



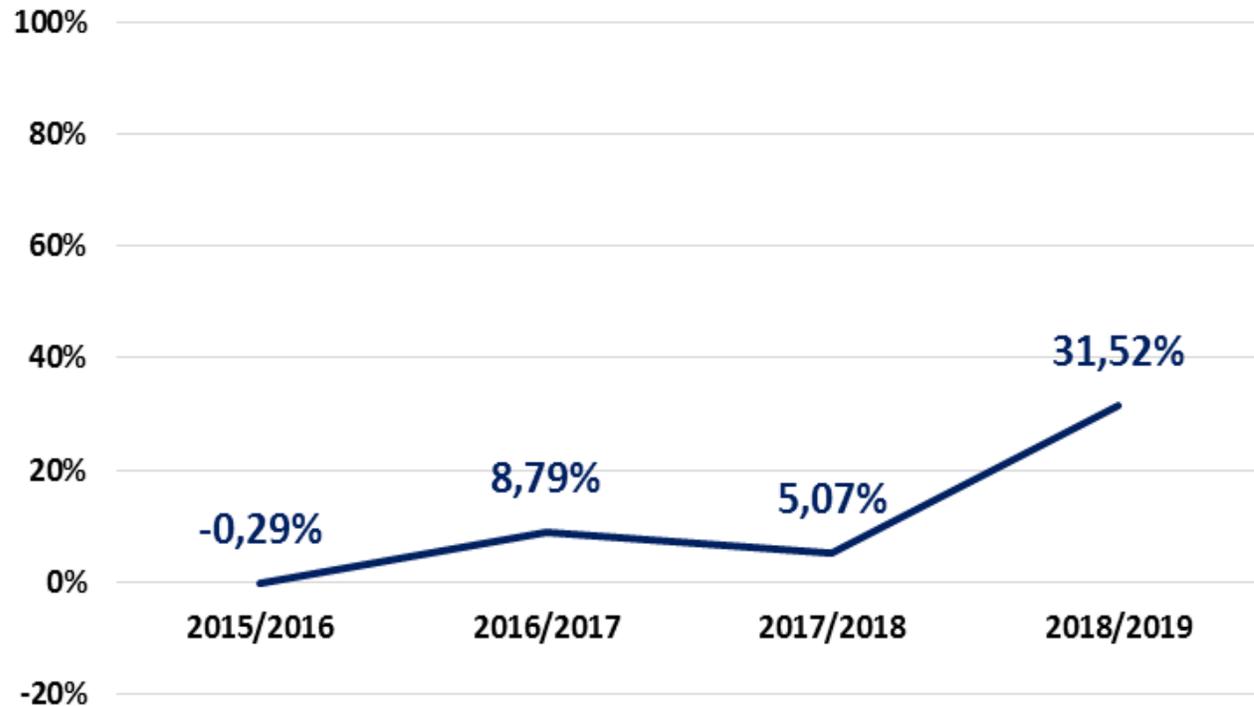
# MEMORIA ANUAL 2019

# SyR

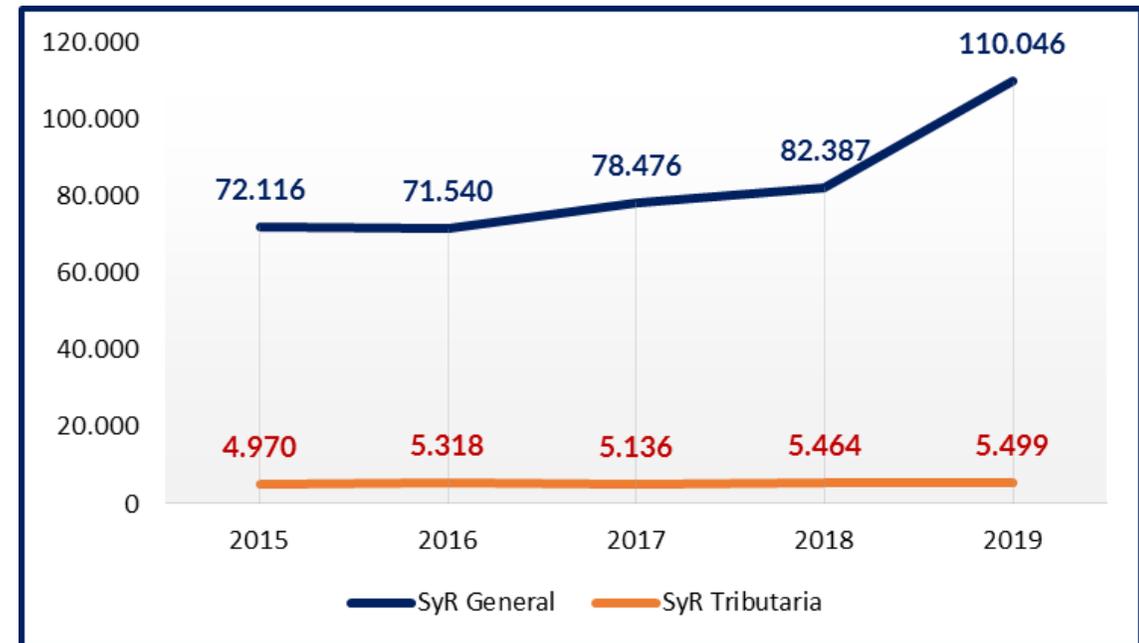
## ENTRADA INICIAL: SyR Generales y Tributarias

	2015	2016	2017	2018	2019
Total Entrada Inicial	77.084	76.858	83.612	87.851	115.545

### VARIACIÓN INTERANUAL - PRIMER SEMESTRE



	2019	% Respecto al Total SyR
Entrada inicial SyR Generales	110.046	95,24%
Entrada inicial SyR Tributarias	5.499	4,76%
<b>Total</b>	<b>115.545</b>	<b>100,00%</b>





