



vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

**MADRID**

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

Subdirección General de Calidad y Evaluación

# SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES PRIMER SEMESTRE DE 2023



COMUNICACIÓN CLARA

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias

Coordinación General de Vicealcaldía

Dirección General de Transparencia y Calidad

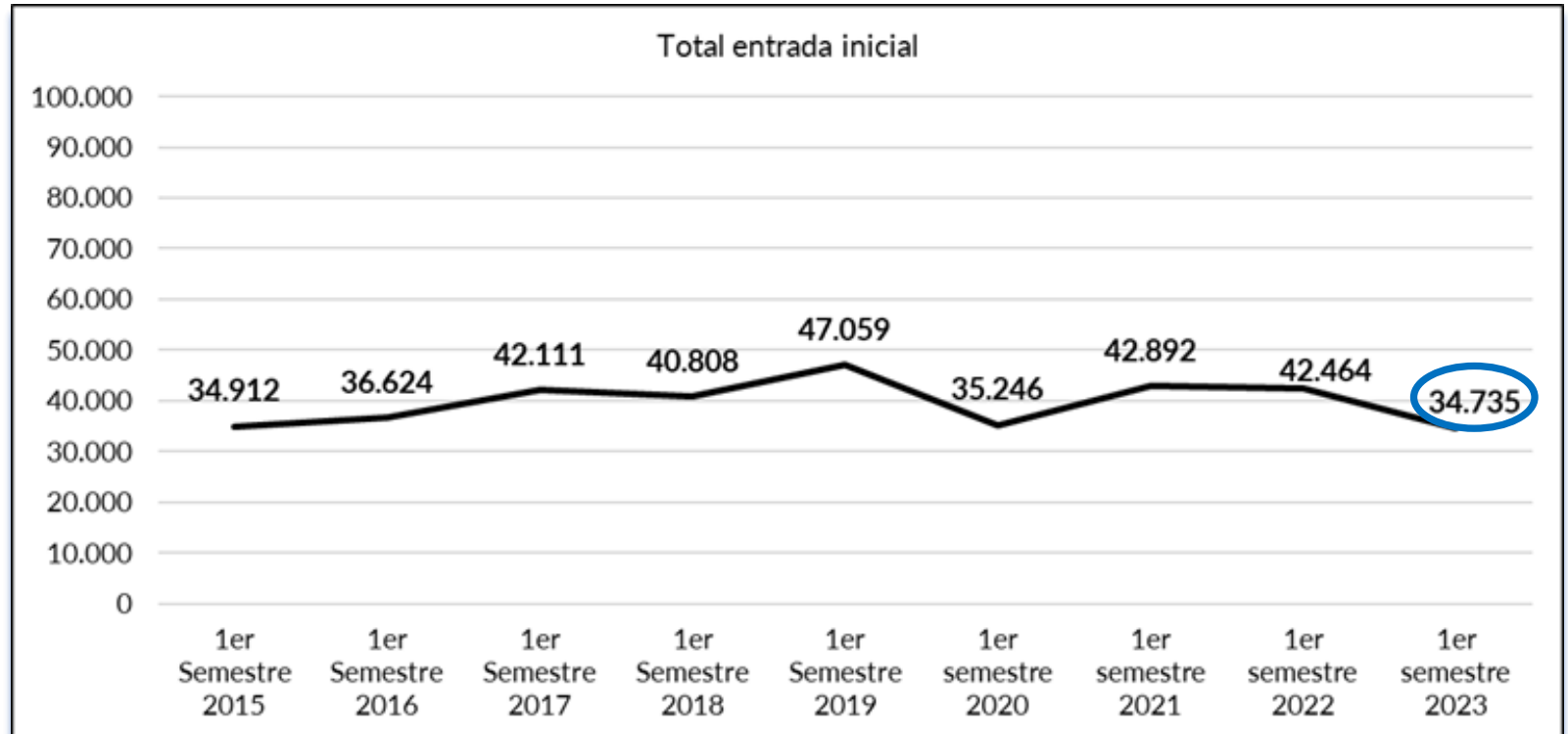
Subdirección General de Calidad y Evaluación



