



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

Subdirección General de Calidad y Evaluación

MEMORIA ANUAL SyR 2022



Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias

Coordinación General de Vicealcaldía

Dirección General de Transparencia y Calidad

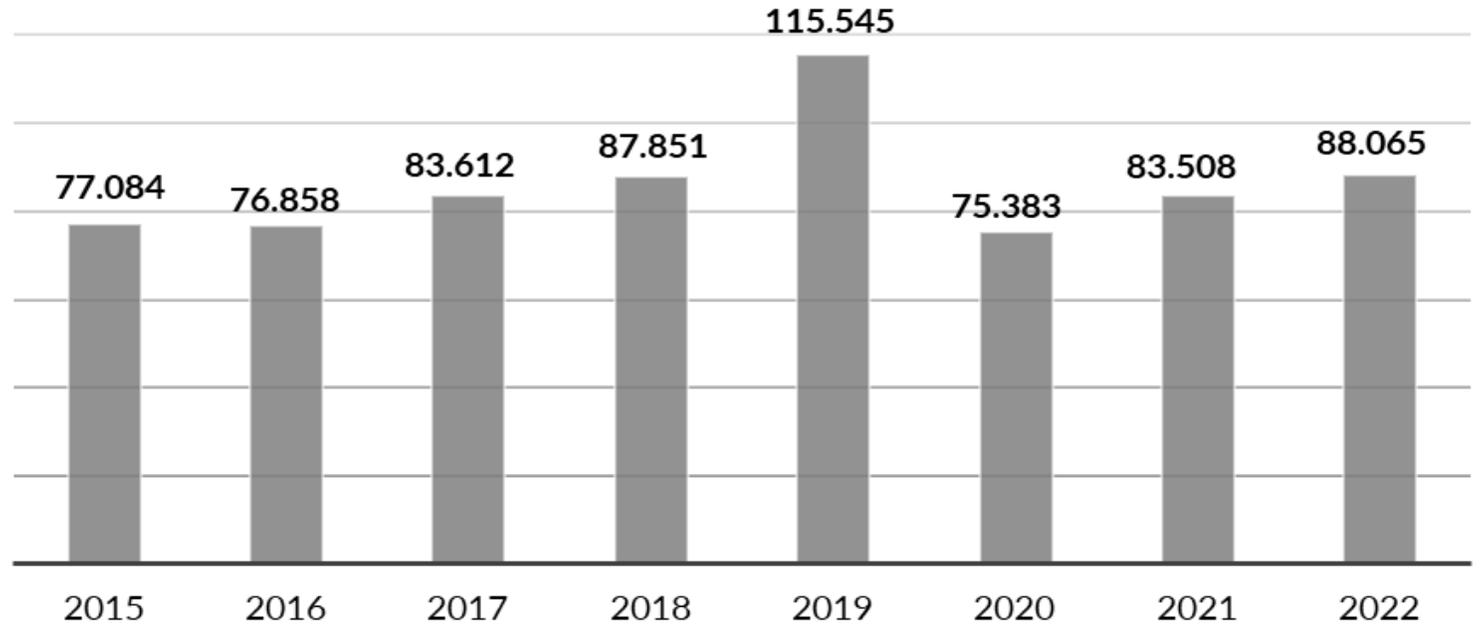
Subdirección General de Calidad y Evaluación



ENTRADA INICIAL:

