

MEMORIA ANUAL 2023

Sugerencias y Reclamaciones



CERTIFICADO
UNE 93200



Organización certificada

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 Cerezueta 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

Marina Ramos Cañas

Francisco Javier Gracia Alonso

Junio 2024 Ayuntamiento de Madrid

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias

Coordinación General de Vicealcaldía

Dirección General de Transparencia y Calidad

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
ANÁLISIS CUANTITATIVO	5
2. ENTRADA INICIAL EN EL SISTEMA SyR	6
3. ENTRADA TOTAL Y NETA EN EL SISTEMA SYR.....	7
3.1. SyR GENERALES: ENTRADA TOTAL	7
3.2. SYR GENERALES: ENTRADA NETA	8
3.3. SyR TRIBUTARIAS: ENTRADA TOTAL Y NETA	9
3.4. SYR GENERALES Y TRIBUTARIAS: DATOS GLOBALES DE LA ENTRADA TOTAL Y NETA.....	10
4. CANAL DE ENTRADA EN EL SISTEMA SYR	11
5. TIPO DE SOLICITUD EN EL SISTEMA SYR.....	12
6. SyR GENERALES.....	13
6.1. ENTRADA NETA Y DERIVACIÓN A OTROS SISTEMAS.....	13
6.2. TIPOLOGÍA DE SYR TRAMITADAS POR LAS UNIDADES GESTORAS	16
6.3. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS	16
6.4. ANÁLISIS DE TERMINACIÓN POR ÁREAS ORGANIZATIVAS	24
6.5. TERMINACIÓN DE LAS SYR TRAMITADAS POR LAS UNIDADES GESTORAS.....	24
6.6. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.....	25
7. SyR TRIBUTARIAS	26
7.1. TIPOLOGÍA SYR.....	26
7.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS	27
7.3. TERMINACIÓN	28
7.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.....	28
ANÁLISIS CUALITATIVO	30
A) - SyR GENERALES	32
1. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	39
2. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	39
3. CULTURA.....	43
4. DEPORTES	44
5. EDUCACIÓN Y JUVENTUD.....	47
6. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL	47
7. SALUD.....	50

8. EMERGENCIAS	52
9. SEGURIDAD	53
10.MEDIO AMBIENTE.....	53
11.ESPACIOS PÚBLICOS	58
12.MOVILIDAD Y TRANSPORTE	61
13.VIVIENDA	65
14.EMPLEO	66
B) - SyR TRIBUTARIAS.....	67
ANEXOS DE DATOS	85
Anexo 1 –Tipos de solicitudes SyR Generales - Mapa de distribución por Distritos	86
Anexo 2 – Datos de gestión de las unidades – SyR Generales.....	87

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 2023, 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 2023 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 2023. En segundo término, se da cumplimiento al Acuerdo Plenario de 23 de 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 2023, como para rendir cuentas de las medidas implementadas en los servicios públicos a raíz de las SyR recibidas.

La memoria anual se completa con dos anexo de datos, una de ellas con información de resultados de gestión de las diferentes unidades gestoras. Esta información complementa con mayor nivel de desagregación y detalle la ya mostrada en el bloque de análisis cuantitativo.

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.

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".

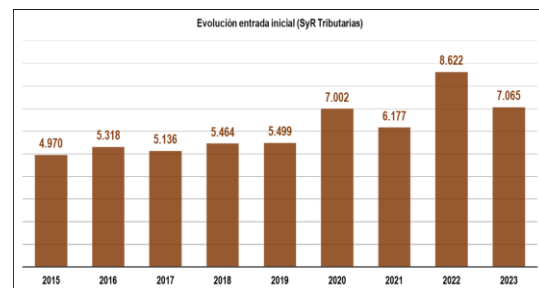
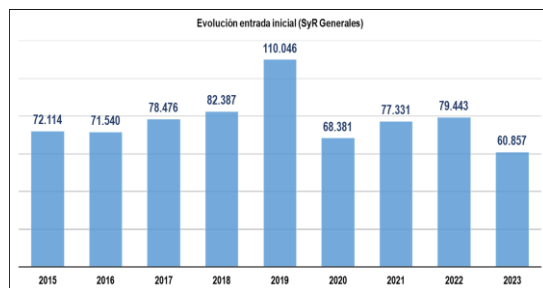
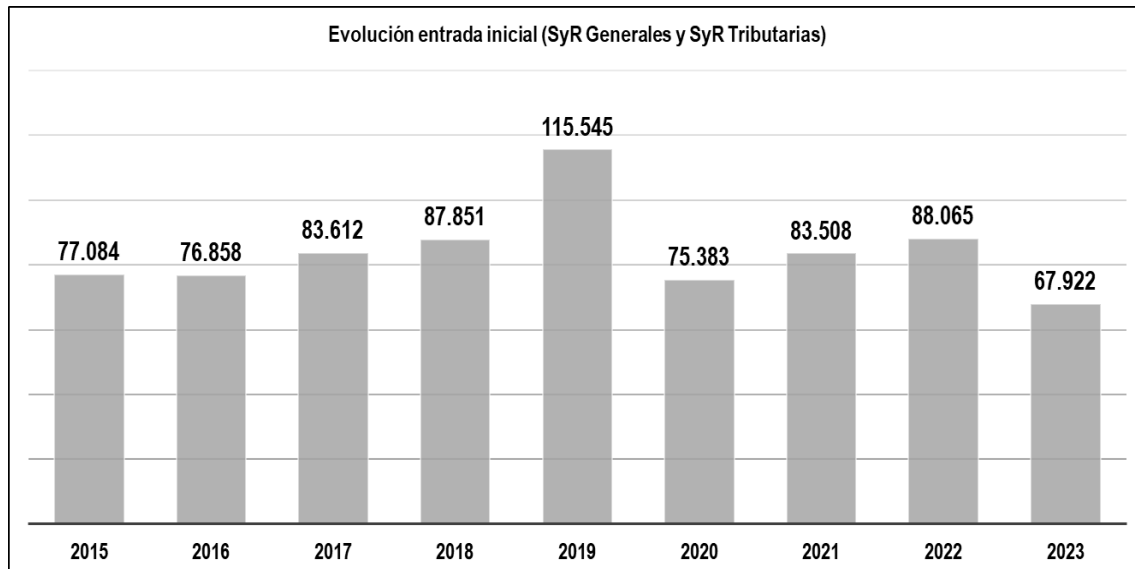
ANÁLISIS CUANTITATIVO

2. 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 2023 la **entrada inicial⁴ fue de 67.922**.

	2023	% sobre total entrada inicial
Entrada inicial SyR Generales	60.857	89,60%
Entrada inicial SyR Tributarias	7.065	10,40%
TOTAL ENTRADA INICIAL	67.922	100,00%

El 90% de estas entradas iniciales (60.857) se correspondieron con SyR Generales, mientras que el 10% restante (7.065) fueron SyR Tributarias. Si bien se trata de unas cifras que muestran, en lo que respecta al reparto entre una y otra modalidad, coherencia respecto a años anteriores, debe destacarse el importante descenso en el número de solicitudes que han tenido entrada en el Sistema SyR, alcanzando el dato más bajo de toda la serie analizada (2015-2023) y que supone, respecto al año 2022 una bajada porcentual del 22,87%⁵.



El sistema tiene un modelo de gestión diferente para las SyR Generales y las SyR Tributarias. Las primeras se articulan en torno a un modelo descentralizado, en el que la unidad supervisora asigna

⁴ El dato de la entrada inicial incluye las altas manuales del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

⁵ El descenso del año 2023 en relación con el año 2022 por tipología de SyR fue del 23,40% para Generales y de 18,06% para tributarias.

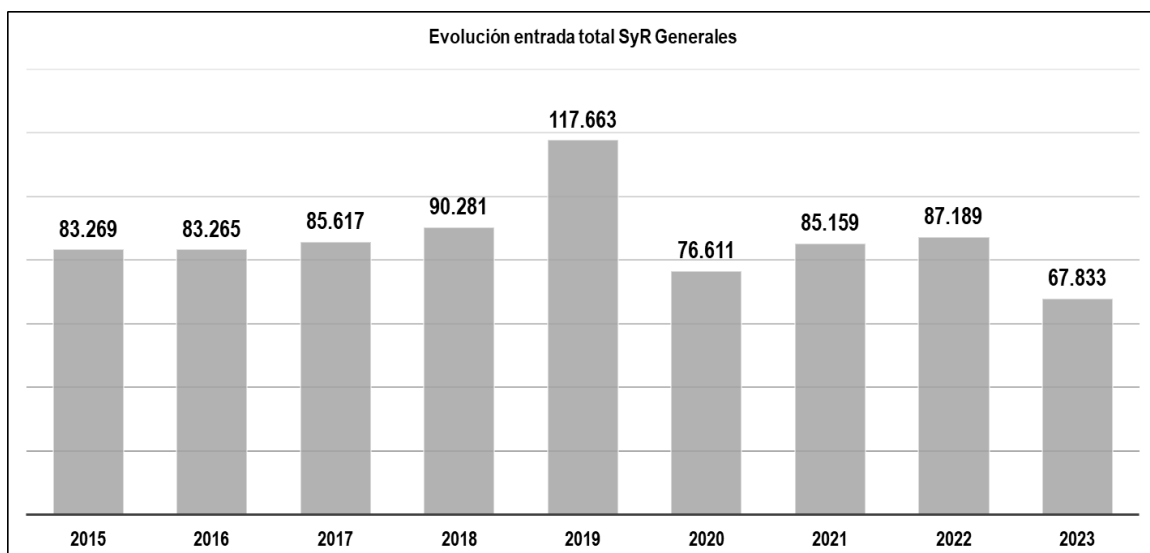
y redirecciona las entradas a diferentes unidades gestoras, que atienden la solicitud en función de su competencia. Por su parte, la tramitación de las SyR de carácter tributario sigue un modelo de gestión realizado íntegramente en el Departamento de SyR Tributarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

3. ENTRADA TOTAL Y NETA EN EL SISTEMA SYR

3.1. 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 división⁶, 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 2023, tras este primer análisis y, en su caso, división, el número total de **solicitudes incorporadas finalmente al Sistema SyR alcanzó la cifra de 67.833** (60.857 iniciales + 6.976 múltiples), lo que representa un descenso del 22,20% con respecto al año 2022.