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

**ENTRADA INICIAL SyR:**

- **Generales: 30.498**
- **Tributarias: 4.237**

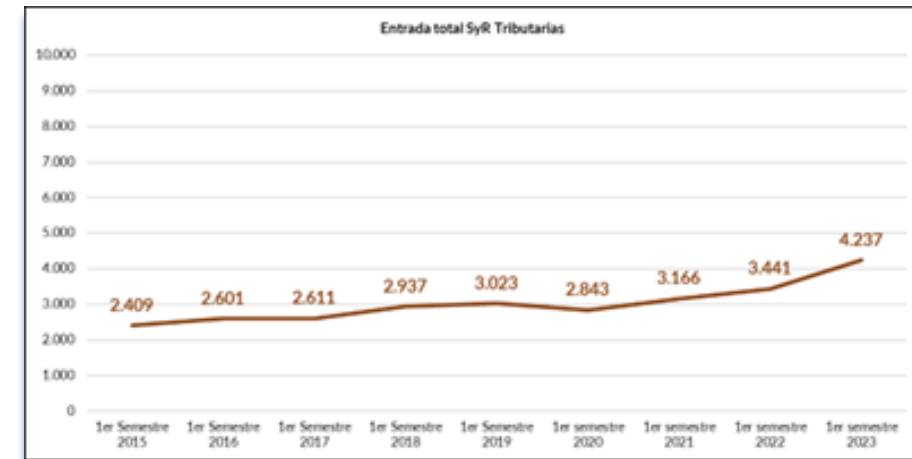
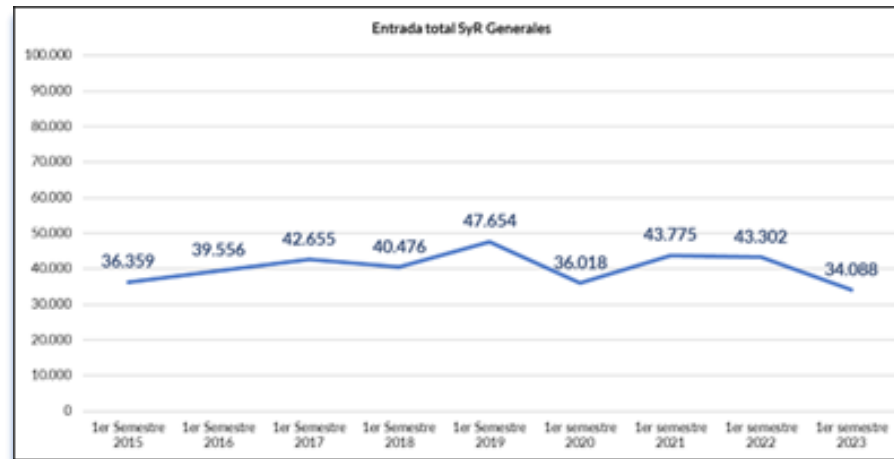
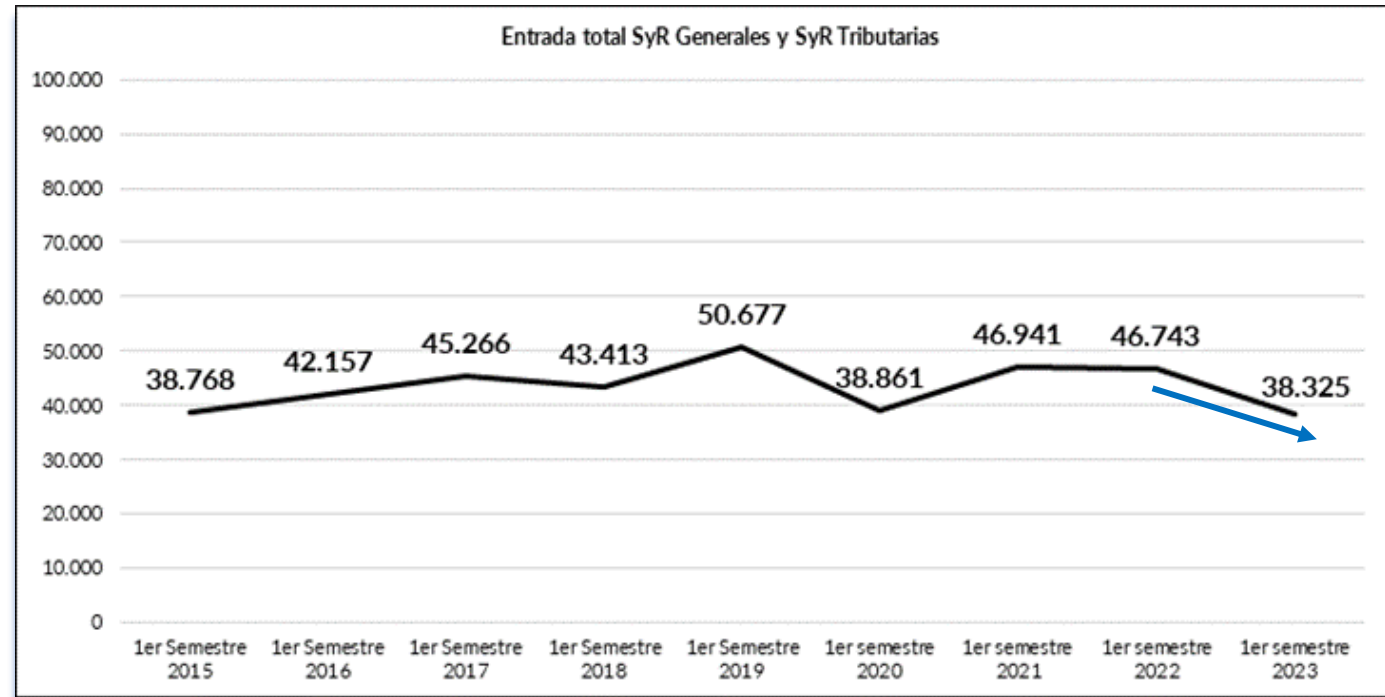


	1 <sup>er</sup> semestre 2023	% respecto al Total SyR
Entrada inicial SyR Generales	30.498	87,80%
Entrada inicial SyR Tributarias	4.237	12,20%
<b>Total</b>	<b>34.735</b>	<b>100,00%</b>