- Generales: **79.443**
- Tributarias: **8.622**

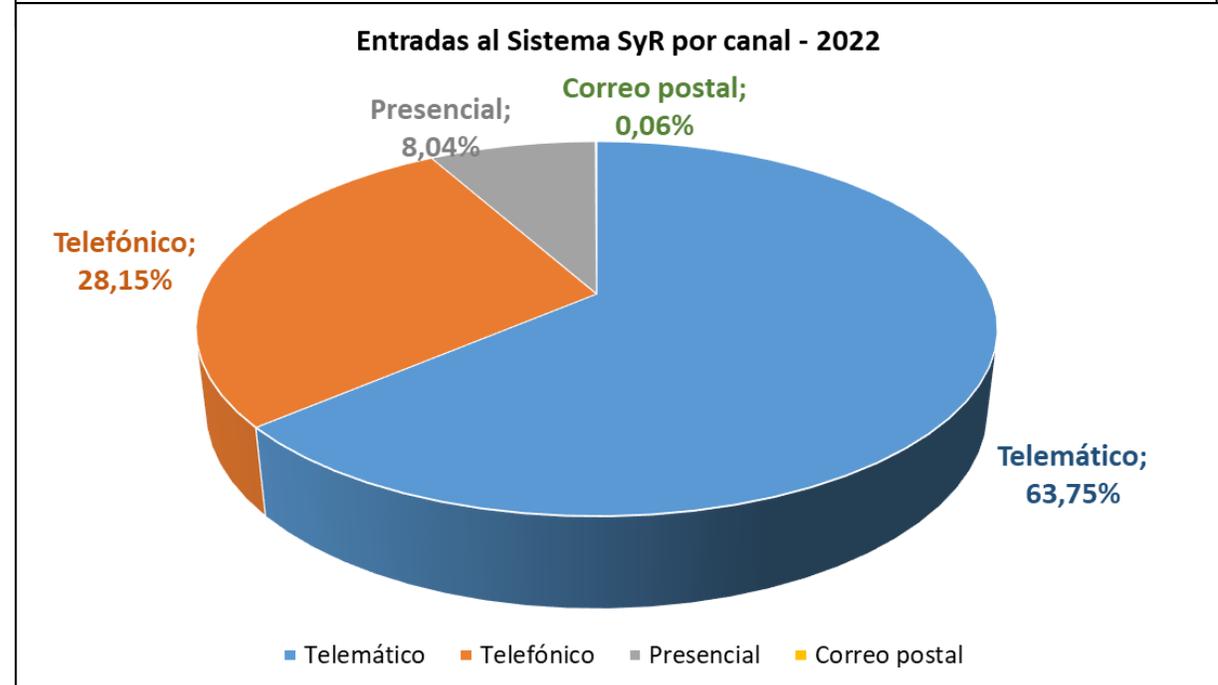
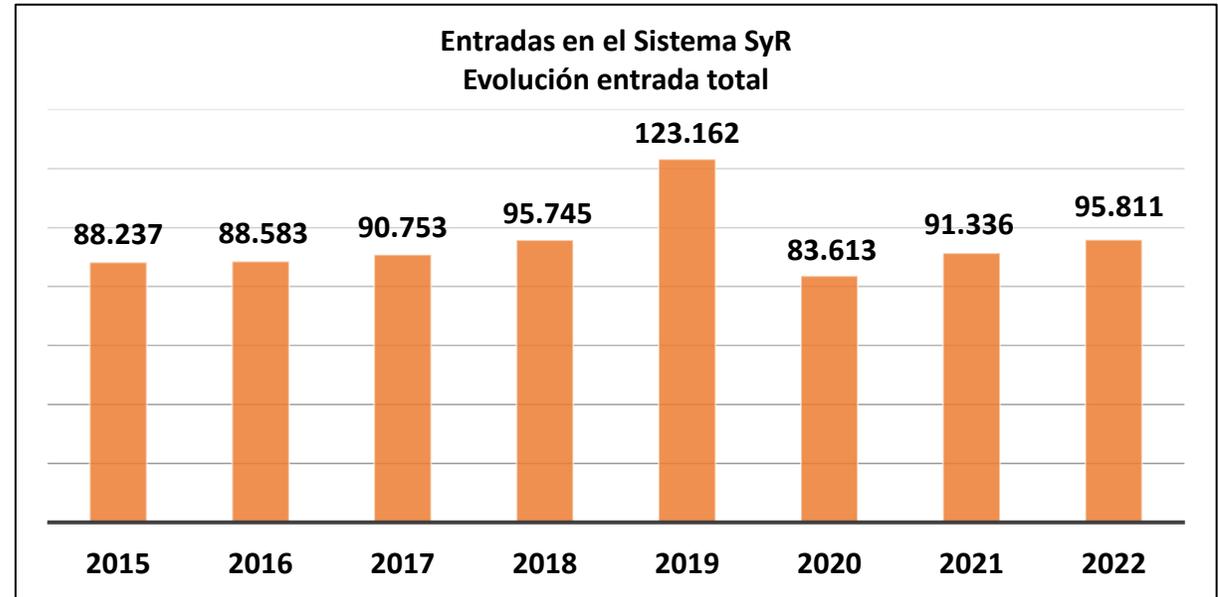
Entrada inicial en el Sistema SyR (SyR Generales y SyR Tributarias)