⁶ La generación de las nuevas solicitudes múltiples conlleva la terminación de las solicitudes iniciales. Para el año 2023 el número de solicitudes terminadas por generación de nuevas múltiples alcanzó la cifra de 3.176.

3.2. SYR GENERALES: ENTRADA NETA⁷

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.

En el año 2023 no fueron admitidas en el sistema un total de 4.171.

- **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.

En el año 2023 se contestaron directamente en supervisión un total de 92 solicitudes.

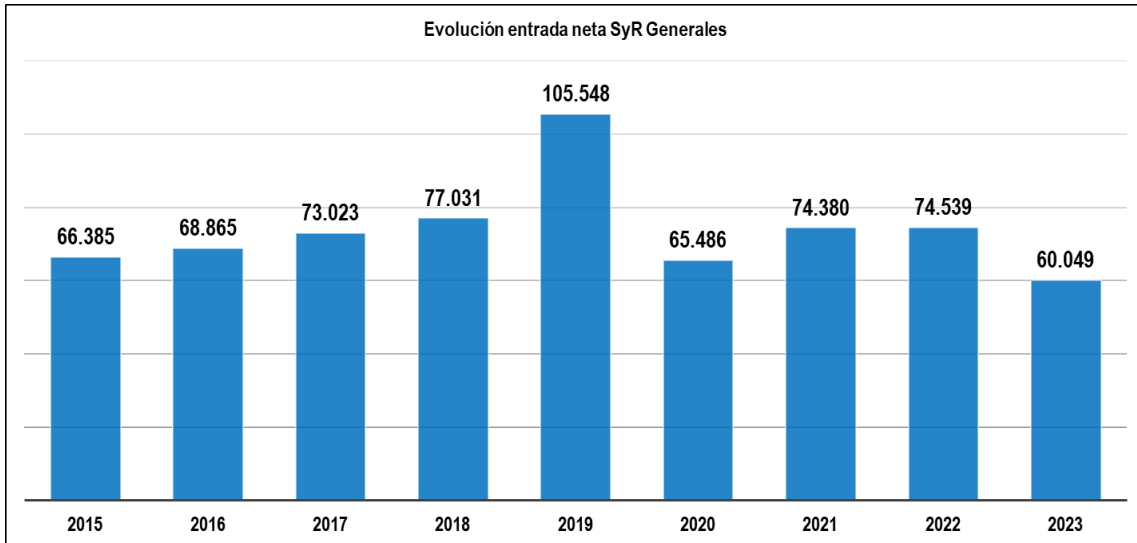
- **CAMBIOS DE PROCEDIMIENTO,** de SyR Generales a SyR Tributarias o a Peticiones de información.

En el año 2023 se realizaron un total de 345 cambios de procedimiento.

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: **60.049**⁸, es decir, un 19,44% menos que en el año 2022.

⁷ 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.

⁸ Debe tenerse en cuenta que en esta cantidad, además de las no admisiones, contestaciones y cambios de procedimiento (4.608), un total de 3.176 solicitudes fueron terminadas en el proceso de división por presentar carácter múltiple, tal y como se ha indicado en la nota de pie de página número 9.



3.3. SyR TRIBUTARIAS: ENTRADA TOTAL⁹ 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 solicitudes¹⁰, 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 (7.065)¹¹ en el año 2023, la actividad realizada por esta unidad se concreta en:

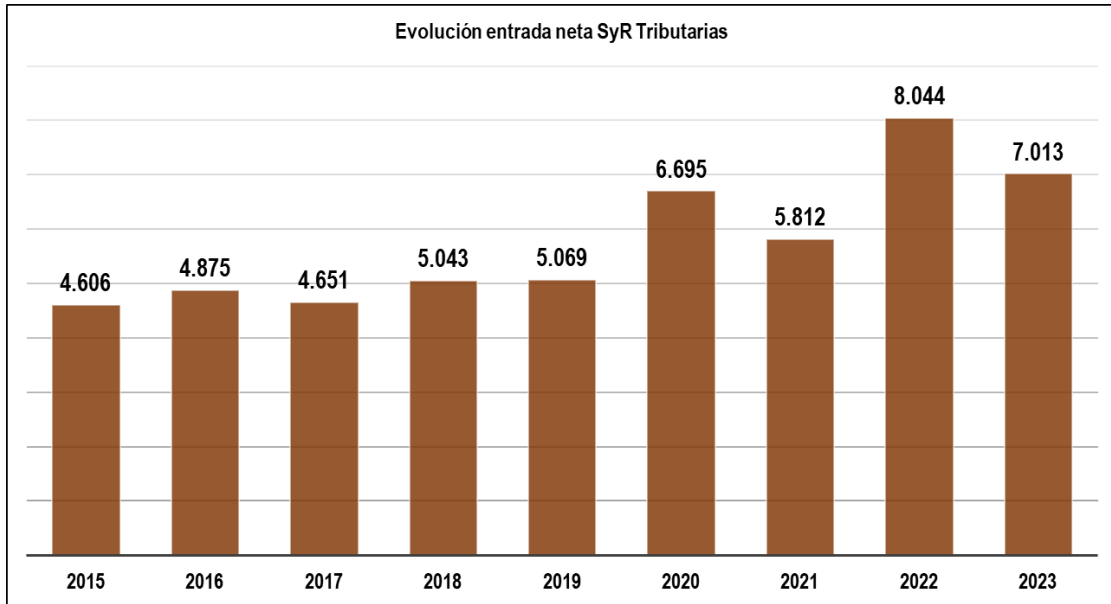
- **CAMBIOS DE PROCEDIMIENTO**, pasando a SyR Generales o a peticiones de información de carácter general aquellas solicitudes que así lo requiriesen: 52.

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 2023 el número ascendió a la cantidad de: **7.013**, lo que representa un descenso del 12,82% respecto al año 2022.

⁹ 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.

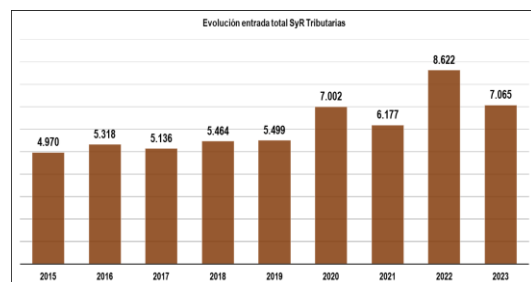
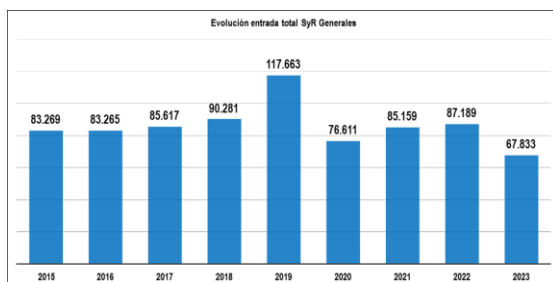
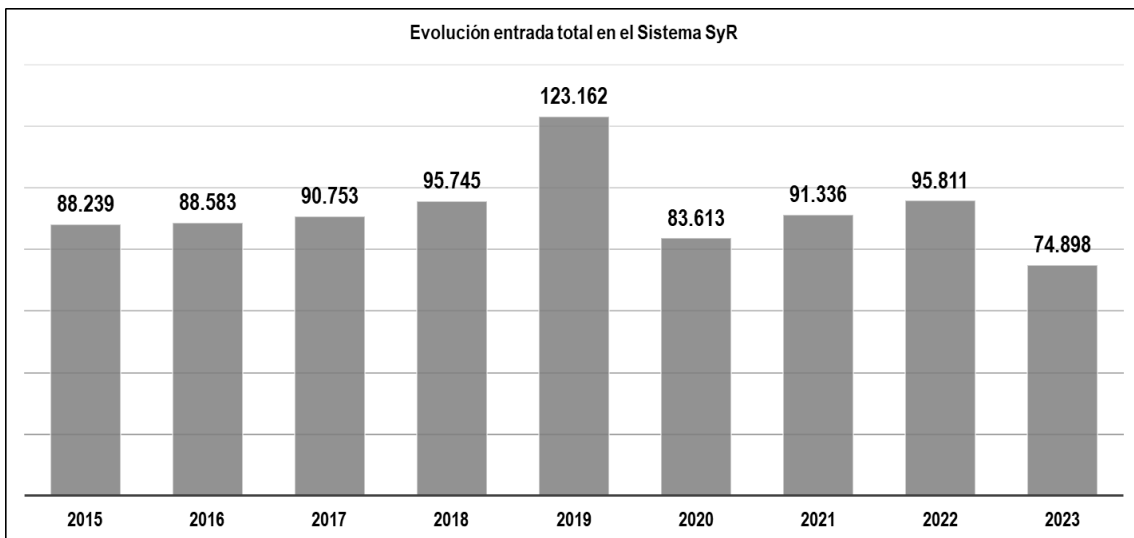
¹⁰ En el caso de las SyR Tributarias, a diferencia de las generales en las que se utiliza un modelo descentralizado de colaboración entre la unidad supervisora y las unidades gestoras, el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realiza una gestión integral de estas solicitudes que finaliza con la contestación a la ciudadanía.