**ENTRADA TOTAL SyR**  
**1er SEMESTRE 2023: 38.325**

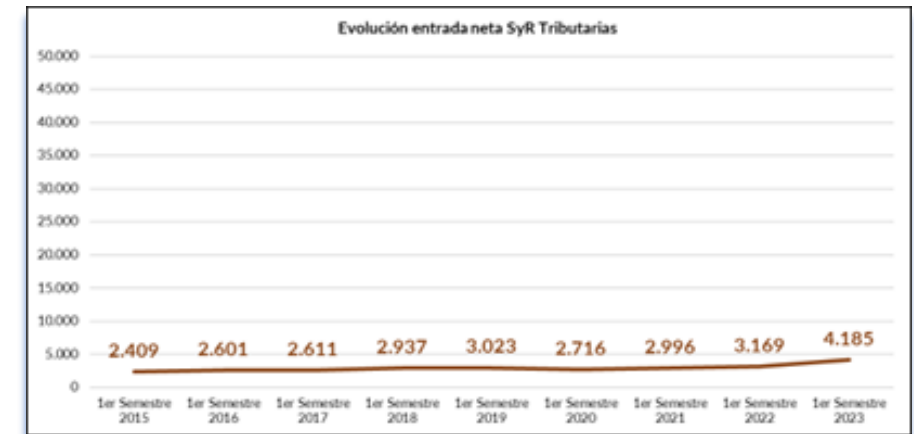
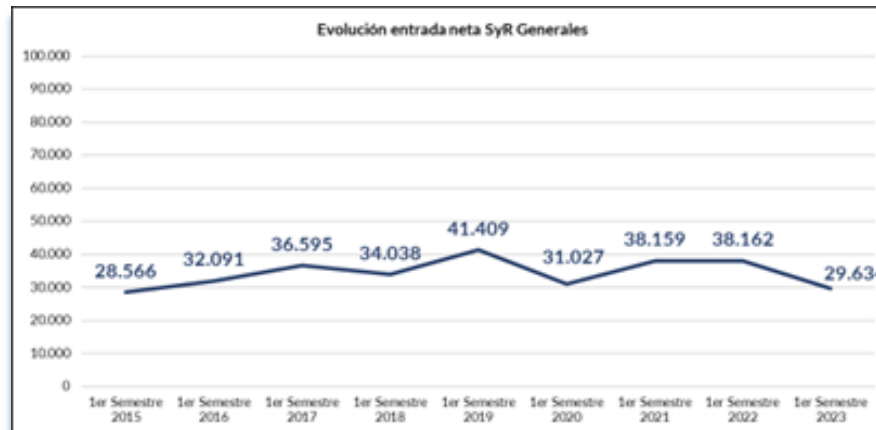
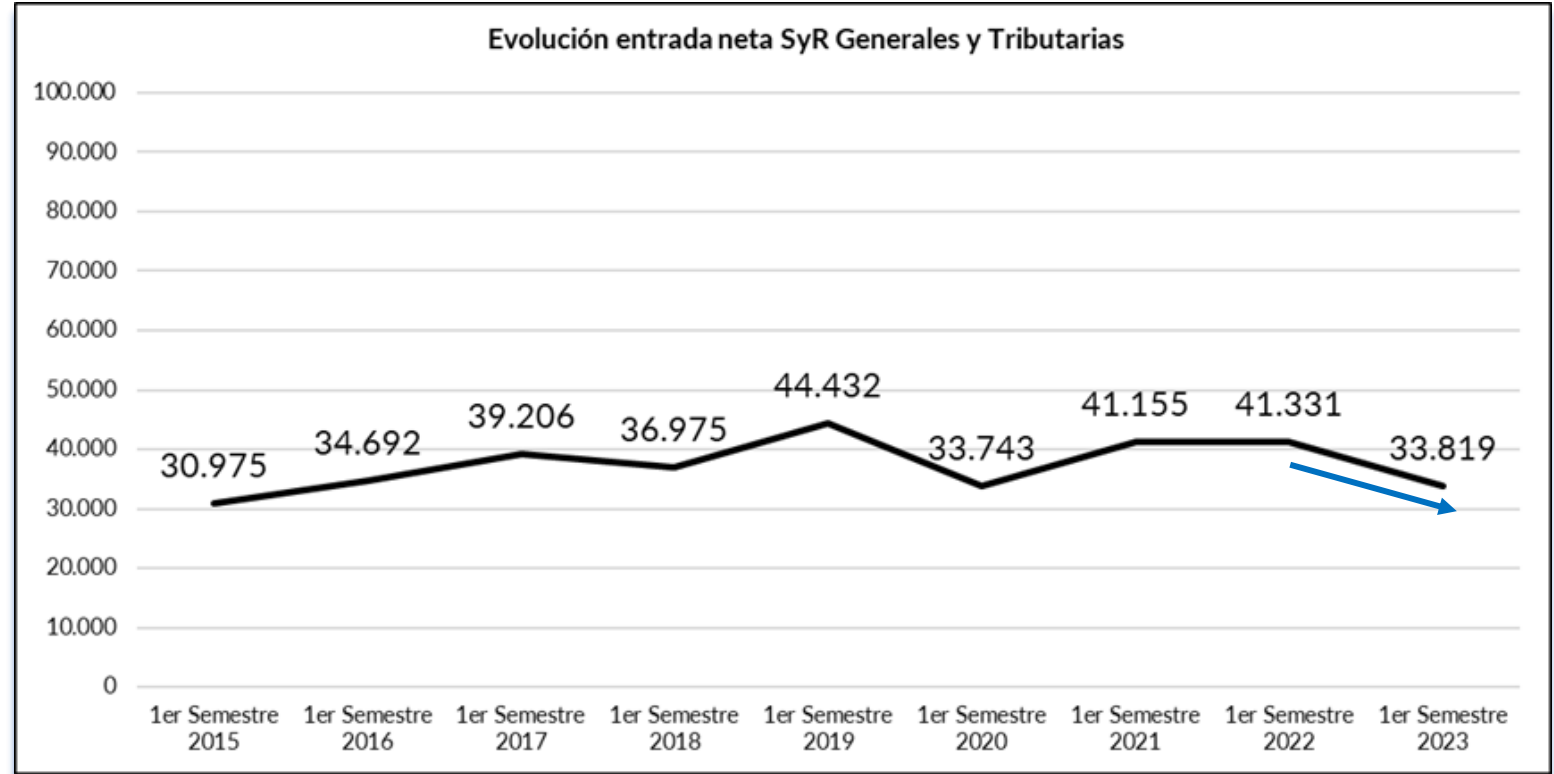
*(Descenso del 18,01% respecto al año 2022)*





