



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

Subdirección General de Calidad y Evaluación



CERTIFICADO
UNE 93200



Organización certificada

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

PRIMER SEMESTRE DE 2025



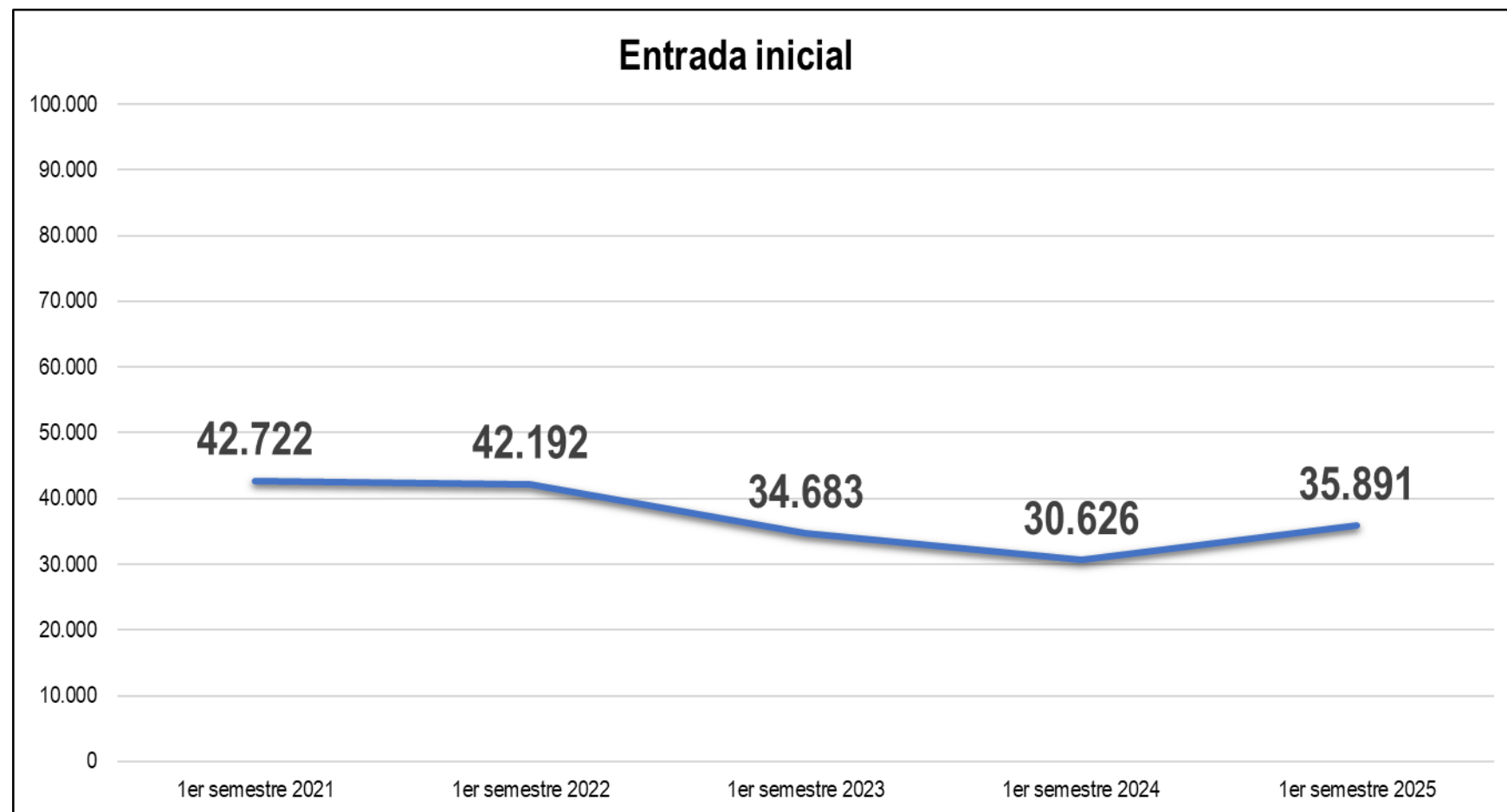


Número de solicitudes recibidas en el Sistema SyR sin proceso de supervisión por parte del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