## ENTRADA INICIAL: Análisis por tipo de solicitud

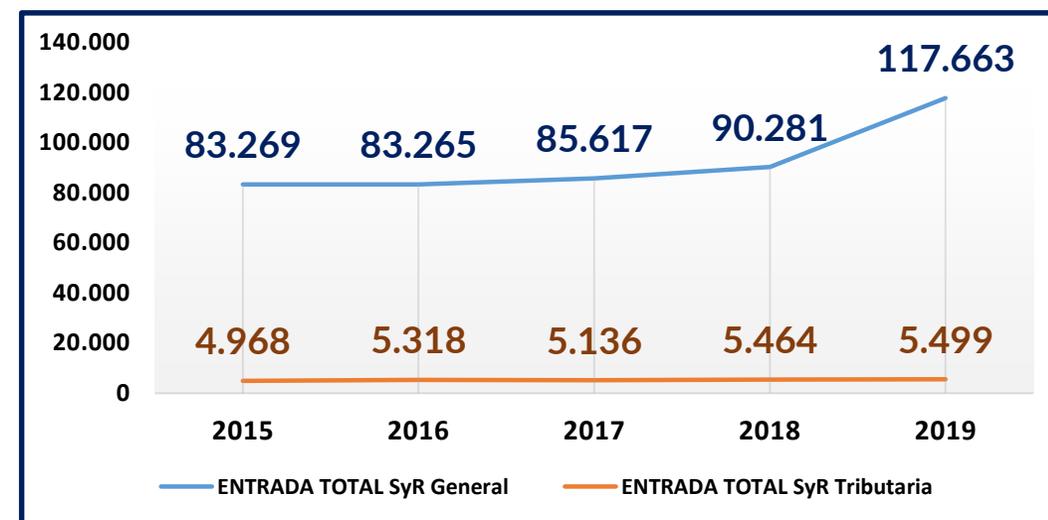
SyR Generales + SyR Tributarias	2019	%
Sugerencias	18.076	15,64%
Reclamaciones	94.391	81,69%
Felicitaciones	2.405	2,08%
Peticiones de Información	673	0,58%
<b>Total</b>	<b>115.545</b>	<b>100,00%</b>

SyR Generales + SyR Tributarias	2015	2016	2017	2018	2019
Sugerencias	15.018	14.164	16.577	16.132	18.076
Reclamaciones	60.032	60.501	64.358	68.423	94.391
Felicitaciones	1.780	1.881	2.184	2.611	2.405
Peticiones de información	254	312	493	685	673
<b>Total Entrada inicial</b>	<b>77.084</b>	<b>76.858</b>	<b>83.612</b>	<b>87.851</b>	<b>115.545</b>

## ENTRADA TOTAL: Número final de solicitudes incorporadas en el Sistema SyR

	2015	2016	2017	2018	2019
Entrada Total Sistema SyR	88.237	88.583	90.753	95.745	123.162

	2019	% Respecto al Total SyR
Total entrada en el Sistema SyR Generales	117.663	95,54%
Entrada inicial SyR Generales	110.046	
Alta carácter múltiple (SyR Generales)	7.617	
Total entrada en el Sistema SyR Tributarias	5.499	4,46%
Número final solicitudes con alta en el Sistema	123.162	100,00%



### VARIACIÓN INTERANUAL

	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Entrada Total SyR Generales	0,00%	2,82%	5,45%	30,33%
Entrada Total SyR Tributarias	7,05%	-3,42%	6,39%	0,64%
Entrada Total Sistema SyR	0,39%	2,45%	5,50%	28,64%

## ENTRADA TOTAL: Análisis por canal de entrada

SyR Generales +SyR Tributarias	2015	2016	2017	2018	2019
Telemático	51.457	51.945	55.290	61.835	85.758
Telefónico	28.109	28.047	27.117	24.208	27.811
Presencial	8.580	8.529	8.244	9.549	9.472
Correo postal	91	62	102	153	121
<b>Total</b>	<b>88.237</b>	<b>88.583</b>	<b>90.753</b>	<b>95.745</b>	<b>123.162</b>

SyR Generales +SyR Tributarias	VARIACIÓN INTERANUAL			
	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Telemático	0,95%	6,44%	11,84%	38,69%
Telefónico	-0,22%	-3,32%	-10,73%	14,88%
Presencial	-0,59%	-3,34%	15,83%	-0,81%
Correo postal	-31,87%	64,52%	50,00%	-20,92%
<b>Total</b>	<b>0,39%</b>	<b>2,45%</b>	<b>5,50%</b>	<b>28,63%</b>

SyR Generales + SyR Tributarias		2019	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Página web	83.246	67,59%	97,07%
	Otros	2.512	2,04%	2,93%
	<b>Total</b>	<b>85.758</b>	<b>69,63%</b>	<b>100,00%</b>
Teléfono 010		<b>27.811</b>	<b>22,58%</b>	
Presencial		<b>9.472</b>	<b>7,69%</b>	
Correo postal		<b>121</b>	<b>0,10%</b>	
<b>Total</b>		<b>123.162</b>	<b>100,00%</b>	