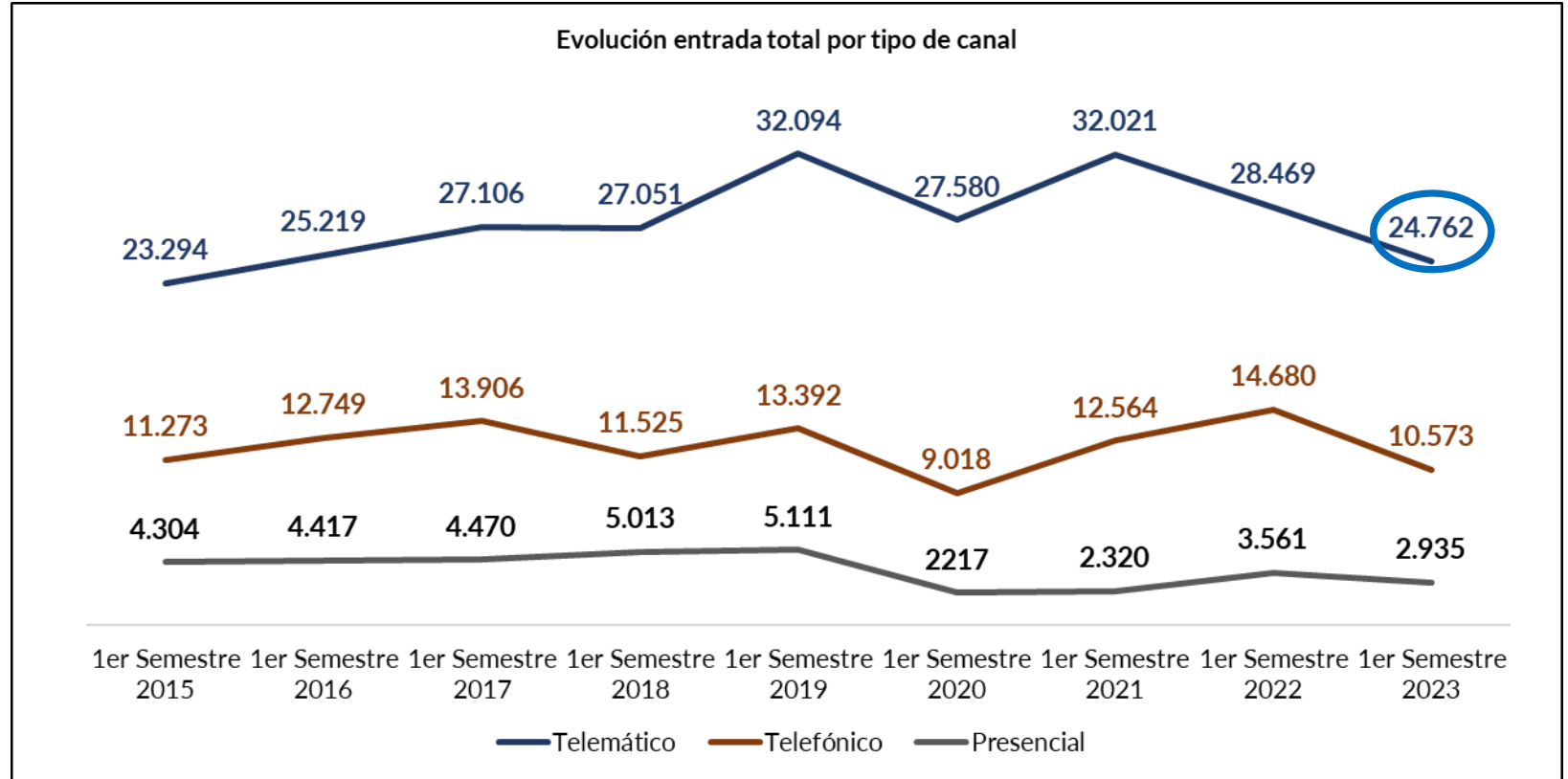
### ENTRADA NETA 1º SEMESTRE 2023: **33.819**

*(Disminución del 22% con respecto  
al primer semestre del año 2022)*





**POR TIPO DE CANAL DE ENTRADA SyR**



		1er Semestre 2023	% sobre la ENTRADA TOTAL	% sobre la entrada por vía telemática
Telemático	Internet	24.023	62,68%	97,02%
	Correo electrónico	739	1,93%	2,98%
	<b>Total telemático</b>	<b>24.762</b>	64,61%	100,00%
	<b>Teléfono 010</b>	<b>10.573</b>	27,59%	
	<b>Presencial</b>	<b>2.935</b>	7,66%	
	Correo postal	42	0,11%	
	Derivaciones de otros sistemas	13	0,03%	
	<b>Total</b>	<b>38.325</b>	<b>100,00%</b>	



vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

**MADRID**

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

Subdirección General de Calidad y Evaluación

# SyR GENERALES

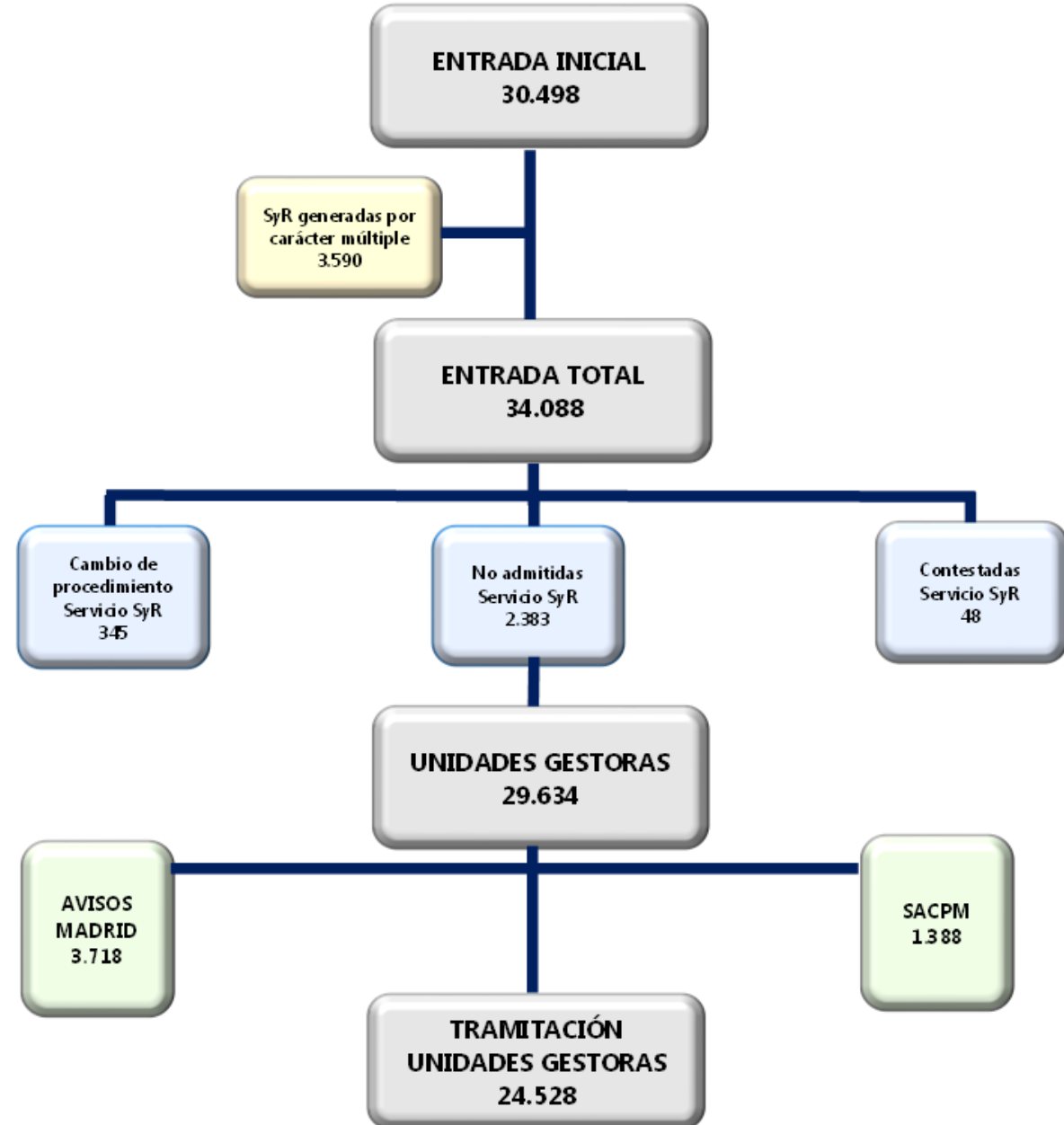




## TRAMITACIÓN SyR GENERALES

➤ **Unidades Gestoras: 24.528**

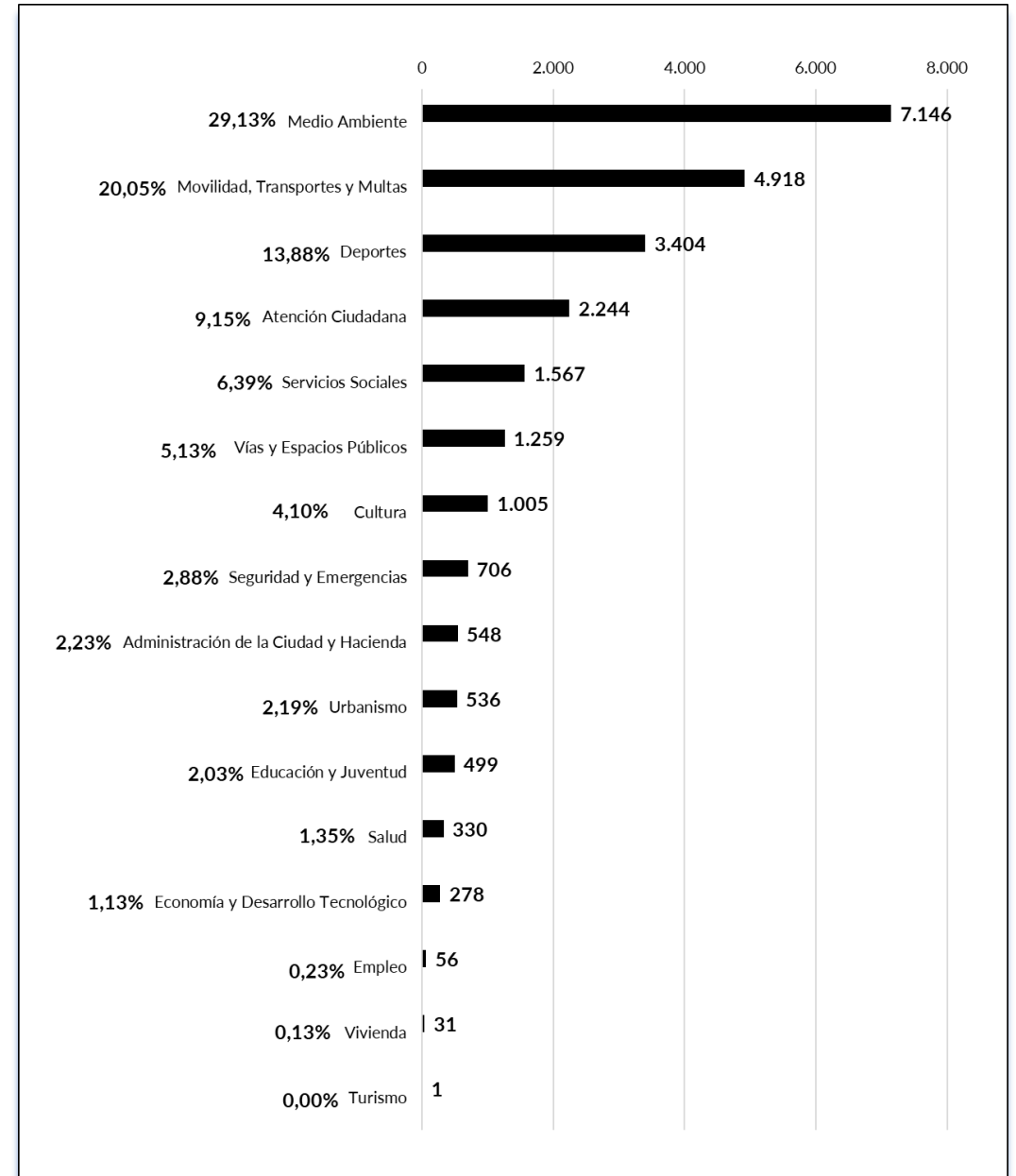
*(Disminución del 20% → 30.478 con respecto al primer semestre del año 2022)*