ENTRADA INICIAL
SyR: 35.891

Generales: 32.838
Tributarias: 3.053

Incremento
17%



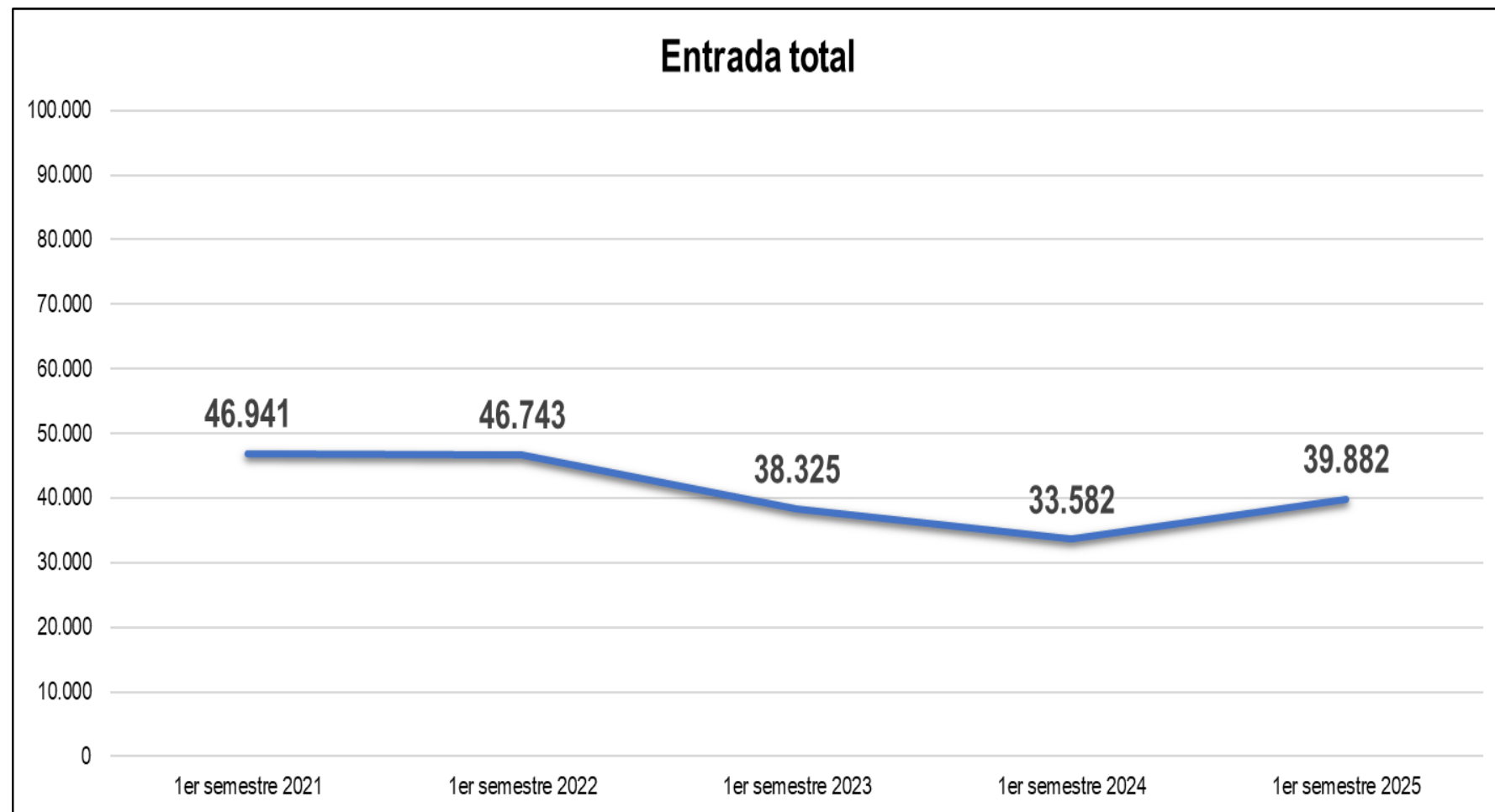


Número de solicitudes recibidas en el Sistema SyR tras las tareas de supervisión en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (alta SyR que presentaban carácter múltiple)