# SyR GENERALES

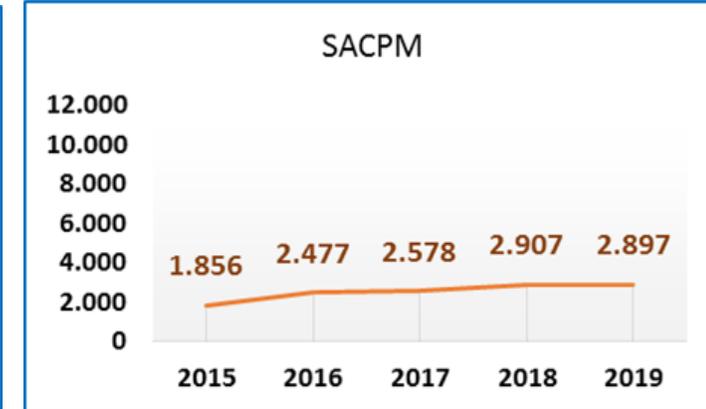
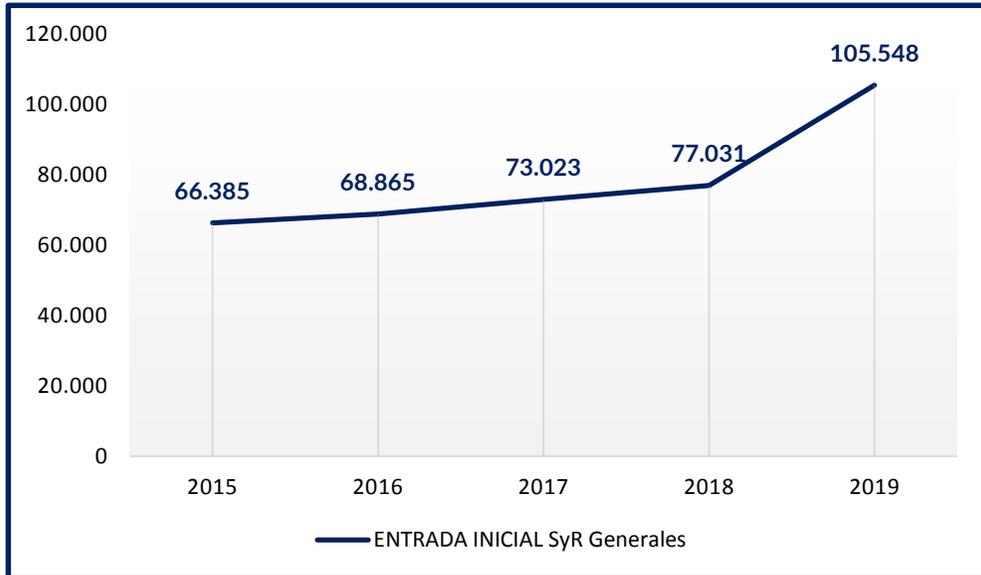


# SyR GENERALES: Tramitación Unidades Gestoras

SyR asignadas



SyR derivadas



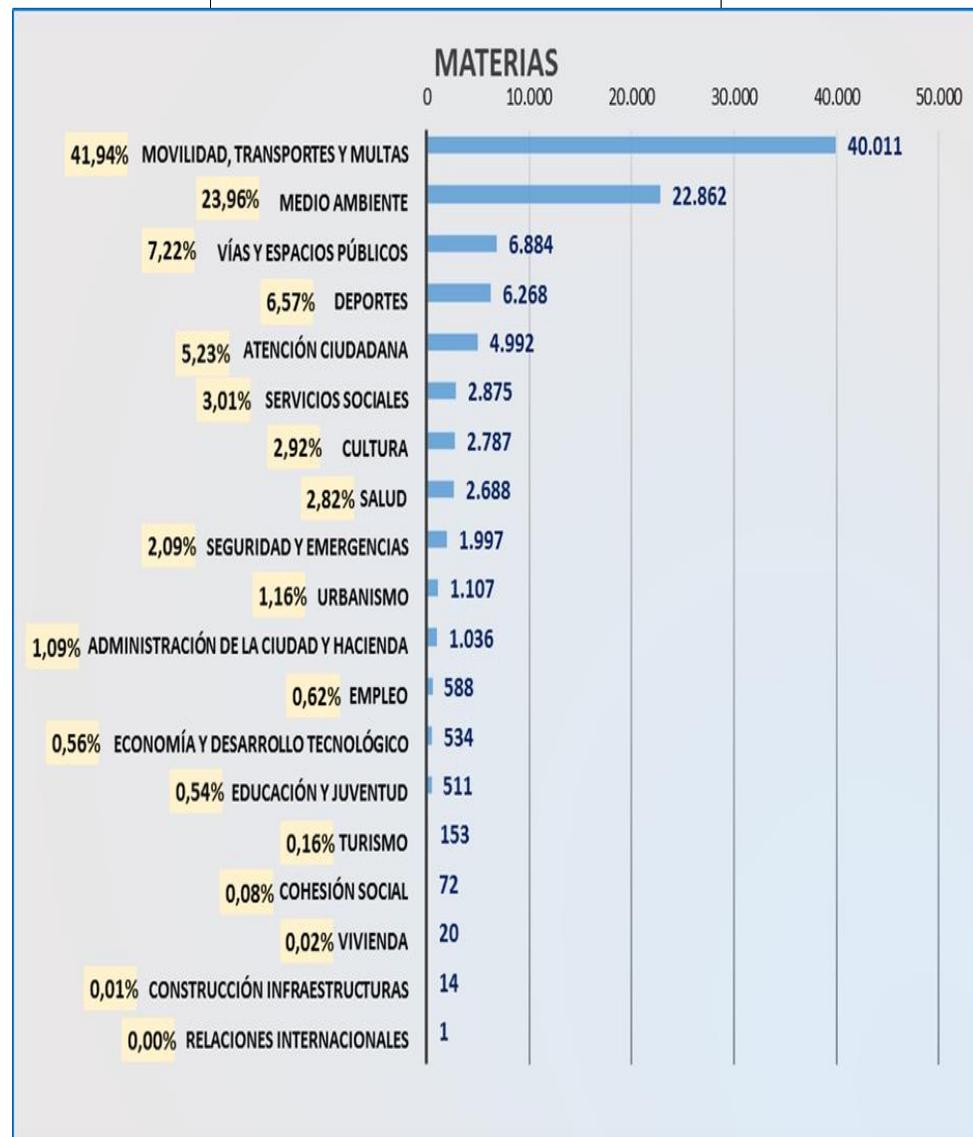
Tramitación final: 95.400

VARIACIÓN INTERANUAL			
2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
8,47%	3,37%	8,22%	46,42%