¹¹ En este dato se incluyen las solicitudes dadas de alta directamente en el Departamento de SyR Tributarias.



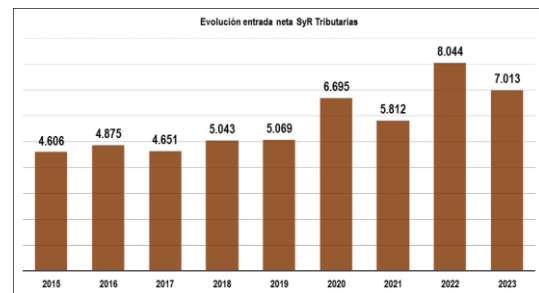
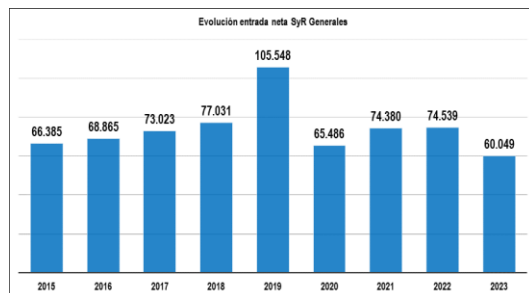
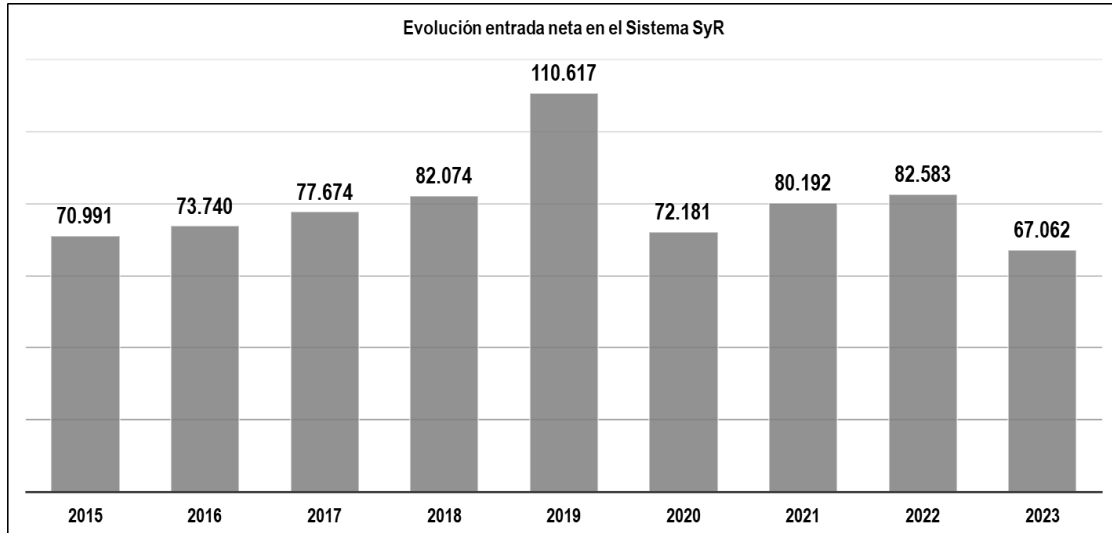
3.4. SYR GENERALES Y TRIBUTARIAS: DATOS GLOBALES DE LA ENTRADA TOTAL Y NETA

El compute de entradas totales y netas en el Sistema SyR en el año 2023 proporciona los siguientes datos:



La cantidad de entrada total, 74.898, que se obtuvo en 2023 supone un descenso del 21,83% respecto al año anterior. El 91% de estas entradas totales fueron SyR Generales y el 9% restante fueron SyR Tributarias.

Por su parte, la entrada neta presenta los siguientes datos:



En lo que se refiere a la entrada neta, en el año 2023 se produce un descenso del 19% con respecto al año anterior

4. CANAL DE ENTRADA EN EL SISTEMA SYR¹²

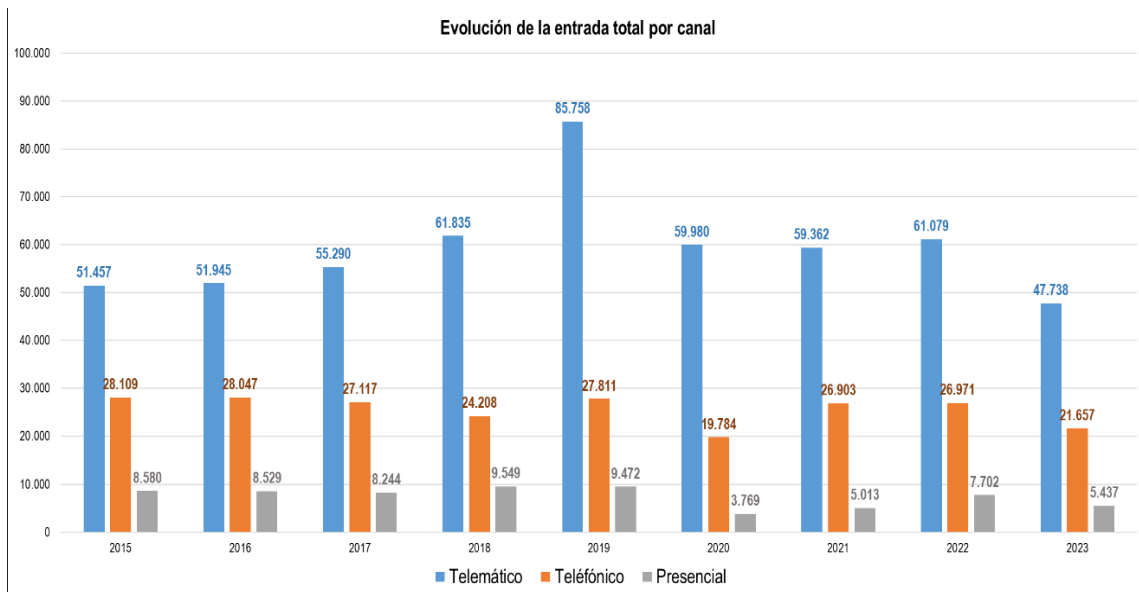
La mayor parte de las solicitudes presentadas en 2023 (el 64%) entraron a través de medios telemáticos, principalmente la página web www.madrid.es¹³. El teléfono 010 fue el canal de entrada para el 29% de las solicitudes. Apenas el 7% se presentó de forma presencial¹⁴.

¹² Los datos se extraen sobre la entrada total en el Sistema.

¹³ 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.

¹⁴ 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	
	2023	%	2023	%	2023	%
Telemático	47.738	63,74%%	42.970	63,35%	4.768	67,49%
Página web	44.410	93,12%	39.970	93,02%	4.440	93,12%
Otros	3.328	6,88%	3.000	6,98%	328	6,88%
Teléfono 010	21.657	28,91%	20.164	29,73%	1.493	21,13%
Presencial	5.437	7,26%	4.640	6,84%	797	11,28%
Correo postal	66	0,09%	59	0,09%	7	0,10%
TOTAL	74.898	100%	67.833	100%	7.065	100%



5. TIPO DE SOLICITUD EN EL SISTEMA SYR¹⁵

Al igual que en años anteriores, la mayor parte de las entradas registradas en 2023 se correspondieron con reclamaciones (el 85%). Las sugerencias y felicitaciones tuvieron un peso menor (del 11% y 3%, respectivamente).

	TOTAL		SyR Generales		SyR Tributarias	
	2023	%	2023	%	2023	%
Sugerencias	7.179	10,57%	7.069	11,62%	110	1,56%
Reclamaciones	58.001	85,39%	51.809	85,13%	6.192	87,64%
Felicitaciones	2.107	3,10%	1.979	3,25%	128	1,81%
Peticiones de información	635	0,93%	--	--	635	8,99%
TOTAL	67.922	100,00%	60.857	100,00%	7.065	100,00%

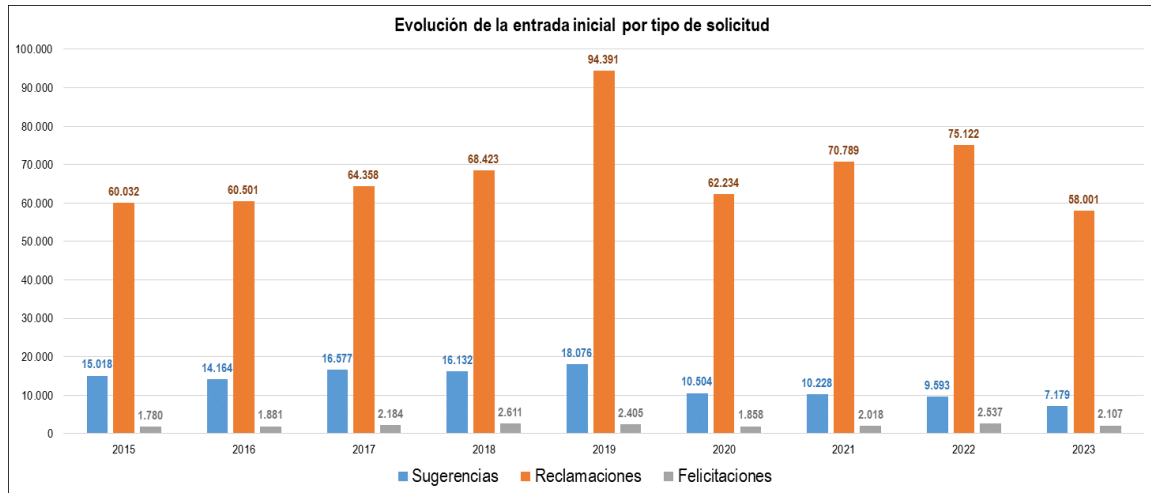
Se trata de un reparto semejante al de ejercicios anteriores. El análisis de los datos obtenidos

¹⁵ Los datos se extraen sobre la entrada inicial en el Sistema.

permite comprobar, además, que las reclamaciones, que habían ido creciendo de manera sostenida desde el año 2020 con un incremento acumulado del 20% en los dos últimos ejercicios (2021 y 2022), en el año 2023 experimenta un descenso del 23%.