ENTRADA TOTAL SyR:
39.882

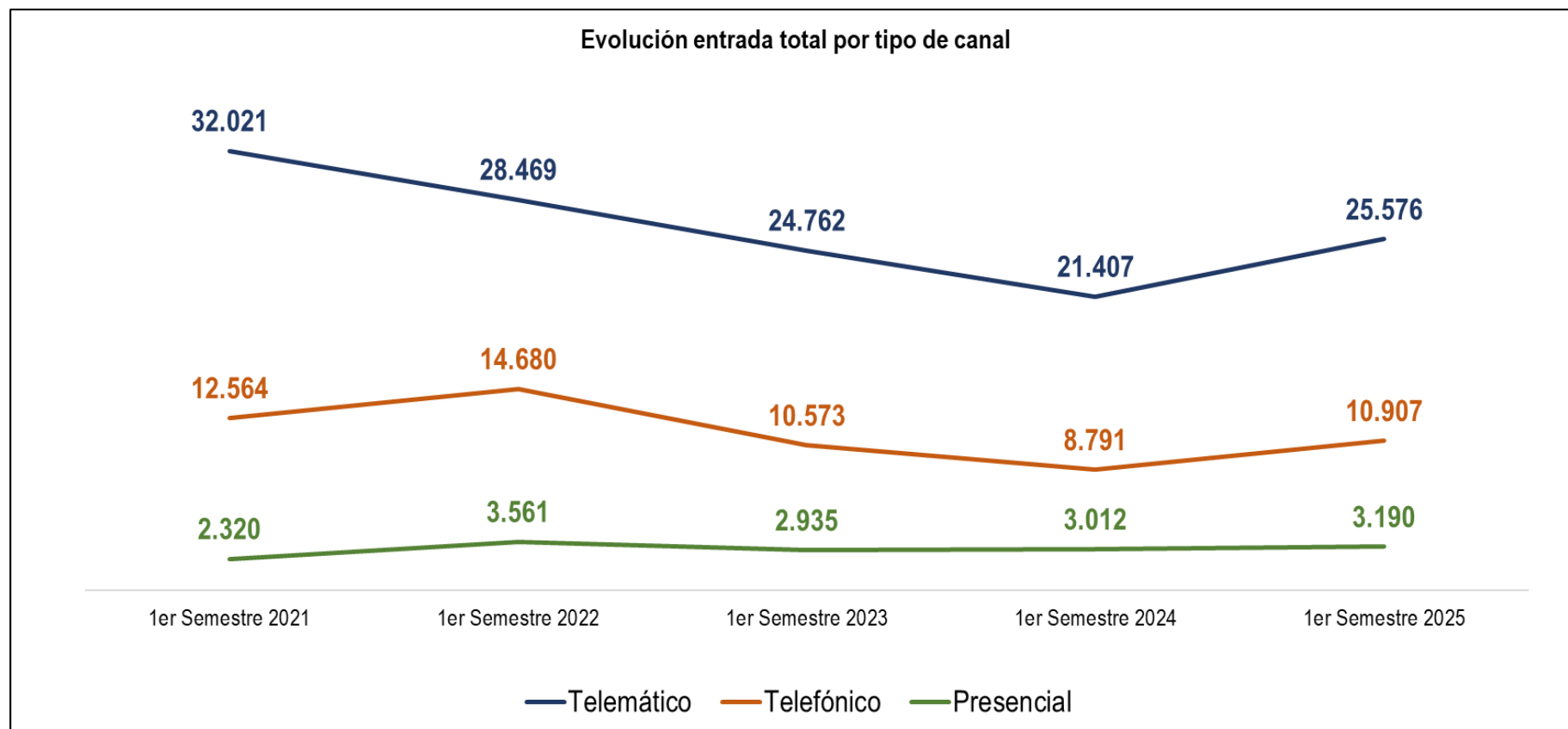
Generales: 36.829
Tributarias: 3.053

INCREMENTO
19%





CANAL DE ENTRADA



La presentación telemática ha sido superior en tributarias, con el 66%, frente al 64% de generales

