada Total SyR Tributarias	2.996	3.169	4.185	2.858	3.053

De acuerdo con lo indicado, **el número total de solicitudes** que, finalmente, se incorporaron en el Sistema durante el primer semestre del año 2025 alcanzó la cantidad de **39.882**, lo que supone un **ascenso del 19%**⁴ respecto al año 2024 (33.582)

4. CANAL DE ENTRADA EN EL SISTEMA SYR

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 2025, los datos conjuntos de la entrada total (SyR Generales y SyR Tributarias, 39.882), según el tipo de canal fueron los siguientes:

Canal de entrada (SyR Generales + SyR Tributarias)	1 ^{er} Semestre 2025	%
Telemático	25.576	64,13%
Teléfono 010	10.907	27,35%
Presencial	3.190	8,00%
Correo postal	23	0,06%
Derivaciones de otros sistemas	186	0,47%
Total	39.882	100,00%

En el análisis de datos desagregados por tipo de SyR se puede comprobar que la distribución por canales en la presentación de SyR es similar tanto en generales como en tributarias. No obstante, deben destacarse tres aspectos, en primer lugar, que la presentación telemática ha sido, en términos porcentuales, superior en tributarias, con el 66% (frente al 64% de generales); en segundo lugar, que el canal telefónico presenta en generales un mayor porcentaje de utilización, el 28%, que en tributarias, que

³ En el primer semestre del 2025 quedaron cerradas por división un total de 1.823 SyR.

⁴ En datos desagregados, SyR Generales asciende el 19,87%, SyR Tributarias asciende el 6,82%.

solo alcanza el 17%. Por último, destaca que la presentación presencial alcanza en tributarias el 16%, mientras que en generales solo lo realizan el 7%.

Canal de entrada – SyR Generales	1er Semestre 2025	%
Telemático	23.556	63,96%
Teléfono 010	10.375	28,17%
Presencial	2.692	7,31%
Correo postal	20	0,05%
Derivaciones de otros sistemas	186	0,51%
Total	36.829	100,00%

Canal de entrada – SyR Tributarias	1er Semestre 2025	%
Telemático	2.020	66,16%
Teléfono 010	532	17,43%
Presencial	498	16,31%
Correo postal	3	0,10%
Total	3.053	100,00%

Finalmente, del análisis de los datos de evolución respecto al semestre anterior destacan los incrementos del canal telefónico y del telemático, con incrementos del 24% y del 19%, respectivamente.

5. ENTRADA NETA

5.1. ENTRADA NETA DE LAS SYR GENERALES: DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE SYR GENERALES

Sobre la entrada total indicada en el apartado anterior (36.829), el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realiza diferentes actividades de gestión antes de su asignación a las unidades gestoras: no admisión de solicitudes⁵ y contestación directa a la ciudadanía⁶. Para el primer semestre del año 2025, desde el punto de vista cuantitativo, esta relación de actuaciones descritas anteriormente se concreta en:

Cierre por división de SyR	1.823
No admitidas	1.435
Contestadas	33
Total	3.291

Resultado de todas estas tareas obtenemos la entrada neta, es decir, las SyR que fueron asignadas a las unidades gestoras: 33.538, lo que supone un incremento del 20% respecto al primer semestre del año 2024.

5.2. ENTRADA NETA DE LAS SYR TRIBUTARIAS: DEPARTAMENTO DE SYR TRIBUTARIAS

En las SyR tributarias la entrada inicial, total y neta, por el modelo de gestión centralizado, se mantiene sin variación, alcanzando **para el primer semestre del año 2025 la cantidad de 3.053**, lo que supone un **aumento del 7%** respecto al primer semestre del año 2024 (2.858).

⁵ La no admisión de solicitudes (de acuerdo con los criterios establecidos en la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica) conlleva contestación a la ciudadanía desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

⁶ Para 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.

5.3. DATOS GLOBALES DE LA ENTRADA NETA: SYR GENERALES Y TRIBUTARIAS

Los datos globales de la entrada neta en el Sistema para el **primer semestre del año 2025 ascendieron a la cantidad de 36.591, lo que supone en términos porcentuales un aumento del 19%** con respecto al primer semestre del año 2024 (30.788).

