

2022



COMUNICACIÓN CLARA



Calidad y
Evaluación



MEMORIA ANUAL

Sugerencias y Reclamaciones

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Coordinación General de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia y Calidad

Dirección y coordinación

Dirección General de Transparencia y Calidad

Equipo de trabajo

Daniel Vinuesa Zamorano

Consejero Técnico de la Dirección General de Transparencia y Calidad

Elisa Martín González

Jefa de Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

Pilar Muñoz López

Jefa de Departamento de Coordinación de Sugerencias y Reclamaciones

Carmelo Cerezuela Serrano

Jefe de Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias

Equipo Servicio de Sugerencias y Reclamaciones:

Lourdes Mejías Lucas

Laura Martínez Millet

Jesús Cid Zarzuelo

Jesús Ángel García Muñoz

Leonor Seguer Prado

Nuria López López

Patricia Asenjo Chillerón

Lorenzo Hervás Vázquez

Juan Luis Borrego Morillo

María Victoria Aguilera Pastor

María Sonsoles Garrido Martín

Begoña Nebreda del Pozo

Francisco Javier Gracia Alonso

Noviembre 2023 Ayuntamiento de Madrid

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias

Coordinación General de Vicealcaldía

Dirección General de Transparencia y Calidad

Subdirección General de Calidad y Evaluación

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	5
2. RESUMEN GENERAL DEL AÑO 2022.....	6
ANÁLISIS CUANTITATIVO.....	9
3. ENTRADA INICIAL EN EL SISTEMA SyR.....	10
4. ENTRADA TOTAL Y NETA EN EL SISTEMA SYR.....	11
4.1. SyR GENERALES: ENTRADA TOTAL.....	11
4.2. SYR GENERALES: ENTRADA NETA.....	12
4.3. SyR TRIBUTARIAS: ENTRADA TOTAL Y NETA.....	13
4.4. SYR GENERALES Y TRIBUTARIAS: DATOS GLOBALES.....	14
5. CANAL DE ENTRADA EN EL SISTEMA SYR.....	15
6. TIPO DE SOLICITUD EN EL SISTEMA SYR.....	17
7. SyR GENERALES.....	18
7.1. ENTRADA NETA Y DERIVACIÓN A OTROS SISTEMAS.....	18
7.2. TIPOLOGÍA DE SYR TRAMITADAS POR LAS UNIDADES GESTORAS.....	21
7.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS.....	21
7.4. ANÁLISIS DE TERMINACIÓN POR ÁREAS ORGANIZATIVAS.....	29
7.5. TERMINACIÓN DE LAS SYR TRAMITADAS POR LAS UNIDADES GESTORAS...	30
7.6. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.....	30
8. SyR TRIBUTARIAS.....	31
8.1. TIPOLOGÍA SYR.....	32
8.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS.....	32
8.3. TERMINACIÓN.....	35
8.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.....	35
ANÁLISIS CUALITATIVO.....	37
A) - SyR GENERALES.....	38
1. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD.....	46
2. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA.....	47
2.1. Servicios de atención a la ciudadanía, Línea Madrid.....	48
2.2. Administración electrónica.....	49
2.3. Participación ciudadana.....	50
2.4. Transparencia.....	50

3. CULTURA	51
<i>3.1. Actividades, programación y oferta cultural</i>	51
4. DEPORTES	53
5. EDUCACIÓN Y JUVENTUD	56
6. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL	57
<i>6.1. Atención social primaria y ayudas sociales</i>	59
<i>6.2. Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos-prevención y protección</i>	60
<i>6.3. Emergencia residencial</i>	61
<i>6.4. Violencia de género e igualdad</i>	61
7. SALUD	62
<i>7.1. Prevención y promoción de la salud</i>	62
<i>7.2. Salud pública</i>	63
<i>7.3. Adicciones</i>	63
8. EMERGENCIAS	64
<i>8.1. Actividades del servicio de Bomberos</i>	64
<i>8.2. Actividades de SAMUR-Protección Civil</i>	65
9. SEGURIDAD	65
10. MEDIO AMBIENTE	66
<i>10.1. Recogida y tratamiento de residuos</i>	66
<i>10.2. Limpieza de los espacios públicos abiertos (vías, plazas públicas)</i>	68
<i>10.3. Arbolado y zonas verdes de barrio y parques</i>	69
<i>10.4. Áreas recreativas</i>	70
<i>10.5. Olores</i>	70
<i>10.6. Contaminación acústica</i>	71
<i>10.7. Agua</i>	71
<i>10.8. Calidad del aire</i>	72
11. ESPACIOS PÚBLICOS	72
<i>11.1. Desperfectos en la vía pública</i>	73
<i>11.2. Mobiliario urbano</i>	74
<i>11.3. Alumbrado</i>	74
<i>11.4. Señalización de calles (urbana y de tráfico)</i>	75
<i>11.5. Obras</i>	75
12. MOVILIDAD y TRANSPORTES	75

<i>12.1. Tráfico y circulación</i>	<i>76</i>
<i>12.2. Aparcamientos.....</i>	<i>79</i>
<i>12.3. Movilidad ciclista.....</i>	<i>79</i>
<i>12.4. Estacionamiento y Zona de Bajas Emisiones Madrid Central y Madrid 360.....</i>	<i>80</i>
<i>12.5. Ocupación de la vía pública.....</i>	<i>80</i>
<i>13. VIVIENDA.....</i>	<i>81</i>
<i>14. EMPLEO.....</i>	<i>82</i>
<i>14.1. Políticas activas de empleo</i>	<i>82</i>
<i>14.2. Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo</i>	<i>82</i>
<i>B) - SyR TRIBUTARIAS.....</i>	<i>84</i>
<i>ANEXOS DE DATOS.....</i>	<i>102</i>
<i>Anexo 1 – SyR Generales: tipos de solicitudes por materias.....</i>	<i>102</i>
<i>Anexo 2 – SyR Generales: evolución materias/submaterias.....</i>	<i>104</i>
<i>Anexo 3 – SyR Generales: evolución de las 15 principales submaterias.....</i>	<i>108</i>
<i>Anexo 4 – SyR Generales: resultados de gestión de las Unidades.....</i>	<i>110</i>
<i>Anexo 5 – SyR Tributarias: tipos de solicitudes por materias</i>	<i>112</i>
<i>Anexo 6 – SyR Tributarias: evolución materias/submaterias.....</i>	<i>113</i>
<i>Anexo 7 – SyR Tributarias: evolución de las 15 principales submaterias.....</i>	<i>116</i>

1. INTRODUCCIÓN

La regulación del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante, Sistema SyR) fue establecido en el Decreto del Alcalde de Atención al Ciudadano, de 17 de enero de 2005, y se puso en funcionamiento el 3 de marzo del año 2005 mediante la creación de una aplicación informática única de sugerencias y reclamaciones, que incorporó los expedientes que quedaban pendientes en la extinta Oficina Municipal de Protección al Vecino. Progresivamente, el Sistema SyR fue habilitando diferentes canales a la ciudadanía para la presentación de sugerencias y reclamaciones.

La ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica¹ consolidó el camino iniciado, estableciendo de manera clara, entre los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid el de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local, acercándola a la ciudadanía.

En este sentido, el Sistema SyR se configura como un eficaz instrumento que permite detectar los ámbitos de prestación susceptibles de mejora y las causas que impiden su normal funcionamiento y también como el medio adecuado para planificar propuestas de actuación dirigidas a alcanzar altos niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

Esta memoria anual, correspondiente a las SyR presentadas en el año 2022, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 30 de la ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, que prevé la elaboración de un informe anual.

La memoria se remite a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid para su conocimiento, a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, prevista en el artículo 136 del Reglamento Orgánico del Pleno del Ayuntamiento de Madrid, de 31 de mayo de 2004, y al Pleno municipal.

Siguiendo la línea de años anteriores², la memoria correspondiente al año 2022 recoge una visión cuantitativa del Sistema SyR y lo acompaña de un estudio cualitativo por áreas de actividad y bloques de análisis. De este modo, la memoria se divide en dos grandes bloques:

En primer lugar, se presenta un estudio cuantitativo de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones que entraron en el Sistema SyR durante el año 2022. En segundo término, se da cumplimiento al Acuerdo Plenario de 23 de

¹ Aprobada por el Pleno del Ayuntamiento de Madrid el 26 de febrero de 2019, y publicada en el BOCM, núm. 59, de 11 de marzo de 2019.

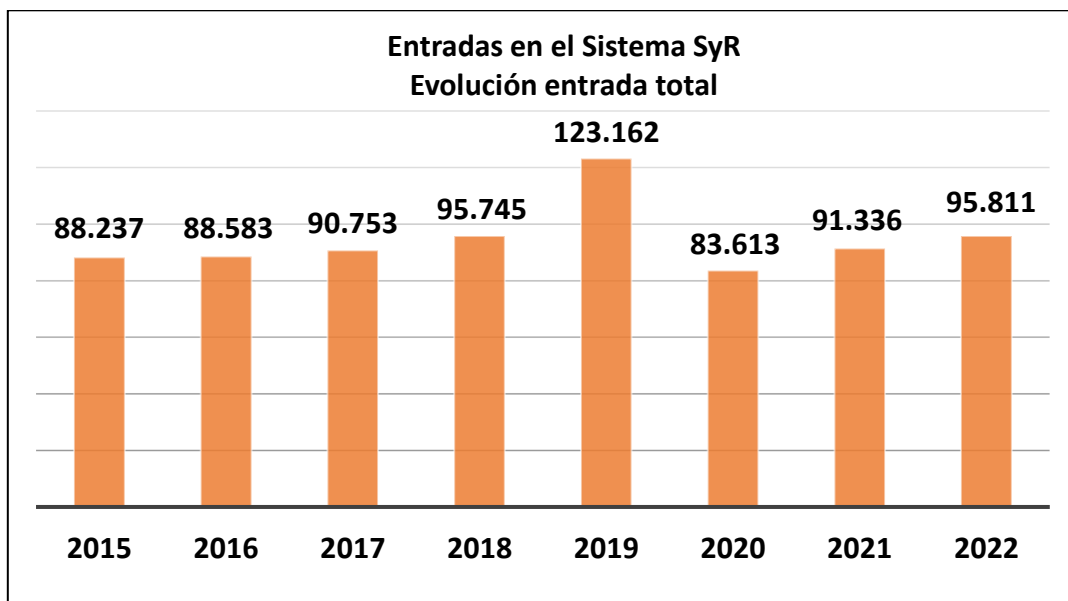
² Las Memorias Anuales SyR están disponibles en la página web del Ayuntamiento de Madrid.

diciembre de 2016³ con un análisis cualitativo de la percepción de la ciudadanía respecto a los servicios municipales. Es así como esta memoria se convierte en una herramienta de utilidad para los responsables municipales proporcionándoles información de la ciudadanía respecto a la gestión realizada en el año 2022.

La memoria anual se completa con un anexo de datos que incorpora gráficos y tablas relativos a los tipos de solicitudes y a la evolución de las principales materias y submaterias, tanto en el caso de las SyR Generales como SyR Tributarias. Además, se incluye una tabla de resultados de gestión de las diferentes unidades gestoras. Esta información complementa con mayor nivel de desagregación y detalle que la ya mostrada en el bloque de análisis cuantitativo.

2. RESUMEN GENERAL DEL AÑO 2022

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022⁴, se registraron un total de 95.811 solicitudes de entrada total en el Sistema SyR⁵. La cifra supuso un incremento de un 5% respecto a las solicitudes recibidas en 2021. Se mantuvo, de este modo, la tendencia creciente de la demanda de este servicio municipal iniciada en 2021, tras la pandemia.



El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está

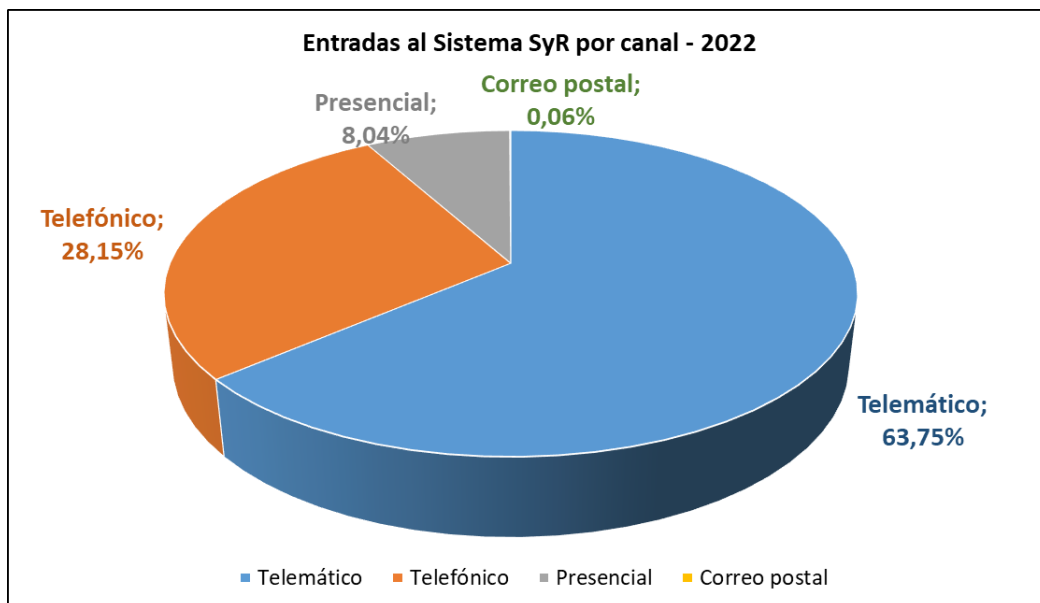
³ En el apartado primero del Acuerdo se señala: "Elaborar un informe detallado por parte del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, aprovechando la información del Sistema de sugerencias y reclamaciones diferenciado del análisis cuantitativo de los datos que remite los informes que ya se realizan y que identifique las áreas de mejora en relación con las materias en las que reclaman los madrileños".

⁴ La fecha de cierre de los datos es el 10 de abril de 2023, transcurridos los dos meses que la ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica establece como plazo máximo para dar contestación a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía.

⁵ Dato que incluye, en las generales, las generaciones de nuevas solicitudes por presentar la inicial carácter múltiple en su contenido, es decir, referencia a asuntos que competen a unidades municipales diferentes. En el año 2022 las solicitudes generadas por carácter múltiple fueron de 7.746.

organizado en torno a dos circuitos diferentes que atienden, respectivamente, a las solicitudes de carácter tributario y al resto de solicitudes (denominadas de carácter general). Se distingue, de este modo, entre las SyR Tributarias y las SyR Generales. De las 95.811 entradas al sistema, nueve de cada diez, 87.189, (el 91%) correspondieron a SyR Generales, mientras que el 9% restante (8.622) fueron SyR Tributarias. Este reparto es semejante al registrado en años anteriores.

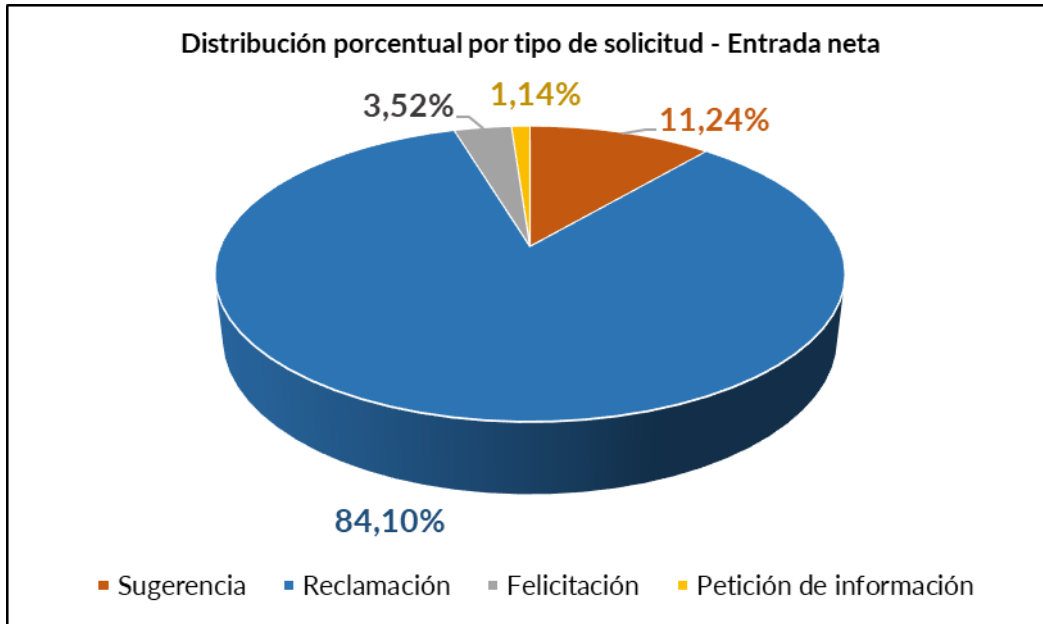
De la entrada total de solicitudes en el Sistema SyR en 2022, cerca de dos terceras (el 64%) se incorporaron a través de medios telemáticos⁶, principalmente a través de internet. El teléfono 010 fue el canal de entrada para el 28% de las solicitudes. Por su parte, el 8% se presentó de forma presencial en las oficinas habilitadas para tal efecto, destacando el incremento experimentado respecto al año anterior de este último canal (un 54% de entradas presenciales más que en 2021). La paulatina vuelta a la normalidad tras la pandemia explica el fuerte repunte de este canal. Por último, el correo postal tuvo un peso marginal, inferior al 0,1%.



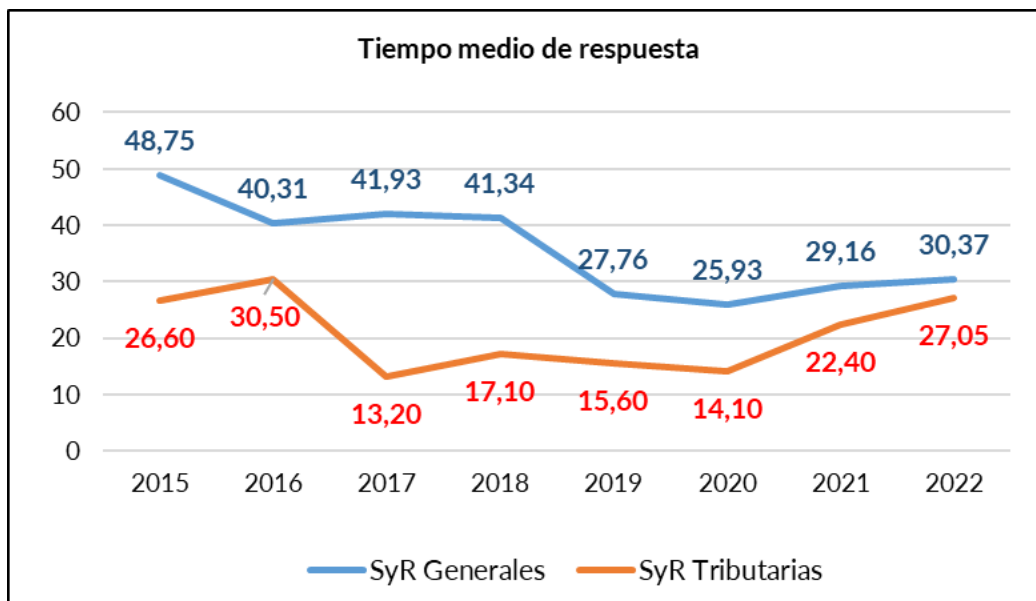
El análisis sobre el tipo de solicitud finalmente tramitada como SyR⁷ muestra, como viene siendo habitual en años anteriores, que la mayor parte de las entradas registradas en 2022 se correspondieron con reclamaciones (un 84%). Las sugerencias, felicitaciones y peticiones de información tuvieron un peso menor, con valores porcentuales del 11%, 4% y 1%, respectivamente.

⁶ El 63% para las SyR Generales y el 64% para las SyR Tributarias.

⁷ Datos obtenidos de la Entrada Neta, es decir, aquellas solicitudes que finalmente fueron tramitadas por las unidades gestoras como SyR (no incorpora derivaciones a Avisos Madrid ni a SACPM)



Por último, respecto a los tiempos medios de tramitación, los datos muestran que fue de 30 días para las SyR Generales y de 27 días para las SyR Tributarias, es decir, en el entorno de la mitad de tiempo que marca la ordenanza como plazo máximo de tramitación (2 meses).



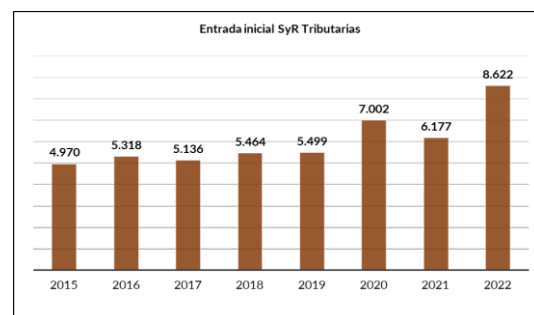
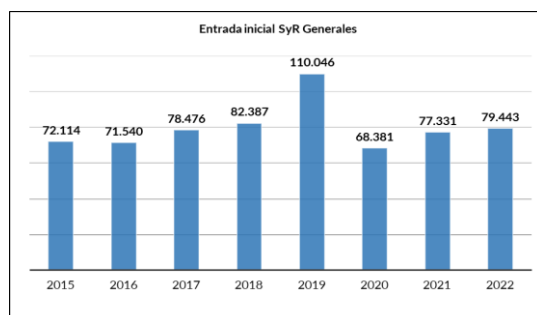
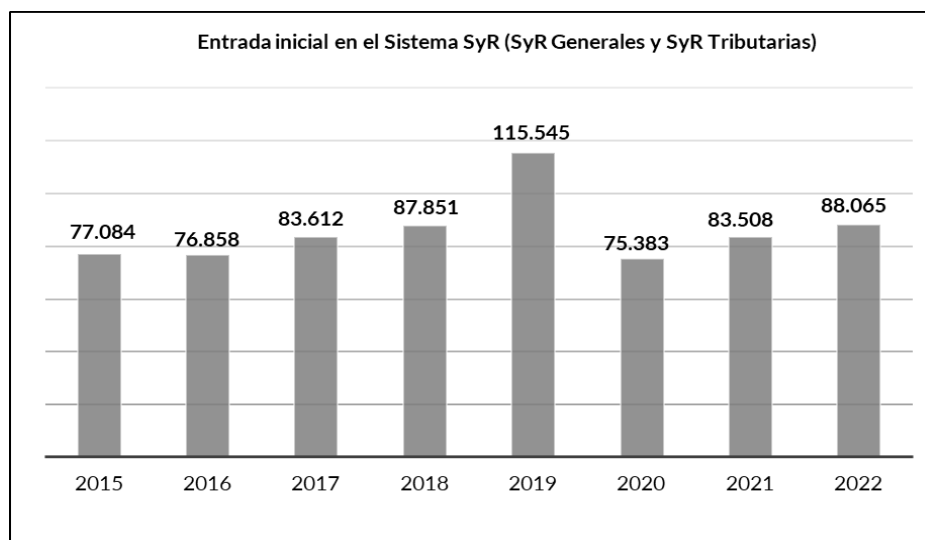
ANÁLISIS CUANTITATIVO

3. ENTRADA INICIAL EN EL SISTEMA SyR

La Subdirección General de Calidad y Evaluación tiene entre sus cometidos la lectura y el análisis de todas las solicitudes que entran en el sistema. En 2022 la entrada inicial⁸ fue de 88.065.

	2022	% sobre total entrada inicial
Entrada inicial SyR Generales	79.443	90,21%
Entrada inicial SyR Tributarias	8.622	9,79%
TOTAL ENTRADA INICIAL	88.065	100,00%

El 90% de estas entradas iniciales (79.443) se correspondieron con SyR Generales, mientras que el 10% restante (8.622) fueron SyR Tributarias. Se trata de unas cifras coherentes con las de los años anteriores, tanto en lo que respecta al reparto entre una y otro modalidad, como a la constatación de la tendencia creciente de la demanda del servicio en los últimos años, superada la pandemia.



El sistema tiene un modelo de gestión diferente para las SyR Generales y las SyR

⁸ El dato de la entrada inicial incluye las altas manuales del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones. Para las SyR Generales:1.635. Para las SyR Tributarias:239.

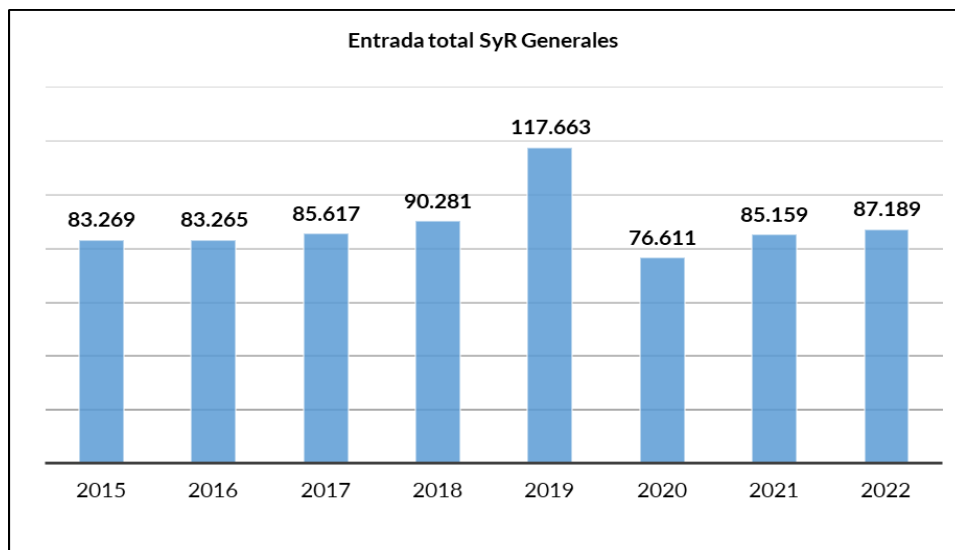
Tributarias. Las primeras se articulan en torno a un modelo descentralizado, en el que la unidad supervisora asigna y redirecciona las entradas a diferentes unidades gestoras, que atienden la solicitud en función de su competencia. Por su parte, la tramitación de las SyR de carácter tributario sigue un modelo de gestión realizado íntegramente en el Departamento de SyR Tributarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

4. ENTRADA TOTAL Y NETA EN EL SISTEMA SYR

4.1. SyR GENERALES: ENTRADA TOTAL

El Departamento de Coordinación de SyR Generales, perteneciente al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, actúa como unidad supervisora del Sistema SyR y una de las primeras actividades que realiza sobre la entrada inicial de solicitudes en el sistema consiste en la lectura y análisis de todas ellas con objeto de determinar si la ciudadanía ha incluido en una misma solicitud asuntos o temas que corresponden a unidades municipales distintas por razón de materia. En estos casos, la solicitud, para su correcta tramitación, debe ser dividida en otras tantas como asuntos competencialmente distintos se hayan incluido. Es lo que se denomina las tareas de división de solicitudes iniciales de carácter múltiple, generando, en estos casos, nuevas SyR a las que se asignan números de referencia, mientras que la original queda terminada por división⁹, y así se comunica al solicitante, junto a los nuevos números de referencia asignados, a efectos de seguimiento.

La generación de nuevas solicitudes por presentar carácter múltiple permite obtener el número de la entrada total en el sistema. Para el año 2022, tras este primer análisis y, en su caso, división, el número total de solicitudes incorporadas finalmente al Sistema SyR alcanzó la cifra de 87. 189 (79.443 iniciales + 7.746 múltiples).



⁹ La generación de las nuevas solicitudes múltiples conlleva la terminación de las solicitudes iniciales. Para el año 2022 el número de solicitudes terminadas por generación de nuevas múltiples alcanzó la cifra de 3.648.

4.2. SYR GENERALES: ENTRADA NETA¹⁰

Sobre la entrada total indicada en el apartado anterior, el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realiza toda una serie de tareas de gestión antes de la asignación a las unidades gestoras. Entre estas actividades destacan:

- **NO ADMISIÓN** y comunicación al solicitante de los motivos de la no admisión en los siguientes casos:
 - Cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites propios (reclamaciones de responsabilidad patrimonial, recursos administrativos, reclamaciones de consumo, denuncias contra particulares).
 - Conflictos de intereses entre particulares en los que el Ayuntamiento carece de competencia para intervenir.
 - Cuestiones que son competencia de otras Administraciones o de empresas públicas con sistemas propios de sugerencias y reclamaciones
 - Cuando reiteran el contenido de SyR presentadas con antelación (en horas o días previos). 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 su tramitación.
 - Por su carácter o contenido insultante.

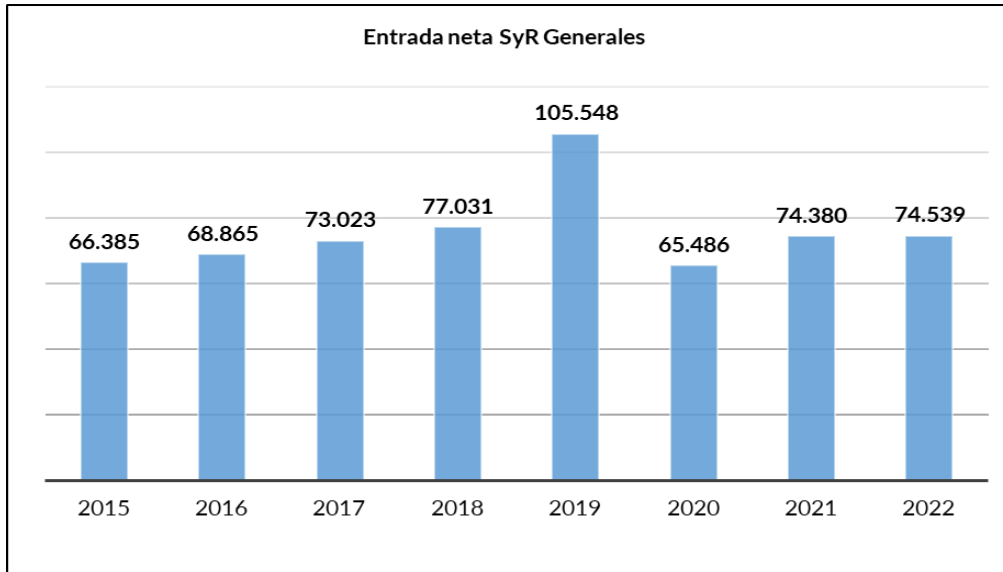
- **CONTESTACIÓN:** la Subdirección General de Calidad y Evaluación asume la contestación cuándo las SyR son especialmente complejas desde el punto de vista competencial, cuando plantean asuntos muy genéricos o diversos que así lo aconsejan y, finalmente, cuando concurren circunstancias que dificultan la contestación por la Unidad Gestora competente.

- **CAMBIOS DE PROCEDIMIENTO,** de SyR Generales a SyR Tributarias o a Peticiones de información.

No admitidas	3.778
Contestadas	2.095
Por cambio de procedimiento	3.129
Total	9.002

Resultado de todas estas tareas obtenemos la entrada neta, es decir, las SyR que, finalmente, según la organización y estructura municipal y la delegación de competencias, fueron asignadas a las unidades gestoras: 74.539.

¹⁰ En los datos de la entrada neta se incluyen aquellas solicitudes que han sido asignadas desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones a las unidades gestoras y sobre las que las unidades gestoras todavía no han realizado ninguna derivación a los Sistemas AVISA MADRID y SACPM.



4.3. SyR TRIBUTARIAS: ENTRADA TOTAL¹¹ Y NETA

En el caso de las SyR Tributarias el Departamento de SyR Tributarias, perteneciente al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, actúa como unidad supervisora y también gestora única de este tipo de solicitudes¹², teniendo la responsabilidad de tramitar (supervisión y análisis, tramitación y contestación) todas las solicitudes, con la colaboración, cuando es necesario, de las unidades municipales que gestionan los precios públicos en las Áreas de Gobierno y en los distritos y los tributos en la Agencia tributaria de Madrid. En estos casos, estas unidades actúan como informantes de las solicitudes. Sobre la entrada inicial/total que se produjo en el Sistema (8.622)¹³ en el año 2022, la actividad realizada por esta unidad se concreta en:

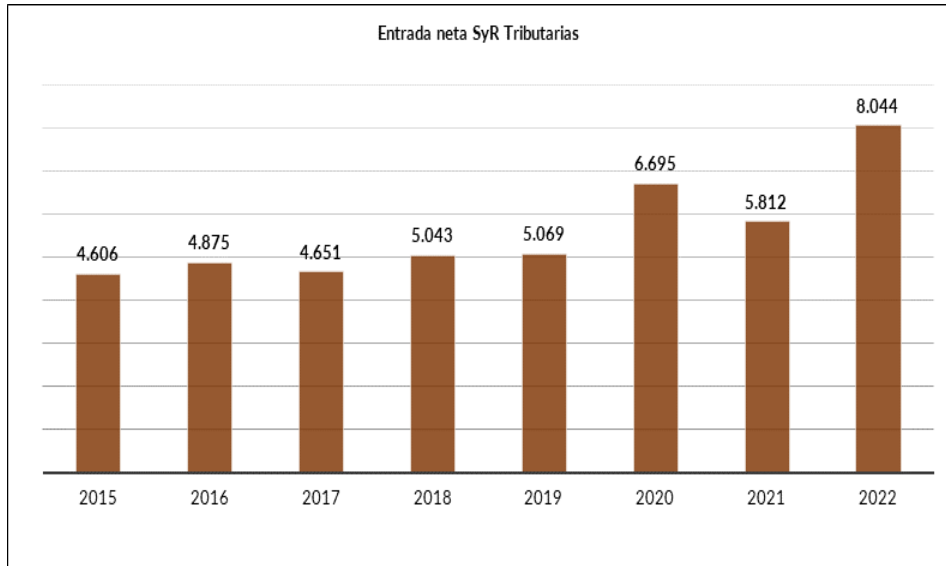
- **CAMBIOS DE PROCEDIMIENTO**, pasando a SyR Generales o a peticiones de información de carácter general aquellas solicitudes que así lo requiriesen: 578.

Resultado de ello obtenemos la entrada neta, es decir, las solicitudes que finalmente fueron gestionadas en el Sistema como SyR de carácter tributario. Para el año 2022 el número ascendió a la cantidad de: 8.044.

¹¹ En las SyR Tributarias, por el modelo de gestión centralizado, no existe la generación de solicitudes por su carácter múltiple, de ahí que coincida el dato de la entrada inicial con la entrada total.

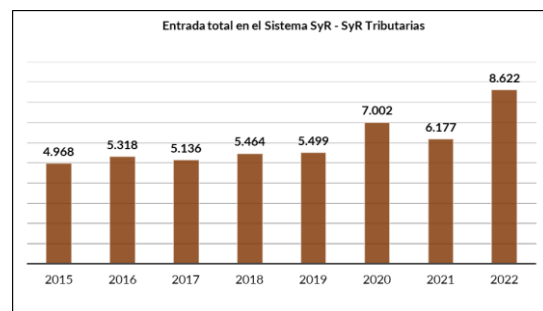
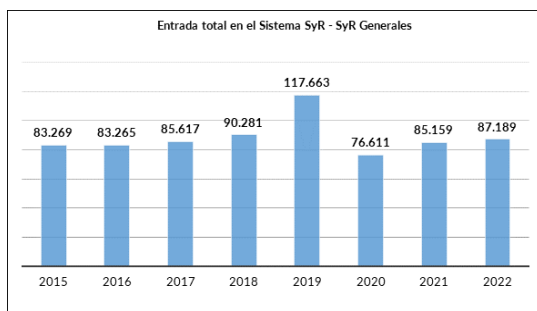
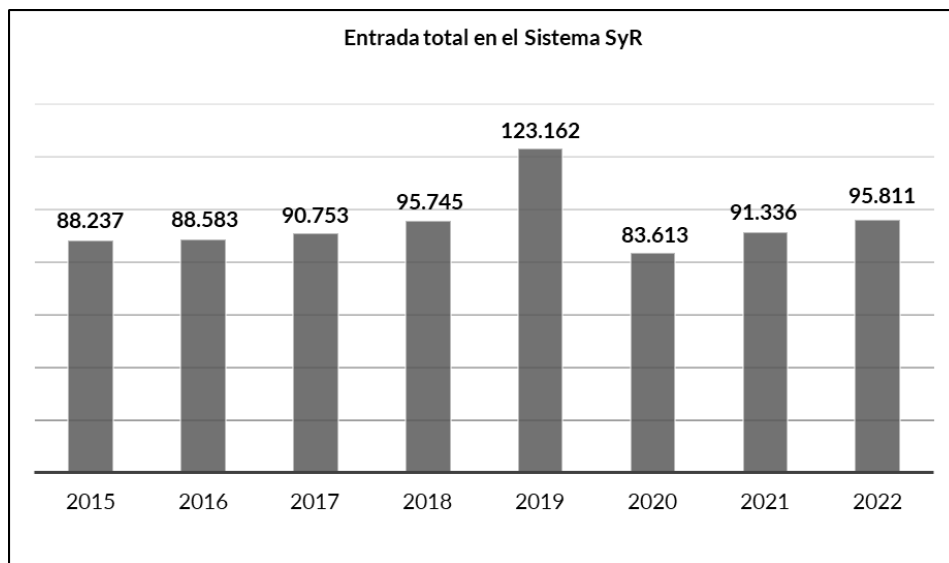
¹² En el caso de las SyR Tributarias, a diferencia de las generales en las que se utiliza un modelo descentralizado de colaboración entre la unidad supervisora y las unidades gestoras, el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realiza una gestión integral de estas solicitudes que finaliza con la contestación a la ciudadanía.

¹³ En este dato se incluyen las 239 solicitudes dadas de alta directamente en el Departamento de SyR Tributarias.