El canal telefónico presenta en generales un mayor porcentaje de utilización, el 28%, que en tributarias, que solo alcanza el 17%.

La presentación presencial alcanza en tributarias el 16%, mientras que en generales solo lo realizan el 7%.



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

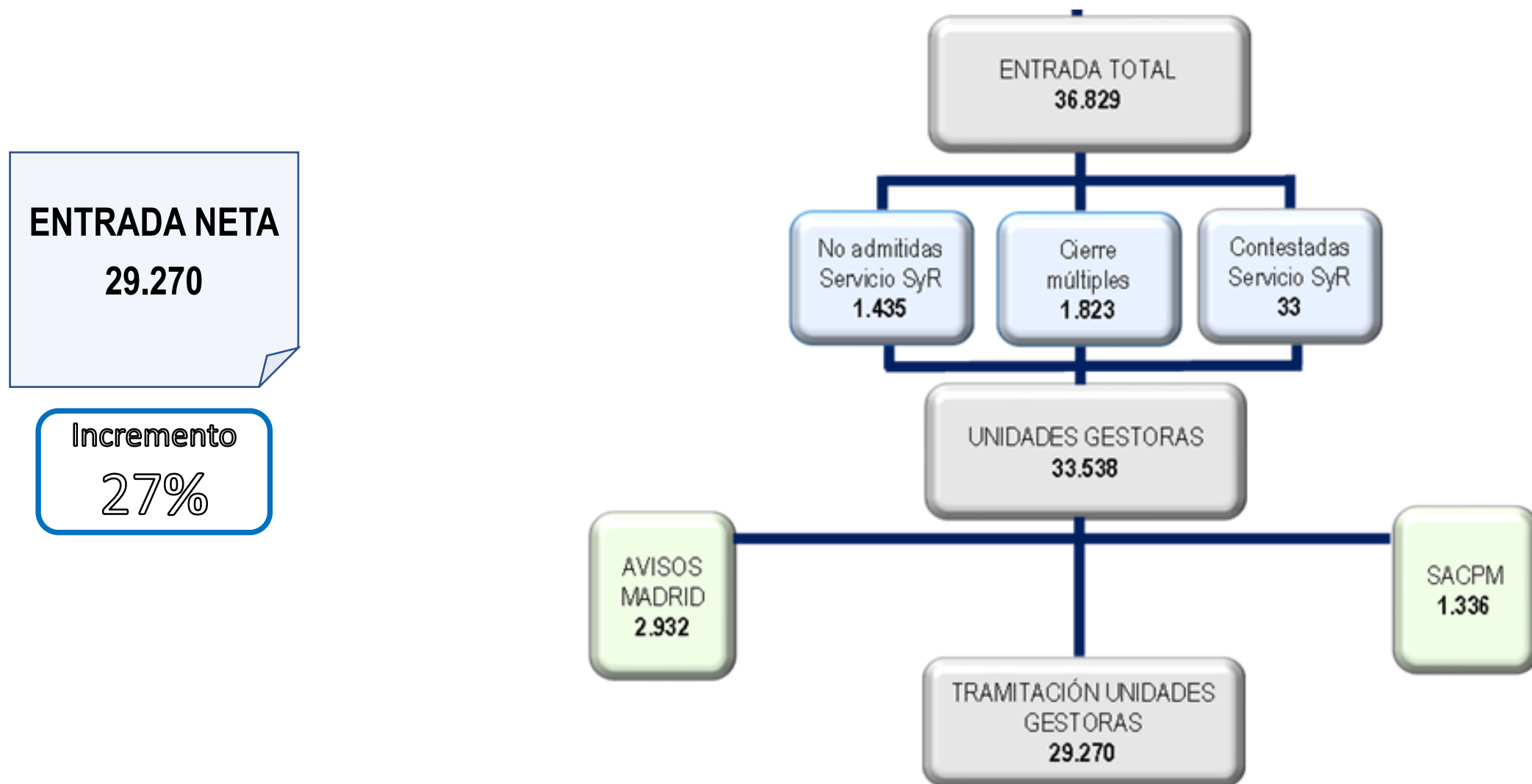
Subdirección General de Calidad y Evaluación