## SyR GENERALES: Materias

Primer semestre 2019



Materia	2015	2016	2017	2018	2019
Movilidad, Transportes y Multas	14.388	13.504	14.152	13.391	40.011
Medio Ambiente	16.734	20.464	19.487	23.081	22.862
Vías y Espacios Públicos	3.399	4.316	6.089	7.019	6.884
Deportes	4.239	5.528	5.634	6.059	6.268
Atención Ciudadana	2.636	3.010	3.138	3.325	4.992
Servicios Sociales	2.264	2.041	2.470	3.269	2.875
Cultura	3.147	2.246	2.269	2.772	2.787
Salud	1.008	1.004	928	841	2.688
Seguridad y Emergencias	2.278	2.173	2.214	2.010	1.997
Urbanismo	1.692	1.943	1.382	986	1.107
Administración de la Ciudad y Hacienda	715	836	873	579	1.036
Empleo	113	273	203	263	588
Economía y Desarrollo Tecnológico	474	311	499	514	534
Educación y Juventud	509	483	718	828	511
Turismo	3	4	2	5	153
Cohesión Social	67	81	109	68	72
Vivienda	27	24	34	28	20
Construcción Infraestructuras	0	1	4	118	14
Relaciones Internacionales	3	2	3	1	1
<b>Total</b>	<b>53.696</b>	<b>58.244</b>	<b>60.208</b>	<b>65.157</b>	<b>95.400</b>



# SyR GENERALES: Evolución de las SUBMATERIAS 2015-19

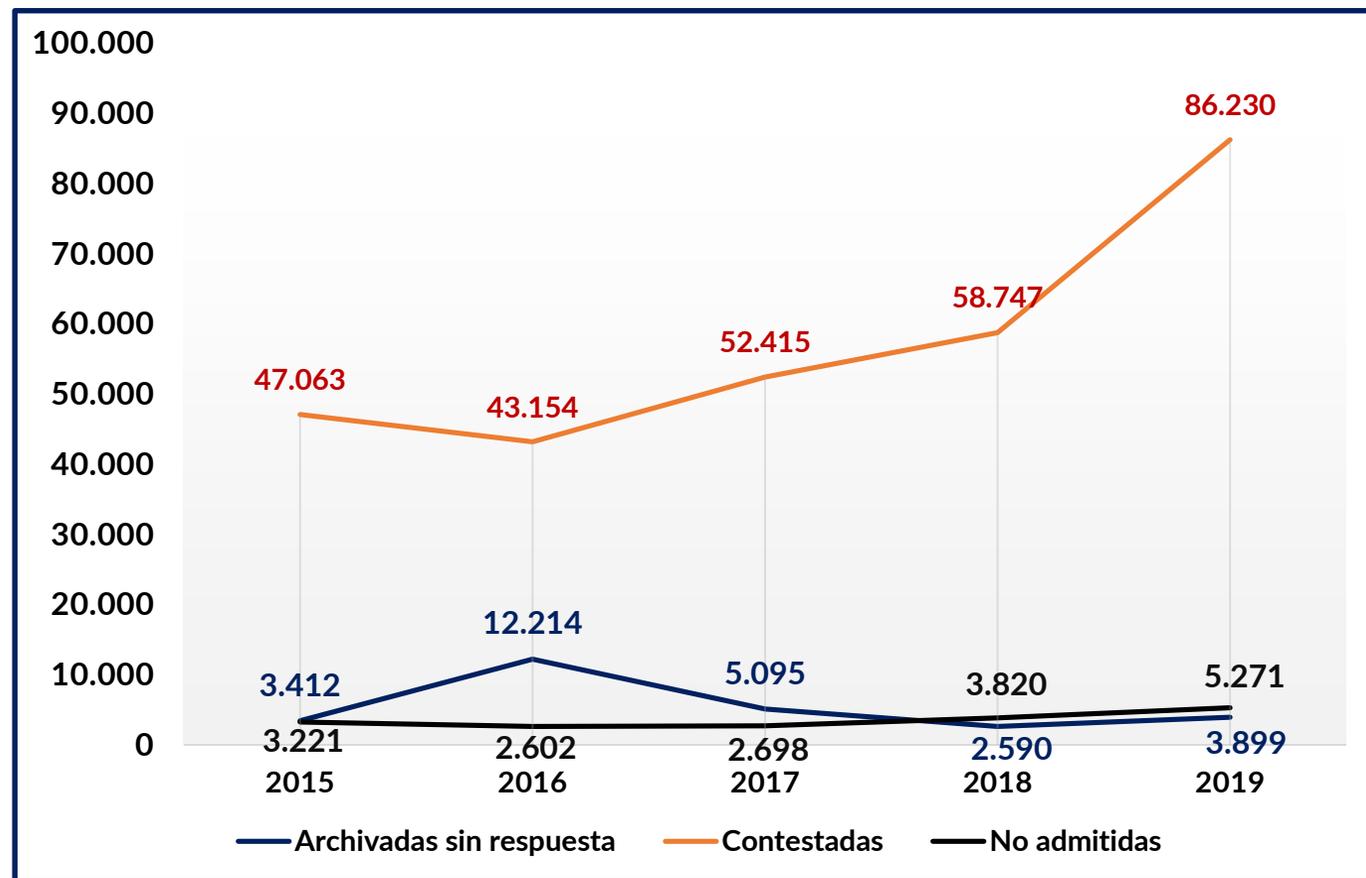
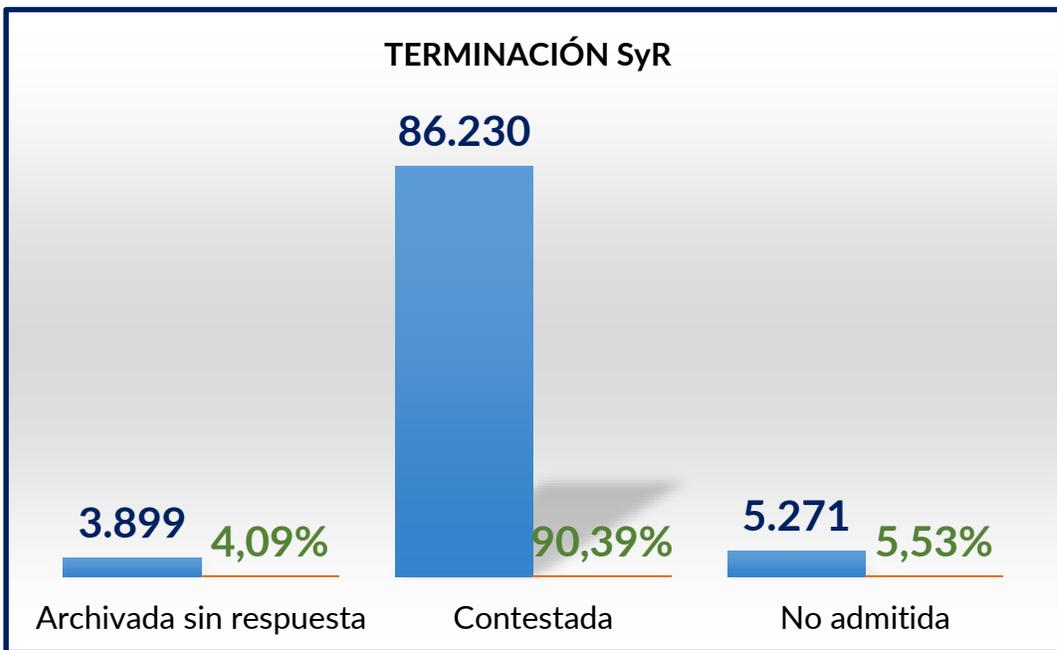
SUBMATERIA - MATERIA 2019		SUBMATERIA - MATERIA 2018		SUBMATERIA - MATERIA 2017		SUBMATERIA - MATERIA 2016		SUBMATERIA - MATERIA 2015
Madrid Central -Movilidad, Transportes y Multas	NUEVA	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes-	↑	Recogida de residuos -Medio Ambiente	↑	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente	↔	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente
Recogida de residuos -Medio Ambiente	↑	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente-	↑	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes	↑	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente	↑	BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas
Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente	↓	Recogida de residuos -Medio Ambiente-	↓	Limpieza urbana y equipamientos -Medio Ambiente	↓	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes	↑	SER -Movilidad, Transportes y Multas
Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes	↓	Arbolado de alineación -Medio Ambiente-	↔	Arbolado de alineación -Medio Ambiente	↑	Recogida de residuos -Medio Ambiente	↑	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente
Arbolado de alineación -Medio Ambiente	↓	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente-	↑	SER -Movilidad, Transportes y Multas	↑	Arbolado de alineación -Medio Ambiente	↔	Arbolado de alineación -Medio Ambiente
Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente	↓	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos-	↑	Zonas verdes de barrio o distrito -Medio Ambiente	↓	SER -Movilidad, Transportes y Multas	↓	Uso libre de instalaciones deportivas -Deportes
Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos	↓	SER -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos	↑	BICIMAD -Movilidad, Transportes y Multas	↓	Recogida de residuos -Medio Ambiente
SER -Movilidad, Transportes y Multas	↓	Tratamiento y eliminación de residuos -Medio Ambiente-	NUEVA	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas	↑	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos	↑	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias
Protección animal -Salud	NUEVA	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias	↔	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias	↓	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes
Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas	↓	Policía Municipal -Seguridad y Emergencias-	↓	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas	↑	Multas -Movilidad, Transportes y Multas	↑	Gestión solicitudes en Centros Culturales -Cultura-
Policía Municipal -Seguridad y Emergencias	↓	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas-	↓	Multas -Movilidad, Transportes y Multas	↓	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas	↑	Aceras y calzadas -Vías y Espacios Públicos
Oficinas de Atención al Ciudadano -Atención Ciudadana	NUEVA	Transportes públicos -Movilidad, Transportes y Multas-	NUEVA	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes	↑	Calidad del Aire - Medio Ambiente	↑	Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas
Clases y Escuelas Deportivas -Deportes	NUEVA	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos-	↔	Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos	NUEVA	Clases y Escuelas Deportivas -Deportes	↓	Multas -Movilidad, Transportes y Multas
Señalización de tráfico -Movilidad, Transportes y Multas	↓	Teléfono 010 -Atención Ciudadana-	NUEVA	Aparcamientos en la vía pública -Movilidad, Transportes y Multas	NUEVA	Licencias Urbanísticas -Urbanismo	↑	Calidad del Aire - Medio Ambiente
Mobiliario Urbano -Vías y Espacios Públicos	↓	Parques históricos, singulares y forestales -Medio Ambiente-	NUEVA	Actividades en Centros Culturales de los Distritos -Cultura	NUEVA	Planeamiento viario -Movilidad, Transportes y Multas	NUEVA	Licencias Urbanísticas -Urbanismo