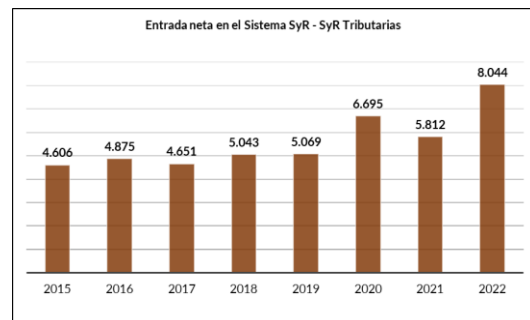
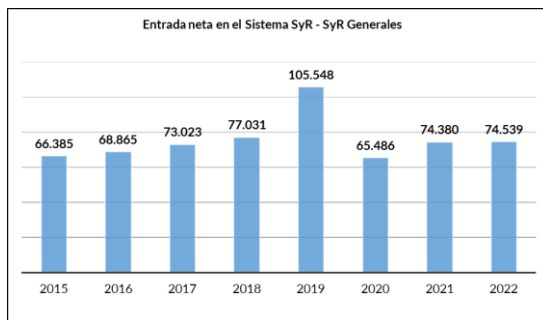
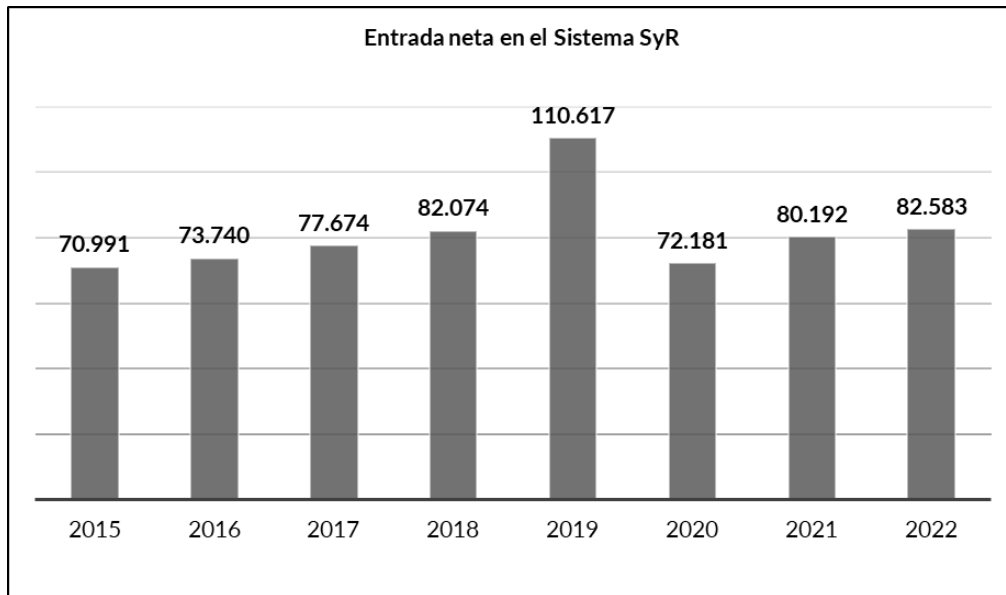
4.4. SYR GENERALES Y TRIBUTARIAS: DATOS GLOBALES

El computo de entradas totales y netas en el Sistema SyR en el año 2022 proporciona los siguientes datos:



La cifra supuso un incremento del 5% respecto al año anterior, dando continuidad

a la tendencia creciente de la demanda de este servicio municipal iniciada en 2021, tras la pandemia. El 91% de estas entradas totales fueron SyR Generales y el 9% restante fueron SyR Tributarias.



En lo que se refiere a la entrada neta, en el año 2022 se produce un incremento del 3% con respecto al año anterior

5. CANAL DE ENTRADA EN EL SISTEMA SYR¹⁴

La mayor parte de las solicitudes presentadas en 2022 (cerca del 64%) entraron a través de medios telemáticos, principalmente la página web www.madrid.es ¹⁵. El teléfono 010 fue el canal de entrada para el 28% de las solicitudes. Apenas el 8% se presentó de forma presencial¹⁶.

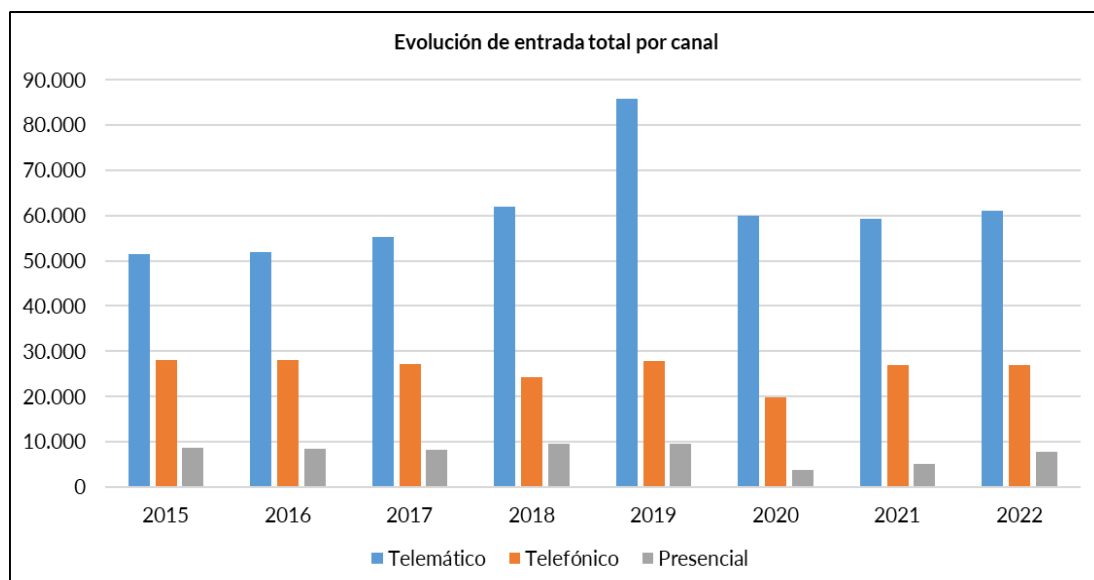
¹⁴ Los datos se extraen sobre la entrada total en el Sistema.

¹⁵ Existe un formulario tanto en la web municipal como en su adaptación para dispositivos móviles. Otras administraciones públicas también reciben en sus medios telemáticos solicitudes relativas a asuntos de competencia municipal que son debidamente redirigidos a este servicio.

¹⁶ En las oficinas de asistencia en materia de Registro situadas en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC), en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (Oaic) y en otras dependencias municipales

	TOTAL		SyR Generales		SyR Tributarias	
	2022	%	2022	%	2022	%
Telemático	61.079	63,75%	55.469	63,62%	5.610	65,07%
Página web	58.623	95,98%	53.143	95,81%	5.480	97,68%
Otros	2.456	4,02%	2.326	4,19%	130	2,32%
Teléfono 010	26.971	28,15%	24.868	28,52%	2.103	24,39%
Presencial	7.702	8,04%	6.794	7,79%	908	10,53%
Correo postal	59	0,06%	58	0,07%	1	0,01%
TOTAL	95.811	100%	87.189	100%	8.622	100%

En el análisis dinámico destaca el fuerte incremento experimentado en 2022 por las entradas presentadas de forma presencial. Las 7.702 solicitudes registradas en las oficinas municipales habilitadas solo supusieron el 8% del total de entradas en el sistema SyR, pero implican un incremento del 54% respecto a 2021 de las solicitudes presenciales. Se trata de un aumento muy significativo que, sumado al experimentado en 2021, de un 33%, viene a reivindicar la importancia del mantenimiento de la atención presencial. Superados ya los efectos de la pandemia y la desincentivación de la presencialidad, el ciudadano viene haciendo un uso creciente de la interacción presencial con el Ayuntamiento para acceder al Sistema SyR.

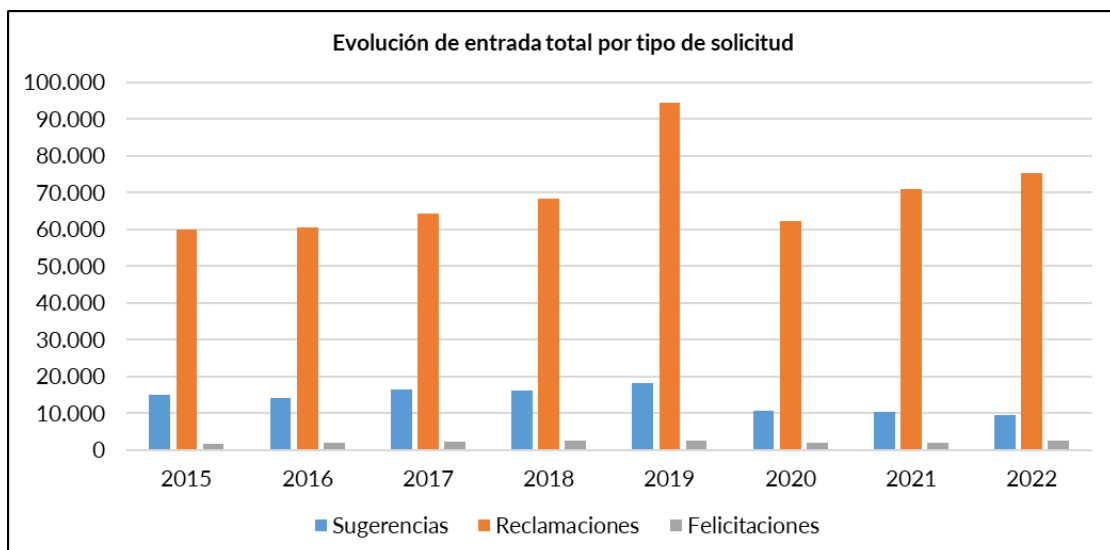


6. TIPO DE SOLICITUD EN EL SISTEMA SYR¹⁷

Como viene siendo habitual, la mayor parte de las entradas registradas en 2022 se correspondieron con reclamaciones (el 85,3%). Las sugerencias y felicitaciones tuvieron un peso menor (del 11% y 3%, respectivamente).

	TOTAL		SyR Generales		SyR Tributarias	
	2022	%	2022	%	2022	%
Sugerencias	61.079	10,89%	55.469	63,62%	5.610	65,07%
Reclamaciones	26.971	85,30%	24.868	28,52%	2.103	24,39%
Felicitaciones	7.702	2,88%	6.794	7,79%	908	10,53%
Peticiones de información	59	0,92%	58	0,07%	1	0,01%
TOTAL	95.811	100,00%	87.189	100,00%	8.622	100,00%

Se trata de un reparto semejante al de ejercicios anteriores. El análisis dinámico permite comprobar, además, que las reclamaciones han crecido de manera sostenida desde 2020, con un incremento acumulado del 21% en los dos últimos ejercicios, mientras que las sugerencias (apenas 9.593 en 2022) han descendido un 9% en estos dos últimos ejercicios, y cada vez están más lejos de las más de 18.000 recibidas en 2019). Las felicitaciones (2.537 en 2022), a pesar de suponer menos del 3% del total de entradas, muestran una dinámica muy positiva, con un incremento acumulado del 36,5% desde 2020, y ya el pasado ejercicio superaron el nivel de 2019.



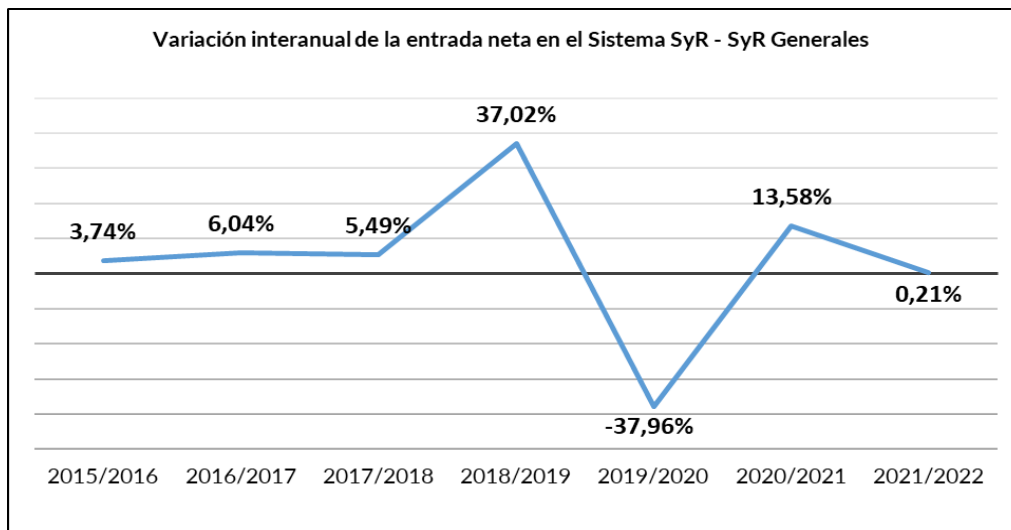
¹⁷ Los datos se extraen sobre la entrada total en el Sistema.

7. SyR GENERALES

7.1. ENTRADA NETA Y DERIVACIÓN A OTROS SISTEMAS

En los apartados anteriores de esta memoria se han detallado los diferentes procesos de supervisión y gestión que, por parte del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, se realizaban sobre las solicitudes que habían tenido entrada en el Sistema SyR y como los datos habían experimentado variaciones desde la entrada inicial a la entrada total y la entrada neta.

Precisamente, este bloque se dedica al análisis de la entrada neta, es decir, a explicar cuál es el proceso que siguen las SyR Generales una vez que han sido asignadas a las unidades gestoras orgánicamente situadas en el Pleno, la Coordinación de Alcaldía, las Áreas de Gobierno, los distritos y los Organismos Autónomos. Como se ha indicado anteriormente, para el año 2022, la entrada neta ascendió a la cantidad de 74.539 SyR. En el gráfico que se inserta a continuación se muestra la variación interanual de las SyR asignadas a las unidades gestoras:



Recibidas estas solicitudes por las unidades gestoras, durante el proceso de tramitación, algunas de ellas, realizan tareas de derivación de las SyR a otros sistemas municipales, concretamente a Avisos Madrid y al Sistema de Atención Ciudadana de la Policía Municipal (SACPM). Esto ocurre cuando, en el primer caso, se trata de averías, incidencias o desperfectos que requieren reparación inmediata, o, en el segundo, cuando se trata de demandas de actuación por parte de la Policía Municipal de Madrid.

En 2022, de las solicitudes gestionadas por las unidades gestoras (74.539), el 17%, 15.027, fueron remitidas a Avisos Madrid y a SACPM. En años anteriores una porción similar (22%) de la denominada entrada neta fue igualmente derivada a estos sistemas de atención paralelos. Esta derivación se produce en las siguientes unidades:

Avisos Madrid:

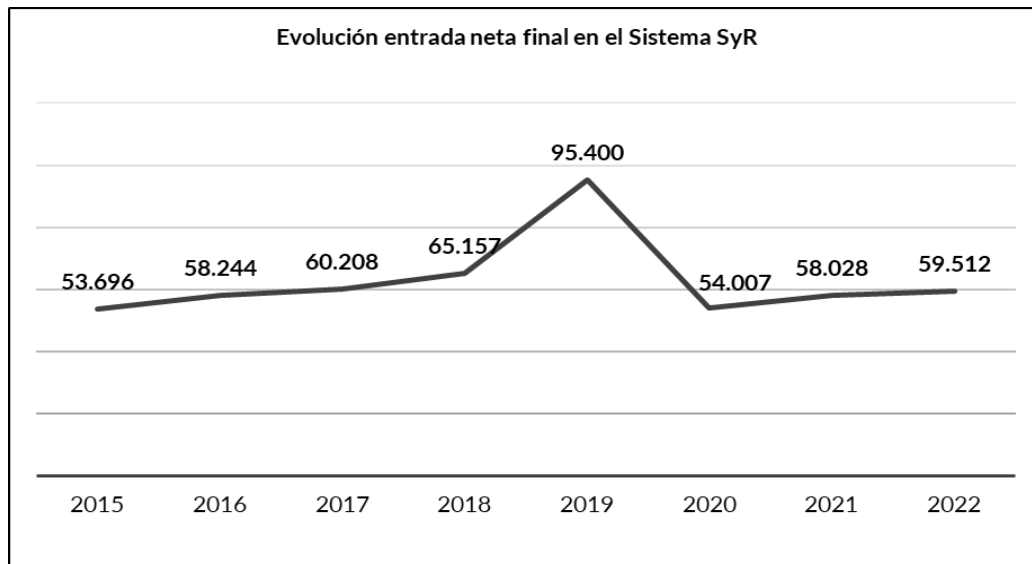
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	4.737
DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS	4.278
DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	1.163
DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	1.010
MADRID SALUD	316
DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	145
DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	7
Total	11.656

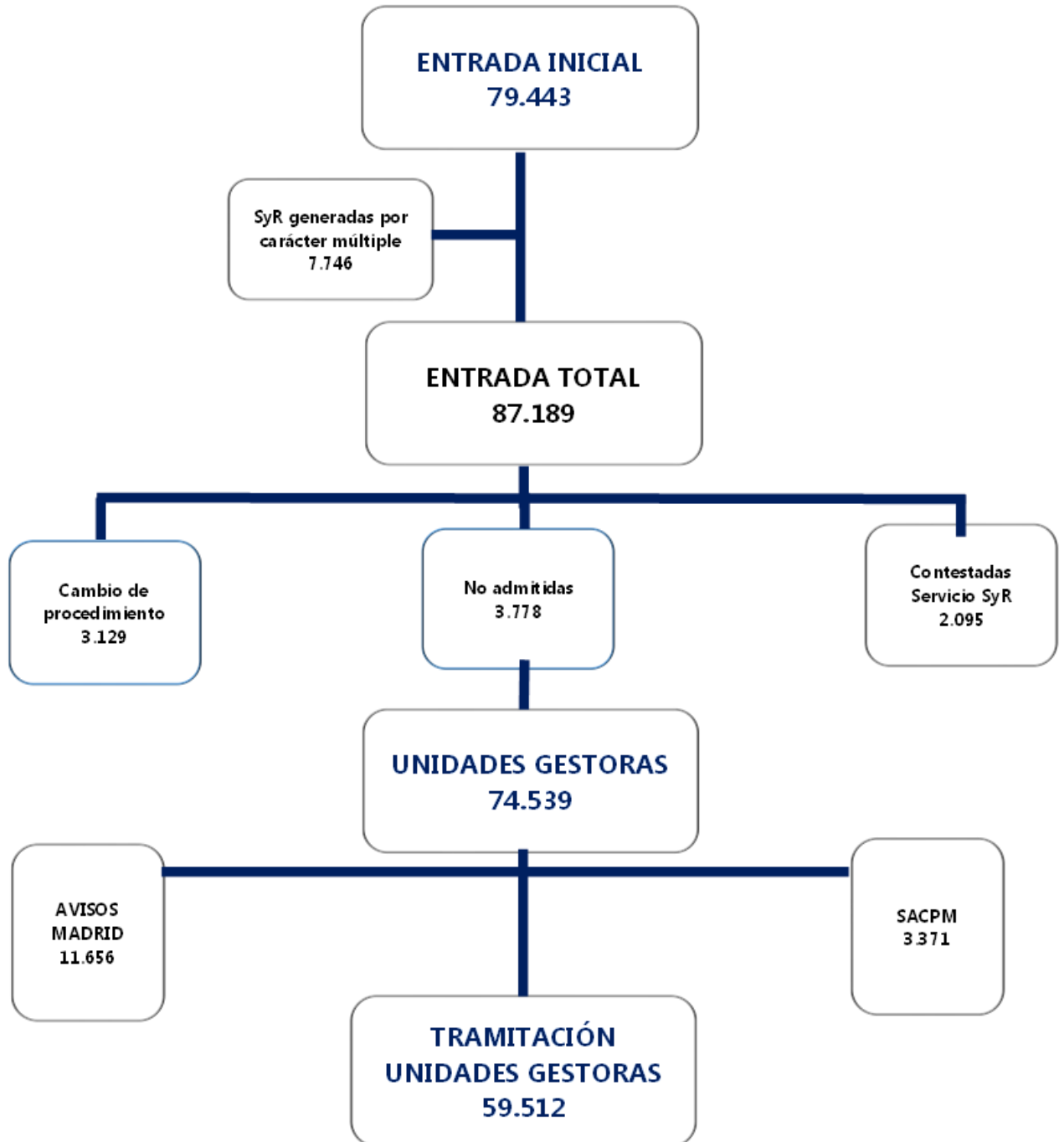
SACPM:

DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA MUNICIPAL	3.371
---	-------

Cuando se produce la derivación de las SyR a cualquiera de los dos sistemas indicados, las solicitudes quedan terminadas en el Sistema SyR y se emite una comunicación a la persona solicitante en la que se le indica el cambio al nuevo sistema y se le proporciona un número de referencia para que realice el seguimiento.

Resultado de estas tareas de derivación se obtiene el número final de solicitudes que fueron gestionadas finalmente como SyR en el Sistema. Para el año 2022 fue de 59.512. La evolución de esta entrada neta final se muestra en el siguiente gráfico:





7.2. TIPOLOGÍA DE SYR TRAMITADAS POR LAS UNIDADES GESTORAS

En el año 2022, las 59.512 solicitudes tramitadas por las unidades gestoras del Sistema SyR presentaron la siguiente distribución:

Entrada neta final	2022	%
Sugerencias	7.459	12,53%
Reclamaciones	49.783	83,65%
Felicitaciones	2.270	3,81%
TOTAL	59.512	100,00%

Cerca del 84% de las entradas atendidas por la unidades gestoras fueron reclamaciones. Por otra parte, las sugerencias no alcanzaron el 13% y menos del 4% fueron felicitaciones. Se trata de un reparto muy semejante al que se registró en ejercicios anteriores¹⁸.

7.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

El Sistema SyR cuenta con dos niveles básicos de clasificación para todas las solicitudes: materia y submaterias. Esta clasificación se realiza desde la Subdirección General de calidad y Evaluación y también, en caso de ser necesario, desde las propias unidades gestoras, de acuerdo con las directrices marcadas por el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones¹⁹.

En relación con el primer nivel de clasificación, la materia, el Sistema SyR permite analizar los asuntos que despiertan mayor interés entre la ciudadanía y que dan lugar a un mayor número de escritos. Para el año 2022, destacan principalmente dos materias, Medio Ambiente, con cerca de 18.000 solicitudes y Movilidad, Transportes y Multas, con casi 14.000. En un segundo escalón se encuentran Atención Ciudadana (cerca de 7.000) y Deporte (más de 6.500).

Materia	2022	%
Medio Ambiente	17.748	29,82%
Movilidad, Transportes y Multas	13.951	23,44%
Atención Ciudadana	6.775	11,38%
Deporte	6.539	10,99%
Vías y Espacios Públicos	3.602	6,05%
Servicios Sociales	3.073	5,16%
Seguridad y Emergencias	1.837	3,09%
Cultura	1.554	2,61%

¹⁸ En el año 2021 las reclamaciones representaron el 83%, las sugerencias el 14% y las felicitaciones el 3%.

¹⁹ El Sistema SyR también cuenta con un tercer nivel de clasificación, la categoría, que permite mayor definición en el detalle de la queja, sugerencia y felicitación.

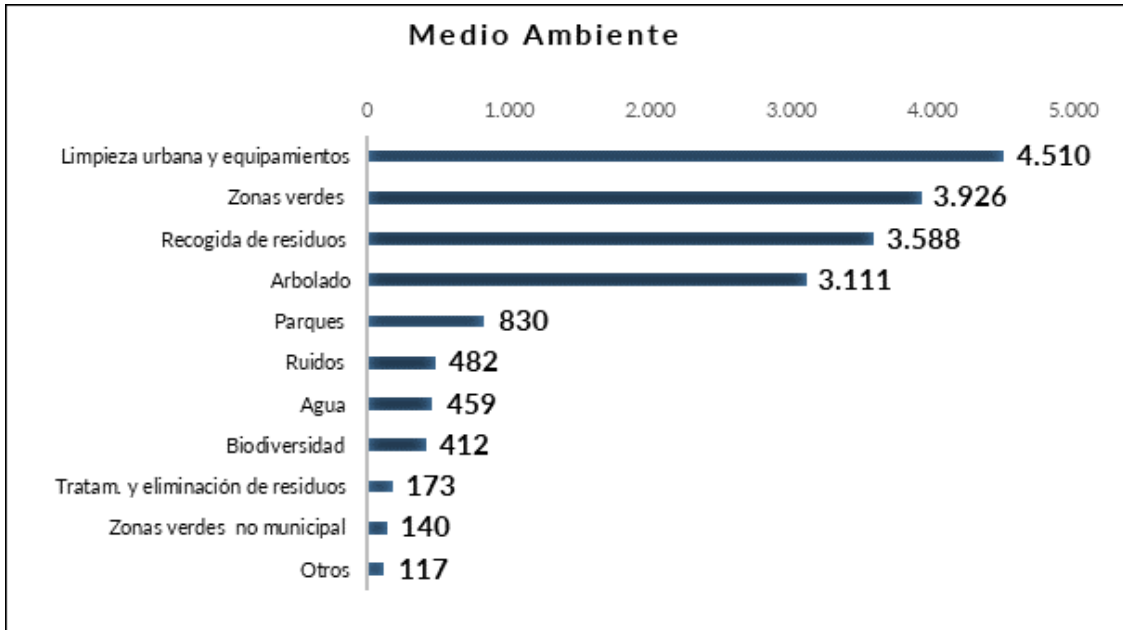
Materia	2022	%
Urbanismo	1.497	2,52%
Administración de la Ciudad	924	1,55%
Salud	745	1,25%
Educación y Juventud	560	0,94%
Economía y Desarrollo Tecnológico	509	0,86%
Empleo	105	0,18%
Cohesión Social	39	0,07%
Turismo	34	0,06%
Vivienda	20	0,03%
Total	59.512	100,00%

Un análisis dinámico por materias, restringido a aquellas que superaron las 1.000 solicitudes, arroja el fuerte retroceso en 2022 de las referidas a Medio Ambiente, que caen un 12% respecto a 2021, año en el que esta materia se disparó como consecuencia de los efectos del temporal Filomena. En sentido contrario, destacan los fuertes incrementos de Atención Ciudadana (58%), Deportes (18%) y Movilidad, Transportes y Multas (10%).

	Variación % 2022/2021
Medio Ambiente	-12,40%
Movilidad, Transportes y Multas	9,76%
Deportes	18,37%
Atención Ciudadana	58,15%
Vías y Espacios Públicos	1,38%
Servicios Sociales	7,22%
Seguridad y Emergencias	-7,13%
Cultura	13,93%
Urbanismo	12,90%

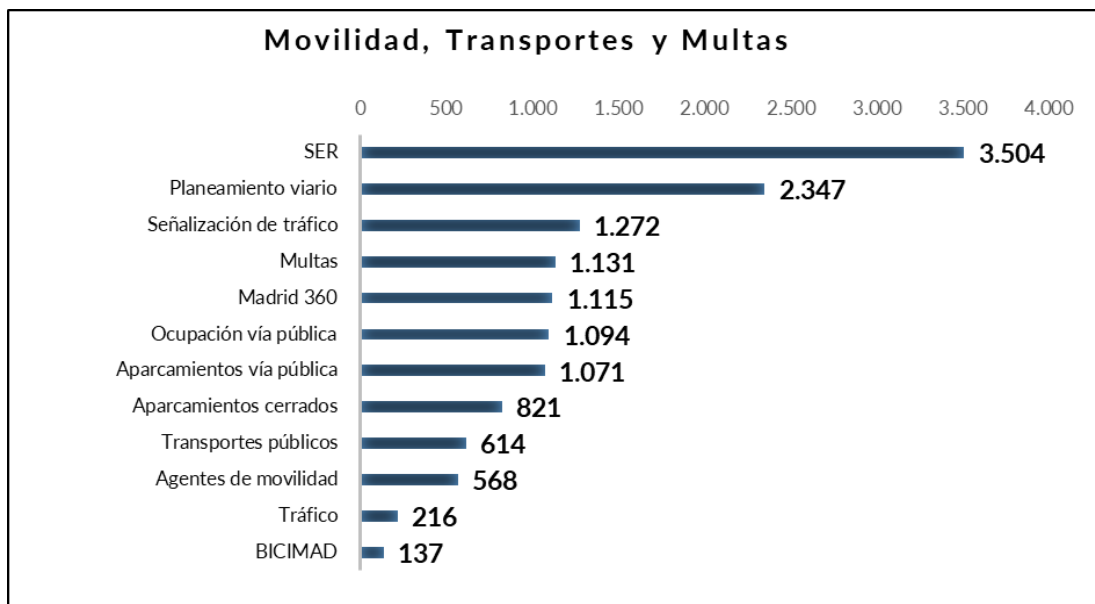
Merece la pena descender en el análisis y conocer, dentro de cada una de las materias referidas, las submaterias a las que fueron dirigidas las solicitudes.

Entre las 17.748 solicitudes registradas bajo la materia **Medio Ambiente** destaca la submateria Limpieza urbana y equipamientos, que superó los 4.500 escritos. El cuidado de zonas verdes, la recogida de residuos y el arbolado superaron también las 3.000 solicitudes cada una de ellas.



En el ejercicio anterior, 2021, estas cuatro submaterias fueron también las protagonistas en Medio Ambiente, con niveles muy parecidos todas excepto la primera, Limpieza urbana y equipamientos, que en 2021 generó bastante más escritos, superando los 6.400, como consecuencia de los extraordinarios efectos que tuvo Filomena.

En relación con la materia **Movilidad, Transportes y Multas**, destaca el peso de las solicitudes referidas al Servicio de Estacionamiento Regulado, con más de 3.500. El planeamiento viario generó más de 2.300 y las submaterias Señalización de tráfico, Multas, Madrid 360, Ocupación de la Vía Pública y Aparcamientos en la vía pública superaron, todas ellas, las 1.000 solicitudes el pasado año.

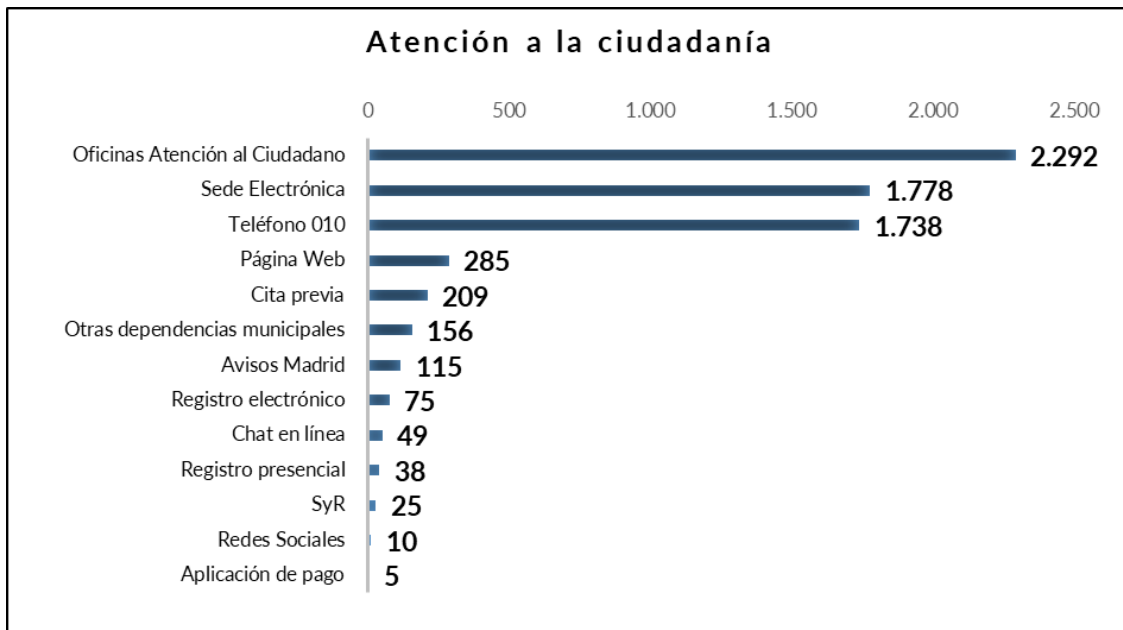


En relación con el año anterior, destaca el fuerte incremento experimentado en

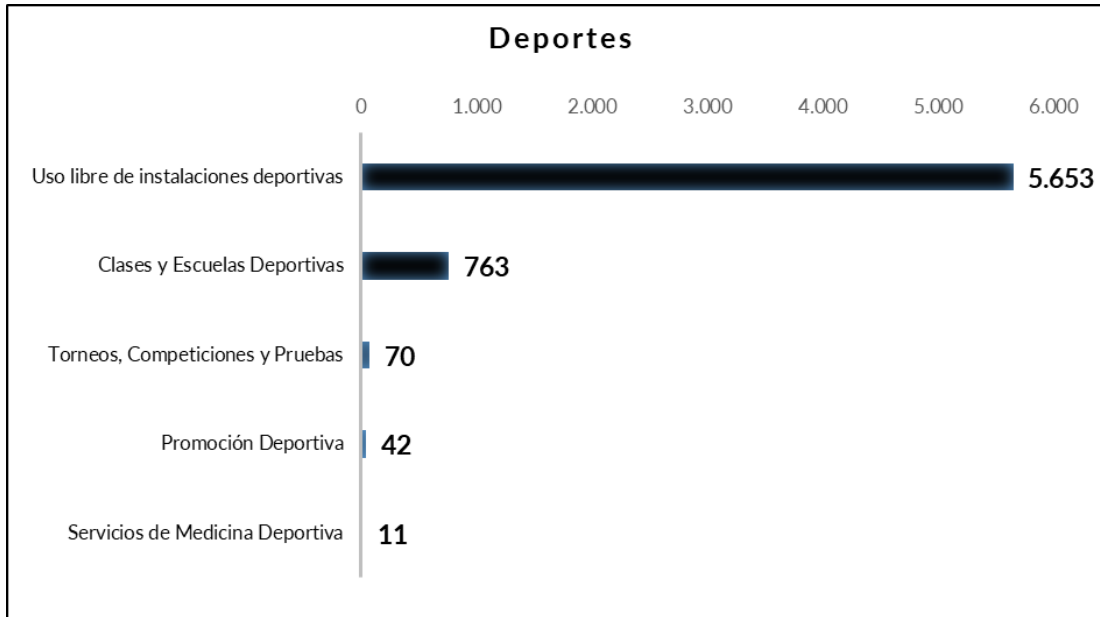
2022 por las solicitudes referidas al SER, que pasaron de 2.467 en 2021 a 3.504, un aumento del 42%.

La tercera de las materias en importancia por número de solicitudes en 2022 fue **Atención a la ciudadanía**, que como ya se ha señalado, experimentó un fortísimo incremento en el ejercicio: pasó de 4.284 solicitudes en 2021 a 6.775 (un 58% más).

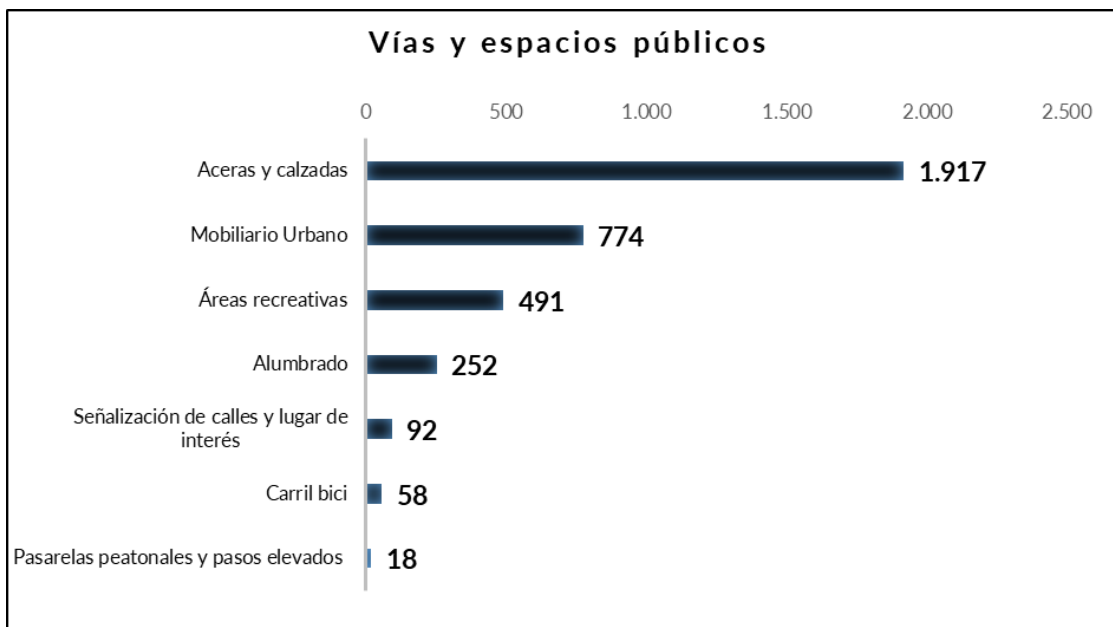
Solo tres de las submaterias de Atención a la ciudadanía superaron las 1.000 solicitudes en 2022: Oficinas de atención al ciudadano (2.292), Sede Electrónica (1.778) y Teléfono 010 (1.738). Las tres experimentaron fuerte incrementos respecto a 2021. Especialmente relevante fue el incremento de los escritos recibidos con relación a las Oficinas de atención al ciudadano, que casi se cuatuplicaron en 2022, al pasar de apenas 600 solicitudes en 2021 a cerca de 2.300 el pasado año. Los escritos relativos a Sede electrónica y el Teléfono 010 crecieron en 2022 un 40% y un 48%, respectivamente.



Deporte, con 6.539 escritos fue la cuarta materia más demandada en 2022. La cifra supone un relevante incremento respecto al año anterior: un 18% más de solicitudes. La submatría Uso libre de instalaciones deportivas acumuló un 86% de los escritos de Deporte, con 5.653. Se trataron, principalmente de escritos relativos al estado y mantenimiento de las instalaciones Clases y escuelas deportivas (escritos sobre anulaciones de actividades dirigidas, profesorado, estado del material deportivo que se emplea las clases) alcanzó las 763 solicitudes. El resto de las submaterias no alcanzó el centenar de escritos en el ejercicio.

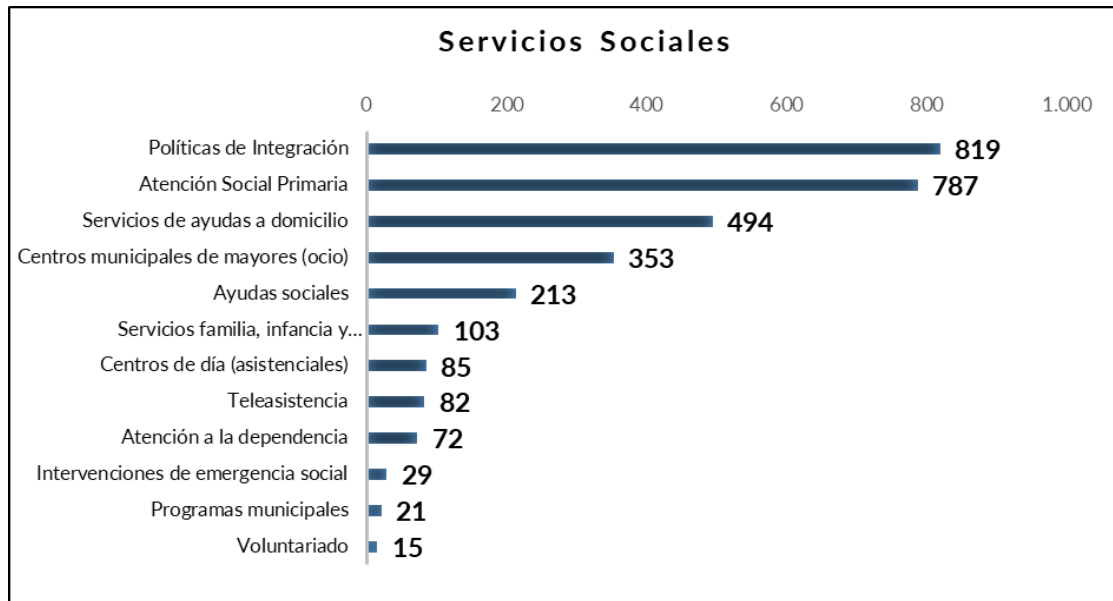


La materia **Vías y espacios públicos** registró en 2022 3.602 solicitudes de SyR, una cifra muy semejante a la del año anterior. Destacó la submateria Aceras y calzadas (estado y mantenimiento de las calles), que con 1.917 acumuló el 53% de los escritos de esta materia. Mobiliario urbano (774 escritos), Áreas recreativas (491) y Alumbrado (252) fue las otras submaterias que superaron el centenar de solicitudes.