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



RESUMEN GENERAL SyR
AÑO 2022: **95.811**





vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

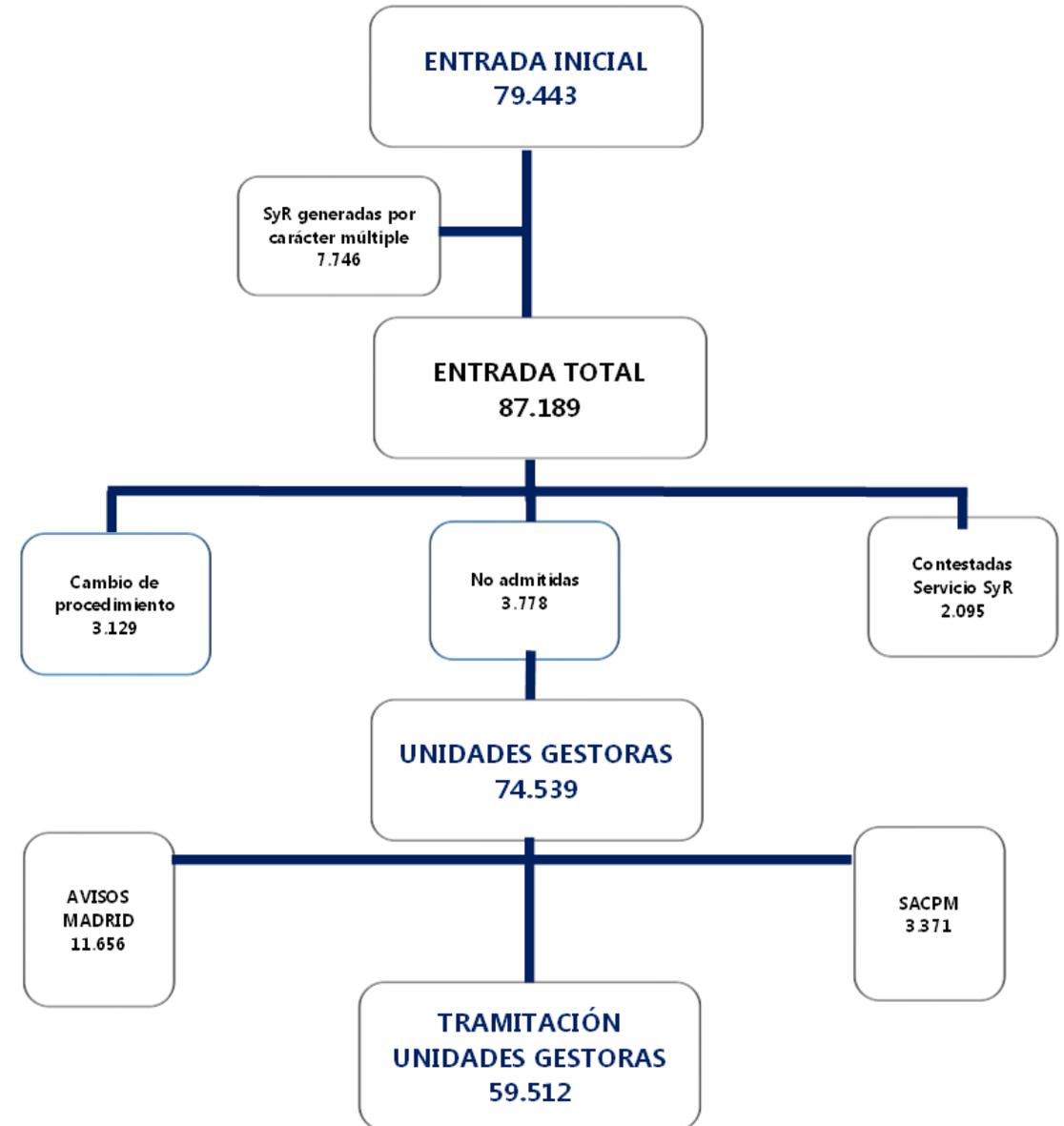
SyR GENERALES