SyR GENERALES





A partir de la entrada total y tras las tareas realizadas por el Servicio SyR y las unidades gestoras (derivaciones a otros Sistemas municipales) se obtiene la ENTRADA NETA.





ANÁLISIS
POR
MATERIAS

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	



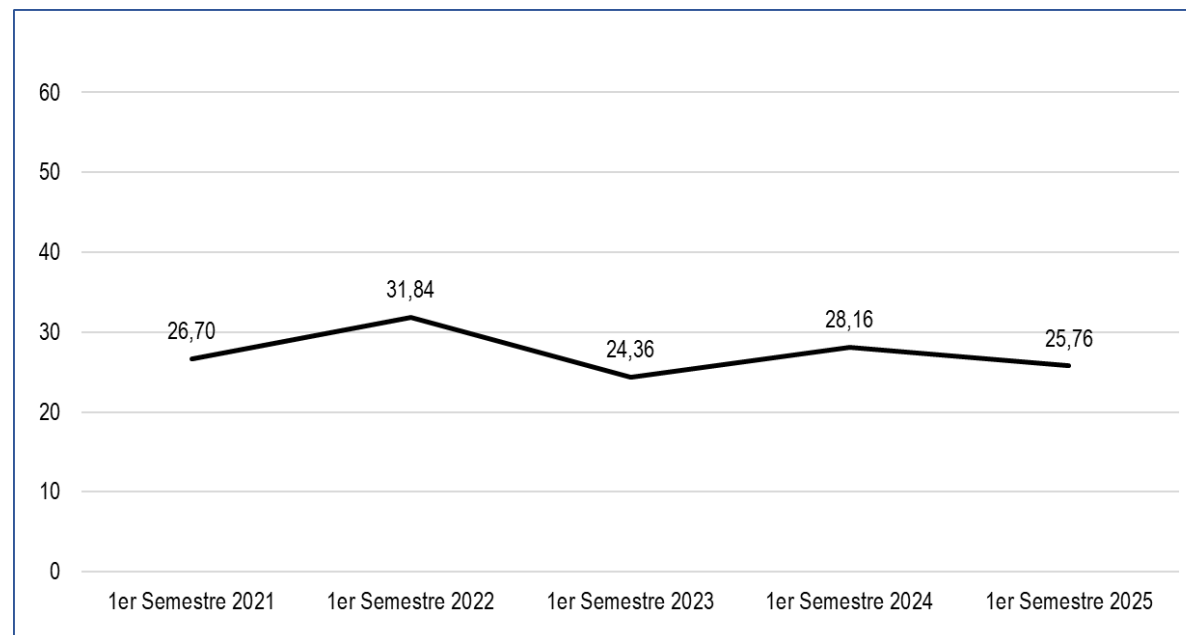
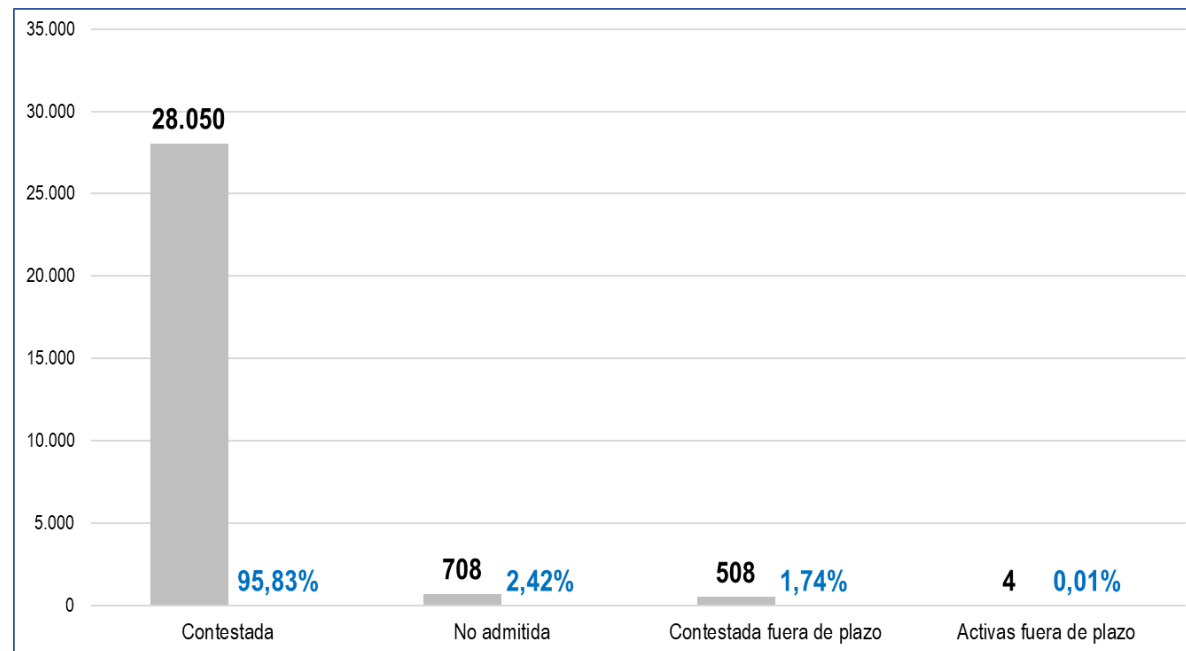
TERMINACIÓN