Servicios sociales recibió en 2022 un total de 3.073 solicitudes, un 7% más que en 2021. Destacan las submaterias Políticas de integración (relativas a personas sin hogar o en otras situaciones de vulnerabilidad), con 819 escritos y Atención social primaria (la atención en los Centros de servicios sociales situados en los distritos), con 787 solicitudes. El resto de las submaterias tuvieron menos de 500

solicitudes en el ejercicio.



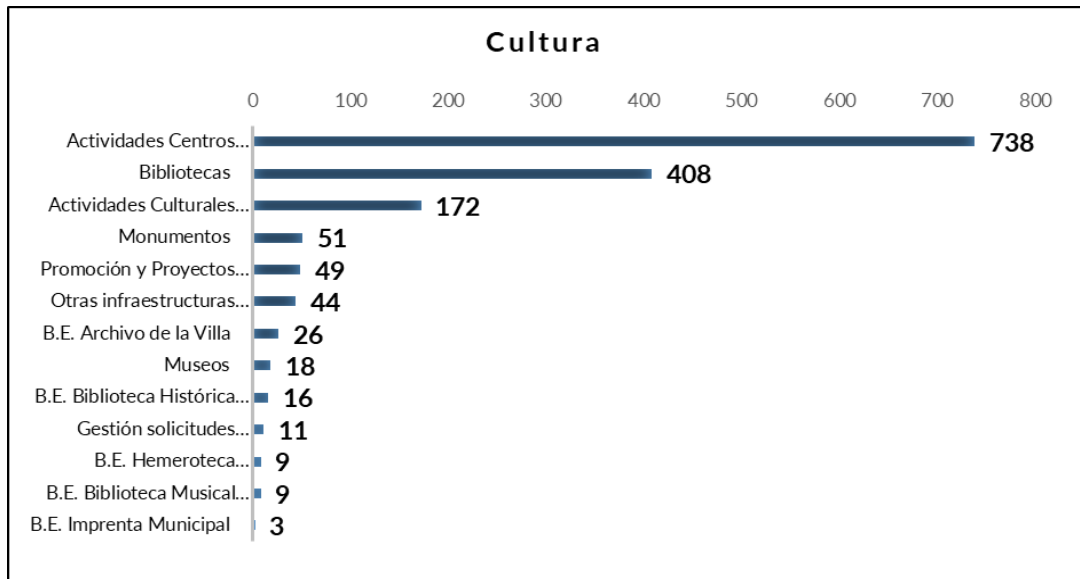
La materia **Seguridad y emergencias** recoge los escritos relacionados con Policía Municipal, SAMUR y Bomberos. En 2022 se registraron un total de 1.837 SyR, lo que supuso un descenso de un 7% respecto a 2021. Esta materia presenta una marcada tendencia decreciente en las SyR recibidas desde 2015, salvando el pico de 2020, como consecuencia de los efectos de la pandemia.

El 83% de los escritos recibidos en 2022 hacían referencia a la submateria Policía Municipal, que recoge, principalmente, demandas de mayor presencia y actividad policial frente a problemas concretos motivados por conductas incívicas o delictivas.

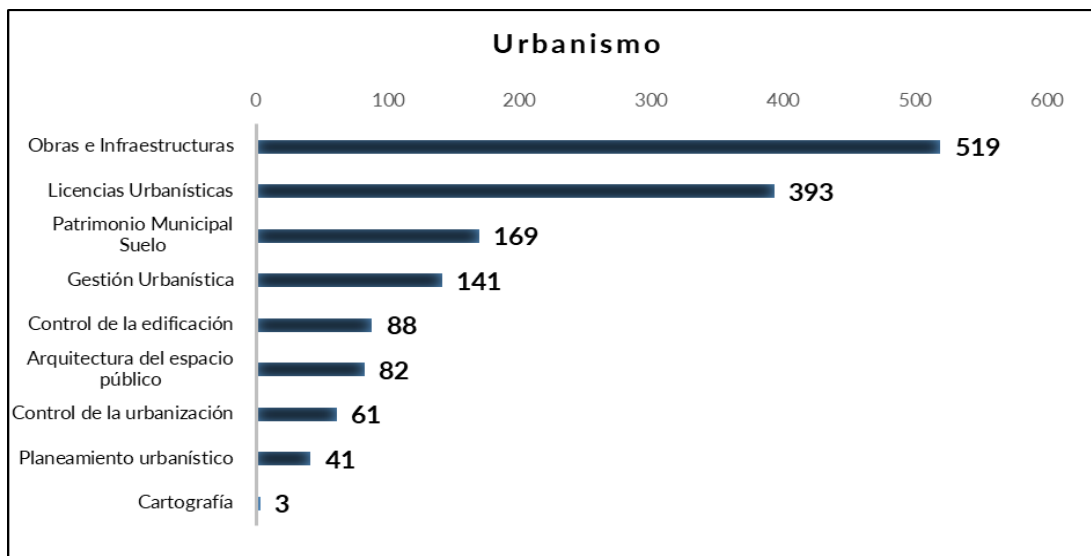


Cultura generó 1.554 SyR, un 14% más que en 2021. Las Actividades en los Centros Culturales de los distritos (738 SyR en 2022) y las Bibliotecas Públicas

(408) son las principales submaterias y acumulan el 74% de los escritos recibidos.



Finalmente, la materia **Urbanismo**, la última de las que superaron las 1.000 solicitudes en 2022, recibió 1.497 escritos, un 13% más que en 2021. Destacan dos submaterias principalmente: Obras e infraestructuras, que recoge las SyR relativas a grandes obras de remodelación (519 solicitudes) y Licencias Urbanísticas, que recoge cuestiones relacionadas con la tramitación de licencias de obra y otras formas de intervención (393 SyR en 2022)



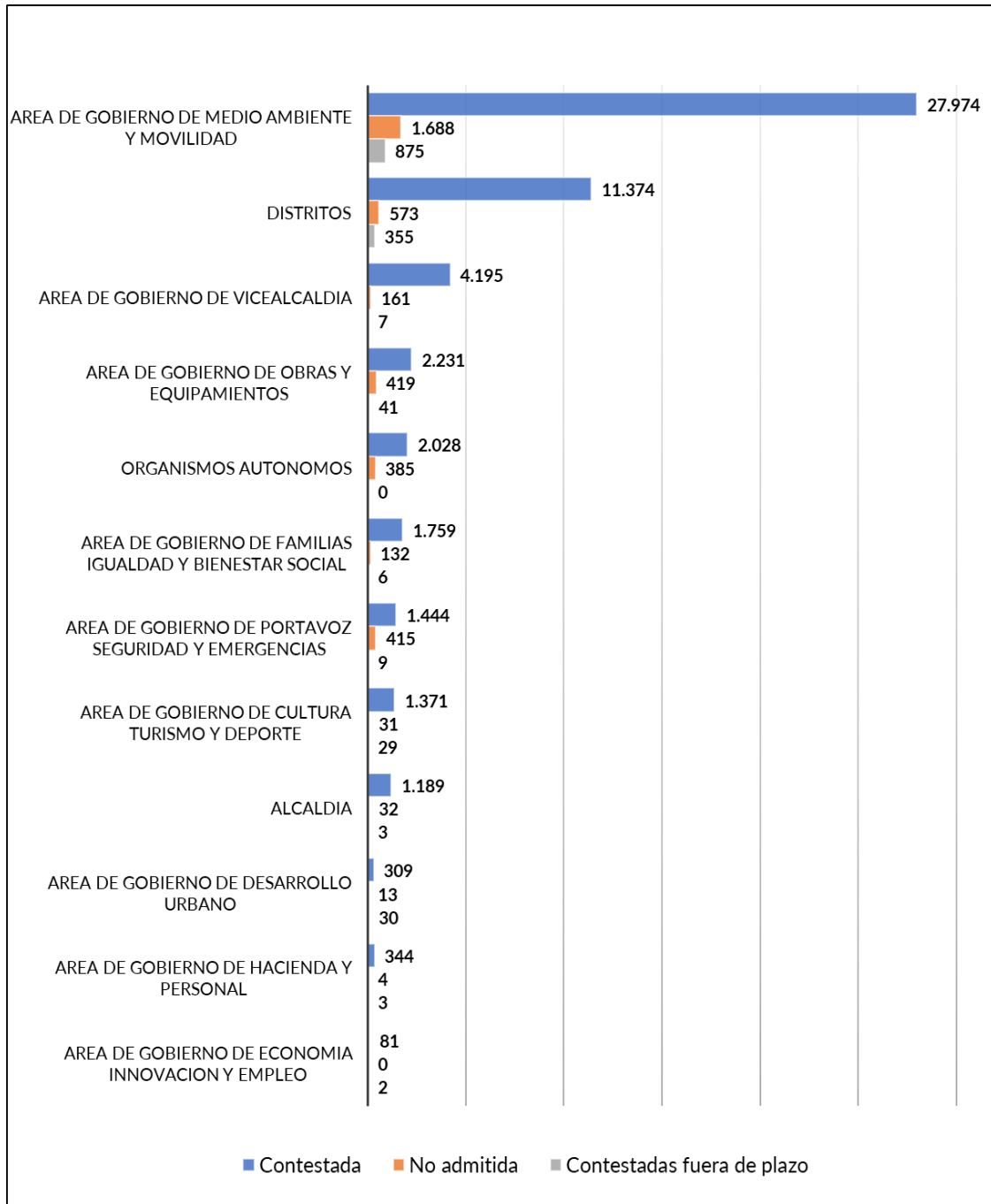
A continuación, se muestra el escalafón de submaterias de mayor a menor en los ocho años.

	SUBMATERIA 2022	SUBMATERIA 2021	SUBMATERIA 2020	SUBMATERIA 2019	SUBMATERIA 2018	SUBMATERIA 2017	SUBMATERIA 2016	SUBMATERIA 2015
1	Uso libre de instalaciones deportivas	↑ Limpieza urbana y equipamientos	↑ Recogida de residuos	↑ Madrid Central	NUEVA	↑	↑	↔ Limpieza urbana y equipamientos
2	Limpieza urbana y equipamientos	↓	↑ Arbolado de alineación	↑ Limpieza urbana y equipamientos	↔	↑	↑	↑ Zonas verdes de barrio o distrito
3	Zonas verdes de barrio o distrito	↔	↔	↑ Recogida de residuos	↔	↓	↓	↑
4	Recogida de residuos	↔	↓	↓	↑	↔	↑	↑
5	SER	↑	↓	↑	↑	↑	↑	↔
6	Arbolado de alineación	↓	↔	↑	↓	↑	↓	↓
7	Planeamiento viario	↔	↑	↓	↓	↓	↑	↓
8	Oficinas de Atención al Ciudadano	NUEVA	↔	↓	↓	NUEVA	NUEVA	↑
9	Aceras y calzadas	↓	↓	↑	↓	↓	↔	↓
10	Sede Electrónica	↑	↑	NUEVA	NUEVA	↓	↑	↑
11	Teléfono 010	↑	↔	NUEVA	↑	↓	↓	↑
12	Policia Municipal	↓	↓	NUEVA	↓	NUEVA	↑	↑
13	Señalización de tráfico	↓	NUEVA	NUEVA	↔	↔	↓	↓
14	Multas	NUEVA	NUEVA	NUEVA	NUEVA	NUEVA	NUEVA	↑
15	Madrid 560	NUEVA	NUEVA	NUEVA	NUEVA	NUEVA	NUEVA	NUEVA

7.4. 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, cada una de las Áreas de Gobierno, el conjunto de las Coordinaciones de distritos, las Gerencias de los Organismos Autónomos, la Coordinación de la Alcaldía y la Presidencia del Pleno.

En el gráfico siguiente se muestra la información ordenada de la mayor a la menor tramitación para el periodo de presentación correspondiente al año 2022:



7.5. TERMINACIÓN DE LAS SYR TRAMITADAS POR LAS UNIDADES GESTORAS

Las unidades gestoras, en su conjunto, actuaron con notable agilidad. Más del 91% de las 59.512 solicitudes fueron contestadas en plazo. En años anteriores el porcentaje también estuvo en el entorno del 91%. Esa porción menor al 9% que no se respondió en plazo está mayoritariamente formado por las solicitudes no admitidas por las unidades gestoras (6,5%).

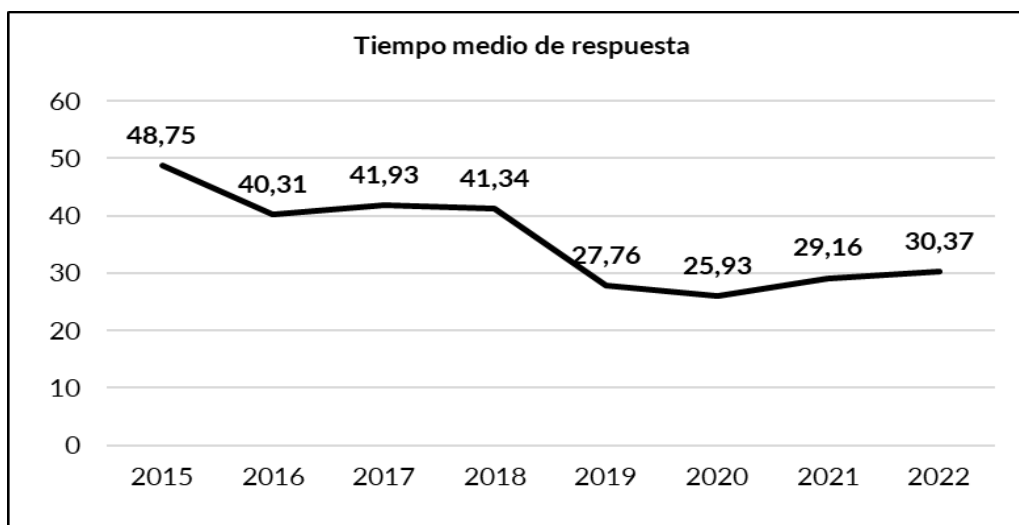
	2022	%
Contestadas en plazo	54.299	91,24%
Contestadas fuera de plazo	1.306	2,19%
No admitidas	3.853	6,47%
Activas fuera de plazo	54	0,09%
TOTAL	59.512	100,00%

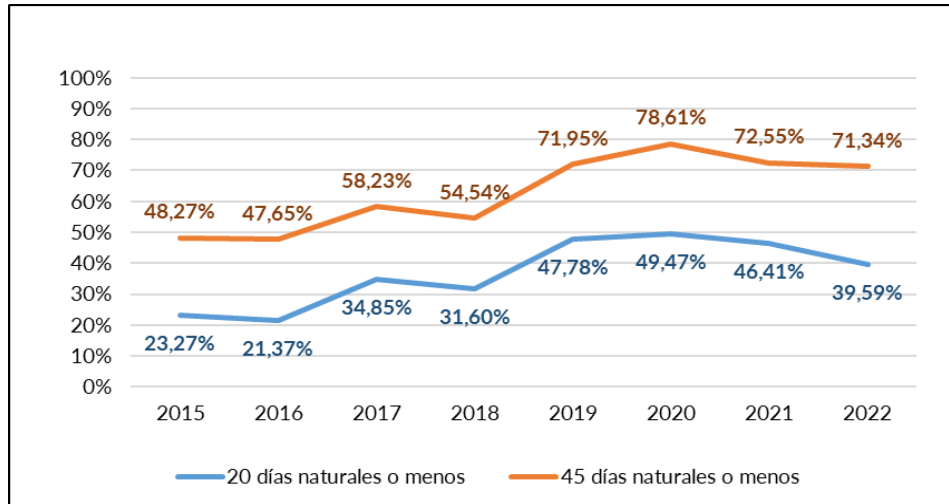
7.6. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

Los indicadores para evaluar el tiempo de respuesta son el tiempo medio y los porcentajes de SyR respondidas por tramos de días. En 2022 el tiempo medio de respuesta por las unidades gestoras de SyR Generales, que quedó en 30,37 días naturales, frente a los 29,16 de 2021.

Por su parte, el 40% de las solicitudes recibió contestación en menos de 20 días naturales. En 2021 este indicador fue sensiblemente mejor, con un 46% de solicitudes con respuesta en menos de 20 días.

No obstante, un análisis histórico del tiempo medio de respuesta a las SyR por parte de las unidades gestoras desde 2015 muestra una clara tendencia decreciente en los plazos y la paulatina mejora en la agilidad del sistema que, no hay que olvidar, atiende a una demanda que mantiene una tendencia creciente.

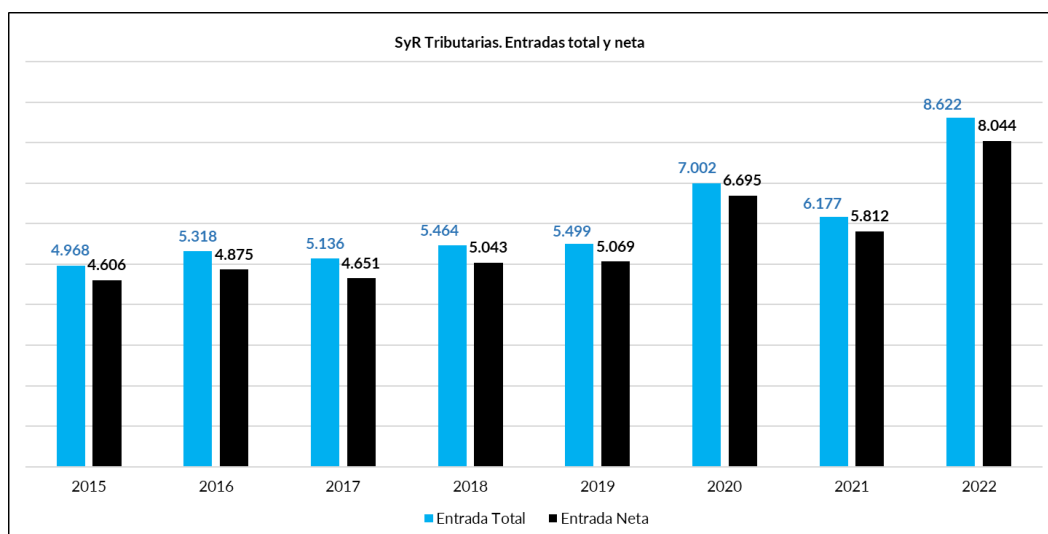




8. SyR TRIBUTARIAS

El Departamento de SyR Tributarias, adscrito al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, se encarga de gestionar las solicitudes de índole tributaria, actuando como unidad supervisora y como unidad gestora única. Tiene la responsabilidad de tramitar (supervisión y análisis, tramitación y contestación) todas las solicitudes, con la colaboración, cuando sea necesario, de las unidades que gestionan los tributos y precios públicos en las Áreas de Gobierno y en los distritos y de la Agencia Tributaria de Madrid, que actúan, todas ellas, como unidades informantes.

Tal y como se indicó en el apartado 4 de la memoria, en 2022 se recibieron 8.622 solicitudes de SyR Tributaria (el 9% del total). De ellas, 578 (un 7%) fueron redirigidas al circuito de SyR Generales (cambio de procedimiento), quedando el número neto final de solicitudes de SyR Tributarias gestionadas en 2022 en 8.044.



A pesar de suponer solo el 9% del total de las entradas registradas en 2022, las 8.622 solicitudes de SyR Tributarias marcaron la cifra más alta nunca registrada.

El pasado ejercicio se produjo un fuerte incremento en la demanda de este servicio, concretamente del 40% respecto a 2021.

Mientras que las SyR Generales muestran una evolución marcada por una fuerte caída de la serie en 2020 como consecuencia del confinamiento motivado por la pandemia, y un crecimiento sostenido a partir de 2021, las entradas de SyR Tributarias presentan un comportamiento distinto. La serie de las SyR Tributarias no experimentó caída ninguna en 2020. Al contrario, en ese ejercicio se produjo un incremento de un 27% respecto al año anterior, seguido de un descenso de un 11% en 2021 y, finalmente, en 2022 ese fuerte incremento del 40% ya referido.

8.1. TIPOLOGÍA SYR

Como venía ocurriendo en años anteriores, cerca de nueve de cada diez SyR Tributarias recibidas en 2022 fueron Reclamaciones (87%). Las Peticiones de información (10%), las Sugerencias (2%) y las Felicitaciones (1%) tuvieron mucha menor presencia.

	2022	%
Sugerencias	137	1,70%
Reclamaciones	7.033	87,43%
Felicitaciones	107	1,33%
Peticiones de información	767	9,54%
TOTAL	8.044	100,00%

8.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

Por materias destacaron el peso de Recaudación, y en segundo plano, Atención al contribuyente, Tasas y precios públicos e I.B.I, todos ellos con más de 1.000 entradas en el ejercicio.

	2022	%
Recaudación	2.662	32,79%
Atención al contribuyente	1.920	22,33%
Tasas y precios públicos	1.058	17,91%
I.B.I.	1.011	10,60%
IVTM	573	7,43%
I.I.V.T.N.U.	563	7,09%
Asuntos generales	160	0,81%
I.A.E.	64	0,55%
I.C.I.O.	33	0,48%
TOTAL	8.044	100,00%

En relación con el año anterior, llama la atención los fuertes incrementos de las solicitudes referidas a Atención al contribuyente (84%), IBI (64%) y Recaudación (40%). Contrastan estos fuertes incrementos de tres de las principales materias con el recorte del 18% en Tasas y precios públicos.

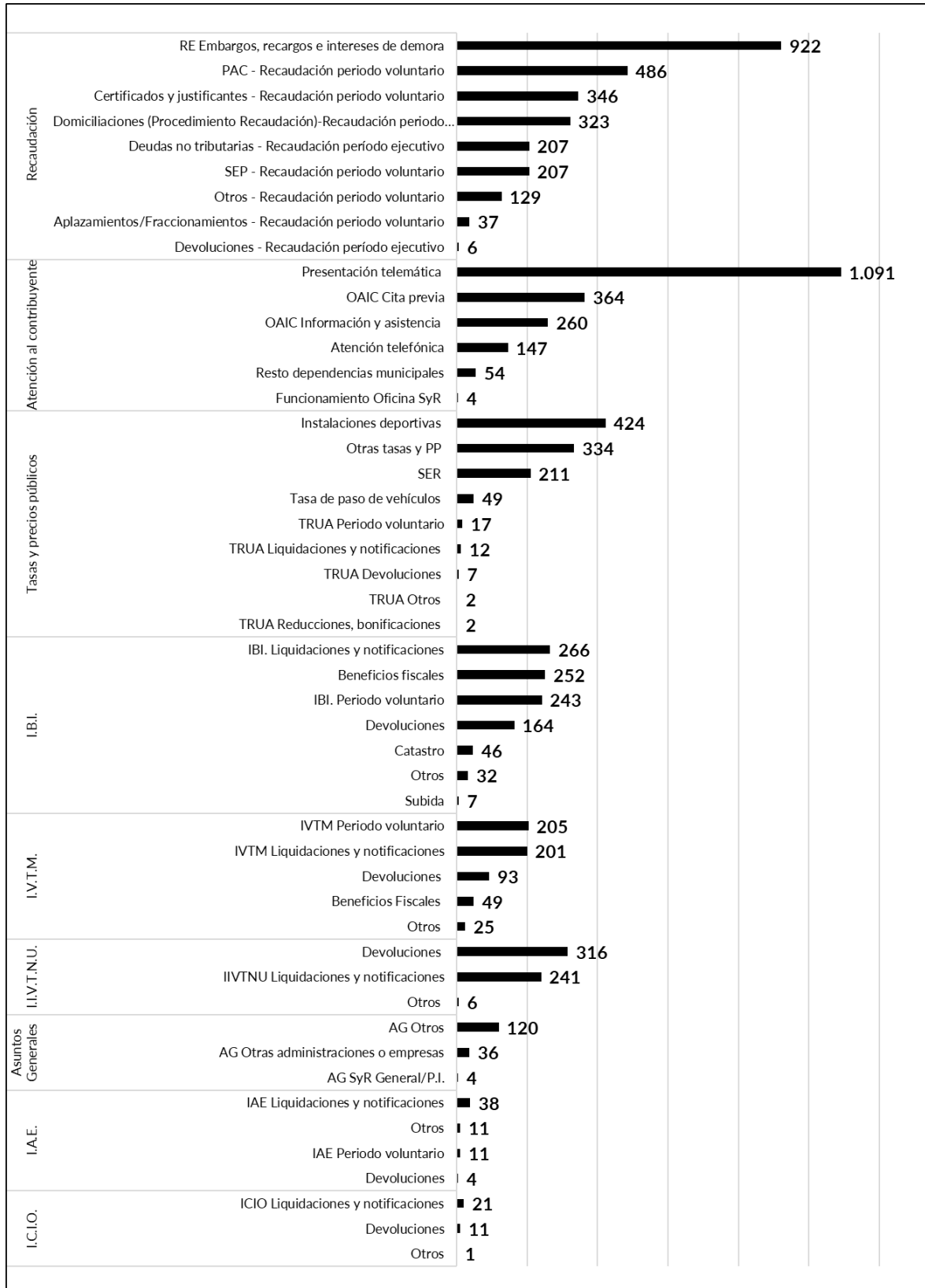
	2022	2021	% variación 2022/2021
Recaudación	2.662	1.906	39,66%
Atención contribuyente	1.920	1.041	84,44%
Tasas y precios públicos	1.058	1.298	-18,49%
I.B.I.	1.011	616	64,12%
IVTM	573	432	32,64%
I.I.V.T.N.U.	563	412	36,65%
Asuntos generales	160	47	240,43%
I.A.E.	64	32	100,00%
I.C.I.O.	33	28	17,86%
TOTAL	8.044	5.812	38,40%

El desglose por materia conviene completarlo con el de submaterias, ya que permite identificar con mayor precisión los asuntos que motivan con mayor frecuencia las SyR Tributarias.

La submateria tributaria con mayor número de solicitudes de SyR en 2022 fue Presentación telemática, con 1.091 entradas. En segundo lugar, se situó Embargos, Recargos e Intereses de demora, con 922 entradas. Ninguna otra submateria registró más de 500 entradas en 2022. No obstante, fueron también significativas las entradas dirigidas a Pago a la Carta, PAC, (485 entradas), Tasas y precios públicos de Instalaciones deportivas (424) y Cita previa para la OAIC (364).

En un análisis comparado con 2021 destaca el fuerte incremento experimentado por Cita previa para la OAIC y el de Pago a la Carta. Creció también de manera significativa las entradas referidas a Presentación telemática (82%). Sin embargo, Tasa y precios públicos de Instalaciones deportivas experimentó un descenso del 25% en 2022.

	2022	2021	% variación 2022/2021
Presentación telemática	1.091	598	82,4%
Embargos, recargos e intereses de demora	922	833	10,7%
Pago a la carta (PAC)	486	203	139,4%
Tasas y precios públicos de Instalaciones deportivas	424	564	-24,8%
Cita previa OAIC	364	82	343,9%



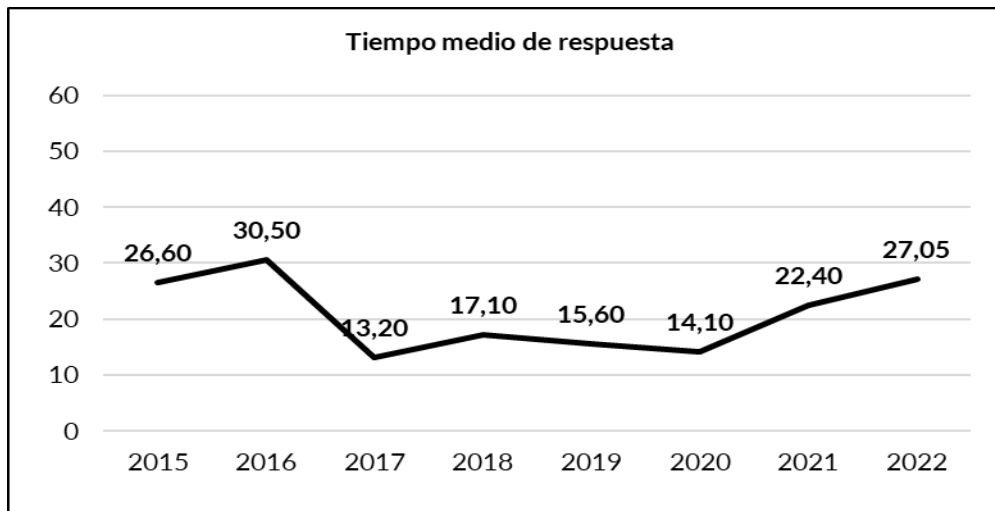
8.3. TERMINACIÓN

Los resultados de la tramitación de las SyR Tributarias indican que, en el año 2022, el 81% de las solicitudes en 2022 fueron contestadas en plazo.

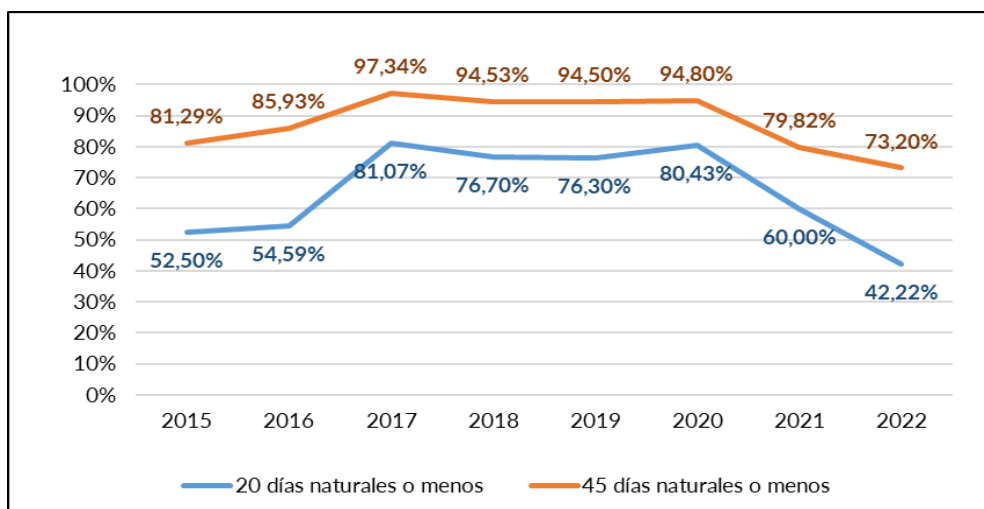
	2022	%
Contestadas en plazo	6.501	80,82%
Contestadas fuera de plazo	742	9,22%
No admitidas	801	9,96%
TOTAL	8.044	100,00%

8.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

Los indicadores para evaluar el tiempo de respuesta son el tiempo medio y los porcentajes de SyR contestadas por tramos de días. Para el año 2022, el tiempo medio de respuesta fue de 27 días naturales.



En el análisis por tramos de días naturales se observa que en el año 2022 el 42 % de las solicitudes recibió respuesta en menos de 20 días y el 73% en 45 días o menos.



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.



ANÁLISIS CUALITATIVO

En la sesión del día 23 de diciembre de 2016, el Pleno del Ayuntamiento de Madrid aprobó, por unanimidad de todos los Grupos Políticos Municipales, el acuerdo de incluir en la memoria anual un análisis cualitativo de los datos relativos al sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el que se identificasen las áreas de mejora en relación con aquellas cuestiones más reclamadas por los madrileños y madrileñas.

Desde el año 2016 el análisis cualitativo incluido en la memoria anual ofrece una herramienta para identificar, con datos objetivos, ámbitos de mejora en las diferentes áreas y servicios municipales. El análisis ofrece una visión sobre el valor de los servicios municipales, la forma en que fueron prestados y la efectividad de las políticas públicas durante el año 2022.

Este análisis cualitativo persigue la mejora de las actuaciones, programas y planes de diferentes servicios municipales y, simultáneamente, la rendición de cuentas sobre la gestión y los resultados.

El análisis se estructura en dos bloques, el primero referido a las SyR Generales y el segundo a las SyR Tributarias.

A) - SyR GENERALES

El análisis de la SyR generales se estructura en torno a las siguientes 14 áreas de actividad:

- Administración de la ciudad
- Emergencias
- Relación con la ciudadanía
- Seguridad
- Cultura
- Medio ambiente
- Deportes
- Espacios públicos
- Educación y juventud
- Movilidad y transportes
- Servicios sociales y cohesión social
- Vivienda
- Salud
- Empleo

La siguiente tabla muestra la correspondencia entre las catorce áreas de actividad y los bloques de análisis correspondientes:

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



Cada uno de los bloques de análisis de la tabla anterior obtiene la información a partir de las submaterias del Sistema SyR en las que quedan clasificadas todas las

solicitudes presentadas por la ciudadanía.

La siguiente tabla muestra la correspondencia entre los **BLOQUES DE ANÁLISIS** y las **SUBMATERIAS** en las que se clasifican las solicitudes en el Sistema SyR:

ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Valoraciones políticas y gestión del equipo de gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación • Otros

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Servicios de atención a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono 010 • Oficinas de Atención a la ciudadanía • Cita previa • Página web • Avisos Madrid • Sugerencias y Reclamaciones • Redes sociales • Registro presencial • Otras dependencias municipales • Chat en línea
Administración electrónica	<ul style="list-style-type: none"> • Sede electrónica • Registro electrónico • Aplicación de pago
Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Participación ciudadana
Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia

CULTURA

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Actividades, programación y oferta cultural	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades en Centros Culturales de los distritos • Actividades culturales al aire libre • Promoción y proyectos culturales • Gestión de solicitudes en Centros Culturales
Bibliotecas	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecas • B.E. Hemeroteca Municipal • B.E. Imprenta Municipal • B.E. Biblioteca Musical Víctor Espinós • Biblioteca Técnica • B.E. Archivo de la Villa

Otras infraestructuras culturales

- Archivos
- Aplicación de pago
- Museos
- Monumentos
- Otras infraestructuras culturales

DEPORTES

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Instalaciones deportivas	<ul style="list-style-type: none"> • Uso libre de instalaciones deportivas
Actividades deportivas	<ul style="list-style-type: none"> • Clases y escuelas deportivas
Servicios y promoción deportiva	<ul style="list-style-type: none"> • Torneos, competencias y pruebas • Promoción deportiva

EDUCACIÓN Y JUVENTUD

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos	<ul style="list-style-type: none"> • Centros abiertos • Campamentos
Mantenimiento y recursos humanos en centros públicos escolares	<ul style="list-style-type: none"> • Colegios públicos • Escuelas infantiles
Coordinación y gestión de enseñanzas artísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Centros educativos municipales
Proyectos dirigidos a la juventud	<ul style="list-style-type: none"> • Juventud

SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Atención Social Primaria y ayudas sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Atención Social Primaria • Ayudas sociales
Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección	<ul style="list-style-type: none"> • Centros Municipales de Mayores (de ocio) • Servicios de ayudas a domicilio • Centros de día (asistenciales) • Teleasistencia • Servicios para familias, infancia y adolescencia • Atención a la dependencia

	<ul style="list-style-type: none"> • Programas municipales • Centros municipales de integración • Intervención emergencia social
Emergencia residencial	<ul style="list-style-type: none"> • SAMUR Social
Igualdad	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia de género • Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual • Promoción de la igualdad • Inmigración e integración • Políticas de integración

SALUD

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Prevención y promoción de la salud	<ul style="list-style-type: none"> • Prevención y promoción de la salud
Salud pública	<ul style="list-style-type: none"> • Plagas • Aguas consumo grifo • Protección animal • Salud ambiental • Seguridad alimentaria
Adicciones	<ul style="list-style-type: none"> • Adicciones

EMERGENCIAS

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Actividades del servicio de Bomberos	<ul style="list-style-type: none"> • Bomberos
Actividades de SAMUR-Protección Civil	<ul style="list-style-type: none"> • SAMUR • Protección Civil

SEGURIDAD

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Convivencia vecinal	<ul style="list-style-type: none"> • Policía Municipal
Seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Policía Municipal
Seguridad vial	<ul style="list-style-type: none"> • Policía Municipal
COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> • Policía Municipal

Atención ciudadana • Policía Municipal

Servicios especiales • Policía Municipal

MEDIO AMBIENTE

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Limpieza de los espacios públicos abiertos	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza urbana y equipamientos • Pasarelas peatonales y pasos elevados a distinto nivel para peatones y vehículos • Zonas verdes de barrio o Distrito • Arbolado de alineación • Policía Municipal
Recogida y tratamiento de residuos	<ul style="list-style-type: none"> • Recogida de residuos
Agua	<ul style="list-style-type: none"> • Agua
Arbolado y zonas verdes	<ul style="list-style-type: none"> • Zonas verdes de barrio o Distrito • Arbolado de alienación • Parques históricos y forestales • Policía Municipal • Biodiversidad
Áreas recreativas	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas recreativas • Policía Municipal
Contaminación atmosférica	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del aire
Olores	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamiento y eliminación de residuos • Agua
Calidad del aire	<ul style="list-style-type: none"> • Ruidos • Policía Municipal • Licencias de actividad • Actividades en medio abierto

ESPACIOS PÚBLICOS

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Desperfectos en la vía pública	<ul style="list-style-type: none"> • Aceras y calzadas
Mobiliario urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario urbano
Alumbrado	<ul style="list-style-type: none"> • Alumbrado

Señalización de calles

- Señalización de calles y lugares de interés

Obras

- Obras de remodelación

MOVILIDAD Y TRANSPORTE

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Tráfico y circulación	<ul style="list-style-type: none"> • Tráfico • Policía Municipal • Multas • Pasarelas peatonales y pasos elevados a distinto nivel para peatones y vehículos • Agentes de movilidad • Planeamiento viario • Señalización de tráfico
Aparcamientos	<ul style="list-style-type: none"> • Aparcamientos en la vía pública • Aparcamientos cerrados
Movilidad ciclista	<ul style="list-style-type: none"> • BiciMAD • Carril bici
Estacionamiento y Áreas de Prioridad Residencial	<ul style="list-style-type: none"> • SER • APR • Madrid Central • Madrid 360
Ocupación de la vía pública	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas recreativas

VIVIENDA

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Programas de ayuda	<ul style="list-style-type: none"> • Vivienda

EMPLEO

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Políticas activas de empleo	<ul style="list-style-type: none"> • Promoción de empleo
Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo	<ul style="list-style-type: none"> • Oposiciones y concursos • Promoción de empleo

El análisis que se expone a continuación se ha preparado a partir de los **INFORMES ANUALES DE LAS UNIDADES GESTORAS**, elaborados entre febrero y marzo de 2023, y se ha complementado con la información obtenida

directamente de la lectura detallada de las SyR recibidas durante 2022. En cada bloque de análisis se recogen los principales asuntos o circunstancias que han motivado la presentación de las SyR²⁰ y las principales medidas que la unidad competente haya podido adoptar en el curso del ejercicio para atender las indicaciones de la ciudadanía.