SyR GENERALES: Número final asignadas a las Unidades Gestoras: **59.512**

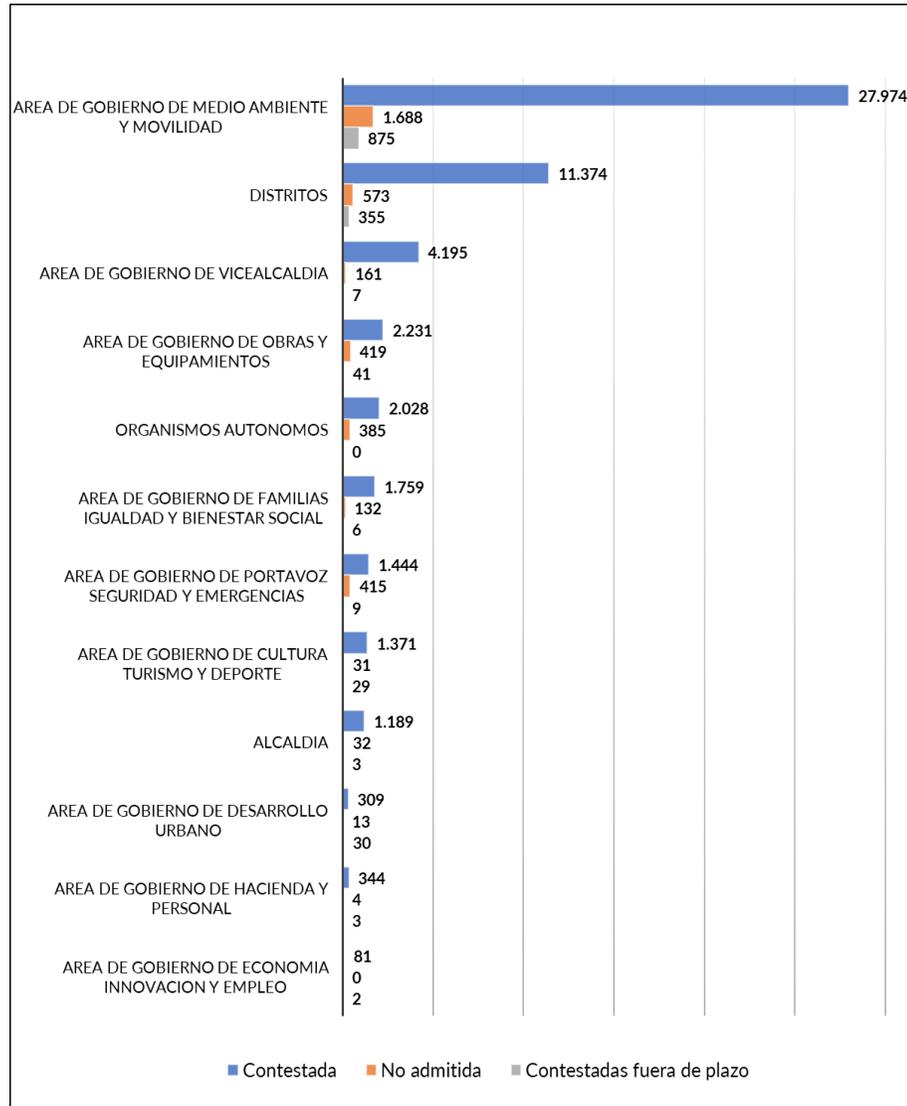
Entrada neta final	2022	%
Sugerencias	7.459	12,53%
Reclamaciones	49.783	83,65%
Felicitaciones	2.270	3,81%
TOTAL	59.512	100,00%