6. SyR GENERALES

6.1. UNIDADES GESTORAS Y DERIVACIÓN A OTROS SISTEMAS

Como se ha indicado en el apartado anterior, en el primer semestre del año 2025, se asignaron a las unidades gestoras 33.538 solicitudes. Algunas unidades gestoras, durante el proceso de tramitación de las solicitudes, derivan determinadas SyR a otros sistemas municipales⁷. Cuando se produce la derivación de las SyR, las solicitudes quedan terminadas en el Sistema SyR 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.

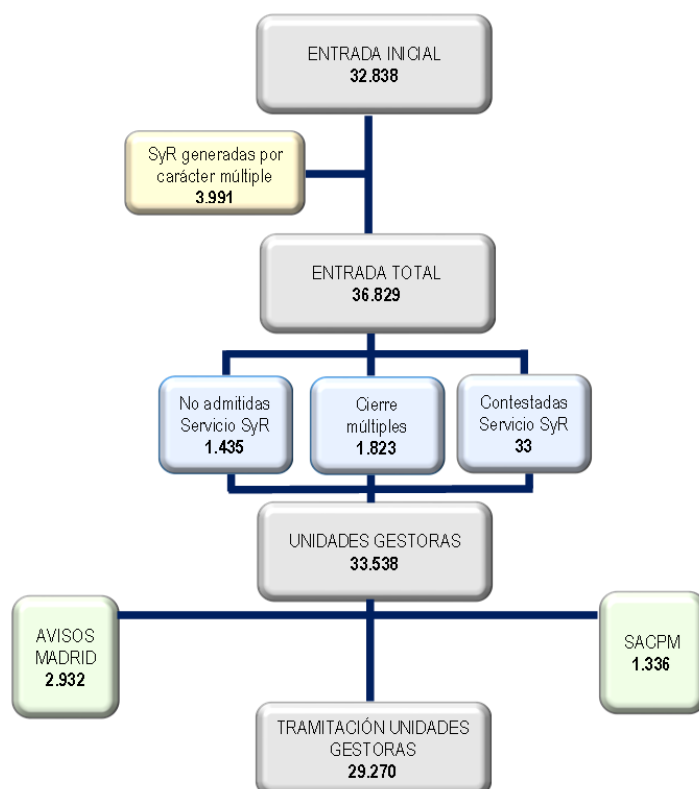
	AVISOS MADRID
Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos	1.664
Dirección General de Conservación de Vías Públicas	808
Madrid Salud	197
Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes	113
Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental	96
Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación	54
Total	2.932

	SACPM
Dirección General de la Policía Municipal	1.336
Total	1.336

Por tanto, del total de solicitudes que se habían asignado a las unidades gestoras (33.538), una vez descontadas las que fueron derivadas a otros Sistemas (4.268), las SyR Generales que, finalmente, fueron **gestionadas por las unidades gestoras durante el primer semestre del año 2025 ascendió a la cantidad de 29.270**, lo que supone un aumento del **27%** con respecto al primer semestre del año 2024.

Para finalizar este apartado se incluye un esquema que muestra las diferentes fases de tramitación de las SyR generales.

⁷ **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; y **SACPM**: Sistema de Atención Ciudadana de la Policía Municipal.



6.2. ANÁLISIS POR TIPO DE SyR

En el primer semestre del año 2025, las 29.270 SyR tramitadas por las unidades gestoras del Sistema presentan la siguiente distribución según el tipo de solicitud:

	1 ^{er} Semestre 2025	%
Sugerencias	3.203	10,94%
Reclamaciones	24.612	84,09%
Felicitaciones	1.455	4,97%
Total	29.270	100,00%

En los datos de evolución según el tipo de solicitud durante los primeros semestres 2021-2025 destaca el aumento del 20% de las sugerencias y del 28% de las reclamaciones y el incremento de las felicitaciones en un 19% durante el primer semestre 2025 en comparación con el primer semestre del año 2024, convirtiéndose en el dato de felicitaciones más alto de los últimos cinco años.

6.3. ANÁLISIS POR MATERIAS

Durante el primer semestre del año 2025, el mayor número de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas ha quedado clasificada dentro de la materia “Medio ambiente”, con un 29%, seguida de “Deporte”, con el 19%. Supone que, en conjunto, esas dos materias representan el 48%, de las SyR tramitadas.