Debe tenerse en cuenta que muchos de los problemas, déficits o deficiencias que motivaron en su día la presentación de las sugerencias y reclamaciones, a fecha de elaboración de esta Memoria anual o de su presentación en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, han sido ya debidamente solucionadas como consecuencia de la ejecución de las medidas correctoras por parte de las unidades competentes.

Por último, procede indicar que la información incorporada en los diferentes apartados de este bloque de análisis cualitativo puede ser completada con la que se ha incorporado en el **ANEXO de ÁREAS DE ACTIVIDAD**, donde se muestran los diferentes recursos con los que cuenta el Ayuntamiento de Madrid para la prestación de servicios a la ciudadanía.

1. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD

Las SyR clasificadas dentro del área “Administración de la ciudad” constituyeron en 2022 el 1,6 % de las tramitadas por las unidades gestoras. Se trata, por tanto, de un área de actividad de baja incidencia relativa en cuanto a Sugerencias y Reclamaciones.

Esta área de actividad incluye un único bloque de análisis denominado “Valoraciones políticas y gestión del equipo de gobierno”, que se corresponde con observaciones referidas a asuntos concretos que la ciudadanía quiere hacer llegar a los responsables municipales y, concretamente, al propio alcalde, al que directamente se dirigen buena parte de estos escritos. Son asuntos que, bien por su carácter generalista trascienden el ámbito competencial de un área de gobierno, o bien son decisiones transversales que afectan a varios órganos. Sin perjuicio de que en otras áreas de actividad se analicen con mayor detalle determinados aspectos que se incluyen en ésta, se hace aquí referencia a temas que están directamente relacionados con actuaciones o decisiones del equipo de gobierno.

La unidad responsable de la gestión y tramitación de las SyR incluidas en esta área es la Oficina de la Alcaldía. Estas solicitudes han quedado clasificadas, principalmente, dentro de las submaterias: “Coordinación y Otros”.

Una vez superadas circunstancias extraordinarias que condicionaron sobremedida la vida de la ciudadanía y acapararon las SyR recibidas en esta área en años

²⁰ Para consultar con detalle las medidas correctoras aplicadas y aquellas que han sido planificadas para su ejecución durante el año 2022 por parte de cada unidad municipal competente en la materia nos remitimos a los informes anuales que se encuentran disponibles en la web municipal, en el apartado publicaciones del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (Subdirección General de Calidad y Evaluación): https://www.madrid.es/memorias_anuales

anteriores (la Covid-19 en 2020 y la borrasca Filomena en 2021), durante 2022, las solicitudes dirigidas directamente a la alcaldía volvieron a referirse a los temas que venían siendo protagonistas en 2019 y en años anteriores, ente los que destacaban dos por su frecuencia: las molestias asociadas a eventos multitudinarios y las quejas por la presencia de excrementos caninos en la vía pública.

El motivo del mayor número de escritos en esta área (42) fue la disconformidad con la celebración de eventos multitudinarios (conciertos musicales, en particular el Festival Mad Cool y las celebraciones del Orgullo LGTBI), a causa de los ruidos, suciedad y dificultades para el tráfico rodado.

Se recibieron 24 quejas referidas al cierre parcial del polideportivo municipal Daoíz y Velarde, para acoger temporalmente a población ucraniana refugiada.

En tercer lugar, con 17 entradas, apareció la demanda de medidas para acabar con los excrementos caninos en la vía pública (ficheros con el ADN de las mascotas, o la obligación de diluir con algún líquido sus orines).

Hubo también 13 entradas referidas a diversas medidas de apoyo a Ucrania y 12 relativas a banderas en espacios públicos (principalmente, peticiones de sustitución a causa de su deterioro).

Se recibieron 6 peticiones para dedicar nombres de vías públicas o erigir monumentos a personalidades históricos o artistas.

En relación con las medidas o actuaciones suscitadas a partir de estos escritos, hay que tener en cuenta que el Gabinete de la Alcaldía no presta servicios directos a los ciudadanos y que, al contrario que las Áreas de Gobierno y los distritos, carece de competencias de gestión. Por tanto, el Gabinete no realiza propuestas directas de mejora de los servicios públicos, ni acciones o medidas concretas. Su cometido se limita a remitir esas muestras de disconformidad ciudadana dirigidas al Alcalde a los ámbitos de decisión con competencia en las diferentes materias.

2. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

En 2022 las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Relación con la ciudadanía” constituyeron el 11,4% del total de las tramitadas por el conjunto de unidades gestoras. Es esta, por tanto, un área de actividad con una relevante incidencia en términos de Sugerencias y Reclamaciones.

El análisis que se realiza sobre esta área de actividad se encuentra articulado en los siguientes bloques:

- 1. Servicios de atención a la ciudadanía**
- 2. Administración electrónica**
- 3. Participación ciudadana**
- 4. Transparencia**

Las principales unidades responsables que han tramitado SyR relativas a esta área de actividad han sido la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, la Dirección General de Participación Ciudadana, la Dirección General de la Oficina Digital, la Dirección General de Transparencia y Calidad y el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid.

2.1. Servicios de atención a la ciudadanía, Línea Madrid

Las SyR dirigidas a la D.G de Atención a la Ciudadanía en 2022 sumaron 4.267, casi el doble de las recibidas en 2021. Este fuerte incremento en las reclamaciones respondió a la dificultad para la obtención de cita previa, trámite que continuó siendo necesario el pasado ejercicio, como consecuencia del mantenimiento de las medidas recomendadas por las autoridades sanitarias tras la pandemia.

Estas reclamaciones se concentraron especialmente en la segunda mitad del año y, más concretamente, en el último trimestre debido a la confluencia de diferentes factores. Los paros del personal de la empresa prestadora del servicio de atención del 010, por un lado, y la incorporación de nuevas aplicaciones informáticas, por otro, provocaron serias tensiones entre la demanda del servicio y la capacidad del sistema para dar respuesta.

Los motivos de las reclamaciones más frecuentes fueron “Facilidad de acceso al servicio”, “Falta de prestación del servicio”, “Tiempo de espera para acceder al servicio”, “Incorrecta prestación del servicio” y “Averías/problemas con las aplicaciones”.

En paralelo a estas adversas circunstancias, procede reseñar que las felicitaciones recibidas (598), supusieron un incremento del 29% respecto a 2021. Uno de cada cinco personas que utilizó las SyR en relación con la atención a la ciudadanía lo hizo para agradecer el servicio recibido.

Tras analizar los motivos detrás de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante 2022 por Línea Madrid (Dirección General de Atención a la Ciudadanía), procede acotar las áreas de mejora detectadas.

Línea Madrid mantiene una apuesta permanente por la simplificación de los procesos y por facilitar a la ciudadanía su relación con la administración. Ello pasa por fomentar las gestiones telemáticas y reducir la necesidad del trámite presencial en oficinas.

En este contexto, se propuso revisar aspectos organizativos en los distintos canales de Línea Madrid (Oficinas de Atención a la Ciudadanía-OAC, teléfono 010, y canales telemáticos), así como el portal institucional www.madrid.es. Por otro lado, se planteó la mejora de los protocolos o procedimientos de los servicios prestados en los canales (información, concertación de cita, gestiones de padrón, tributarias, de movilidad, avisos, etc.).

El pasado año ya se implantaron mejoras en el portal www.madrid.es, tales como

el incremento de la información disponible en los contenidos, mejora del asistente virtual, Chat Bot, nuevo espacio de cita previa...) y en las aplicaciones y servicios corporativos

En 2022 los canales de Línea Madrid atendieron a un total de 6.339.009 de personas (1,2% más que en 2021) y se realizaron 9.618.912 gestiones (un 7,9% más que 2021). Por otra parte, el portal institucional www.madrid.es tuvo 36.039.121 visitas (un 13,62% más que en 2021) y 87.905.157 páginas vistas.

2.2. Administración electrónica

La Dirección General de la Oficina Digital gestionó en 2022 un total de 996 expedientes SyR. Esta cifra triplicó los expedientes atendidos en 2021. Este fuerte incremento responde, principalmente, a la implantación generalizada del sistema de notificación electrónica y a las dudas sobre su funcionamiento e implicaciones jurídicas. Las reclamaciones sobre la calidad del servicio tuvieron una relevancia menor y obedecieron principalmente a fallos puntuales en los diferentes servicios por caídas imprevistas o a dificultades con la identificación o la firma por fallos del sistema Cl@ve.

En cualquier caso, en 2022 se emitieron casi un millón de notificaciones y comunicaciones. Menos de un 0,1% de ellas dio lugar a entradas de Sugerencias y Reclamaciones.

No obstante, para afrontar estos problemas se realizaron importantes esfuerzos en facilitar a la ciudadanía el acceso a Cl@ve (campañas informativas y asistencia presencial para el alta en Cl@ve, como medio para obtener una identidad digital). Por otro lado, se capacitó al personal del chat interactivo y del 010 para informar sobre el contenido de las notificaciones a las personas que tengan problemas para acceder a los nuevos sistemas. Del mismo modo, en el intranet municipal se incorporó información acerca del funcionamiento de los sistemas de notificación y registro electrónico para que el personal municipal pudiera informar al respecto a la ciudadanía. Por último, pero también muy importante, se establecieron vías de notificación inmediata al IAM de los fallos o problemas detectados en los sistemas.

Estas medidas surtieron efecto y el uso de la administración electrónica no deja de crecer. En 2022 un 69,22% de las entradas en el Registro del Ayuntamiento entraron por el registro electrónico.

Por su parte, IAM atendió en 2022 más de un millar de expedientes SyR dirigidos, mayoritariamente, a reclamaciones vinculadas con Sede Electrónica y con asuntos relacionados con la tramitación electrónica (fallos, problemas técnicos por funcionalidad errónea o interrupción de disponibilidad de los servicios, validación de datos de identificación personal...)

A partir del reporte de estas incidencias por parte de la ciudadanía, IAM puso en marcha a lo largo de 2022 actuaciones encaminadas a solventarlas. Entre ellas

destacan las siguientes:

- Desarrollar y producir nuevas aplicaciones a disposición de la ciudadanía y simplificar y mejorar las ya existentes:
 - Mejora de la usabilidad y resistencia a fallos del sistema de registro
 - Entrada en producción de aplicaciones específicas. para mejorar y facilitar la relación de la ciudadanía con la Agencia Tributaria de Madrid (ATM) desde la web.
 - Mejoras y ampliación del Padrón Digital
 - Mejoras en la Plataforma de Actividades Culturales (PLACT).
 - Nueva aplicación integral para la reserva de actividades deportivas
- Mejorar los procedimientos de autenticación en los portales municipales que la requieren para eliminar posibles barreras tecnológicas habituales en el uso de certificados digitales. Para ello se ha orientado la autenticación a sistemas ampliamente utilizados por otras administraciones y extendidos en la ciudadanía como Cl@ve Pin o Cl@ve permanente estas

2.3. Participación ciudadana

El número de SyR atendidas por la Dirección General de Participación Ciudadana tuvo una relevancia relativa menor (40 solicitudes). Principalmente se refirieron a fallos en el funcionamiento de la web Decide Madrid y a la convocatoria de la audiencia pública para los presupuestos participativos (el establecimiento por la ciudadanía de prioridades de gasto de una parte de los presupuestos municipales) y a la falta de publicidad de las consultas ciudadanas.

En el ámbito de las actuaciones dirigidas a mejorar los servicios destaca la apuesta por reforzar el chatbot “Clara”, que tuvo una amplia aceptación en la ciudadanía (más de 7.000 personas usuarias y más de 16.000 mensajes durante el proceso de presupuestos participativos). Dado su éxito se decidió extender su presencia a todos los contenidos del portal Decide Madrid.

2.4. Transparencia

Como suele ser habitual, el peso de las entradas de SyR que se refieren a competencias de la Dirección General de Transparencia y Calidad tiene un peso muy reducido y de muy escasa relevancia relativa. En 2022 se recibieron escritos referidos a los portales de Transparencia y Datos Abiertos que reclamaban contenidos no publicados, datos no actualizados o errores puntuales en la información publicada.

La Dirección General de Transparencia y Calidad lanzó en 2022 un contrato de consultoría específico para el análisis, perfilado y depuración de los conjuntos de datos del portal de datos abiertos y, en paralelo, viene llevando a cabo continuos análisis y revisiones de las publicaciones realizadas.

3. CULTURA

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Cultura” constituyeron en 2022 el 2,6% del total de las tramitadas por las unidades gestoras.

Los bloques sobre los que se realiza el estudio de las SyR permiten conocer el grado de impacto y de eficacia de la prestación de los recursos municipales destinados al ámbito de la cultura. Estos bloques son tres: Actividades, programación y oferta cultural, Bibliotecas y Otras infraestructuras culturales, y son competencia, principalmente, de los distritos, la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos y la Dirección General de Patrimonio Cultural.

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de sus políticas culturales y en el ejercicio de su competencia de promoción de la cultura y equipamientos culturales, cuenta con diversos recursos para acercar la cultura a la ciudadanía. Dentro de sus equipamientos culturales destacan los centros culturales y socioculturales, salas de exposición, de estudio y lectura, las bibliotecas públicas municipales, las bibliotecas especializadas y los museos.

El análisis de los bloques identificados permite señalar los siguientes aspectos más relevantes:

3.1. Actividades, programación y oferta cultural

Actividades en centros culturales de los distritos. De todo lo relativo al área de actividad de cultura son, sin duda, los centros culturales de los distritos los que mayor actividad de SyR generaron. Cada uno de los 21 distritos, como responsables de sus correspondientes centros culturales, recibió a lo largo de 2022 escritos a través del sistema SyR municipal relativos a la oferta cultural. Los temas más recurrentes, como venía siendo habitual en años anteriores, fueron las programaciones, el desarrollo de las actividades y talleres (demanda de nuevas actividades, quejas por retrasos o cancelaciones, valoraciones sobre el profesorado...), los trámites de inscripción y la adjudicación de las plazas, el material utilizado en los talleres (principalmente los equipos informáticos), problemas de las instalaciones (climatización, ruidos, aseos, iluminación...) o los cierres temporales por obras, que suelen generar un repunte de las SyR recibidas, como ocurrió el pasado año con la reforma estructural acometida en el Centro Cultural San Francisco de la Prensa, en Carabanchel.

Frente a estas reclamaciones, los distritos han recogido en sus memorias múltiples mejoras adoptadas en los servicios prestados, especialmente en ámbitos como el confort, el equipamiento y el mobiliario de las instalaciones, la agilidad de la información hacia el usuario, tanto en el proceso de inscripción (se ha avanzado mucho con la posibilidad de cita previa) como en relación con el desarrollo de las actividades.

Actividades en medio abierto. La Dirección General de Patrimonio Cultural, responsable de programas como Pasea Madrid, Abierto por Restauración o Madrid Otra Mirada, recibió una treintena de entradas del Sistema SyR dirigidas,

principalmente, a reclamar una mayor oferta de plazas en las actividades, por la dificultad para acceder a estas actividades gratuitas. Se trata de un servicio en el que, en algún periodo del año, la oferta disponible de plazas estuvo claramente por debajo de la demanda.

En lo que respecta a **las infraestructuras culturales**, la propia Dirección General de Patrimonio Cultural atendió medio centenar de SyR relativos, principalmente, a mantenimiento y conservación de monumentos e infraestructuras culturales y a la limpieza de pintadas en bienes culturales.

Para hacer frente a estas problemáticas detectadas a partir de las SyR recibidas, la Dirección General de Patrimonio Cultural puso en marcha las siguientes líneas de actuación:

- Se amplió la oferta de actividades y programas gratuitos, en una decidida apuesta por la educación patrimonial, para convertir el patrimonio cultural en un elemento accesible y atractivo para otros tipos de público
- Para afrontar el problema de la escasez de plazas en los programas y actividades de difusión se amplió la oferta disponible mediante un contrato, por procedimiento abierto, con una empresa de gestión de visitas guiadas, que permitió ampliar tanto la frecuencia como la variedad de la oferta.
- El refuerzo en los servidores de la central de reservas (reservaspatrimonio.es) resolvió los problemas de inscripción y reserva.
- El contrato de servicios de conservación de monumentos, placas y limpieza de determinadas fachadas permitió agilizar la reparación de los monumentos por actos vandálicos no urgentes, al establecer, como parte de las obligaciones, la mejora de los tiempos de respuesta para este tipo de casos.

Los resultados de estas actuaciones muestran su efectividad:

- Las medidas implantadas para ofertar una mayor cantidad de visitas guiadas del programa Pasea Madrid, incorporando nuevas temáticas y aumentando días y horarios de visitas, permitieron reducir las SyR relativas al número de plazas ofertadas.
- En relación con las infraestructuras culturales se produjo un descenso notable de las reclamaciones presentadas por la deficiente climatización, ventilación e iluminación de las mismas.
- Las reclamaciones relativas a la conservación y mantenimiento de los monumentos se mantuvieron estables.
- Las medidas implantadas para asegurar el adecuado funcionamiento técnico de la central de reservas redujeron notablemente las SyR sobre la inscripción y reserva de las actividades programadas

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos tramitó en 2022 417 expedientes de SyR. La mayoría de ellas referidas a la red municipal de **bibliotecas** y relativas, principalmente a valoraciones sobre el estado de las instalaciones

(climatización, accesibilidad, aseos, limpieza, ruido ambiental...), los horarios, las condiciones de préstamo y los cierres no programados.

Las SyR relativas a la red de **museos municipales** fueron apenas una veintena y tuvieron que ver, principalmente, con el relevante aumento de visitantes y las incidencias derivadas de ello (valoraciones sobre tiempos de espera para el acceso -al Templo de Debod, principalmente-), el estado de las instalaciones y al trato del personal).

Es muy destacable que las SyR recibidas por la Biblioteca Histórica Municipal, la Hemeroteca Municipal, la Biblioteca Musical Víctor Espinós y el Archivo de la Villa fueron, mayoritariamente, en todos los casos, felicitaciones, algo que es inusual en todo el Sistema SyR.

Las valoraciones llegadas a través del Sistema SyR tuvieron efectos en aspectos relevantes de la gestión de todos los equipamientos culturales que gestiona la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos. Por ejemplo, las numerosas reclamaciones relativas al aviso del cierre temporal del turno de tarde de la Biblioteca de La Elipa llevaron a enmendar la medida y a evitar ese.

También, con el ánimo de atender las solicitudes de ampliación en los horarios, en el último trimestre de 2022 se procedió a equiparar los horarios de sábados y domingos para las bibliotecas que abren en fin de semana.

Se acometió también un esfuerzo importante, en colaboración con el Área de Gobierno Hacienda y Personal, para evitar cierres puntuales por falta de personal mediante la cobertura de vacantes con la contratación de personal interino, por un lado, y el incremento de la plantilla volante (creada para cubrir bajas temporales).

4. DEPORTES

Las SyR calificadas dentro de la materia “Deportes” constituyen el 11% de las tramitadas por las unidades gestoras.

Dentro de esta área de actividad se han establecido los siguientes bloques de análisis:

- 1- Actividades, programación y oferta deportiva**
- 2- Instalaciones deportivas municipales**
- 3- Servicios y promoción deportiva**

El Ayuntamiento de Madrid presta servicios en materia de actividad física y deportes a través de la red de Instalaciones Deportivas Municipales con el objetivo de la tutela de la salud pública y el fomento de la educación física y el deporte.

A través del estudio de las SyR referidas a los servicios y equipamientos

deportivos, se accede a la valoración de la ciudadanía sobre la oferta de servicios de actividad física y deportiva (calidad y diversidad), del estado y mantenimiento de los equipamientos deportivos, de los servicios de medicina deportiva y de los eventos, torneos, competiciones y programas organizados para la promoción del deporte.

Las principales unidades responsables de las SyR de ámbito deportivo son las coordinaciones de los distritos (responsables de los centros deportivos municipales y de las instalaciones deportivas básicas) y, en segundo término, la Dirección General de Deporte.

A lo largo de 2022 se recibieron cerca de 7.000 SyR referidos a deportes, lo que supuso un incremento respecto al año anterior, en consonancia con el incremento de los usos deportivos registrados, que pasaron de 13,4 millones en 2021 a 17,9 millones en 2022. La Dirección General de Deporte atendió apenas un 13% de ese flujo de SyR, quedando el resto para los distritos.

Una vez superadas las restricciones impuestas por las autoridades sanitarias con motivo de la pandemia, en 2022 tres cuartas partes de las SyR relativas a deportes estuvieron relacionadas con el uso de las instalaciones deportivas. En segundo término, aparecen los problemas con las inscripciones y reservas (aplicación informática y la página web).

Dentro de las SyR referidas a **las Instalaciones deportivas** destacan las dirigidas a las piscinas de verano. Las principales causas o motivos han sido los cierres, como los de la del CDM Vicente del Bosque, en Fuencarral El Pardo, y la del CDM Luis Aragonés, en Hortaleza. También son frecuentes las reclamaciones sobre la escasez de piscinas para la práctica de la natación en los meses de julio y agosto, y las peticiones de que las piscinas pasen a usar la cloración salina para evitar el cloro.

En los distritos fueron frecuentes las SyR relacionadas con las obras de renovación y mejora de las instalaciones en un doble sentido: los que reclamaban este tipo de actuaciones y los que se quejaban por la incidencia de estas sobre el normal desarrollo de las actividades. Las obras de renovación y sus inevitables efectos sobre el normal desarrollo de las actividades en los CDM La Elipa y Moratalaz, ambos en Moratalaz, y en la piscina climatizada del CDM Palomeras, en Villa de Vallecas, motivaron un buen número de escritos.

Llegaron demandas de climatización de las salas y de renovación de duchas y vestuarios. La limpieza y el mantenimiento, en general, de las instalaciones fue también motivo de queja. Asimismo, generó, como es normal, un numeroso flujo de escritos el descontento por averías puntuales que obligaron a cerrar instalaciones, como la de la piscina climatizada de IDM Daoiz y Velarde, en Retiro, o la de la piscina de la CDM La Concepción, en Ciudad Lineal.

En referencia a las novedosas instalaciones de Cubo Gym (contenedores

convertidos en gimnasio portátil al aire libre), se recibieron escritos solicitando que se mantuviesen abiertos los de Madrid Río y el Parque del Retiro, además de las habituales reclamaciones por cambios de horarios o anulación de clases o por la ausencia puntual del profesorado.

Un par de casos de instalaciones concretas, como el cierre de las pistas de atletismo de Gallur en Latina para la celebración de eventos deportivos de interés general y las obras de renovación del campo de rugby Juan Pablo II en Hortaleza, también generaron numerosos escritos.

En las reclamaciones dirigidas a la página web o la aplicación, se advierte que perdura un cierto nivel de descontento con el procedimiento de reserva y siguen llegando quejas, especialmente de personas mayores, relativas a la brecha digital y a la dificultad del uso de la aplicación.

En relación con las **Actividades deportivas: clases y escuelas deportivas** las SyR recibidas hacían referencia al desajuste entre la oferta y la demanda de determinadas actividades (especialmente la marcha nórdica, que ha experimentado un fuerte incremento reciente en su demanda por parte de la ciudadanía) y las dificultades y problemas en los procesos de inscripción y renovación.

En los distritos las quejas más frecuentes en esta submateria hicieron referencia a las bajas de personal (ausencia de profesorado, más concretamente) y su repercusión sobre las actividades. También llegaron quejas sobre el trato recibido, tanto en lo que respecta a la atención al público del personal administrativo como de responsables de las actividades o salas.

Finalmente, en relación con los **Servicios y promoción deportiva** las SyR recibidas iban dirigidas a denunciar los inconvenientes y molestias derivados de la celebración de determinados eventos deportivos, especialmente los cortes de calles por las carreras populares, así como alguna queja por la suspensión de determinadas competiciones (ligas de primavera de fútbol sala o voleibol)

A partir del análisis de las SyR recibidas a lo largo del año fueron numerosas y relevantes las actuaciones puestas en marcha para dar respuesta a las reclamaciones y propuestas de mejora recibidas.

- Se promovieron diversas iniciativas encaminadas a optimizar la ocupación de los servicios y las instalaciones. Se establecieron sistemas más ágiles para la anulación y para poder volver a ofertar las plazas anuladas. Así mismo, se establecieron mecanismos para penalizar a las personas que, de manera recurrente, reservaban plaza y, sin anulación previa, no hacían uso de la reserva, privando del acceso a la actividad a otras personas potencialmente interesadas.
- Se incrementó la oferta de piscinas durante la temporada de verano. En 2022 se abrieron 22 piscinas en 14 distritos, 5 piscinas más y 1 distrito más

que en 2021.

- La decisión de mantener los dos turnos en las piscinas de verano permitió duplicar la oferta y dar la oportunidad de usar las instalaciones a un mayor número de personas, especialmente en los días de gran afluencia.
- Para paliar los inconvenientes del cierre de la piscina Vicente del Bosque en Fuencarral El Pardo, se habilitó como piscina de verano la piscina cubierta de La Masó, en el mismo distrito.
- En relación con las instalaciones de Cubo Gym, y el demostrado interés despertado entre la ciudadanía, se amplió el servicio con tres Cubo Gym itinerantes, que se situaron en tres parques, y veintisiete Cubo Gym fijos, ubicados en centros deportivos municipales.
- Se reforzó tanto la difusión y comunicación del calendario de carreras populares como el cuidado en tratar de evitar la coincidencia de este tipo de eventos deportivos en el mismo día en el mismo distrito.

5. EDUCACIÓN Y JUVENTUD

En 2022 las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Educación y Juventud” constituyeron apenas el 1% de las tramitadas por las unidades gestoras.

En esta área de actividad se identifican cuatro bloques de análisis:

1. **Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos**
2. **Mantenimiento y recursos humanos en Centros públicos escolares**
3. **Coordinación y gestión de las enseñanzas artísticas**
4. **Proyectos dirigidos a la juventud**

Durante el año 2022 la Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud gestionó un total de 324 SyR, repartidas entre las Subdirecciones Generales de Educación y Juventud y de Familia e Infancia.

Subdirección General de Educación y Juventud

La Subdirección General de Educación y Juventud ejerce, no solo aquellas competencias que la actual legislación le atribuye en materia educativa y de promoción de la juventud, sino también las que desarrolla al complementar las que ostenta la Comunidad de Madrid como Administración educativa competente.

Dentro del bloque **Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos** las SyR recibidas aludieron mayoritariamente a la actividad de centros abiertos (solicitando la ampliación de la gama de actividades y de los días y horarios de los centros, o presentando quejas con la organización de alguna actividad) y a los campamentos (reclamando un desajuste entre la oferta disponible y la demanda, especialmente en algunos distritos).

Por su parte, en **Mantenimiento y recursos humanos en centros públicos escolares** las solicitudes recibidas se dirigían principalmente a reclamar mejoras en las instalaciones (climatización y confort en las aulas)

Centros Educativos Municipales

Los Centros Educativos Municipales (Escuelas Municipales de Música y Danza, Escuela de Arte Dramático y Escuela de Cerámica) motivaron 72 SyR en 2022, lo que representa un 1,02% de las personas matriculadas en el ejercicio.

Las SyR tramitadas hacían referencia mayoritariamente a asuntos puramente pecuniarios (tarifas, ayudas al estudio, becas para familias numerosas), a los procesos de inscripción y la dificultad para conseguir plaza, así como a diversas circunstancias relativas al uso y mantenimiento de las instalaciones.

Las medidas adoptadas fueron las siguientes:

- Optimización de la ocupación de las instalaciones para ampliar su uso.
- Cambios en el proceso de matriculación, con el fin de agilizarlo y hacerlo más transparente, a través de una nueva aplicación informática para la gestión integral de las escuelas.
- En relación con la solicitud de un incremento en la oferta de ayudas al estudio, se está valorando modificar las condiciones de los contratos para incluir un mínimo de ayudas por encima del actual.
- Revisión de la ordenanza regulatoria de las escuelas, y diseño e implementación de un reglamento de orden interno que ordene la convivencia en los centros y el uso de sus instalaciones

Escuelas Infantiles

Por su parte, las **Escuelas Infantiles** recibieron medio centenar de SyR, dirigidas a asuntos muy diversos entre los que destaca la finalización de las obras y la apertura de las nuevas escuelas, por un lado, y las reclamaciones asociadas a la supervisión y cuidado de los niños y niñas (percances con mobiliario e incidentes en los que hay varios pequeños implicados: mordiscos, arañazos...).

En relación con el primero de los asuntos, los retrasos en la finalización de las obras y en la posterior apertura de nuevas escuelas, se generó una línea de ayudas para las familias que tenían concedida la plaza en una de las escuelas que sufrieron retraso, consistente en becas para plazas en centros privados.

En paralelo, se viene trabajando con IAM en el desarrollo de una nueva aplicación que sustituya a la utilizada actualmente para la gestión del Programa, denominada "Centros Escolares".

6. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Servicios Sociales y Cohesión Social, más de 3.000, significaron el 5,2% del total de las tramitadas en el Sistema SyR en 2022.

Los bloques de análisis definidos en esa área son:

- 1. Atención Social Primaria y ayudas sociales**
- 2. Servicios sociales y actuaciones dirigidas a colectivos específicos para**

la prevención y protección frente a situaciones discriminatorias

3. Emergencia residencial

4. Violencia de género e igualdad

El ámbito de actuación del Ayuntamiento de Madrid en el área de servicios sociales es muy complejo debido, fundamentalmente, al volumen de la población usuaria y a la diversidad de situaciones y problemas a resolver. Junto a ello, se añade, además, la complejidad de la gestión descentralizada de los distritos, entre los que existe mucha diferencia y diversidad. Todo ello redundando en una complejidad en la organización y en la gestión de los servicios.

El Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social tiene las competencias en materia de servicios sociales e igualdad y realiza las funciones centrales y básicas en esta materia: planificación, evaluación y coordinación. No obstante, en la prestación de los servicios interviene otras unidades municipales, como Madrid Salud, el Área de Gobierno de Medio Ambiente, el Área de Gobierno de Coordinación Territorial o el Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, entre otras. En el ejercicio de esta competencia, el Ayuntamiento de Madrid actúa en dos niveles: la atención primaria (Centros de Servicios Sociales de los distritos) y los servicios especializados (mayores, menores, personas en situación de vulnerabilidad social, familias, personas sin hogar, mujeres maltratadas...).

Son responsables de la tramitación de estas SyR, por tener diferentes competencias en el ámbito de los servicios sociales, las siguientes unidades:

- **Distritos.** Gestionan los centros para mayores, los centros de servicios sociales y los comedores y demás equipamientos de servicios sociales municipales ubicados en cada distrito
- **Dirección General de Mayores.** Gestiona, mediante contratos de servicios, y ejecuta los servicios de ayudas a domicilio y coordina los centros de día asistenciales y la red de centros municipales de mayores.
- **Dirección General de Familia, Infancia, Educación y Juventud.** Gestiona servicios dirigidos a niños, niñas, adolescentes y a sus familias
- **Dirección General de Políticas de Igualdad y Contra la Violencia de Género.** Dirige, desarrolla y ejecuta la política municipal en materia de prevención y atención frente a la violencia de género, promoción de la igualdad y no discriminación por razón de sexo. Cuenta con la Red Municipal de Espacios de Igualdad
- **Dirección General de Servicios y Emergencia Social:** Gestión y coordinación de la atención social primaria, la intervención y atención social en asentamientos, la atención en materia de colectivos en riesgo y/o situación de exclusión social, personas sin hogar y la gestión del SAMUR Social.
- **Dirección General de Inclusión Social.** Atención específica y promoción e impulso de la inclusión social de personas sin hogar y otros colectivos en situación de riesgo y/o exclusión social.

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2022 permite establecer, por cada uno de los bloques de análisis identificados, el siguiente análisis:

6.1. Atención social primaria y ayudas sociales

La Dirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social, con competencias en atención social primaria, emergencia social, SAMUR Social y asesoramiento y gestión de la exclusión socio residencial, atendió directamente 71 expedientes SyR en 2022

La mayoría fueron referidas a las **ayudas sociales** (la gestión administrativa de estas prestaciones económicas) y a las dificultades de comunicación (demoras en la concertación de citas en los centros de servicios sociales, dificultades para concertar cita previa a través de Línea Madrid o la dificultad para contactar telefónicamente con los centros de servicios sociales). En tercer lugar, aparece las solicitudes via SyR de ayuda ante situaciones de emergencia social por parte de la persona remitente.

A partir de estas demandas ciudadanas, se procedió a crear la Unidad de Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias, con el fin de apoyar y agilizar la tramitación de estas ayudas. Se crearon, además, cuatro oficinas de información de Prestaciones (OIP), repartidas por la ciudad, para informar y apoyar en la tramitación del Ingreso Mínimo Vital y otras prestaciones y ayudas sociales no municipales.

En cuanto a las reclamaciones sobre la demora en la concertación de citas en los centros de servicios sociales, derivada de la alta presión asistencial, pero también de puntuales carencias en la cobertura de plantilla, se intensificó por el Área de Gobierno de Hacienda y Personal el apoyo a los distritos para la dotación de las plantillas, a partir del conocimiento de la situación de los centros de servicios sociales.

Finalmente, en el sistema de cita previa se abrió la posibilidad de elegir entre atención presencial o telefónica, con el fin de agilizar el servicio.

No obstante, el grueso de este bloque procede del análisis de las SyR atendidas por los distritos ya que, como se ha indicado anteriormente, estos servicios se prestan principalmente en los centros de servicios sociales y en los departamentos de servicios sociales de estas unidades.

Las SyR recibidas en los distritos relativas a servicios sociales en 2022 hacían referencia, mayoritariamente, a la atención primaria, seguida de la de Centros de Mayores y del Servicio de Ayuda a Domicilio. Los aspectos más recurrentes fueron:

- La atención a la persona usuaria (atención telefónica, solicitud de citas, listas de espera, atención recibida...) La dificultad para contactar con los

distintos profesionales de los centros de servicios sociales y especialmente con la atención telefónica tiene especial relevancia. Se desprende de esta acumulación de SyR un desajuste entre la capacidad de respuesta del servicio de atención telefónica y la demanda de este.

- La disconformidad con la respuesta recibida ante su problemática. Ello suele llevar a la solicitud de cambio del profesional de trabajo social asignado, debido al desacuerdo con sus propuestas y valoraciones.

6.2. Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos-prevención y protección

En este bloque la información se muestra según los colectivos a los que afecta:

a. Mayores (y personas en situación de discapacidad).

La **Dirección General de Mayores** atendió en 2022 más de 600 expediente de SyR. Prácticamente el 60% se referían al Servicio de Ayuda a Domicilio (cambios de auxiliares, problemas con los horarios, quejas sobre el personal o la empresa, disconformidad con las prestaciones o con el trato recibido...).

Para hacer frente a estos problemas se plantearon actuaciones dirigidas a revisar los protocolos aplicados por las empresas que prestan el servicio a la hora de realizar cambios en el equipo auxiliar. También se realizaron esfuerzos para mejorar la transmisión de la información entre el equipo coordinador y el equipo auxiliar, y entre éste y las personas usuarias.

Otros dos motivos generaron un relevante flujo de SyR en 2022. Por un lado, la implantación del nuevo contrato "Gestión de productos de apoyo para personas mayores de la ciudad de Madrid", que se propone favorecer el cuidado personal y facilitar la movilización y el traslado, dentro del domicilio mediante camas articuladas y grúas. De igual modo, la implantación del sistema de cita previa con servicio de devolución de llamada para acceder al servicio de Podología en los Centros Municipales de Mayores ha generado un incremento en la demanda de esta prestación y, consiguientemente, en el flujo de SyR.

b. Familia, Infancia, adolescentes

Subdirección General de Familia e Infancia

El **Departamento de Familia**, responsable de servicios como el SERCAF-Menores (Servicio de Conciliación y Apoyo a Familias con Menores), los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) o los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), recibió cerca de un centenar de SyR, principalmente derivados de la propia naturaleza de su actividad, especialmente compleja por ser normalmente mediadora en situaciones familiares difíciles, a menudo dramáticas y con frecuencia judicializadas. No obstante, el porcentaje de SyR recibidas sobre las actuaciones realizadas se encuentra en niveles absolutamente razonables, en torno al 0,5%.

Aspectos como cambios en el personal auxiliar por personal sustituto en el **SERCAF**, las estrictas normas de funcionamiento (prohibición de hacer

grabaciones o fotografías), el riguroso proceder del personal o la disconformidad con los informes emitidos por los equipos municipales de los **Puntos de Encuentro Familiar** (PEF), desacuerdos con la intervención profesional de los **Centros de Apoyo a las Familias** (CAF) o la disconformidad con el traslado del centro denominado Casa Grande de Ciudad Lineal a Hortaleza motivaron las SyR recibidas en 2022.

Es similar el caso del **Departamento de Protección a la Infancia y la Adolescencia**, cuyos **Centros de Apoyo a la Infancia** (CAI) recibieron una veintena de SyR en 2022 (un 0,25% de sus intervenciones), fundamentalmente dirigidas a mostrar la disconformidad con la valoración de la situación sociofamiliar realizada por los equipos municipales o a solicitar los informes que consten en su “Historia Familiar”.

6.3. Emergencia residencial

En 2022 la **Dirección General de Inclusión Social** atendió más 800 SyR. El 85% iban referidas a la presencia de personas pernoctando en la calle o a la existencia de posibles asentamientos. En menor medida, también generaron solicitudes los impactos negativos de los centros de la red de atención a personas sin hogar en el entorno y las valoraciones de las propias personas usuarias sobre la atención recibida.

Los equipos de calle, el recurso de atención social (detección, valoración e intervención) con personas sin hogar, atienden a cada una de las reclamaciones referidas a la presencia de personas sin hogar o a la existencia de asentamientos. Realizan una prospección y, en los casos en que se localizan personas pernoctando en el lugar, intentan iniciar un proceso de intervención con ellas (se les ofrece la posibilidad de acceder a los distintos centros de la red de atención a personas sin hogar). El acceso a dichos centros es siempre voluntario. Si la persona en cuestión no accediese, el equipo de calle mantendrá una presencia constante, con el objetivo de insistir en el ofrecimiento y promover una convivencia vecinal adecuada.