En lo que respecta a las sugerencias, el descenso continuado durante los dos años anteriores experimenta para este año 2023 una bajada muy importante, alcanzando el 25%.

Finalmente, indicar que valores porcentuales similares de descenso se observan en las felicitaciones y las peticiones de información.

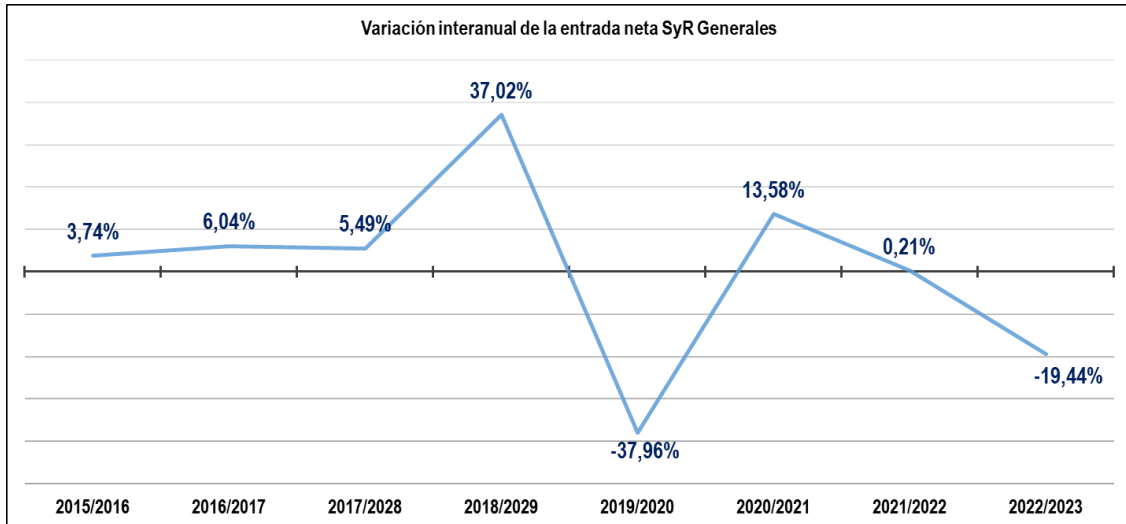


6. SyR GENERALES

6.1. 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.

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 General de Alcaldía, las áreas de gobierno, los distritos y los organismos autónomos. Como se ha indicado anteriormente, para el año 2023, la entrada neta ascendió a la cantidad de **60.049**. 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 2023, de las solicitudes gestionadas por las unidades gestoras (60.049), el 18%, 10.628, fueron remitidas a Avisos Madrid y a SACPM. En años anteriores prácticamente la misma porción de solicitudes (el 17%) de la denominada entrada neta fue igualmente derivada a estos sistemas de atención paralelos. Esta derivación se produce en las siguientes unidades:

Avisos Madrid:

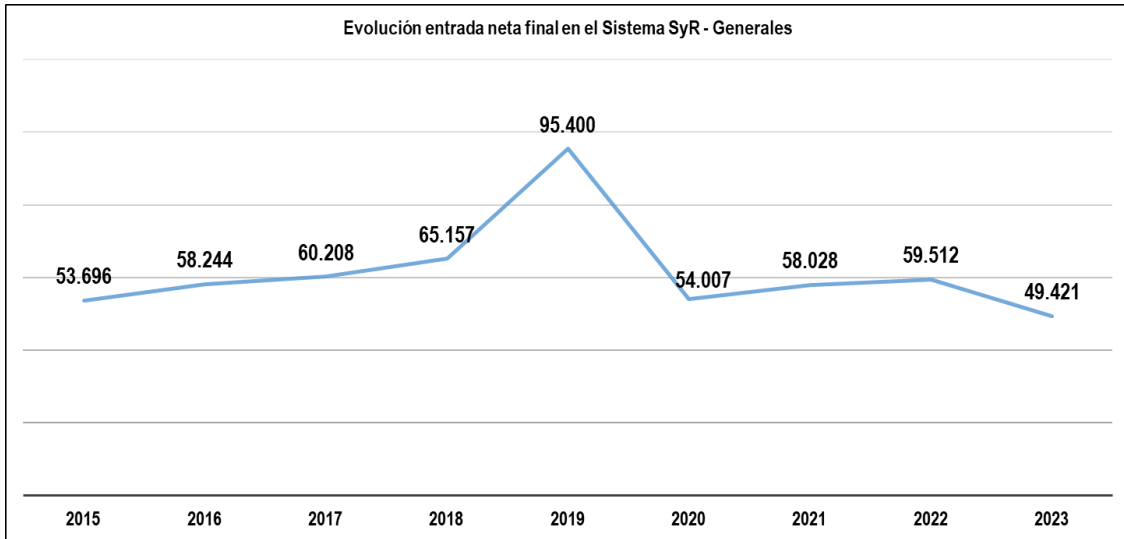
DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS	4.372
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	2.806
MADRID SALUD	276
DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	136
DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	131
DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	25
DIRECCION GENERAL DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	1
Total	7.747

SACPM:

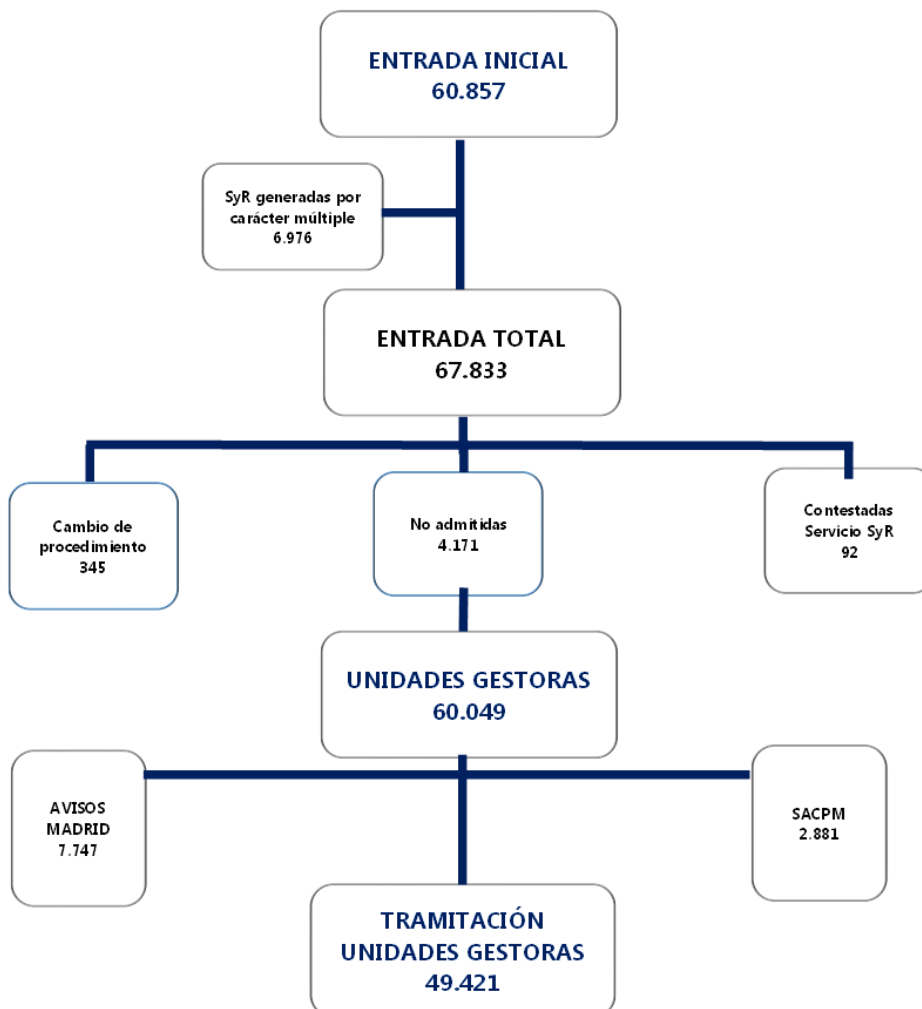
DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA MUNICIPAL	2.881
---	--------------

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 2023 fue de **10.628**. La evolución de esta entrada neta final se muestra en el siguiente gráfico:



Para finalizar este apartado se incluye un esquema que muestra las diferentes fases de tramitación de las SyR desde que son presentadas por la ciudadanía hasta que son asignadas a las Unidades Gestoras.



6.2. TIPOLOGÍA DE SYR TRAMITADAS POR LAS UNIDADES GESTORAS

En el año 2023, las 49.421 solicitudes tramitadas por las unidades gestoras del Sistema SyR presentaron la siguiente distribución:

Entrada neta final	2023	%
Sugerencias	5.741	11,62%
Reclamaciones	41.555	84,08%
Felicitaciones	2.125	4,30%
TOTAL	49.421	100,00%

El 84% de las entradas atendidas por la unidades gestoras fueron reclamaciones. Por otra parte, las sugerencias no alcanzaron nada más que el 12% y las felicitaciones el 4%. Se trata de un reparto muy semejante al que se registró en ejercicios anteriores¹⁶.

6.3. 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 Reclamaciones¹⁷.

En relación con el primer nivel de clasificación, la materia¹⁸, 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 2023, destacan principalmente dos materias, Medio Ambiente, con más de 15.000 solicitudes y Movilidad, con 9.500. En un segundo escalón se encuentran Deportes, con 6.800 y Atención Ciudadana, con aproximadamente, 4.500.