## ANÁLISIS POR MATERIAS

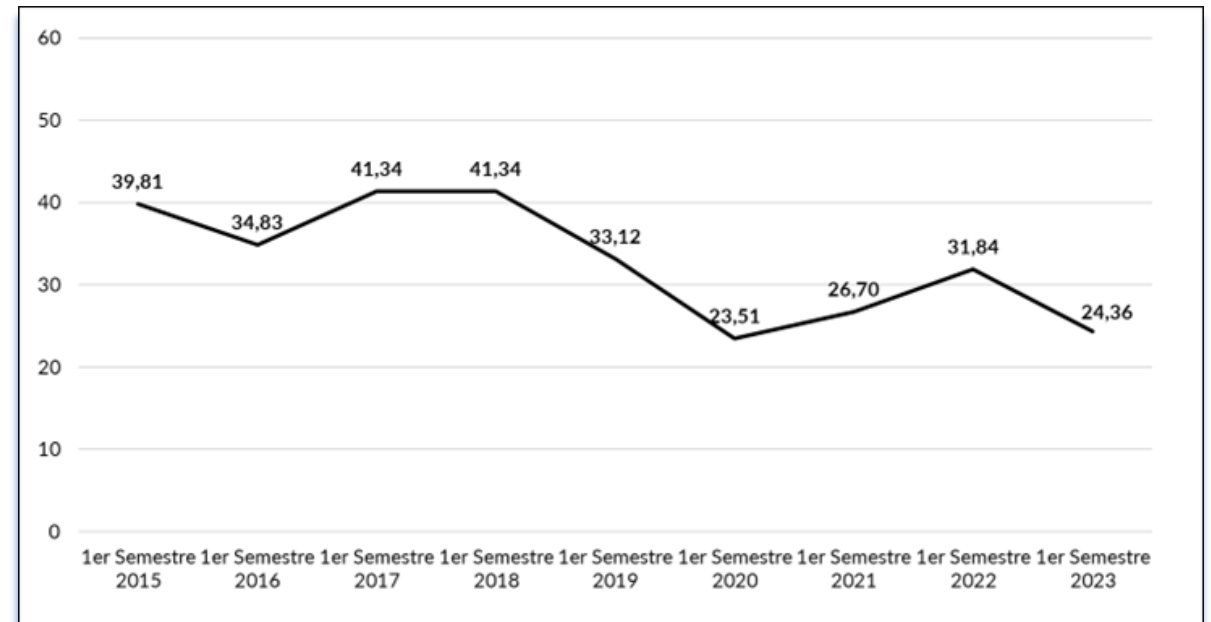
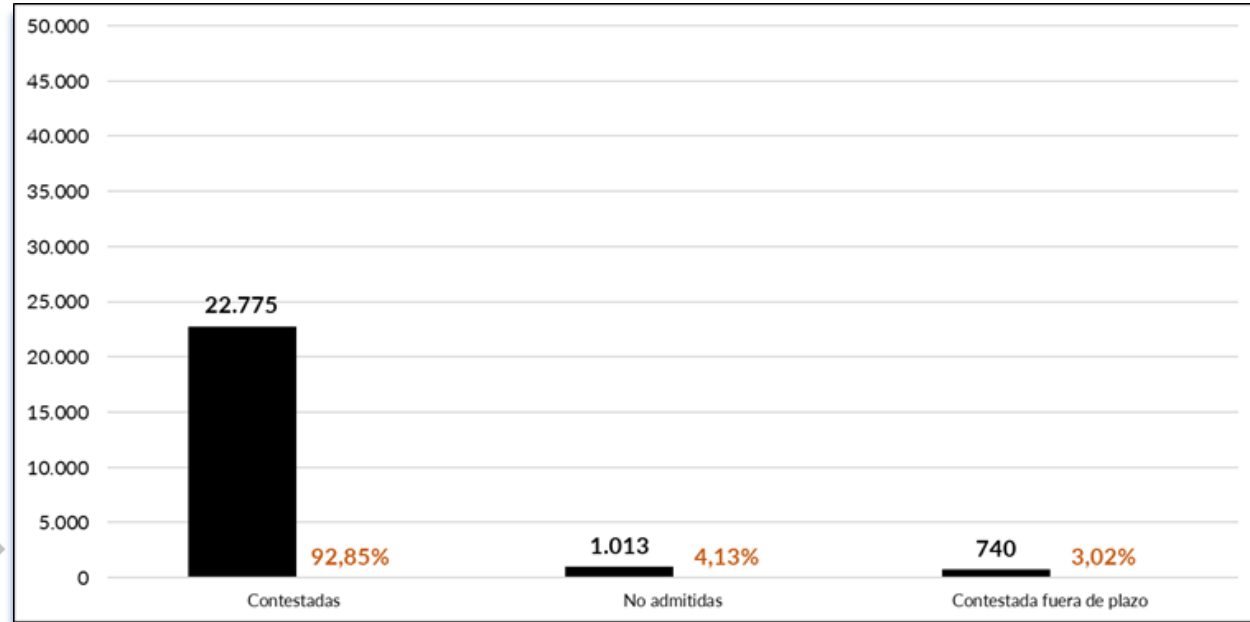
Materia	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021	1er Semestre 2022	1er Semestre 2023
Medio Ambiente	6.244	8.115	9.173	8.551	9.779	9.635	11.632	9.520	7.146
Movilidad, Transportes y Multas	5.817	6.451	7.593	6.221	9.043	5.599	6.105	7.415	4.918
Deportes	2.146	2.828	2.949	2.909	3.146	1.431	2.593	3.419	3.404
Atención Ciudadana	1.238	1.582	1.699	1.613	2.534	1.703	2.091	2.422	2.244
Servicios Sociales	1.084	1.045	1.195	1.648	1.529	1.468	1.314	1.578	1.567
Vías y Espacios Públicos	1.612	2.087	3.335	3.128	3.699	1.639	1.710	1.950	1.259
Cultura	1.113	1.263	1.251	1.486	1.272	768	726	840	1.005
Seguridad y Emergencias	1.066	1.187	1.104	990	949	1.241	1.148	901	706
Administración de la Ciudad	254	471	498	275	641	378	634	455	548
Urbanismo	779	1.036	919	497	537	637	608	873	536
Educación y Juventud	258	320	366	501	344	267	1.115	305	499
Salud	480	516	566	356	2.371	743	400	439	330
Economía y Desarrollo Tecnológico	272	169	286	272	273	203	394	258	278
Empleo	50	114	104	165	494	223	123	55	56
Vivienda	10	11	31	14	11	13	15	11	31
Turismo	0	4	2	3	1	5	2	11	1
Cohesión Social	10	49	51	54	31	24	32	26	---
Relaciones Internacionales	0	0	3	1	1	0	1	0	---
Construcción Infraestructuras	0	0	0	54	14	0	0	0	---
<b>Total</b>	<b>22.433</b>	<b>27.248</b>	<b>31.125</b>	<b>28.738</b>	<b>36.669</b>	<b>25.977</b>	<b>30.643</b>	<b>30.478</b>	<b>24.528</b>