Cuando la prospección del Equipo de Calle no localiza personas pernoctando en la calle, se comunica a la persona que presentó la SyR correspondiente y se le recomienda que, en el caso en que detecte la presencia de personas, lo comunique en el teléfono 112.

Para dar una mejor y más ágil atención a este tipo de situaciones, en 2022 entró en vigor un nuevo contrato para el servicio de Equipos de Calle. El nuevo contrato amplió el número de equipos (pasan a ser seis por la mañana y uno de tarde) y la dotación de los mismos (pasan a ser dos trabajadores sociales y dos auxiliares de servicios sociales). Se incorporaron, además, dos psicólogos, dos mediadores, (de rumano y de árabe) y un asesor jurídico.

6.4. Violencia de género e igualdad

La **Dirección General de Políticas de Igualdad y frente a la Violencia de Género** atendió una treintena de SyR en 2022. Un tercio de ellas fueron reclamaciones referidas a la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja (por el trato recibido, por el estado y el equipamiento del que dispone uno de los pisos de la red, o por los plazos para la remisión de informes).

Otros asuntos que motivaron solicitudes fueron incidencias logísticas puntuales (averías) en los Espacios de Igualdad y alguna queja sobre las normas de funcionamiento de estos centros.

Se tomaron las medidas oportunas para dar respuesta a las SyR recibidas que, por su naturaleza, en la mayoría de los casos requirieron respuestas específicas y puntuales.

7. SALUD

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Salud” constituyen el 1,3% de las tramitadas por las unidades gestoras durante el año 2022.

El análisis de las sugerencias y reclamaciones que han tenido entrada en el Sistema SyR y el estudio de la estructura municipal competente en materia de Salud en el Ayuntamiento de Madrid permiten identificar los siguientes bloques de análisis:

- 1. Prevención y promoción de la salud**
- 2. Salud pública**
- 3. Adicciones**

7.1. Prevención y promoción de la salud

Se han recibido 252 expedientes de SyR relacionados con Prevención y Promoción de la Salud.

Es importante destacar que el 59% de los expedientes recibidos en 2022 fueron felicitaciones. Se trata de un elevadísimo porcentaje dentro del sistema SyR, una circunstancia absolutamente anómala que obedece, principalmente, a una sensibilización muy especial de cara a las tareas de vacunación y que vino a reconocer los ímprobos esfuerzos realizados para atender las necesidades de inmunización de la ciudadanía.

Las reclamaciones recibidas estuvieron mayoritariamente referidas, directa o indirectamente, con la dotación de personal, sanitario (demora en las citaciones y anulación de citas) y administrativo (dificultad para contactar con los centros).

Los cambios en el sistema de telefonía a través de TEAMS motivo también un buen número de reclamaciones de personas usuarias que no conseguían ser atendidas.

7.2. Salud pública

En 2022 se atendieron un centenar de expedientes SyR relacionados con el bloque “Salud pública”, dirigidos, mayoritariamente, al Departamento de Servicios Veterinarios y al Departamento de Control de Vectores.

Departamento de Control de Vectores

Las SyR recibidas en este Departamento están motivadas, fundamentalmente, por la continuidad de la presencia plagas (ratas, cucarachas...) después de haber puesto un primer aviso por este motivo (primer aviso que no entra en el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, sino en el de Avisos Madrid: el pasado años se atendieron más de 5.000 avisos por ratas y cucarachas). En 2022, además de las ratas y cucarachas, tuvieron especial protagonismo las palomas bravías.

La llegada de numerosas reclamaciones referidas a palomas bravías dio pie a afrontar la revisión del Programa de Prevención y Control de este vector.

Además, de forma transversal, se pusieron en marcha actuaciones para estrechar la colaboración del Departamento de Control de Vectores con los departamentos de salud de los distritos. Se reservaron plazas para personal de los distritos en los cursos impartidos por el Departamento de Control de Vectores.

Departamento de Servicios Veterinarios

Como suele ser habitual, el medio centenar de SyR atendidos iba referido, principalmente, a la gestión de las colonias felinas. En unos casos recogían quejas por las molestias derivadas de la presencia de gatos, y en otros reclamaban una mayor colaboración municipal para el cuidado y la protección de estos animales. Entre estas últimos, un único suceso acaecido en Arganzuela motivó varios escritos.

En 2022 se reabrió el Centro Municipal de Colonias Felinas, que había cerrado en agosto de 2021 tras finalizar la contratación del Plan de Empleo Temporal que lo atendía. Este centro lleva el “Servicio de esterilización de gatos urbanos en el municipio de Madrid” y cuenta con tres quirófanos, un servicio de recogida y traslado de los gatos capturados, y un amplio horario de atención.

7.3. Adicciones

Madrid Salud cuenta con una red de siete CAD (Centros de Atención a las Adicciones).

En 2022 se atendieron una treintena de expedientes SyR relacionados con “Adicciones”, referidas principalmente a la dificultad para contactar telefónicamente con los centros y a quejas sobre el servicio recibido o disconformidad con el criterio terapéutico.

Para mejorar el acceso al servicio se revisó con el personal administrativo las posibilidades que ofrece la aplicación Teams, se configuraron centralitas en todos los centros, para establecer “cola de llamadas” con locución de entrada con un

mensaje, mientras se mantiene en espera.

Los procedimientos de atención al público, tanto con adolescentes y jóvenes como con personas adultas, el trabajo en la gestión de seguridad del paciente, así como un grupo de trabajo creado para encontrar un mejor ajuste en las decisiones terapéuticas y una mejor prestación del servicio, ha permitido reducir las reclamaciones en relación con el trato recibido y la prestación del servicio.

8. EMERGENCIAS

En 2022 se atendieron algo más de 300 expedientes SyR dentro del área de actividad “Emergencias”, lo que supone el 0,4% del total de las tramitadas por las unidades gestoras.

Esta área de actividad se articuló en 2022 alrededor del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias, desde donde se coordinaban todos los servicios municipales implicados en la emergencia y en la prevención de ésta. El Ayuntamiento de Madrid mantiene un modelo integral de gestión de la seguridad y la emergencia basado en la actuación coordinada de diferentes cuerpos. Los servicios esenciales que participan en la respuesta a la emergencia y en la planificación y el desarrollo de las tareas preventivas son: Bomberos, Policía Municipal, SAMUR-Protección Civil y el Cuerpo de Agentes de Movilidad.

El órgano municipal que tiene delegadas las atribuciones en materia de protección civil es la Dirección General de Emergencias y Protección Civil. Dentro de esta Dirección General se encuentran adscritos el Cuerpo de Bomberos, el SAMUR y el Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil Villa de Madrid que se integra dentro de la estructura del SAMUR, dando lugar al SAMUR-Protección Civil.

El Ayuntamiento de Madrid, por tanto, en el marco de las políticas de emergencia y dentro de las competencias que sobre esta área tiene atribuidas, cuenta con diversos recursos, entre los que destacan:

- **El Cuerpo de Bomberos**
- **SAMUR-Protección Civil**

8.1. Actividades del servicio de Bomberos

De los expedientes SyR atendidos por la Dirección General de Emergencias y Protección Civil, alrededor de medio centenar fueron dirigidos a Cuerpo de Bomberos. Una cuarta parte fueron felicitaciones. En lo que respecta a las reclamaciones, se trata de un bloque ciertamente heterogéneo y resulta complejo identificar temas recurrentes o cuestiones que, de manera particular, despierten el interés o la inquietud de la ciudadanía. Varios de los expedientes fueron solicitudes para los que el Sistema SyR no era la vía de entrada adecuada (peticiones de intervención del Cuerpo de Bomberos, por ejemplo). Entre los restantes, se repitieron las peticiones de información o solicitudes de intervención en asuntos relativos a seguridad, accesibilidad urbanística o prevención de incendios y hubo una presencia marginal de quejas por el ruido y las molestias

provocados por el propio funcionamiento de los parques de bomberos y por los vehículos en su traslado a atender emergencias.

8.2. Actividades de SAMUR-Protección Civil

En el año 2022, el servicio SAMUR-Protección Civil superó los 250 expedientes SyR atendidos. La mayor parte de ellos, tres cuartas partes, fueron felicitaciones, algo habitual en este servicio y que dice mucho de su calidad y del aprecio que le tiene la ciudadanía.

Las reclamaciones, poca más de medio centenar, forman también un conjunto muy heterogéneo de escritos, con motivaciones ciertamente diversas, entre las que destacan las quejas por la atención recibida (percepción de mala asistencia, tiempo de respuesta o incidencias en el traslado al hospital, entre otros). También se recibió, como cada año y como ocurrió con los bomberos, alguna queja por los ruidos de las sirenas.

Para mejorar la asistencia y la valoración del concepto de trato humano, SAMUR puso en marcha diversas acciones formativas encaminadas a poner el foco en la humanización de la asistencia para todo el personal sanitario.

Se creó un grupo de trabajo para el desarrollo del código de conducta que, a partir de los valores de SAMUR, revisa los derechos y deberes de los pacientes y usuarios, e identifican las normas y conductas éticas y profesionales que deben marcar las asistencias de SAMUR.

9. SEGURIDAD

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Seguridad” llegaron en 2022 a 1.500 entradas. Constituyeron un 3% del total de las tramitadas por las unidades gestoras.

El recurso municipal principal en torno al que se articula esta área de actividad es el Cuerpo de Policía Municipal de Madrid, que desarrolla la tarea de proteger a la ciudadanía y sus bienes frente a problemas de seguridad, convivencia y/o situaciones de emergencia.

De los expedientes SyR atendidos por la Dirección General de la Policía Municipal en relación con **convivencia vecinal** (molestias ocasionadas entre vecinos), destacaron en 2022 los relativos a asuntos localizados en el entorno de la Plaza de Lavapiés y Nelson Mandela. También tuvieron relevancia las reclamaciones en el ámbito de la **atención ciudadana**, relativas al trato recibido. En tercer lugar, aparecen los expedientes vinculados a la Seguridad Vial: solicitudes relativas a evitar estacionamientos indebidos, reclamaciones por cortes de tráfico por actividades en la vía pública y problemáticas diversas en las entradas y salidas de colegios. Finalmente, en cuanto a **seguridad ciudadana** (hechos delictivos), las SyR se dirigen principalmente a demandar una mayor actuación contra el tráfico de drogas y la venta de alcohol en la vía pública y un incremento de los efectivos policiales como medida disuasoria.

La Dirección General de Policía llevó a cabo importantes esfuerzos para favorecer la atención a los expedientes SyR recibidos. Se llevaron a cabo actuaciones en aras de la agilización de procedimientos, unificando un informe tipo para todas las unidades del cuerpo, se actualizó la clasificación y categorización de sucesos y se llevaron a cabo esfuerzos de comunicación internos para incrementar la relevancia y visibilidad del sistema SyR dentro del cuerpo.

La escucha de la ciudadanía mediante la gestión de cada uno de los expedientes SyR tramitados permitió implementar acciones en los marcos estratégico, táctico y operativo.

10. MEDIO AMBIENTE

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Medio Ambiente” constituyen el 30% de las tramitadas por las unidades gestoras. Se trata del área con mayor volumen de entradas SyR, o dicho de otro modo, el que despierta una mayor actividad de sugerencias y reclamaciones por parte de la ciudadanía.

Los bloques de análisis identificados en esta área de actividad son:

1. **Recogida y tratamiento de residuos**
2. **Limpieza de los espacios públicos abiertos**
3. **Arbolado y zonas verdes**
4. **Áreas recreativas**
5. **Olores**
6. **Contaminación acústica**
7. **Agua**
8. **Calidad del aire**

Las principales unidades responsables de la gestión y tramitación de las SyR son la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, la Dirección General del Parque de Valdemingómez, la Dirección General de Policía Municipal y la Dirección General de Gestión Urbanística.

A continuación se analizan las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de los bloques identificados dentro de esta área de actividad pero, previamente, conviene destacar que la ciudadanía, además de las habituales y frecuentes reclamaciones por los déficit en la limpieza de las calles o en la recogida de residuos, presenta de manera cada vez más frecuente escritos demandando medidas preventivas, como el incremento de la vigilancia y la inspección o la puesta en marcha de campañas de concienciación y educación ciudadana.

10.1. Recogida y tratamiento de residuos

Durante el año 2022 se recibieron más de 3.500 expedientes SyR encuadradas en la submateria **Recogida de Residuos**. Más de una tercera parte (1.200) tuvieron que ver con incidencias relacionadas con cubos y contenedores (envases, papel-

cartón, vidrio y resto). Madrid cuenta con parque instalado de contenedores de 350.000 unidades. A lo largo de 2022 se llevaron a cabo más de 100.000 actuaciones para mantener su operatividad (reparaciones, nuevos suministros, reposiciones...).

La relación entre los 1.200 expediente SyR y la capacidad del parque instalado y las actuaciones acometidas arroja un porcentaje de incidencia muy razonable (levemente por encima de 1,25%), que responde, no obstante, a circunstancias excepcionales. En el último trimestre de 2022 se llevó a cabo el cambio de concesionario del servicio, al concluir el contrato vigente. Los cambios de concesión generan inevitablemente desajustes temporales que derivan en incidencias, y todo ello tiene su reflejo en el flujo de SyR.

La otra categoría que más SyR acapara es la referida a las **incidencias en el servicio de recogida de residuos**, con un total de 844, un 23,6 % del total. Se trata, principalmente, de quejas por los ruidos procedentes del vaciado de los contenedores en el camión recolector. Este tipo de incidencias crecen notablemente en época estival, cuando las ventanas de las viviendas se mantienen abiertas y las molestias acústicas son más notorias.

Como en el caso anterior, procede encuadrar las SyR recibidas en esta categoría dentro de la magnitud del servicio que se presta a la ciudadanía. La ciudad cuenta con más de 35.000 puntos en los que se recogen los residuos. Las quejas recibidas a lo largo del año representan apenas un 2,4% de los puntos de recogida en los que diariamente se llevan a cabo este tipo de operaciones.

Son también numerosos los expedientes SyR relacionados con incidencias relativas a **fallos en el servicio** (recipientes no vaciados o no retornados a su lugar de origen) y las quejas por el proceder de otros/as usuarios/as (incorrecta presentación de residuos o presencia de cubos en la vía pública fuera del horario establecido...). Entre ambos acumularon cerca de 900 expedientes en 2022 pero, de nuevo, poniendo la cifra en relación con la dimensión del parque de cubos y contenedores y del total de operaciones llevadas a cabo a lo largo del año, la incidencia está dentro de unos márgenes totalmente razonables.

Aunque con menor relevancia cuantitativa, procede mencionar que se atendió más de un centenar de expedientes SyR relativos la presencia de sacos de residuos de construcción y demolición de forma no ordenada y con incumplimiento de lo que al respecto establece la ordenanza, un fenómeno que se visibiliza y se denuncia de manera creciente en los últimos años.

La Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos señala en su informe anual que las principales medidas adoptadas durante el año 2022 para subsanar las deficiencias del servicio percibidas por la ciudadanía fueron las siguientes:

- El nuevo contrato de contenerización, recogida y transporte de residuos de la ciudad de Madrid, que entró en vigor el 1 de noviembre de 2022,

incorporó nuevos criterios sancionadores a las empresas concesionarias y elevó las penalizaciones de forma considerable. También elevó las exigencias sobre los vehículos del servicio, estableciendo límites a su antigüedad, exigiendo unos estándares medioambientales y la incorporación paulatina de vehículos eléctricos, mucho menos ruidosos.

- Con el nuevo contrato se puso también en marcha la actuación fiscalizadora de los equipos de inspección de la DG de Servicios de Limpieza y Residuos, que tienen el cometido de verificar la correcta prestación del servicio y, en su caso, levantar las correspondientes actas de inspección que darán lugar a expedientes sancionadores a las empresas adjudicatarias.
- En paralelo al nuevo contrato y a la puesta en marcha de la labor inspectora, en diciembre de 2022 se aprobó la nueva ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular, que recoge de forma más exacta diversas obligaciones de los/as productores/as de residuos y establece un marco sancionador más severo. Además, se acometieron campañas de información y concienciación dirigidas a la ciudadanía.

10.2. Limpieza de los espacios públicos abiertos (vías, plazas públicas)

El total de SyR gestionadas en el año 2022 relacionadas con la **limpieza urbana** fue de 3.886. Aproximadamente la mitad fueron relativas a reclamaciones por la calidad del propio servicio de limpieza de la vía pública. Teniendo en cuenta que anualmente el servicio de limpieza lleva a cabo más de 346.000 actuaciones y prestaciones, la incidencia de las SyR recibidas en 2022 se situó levemente por encima del 1% de las actuaciones, lo que supone un nivel razonable.

No obstante, en 2022 se generó un cierto descontento ciudadano hasta que entró en funcionamiento el nuevo contrato de limpieza de los espacios interbloques, en el último tramo del ejercicio. Los nuevos contratos de limpieza viaria y de conservación, mantenimiento y limpieza de zonas verdes, que habían entrado previamente en vigor, no contemplaron estos espacios interbloque, para los que se preveía un contrato específico. El retraso en este último motivó un malestar ciudadano temporal que quedó perfectamente registrado en el sistema SyR y que se apaciguó con la entrada en vigor del referido contrato.

En segundo término, con más de 1.200 expedientes SyR recibidos, aparecen las reclamaciones dirigidas a las empresas concesionarias en el desarrollo de su actividad (su personal y su maquinaria). Este concepto experimentó en 2022 un aumento relevante respecto al año anterior en cuanto a SyR recibidas, como consecuencia del nuevo contrato que entró en vigor a finales de 2021. El incremento de los servicios realizados por las empresas concesionarias y el número de los equipos y maquinaria con actividad en la calle, además de mejorar notablemente la calidad del servicio de limpieza de la vía pública, provocó también una mayor probabilidad de incidencia con la ciudadanía. Se trata de un fenómeno lógico cuyo impacto en términos de SyR recibidas tenderá a suavizarse a medida que la presencia de la nueva capacidad instalada se normalice y la nueva

maquinaria exigida por el contrato (más sostenible y menos ruidosa) sustituya definitivamente a la antigua, como exige el contrato.

Por último, se recibieron más de 200 reclamaciones relativas a pintadas y grafitis. A lo largo de 2022 entró en vigor un nuevo contrato de concesión del Servicio de Limpieza Urgente (Selur), que incluye prestaciones de limpieza de pintadas y grafitis en calzadas, aceras, muros y fachadas de vías públicas. Con este nuevo contrato se incrementó de manera muy significativa la capacidad y la agilidad de respuesta municipal. Se llevaron a cabo cerca de 40.000 servicios de eliminación de pintadas (para limpiar una superficie de casi 325.000 m²). Todo ello redundó en un notable descenso de las SyR relativas a este tipo de comportamientos incívicos.

Otros motivos con una incidencia menor en términos de SyR tramitadas fueron la recogida de muebles y la reposición de bolsas de excrementos caninos en papeleras.

La medida principal adoptada en relación con la limpieza viaria en 2022 fue la plena ejecución del nuevo contrato de Servicios de Limpieza Viaria, que entró en vigor el 1 de noviembre de 2021. El nuevo contrato trajo, en primer término, un incremento sustancial del número de servicios, operarios y máquinas de limpieza en la calle. En segundo término, la renovación y mejora de la maquinaria y la puesta en marcha de nuevos sistemas de limpieza viaria más eficientes, con medios mecánicos nuevos, mejores y menos ruidosos. Finalmente, facilitó también una mejor adecuación de las frecuencias a las diferentes necesidades reales de cada zona de la ciudad

Como en el apartado anterior, fue también importante la labor inspectora realizada para controlar el cumplimiento del contrato y la aprobación de la nueva ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular, que concreta las obligaciones de la ciudadanía relativas a la limpieza viaria, así como un ámbito sancionador más severo que ha de actuar como elemento disuasorio de comportamientos incívicos e irresponsables.

10.3. Arbolado y zonas verdes de barrio y parques

Los expedientes SyR atendidos por la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes en 2022 superaron los 8.500. Más de 8.200, el 95%, fueron dirigidos a asuntos relativos a zonas verdes.

Este volumen de expedientes SyR son un buen reflejo del enorme y creciente impacto de los parques y de las zonas verdes en la vida de la población de Madrid. Son zonas muy utilizadas por una ciudadanía que cada día es más exigente en su cuidado, conservación y limpieza. La mayor parte de las SyR (el 45%) fueron referidas a las denominadas “**zonas verdes de barrio**” (parques y jardines de proximidad). Se trataban, principalmente, de peticiones de nuevas zonas verdes, o de áreas recreativas en los parques, quejas por el cierre de parques por las condiciones meteorológicas y reclamaciones por falta de limpieza y

mantenimiento, por falta de riego o por el exceso de consumo de agua.

El **arbolado** (de alineación en la vía pública, en parques, en pequeñas zonas verdes...) motivó más de un tercio de la SyR atendidas en el epígrafe zonas verdes. Además de los evidentes efectos beneficiosos del arbolado en la calidad de vida urbana (paisajísticos, ambientales, acústicos, de salud...) se observa un repunte de la sensibilidad ciudadana por el estado y conservación del arbolado como consecuencia de los devastadores efectos del temporal Filomena, a principios de 2021. Los escritos hacían referencia a reclamaciones por podas excesivas o inadecuadas, peticiones de reposición de arbolado, quejas por plagas y las molestias y los daños que ocasionan (galeruca, procesionaria...) y por la cotorra argentina -por su proliferación y también por las medidas tomadas para controlar su población-).

Por último, aparecen los escritos referidos a los **parques históricos**, singulares y forestales (el Jardín del Buen Retiro, la Casa de Campo, Madrid Río, el parque del Oeste o la Dehesa de la Villa, entre otros), con un 10% de las entradas totales, y las demandas de atender a la biodiversidad urbana en la gestión de los espacios verdes, con un 5%.

Entre las actuaciones acometidas para afrontar los problemas detectados y señalados por la ciudadanía a través del sistema SyR cabe destacar el nuevo contrato de servicio de conservación de zonas verdes y arbolado, que amplía la superficie a conservar e incorpora nuevos cometidos para atender a las demandas de la ciudadanía en términos, principalmente, de cuidado, mantenimiento y plagas. Se realizaron también varios contratos de reforestación y reposición de arbolado que se complementan con el proyecto MADRID COMPENSA, que son donaciones de las empresas en compensación por las emisiones a la atmósfera. Se puso en marcha también el contrato de control y reducción de cotorras, con el fin de disminuir la población en libertad de estas aves.

10.4. Áreas recreativas

Los motivos de las SyR recibidas a lo largo de 2022 sobre las áreas recreativas fueron dirigidas a demandar nuevas áreas infantiles, nuevos espacios para la práctica de la calistenia y nuevos recintos específicos para perros. Se recibieron también escritos demandando un mejor cuidado y mantenimiento de determinadas áreas recreativas.

10.5. Olores

La Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez recibió en 2022 170 expedientes SyR relativos a malos olores. La cifra viene a constatar el continuado y sostenido descenso de la relevancia de este problema en los últimos años en virtud de la percepción ciudadana. Hace solo cinco años, en 2018, las SyR relacionadas con este asunto fueron 2.375. En 2020 se redujeron a 363. Dos años después son menos de la mitad.

No obstante, a pesar de la evidente caída en la incidencia del problema, en 2022

se adjudicó el contrato de redacción de proyecto y ejecución de las obras de los sistemas de desodorización de la Planta de tratamiento de La Paloma,

10.6. Contaminación acústica

El Departamento de Control Acústico, dentro de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental tramitó en 2022 un total de 267 expedientes SyR, una cifra muy similar a la del año anterior. La mayoría (162) hacían referencia al ruido generado por la celebración de actos y eventos en el medio ambiente exterior. En segundo lugar, aparecen las SyR relacionadas con el ruido del tráfico, que en 2022 fueron una treintena, una cuarta parte menos que en 2021.

No obstante, hay que tener en cuenta que el número de SyR recibidas en la submateria de “ruidos”, excede con creces las que gestiona este departamento, pues muchas de ellas llegan a la Policía Municipal, que también tiene encomendada competencias en esta materia.

La mayoría de los SYR recibidas (salvo las relacionadas con el ruido generado por los vehículos de servicios de medio ambiente) no están directamente relacionadas con servicios que presta el Ayuntamiento, sino que son denuncias por las molestias ocasionadas por terceros. No obstante, en las reclamaciones presentadas se exige al Ayuntamiento que vigile el cumplimiento de las ordenanzas.

En 2022 se pusieron en marcha actuaciones para controlar y limitar el impacto en materia de ruido de determinados eventos en vía pública, precisamente los que más SyR motivaron (Mad Cool, Madrid Salvaje, Tomavistas, Madbeach), con modificaciones en los contratos para incluir condiciones que reduzcan el impacto acústico de los eventos y procedimientos previos para valorar las condiciones técnicas y los horarios de finalización. Se iniciaron, asimismo, los trabajos de revisión del Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica,

10.7. Agua

La Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes atendió en 2022 cerca de 400 expedientes SyR relativos al concepto agua. Mayoritariamente fueron dirigidas a demandar fuentes de agua potable. Las más frecuentes fueron quejas por el cierre de las fuentes en invierno y a continuación, paradójicamente, los problemas que surgen como consecuencia de roturas por congelación que acontecen cuando las fuentes se mantienen operativas en los meses más fríos del invierno.

Durante los últimos años se ha incrementado notablemente el número de fuentes de beber en la ciudad. Los números han aumentado en todos los parques y en el conjunto de la ciudad para facilitar la práctica del deporte, y dar servicio, en general, a la población que acude los parques. Actualmente hay más de 2.000 fuentes de agua potable distribuidas por todos los distritos. En paralelo, se firmó en 2022 un nuevo contrato de servicios de conservación y mantenimiento de estas fuentes, que paulatinamente irá recortando los tiempos de corte del

suministro de agua en las fuentes averiadas, y con ello, la llegada de escritos al sistema SyR por este tema.

Procede incorporar también en este bloque las SyR atendidas de la Dirección General de Conservación de Vías Públicas relativas a fuentes ornamentales que, en un número reducido, presentaron reclamaciones relativas al estado de conservación (deterioro, suciedad, o fuera de uso y vacías...) y al exceso de ruido en su funcionamiento

10.8. Calidad del aire

Durante el año 2022 se atendieron una veintena de expedientes SyR en el Servicio de Calidad del Aire del Ayuntamiento de Madrid, lo que supone casi un tercio menos que en 2021. Este dato está en consonancia con la mejora de la calidad del aire que se viene produciendo en los últimos años. Prueba de ellos es también que durante 2022 no se activó ninguna vez el Protocolo de Actuación por Contaminación de Dióxido de Nitrógeno (NO₂).

Las SyR recibidas hacían referencia, por un lado, a quejas por la contaminación y por la no activación del protocolo y a la solicitud de medidas más restrictivas. Por otro lado, se recibieron también escritos en sentido contrario, que cuestionaban las restricciones a la circulación de vehículos o el incremento de las tarifas del SER vinculadas a la contaminación.

Se decidió prestar especial atención a la mejora del sistema de información a la ciudadanía, y en 2022 se inauguró el nuevo portal Web de calidad del aire, con información más completa y dinámica, el cual incluye un visor que muestra la concentración de contaminantes estimados por calle.

11. ESPACIOS PÚBLICOS

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Espacios Públicos” constituyen el 6%²¹ del total de las tramitadas por las unidades gestoras del sistema.

Esta área de actividad se articula en las Áreas de Gobierno de Desarrollo Urbano, Área de Gobierno de Obras y Equipamientos y el Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad.

A partir de las SyR que han entrado en el Sistema durante el año 2022, dentro de esta área de actividad se han identificado los siguientes bloques de análisis:

- 1. Desperfectos en la vía pública**
- 2. Mobiliario urbano**
- 3. Alumbrado**
- 4. Señalización de calles**

A continuación, se muestra información detallada de cada uno de estos bloques.

²¹ En el cálculo del porcentaje no se incluyen las SyR que por parte de las unidades municipales competentes en la materia fueron derivadas al Sistema AVISOS-MADRID.

11.1. Desperfectos en la vía pública

Este tipo de SyR son numerosas y se debe dejar constancia de que una cantidad importante de las presentadas como SyR se derivan a la aplicación AVISOS-MADRID para su atención rápida como incidencia.

La Dirección General de Conservación de Vías Públicas atendió en 2022 más de 1.500 escritos del sistema SyR relativos a desperfectos en la vía pública. Son escritos que hacen referencia a deficiencias en el firme de la calzada -por problemas de asfaltado u otros elementos en mal estado-, desperfectos en las aceras -zonas levantadas por raíces, fallos de accesibilidad para personas con movilidad reducida-, o la incidencia que el desarrollo de obras municipales puede tener en el tránsito peatonal o rodado.

Como se señalaba anteriormente buena parte de los escritos recibidos en el Sistema SyR con este tipo de contenidos fueron derivados al Sistema AVISOS-MADRID, que tiene la finalidad específica de atender este tipo de incidencias que requieren una pronta respuesta en forma de actuación. Este es el procedimiento adecuado cuando se trata de desperfectos localizados, de alcance acotado y que se pueden solucionar con intervenciones puntuales.

Además de las quejas por el mal estado de la pavimentación y la conservación de las aceras, se incluyeron también sugerencias de actuaciones de mejora (ampliación de aceras, mejoras de la seguridad peatonal, retirada de barreras arquitectónicas, ...).

Debe reseñarse también que se recibió un número no desdeñable de reclamaciones como consecuencia de la falta de resolución de Avisos sobre vías y espacios públicos. Se trataba de incidencias que fueron derivadas al sistema AVISOS MADRID y que no fueron debidamente atendidas o resueltas. Las personas que pusieron la reclamación se quejaban de la falta de atención y de que la incidencia había derivado en un problema.

A este respecto procede señalar que, si bien es oportuno que las unidades gestoras competentes deriven al sistema de AVISOS-MADRID las cuestiones que, habiendo entrado por el sistema de SyR, pudiesen resolverse con agilidad mediante intervenciones menores, a menudo se derivan a este sistema asuntos más complejos, que no admiten una reparación o resolución rápida. En estos casos, el aviso no es atendido y la persona que ha presentado la reclamación no recibe información, lo que genera malestar, insatisfacción e irritación por la actuación municipal. Por ello, es importante que las derivaciones se hagan en los casos que se adaptan realmente a una intervención rápida y que se realice la verificación de que se han atendido los avisos que se han creado por derivación.

Las SyR presentadas por la ciudadanía, con relación al estado de asfaltado de las casi 9.000 calles inventariadas, son un aporte valioso en la definición de las prioridades de las campañas de asfaltado. Durante 2022 se asfaltaron 1.119 calles

(cuatro millones de metros cuadrados).

Asimismo, las SyR recibidas son también una referencia importante en la concreción de las actuaciones a incluir en la campaña anual del Plan de Aceras y Accesibilidad. En las tres últimas anualidades del Plan de Aceras y Accesibilidad 2020-21, 2021-22 y 2022-23, se intervino en 1.025 calles.

11.2. Mobiliario urbano

En 2022 se atendieron desde el Servicio de Equipamientos Urbanos más de un millar de SyR. Las áreas recreativas y los bancos recibieron, cada uno, aproximadamente una tercera parte del total (más de 300 escritos). Por su parte los bolardos fueron motivo de 250 expedientes SyR. Otros equipamientos, como vallas (58) y barandillas (40) recibieron también relevante atención a través del sistema SyR. El resto de los equipamientos (horquillas, aparcabicis, jardineras, maceteros, mesas y pérgolas) recibieron una atención menor a través de SyR.

La mayoría de las sugerencias y reclamaciones tramitadas estuvieron directamente relacionadas con la necesidad de nuevas instalaciones y, de forma reseñable, la colocación de nuevos bolardos para impedir actos incívicos de los conductores y aparcamientos generalizados en las aceras. También fue significativa la llegada de SyR reclamando la reparación del mobiliario ya existente. En estos casos, buena parte de ellas fueron derivadas al Sistema AVISOS-MADRID, para su rápida resolución por los organismos competentes. Y se recibieron también SyR relativas a la falta de resolución de solicitudes derivadas al Sistema AVISOS-MADRID.

11.3. Alumbrado

A pesar de la relevancia del alumbrado en la vida diaria de la ciudad, las SyR relativas a este asunto recibidas en 2022 apenas llegaron a las 200. Curiosamente el alumbrado es un asunto que, en términos de SyR, genera solicitudes con pretensiones opuestas o antagónicas. Se reciben, por un lado, peticiones para mejorar la iluminación de la ciudad (instalación de nuevos puntos de luz, adelanto del horario de encendido, mejoras en la iluminación de monumentos, reclamaciones por falta de mantenimiento del alumbrado...) y, al mismo tiempo, se reciben también peticiones en sentido contrario que, en aras de la sostenibilidad y la eficiencia energética, abogan por reducir la iluminación y el consiguiente consumo (reclamaciones por el excesivo gasto y la contaminación lumínica o quejas por deslumbramientos en viviendas). En este contexto es complicado ofrecer respuestas desde el ayuntamiento que satisfagan plenamente las pretensiones de la ciudadanía.

En esta misma línea de posturas opuestas o contradictorias, cada año el sistema SyR recoge, con un buen número de escritos, el debate ciudadano sobre el alumbrado ornamental navideño. Por un lado, llegan peticiones para incrementar el esfuerzo municipal en el alumbrado navideño (generalmente, pidiendo su extensión a zonas concretas) y, en paralelo, se reciben escritos que cuestionan el gasto económico y energético asociado.

La Dirección General de Conservación de Vías Públicas dirige sus esfuerzos hacia la eficiencia, con el ánimo de reducir el consumo energético sin perjudicar la necesaria iluminación que la ciudad requiere. Para ello se trabaja en la sustitución de luminarias tradicionales por tecnología LED. La finalidad es reducir el consumo del alumbrado público viario y, a la vez, la contaminación lumínica de la ciudad. En 2022 se sustituyeron por tecnología LED 2.289 puntos de luz en la ciudad. Las SyR recibidas referentes a la iluminación son uno de los datos tomados en cuenta para determinar las prioridades de actuación, realizando, en función de las características de cada vía o ámbito y de la antigüedad y adecuación de las instalaciones actuales a las necesidades, las actuaciones necesarias.

No obstante, se recibieron también SyR relativas a quejas por la falta de resolución de reclamaciones puestas a través del Sistema AVISOS-MADRID, que atiende buena parte de las demandas ciudadanas relativas a la iluminación (especialmente las relativas a averías y a puntos de luz fundidos).

11.4. Señalización de calles (urbana y de tráfico)

Se recibieron a lo largo de 2022 SyR relativos a aspectos diversos relacionados con la señalización de las calles. Destacan los escritos relativos a las placas con el nombre de las calles (ausencia de placas en determinadas calles, placas a altura indebida, placas no debidamente conservadas, placas con erratas ...). Otros motivos fueron el mal mantenimiento de señales de tráfico y solicitudes de instalación de espejos parabólicos.

11.5. Obras

La Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras atendió en 2022 más de 200 expedientes SyR relativos a obras en el espacio público. Supone un incremento relevante (19%) sobre las atendidas el año anterior. El incremento probablemente responda a que el número de obras y, especialmente el alcance de éstas también creció significativamente el pasado año.

Los escritos recibidos hacen referencia a las incomodidades causadas por las obras en general (ruido, polvo, supresión temporal de itinerarios peatonales o de plazas de aparcamiento...) pero, con mucha frecuencia se refieren de manera más concreta a aspectos de las obras no previstos o no debidamente comunicados a la ciudadanía, como una mayor ocupación de la inicialmente considerada o una prolongación de los plazos inicialmente previstos o comunicados. Determinadas actuaciones emblemáticas como, principalmente las obras de la Plaza de España, generaron un buen número de SyR durante toda la duración de la intervención.

A partir de la atención a las SyR recibidas la dirección general competente se ha esforzado en mejorar la calidad de la información relativa a las actuaciones (características de la obra, motivación, plazos...) y en buscar canales eficaces para difundir esa información primero, y actualizarla si fuera preciso después, a la ciudadanía interesada.

12. MOVILIDAD y TRANSPORTES

Aproximadamente una cuarta parte de los expedientes SyR atendidos por las unidades gestoras pertenecen a esta área de actividad de “Movilidad y Transportes”. La Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación atendió más de 3.800 expedientes y la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad más de 3.900.

En esta área de actividad se han identificado los bloques de análisis que se indican a continuación:

1. **Tráfico y circulación.**
2. **Aparcamientos.**
3. **Movilidad ciclista.**
4. **Estacionamiento, Madrid Central y Madrid Zona de Bajas Emisiones (Madrid 360).**
5. **Ocupación de la vía pública.**

Las principales unidades responsables de la gestión y tramitación de las SyR que se incluyen dentro de esta área de actividad son la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad, la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental y la Dirección General de Policía Municipal.

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas de movilidad y transporte, cuenta con diversos recursos:

- El Cuerpo de Agentes de Movilidad.
- Policía Municipal.
- Los aparcamientos municipales.
- El Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).
- La movilidad ciclista.
- Madrid 360

El análisis de los bloques que se han identificado dentro de esta área de actividad nos permite señalar los siguientes aspectos más relevantes:

12.1. Tráfico y circulación

Este bloque de análisis incluye, principalmente, los escritos referidos a las incomodidades ocasionadas por el elevado volumen de tráfico rodado, intrínseco a la ciudad de Madrid, y a su regulación.

1. Tráfico: el informe anual de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación constata la tendencia al alza del número de reclamaciones del área de actividad. Se atendieron en 2022 prácticamente un 30% más de expedientes SyR que en 2021. La normalización de la circulación tras la pandemia, por un lado, la creciente sensibilidad ciudadana respecto al tráfico rodado y sus efectos sobre la ciudad por otro, y la consolidación de sistema SyR como herramienta ciudadana pueden estar detrás de este relevante incremento en 2022.

Los asuntos que motivaron la presentación de SyR vinculados con esta área de actividad en 2022 fueron los habituales: el exceso de tráfico (atascos, retenciones, contaminación...), denuncias de comportamientos incívicos al volante (excesos de velocidad, aparcamientos indebidos...), reclamaciones de medidas para la seguridad vial (limitaciones, controles, badenes, cámaras, radares...) y peticiones de peatonalización.

2. Agentes de Movilidad: En 2022 se atendieron 560 expedientes SyR referidos a la actuación de los/as Agentes de Movilidad. La cifra supone una disminución de más de una tercera parte respecto al 2021. Principalmente refieren cuestiones relativas a las competencias y funciones propias del Cuerpo de Agentes de Movilidad: infracciones de circulación y/o estacionamiento e infracciones de bicicletas y vehículos de movilidad urbana. Pero también hay escritos relativos a la atención o el trato recibido.

La Subdirección General de Agentes de Movilidad se ha propuesto mejorar sus procedimientos para agilizar la gestión de las SyR recibidas y minimizar el número de quejas por la atención o el trato recibidos.

3. Policía Municipal: Dado que el tráfico dentro de la almendra central de Madrid Calle30 se gestiona en colaboración con el Cuerpo de Agentes de Movilidad, la labor policial incide más en los distritos periféricos.