# SyR GENERALES: Estado de tramitación

Primer semestre 2019

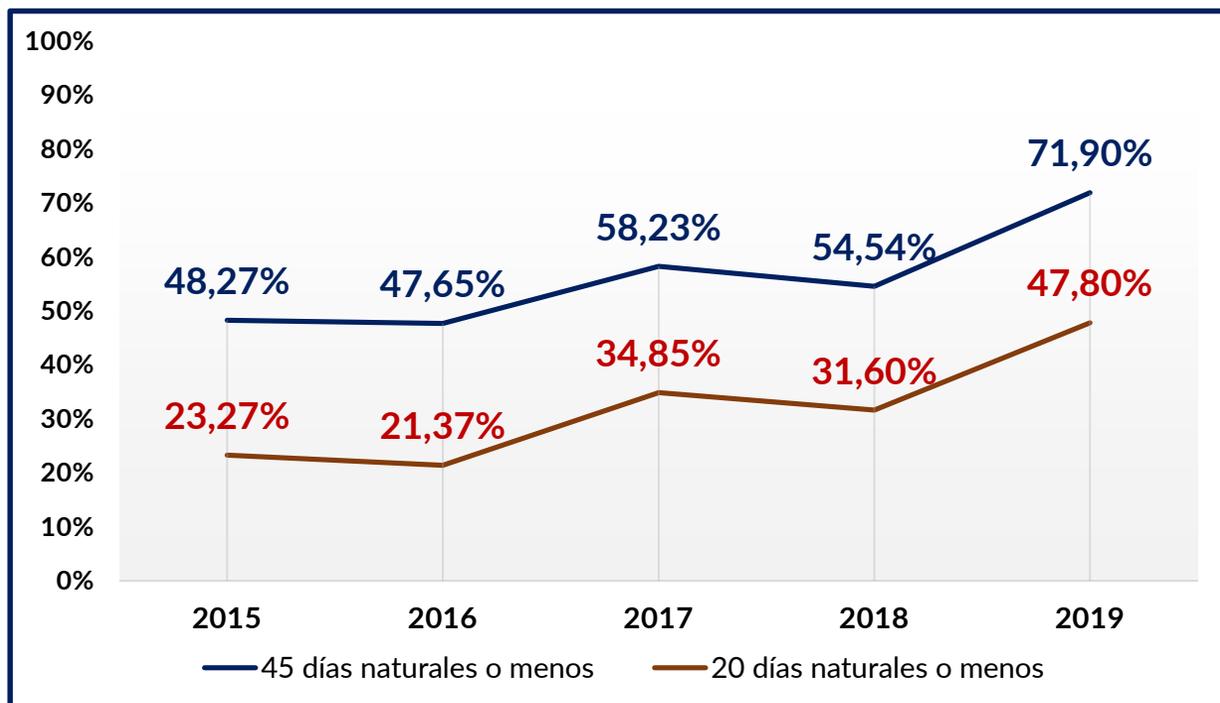
## TERMINACIÓN SyR



## SyR GENERALES: Tiempo medio de respuesta

### VARIACIÓN INTERANUAL

SyR Generales	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
20 días naturales o menos	-8,17%	63,08%	-9,33%	51,20%
45 días naturales o menos	-1,28%	22,20%	-6,34%	31,91%



### VARIACIÓN INTERANUAL

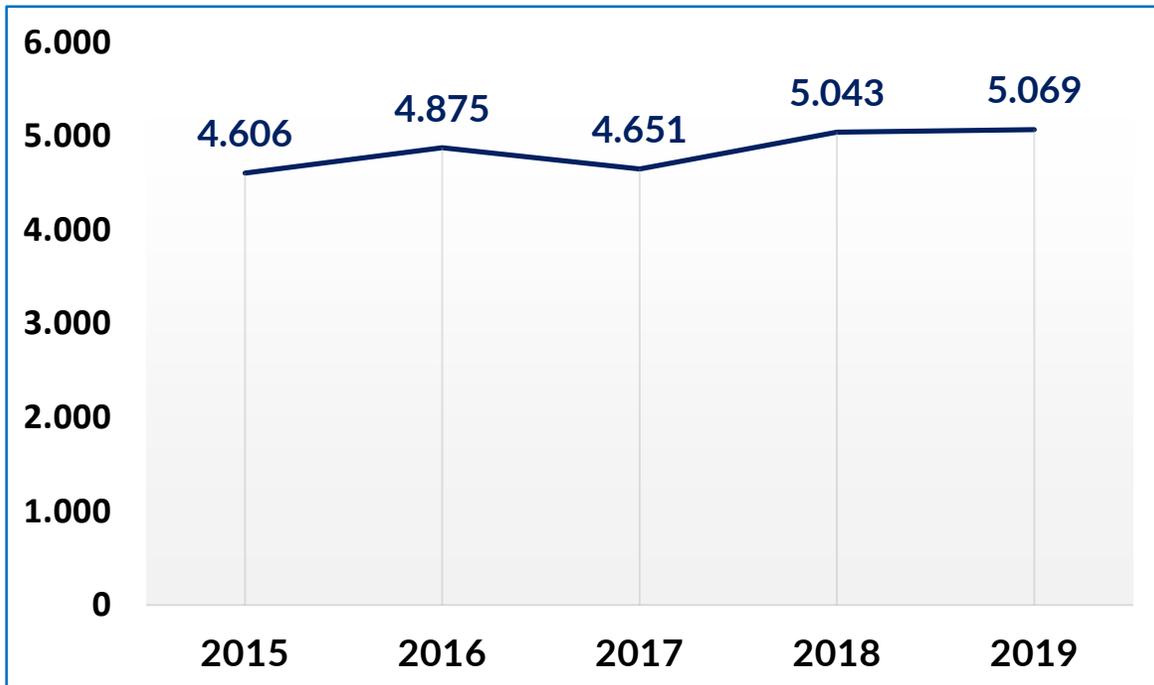
SyR Generales	2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Tiempo medio	-8,44	1,62	-0,59	-13,58