Las unidades gestoras **contestaron dentro del plazo establecido** en la Ordenanza que regula el Sistema **el 98%** de las solicitudes que les fueron asignadas

TIEMPOS TRAMITACIÓN

El tiempo medio para el primer semestre 2025, ha sido de **26 días naturales**, más de un mes antes de lo que establece la Ordenanza que regula el Sistema.

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD





vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

Subdirección General de Calidad y Evaluación

SyR TRIBUTARIAS





**ANÁLISIS
POR
MATERIAS**

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%
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. Avals devolución cancelación.	1	0,03%
Total	3.053	100,00%



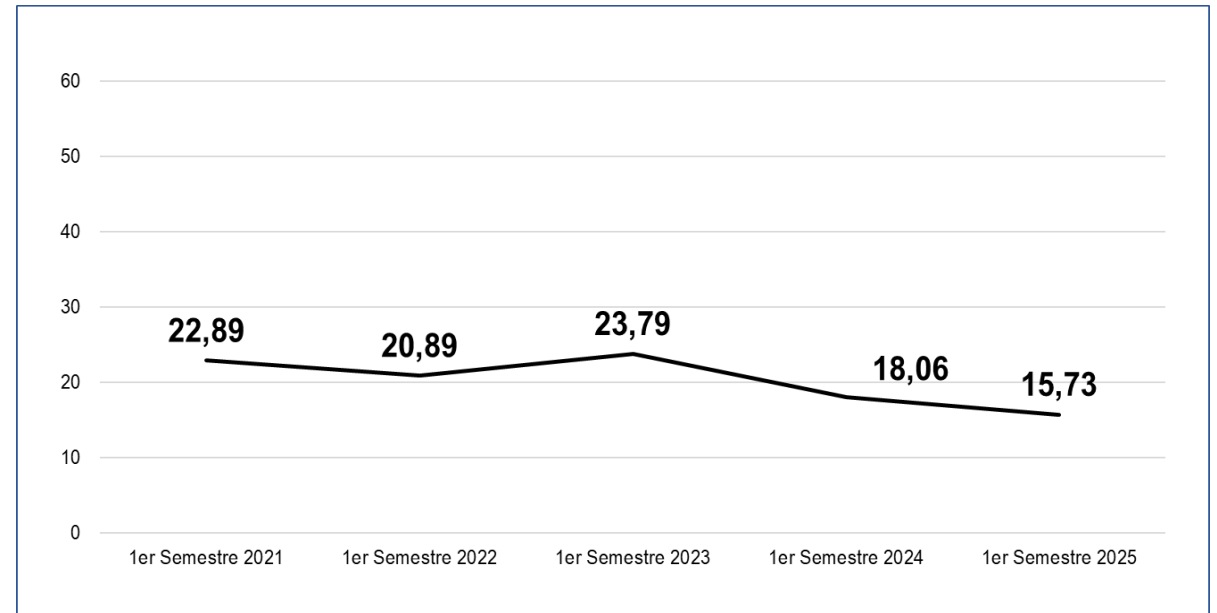
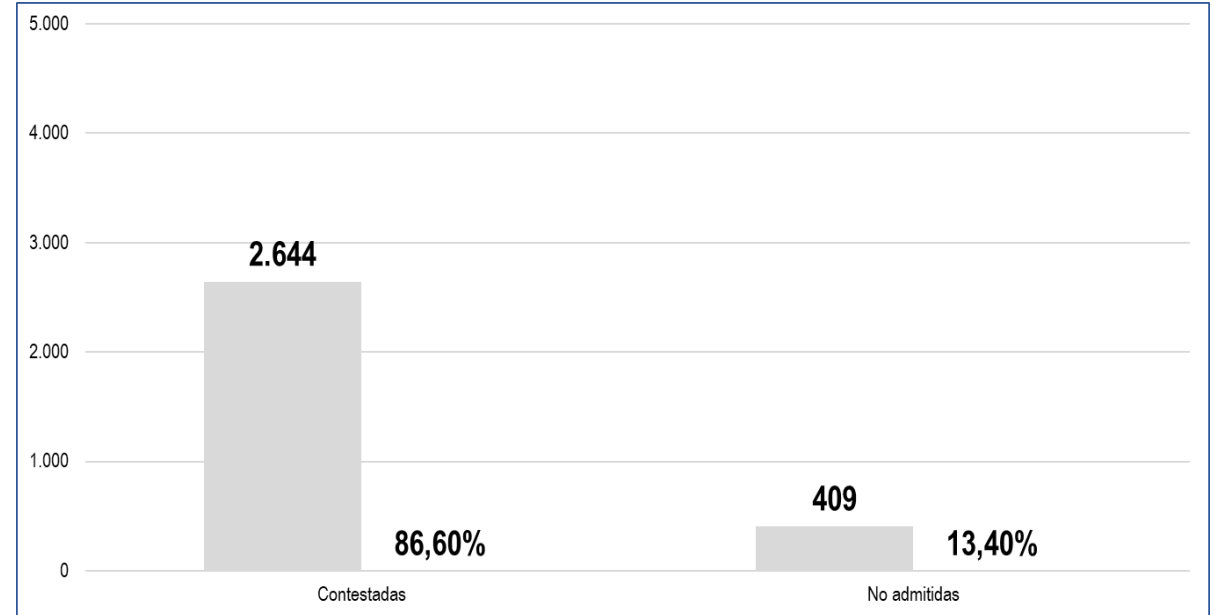
TERMINACIÓN

*Se han contestado, dentro del plazo establecido en la Ordenanza que regula el Sistema, el **100% de las solicitudes***

TIEMPOS TRAMITACIÓN

*El tiempo medio para el primer semestre 2025, ha sido de **16 días naturales***

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD





vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD



CERTIFICADO
UNE 93200



Organización certificada



INFORME PRIMER SEMESTRE 2025