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

Materia	1er Semestre 2021	1er Semestre 2022	1er Semestre 2023	1er Semestre 2024	1er Semestre 2025	VARIACIÓN 2025/2024
Medio Ambiente	11.632	9.520	7.146	6.685	8.447	26,36%
Deporte	2.593	3.419	3.404	3.469	5.592	61,20%
Movilidad	6.105	7.415	4.918	4.658	4.649	-0,19%
Servicios Sociales y Cohesión Social	1.314	1.578	1.567	1.699	2.918	71,75%
Vías y Espacios Públicos	1.710	1.950	1.259	970	2.065	112,89%
Atención a la Ciudadanía	2.091	2.422	2.244	1.612	1.585	-1,67%
Cultura	726	840	1.005	1.398	1.068	-23,61%
Seguridad y Emergencias	1.148	901	706	709	789	11,28%
Educación y Juventud	1.115	305	499	446	622	39,46%
Urbanismo	608	873	536	536	560	4,48%
Administración de la Ciudad	634	455	548	381	341	-10,50%
Salud	400	439	330	263	327	24,33%
Economía	394	258	278	197	203	3,05%
Vivienda	15	11	31	17	63	270,59%
Empleo	123	55	56	42	40	-4,76%
Turismo	2	11	1	1	1	0,00%
Cohesión Social	32	26	-	-	-	-
Relaciones Internacionales	1	0	-	-	-	-
Construcción Infraestructuras	0	0	-	-	-	-
TOTAL	30.643	30.478	24.528	23.083	29.270	

6.4. ANÁLISIS POR SUBMATERIAS

El análisis a nivel de submateria permite concretar y detallar aquellos asuntos que fueron más reclamados, sugeridos o felicitados por la ciudadanía durante el primer semestre del año 2025⁸.

Submateria	Total	%
Instalaciones deportivas municipales	5.117	17,48%
Recogida de residuos	3.301	11,28%
Jardines de Distrito y arbolado	2.794	9,55%
Limpieza urbana	1.469	5,02%
Servicios de ayudas a domicilio	1.383	4,72%
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	879	3,00%

El análisis detallado de cada una de ellas permite conocer los motivos concretos de presentación:

- **Instalaciones deportivas municipales.** Las solicitudes relativas a esta submateria crecieron un 50% respecto al mismo periodo del año anterior. De su análisis se identifican dos problemas recurrentes en la prestación del servicio que generan el descontento ciudadano.

En primer lugar, los problemas en el funcionamiento y normal desarrollo de las actividades deportivas: escasez de plazas, listas de espera, horarios, solicitud de nuevas actividades, el desempeño de monitores y socorristas, cambios o ausencia de profesores, cancelaciones de clases y actividades y cierres puntuales de centros o instalaciones. Esta situación (especialmente en lo tocante a la cancelación de actividades y los cambios y falta de monitores) tiene su origen

⁸ En la tabla se incluyen aquellas submaterias que tuvieron valores porcentuales igual o superior al 3%.

en los procesos de estabilización laboral que el Ayuntamiento ha venido desarrollando en los últimos meses, los cuales han generado incidencias puntuales de falta de personal en diversas categorías profesionales y en todos los Centros Deportivos Municipales.

Por otro lado se repiten las solicitudes y quejas vinculadas a deficiencias en el mantenimiento de las instalaciones, tales como problemas de climatización, iluminación, limpieza, accesibilidad o equipamiento. Ello evidencia una insuficiente capacidad de los contratos de mantenimiento para dar respuesta a las incidencias recurrentes en las instalaciones deportivas municipales, y también se detectan demoras prolongadas en la ejecución de obras, todo lo cual limita el acceso y uso habitual de los centros e instalaciones y genera frustración ciudadana.

El incidente más destacado del primer semestre del año, por el número de escritos recibidos, corresponde a las solicitudes para incrementar el número de pistas disponibles para la práctica de bádminton en los centros deportivos municipales de toda la ciudad.

En segundo lugar, se registraron reclamaciones por el cierre de piscinas cubiertas, así como por la cancelación de actividades y clases de natación debido a la falta de socorristas (especialmente en el distrito de San Blas-Canillejas, seguido de los de Hortaleza, Arganzuela y Barajas). También se presentaron quejas relacionadas con la baja temperatura del agua de las piscinas y de las duchas en los Centros Deportivos Municipales de Puente de Vallecas.