SyR GENERALES: Materias

ANÁLISIS DE TERMINACIÓN POR ÁREAS ORGANIZATIVAS

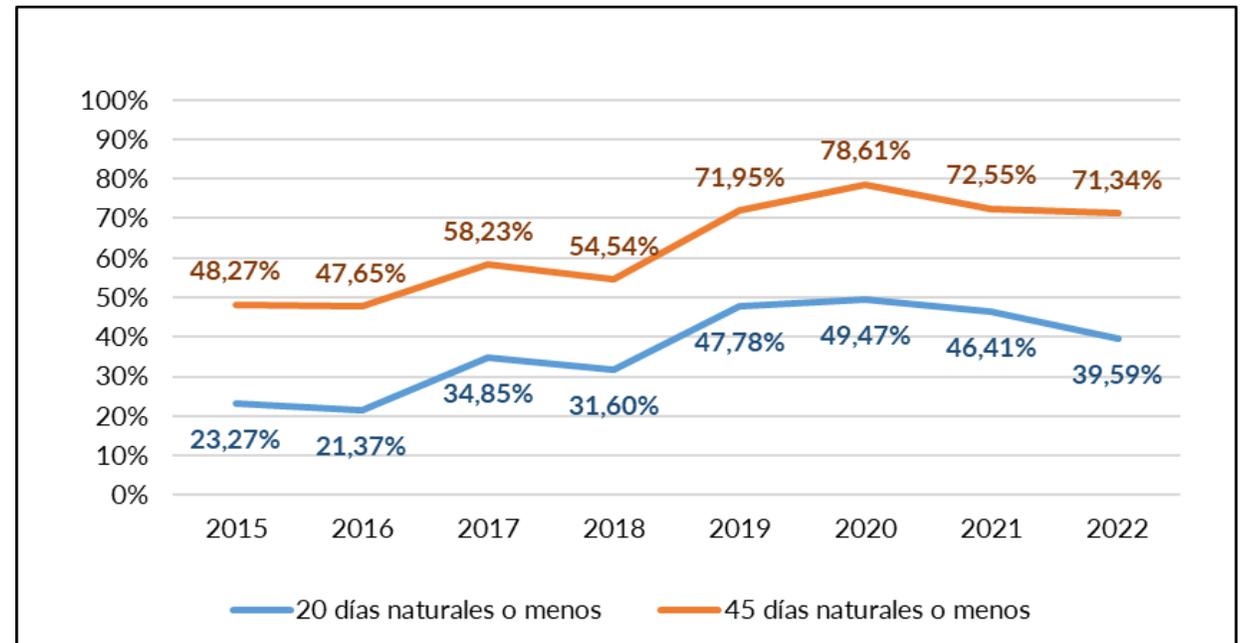
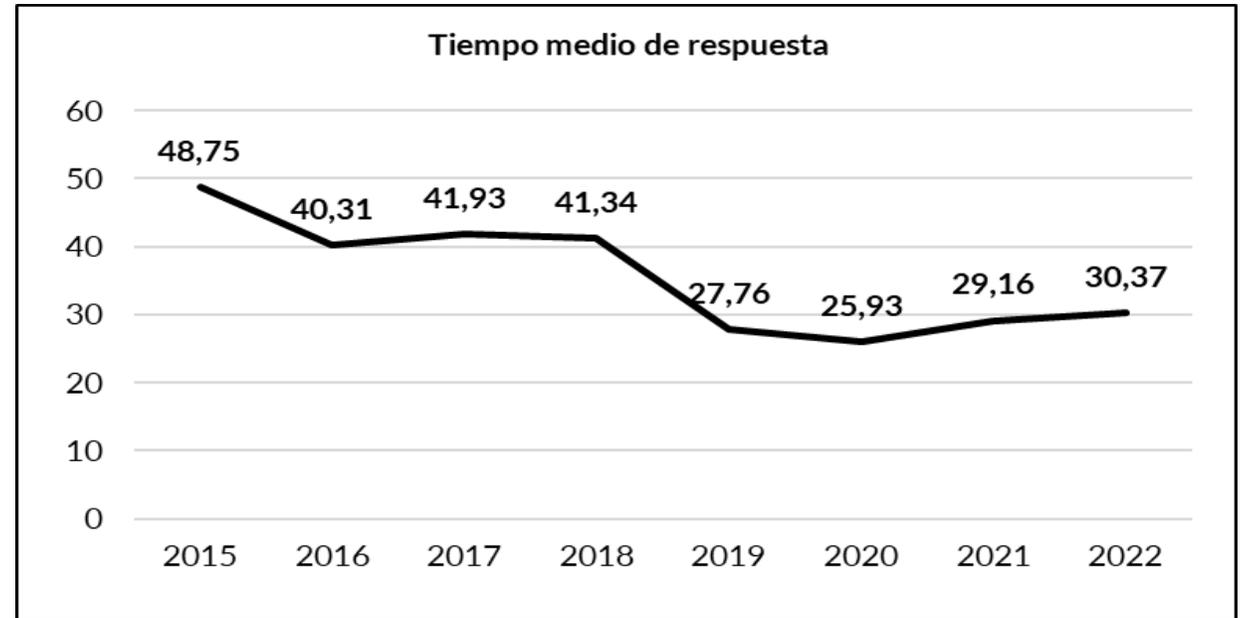


ANÁLISIS POR MATERIAS

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%
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%