Los principales motivos de presentación de SyR dirigidos a la Policía Municipal fueron en 2022 los estacionamientos indebidos y las problemáticas en las inmediaciones de los colegios en horarios de entrada y salida, fenómenos ante los que se solicitaba una mayor presencia policial. También se recibieron quejas por cortes de tráfico como consecuencia de actividades y/o eventos en la vía pública.

4. Transportes públicos: Esta submateria engloba las SyR referidas al servicio de Taxi (competencia de la Subdirección General de Regulación de la Circulación y del Servicio de Taxi, de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación), y además las SyR relativas al resto de servicios de transporte público colectivo: autobuses urbanos, interurbanos, Metro y Cercanías Renfe.

Buena parte de estos servicios no son competencia municipal, motivo por el que las SyR a ellos referidas son inadmitidas en el Sistema y remitidas a los organismos competentes. No obstante, sí son competencia municipal el planeamiento viario aplicado al transporte público: trayectos, localización de paradas, carril bus, nuevas líneas que den servicio a zonas de reciente urbanización

En relación con el primer grupo, las SyR referidas al servicio de taxi, la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación atendió 426 expedientes, relativos a asuntos como objetos perdidos, problemas con la facturación o el importe cobrado o con la atención o el trato recibidos.

Respecto del segundo grupo las SyR atendidas por la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad, hicieron referencia a paradas de autobús (accesibilidad, seguridad, sugerencias para nuevas paradas...) y a propuestas de nuevas líneas y de nuevos carriles bus.

5. Planeamiento viario: En 2022 fueron 2.300 los expedientes SyR directamente relacionadas con el planeamiento viario que atendió la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad (cerca del 60% del total tramitado por la unidad gestora).

Principalmente recogieron propuestas de reorganización de la circulación (cambios de sentido, ampliaciones del número de carriles, construcción de rotondas...), peatonalizaciones o ampliaciones de aceras... Aparecen también frecuentes propuestas relativas a carriles especiales (bus, taxi, moto, bicicleta...)

Se trata, por lo general, de cuestiones que requieren de análisis técnicos rigurosos y pormenorizados, a partir de una inspección y su correspondiente informe técnico.

6. Pasarelas peatonales y pasos elevados: Fundamentalmente, se refieren al estado de conservación o a cortes en accesos propiciados por las necesidades de intervención o conservación que imposibilitan el acceso a la ciudadanía. Es evidente que este tipo de infraestructuras están destinadas a facilitar la circulación más fluida y con itinerarios en menor tiempo, pero al mismo tiempo, cualquier intervención que imposibilite su uso, origina insatisfacción entre la población.

También se han recibido algunas sugerencias solicitando la creación de nuevos pasos en localizaciones concretas, o ampliando tramos ya existentes, así como solicitando señalización específica respecto del uso permitido, fruto del conflicto que a veces se produce entre peatones, ciclistas y usuarios de las nuevas formas de movilidad.

7. Multas: La Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación atendió en 2022 más de 1200 expedientes SyR relativos a multas. Se trataron, principalmente, de reclamaciones sobre la tramitación de multas por denuncias en materia de tráfico. Se produjo un incremento de un 8% respecto al año anterior que probablemente obedezca al incremento de las multas como consecuencia de la entrada en vigor de las Zonas de Bajas Emisiones.

A lo largo del pasado año y a partir del análisis de la SyR recibidas, la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación decidió reforzar los procedimientos informáticos y las unidades administrativas encargadas de la tramitación de los expedientes sancionadores por multas de circulación, con el fin de maximizar su eficiencia y lograr una reducción de los plazos de tramitación y comunicación.

8. Señalización de tráfico: Las SyR referidas a la señalización de tráfico sumaron 616 expedientes en 2022. Principalmente se trataron de escritos referidos a

semáforos y paneles informativos. Se solicita la instalación de nuevas unidades o el cambio de ubicación o modificación de los existentes y se reportan incidentes o fallos.

12.2. Aparcamientos.

1. Aparcamientos en la vía pública: La Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación reporta haber atendido 380 expedientes SyR en 2022 relativos a este asunto, la mayoría quejas por la demora en la expedición o renovación de las autorizaciones para el estacionamiento en reservas para personas con movilidad reducida, y por dilatado tiempo de espera para obtener cita.

A este respecto, se dotó el Negociado de Autorizaciones con nuevo personal para superar una situación circunstancial de escasez de equipo humano.

2. Aparcamientos cerrados: Se recibieron en 2022 la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad un total de 809 expedientes SyR referidos a los aparcamientos de gestión municipal. Los motivos principales fueron cambios de titularidad, aparcamientos disuasorios, problemas con las listas de espera, quejas por la información telefónica recibida y por usos indebidos y solicitudes de construcción de nuevos aparcamientos.

En 2022 se ejecutaron 7 obras de reparación en los aparcamientos de residentes existentes. Se pusieron en funcionamiento 3 aparcamientos disuasorios (Pitis, Fuente de la Mora y Aviación Española) y el aparcamiento mixto de Santo Domingo. Y se llevaron a cabo numerosos proyectos de ejecución de obras para nuevos aparcamientos (Castellana, Bernabéu y Padre Damián) y para el acondicionamiento de aparcamientos ya existentes (Club de Campo, Plaza de las Cortes, Velázquez- Jorge Juan, Velázquez- Ayala, Velázquez- Juan Bravo, Luna-Tudescos, Plaza de Santa Ana, Museo de la Ciudad, metro de Vicálvaro y Paseo de Artilleros).

Dentro del plan de aparcamientos de residentes Madrid 360 se estudiaron, en colaboración con los distritos, posibles ubicaciones para la construcción de nuevos aparcamientos. Se realizaron estudios de demanda en Salamanca, Chamberí, Ciudad Lineal, Latina y Moratalaz.

Por su parte, la Dirección General de Transparencia y Calidad publicó todos los datos de gestión de los aparcamientos P.A.R en el Portal de Transparencia, aportando visualizaciones de datos, precios de las plazas, listas de espera, etc...

12.3. Movilidad ciclista.

Este bloque es un claro ejemplo de transversalidad dentro del sistema SyR. Los escritos pueden competir a diferentes unidades gestoras en función de su contenido. Se incluyen aquí todas aquellas sugerencias y reclamaciones relacionadas con el uso de la bicicleta como medio de transporte personal.

1. BiciMAD: En los primeros 10 meses del año (el servicio de BiciMad pasó a

gestionarse por la Empresa Municipal de Transportes el 1 de noviembre de 2022) la Subdirección General de Gestión de la Movilidad constató un descenso de más del 60% en las SyR tramitadas relativas a este servicio. Superados los problemas de vandalismo 2021 por un lado, y transferidos al sistema AVISOS MADRID las incidencias de reposición y mantenimiento de bicicletas, el principal motivo de las SyR presentadas durante 2022 fue la petición de nuevas estaciones.

2. Carril bici: En 2022 las reclamaciones recibidas se referían al incremento de carriles bici y sus efectos negativos sobre el tráfico y, en sentido contrario, a la necesidad de ampliarlos, a cuestiones relativas a la seguridad vial, y a quejas relativas al mantenimiento, conservación y reparación del pavimento

12.4. Estacionamiento y Zona de Bajas Emisiones Madrid Central y Madrid 360. Constituyen este bloque las quejas y sugerencias recibidas relativas al Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) y la Zona de Bajas Emisiones Madrid Central y Madrid 360.

1. SER: según se indica en el informe anual de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, en 2022 el número de expedientes SyR atendidos referentes al Servicio de Estacionamiento Regulado creció un 33% respecto al año anterior. La ampliación acometida a nuevas zonas y barrios explica en buena medida este fenómeno, en el que también incidieron la prohibición de acceso a vehículos sin clasificación ambiental no domiciliados en Madrid desde el 1 de enero, la puesta en funcionamiento de las Zonas de Alta Rotación y diversos incidentes técnicos puntuales debidamente resueltos.

Las SYR recibidas se refieren a asuntos variados, desde cuestiones meramente operativas (requisitos en materia de alta, empadronamiento, titularidad de vehículos...), a la problemática de las zonas limítrofes o peticiones de ampliación de las zonas ya ampliadas.

2. Madrid 360: En 2022 se produjo una subida aproximada del 52% de las SyR presentadas en esta submateria. Bajo la categoría "Madrid 360" se atendieron casi 300 expedientes SyR referidos principalmente a la entrada en vigor de las zonas de bajas emisiones. La mayoría fueron quejas de personas propietarias de vehículos sin distintivo medioambiental que, por olvido o desconocimiento, no habían tramitado el cambio de domicilio fiscal y alta en el pago del IVTM en la ciudad de Madrid, y que se veían expuestos a posibles denuncias por circular por la ciudad. Muchas las sanciones impuestas por circular por zonas de bajas emisiones durante 2022 fueron posteriormente anuladas

Fueron también causa de presentación de SyR durante 2022 la tramitación de permisos de acceso a las Zonas de Bajas Emisiones y las quejas por su implantación.

12.5. Ocupación de la vía pública.

Las reclamaciones clasificadas en esta submateria a lo largo de 2022 sumaron 160.

El motivo fundamental que hay detrás de estos escritos al ayuntamiento tienen que ver con la escasez de espacios de aparcamiento en determinadas zonas de la ciudad. Es fundamentalmente cuando alguna circunstancia o actividad diferente al aparcamiento de vehículos privados ocupa la vía pública, cuando la ciudadanía se dirige mediante el sistema SyR al Ayuntamiento para quejarse de esos usos alternativos. Fue el caso de las terrazas COVID, muy relevante en años anteriores y aún presente en 2022, pero también existen otros usos y motivos que detrás de las SyR recibidas (contenedores y sacos de obra, contenedores y cubos de basura, rodajes cinematográficos, obras, grúas...)

13. VIVIENDA

Las SyR clasificadas dentro del área de “Vivienda” que han entrado en el Sistema SyR tienen un peso muy poco relevante. Apenas un 0,03% de los expedientes tramitados por las unidades gestoras hacen referencia a esta área de actividad.

No obstante, conviene reseñar que el Ayuntamiento de Madrid, para el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Municipal en esta materia, lo realiza a través de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid S.A. (EMVS), Sociedad Anónima con capital 100% municipal, que cuenta con un sistema propio de sugerencias y reclamaciones. Todas aquellas SyR que entran a través del Sistema SyR general del Ayuntamiento de Madrid son derivadas, desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, al sistema propio de la EMVS para que den contestación a la ciudadanía y quedan, por tanto, fuera del contenido de esta memoria. Remitimos, en este caso concreto y, en general, en el resto de las áreas de actividad con esta peculiaridad, a los Informes Anuales que emiten las entidades correspondientes, donde se podrá tener una explicación detallada del número recibido, las materias afectadas, los motivos de presentación y otros aspectos de la gestión y tramitación como los tiempos de contestación, porcentajes por tipo de solicitud, etc.

Por su parte, la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración atendió una veintena de expedientes SyR a lo largo de 2022. Se centraron fundamentalmente en tres temas: estado de tramitación de las subvenciones – interesándose, principalmente, por el momento del pago-, problemas informáticos a la hora de presentar documentación y problemas para concertar cita previa o contactar por teléfono.

A lo largo de 2022 se impulsaron diferentes actuaciones encaminadas a resolver las circunstancias que motivaron estos escritos recibidos. Se avanzó en la implantación del Plan de Comunicación diseñado en 2021 y se creó un equipo específicamente dedicado a la comunicación.

Se puso en marcha un servicio de Asesoramiento de Vivienda mediante una Encomienda de Gestión con el Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid y, mediante un Convenio de Cooperación Horizontal con la Universidad Rey Juan Carlos (URJC), se viene colaborando en materia de estudios e investigación (observatorio de la vivienda y la rehabilitación del Ayuntamiento de Madrid).

14. EMPLEO

Las SyR clasificadas dentro del área de “Empleo” constituyen el 0,2%, del total de las tramitadas por las unidades gestoras. Se trata, por tanto, de un área con baja actividad en lo que a SyR se refiere.

El análisis de las SyR que se encuadran dentro de esta área de actividad ha permitido identificar los siguientes bloques de análisis:

- 1- **Políticas activas de empleo.**
- 2- **Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo.**

El Ayuntamiento de Madrid, en el marco de las políticas de empleo y dentro de las competencias que sobre esta área tiene atribuidas, cuenta con:

- La Agencia para el Empleo de Madrid (AEM).
- La Dirección General de Planificación de Recursos Humanos.

14.1. Políticas activas de empleo

En la Agencia para el Empleo de Madrid se atendieron 63 expedientes SyR en 2022. Una cuarta parte fueron felicitaciones por la atención prestada y la calidad del servicio. El medio centenar escaso de reclamaciones tramitadas tenían un carácter diverso, refiriéndose a aspectos dispares como la información sobre la oferta formativa, los tiempos de espera para obtener una cita o el ruido por obras en uno de los centros. En cualquier caso, la relevancia de las SyR recibidas en el contexto de las actuaciones de la Agencia para el Empleo a lo largo del año, más de 130.000 servicios de orientación, intermediación y formación, muestran una incidencia ciertamente marginal: 0,03%.

Al objeto de ampliar y facilitar el acceso a la información sobre los cursos de formación y empleo, se rediseñó la página Web, modernizándola y haciéndola más accesible y sencilla. Se incluyó también información sobre los cursos en los “tótem” ubicados en los distritos, así como en la página web del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo (MadridEsEconomía).

14.2. Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo

La Dirección General de Planificación de Recursos Humanos atendió en 2022 medio centenar de expedientes SyR. Se consolida la senda de acentuado descenso en los escritos dirigidos a esta unidad gestora (fueron 303 en 2019, 144 en 2020 y 60 en 2021).

La mayoría (el 70%) correspondieron a temas relacionados con los procesos selectivos (lo más frecuente, peticiones de información sobre plazos, tramites, requisitos...). El 30% restante se refería al personal POSI de los centros educativos (quejas por la ausencia de estos, principalmente) y al personal interino en general. Llama la atención el que en no hubiese ninguna reclamación relativa a incidencias en la presentación electrónica de solicitudes para participar en procesos selectivos o con el pago de los derechos de examen. El número total de instancias

presentadas en 2022 superó las 50.000. Los avances, en coordinación con IAM, la Subdirección General de Modernización e Innovación de Procesos, y Línea Madrid para mejorar el aplicativo y la información que se traslada, han surtido efecto.

En 2022 se renovó el espacio web de oposiciones, para hacerlo más moderno, amigable y más sencillo para la navegación.

B) - SyR TRIBUTARIAS

En el ámbito de las SyR Tributarias, la Dirección General de Transparencia y Calidad es competente en la supervisión, coordinación, evaluación y seguimiento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones (en adelante, Sistema SyR) y de su explotación estadística, de la elaboración de la Memoria Anual a elevar a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y al Pleno del ayuntamiento de Madrid y de la elaboración de recomendaciones a los servicios municipales para la mejora de las prestaciones a la ciudadanía que pudieran derivarse de las sugerencias y reclamaciones presentadas.

El estudio de las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información de carácter tributario recibidas en el Sistema SyR permite detectar las propuestas o sugerencias realizadas por la ciudadanía, las solicitudes de información demandadas y, finalmente, los principales motivos de queja que se producen. A la vista de toda esta información, es posible determinar las causas que inciden en el funcionamiento de los servicios municipales y, de esta forma, precisar qué ámbitos concretos o prácticas administrativas son susceptibles de mejora, así como aquellos factores que inciden y dificultan el funcionamiento satisfactorio de los servicios municipales.

De acuerdo con lo indicado, el Sistema SyR se configura como una fuente de información relevante para planificar propuestas de actuación dirigidas a alcanzar los mejores niveles de eficacia, eficiencia, transparencia y calidad en los servicios que el ayuntamiento de Madrid ofrece a la ciudadanía.

Para el análisis de las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario correspondiente al 2022 se han identificado los siguientes bloques de análisis:

- **Atención al contribuyente.**
- **Impuestos.**
- **Tasas.**
- **Precios públicos.**
- **Recaudación ejecutiva.**

La correspondencia de los bloques de análisis con las submaterias definidas en el Sistema SyR sirven de base para el estudio que se realiza en esta Memoria. Esta correspondencia se incluye en la tabla que se incluye a continuación:

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Atención al contribuyente	OAIC Cita previa
	OAIC Información y asistencia
	Resto dependencias municipales
	Atención telefónica
	Presentación telemática
	Funcionamiento Oficina SyR
	R Aplazamientos/Fraccionamientos
	R Certificados y justificantes
	R Otros
	RE Devoluciones

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
	RE Deudas no tributarias AG Otros AG SyR General/Peticiones de información no tributarias AG Otras administraciones o empresas R PAC R SEP
Impuestos	IBI Subida IBI Catastro IBI Beneficios fiscales IBI Liquidaciones y notificaciones IBI Período voluntario IBI Devoluciones IBI Otros IVTM Beneficios fiscales IVTM Liquidaciones y notificaciones IVTM Período voluntario IVTM Devoluciones IVTM Otros IAE Liquidaciones y notificaciones IAE Período voluntario IAE Devoluciones IAE Otros IIVTNU Liquidaciones y notificaciones IIVTNU Devoluciones IIVTNU Otros ICIO Liquidaciones y notificaciones ICIO Devoluciones ICIO Otros R PAC R SEP R Domiciliaciones
Tasas	T SER Tasa paso vehículo TRUA Liquidaciones y notificaciones TRUA Período voluntario TRUA Devoluciones TRUA Reducciones, bonificaciones TRUA Otros
Precios Públicos (naturaleza no tributaria)	Instalaciones deportivas Precios públicos -centros culturales
Recaudación Ejecutiva	RE Embargos, recargos e intereses de demora

Durante el año 2022 los asuntos más destacados que han motivado la presentación de solicitudes en el Sistema SyR municipal han sido:

1. Atención al Contribuyente

1.1. Obtención de justificantes de pago de los tributos municipales

Han tenido entrada en el Sistema SyR reclamaciones que refieren la imposibilidad o dificultad para obtener y descargar electrónicamente los justificantes de pago de distintos tributos y del resto de los ingresos de derecho público municipales (fundamentalmente IBI, IVTM, Tasas y sanciones no tributarias -multas de circulación-). Estas quejas también se han hecho extensivas a los duplicados de los recibos y cartas de pago.

En el caso de las solicitudes de certificados de estar al corriente de pago en sus obligaciones tributarias, las quejas se refieren a la demora de los plazos entre la presentación de la solicitud y la remisión del certificado. Por último, se observa un grupo importante de contribuyentes que, ante la imposibilidad de descargar el justificante de pago en sede electrónica a través de “Mi Carpeta”, muestra su disconformidad por el servicio ya que necesitan el justificante de forma inmediata.

Debe indicarse que durante el 2022 se ha desarrollado un proceso de migración de los aplicativos que gestionan los tributos municipales para su integración en la administración electrónica municipal. De hecho, en los primeros meses de 2023 se ha conseguido habilitar la opción para que se puedan obtener los justificantes de pago de los tributos de los años 2022 y 2023 mediante descarga a través de Internet en la página web www.madrid.es, en el apartado “Mi Carpeta”, o bien solicitarlo presentando una instancia²².

Por otra parte, como cuestión interrelacionada con la problemática anterior, durante el ejercicio 2022, se ha detectado que los contribuyentes entienden la no recepción de la comunicación de pago con un incumplimiento de las obligaciones por parte del Ayuntamiento de Madrid y también consideran responsable al Ayuntamiento de la necesaria mejora del funcionamiento de la empresa notificadora adjudicataria del contrato de servicios postales citado anteriormente. Tras el análisis de estas solicitudes, se entiende necesario que parte de Informática Ayuntamiento de Madrid (en adelante, IAM) y por el responsable del referido contrato, se refuerce el control de su cumplimiento y se propongan soluciones a las diversas incidencias que están surgiendo durante su ejecución (a modo de ejemplo, los motivos de queja se refieren a que se hace constar como “desconocido” un domicilio cuando no lo es, que no se dejan los avisos de llegada en los buzones, o que se reciben con mucho retraso). En todo caso, las reclamaciones son reflejo del malestar que causa tanto la no recepción de los documentos, como el haberlos recibido en fechas muy posteriores al final del plazo del periodo voluntario de pago.

1.2. Pago telemático de los tributos municipales

Sería conveniente disponer y coordinar los medios adecuados que mejoren la relación de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Madrid en materia tributaria por medios telemáticos, ya que son numerosas las quejas formuladas sobre el acceso de los contribuyentes a la tramitación electrónica de los tributos. Se han recibido numerosas quejas por múltiples incidencias, donde se evidencia el malestar con los fallos de funcionamiento de la herramienta de pago (destacan las referidas al IBI, IVTM, e IIVTNU), con los mensajes de error del identificador, con las caídas del sistema, con la falta de confirmación de los pagos realizados y con las

²² En el caso de aquellos justificantes correspondientes a los ejercicios 2021 y anteriores se debe presentar solicitud (instancia) dirigida al Servicio de Análisis e Informes del Procedimiento.

dificultades en la descarga de los documentos cobratorios y de los justificantes de pago.

Teniendo en cuenta que el objetivo común de la actuación municipal, y en particular en materia tributaria, consiste en reforzar y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de la ciudadanía, es fundamental la coordinación entre los Servicios Digitales de la Agencia Tributaria de Madrid (en adelante, ATM) y el IAM para impulsar actuaciones que corrijan este tipo de incidencias. Ello redundaría en una mejora en la percepción de la ciudadanía respecto del actuar del Ayuntamiento. Por otro lado, hay que destacar que las incidencias en la pasarela de pagos se incrementan en los últimos días del periodo voluntario de pago de cada tributo. En este sentido (en particular durante los últimos meses del año), resulta obligado mencionar, por su importancia las numerosas incidencias detectadas en la tramitación de los impresos de declaraciones y autoliquidación del IIVTNU.

Por último, resultaría conveniente mejorar y reforzar los servicios de información y asistencia para aquellos obligados tributarios que no disponen de los medios o precisan de apoyo a la hora de realizar sus gestiones de forma telemática (por ejemplo, por no disponer de la identificación necesaria para la efectuarlas -clave pin, certificado digital, DNle, etc.-), así como incrementar los servicios de soporte inmediato ante errores en la página web municipal y la sede electrónica.

1.3. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente

Durante el año 2022, y en especial durante el cuarto trimestre, se ha producido un gran incremento en el número de reclamaciones relativas al malestar producido por la falta de disponibilidad de citas para realizar gestiones en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (en adelante, OAIC). Esta situación ha sido especialmente intensa en asuntos relacionados con el IBI y con el IIVTNU.

Debe tenerse en cuenta que, como consecuencia de la transformación digital que se está llevando a cabo en la ATM, se está produciendo la migración de datos al nuevo sistema informático, lo que ha provocado interrupciones temporales en la disponibilidad de citas en el servicio de atención tributaria. En este sentido, se han formulado numerosas reclamaciones ante la imposibilidad de obtener en plazo una cita previa en materia de plusvalía para la confección de una autoliquidación asistida en el IIVTNU, sobre todo y, fundamentalmente, en las transmisiones “*inter vivos*”, en las que el obligado tributario dispone de un plazo de treinta días hábiles a contar desde la fecha en que se produzca el devengo del impuesto. En muchas quejas se señala que cuando consiguen obtener por fin una cita, esta es posterior al final del plazo para el trámite que están obligados a realizar.

Con objeto de solucionar dichas incidencias desde los servicios tributarios municipales se informa que se han adoptado medidas dirigidas a la apertura diaria de agendas con el objetivo de habilitar citas disponibles en todas las OAIC para la asistencia y ayuda en la autoliquidación de plusvalías.

También ha habido quejas sobre la atención recibida en dichas oficinas, consistentes en la falta de información respecto de los documentos necesarios para poder presentar una autoliquidación de IIVTNU, por lo que se entiende conveniente reforzar las instrucciones dirigidas al personal encargado de asistir en la elaboración de estas autoliquidaciones, así como contemplar la posibilidad de habilitar un mayor número de puestos específicos de asistencia, para atender en determinados momentos puntuales y previa ponderación, por parte del responsable de la oficina, de la urgencia del trámite y de los efectivos disponibles. Esto supondría una disminución de las quejas presentadas por la falta de citas. No podemos dejar de mencionar que la Plataforma de tercer nivel, de información tributaria electrónica y telefónica, implementada por la ATM en el año 2018, se está configurando como una alternativa de atención tributaria especializada a distancia de gran utilidad y como una herramienta eficaz y complementaria a la información presencial al contribuyente.

Asimismo, se observan numerosas reclamaciones presentadas durante el cuarto trimestre del ejercicio ante la imposibilidad de conseguir una cita previa para poder obtener un duplicado del recibo del IBI o de la TRUA y por la saturación y atención recibida en el momento de la cita. El aumento notable en la petición de cita previa precisa que se valoren otros mecanismos o sistemas que permitan atender, en las ocasiones en que los contribuyentes acudan sin cita, aquellas cuestiones que requiriesen de una resolución urgente.

Por último, hemos de realizar unas consideraciones sobre la exigencia de cita previa para obtener atención en las OAIC. Si bien, la potestad administrativa de autoorganización legitima a las Administraciones Públicas para establecer un sistema de cita previa como medida de ordenación de la gestión de las oficinas de atención y como garantía de ser atendido el día y hora asignados, no obstante, esta capacidad debe estar acompañada de medidas que concilien adecuadamente el acceso a la atención e información de la ciudadanía, más aún cuando la necesitan para realizar trámites obligados. El control del riesgo grave sanitario durante la situación de pandemia exigió la adopción de medidas excepcionales por seguridad, pero desaparecido el riesgo que motivó la adopción de determinadas medidas, sería conveniente revisar el procedimiento de cita previa.

En conclusión, el objetivo legítimo de querer mejorar la eficacia y eficiencia en la gestión de los recursos destinados a las OAIC debe conjugarse con una solución a las reclamaciones de la ciudadanía ante la imposibilidad de acceder a la atención presencial sin cita previa.

1.4. Implementación de la transferencia bancaria como forma de pago de los tributos municipales.

Destacan tanto las reclamaciones debidas a los problemas de restricciones horarias que imponen las entidades colaboradoras autorizadas en la gestión recaudatoria a la hora de poder efectuar el pago de los distintos tributos y sanciones, como aquellas que refieren ciertos impedimentos que imponen las entidades a quienes no son clientes de la entidad a la hora de permitir el pago de

los ingresos municipales. El pliego de prescripciones técnicas que rige el Contrato de Servicios Financieros y Bancarios, regulador de la colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y las entidades de crédito, dispone que los ingresos municipales podrán ser realizados por la ciudadanía todos los días que las oficinas permanezcan abiertas al público, durante todo el horario de caja establecido por la Entidad Financiera, por lo tanto, cada oficina puede establecer un horario de caja propio. Se considera adecuado insistir en la conveniencia de coordinar los esfuerzos necesarios para que se controle el cumplimiento de los horarios fijados en dicho pliego para el pago de los tributos y que estos se puedan realizar durante todo el tiempo en que el servicio de caja esté abierto.

Por otra parte, si bien el artículo 11 de la Ordenanza Fiscal de Gestión Recaudación e Inspección, vigente en el 2022, establece que solo se admitirán los pagos por transferencia en los supuestos en que así se le comunique al obligado al pago por los órganos municipales competentes y se contempla esta fórmula de pago como residual, se considera conveniente acometer un plan de mejora tanto en la norma, como en la forma de tramitación del pago por transferencia, que previos los desarrollos informáticos necesarios, permita una aplicación automatizada de dichos ingresos, de cara a facilitar el uso a futuro de dicha forma de pago.

1.5. Atención telefónica 010 Línea Madrid en materia tributaria

El teléfono 010 es el canal telefónico de la Red de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, a través del cual puede obtenerse información, así como realizar numerosos tipos de gestiones de carácter tributario, sin necesidad de desplazamientos a las oficinas municipales.

Durante el año 2022 destaca el incremento en el número de llamadas al teléfono de atención a la ciudadanía debido al aumento de servicios municipales que se atienden mediante cita previa, manteniéndose una tendencia sostenida a solicitar información y realizar gestiones por vía telefónica tratando de evitar desplazamientos. Esto ha incidido claramente en las reclamaciones relativas al 010 que se han presentado a lo largo del año ya que el mayor uso implica mayores incidencias y por consiguiente mayores quejas, que, fundamentalmente, están referidas al tiempo que se les mantiene en espera o a la imposibilidad de conectar con el servicio en determinados momentos, debido a su saturación.

1.6. Presentación telemática.

En este apartado, en primer lugar, debe citarse que se han producido numerosas reclamaciones como consecuencia de comunicaciones (mensajes de texto en teléfonos móviles) de avisos de puesta a disposición de comunicaciones y notificaciones electrónicas dirigidas a su DNI y a sus correos electrónicos sin posibilidad de poder consultarlas por imposibilidad de acceso al documento. Esta situación ha generado desconcierto en muchos de quienes las reciben porque no saben de qué tipo de actuación se trata, lo que ha motivado que se presentaran muchas quejas en las que se solicitaba se les enviara la comunicación y/o notificación por correo ordinario.

El análisis de dichas reclamaciones permitió comprobar que estos mensajes y comunicaciones se referían a recibos de IBI y TRUA correspondientes al periodo voluntario 2022. En respuesta a estas solicitudes se informó que se realizarían envíos por correo postal de los recibos para que se pudiera proceder al pago antes del final del periodo voluntario el 30 de noviembre de 2022 y también se les trasladó la publicación de información relativa a las comunicaciones electrónicas de los recibos del IBI y TRUA en <https://agenciatributaria.madrid.es> ; <https://madrid.es> (apartado “A un clic”); y en la Sede Electrónica <https://sede.madrid.es>

En segundo lugar, en relación con las reclamaciones relativas a la imposibilidad de acceder a las notificaciones electrónicas (distintas de las comunicaciones, de carácter meramente informativo), se detectó que el problema se debía a un fallo en el acceso al documento de notificación, problema informático que una vez identificado ha quedado resuelto por el IAM. En estos supuestos, desde los Servicios y Unidades gestoras de la ATM, se realizaron nuevas notificaciones, el envío de los números referencia del CSV (Código Seguro de Verificación) para que se pudiera consultar el documento en la dirección indicada, así como la puesta a disposición de una segunda (nueva) notificación en Sede electrónica. Con motivo de estas actuaciones, la notificación ha resultado correctamente practicada en la gran mayoría de los casos analizados.

Por otro lado, continúa siendo significativo el número de reclamaciones relativas a la imposibilidad o dificultad a la hora de descargar algunos formularios, presentar telemáticamente declaraciones y solicitudes de pago de tributos, especialmente en el IIVTNU, IVTM, ICIO y Tasas por ocupación de la vía pública por realización de obras de construcción y demolición ya que, en algún momento, la página web no admite la introducción de los datos personales, da error al generar los impresos y en el de finalización del trámite. En ocasiones, cuando se realiza el pago del tributo, al volver a “Tributos”, la deuda que se acaba de pagar sigue apareciendo como pendiente de pago, dando a entender que algo ha fallado en el proceso de pago, lo que genera confusión y da lugar a que se produzcan pagos duplicados, con sus correspondientes solicitudes de devolución.

También se observa la presentación de numerosas reclamaciones relativas a la falta de actualización de los datos que se muestran en “Mi Carpeta” bien porque no se puede acceder a la información de los recibos pagados o no se pueden consultar los recibos de ejercicios anteriores o existen errores en la titularidad o no se pueden descargar los justificantes de los tributos pagados. Según informa la ATM, la puesta en marcha de la nueva plataforma de gestión de ingresos del Ayuntamiento de Madrid, que ha comenzado con el IBI y la Tasa de Residuos Urbanos de Actividades, permitirá, una vez terminada su efectiva implantación, gestionar todos los tributos e ingresos en una sola plataforma y obtener una visión integral de sus datos y sus gestiones a través de “Mi Carpeta”.

Por último, es relevante el número de reclamaciones debidas a que los contribuyentes no han podido presentar la autoliquidación del IIVTNU en nombre de terceros representados, fundamentalmente por incidencias relacionadas con el certificado electrónico. Esta problemática no se había suscitado antes, ya que dicho trámite había funcionado con normalidad. Durante varias semanas tampoco fue posible presentar una autoliquidación en concepto de IIVTNU a nombre de una tercera persona diferente a la que consta en el certificado, funcionalidad en la que se estuvo trabajando hasta que se consiguió que estuviese disponible, pero que generó un gran malestar entre los obligados tributarios y los profesionales dedicados a realizar este tipo de trámites en nombre de sus clientes (abogados y gestorías).

En las respuestas enviadas a los contribuyentes afectados, se les ha trasladado, por un lado, que aquellas personas que ya hubieran presentado la autoliquidación y que, debido a estos problemas técnicos el nuevo sistema les hubiera aplicado un recargo, podrían solicitar una rectificación de la autoliquidación presentada (con la documentación justificativa correspondiente). Por otro, para aquellos casos en los no se hubiese presentado la autoliquidación debido a una imposibilidad de presentarla electrónicamente en nombre de un tercero, dadas las especiales circunstancias y únicamente en los casos en los que hubiese vencido el plazo de presentación del impuesto, se podría presentar por medio del trámite de presentación de declaración, para que la ATM proceda a liquidar estos supuestos y remitir la documentación correspondiente a los declarantes.

En conclusión, se advierte que el trámite de la autoliquidación del IIVTNU y su cumplimentación en línea resulta complicada para los contribuyentes y así lo transmiten en las quejas presentadas. Por tanto, se entiende conveniente una revisión de dicho trámite telemático, que incorpore unas instrucciones claras para que su cumplimentación resulte lo más intuitiva posible.

1.7 Información sobre el PAC y el SEP.

Existe un grupo de reclamaciones relacionadas con el desconocimiento por parte de la ciudadanía de los efectos en que surte efectos el alta en el PAC o el SEP que han solicitado, y consideran que se les ha informado de forma errónea y han perdido la bonificación establecida, pese a que desde la ATM se ha puesto a disposición de la ciudadanía, en el Portal del contribuyente, una información completa sobre los plazos y efectos para poder obtener la bonificación fijada para el alta en estas modalidades de pago.

2. Impuestos.

2.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

Como consecuencia de la puesta en funcionamiento de la nueva plataforma de gestión de ingresos del Ayuntamiento de Madrid y la migración del sistema informático anterior al nuevo, se han producido modificaciones en las fechas de

cargo de los recibos domiciliados, a la vez que ha producido que determinados recibos de IBI no se hayan enviado por correo postal. Para paliar esta situación, se establecieron mecanismos para que, desde el 22 de noviembre al 30 de noviembre de 2022, se pudieran solicitar (sin cita previa) los recibos del IBI y TRUA en las OAIC. Asimismo, se informó a la ciudadanía que el envío por correo postal y la notificación individual no son obligatorias para el Ayuntamiento, por tratarse de un tributo de carácter periódico, en el que la notificación legal es el anuncio de cobranza que se publica 15 días antes del comienzo del período voluntario de pago (anuncio que se publica tanto en el Boletín Oficial de la Comunidad como en dos periódicos de mayor tirada en el municipio y donde se establecen los medios, formas de pago, período de pago y lugares donde obtener un duplicado de los recibos en el supuesto de que no se hayan recibido en el domicilio fiscal).

Por otra parte, hay que señalar que, como consecuencia de los trabajos de transformación digital de la ATM, han surgido dificultades técnicas que han motivado un retraso en la tramitación de las domiciliaciones previstas para el 30 de noviembre, por lo que el cargo en cuenta del segundo plazo de los recibos acogidos al “Sistema Especial de Pago” se efectuó con algo de retraso, entre los días 19 y 21 de diciembre, sin aplicar recargo alguno.

A pesar de las medidas adoptadas, siguen teniendo entrada en el sistema SyR, numerosas quejas en las que se indica que no les han llegado las cartas informativas del PAC, o que la han recibido tarde, una vez realizado el cargo en sus respectivas cuentas bancarias.

Por otra parte, durante el año 2022 destacan también las quejas referidas al retraso en la actualización de los datos de Catastro, lo que se traduce en que los datos que figuran en el padrón municipal no se encuentren actualizados, y se reclaman recibos a titulares de inmuebles que ya no lo son, al haberse transmitido los mismos en el ejercicio anterior, actuación que produce malestar en el contribuyente, y que provoca en numerosos supuestos, que se solicite la devolución de ingresos, cuando la deuda ha sido abonada. En este sentido, resultaría positivo reforzar la coordinación de la ATM con IAM y la Dirección General de Catastro del Ministerio de Hacienda y Función Pública, con el fin de conseguir una pronta actualización del padrón municipal lo más rápida posible y potenciar a las unidades encargadas de tramitar las devoluciones de ingreso y las solicitudes de compensación motivadas por estos supuestos.

Asimismo, procede destacar que se reciben un número significativo de reclamaciones respecto a las bonificaciones del IBI, especialmente por Familia Numerosa. Con carácter general, alegan que no se les ha aplicado la mencionada bonificación en el Impuesto y genera la presentación de numerosas solicitudes de devolución y compensación. A los contribuyentes que han reclamado en esta materia se les ha informado que tal situación se regularizaría en la liquidación final que se envía al cobro el 15 de diciembre, en la que a la cuota del impuesto se restan las cantidades efectivamente anticipadas y la bonificación correspondiente, y que para el ejercicio 2023 los plazos estarían correctamente calculados.

Además, conviene añadir que el Servicio del IBI, consulta anualmente la base de datos de la Comunidad de Madrid, Consejería de Familia, Juventud y Política Social, para comprobar aquellos títulos que hubiesen caducado en el ejercicio anterior y que reuniendo todos los requisitos que exige la ley, hayan renovado su título, con lo que se puede evitar requerir el aporte de la documentación justificativa de la situación.

En el ámbito de colaboración y coordinación entre administraciones, se ha tenido conocimiento que desde la ATM y la Consejería de Familia, Juventud y Política Social, se han articulado las medidas para el envío y recepción de los ficheros comprensivos de los títulos de familias numerosas vigentes, lo que permitirá una gestión más ágil y eficaz del impuesto, manteniendo y aplicando en los recibos de IBI las bonificaciones concedidas en tanto no se produzca alguna de las causas establecidas por ley para su exclusión, supuesto en el que será la familia la que deberá comunicar esta circunstancia a la Administración regional, quién a su vez lo comunicará a esta administración.

Respecto a la devolución de ingresos en materia de IBI, se recomienda que desde la ATM se adopten medidas tendentes a mejorar el sistema de “*control de excesos*” en aquellos casos en los que el ingreso indebido, normalmente excesivo, se produzca como consecuencia de haber emitido la administración un recibo sin aplicar la bonificación por familia numerosa por causa imputable a la administración.

2.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

A lo largo del año 2022 se han detectado sugerencias y reclamaciones motivadas por la disconformidad de los contribuyentes que son titulares de vehículos carentes de distintivo medioambiental por razón de su antigüedad, que no pueden circular por el término municipal de Madrid, y que solicitan la reducción y o devolución en la cuota del impuesto.