- Recogida de residuos.** Las entradas por esta submateria en el primer semestre de 2025 crecieron un 71% respecto a la primera mitad de 2024. El principal motivo (36%) se debe a la huelga del servicio de recogida y transporte de residuos sólidos urbanos ("huelga de basuras"), que tuvo lugar entre los días 21 y 27 de abril de 2025 y afectó a toda la ciudad. Las quejas recibidas eran tanto por la acumulación de basura (singularmente en instalaciones sociosanitarias -residencias de ancianos, colegios y escuelas infantiles, clínicas- y en los alrededores de los negocios de hostelería) como, sobre todo, por el incumplimiento de los servicios mínimos fijados por el Ayuntamiento para amortiguar sus consecuencias, por lo que muchas de ellas solicitaban expresamente la actuación municipal para solventar el problema. Aunque la huelga finalizó en la tarde del domingo 27 de abril, el descontento ciudadano se mantuvo y generó nuevas reclamaciones, por el retraso en la retirada de las basuras acumuladas.

En segundo lugar, con un 19%, se agrupan las quejas relacionadas con el cambio de ubicación de los contenedores, las motivadas por molestias derivadas de los olores, la suciedad, la acumulación de enseres, el deficiente trabajo de los operarios, las dificultades para el tránsito de personas y vehículos y el ruido generado durante la recogida por los camiones.

Finalmente, también se recibieron solicitudes que hacían referencia a la necesidad de incrementar la inspección, vigilancia y sanciones.

- Jardines de distrito y arbolado.** En este caso, se registró un ligero aumento del 13% en los escritos recibidos respecto al mismo periodo del año anterior. Los principales motivos de presentación en esta submateria estuvieron relacionados con labores de limpieza, poda, riego, tala y, en general, con el mantenimiento de las zonas verdes de los distintos barrios. Asimismo, destacaron las sugerencias sobre nuevas plantaciones, los avisos de alcorques vacíos y las solicitudes de desbroce.

- **Limpieza urbana.** Esta submateria se mantuvo prácticamente estable respecto al mismo periodo del año anterior, con un incremento inferior al 2%. Los principales motivos de presentación se refieren a incidencias con las empresas concesionarias del servicio (35%), derivadas tanto de las molestias ocasionadas a la ciudadanía por la maquinaria y los vehículos utilizados, como por la propia ejecución de las tareas por parte del personal (ruidos, polvo, horarios, salpicaduras, velocidad excesiva, etc.), así como por el trato recibido y la calidad en la realización de sus funciones. A continuación, destacan las solicitudes relacionadas con deficiencias en la limpieza de la vía pública, la acumulación de residuos junto a los contenedores y la necesidad de reforzar el funcionamiento del servicio de inspección.
- **Servicios de ayuda a domicilio.** En el primer semestre de 2025 se triplicó el número de solicitudes relacionadas con el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD), pasando de 437 en el primer semestre de 2024 a 1.383 en éste. La razón de este incremento tan significativo fueron las reclamaciones presentadas por personas usuarias del servicio y sus familias por la falta de prestación, como consecuencia de la huelga de las auxiliares del SAD, que se extendió desde el 7 de enero al 21 de febrero de 2025.

También se recibieron quejas por el mal funcionamiento en general de las empresas prestatarias del servicio y de sus auxiliares, así como por el incumplimiento de los horarios y por los cambios repetidos tanto de horarios como de auxiliares, lo que implica que en los domicilios entran muchas personas desconocidas a las que los usuarios no están habituados.

- Por último, la submateria **Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)** registró 879 escritos, lo que representa un incremento del 23% respecto al primer semestre de 2024. Cabe destacar que un 52% (457 escritos) corresponden a felicitaciones por la atención recibida y los servicios prestados en las OAC, mientras que apenas el 16% (137 escritos) refieren un trato inadecuado.

6.5. TERMINACIÓN DE LAS SyR

Este apartado muestra el resultado final de la gestión realizada por las unidades gestoras sobre aquellas SyR que les fueron asignadas durante el primer semestre del año 2025. Los datos indican que durante este período las unidades gestoras contestaron dentro del plazo establecido en la Ordenanza que regula el Sistema el 98% de las solicitudes que les fueron asignadas⁹.

En los datos de evolución del período primer semestre 2021-2025 destaca el descenso porcentual del 77% de las terminadas fuera de plazo, que ha bajado de 2.243 en 2024 a 508 en el primer semestre 2025.