SyR GENERALES:
TIEMPOS DE
TRAMITACIÓN





vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

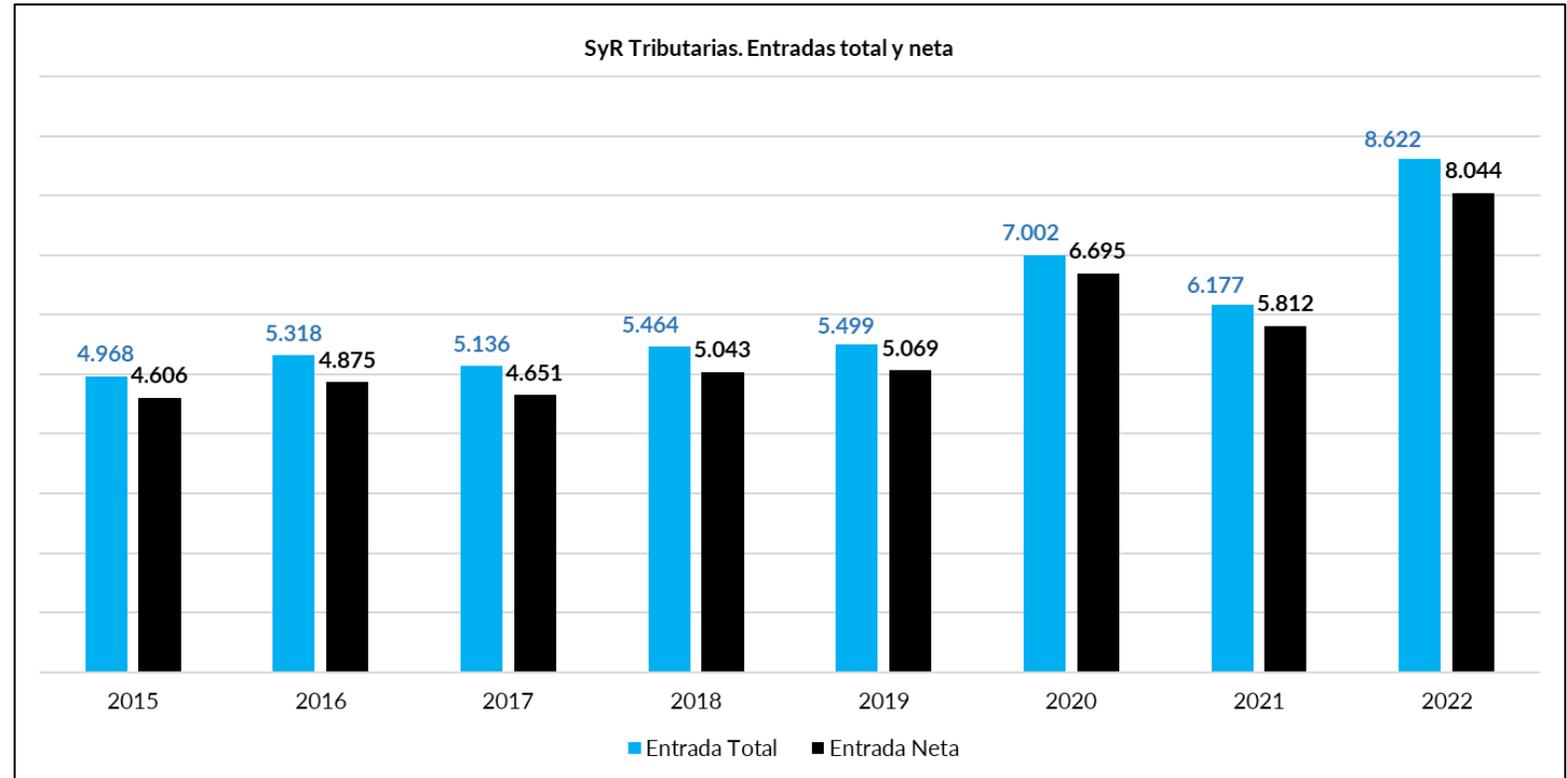
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