Debe recordarse en relación con este tributo que la Constitución Española otorga la potestad originaria para establecer los tributos exclusivamente al Estado, mediante Ley, así como la regulación de los elementos esenciales de los mismos. De acuerdo con lo indicado, el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales²³ (TRLHL) establece la regulación de los elementos esenciales del IVTM y lo configura como un tributo de exigencia obligatoria para los Ayuntamientos, esto es, en ningún término municipal puede dejar de exigirse el IVTM.

Por otra parte, durante el año 2022 se observa la entrada de reclamaciones tributarias por parte de contribuyentes que se quejan por tener que pagar la totalidad del impuesto cuando lo han dado de baja, solicitando pagar la parte

²³ Artículos 92 a 99.

proporcional. En relación con ello, debe tenerse en cuenta que el IVTM se prorratea²⁴ por trimestres naturales en el caso de alta o baja definitiva del vehículo. En relación con ello, desde la ATM se ha puesto a disposición de la ciudadanía la información **Prorrateo de la cuota**, a través del enlace. [Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica \(IVTM\). Información general - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid](#)

Además, también se producen quejas de contribuyentes que, a pesar de tener domiciliados sus vehículos en otros municipios, y haberlos transferido, siguen recibiendo el recibo del impuesto en Madrid. Esto es así porque no llega al Ayuntamiento comunicación de cambio de domicilio o la baja del vehículo por parte de la Jefatura Provincial de Tráfico. Ante tales circunstancias se recomienda plantear un protocolo de colaboración entre ambas Administraciones, con el objetivo de evitar que se sigan produciendo este tipo de situaciones.

Asimismo, se observa un desconocimiento en la entrada en vigor, duración y requisitos en la aplicación de las exenciones y bonificaciones, especialmente de tipo ambiental (vehículos eléctricos e híbridos), lo que motiva que se presenten reclamaciones solicitando se les continúe aplicando la bonificación en la cuota una vez finalizado el plazo de vigencia para su aplicación. También se han presentado muchas quejas, bien por el retraso o bien por falta de envío, del recibo y/o duplicado solicitado por correo postal (al igual que en el IBI no es obligatorio realizarlo, pero como habitualmente se realiza, los obligados tributarios lo esperan, y al no recibirlos antes de la finalización del periodo voluntario de pago, se quejan por el aumento que supone el importe a pagar como consecuencia del devengo del recargo ejecutivo). Ante este tipo de reclamaciones cabe destacar que desde la ATM se ha realizado una labor informativa que se traduce en la puesta a disposición de una completa información a través de la sede electrónica

2.3. Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) – plusvalía municipal –

Siguen entrando en el sistema SyR reclamaciones referidas a las solicitudes de rectificación de autoliquidaciones y solicitudes de devolución de ingresos indebidos en materia del impuesto sobre el IIVTNU, que traen causa y origen en la falta de resolución expresa y en la tardanza en la ejecución de la devolución de los derechos ya reconocidos a favor de los obligados tributarios (realización material del pago).

En conexión con lo anterior, se advierten las reclamaciones relativas a la falta de resolución expresa de los recursos de reposición interpuestos contra la desestimación presunta de las anteriores y contra las liquidaciones giradas por la administración, y en algunos casos se presentan quejas por el retraso en la

²⁴ Artículo 96.3 del citado TRLRHL “El importe de la cuota del Impuesto se prorrateará por trimestres naturales en los casos de primera adquisición o baja definitiva del vehículo. También procederá el prorrateo de la cuota en los mismos términos en los supuestos de baja temporal por sustracción o robo del vehículo, y ello desde el momento en que se produzca dicha baja temporal en el Registro público correspondiente”.

remisión de los expedientes por la unidad gestora al Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid.

Procede destacar que la inmensa mayoría de las impugnaciones realizadas en materia de IIVTNU, vienen motivadas por la pérdida patrimonial, e inexistencia de incremento de valor de los terrenos, alegaciones a las que se unen a juicio de los reclamantes el carácter confiscatorio del impuesto.

Para poder entender la problemática surgida en torno a este impuesto, se hace necesario acudir a los pronunciamientos jurisprudenciales. En 2017 el Tribunal Constitucional declaró²⁵ la inconstitucionalidad y nulidad de determinados preceptos del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, pero solo en la medida en que sometían a tributación situaciones de inexistencia de incremento de valor. La problemática producida fue inicialmente despejada por el Tribunal Supremo²⁶ en la medida en que aclaró que los artículos afectados por la sentencia del Tribunal Constitucional no serían aplicables únicamente en las situaciones inexpresivas de incremento de valor y, consecuentemente, perfectamente aplicables en las situaciones que sí expresasen dicho aumento de valor. Por tanto, corresponde al sujeto pasivo probar la inexistencia de plusvalía, para valorar la procedencia o no de la liquidación del IIVTNU.

Dichas resoluciones judiciales motivaron una avalancha de solicitudes de revisión y devolución de ingresos indebidos en la ATM, que están siendo atendidas por riguroso orden de presentación, por exigencia del artículo 71 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En la evolución jurisprudencial de este impuesto es importante también la declaración de inconstitucionalidad²⁷ del artículo 107.4 del TRLHL en aquellos supuestos en los que la cuota tributaria resultante fuese superior al incremento patrimonial obtenido por el contribuyente en la parte que excede del beneficio realmente obtenido.

Tras la sentencia del Tribunal Constitucional de octubre de 2021²⁸, se tuvo que adaptar el TRLRHL a la reciente jurisprudencia del Tribunal Constitucional respecto del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

Por lo expuesto, debemos señalar que la tramitación de los recursos, rectificaciones de autoliquidaciones y solicitudes de devolución de ingresos presentadas en materia del IIVTNU, se han visto seriamente afectadas y

²⁵ STC de 11 de mayo de 2017 (publicada el 15 de junio de 2017)

²⁶ STS de casación, de fecha 9 de julio de 2018 (n.º 1.163/2018)

²⁷ STC 126/2019, de 31 de octubre

²⁸ La STC 182/2021 del Tribunal Constitucional, de 26 de octubre de 2021, dictada en la cuestión de inconstitucionalidad núm. 4433- 2020, declara la inconstitucionalidad y nulidad de los arts. 107.1, segundo párrafo, 107.2.a) y 107.4 del TRLHL, y su expulsión del ordenamiento jurídico,

retrasadas, en primer lugar, por el incumplimiento del legislador estatal, único competente para afrontar el cometido de modificar el TRLRHL, del mandato del Tribunal Constitucional de reformar la normativa en vigor y, en segundo lugar, por el plazo tan dilatado desde el dictado de las sentencias del Tribunal Constitucional del 2017 y 2019, hasta la STC 182/21, de 26 de octubre.

Asimismo, procede poner de manifiesto que la última sentencia del Tribunal Constitucional de 2021 ha planteado una controversia de calado a la hora de determinar desde cuándo deben tener lugar los efectos anulatorios recogidos en ella (si desde la fecha de la sentencia - 26 de octubre de 2021- o desde el día de su publicación - 25 de noviembre de 2021-).

Durante el 2022 las numerosas solicitudes de revisión presentadas entre ambas fechas, ha provocado que se agravase el retraso en la resolución de los expedientes en tramitación, contestándose a los contribuyentes que reclamaban ante la falta de resolución expresa, que desde la ATM se estaba trabajando en profundidad para realizar todas las actuaciones necesarias para, por una parte, dar cumplimiento a citada STC 182/21 y, por otra parte, seguir tramitando expedientes con toda la celeridad posible. También se les ha informado que la última sentencia del Tribunal Constitucional ha limitado los efectos de lo que se ha de considerar inconstitucional, declarando que todas aquellas situaciones (autoliquidaciones o liquidaciones) que no se hubieran recurrido hasta el 26 de octubre de 2021 se deben considerar consolidadas, es decir, que no son susceptibles de devolución ni de otro tipo de variación.

Por último, la problemática suscitada en relación con los efectos de la STC 122/2021 ha quedado definitivamente zanjada por el Tribunal Supremo²⁹ al establecer como doctrina jurisprudencial, que las liquidaciones provisionales o definitivas por IIVTNU que no hubieran sido impugnadas antes del 26 de octubre de 2021, no podrán ser impugnadas con fundamento en la declaración de inconstitucionalidad efectuada en ella, al igual que tampoco podrá solicitarse con ese fundamento la rectificación, de autoliquidaciones respecto a las que aún no se hubiera formulado tal solicitud en el momento de dictarse la STC 26 de octubre de 2021.

En el concreto ámbito de este impuesto, resulta conocido el impulso de medidas especialmente adoptadas por la ATM para afrontar la resolución de los numerosos expedientes instados por los obligados tributarios en materia del IIVTNU (tales como la creación de grupos especiales para su tramitación). No obstante, el efecto producido por la STC 182/21, de 26 de octubre, traducido en la presentación de un elevadísimo número de recursos de reposición, solicitudes de rectificación de autoliquidaciones y de devolución de ingresos indebidos, procedimientos especiales de revisión, y reclamaciones económico-administrativas, genera incertidumbre, inquietud y malestar entre los contribuyentes, como consecuencia del retraso en la resolución expresa de los recursos y reclamaciones presentadas,

²⁹ [Sentencia de 12 de julio núm. 978/2023 \(Recurso de Casación núm. 4701/2022\)](#)

lo que se traduce en un aumento de la litigiosidad, de las quejas y de las demandas de información sobre el estado de tramitación de dichos procedimientos.

En este sentido, podría valorarse la posibilidad de desarrollar una campaña en la que, por un lado, se dé a conocer a los contribuyentes a quién le corresponde la regulación del impuesto y su adecuación constitucional y, por otro, se informe sobre la puesta en marcha de medidas para lograr que, en los casos en que proceda el reconocimiento del derecho, el pago material de las devoluciones se realice en el menor tiempo posible.

Como refuerzo a las recomendaciones anteriores, podría valorarse la posibilidad de asignar medios personales a los Servicios encargados de tramitar los recursos de reposición, las solicitudes de rectificación de autoliquidaciones y de devolución de ingresos indebidos que se formulen en concepto de IIVTNU, a fin de poder cumplir con la obligación de resolver de forma expresa y conseguir así un doble objetivo: dar satisfacción a los contribuyentes en el ejercicio legítimo de sus derechos y proyectar una actuación de transparencia y calidad reduciendo los tiempos de respuesta y elaborar en plazo los informes que se soliciten en el ámbito de las SYRT, sin que esta última actuación interfiera en el normal funcionamiento de los servicios y en la tramitación de los procedimientos.

También se han detectado reclamaciones en las que los obligados tributarios instan de la administración la aplicación del sistema de estimación directa del incremento de valor (es decir, por comparativa de valores declarados o comprobados en la adquisición y transmisión) y se quejan por la falta de respuesta por parte del Ayuntamiento, que responde indicando que el sistema de gestión del impuesto es de autoliquidación. A los contribuyentes que han planteado esta cuestión también se les ha informado que la Administración dispone de un plazo de cuatro años para practicar la correspondiente liquidación tributaria.

En conclusión, la regulación del impuesto y los distintos pronunciamientos fijados por el Tribunal Constitucional y por el Tribunal Supremo han generado y generan dudas en la legítima confianza y la previsibilidad en sus efectos, entendida como la expectativa razonablemente fundada del ciudadano/a de cuál ha de ser la actuación de la administración en la aplicación del Derecho, lo que ha producido una gran litigiosidad en la materia, con el consiguiente coste financiero para la administración local.

También se han presentado peticiones de información sobre el método de determinación y cuantificación de la base imponible del IIVTNU. En estos casos se informa que la ATM ha puesto a disposición de los contribuyentes una calculadora que les permite conocer si hay incremento de valor del terreno en la transmisión y valorar cuál es la base imponible más favorable a sus intereses antes de practicar la autoliquidación de la plusvalía municipal. La nueva regulación de la plusvalía municipal establece dos metodologías de cálculo de la base imponible:

- el sistema objetivo: base imponible = el valor catastral del terreno x coeficiente;
- el sistema de estimación directa de incremento de valor: base imponible = comparativa del valor del terreno declarado o comprobado en la adquisición y en la transmisión.

Procede indicar que desde el día 2 de noviembre de 2022 se ha puesto a disposición de los contribuyentes, a través de la oficina virtual de tributos, la posibilidad de la autoliquidación por el sistema de estimación directa junto con el método objetivo. Ambas metodologías de cálculo también se ofrecen en las OAIC (con cita previa).

Como conclusión, hay que poner de manifiesto el notable esfuerzo realizado por el Servicio del Impuesto de Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana a lo largo del ejercicio 2022, a pesar del gran volumen de solicitudes de revisión y devolución de ingresos indebidos acumulado al que se han añadido las nuevas como consecuencia de la STC 182/21, de 21 de octubre, que venían provocando un considerable retraso en la resolución de estas solicitudes, las cuales están siendo atendidas por riguroso orden de presentación, tal y como exige el art. 71 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Se ha de hacer especial mención a que ha intensificado notablemente los esfuerzos en esa tarea, de tal suerte que en el 2022 se devolvieron 83.263.177,63€, incrementándose en ese ejercicio la agilidad en la devolución.

3. Tasas.

3.1. En relación con la Tasa del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)

Durante el primer trimestre del ejercicio 2022 se han observado reclamaciones motivadas por los problemas relacionados con las altas, bajas y renovaciones de la tasa de residentes y comerciales.

También se detecta un problema reiterado en la atención telefónica a través del 010, consistente en la gran dificultad o imposibilidad de contactar con dicho servicio y obtener cita previa.

Por otra parte, se han incorporado al sistema solicitudes relativas al problema en la visualización de la activación del pago a través del formulario telemático porque una vez realizado el pago de la tasa, no se recibe una confirmación, lo cual genera inquietud en el contribuyente.

Por último, otro grupo de reclamaciones ponen de manifiesto que se producen bajas automáticas no solicitadas lo que conlleva la imposición de sanciones e incidencias en las domiciliaciones por cambio de domicilio, lo que motiva se solicite la devolución de la tasa.

Finalmente, destacar que, en el ámbito de esta Tasa, se observa una importante disminución en las incidencias relacionadas con las altas, bajas y renovaciones de la tasa de residentes y comerciales, lo que implica que por el departamento gestor se han adoptado las medidas necesarias para solventar las incidencias que se venían produciendo en ejercicios anteriores.

3.2 En relación con la Tasa por utilización privativa y aprovechamiento especial del dominio público local (vallas, andamios y similares),

Se han detectado quejas referidas con la Instalación de contenedores y/o sacos de Residuos de Construcción y Demolición (R.C.D.) en las que se ponen de manifiesto que se producen errores en la página web (por ejemplo, en la señalización de la ubicación del contenedor), mensajes de imposibilidad de cálculo del importe, no recogida de datos y período de ocupación y errores generales de tramitación. Todas estas incidencias redundan en el malestar de los contribuyentes que manifiestan que el mal funcionamiento de la tramitación en línea de esta tasa para la comunicación de instalación de contenedores de escombro en la vía pública perjudica su trabajo, ya que no pueden comenzar las obras contratadas.

Se propone que el servicio gestor de esta Tasa y el Servicio de Tecnología de la ATM se coordinen para mejorar el funcionamiento de este formulario.

4. Precios Públicos. (Se incluyen en esta Memoria pese a no presentar naturaleza de ingresos tributarios). Son ingresos que se configuran como contraprestaciones pecuniarias que se satisfacen por la prestación de servicios o la realización de actividades efectuadas en régimen de Derecho público cuando, prestándose tales servicios o actividades por el sector privado, sean de solicitud voluntaria por parte de los administrados.

4.1. En relación con los precios públicos exigidos por el funcionamiento de los Centros Deportivos Municipales.

Los motivos de las reclamaciones tienen su origen en que las personas usuarias no ha podido disfrutar de los servicios reservados (generalmente, por motivos climatológicos o personales), produciéndose quejas por las dificultades con las que se encuentran las personas usuarias que pretenden cambiar o anular sus reservas a través de la aplicación y de la página web, por la tardanza en la tramitación de las solicitudes de devolución de ingresos, por la exigencia en el pago de la matrícula en algunos polideportivos por una actividad anual cuando están pagando un bono reducido durante todo el año, por la falta de información sobre los periodos de cierre de algunas piscinas y, finalmente, por la venta a través de la App de entradas para instalaciones que se encuentran cerradas o inoperativas.

En los casos afectados por motivos climatológicos o personales se informa que no existe derecho a devolución, ya que el actual Acuerdo de Precios Públicos por la prestación de servicios en centros deportivos municipales y casas de baños establece que una vez adquirida la entrada no existe el derecho a devolución alguna del pago realizado, salvo en los supuestos en los que, por causas imputables

al centro deportivo municipal, el servicio no se preste, se les recomienda comprobar la opción habilitada en la aplicación antes de realizar y aceptar el pago, y se les informa que se está trabajando con el propósito de mejorar dicho sistema de reservas, para que un futuro, exista la posibilidad de modificar o anular las mismas.

4.2. En relación los precios públicos por Prestaciones de servicios para actividades sociales-culturales y de esparcimiento

Durante este ejercicio se han seguido recibiendo quejas referentes a la actividad que se desarrolla en los centros culturales municipales de los Distritos, motivadas, entre otras cuestiones, por la falta de profesorado o la idoneidad de este, la modificación de los niveles de los cursos o talleres una vez iniciados y la inadecuación del contenido de los cursos a su denominación. Ante tales circunstancias se reclama la devolución de los importes abonados al considerar que se trata de un ingreso indebido. Así, con independencia de que dicha devolución únicamente proceda cuando el servicio o actividad no se preste por causas imputables a la administración, se considera conveniente realizar una mayor labor de planificación y control de los cursos impartidos, así como del personal docente asignado.

Por último, señalar que en este ámbito se considera conveniente la articulación de un plan de actuación que refuerce los medios personales existentes que permitan tramitar con mayor agilidad los expedientes de devolución de ingresos con origen en los referidos precios públicos.

5. Recaudación ejecutiva.

Por resultar materia especialmente relevante y común a todos los ingresos de derecho público del ayuntamiento (tributarios y no tributarios) y por la importancia de las reclamaciones formuladas por la ciudadanía en relación con la insuficiente información recibida tras la práctica de los embargos, resultaría conveniente coordinar a través de la Subdirección General de Recaudación, los medios adecuados que amplíen y mejoren la información que se envía en las Providencias de Apremio, en la Prelación de Bienes y en las Diligencias de Embargo, de manera que se remita al obligado al pago una información clara y lo más completa posible respecto de las deudas que traen causa y origen en el procedimiento de apremio y/o en el embargo practicado.

Dentro de la submateria embargos es necesario mencionar aquéllas que plantean que no han sido respetados los límites previstos en la ley³⁰, cuando en la cuenta afectada por el embargo se efectúe habitualmente el abono de sueldos, salarios o pensiones. Como respuesta a los deudores embargados se les informa que en las ordenes de embargo emitidas por la ATM, se advierte a la entidad bancaria de que, en el momento de realizar los embargos ordenados, se deben tener en cuenta las limitaciones establecidas.

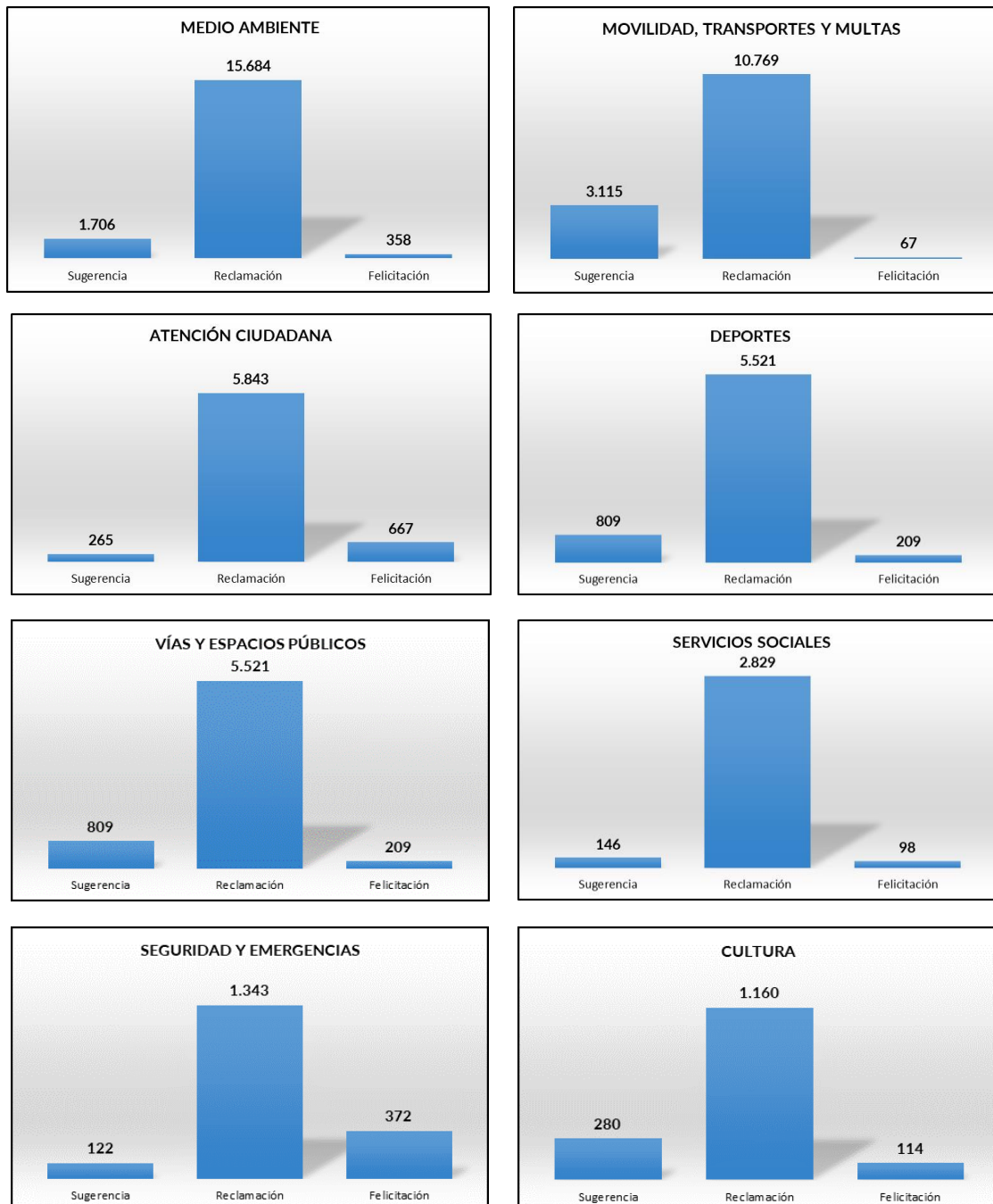
³⁰ Artículo 171.3 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria precepto en el que se regulan las limitaciones establecidas en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil

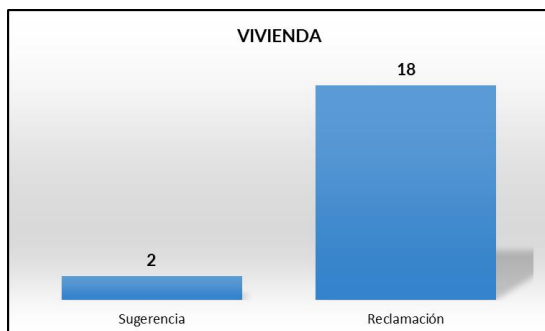
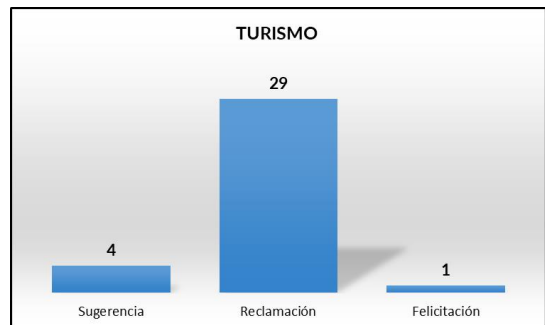
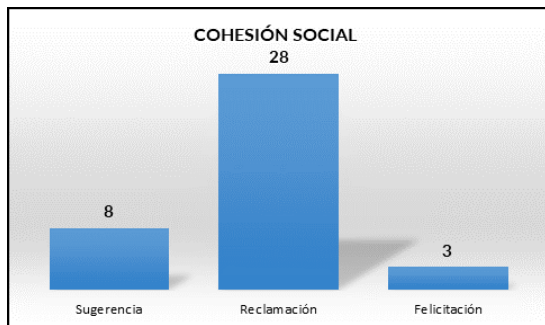
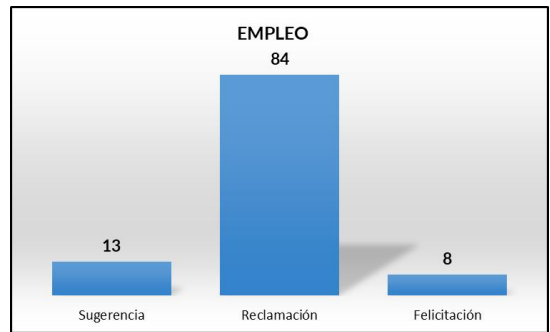
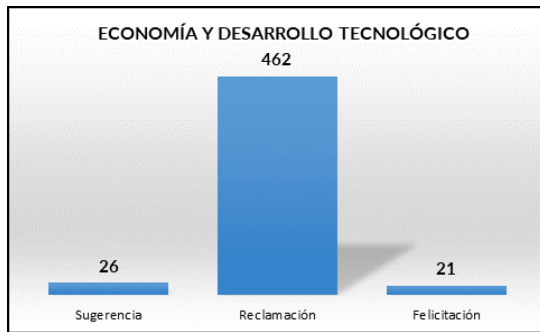
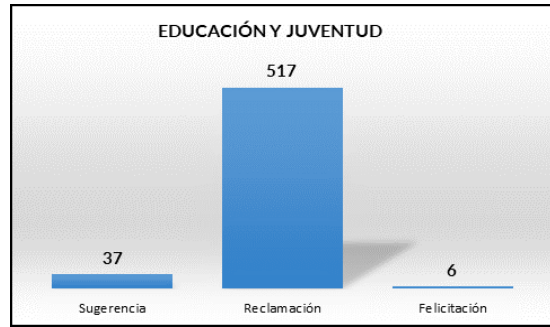
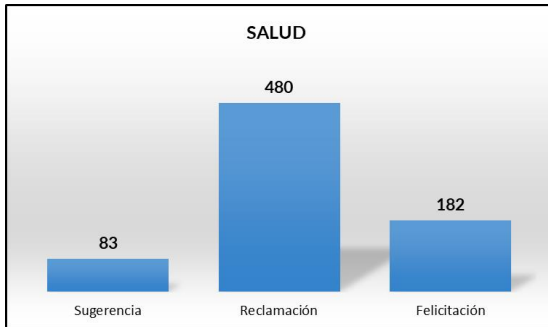
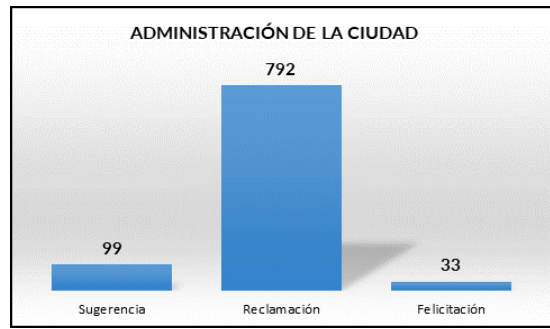
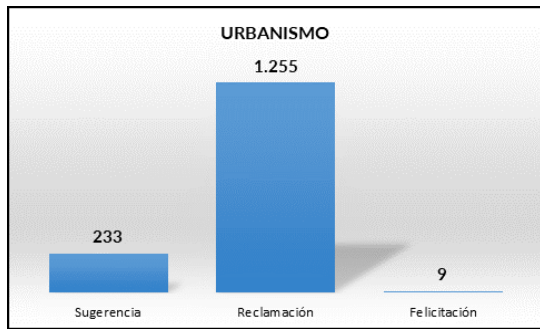
En el caso de que se produzcan reclamaciones y, ante la oportuna queja del interesado, se le solicitan desde la ATM una serie de documentos para determinar la procedencia y naturaleza de las cantidades embargadas y, en el supuesto de que estuviesen dentro de los ingresos considerados legalmente como inembargables, se da orden a la entidad bancaria para la liberación de dichos importes total o parcialmente, según corresponda.

Respecto a esta cuestión, consideramos de interés que la ATM se dirija a las entidades financieras y les recuerde la obligación de observar los límites fijados por la Ley.

ANEXOS DE DATOS

Anexo 1 – SyR Generales: tipos de solicitudes por materias





Anexo 2 – SyR Generales: evolución materias/submaterias

Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	VARIACIÓN % 2022/2021
Medio ambiente	Limpieza urbana y equipamientos	5.877	6.472	3.901	4.544	5.083	3.630	6.404	4.510	-29,58%
	Zonas verdes de barrio o distrito	2.723	3.322	3.609	4.079	3.766	3.933	3.781	3.926	3,83%
	Recogida de residuos	2.388	3.571	4.229	4.487	5.186	4.244	3.557	3.588	0,87%
	Arbolado de alineación	2.384	3.289	3.831	4.110	3.957	3.943	3.177	3.111	-2,08%
	Biodiversidad	--	--	--	--	585	510	818	412	-49,63%
	Parques históricos, singulares y forestales	546	586	547	1.024	704	1.144	813	830	2,09%
	Agua	503	596	698	637	552	514	643	459	-28,62%
	Ruidos	412	644	631	865	752	389	462	482	4,33%
	Tratamiento y eliminación de residuos	544	426	1.014	2.358	1.440	366	256	173	-32,42%
	Zonas verdes de titularidad no municipal	106	155	163	210	253	217	213	140	-34,27%
	Calidad del Aire	910	1.152	585	589	401	110	64	43	-32,81%
	Energía	30	24	53	78	52	30	32	38	18,75%
	Educación ambiental	220	190	141	46	55	22	15	20	33,33%
	Sostenibilidad	33	29	78	33	57	11	13	7	-46,15%
	Contaminación lumínica	10	5	7	21	17	17	11	8	-27,27%
Gestión Consumo de agua en espacios públicos	48	3	0	0	2	1	2	1	-50,00%	
Total	16.734	20.464	19.487	23.081	22.862	19.081	20.261	17.748	-12,40%	
Movilidad, transportes y multas	SER	4.311	3.676	3.751	2.965	3.233	2.893	2.467	3.504	42,03%
	Planeamiento viario	724	1.096	2.580	1.792	1.886	1.573	2.440	2.347	-3,81%
	Señalización de tráfico	1.196	1.445	1.600	1.616	1.617	1.102	1.571	1.272	-19,03%
	BICIMAD	3.730	1.856	782	887	1.242	1.077	802	137	-82,92%
	Madrid Central	--	--	--	658	27.329	1.037	272	--	--
	Ocupación de la vía pública	438	821	631	518	593	864	1.119	1.094	-2,23%
	Transportes públicos	424	427	662	1.276	1.285	661	632	614	-2,85%
	Aparcamientos en la vía pública	455	583	1.113	983	842	612	879	1.071	21,84%
	Agentes de movilidad	156	195	224	613	778	482	631	568	-9,98%
	Aparcamientos cerrados	265	272	258	315	255	461	739	821	11,10%
	Multas	1.212	1.461	1.446	730	542	378	653	1.131	73,20%
	Tráfico	682	708	498	534	372	130	225	216	-4,00%
	Madrid 360	--	--	--	--	20	4	264	1.115	322,35%
	APR	781	950	600	504	14	1	4	0	-100,00%
	Grúas	14	14	7	0	3	1	8	0	-100,00%
Infraestructuras: proyectos y obras	--	--	--	--	--	--	4	61	1.425,00%	
Total	14.388	13.504	14.152	13.391	40.011	11.276	12.710	13.951	9,76%	
Deportes	Uso libre de instalaciones deportivas	2.548	3.955	4.129	4.976	4.363	3.522	4.582	5.653	23,37%
	Clases y Escuelas Deportivas	1.527	1.434	1.344	957	1.671	321	798	763	-4,39%
	Torneos, Competiciones y Pruebas	107	79	81	57	118	54	119	70	-41,18%
	Promoción Deportiva	53	49	74	54	100	27	23	42	82,61%
	Servicios de Medicina Deportiva	4	7	4	15	16	1	2	11	450,00%
Diagnóstico/Plan Estratégico Deporte de Base	--	4	2	--	--	--	--	--	--	
Total	4.239	5.528	5.634	6.059	6.268	3.925	5.524	6.539	18,37%	
Atención ciudadana	Teléfono 010	803	783	906	1.090	1.205	1.209	1.173	1.738	48,17%
	Sede Electrónica	387	457	579	472	1.174	1.176	1.274	1.778	39,56%
	Oficinas de Atención al Ciudadano	673	745	759	952	1.766	764	618	2.292	270,87%
	Registro electrónico	--	141	81	111	182	245	197	75	-61,93%
	Página Web	510	607	448	323	214	139	217	285	31,34%
	Avisos Madrid	--	--	--	11	44	138	87	115	32,18%
	Cita previa	41	47	57	103	61	78	468	209	-55,34%
	Otras dependencias municipales	119	75	175	129	106	77	101	156	54,46%
	SYR	29	61	63	61	163	55	39	25	-35,90%
	Chat en línea	--	--	--	--	1	31	44	49	11,36%
	Registro presencial	--	51	40	38	33	29	44	38	-13,64%
	Redes Sociales	14	4	3	26	40	21	14	10	-28,57%
	Aplicación de pago	3	30	27	9	3	3	8	5	-37,50%
Registros	43	9	0	--	--	--	--	--	--	
Participación ciudadana	14	--	--	--	--	--	--	--	--	

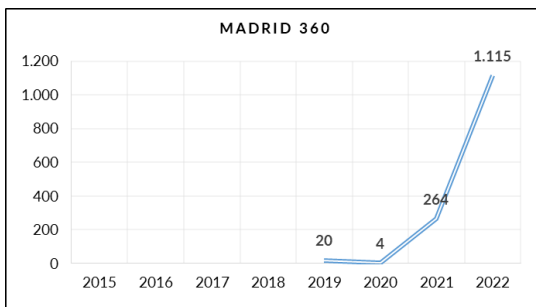
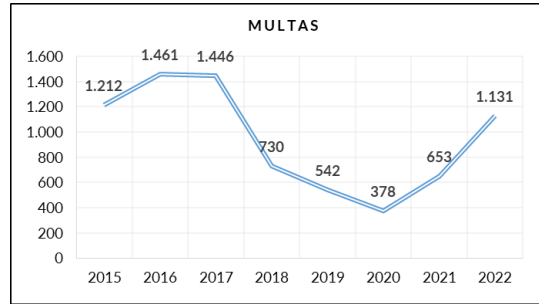
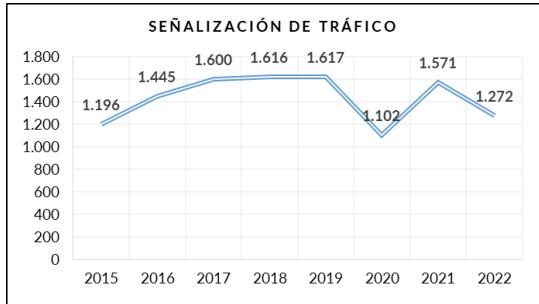
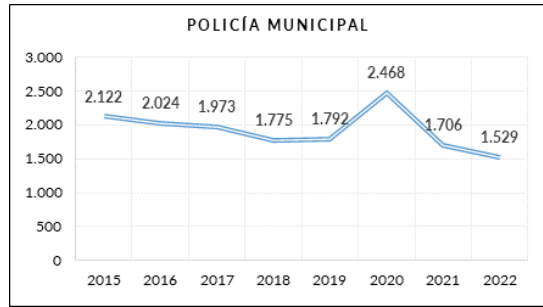
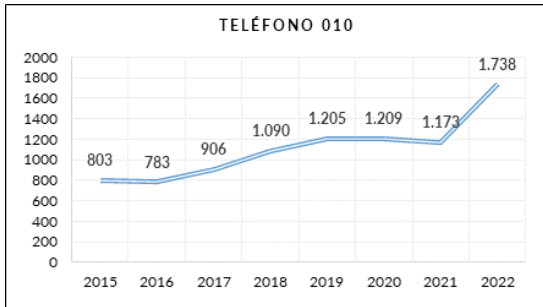
Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	VARIACIÓN % 2022/2021
	Total	2.636	3.010	3.138	3.325	4.992	3.965	4.284	6.775	58,15%
Vías y espacios públicos	Aceras y calzadas	1.262	1.981	3.219	3.698	3.487	1.861	1.738	1.917	10,30%
	Mobiliario Urbano	927	1.062	1.214	1.184	1.480	1.042	631	774	22,66%
	Alumbrado	495	414	387	498	681	383	440	252	-42,73%
	Áreas recreativas	160	229	402	455	551	362	479	491	2,51%
	Carril bici	193	124	209	95	78	107	117	58	-50,43%
	Señalización de calles y lugar de interés	243	278	305	175	274	98	104	92	-11,54%
	Pasarelas peatonales y pasos elevados o a distinto nivel para peatones y vehículos	77	118	91	654	93	55	44	18	-59,09%
	Intercambiadores de transporte	3	0	0	--	1	1	0	0	--
	Marquesinas y Mupis	39	110	57	16	13	0	0	0	--
	Obras de remodelación	--	--	--	21	126	0	0	0	--
	Publicidad en espacios públicos	0	0	205	223	100	0	0	0	--
	Total	3.399	4.316	6.089	7.019	6.884	3.909	3.553	3.602	1,38%
Servicios sociales	Samur Social	396	406	591	706	734	869	195	--	--
	Atención Social Primaria	206	325	397	602	564	551	850	787	-7,41%
	Servicios de ayudas a domicilio	362	388	422	329	438	546	383	494	28,98%
	Ayudas sociales	623	422	416	414	352	536	448	213	-52,46%
	Centros municipales de mayores (de ocio)	292	212	331	657	426	147	189	353	86,77%
	Teleasistencia	118	92	107	163	129	138	122	82	-32,79%
	Centros de día (asistenciales)	87	96	133	174	87	129	124	85	-31,45%
	Atención a la dependencia	17	32	29	28	36	74	66	72	9,09%
	Servicios para familia, infancia y adolescencia	--	--	--	--	41	44	67	103	53,73%
	Programas municipales	99	18	6	21	9	11	17	21	23,53%
	Centros municipales de integración	3	6	6	17	6	3	4	0	-100,00%
	Voluntariado	3	9	1	--	--	2	7	15	114,29%
	Políticas de integración	--	--	--	--	--	--	384	819	113,28%
	Intervenciones de emergencia social	--	--	--	--	--	--	10	29	190,00%
	Centros de apoyo a la familia CAF	21	11	5	38	20	--	--	--	--
	Servicio de Ayuda a Domicilio (SAF)	--	--	--	66	8	--	--	--	--
	Centros de atención a la infancia CAI	24	7	17	36	7	--	--	--	--
	Puntos de Encuentro Familiar (PEF)	--	--	--	11	7	--	--	--	--
	Centros municipales para familias y menores	8	15	8	4	5	--	--	--	--
	Centros Residenciales Familia y Menores	--	--	--	--	5	--	--	--	--
Centros de Día (infantiles)	--	--	--	1	1	--	--	--	--	
Centros para Adolescentes (ASPA)	--	--	--	2	--	--	--	--	--	
Servicio de Educación Social	5	2	1	--	--	--	--	--	--	
	Total	2.264	2.041	2.470	3.269	2.875	3.050	2.866	3.073	7,22%
Seguridad y emergencias	Policía Municipal	2.122	2.024	1.973	1.775	1.792	2.468	1.706	1.529	-10,38%
	SAMUR	111	74	162	185	159	104	159	258	62,26%
	Bomberos	35	50	60	41	36	50	55	50	-9,09%
	Protección Civil	10	25	19	9	10	4	58	0	-100,00%
	Total	2.278	2.173	2.214	2.010	1.997	2.626	1.978	1.837	-7,13%
Educación y juventud	Escuelas Infantiles	74	60	122	158	148	244	166	117	-29,52%
	Centros educativos municipales	43	46	92	79	85	169	117	77	-34,19%
	Colegios Públicos	154	97	259	395	79	85	1.109	237	-78,63%
	Centros abiertos	135	186	161	102	101	19	59	56	-5,08%
	Campamentos	49	47	40	64	58	16	33	46	39,39%
	Juventud	39	28	37	15	25	15	23	12	-47,83%
	Actividades Educativas	15	19	7	15	15	5	10	15	50,00%
Total	509	483	718	828	511	553	1.517	560	-63,09%	
Cultura	Actividades en Centros Culturales de los distritos	1.019	953	1.088	974	987	735	580	738	27,24%
	Bibliotecas	586	547	496	861	743	329	383	408	6,53%
	Otras infraestructuras culturales	104	122	106	107	63	76	39	44	12,82%
	Actividades Culturales en medio abierto	220	385	340	463	681	73	150	172	14,67%
	Promoción y Proyectos Culturales	101	95	112	91	142	65	90	49	-45,56%
Monumentos	53	35	60	28	50	55	43	51	18,60%	

Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	VARIACIÓN % 2022/2021
	Museos	21	22	33	36	28	29	29	18	-37,93%
	Gestión solicitudes en Centros Culturales	1.019	58	16	177	44	8	27	11	-59,26%
	B.E. Biblioteca Musical Víctor Espinós	--	--	--	--	10	7	1	9	800,00%
	B.E. Hemeroteca Municipal	--	--	--	--	9	6	15	9	-40,00%
	B.E. Archivo de la Villa	--	--	--	--	1	5	6	26	333,33%
	Archivos	8	12	6	12	5	1	1	0	-100,00%
	Bibliotecas especializadas	16	17	12	23	14	--	--	--	---
	B.E. Imprenta Municipal	--	--	--	--	7	0	0	3	---
	B.E. Biblioteca Histórica Municipal	--	--	--	--	3	0	0	16	---
Total	3.147	2.246	2.269	2.772	2.787	1.389	1.364	1.554	13,93%	
Urbanismo	Licencias Urbanísticas	1.067	1.159	641	407	426	348	448	393	-12,28%
	Obras e Infraestructuras	--	--	--	--	43	238	344	519	50,87%
	Patrimonio Municipal Suelo	--	--	9	215	215	175	184	169	-8,15%
	Arquitectura del espacio público	--	--	--	--	29	155	122	82	-32,79%
	Control de la urbanización	--	--	--	--	50	120	41	61	48,78%
	Control de la edificación	197	178	266	122	102	110	102	88	-13,73%
	Gestión Urbanística	260	339	234	118	133	41	54	141	161,11%
	Planeamiento urbanístico	168	267	231	114	85	24	26	41	57,69%
	Cartografía	--	--	1	10	24	10	5	3	-40,00%
Total	1.692	1.943	1.382	986	1.107	1.221	1.326	1.497	12,90%	
Administración de la ciudad y hacienda	Padrón de Habitantes	174	198	167	118	167	367	305	228	-25,25%
	Otros	335	317	311	252	459	354	467	520	11,35%
	Responsabilidad patrimonial	13	23	34	65	34	52	49	67	36,73%
	Participación Ciudadana	69	205	314	93	104	37	74	40	-45,95%
	Transparencia	14	16	11	13	13	14	16	10	-37,50%
	Elecciones y Censo Electoral	68	48	1	2	234	12	79	6	-92,41%
	Tributos	5	5	2	9	7	8	2	3	50,00%
	Gestión Económica-Financiera	18	13	17	16	9	7	5	7	40,00%
	Estadística ciudad de Madrid	8	8	6	2	2	3	2	1	-50,00%
	Gestión de la Acción Social	--	1	0	2	1	2	1	1	0,00%
	Coordinación	9	1	8	6	6	1	2	40	1900,00%
	Gestión formación personal municipal	--	1	1	0	0	1	0	1	---
	Relaciones Públicas	2	--	1	1	--	--	--	--	---
Total	715	836	873	579	1.036	858	1.002	924	-7,78%	
Salud	Prevención y Promoción de la Salud	121	231	175	112	147	722	164	260	58,54%
	Plagas	497	398	373	305	209	234	217	250	15,21%
	Protección animal	193	191	267	302	2.244	150	297	169	-43,10%
	Salud Ambiental	51	49	40	38	26	17	14	15	7,14%
	Adicciones	70	56	36	63	44	16	20	32	60,00%
	Seguridad Alimentaria	21	20	19	10	15	16	5	5	0,00%
	Sanidad mortuoria	--	--	--	--	--	5	0	1	---
	Expedientes sancionadores	44	48	7	7	2	4	3	12	300,00%
	Actividades analíticas	1	4	8	0	0	1	1	0	-100,00%
	Agua consumo grifo	9	7	3	4	1	0	1	1	0,00%
	Riesgos laborales	1	--	--	--	--	--	--	--	---
Total	1.008	1.004	928	841	2.688	1.165	722	745	3,19%	
Economía y desarrollo tecnológico	Licencias de actividad	329	228	380	414	403	277	490	392	-20,00%
	Comercio	40	26	52	30	69	93	53	35	-33,96%
	Consumo	59	36	55	55	36	41	63	52	-17,46%
	Desarrollo Empresarial	10	9	3	8	16	19	28	22	-21,43%
	Otros	4	6	5	0	8	3	4	3	-25,00%
	Innovación y Tecnología	6	4	2	5	2	2	0	3	---
	Ferias y Congresos	26	2	2	2	0	0	1	2	100,00%
Total	474	311	499	514	534	435	639	509	-20,34%	
Empleo	Oposiciones y Concursos	16	104	51	121	479	371	96	42	-56,25%
	Promoción del Empleo	97	169	152	142	109	113	94	63	-32,98%
	Total	113	273	203	263	588	484	190	105	-44,74%
Cohesión Social	Violencia de género	5	11	10	26	26	11	13	14	7,69%
	Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual	15	18	24	7	11	8	1	6	500,00%
	Inmigración e integración	34	31	36	19	3	7	19	12	-36,84%
	Promoción de la igualdad	13	21	39	16	32	5	24	7	-70,83%
Total	67	81	109	68	72	31	57	39	-31,58%	
Vivienda	Vivienda	27	24	34	28	20	34	31	20	-35,48%
	Total	27	24	34	28	20	34	31	20	-35,48%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	VARIACIÓN % 2022/2021
Turismo	Otros servicios turísticos	2	2	2	4	152	4	1	22	2100,00%
	Visitas guiadas "Descubre Madrid"	--	--	--	--	--	--	1	10	900,00%
	Información turística	1	2	0	1	1	1	1	2	100,00%
	Total	3	4	2	5	153	5	3	34	1033,33%
Relaciones internacionales	Relaciones Internacionales	3	2	3	1	1	0	1	0	-100,00%
	Total	3	2	3	1	1	0	1	0	-100,00%
Construcción e infraestructuras	Gran Vía	--	--	4	118	14	--	--	--	--
	Proyecto Madrid Río	--	1	--	--	--	--	--	--	--
	Total	0	1	4	118	14	--	--	--	--
Total		53.696	58.244	60.208	65.157	95.400	50.098	58.028	59.512	2,56%

Anexo 3 – SyR Generales: evolución de las 15 principales submaterias



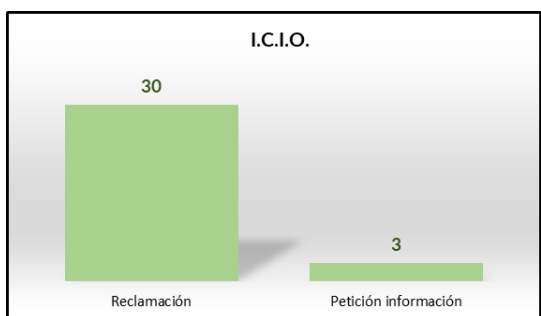
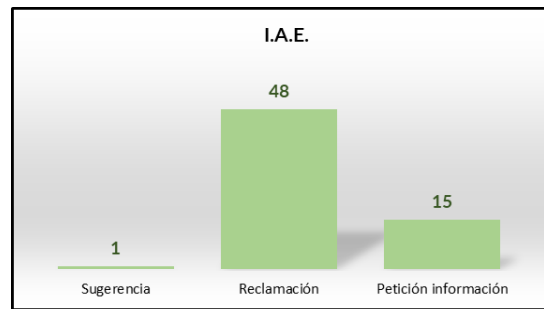
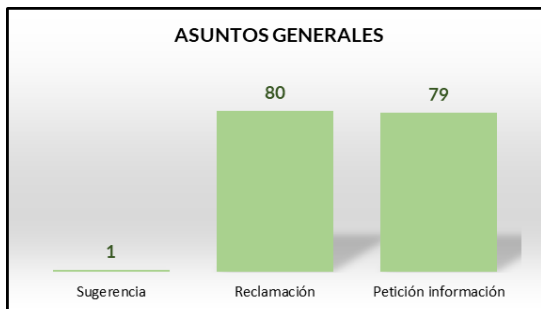
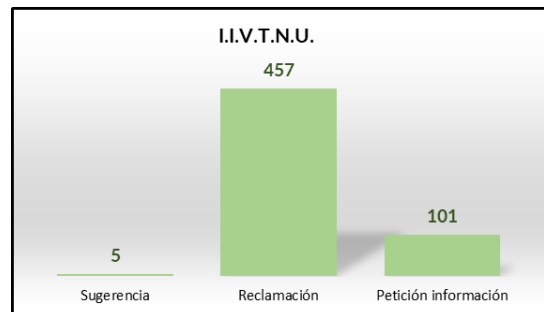
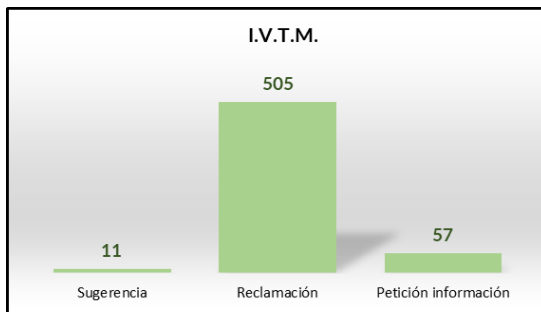
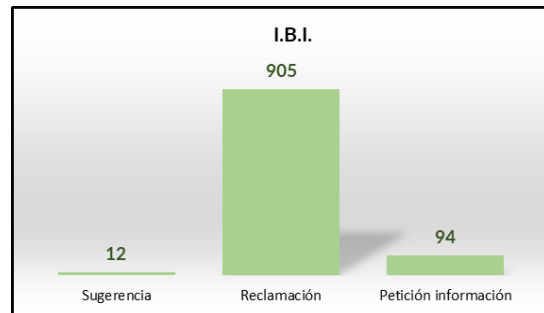
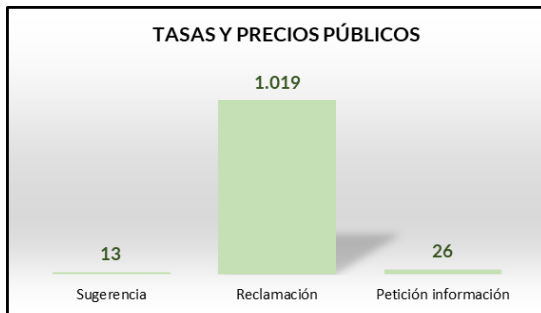
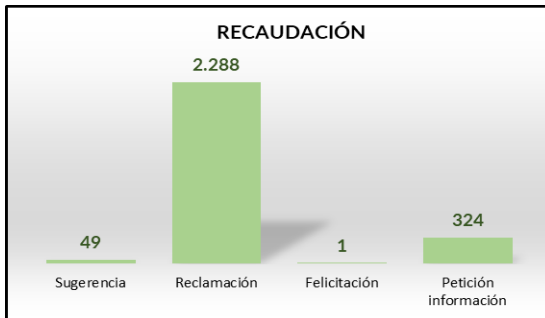


Anexo 4 – SyR Generales: resultados de gestión de las Unidades

UNIDAD GESTORA	Contestada	No admitida	Contestada fuera de plazo	TOTAL TRAMITADO
D.G. DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	8.348	380	20	8.748
D.G. DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES	7.523	827	252	8.602
D.G. DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	4.980	209	34	5.223
D.G. DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	4.101	161	6	4.268
D.G. DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	3.740	90	73	3.903
D.G. DE GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN	3.206	153	493	3.852
D.G. DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS	1.728	367	5	2.100
D.G. DE LA POLICÍA MUNICIPAL	1.090	408	2	1.500
INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	1.123	59	0	1.182
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS	811	35	186	1.032
D.G. DE LA OFICINA DIGITAL	976	20	0	996
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE LATINA	873	2	0	875
D.G. DE DEPORTES	834	25	2	861
D.G. DE INCLUSIÓN SOCIAL	748	89	2	839
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL	792	37	6	835
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA	747	20	6	773
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA-ARAVACA	727	25	8	760
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE ARGANZUELA	701	43	0	744
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO	693	47	1	741
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SALAMANCA	557	48	90	695
MADRID SALUD	385	306	0	691
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL	577	94	0	671
D.G. DE MAYORES	594	19	0	613
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VILLAVERDE	534	16	15	565
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ	492	38	1	531
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SAN BLAS CANILLEJAS	484	36	0	520
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS	489	1	8	498
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MORATALAZ	456	29	0	485
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CENTRO	446	28	5	479
AGENCIA DE ACTIVIDADES	470	7	0	477
D.G. DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	361	44	33	438
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE RETIRO	418	19	0	437
D.G. DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	409	5	3	417
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE TETUÁN	373	19	1	393
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE USERA	339	11	23	373
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMARTÍN	329	6	0	335
D.G. DE FAMILIAS INFANCIA EDUCACIÓN Y JUVENTUD	299	22	3	324
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VICÁLVARO	309	10	5	324
D.G. EMERGENCIAS Y PROTECCIÓN CIVIL	298	7	7	312
D.G. CONTRATACIÓN Y SERVICIOS	267	3	0	270
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE BARAJAS	227	9	0	236
GABINETE DE LA ALCALDÍA	213	11	3	227
D.G. DE GESTIÓN URBANÍSTICA	147	10	30	187
D.G. PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGOMEZ	146	28	0	174
D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL	89	1	6	96
D.G. DE LA EDIFICACIÓN	89	0	0	89
D.G. DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO	70	8	0	78
D.G. DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO	72	0	3	75
D.G. DE SERVICIOS SOCIALES Y EMERGENCIA SOCIAL	70	1	0	71
AGENCIA PARA EL EMPLEO	50	13	0	63
S.G.T. DE PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	51	0	0	51
D.G. DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	50	0	1	51
D.G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	40	0	0	40
S.G.T. ÁREA DE GOBIERNO DE CULTURA Y DEPORTES	23	0	14	37
INSTITUTO MUNICIPAL DEL CONSUMO	36	0	0	36

UNIDAD GESTORA	Contestada	No admitida	Contestada fuera de plazo	TOTAL TRAMITADO
D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN	30	0	0	30
D.G. DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	29	0	0	29
D.G. DE POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO	27	0	1	28
D.G. DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	25	0	1	26
D.G. DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD	21	0	0	21
D.G. DE COMERCIO Y HOSTELERÍA	18	0	1	19
S.G.T. AG MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	16	1	1	18
D.G. DE VIVIENDA REHABILITACIÓN Y REGENERACIÓN	18	0	0	18
C.G. DE MEDIO AMBIENTE	15	0	2	17
C.G. DE FAMILIAS IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	16	0	0	16
D.G. DE PLANEAMIENTO	15	0	0	15
D.G. DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	11	0	4	15
S.G.T. DEL ÁREA DE GOBIERNO DE DESARROLLO URBANO	11	3	0	14
S.G.T. ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y PERSONAL	13	0	0	13
D.G. DE COSTES Y GESTIÓN DE PERSONAL	8	1	0	9
D.G. DE COMUNICACIÓN	5	0	0	5
C.G. DE CULTURA, DEPORTES Y TURISMO	5	0	0	5
D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA	4	0	0	4
D.G. DE POLÍTICA FINANCIERA	2	0	2	4
S.G.T. DE FAMILIAS IGUALDAD Y BIENESTAR SOCIAL	3	0	0	3
S.G.T. VICEALCALDÍA	2	0	1	3
D.G. DE INNOVACIÓN Y ESTRATEGIA SOCIAL	2	1	0	3
D.G. DE ECONOMÍA	2	0	0	2
ASESORIA JURIDICA	0	1	0	1
OFICINA DEL SECRETARIO DE LA JUNTA DE GOBIERNO	1	0	0	1
Total	54.299	3.853	1.360	59.512

Anexo 5 – SyR Tributarias: tipos de solicitudes por materias



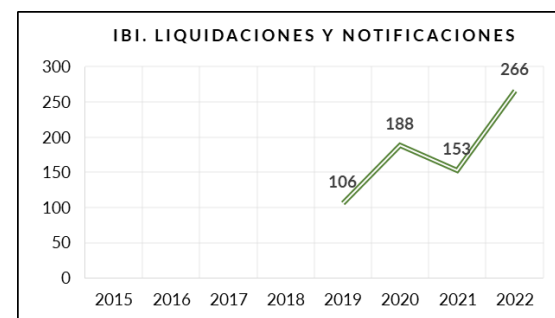
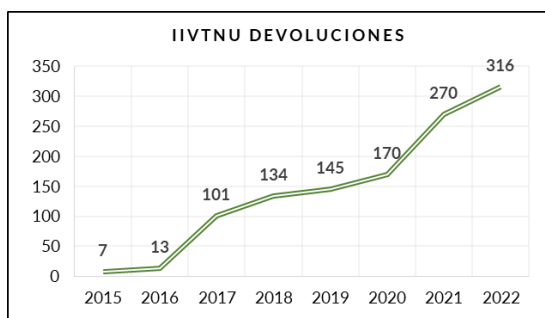
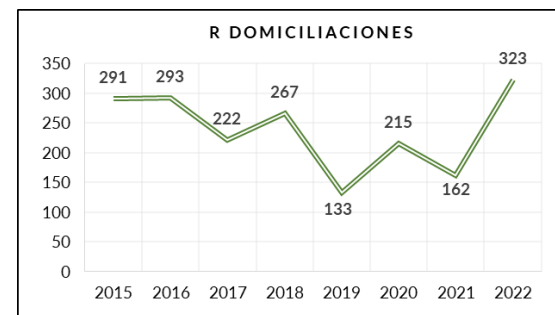
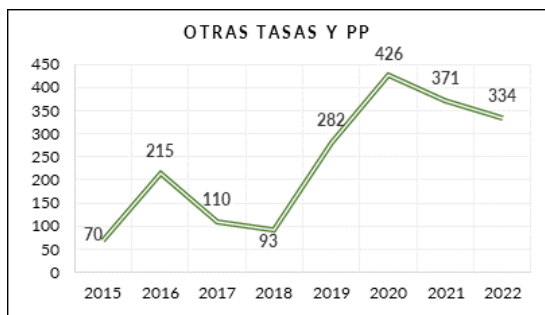
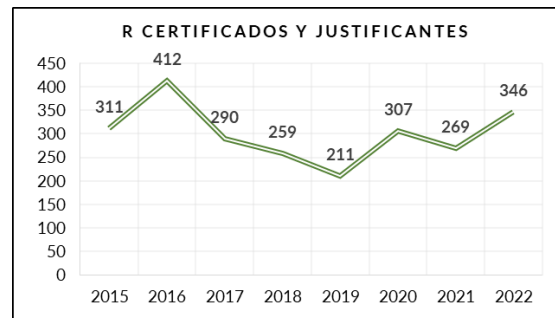
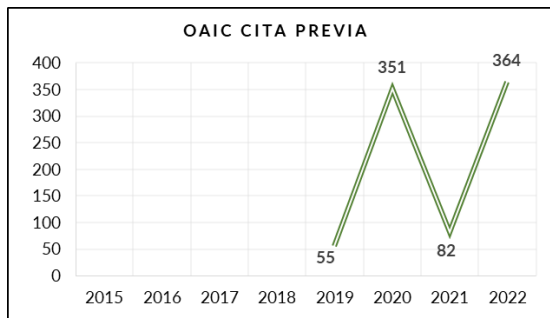
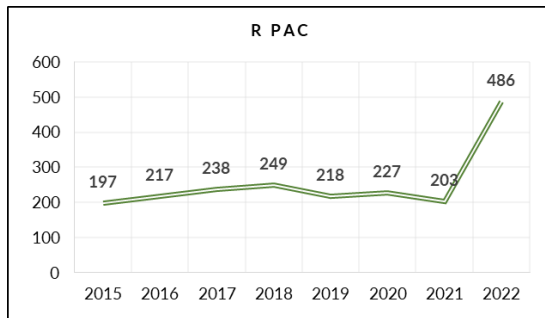
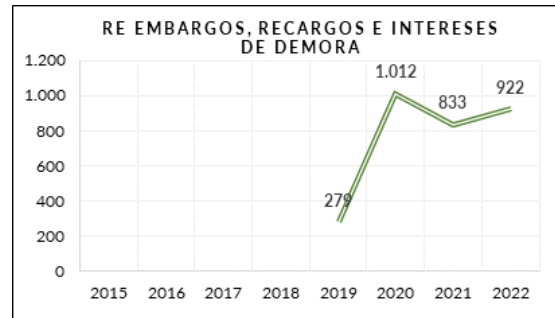
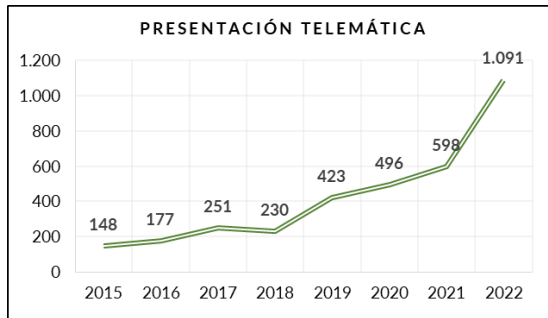
Anexo 6 – SyR Tributarias: evolución materias/submaterias

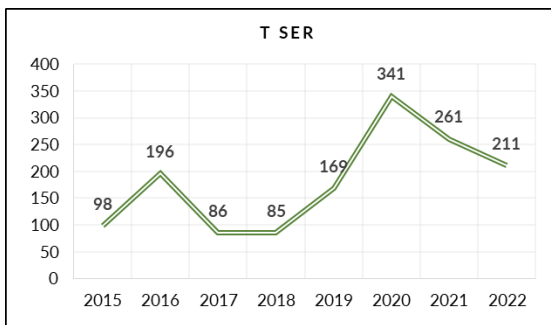
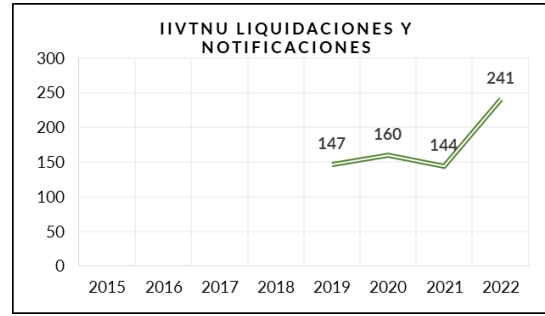
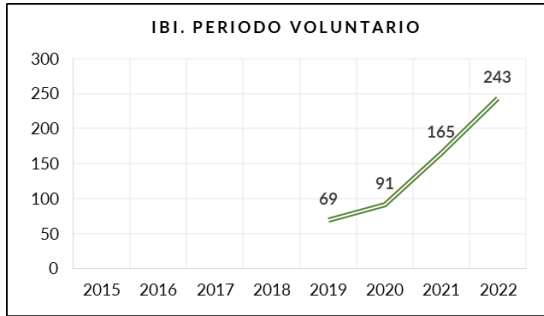
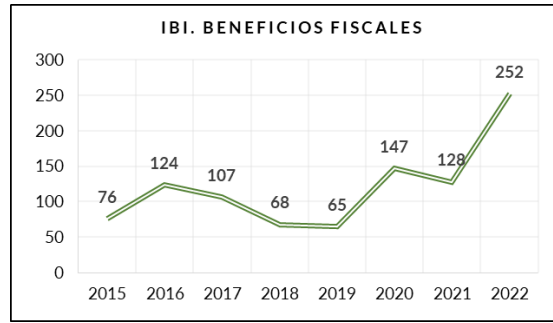
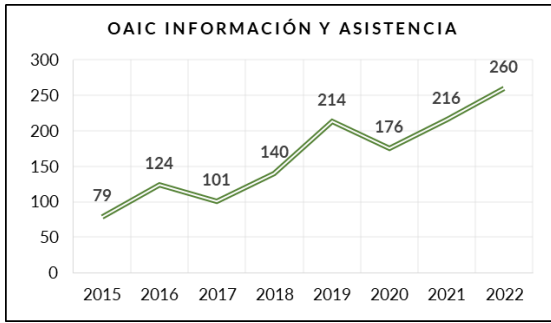
Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	VARIACIÓN % 2022/2021
Recaudación	RE Embargos, recargos e intereses de demora	--	--	--	--	279	1.012	833	922	10,68%
	PAC - Recaudación periodo voluntario	197	217	238	249	218	227	203	486	139,41%
	Certificados y justificantes - Recaudación periodo voluntario	311	412	290	259	211	307	269	346	28,62%
	Domiciliaciones (Procedimiento Recaudación)-Recaudación periodo voluntario	291	293	222	267	133	215	162	323	99,38%
	Deudas no tributarias - Recaudación periodo ejecutivo	245	550	277	236	139	189	167	207	23,95%
	SEP - Recaudación periodo voluntario	7	34	33	17	24	25	27	207	666,67%
	Otros - Recaudación periodo voluntario	232	172	138	106	166	142	179	129	-27,93%
	Aplazamientos/Fraccionamientos - Recaudación periodo voluntario	215	85	70	42	56	100	54	37	-31,48%
	Devoluciones - Recaudación periodo ejecutivo	26	19	27	38	9	37	12	6	-50,00%
	Embargos - Recaudación periodo ejecutivo	391	227	197	107	--	--	--	--	--
	Recargos e Intereses de Demora - Recaudación periodo ejecutivo	14	16	32	22	--	--	--	--	--
	Notificaciones - Recaudación periodo ejecutivo	87	98	102	107	--	--	--	--	--
	Sanciones tributarias - Recaudación periodo ejecutivo	13	0	5	3	--	--	--	--	--
	Compensaciones de oficio	0	2	2	1	--	--	--	--	--
	Total	2.029	2.125	1.633	1.454	1.235	2.254	1.906	2.663	39,72%
Atención al contribuyente	Presentación telemática	148	177	251	230	423	496	598	1.091	82,44%
	OAIC Cita previa	--	--	--	--	55	351	82	364	343,90%
	OAIC Información y asistencia	79	124	101	140	214	176	216	260	20,37%
	Atención telefónica	--	--	--	--	198	120	118	147	24,58%
	Resto dependencias municipales	--	--	--	--	33	37	24	54	125,00%
	Funcionamiento Oficina SyR	2	1	1	3	1	2	3	4	33,33%
	OAIC Atención del funcionario	135	169	124	115	--	--	--	--	--
	Atención telefónica 010	80	137	102	111	--	--	--	--	--
	OAIC colas excesivas	14	65	43	56	--	--	--	--	--
	Aplicación de pago	0	51	75	51	--	--	--	--	--
	Atención telefónica y telemática (RE)	5	18	43	29	--	--	--	--	--
	RDM Atención del funcionario	16	13	15	36	--	--	--	--	--
	Atención telefónica - IIVTNU	0	0	7	9	--	--	--	--	--
	Atención telefónica - IBI	1	3	5	4	--	--	--	--	--
	RDM Colas excesivas del servicio	2	10	6	4	--	--	--	--	--
	OAIC Inadecuación del inmueble	5	5	8	3	--	--	--	--	--
	Atención telefónica - IVTM	0	0	3	1	--	--	--	--	--
	RDM- información y asistencia	24	16	29	0	--	--	--	--	--
Atención telefónica - O.M.	1	1	4	0	--	--	--	--	--	
	Total	512	790	817	792	924	1.182	1.041	1.920	84,44%
Tasas y precios públicos	Instalaciones deportivas	5	32	90	764	1.017	712	564	424	-24,82%
	Otras tasas y PP	70	215	110	93	282	426	371	334	-9,97%
	SER	98	196	86	85	169	341	261	211	-19,16%
	Tasa de paso de vehículos	0	0	0	19	24	38	68	49	-27,94%
	TRUA Periodo voluntario	--	--	--	--	2	3	8	17	112,50%
	TRUA Liquidaciones y notificaciones	22	8	29	15	9	17	19	12	-36,84%

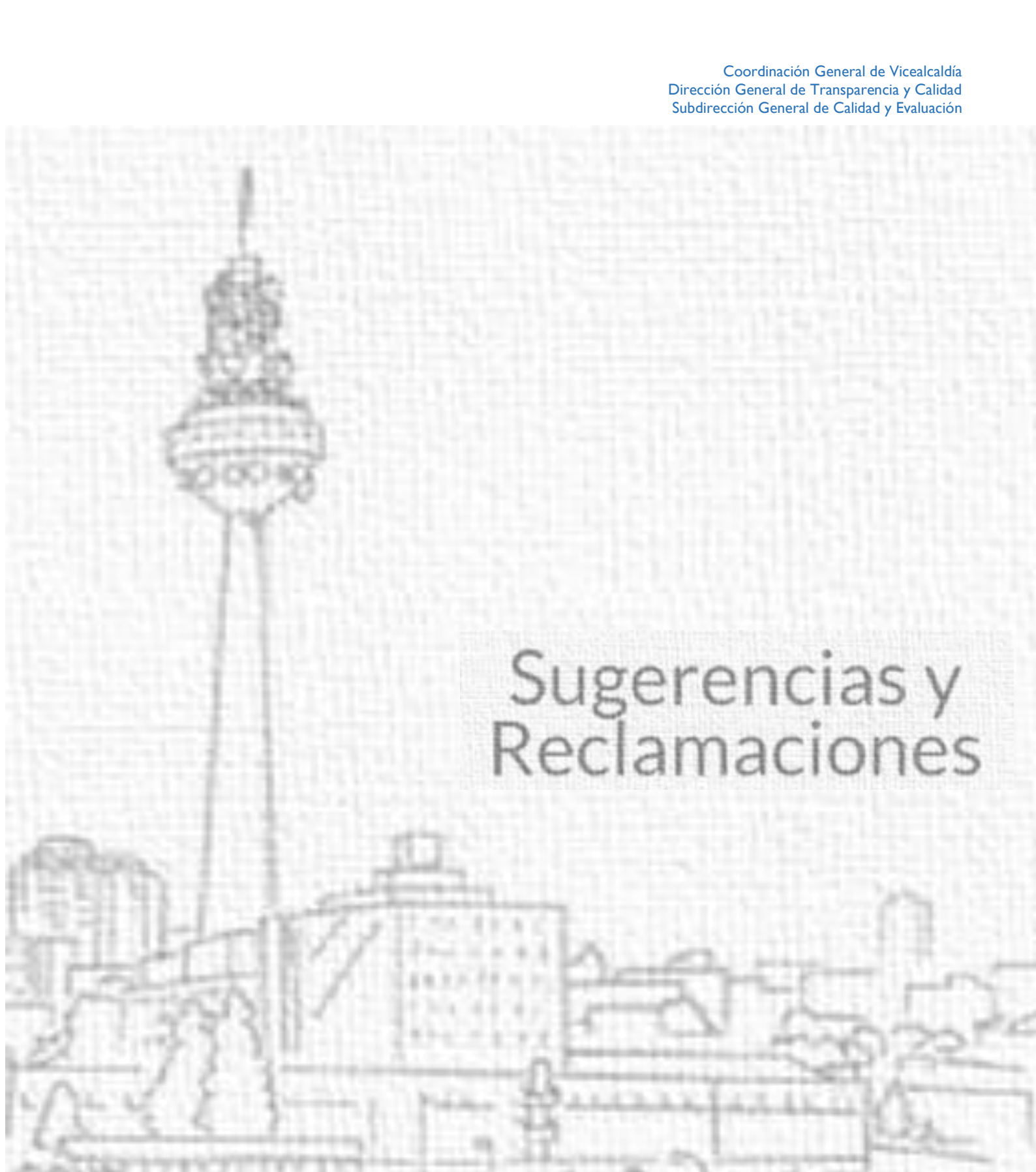
Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	VARIACIÓN % 2022/2021
	TRUA Devoluciones	15	6	4	7	6	6	2	7	250,00%
	TRUA Otros	0	0	0	10	8	4	5	2	-60,00%
	TRUA Reducciones, bonificaciones	20	1	0	3	1	1	0	2	
	Devoluciones (Tasas)	10	78	235	331	--	--	--	--	--
	SER (Devoluciones)	0	2	122	63	--	--	--	--	--
	TPV Liquidación	4	4	8	11	--	--	--	--	--
	TRUA Notificación	11	7	19	10	--	--	--	--	--
	TPV Notificación	3	3	9	5	--	--	--	--	--
	TPV Otros	40	31	23	9	--	--	--	--	--
	TRU Otros	42	0	0	0	--	--	--	--	--
	Total	340	583	735	1.425	1.518	1.548	1.298	1.058	-18,49%
I.B.I.	IBI. Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	106	188	153	266	73,86%
	Beneficios fiscales	76	124	107	68	65	147	128	252	96,88%
	IBI. Periodo voluntario	--	--	--	--	69	91	165	243	47,27%
	Devoluciones	54	61	85	97	57	72	110	164	49,09%
	Catastro	46	45	48	62	42	53	38	46	21,05%
	Otros	266	124	92	56	28	51	19	32	68,42%
	Subida	31	26	37	33	27	30	3	7	133,33%
	Notificaciones	140	135	134	137	--	--	--	--	--
	Liquidaciones	100	100	70	77	--	--	--	--	--
	Requerimientos	1	3	0	0	--	--	--	--	--
	Total	714	618	573	530	394	632	616	1.010	63,96%
I.V.T.M.	IVTM Periodo voluntario	--	--	--	--	267	229	191	205	7,33%
	IVTM Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	111	146	81	201	148,15%
	Devoluciones	59	84	64	66	53	94	76	93	22,37%
	Beneficios Fiscales	33	37	45	100	81	53	37	49	32,43%
	Otros	439	88	86	87	27	19	27	25	-7,41%
	Notificaciones	80	120	140	107	--	--	--	--	--
	Liquidaciones	67	196	112	70	--	--	--	--	--
	Declaraciones	2	34	26	1	--	--	--	--	--
	Requerimientos	0	0	1	0	--	--	--	--	--
	IVTM-Jefatura de tráfico	1	3	2	0	--	--	--	--	--
	Total	681	562	476	431	539	541	412	573	39,08%
I.I.V.T.N.U.	Devoluciones	7	13	101	134	145	170	270	316	17,04%
	IIVTNU Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	147	160	144	241	67,36%
	Otros	102	40	62	39	36	39	18	6	-66,67%
	Liquidaciones	88	72	119	104	--	--	--	--	--
	Declaraciones	1	13	3	4	--	--	--	--	--
	Notificaciones	6	5	1	2	--	--	--	--	--
	Requerimientos	1	1	1	0	--	--	--	--	--
	Total	205	144	287	283	328	369	432	563	30,32%
Asuntos Generales	AG Otros	--	--	--	--	62	56	28	120	328,57%
	AG Otras administraciones o empresas	0	3	8	6	9	9	16	36	125,00%

Materia	Submateria	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	VARIACIÓN % 2022/2021
	AG SyR General/P.I.	--	--	--	--	7	3	3	4	33,33%
	AG No admitidas	0	7	60	53	--	--	--	--	--
	AG Asuntos generales	28	4	24	24	--	--	--	--	--
	AG Tiempo de tramitación	0	0	2	0	--	--	--	--	--
	AG Cambio de procedimiento	0	2	5	0	--	--	--	--	--
	AG Representación	2	1	0	0	--	--	--	--	--
	Total	30	17	99	83	78	68	47	160	240,43%
I.A.E.	IAE Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	9	9	3	38	1166,67%
	Otros	6	3	7	9	3	33	9	11	22,22%
	IAE Periodo voluntario	--	--	--	--	6	3	8	11	37,50%
	Devoluciones	3	2	1	4	4	7	8	4	-50,00%
	Notificaciones	1	3	3	12	--	--	--	--	--
	Liquidaciones	1	10	5	1	--	--	--	--	--
	Total	11	18	16	26	22	52	28	64	128,57%
I.C.I.O.	ICIO Liquidaciones y notificaciones	--	--	--	--	29	21	19	21	10,53%
	Devoluciones	2	0	4	3	1	4	6	11	83,33%
	Otros	9	14	6	7	1	24	7	1	-85,71%
	Liquidaciones	3	2	4	7	--	--	--	--	--
	Declaraciones	1	2	1	2	--	--	--	--	--
	Notificaciones	1	0	0	0	--	--	--	--	--
	Total	16	18	15	19	31	49	32	33	3,13%
Oficina defensor contribuyente	Oficina defensor contribuyente	68	--	--	--	--	--	--	--	--
	Total	68	--	--	--	--	--	--	--	--
Total		4.538	4.875	4.651	5.043	5.069	6.695	5.812	8.044	38,40%

Anexo 7 – SyR Tributarias: evolución de las 15 principales submaterias







Sugerencias y Reclamaciones

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Coordinación General de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia y Calidad
Subdirección General de Calidad y Evaluación

Memoria anual SyR 2022