Materia	2023	%
Medio Ambiente	15.466	31,29%
Movilidad	9.546	19,32%
Deporte	6.886	13,93%
Atención a la Ciudadanía	4.556	9,22%
Servicios Sociales y Cohesión	3.146	6,37%
Vías y Espacios Públicos	2.414	4,88%
Cultura	1.958	3,96%
Seguridad y Emergencias	1.421	2,88%

¹⁶ En el año 2022 las reclamaciones representaron el 83%, las sugerencias el 13% y las felicitaciones el 4%.

¹⁷ 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.

¹⁸ En 2023 se ha producido una modificación en la clasificación de las materias y, por consiguiente en las submaterias incluidas en ellas:

- Servicios sociales y Cohesión social se unen.
- Urbanismo recoge cuestiones relativas a planeamiento, planificación estratégica, gestión, control y licencias y otros medios de intervención.
- Las cuestiones relativas a obras se incorporan a la Materia Vías Públicas o a la materia Movilidad, en función de sus objetivos.
- Economía y desarrollo tecnológico pasa a denominarse Economía.
- Administración de la Ciudad y Hacienda pasa a denominarse Administración de la Ciudad e incorpora la antigua materia Relaciones Internacionales.
- Se elimina la materia Construcción e infraestructura.

Materia	2023	%
Urbanismo	1.030	2,08%
Administración de la Ciudad	966	1,95%
Educación y Juventud	773	1,56%
Salud	584	1,18%
Economía	522	1,06%
Empleo	98	0,20%
Vivienda	52	0,11%
Turismo	3	0,01%
Total	49.421	100,00%

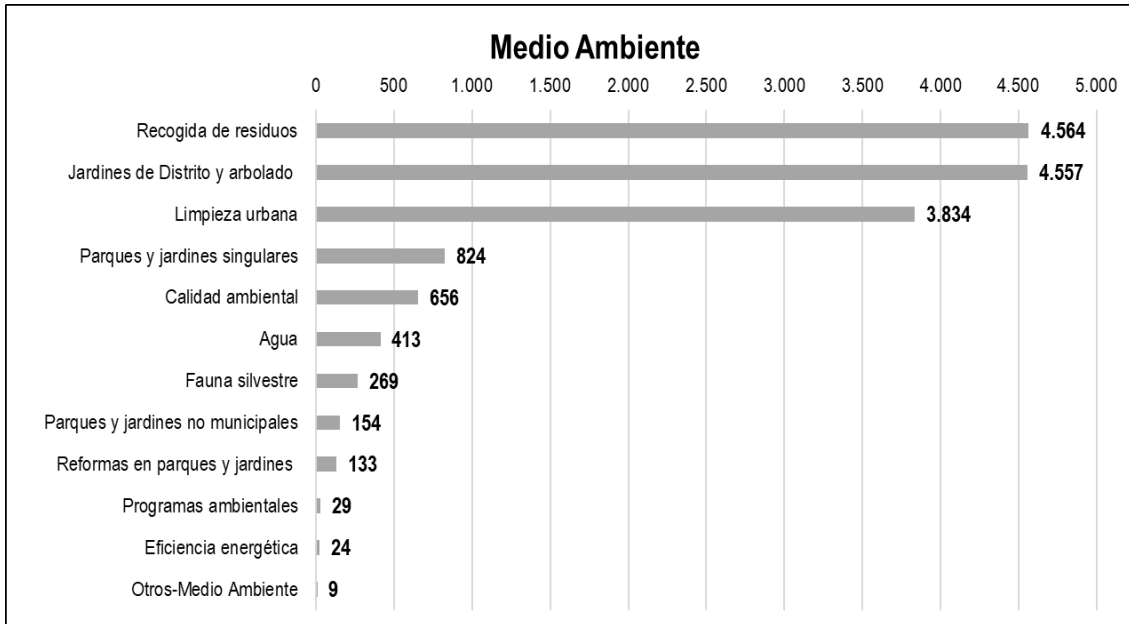
Un análisis por materias, restringido a aquellas que superaron las 1.000 solicitudes, muestra los fuertes retrocesos que se han producido en el 2023 en la materia de Medio Ambiente, que cae un 13% respecto a 2022¹⁹, en Movilidad, que experimenta un retroceso del 32%, en Atención a la Ciudadanía, con el descenso del 33%, en Vías y Espacios Públicos que muestra una bajada del 34%, en Seguridad y Emergencias, con el 26% y, finalmente, en Urbanismo con el 31%. En sentido contrario, destaca la subida de solicitudes en Cultura, con el 26% y, en menor medida, en la materia Deporte, con el 5%.

	Variación % 2023/2022
Medio Ambiente	-12,86%
Movilidad	-31,57%
Deportes	5,31%
Atención Ciudadana	-32,75%
Servicios Sociales y Cohesión	1,09%
Vías y Espacios Públicos	-32,98%
Cultura	26,00%
Seguridad y Emergencias	-22,65%
Urbanismo	-31,20%

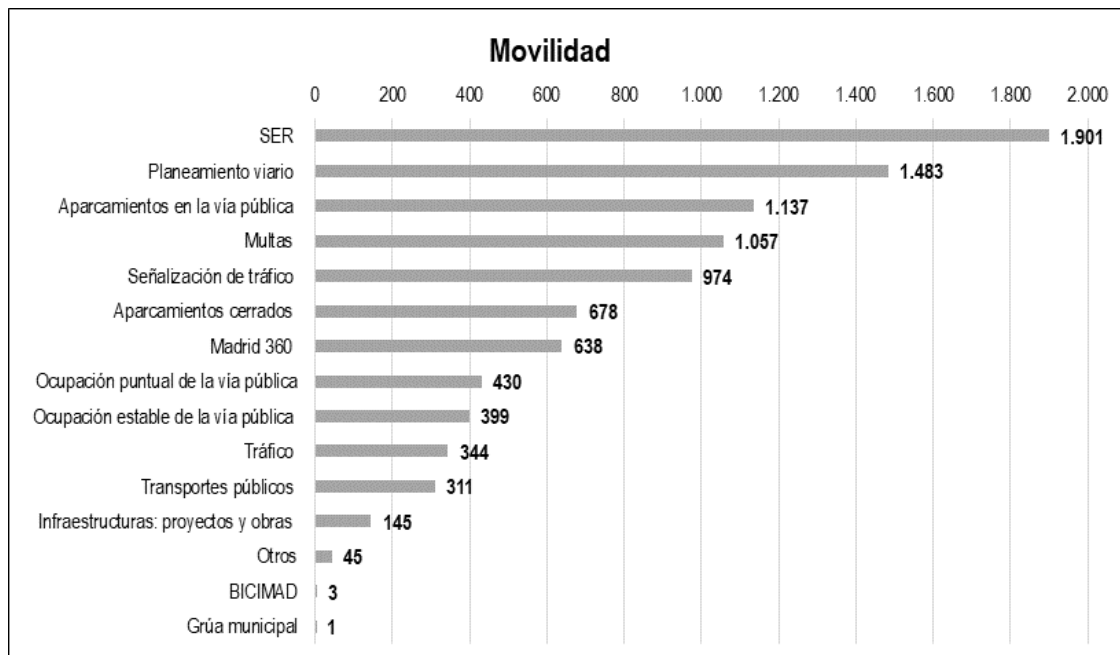
Merece la pena descender en el análisis y conocer, dentro de cada una de las materias referidas, las submaterias a las que fueron dirigidas las solicitudes.

Entre las **15.466** solicitudes registradas bajo la materia **Medio Ambiente** destacan las submaterias Recogida de residuos y Jardines de Distrito y arbolado, que superan las 4.550 solicitudes, representando el 59% de todas las submaterias incluidas en Medio Ambiente. En tercer lugar se sitúa Limpieza urbana que en 2023 alcanzó la cifra de 3.834 solicitudes recibidas. El resto de las submaterias presentan cantidades que se sitúan por debajo de las 1.000 solicitudes. En el ejercicio anterior, 2022, estas submaterias fueron también las protagonistas en Medio Ambiente.

¹⁹ Ya en ese año había experimentado también un descenso del 12% con respecto al 2021, año en el que esta materia se disparó como consecuencia de los efectos del temporal Filomena.



En relación con la materia **Movilidad**, destaca el peso de las solicitudes referidas al Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), **con 1.901**. El planeamiento viario generó aproximadamente 1480 y las submaterias de Aparcamientos en la vía pública y multas, alrededor de las 1.100 solicitudes en ambos casos.