SyR TRIBUTARIAS





SyR TRIBUTARIAS:
Número total: 8.044

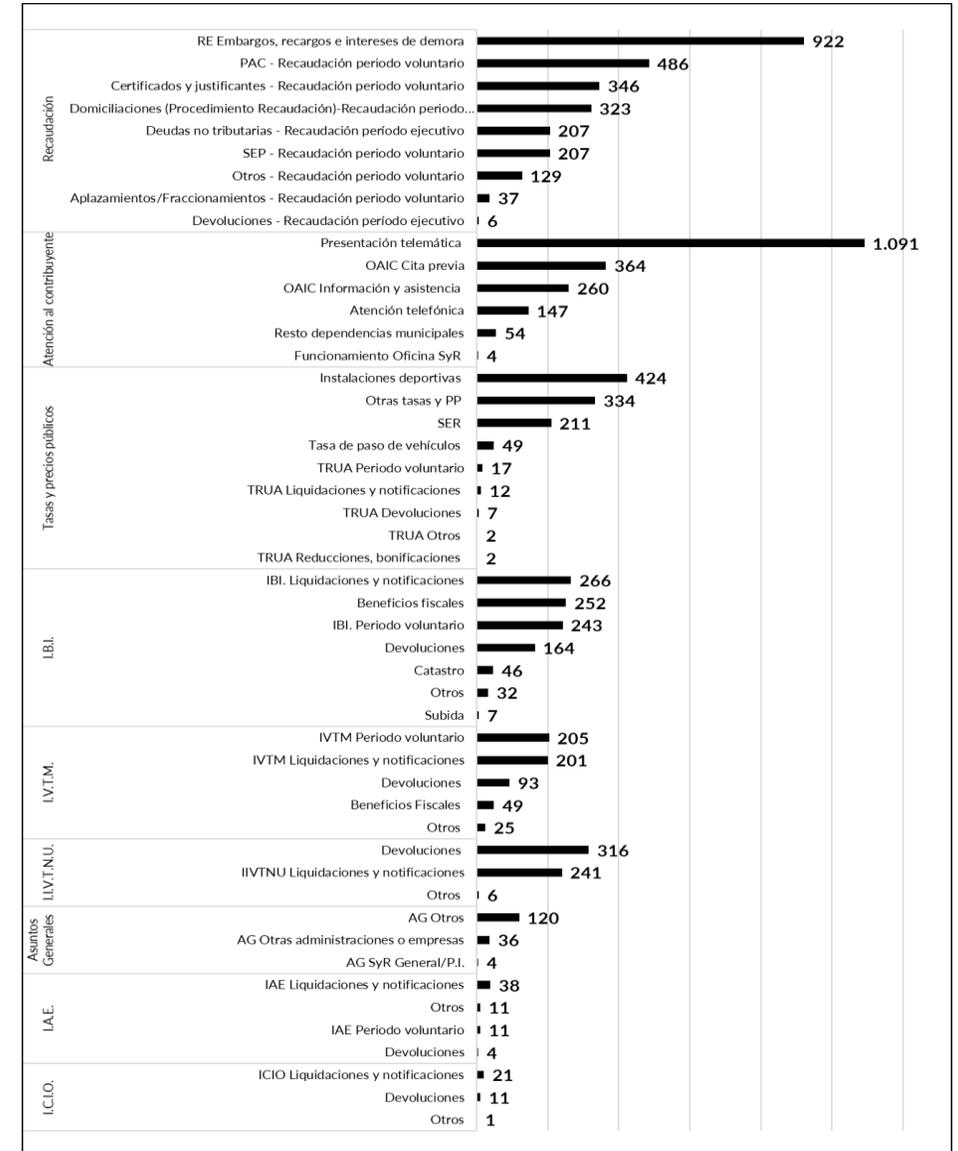


	2022	%
Sugerencias	137	1,70%
Reclamaciones	7.033	87,43%
Felicitaciones	107	1,33%
Peticiones de información	767	9,54%
TOTAL	8.044	100,00%