# SyR TRIBUTARIAS



## SyR TRIBUTARIAS: Número total y tipos de solicitudes

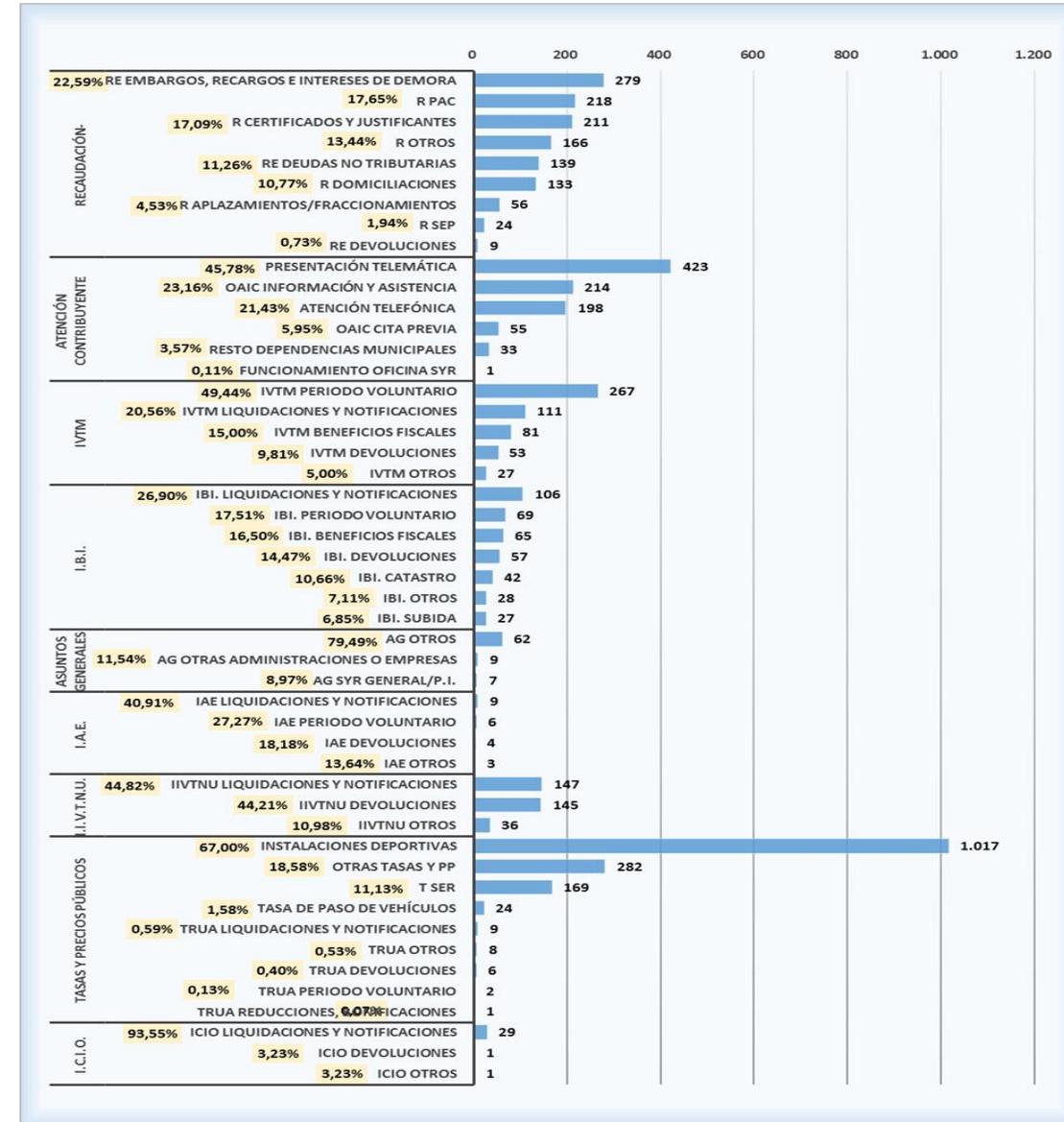


VARIACIÓN INTERANUAL			
2015/2016	2016/2017	2017/2018	2018/2019
5,84%	-4,59%	8,43%	0,52%

	2015	2016	2017	2018	2019
Sugerencias	427	302	241	223	227
Reclamaciones	3.858	4.184	3.867	4.082	4.131
Felicitaciones	90	114	106	107	82
Peticiones de información	231	275	437	631	629
<b>Total</b>	<b>4.606</b>	<b>4.875</b>	<b>4.651</b>	<b>5.043</b>	<b>5.069</b>

## SYR TRIBUTARIAS: Materias

Materia	2015	2016	2017	2018	2019
Tasas y precios públicos	340	583	735	1.425	1.518
Recaudación	2.029	2.125	1.633	1.454	1.235
Atención contribuyente	512	790	817	792	924
I.V.T.M.	681	562	476	431	539
I.B.I.	714	618	573	530	394
I.I.V.T.N.U.	205	144	287	283	328
Asuntos generales	98	17	99	83	78
I.C.I.O.	16	18	15	19	31
I.A.E.	11	18	16	26	22
<b>TOTAL</b>	<b>4.606</b>	<b>4.875</b>	<b>4.651</b>	<b>5.043</b>	<b>5.069</b>