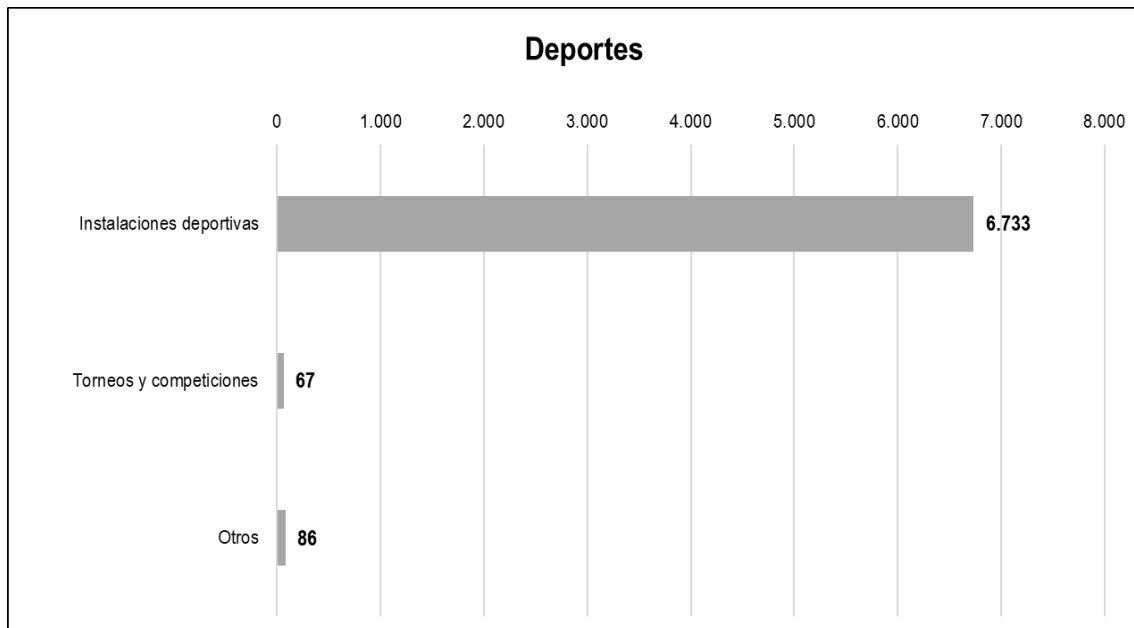


De los datos obtenidos destaca que la submateria SER, si bien ocupa el primer lugar en número de solicitudes, experimenta un descenso del 46%²⁰ con respecto al año anterior.

La tercera de las materias en importancia en 2023 por número de solicitudes fue **Deportes**, con

²⁰ En 2023 la submateria SER recibió 3.504.

6.886 escritos²¹. La cifra no supone un incremento relevante respecto al año anterior ya que en valores porcentuales solo supone el 5% de subida (aproximadamente unas 300 solicitudes). La submateria instalaciones deportivas²², con 6.733, recoge todos aquellos escritos relativos al estado y mantenimiento de las instalaciones y también aquellas solicitudes que hacen referencia a propuestas, felicitaciones y quejas sobre anulaciones de actividades dirigidas, profesorado, estado de material deportivo, etc. El resto de las submaterias apenas tienen importancia significativa en el análisis al no haber alcanzado el centenar de escritos en 2023.



En el año 2023 la cuarta materia en importancia fue **Atención a la ciudadanía**, que experimentó, con respecto al año 2022, un importante descenso aproximadamente del 33%, pasando de 6.775 a **4.556** solicitudes en 2023.

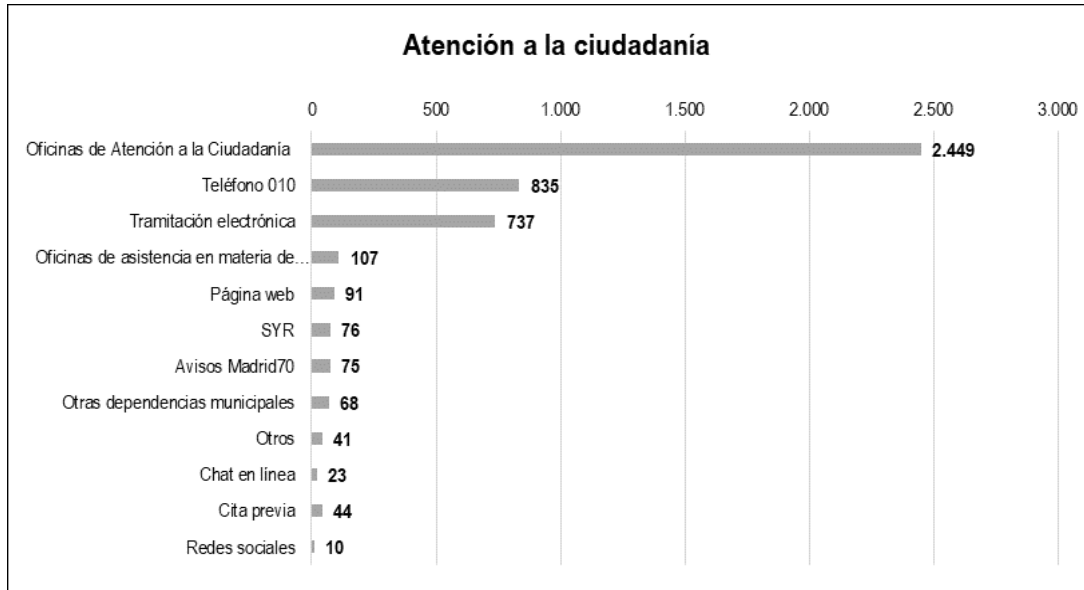
En el análisis a nivel de submaterias, una de ellas, Oficinas de Atención a la Ciudadanía, representa el 54% del total de solicitudes recibidas en esta materia, manteniendo durante el año 2023 prácticamente el número de SyR recibidas durante el año anterior²³. En segundo lugar, se sitúa el Teléfono 010 que supera las 800 solicitudes, lo que supone un descenso del 52% respecto al año 2022²⁴.

²¹ En 2022 fue la cuarta materia más demandada, con 6.539, por detrás de Atención a la Ciudadanía.

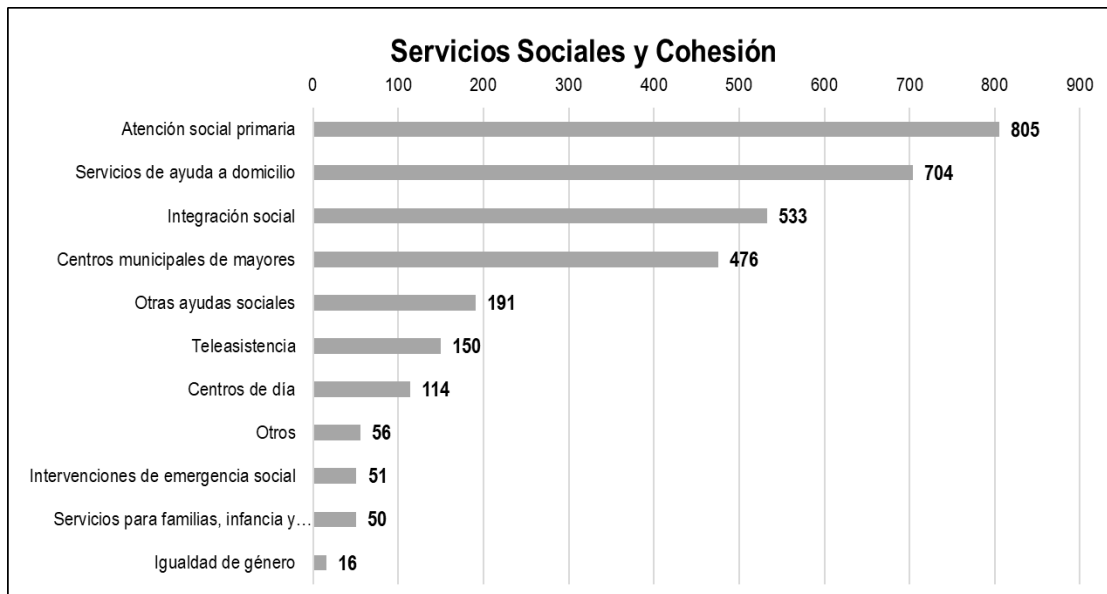
²² Esta submateria, en 2023 recoge las solicitudes recibidas por las antiguas submaterias Uso libre de instalaciones deportivas y Clases y Escuelas Deportivas.

²³ En el año 2022 el número de solicitudes recibidas fue de 2.292.

²⁴ En el año 2022 se recibieron 1.738 solicitudes.

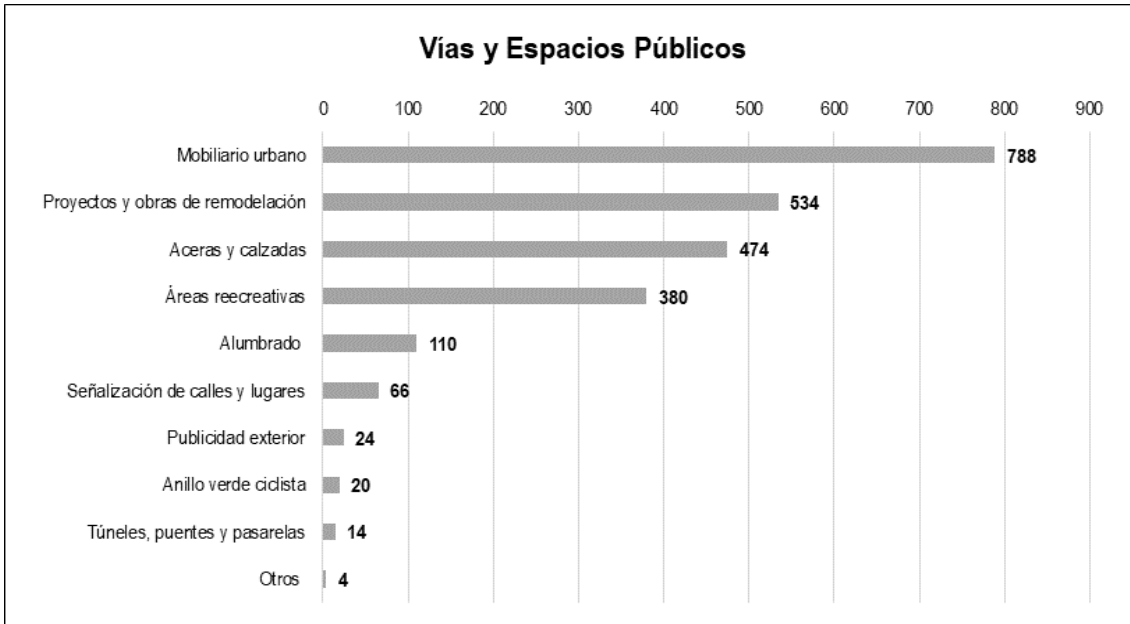


Servicios sociales y cohesión se sitúa en el año 2023 en el quinto lugar de las materias que más solicitudes recibió²⁵, con un total de **3.146**, no experimentando prácticamente variación porcentual respecto al año anterior (apenas el 1%). El análisis a nivel de submateria indica que Atención social primaria y Servicios de ayuda a domicilio recogen prácticamente el 50% de las solicitudes recibidas en esta materia, destacando el incremento que ha sufrido esta última con respecto al año 2022 (43%). El resto de las submaterias tuvieron prácticamente menos de 500 solicitudes en el ejercicio.