6.6. 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 2025, ha sido de **26 días naturales**, lo que supone que se ha dado contestación en menos de 1 mes antes del plazo establecido en la Ordenanza (2 meses), experimentando una reducción de 2 días con respecto al semestre del año 2024 (28 días).

En cuanto a los porcentajes de SyR con respuesta por tramos de días naturales los resultados los datos indican que el 47% fueron contestadas en 20 días naturales o menos (descenso de 2 días respecto al

⁹ Este porcentaje incluye las contestadas (95,83%) y las no admitidas (2,42%).

semestre anterior) y el 80% en 45 días naturales o menos (incremento de 7 días respecto al semestre anterior).

7. 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.

Tal y como se indicó anteriormente, el total de las SYR Tributarias presentadas en el Sistema durante el primer semestre alcanzó la cifra de **3.053**, cantidad que supone un **aumento porcentual del 7%** con respecto al primer semestre del año anterior, que fue de 2.858.

7.1. TIPO DE SyR TRIBUTARIA

En el primer semestre del año 2025, las **3.053** SyR tributarias tramitadas presentan la siguiente distribución según el tipo de solicitud:

	1 ^{er} Semestre 2025	%
Sugerencias	46	1,51%
Reclamaciones	2.528	82,80%
Felicitaciones	95	3,11%
Peticiones de información	384	12,58%
Total	3.053	100,00%

En los datos de evolución, según el tipo de solicitud, destaca que en el 2025 (respecto al 2024) se han producido descensos del 2% en las sugerencias y del 8% en las felicitaciones. Por el contrario, los incrementos se centran en las peticiones de información, con el 86% y, de forma no relevante, en las reclamaciones, con el 1%.

7.2. ANÁLISIS POR MATERIAS

Los datos de número de SyR tramitadas durante el primer semestre de 2025 en su distribución por materias se muestra en la siguiente tabla:

MATERIA	Primer semestre 2025	%
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	925	30,30%
Atención al contribuyente	851	27,87%
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	336	11,01%
Recaudación ejecutiva	287	9,40%
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	229	7,50%
Sanciones no tributarias	152	4,98%
Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos de competencia municipal (TGR)	54	1,77%
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	48	1,57%
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	36	1,18%
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	25	0,82%
Tasa de paso de vehículos (TPV)	23	0,75%
Otras tasas	19	0,62%
Sede electrónica	14	0,46%
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	14	0,46%
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	13	0,43%
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	9	0,29%
Sanciones tributarias	7	0,23%

MATERIA	Primer semestre 2025	%
Precios públicos de servicios en centros culturales	3	0,10%
Propuesta nuevos tributos	3	0,10%
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	2	0,07%
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	2	0,07%
Garantías. Avaluos devolución cancelación.	1	0,03%
Total	3.053	100,00%

El análisis de las cinco materias que mayor número de solicitudes han presentado durante el primer semestre del 2025, permite destacar:

- **En materia del impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)**, es la materia preeminente en este semestre, experimentando un descenso respecto al 2024 (1.267) y al 2023 (que recibió 1.483) disminuyendo su porcentaje desde el 44% al 30%, lo que demuestra que durante 2025 las incidencias en el IBI van moderando su peso respecto de la muestra total de las presentadas. La demora en la tramitación de las devoluciones de ingresos indebidos, duplicados y/o excesivos, junto con el envío de las cuotas del PAC/IBI a titulares de inmuebles que han sido transmitidos durante el ejercicio anterior se configuran como los motivos de queja más relevantes en esta materia.
- **En materia de Atención al contribuyente**, se produce un ascenso respecto al ejercicio anterior en que se presentaron (419). Las solicitudes clasificadas en esta materia se refieren mayormente a la dificultad o imposibilidad para obtener cita previa en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC). Otra incidencia que reseñar estuvo referida al sistema de cita múltiple de IIVTNU, que ya ha sido corregida en el segundo semestre. Finalmente, debe destacarse el número de felicitaciones recibidas por el buen servicio y por la información facilitada en las OAIC.
- **En materia del impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)**, se ha producido un aumento porcentual pasando del 9,94% (2024) hasta un 11 por ciento del total en este semestre. Las quejas se refieren en su mayoría, a la exigencia del impuesto a personas que manifiestan haber transmitido o tramitado la baja del vehículo, y consideran que no les corresponde su pago o que su importe debe prorratearse, junto con aquellos que manifiestan no haber recibido el recibo en periodo voluntario de pago (se trata de un tributo de notificación colectiva).
- **En materia de Recaudación Ejecutiva**, se aprecia un aumento importante respecto al año 2024. Se trata, en su mayoría, de impugnaciones indirectas a través del canal SyR, en las que se cuestiona la tramitación del procedimiento en periodo voluntario de pago y se pretende recurrir la Providencia de Apremio y/o la Diligencia de Embargo. Estas reclamaciones son objeto de inadmisión informando a los interesados de los medios de impugnación que contra dichos actos les asisten. En concreto, en los supuestos que afectan al embargo de cuentas corrientes alegando el incumplimiento de la normativa reguladora del embargo, se han priorizado las contestaciones para informar a las personas solicitantes del medio, forma y plazo al que deben dirigirse. Por último, destacar, las sanciones en materia de circulación que se reclaman en la vía de apremio, que suponen un 4,98% del total.
- **En materia del impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)**, se observa un descenso respecto al número de reclamaciones presentadas en el mismo periodo del ejercicio anterior (273). Las reclamaciones afectan a la demora en la tramitación, resolución y ejecución material de las devoluciones de ingresos indebidos, pero su descenso refleja que dichas actuaciones se están regularizando pese a la acumulación de solicitudes presentadas en los últimos años.