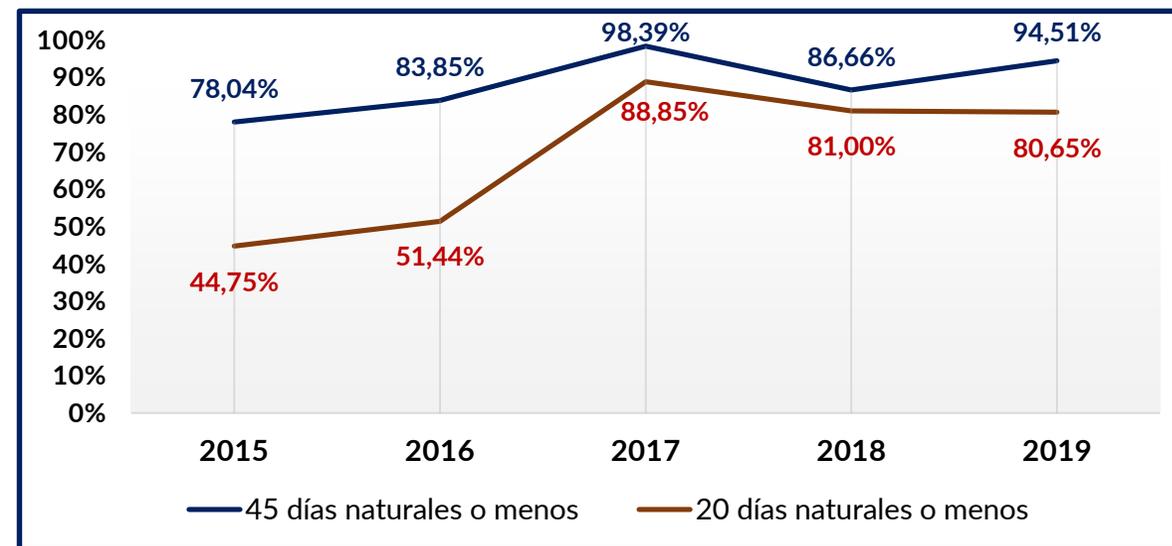
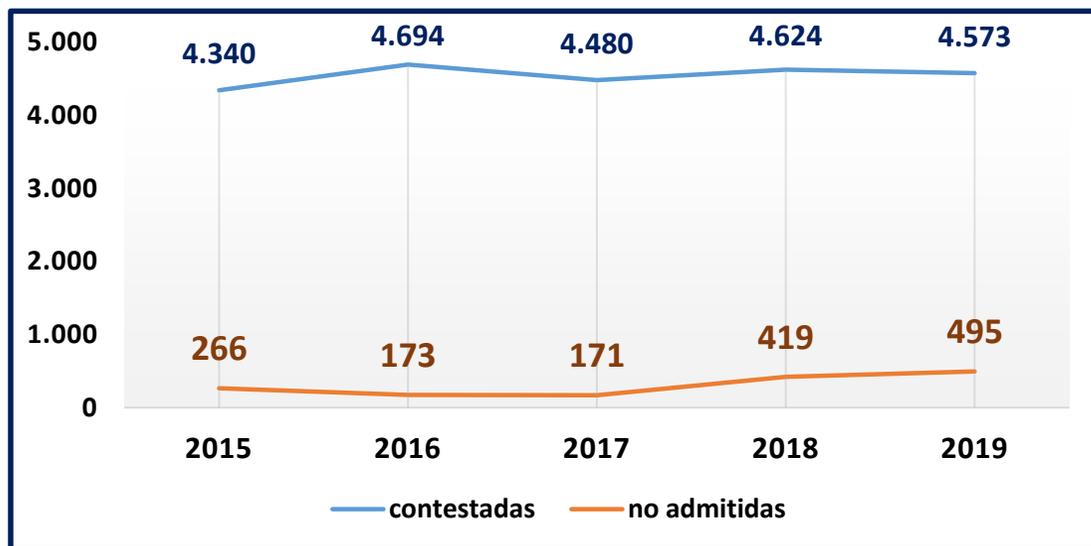
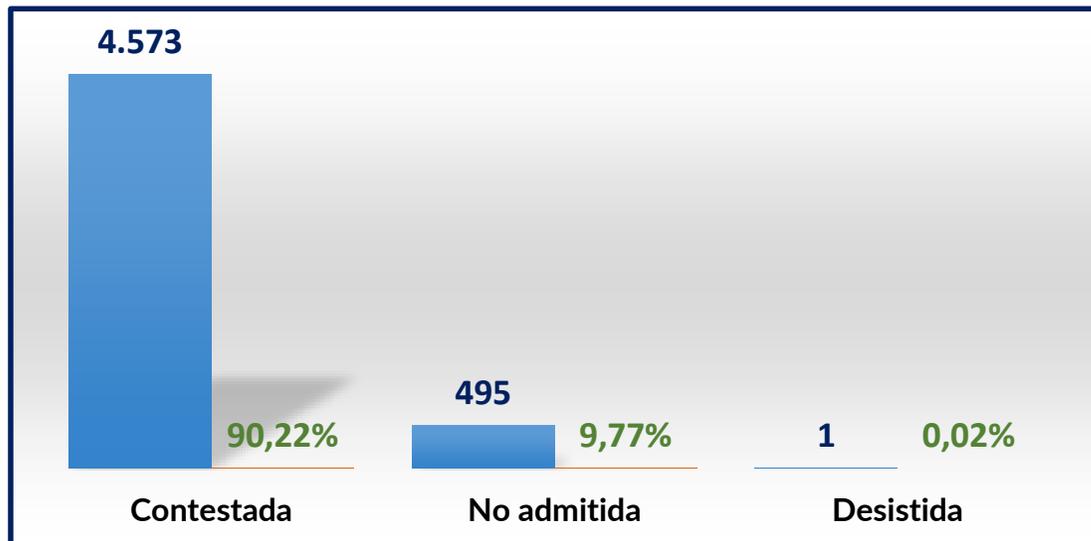




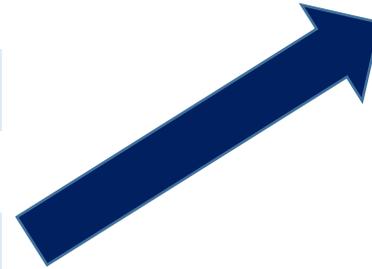
# SyR TRIBUTARIAS: Estado de tramitación y tiempos medios

2019

Tiempo medio



# ANÁLISIS CUALITATIVO



## SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Atención Social Primaria y ayudas sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención Social Primaria</li> <li>Ayudas sociales</li> </ul>
Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centros Municipales de Mayores (de ocio)</li> <li>Servicios de ayudas a domicilio</li> <li>Centros de día (asistenciales)</li> <li>Teleasistencia</li> <li>Servicios de ayuda a domicilio familias</li> <li>Centros de apoyo a las familias</li> <li>Centros de Atención a la infancia</li> <li>Centros municipales de integración</li> <li>Puntos de encuentro familiar</li> <li>Centros municipales para familias y menores</li> <li>Centros de adolescentes</li> <li>Centros de día (infantiles)</li> <li>Servicio de Educación Social</li> </ul>
Emergencia residencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>SAMUR Social</li> </ul>
Igualdad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Violencia de género</li> <li>Prostitución y trata de mujeres con fines de explotación sexual</li> <li>Promoción de la igualdad</li> <li>Inmigración e integración</li> </ul>



# Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

[Volver](#)

Sirve para presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por tardanzas, desatenciones, retrasos o cualquier otra anomalía del funcionamiento de los mismos.

01 02 03

## 01. Paso 1/3 - Complimentar los datos de la solicitud

Si desea presentar una Sugerencia, Reclamación o Felicitación sobre diversas materias o asuntos, rogamos cumplimente un formulario por cada una de ellas, lo que facilitará su tramitación y contestación.

Los campos marcados con \* son obligatorios

### TIPO DE SOLICITUD

Seleccione el tipo de solicitud que desea realizar \*

Felicitación  Reclamación  Sugerencia

### SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O FELICITACIÓN

# GRACIAS