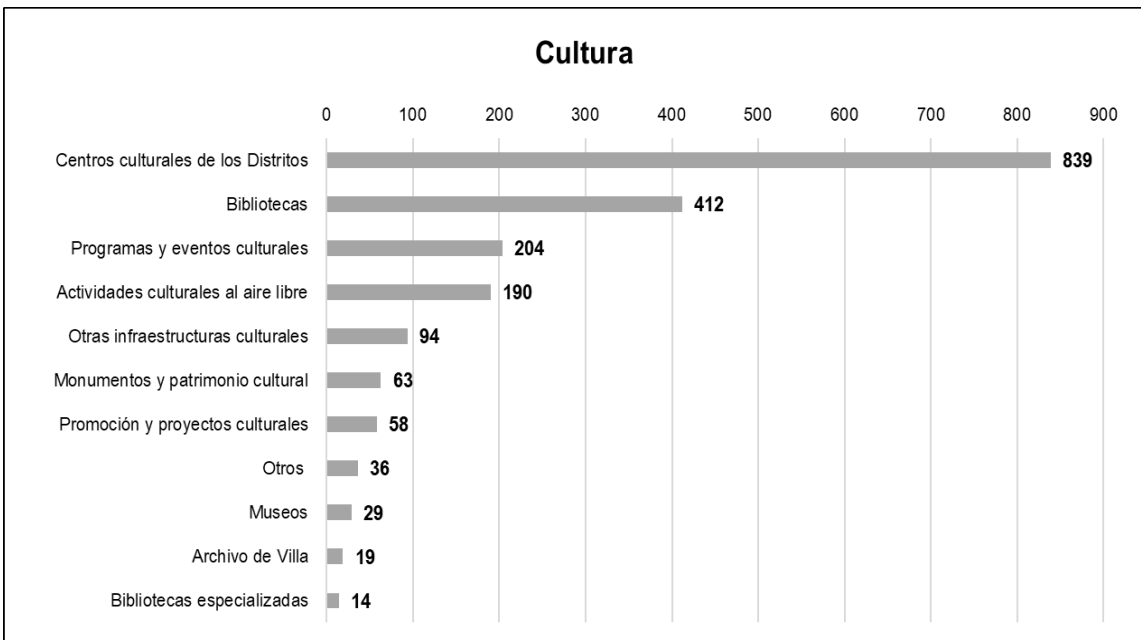


La materia **Vías y espacios públicos** registró en 2023 un total de **2.414** solicitudes, lo que supone un descenso del 33% con respecto al año 2022. Del análisis a nivel de submateria destaca Mobiliario urbano, que con 788 solicitudes se mantiene prácticamente en el mismo nivel que el año anterior (solo un 2% de incremento) y las submaterias Aceras y calzadas, Áreas recreativas y Alumbrado, que experimentan descensos del 75%, 23% y 56%.

²⁵ Debido a la reorganización de la clasificación de materias, en el año 2023 Servicios Sociales y Cohesión, integra las antiguas materias Servicios Sociales y Cohesión Social.



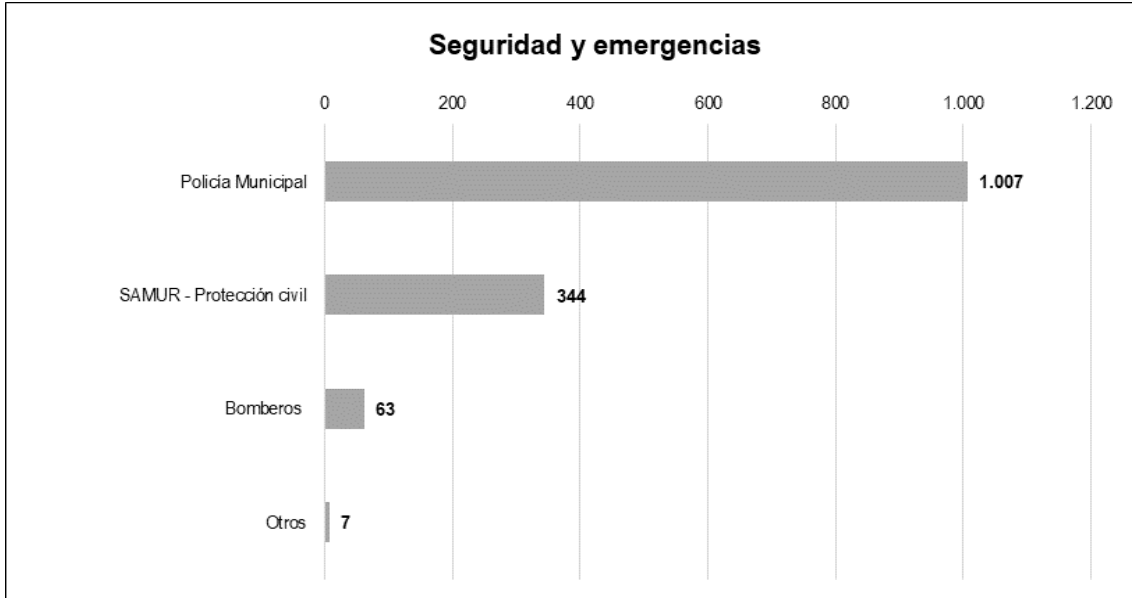
La materia **Cultura** se ha situado en el 2023 en el séptimo lugar en número de solicitudes recibidas, con un total de **1.958**, lo que representa un incremento del 26% con respecto al año anterior²⁶. La submateria centros culturales de los distritos ha sido la que más solicitudes ha recibido, con un total de 839 y, con respecto al año anterior, ha soportado un incremento del 14%. El resto de las submaterias apenas han variado porcentualmente o los incrementos y descensos producidos no son significativos en el análisis por el número de solicitudes recibidas.



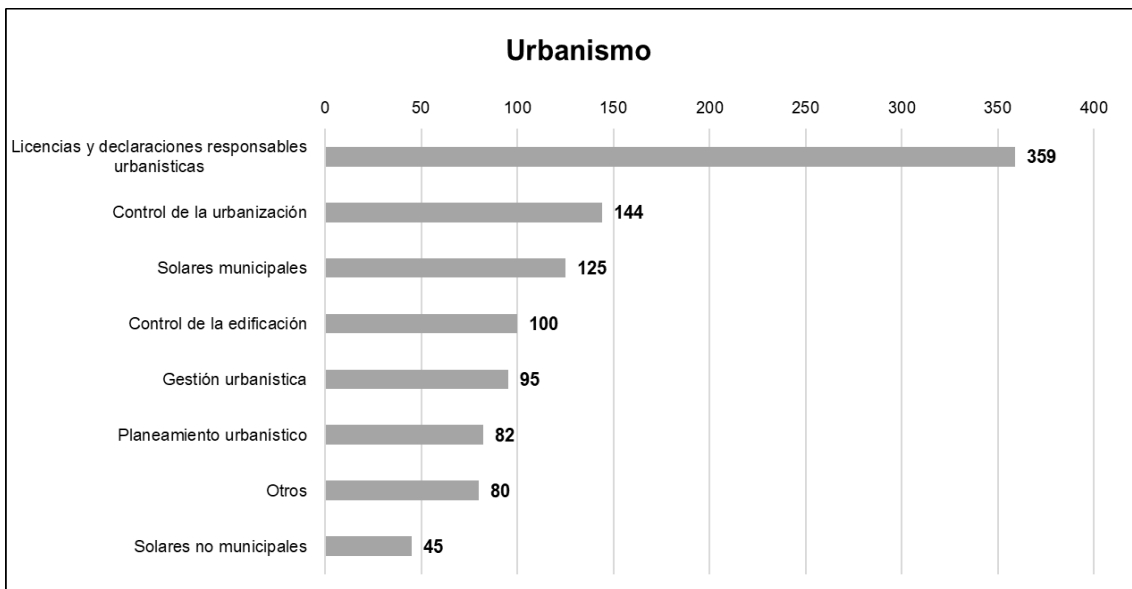
La materia **Seguridad y emergencias** recoge los escritos relacionados con Policía Municipal, SAMUR y Bomberos. En 2023 se registraron un total de **1.421** solicitudes, lo que supone un descenso del 23% con respecto al año anterior, rompiendo de esta manera la marcada tendencia

²⁶ Esta materia ha experimentado un crecimiento sostenido desde el año 2021, en el que recibió 1.364. En el año 2022 la cantidad ascendió a 1.554.

decreciente en las SyR recibidas desde 2015 (salvando el pico de 2020, como consecuencia de los efectos de la pandemia). El 71% de los escritos recibidos en 2023 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.



Finalmente, la materia **Urbanismo**, la última de las que superaron las 1.000 solicitudes en 2023, recibió **1.030** escritos, un 31% menos que en 2022²⁷. Destaca para este año la submateria Licencias y declaraciones responsables, que con 359 solicitudes representa el 35% del total de la materia.