SYR TRIBUTARIAS: materias y submaterias

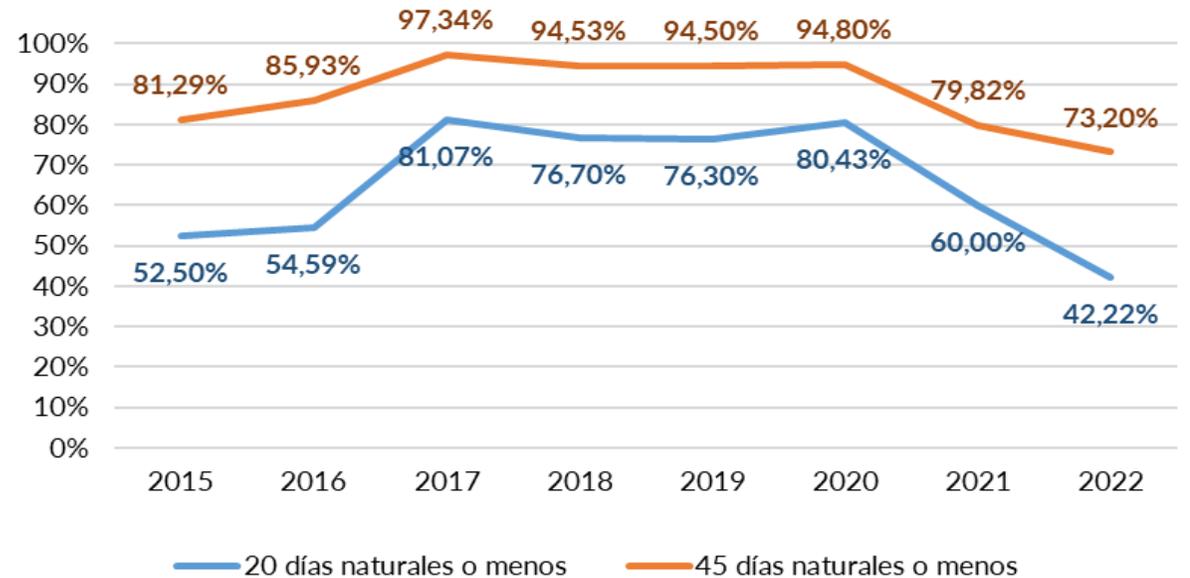
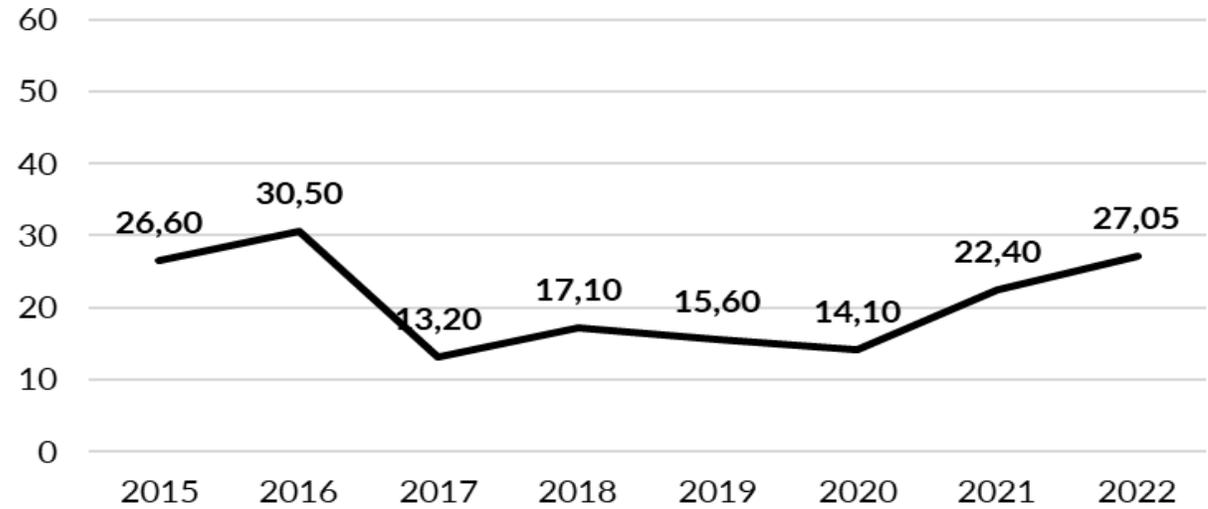
	2022	%
Recaudación	2.662	32,79%
Atención al contribuyente	1.920	22,33%
Tasas y precios públicos	1.058	17,91%
I.B.I.	1.011	10,60%
IVTM	573	7,43%
I.I.V.T.N.U.	563	7,09%
Asuntos generales	160	0,81%
I.A.E.	64	0,55%
I.C.I.O.	33	0,48%
TOTAL	8.044	100,00%





SyR TRIBUTARIAS TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

Tiempo medio de respuesta





**ANÁLISIS
CUALITATIVO
SyR GENERALES**

AREAS 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
	<p>SEGURIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convivencia vecinal • Seguridad ciudadana • Seguridad vial • COVID-19 • Atención ciudadana • Servicios especiales
	<p>MEDIO AMBIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de espacios públicos abiertos • Recogida y tratamiento de residuos • Agua • Arbolado y zonas verdes • Áreas recreativas • Contaminación atmosférica • Olores • Calidad del aire
	<p>ESPACIOS PÚBLICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desperfectos en la vía pública • Mobiliario urbano • Alumbrado • Señalización de calles • Obras
	<p>MOVILIDAD Y TRANSPORTES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tráfico y circulación • Aparcamientos • Movilidad ciclista • Estacionamiento y Áreas de Prioridad Residencial • Ocupación de la vía pública
	<p>VIVIENDA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programas de ayudas
	<p>EMPLEO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas activas de empleo • Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de empleo



COMUNICACIÓN CLARA

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Memoria anual SyR 2022