### TIEMPOS MEDIOS DE TRAMITACIÓN SyR GENERALES

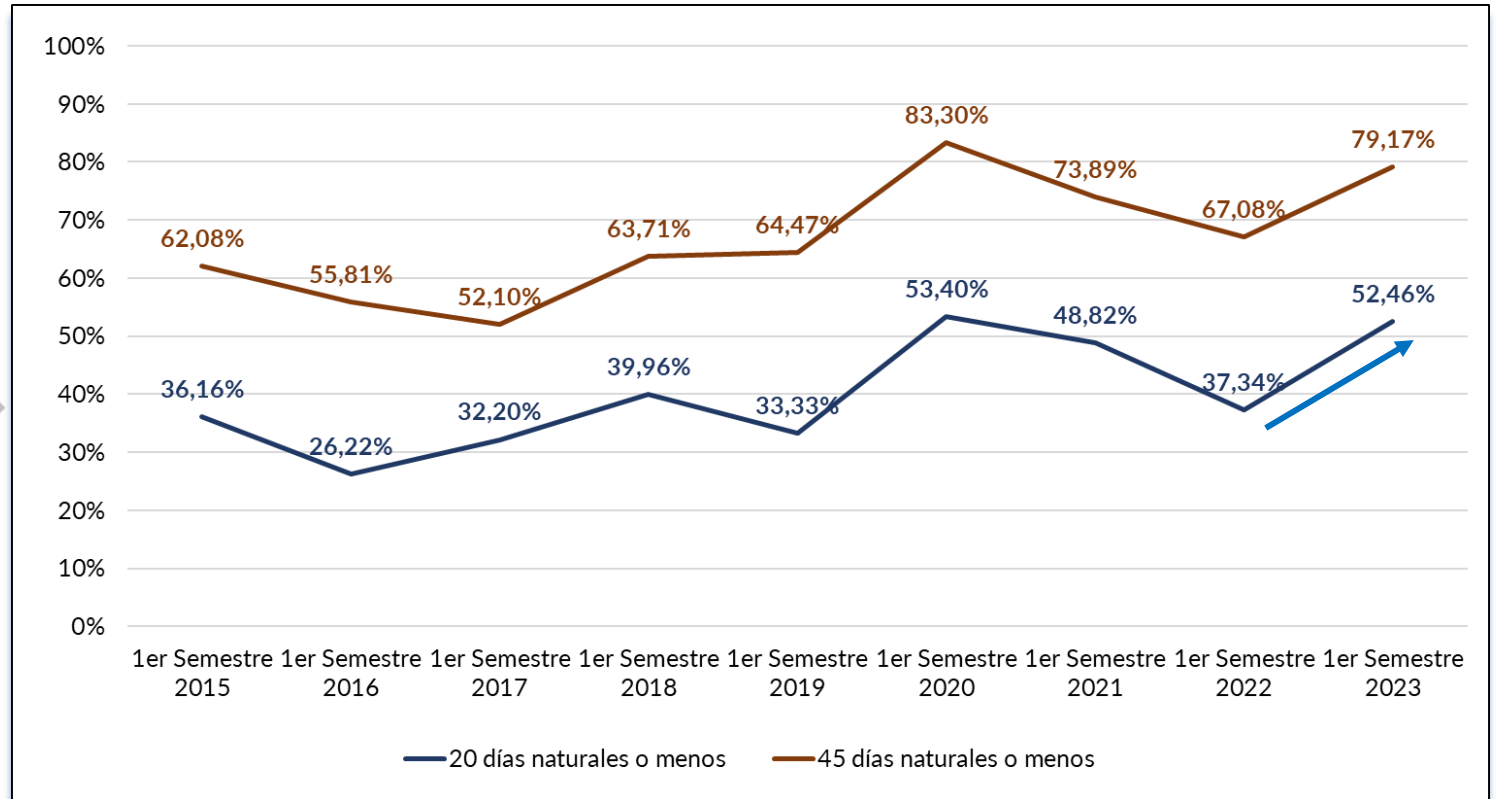
El tiempo medio para el primer semestre 2023, ha sido de 24 días naturales, lo que supone un **descenso de 7 días** respecto al primer semestre del año 2022.





## INCREMENTO DE SyR CONTESTADAS ANTES DE 20 DÍAS NATURALES

(Incremento de solicitudes que han sido contestadas antes de los 20 días naturales, con un 52%, lo que supone, respecto al primer semestre del año 2022 un aumento del **40%**).





vicealcaldía, portavoz,  
seguridad y emergencias

**MADRID**

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

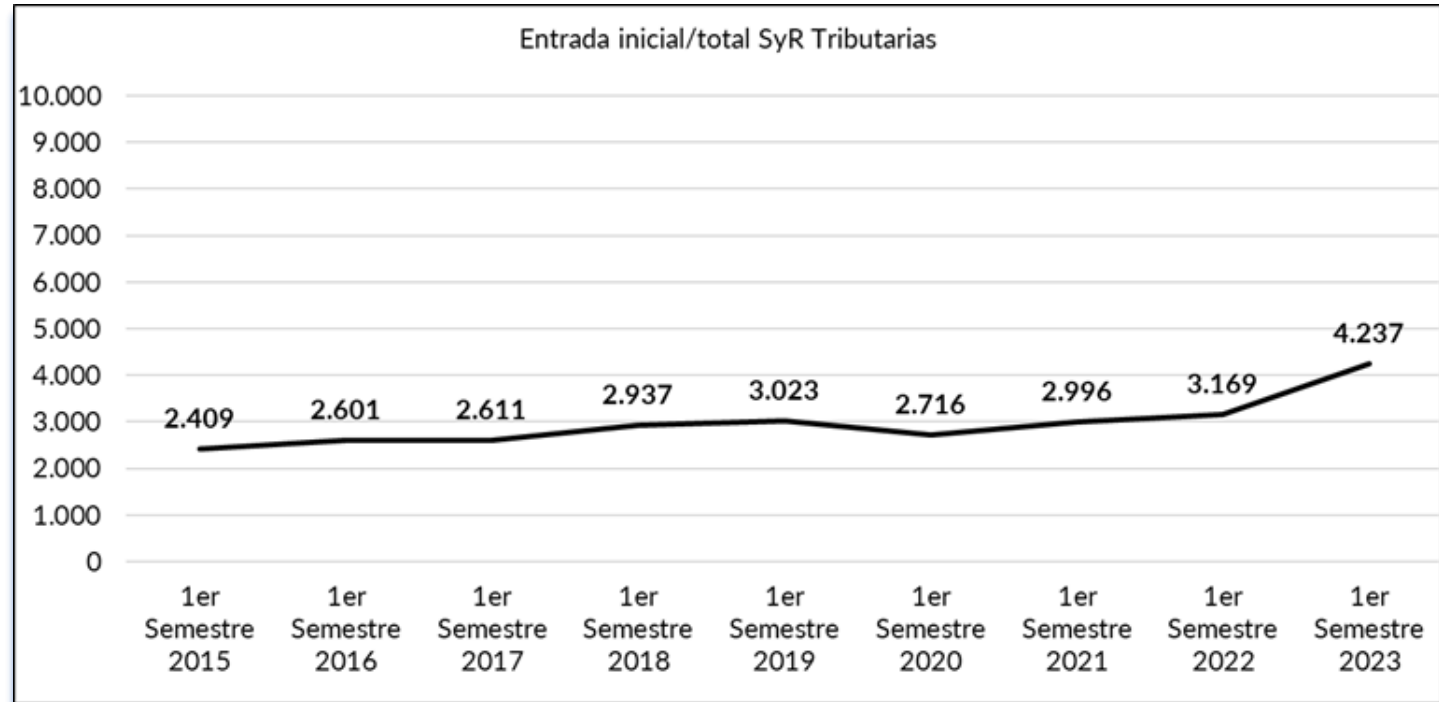
Subdirección General de Calidad y Evaluación