7.3. TERMINACIÓN DE LAS SyR

Respecto a la gestión debe destacarse que durante el primer semestre de 2025 el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones **contestó, dentro del plazo establecido en la Ordenanza que regula el Sistema, el 100% de las solicitudes.**

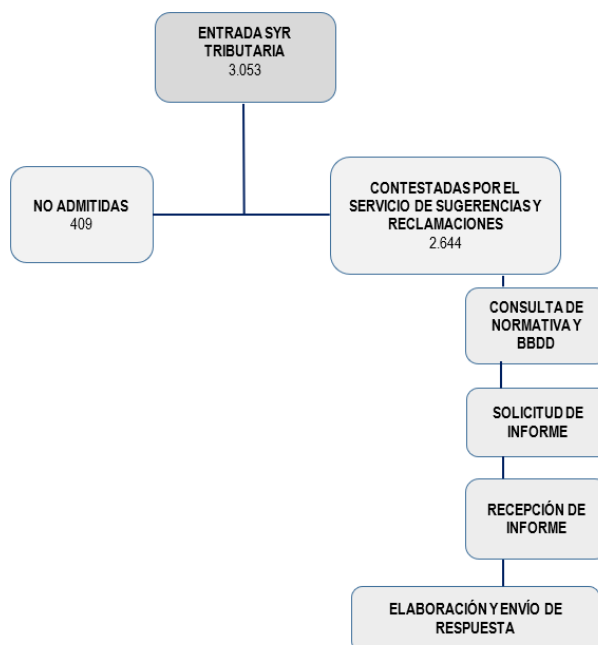
Es necesario significar que, a lo largo del primer semestre de 2025, las SYRT activas pendientes de informe por parte de los servicios, departamentos y unidades informantes, se han situado en porcentajes que ha producido ciertas tensiones en la gestión. Con objeto de reconducir la situación en el Sistema, durante el primer semestre se han celebrado reuniones periódicas y se ha organizado un Taller de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias, con propuestas de mejora de la gestión y calidad de informes y respuestas, con el objetivo de mejorar los porcentajes de cumplimiento relacionados con la calidad del sistema SyR, con actuaciones dirigidas a la reducción del tiempo de respuesta y mejora en la calidad de las contestaciones.

7.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

El tiempo medio para el primer semestre 2025, ha sido de 16 días naturales, lo que supone un descenso de 2 días respecto al primer semestre del año 2024 (18) y es el mejor dato obtenido en la serie 2021-2025, con una reducción de 7 días¹⁰.

En cuanto a los porcentajes de SyR con respuesta por tramos de días naturales los resultados fueron que 71% se contestó en 20 días naturales o menos, con un incremento de 7 puntos respecto al 2024, y el 94% en 45 días naturales o menos, con un incremento de 5 puntos respecto al 2024.

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.



¹⁰ Tiempo medio en 2021: 23 días naturales.



INFORME SYR

PRIMER SEMESTRE 2025



Noviembre 2025 Ayuntamiento de Madrid
Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Coordinación General de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia y Calidad