# SyR TRIBUTARIAS





SyR TRIBUTARIAS:  
Número total: 4.237



SyR TRIBUTARIAS  
SEGÚN TIPOLOGÍA

	1er Semestre 2023	%
Sugerencias	59	1,41%
Reclamaciones	3.696	88,32%
Felicitaciones	59	1,41%
Peticiones de información	371	8,86%
<b>Total</b>	<b>4.185</b>	<b>100,00%</b>



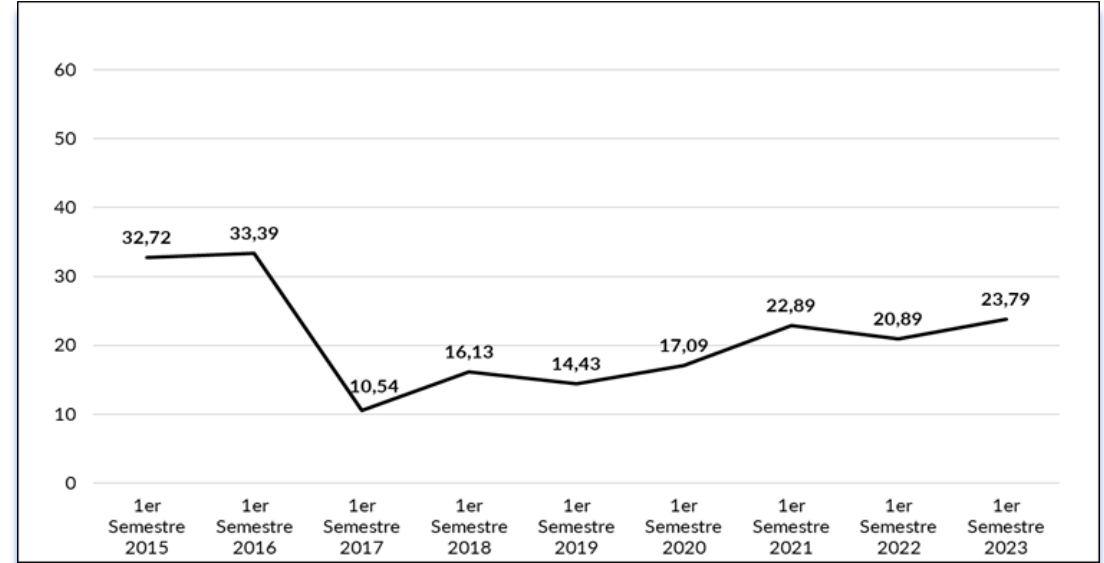
# SyR TRIBUTARIAS ANÁLISIS POR MATERIAS

Materia	1er semestre 2023	%
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	1.483	35,44%
Recaudación ejecutiva	704	16,82%
Atención al contribuyente	651	15,56%
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	322	7,69%
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	318	7,60%
Sede Electrónica	182	4,35%
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	148	3,54%
Otras tasas	118	2,82%
Sanciones no tributarias	52	1,24%
Precios públicos de actividades en centros culturales	38	0,91%
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	20	0,48%
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	20	0,48%
Tasa de paso de vehículos (TPV)	19	0,45%
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	17	0,41%
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	14	0,33%
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	14	0,33%
Sugerencias y reclamaciones	14	0,33%
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	13	0,31%
Registro. Comunicaciones	12	0,29%
Otros precios públicos	8	0,19%
Sanciones tributarias	6	0,14%
Tasa de instalación de contenedores y sacos de residuos de construcción y demolición (RCD)	6	0,14%
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	4	0,10%
Propuesta nuevos tributos	1	0,02%
T. admisión a pruebas selectivas (oposiciones)	1	0,02%
<b>Total</b>	<b>4.185</b>	<b>100,00%</b>



## SyR TRIBUTARIAS EVOLUCIÓN DEL TIEMPO MEDIO

La variación porcentual destacar que el valor porcentual de solicitudes gestionadas dentro de los 20 días naturales o menos **se mantiene prácticamente similar a los del primer semestre del año anterior.**



	1er Semestre 2015	1er Semestre 2016	1er Semestre 2017	1er Semestre 2018	1er Semestre 2019	1er Semestre 2020	1er Semestre 2021	1er Semestre 2022	1er Semestre 2023
Contestadas	2.209	2.494	2.559	2.724	2.750	2.544	2.791	2.893	2.805
No admitidas	200	107	52	213	272	172	205	256	713
Contestada fuera de plazo	0	0	0	0	1	0	0	20	667
<b>Total</b>	<b>2.409</b>	<b>2.601</b>	<b>2.611</b>	<b>2.937</b>	<b>3.023</b>	<b>2.716</b>	<b>2.996</b>	<b>3.169</b>	<b>4.185</b>



# SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES INFORME PRIMER SEMESTRE 2023

## *Carta de Servicios* Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, como instrumento de mejora de los servicios públicos mediante la participación ciudadana.