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

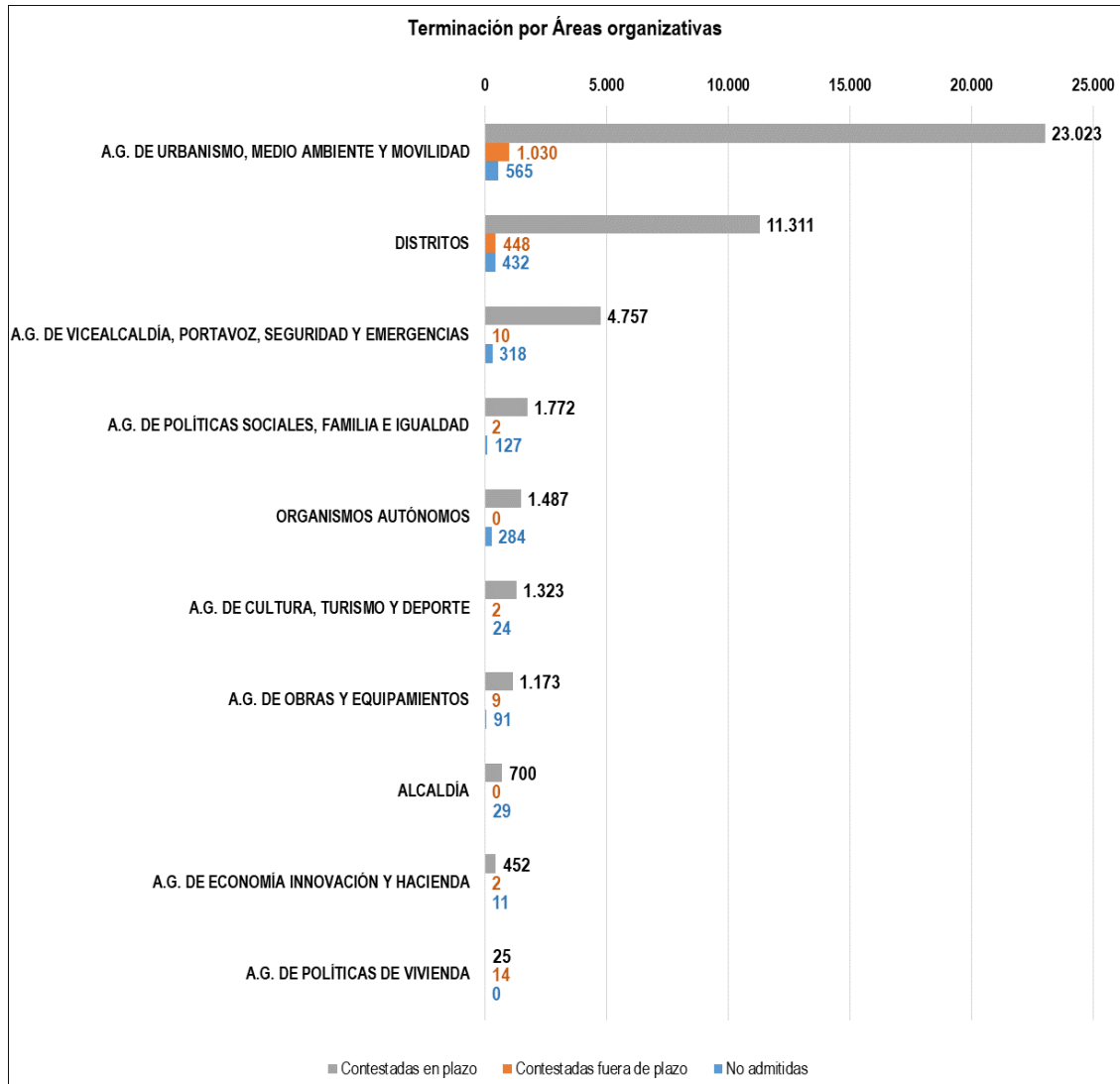
²⁷ Debe tenerse en cuenta que la submateria obras e infraestructuras que estaba incluida en esta materia en el año 2022, se ha distribuido, en función de sus objetivos en las materias Vías y Espacios Públicos y Movilidad

SUBMATERIA 2023	SUBMATERIA 2022	SUBMATERIA 2021	SUBMATERIA 2020	SUBMATERIA 2019	SUBMATERIA 2018	SUBMATERIA 2017	SUBMATERIA 2016	SUBMATERIA 2015
1 Instalaciones deportivas	↔	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↔
2 Recogida de residuos	↑	↓	↑	↑	↔	↑	↑	↑
3 Jardines de Distrito y arbolado	↔	↔	↔	↑	↔	↓	↓	↑
4 Limpieza urbana	↓	↔	↓	↓	↑	↔	↑	↔
5 Oficinas de Atención al Ciudadano	↑	↑	↓	↑	↑	↑	↑	↔
6 SER	↓	↓	↔	↑	↓	↑	↓	↓
7 Planeamiento viario	↔	↔	↑	↓	↓	↓	↑	↓
8 Aparcamientos en la vía pública	NUEVA	NUEVA	↔	↓	↓	NUEVA	NUEVA	↑
9 Multas	↑	↓	↓	↑	↓	↓	↔	↓
10 Policía Municipal	↑	↑	↑	NUEVA	NUEVA	↓	↑	↑
11 Señalización de tráfico	↑	↑	↔	NUEVA	↑	↓	↓	↑
12 Centros culturales de los Distritos	NUEVA	↓	↓	NUEVA	↓	NUEVA	↑	↑
13 Teléfono 010	↓	↓	NUEVA	NUEVA	↔	↔	↓	↓
14 Parques y jardines singulares	NUEVA	NUEVA	NUEVA	NUEVA	NUEVA	NUEVA	NUEVA	↑
15 Atención social primaria	NUEVA	NUEVA	NUEVA	↓	NUEVA	NUEVA	NUEVA	NUEVA

6.4. 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 General 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 2023:



6.5. TERMINACIÓN DE LAS SYR TRAMITADAS POR LAS UNIDADES GESTORAS

Las unidades gestoras, en su conjunto, actuaron con notable agilidad. El 93% de las 49.421 solicitudes fueron contestadas en plazo²⁸. En años anteriores el porcentaje también estuvo en el entorno del 91%.

²⁸ No se contabilizan en el porcentaje las no admitidas contestadas en plazo.

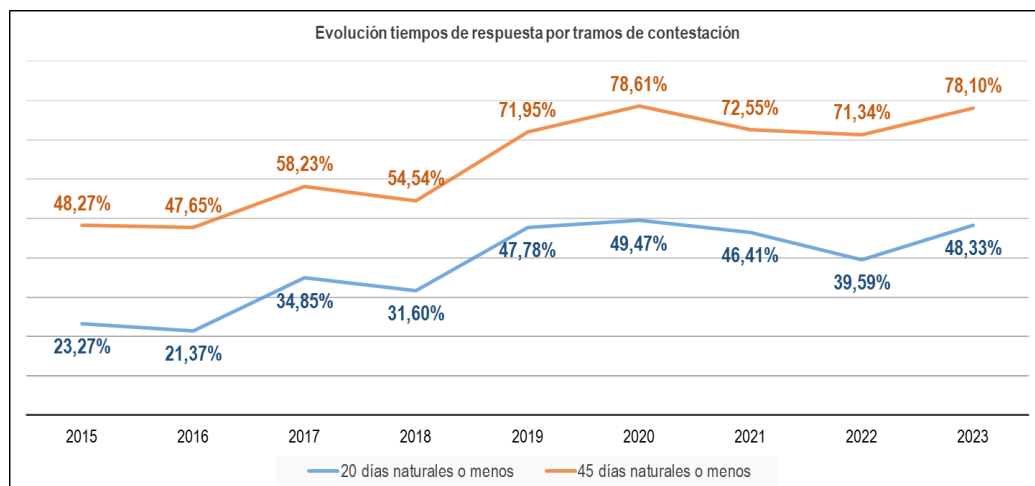
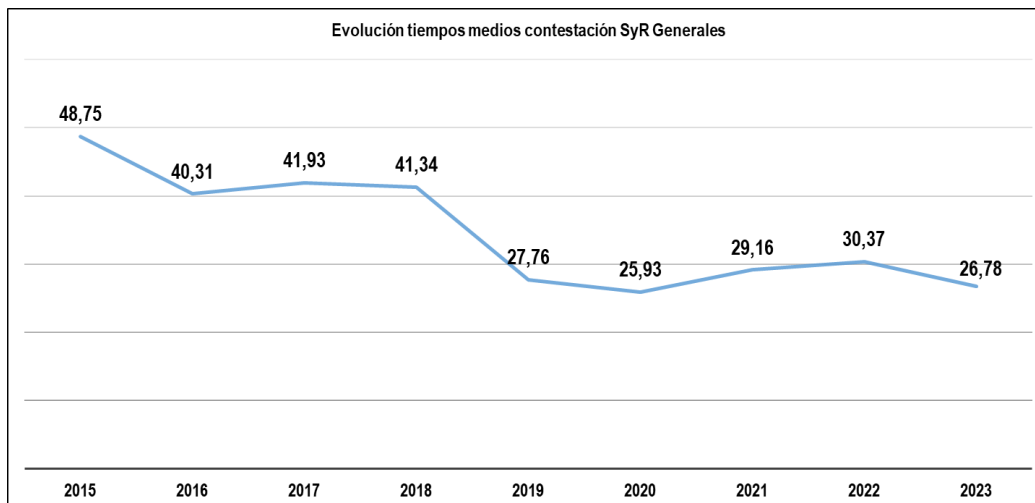
	2023	%
Contestadas en plazo	46.023	93,12%
Contestadas fuera de plazo	1.517	3,07%
No admitidas	1.881	3,81%
TOTAL	49.421	100,00%

6.6. 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 2023 el tiempo medio de respuesta por las unidades gestoras de SyR Generales, que quedó **en 26,78 días naturales**, frente a los 30,37 de 2022.

Por su parte, el 48% de las solicitudes recibió contestación en menos de 20 días naturales. En 2022 este indicador fue peor, con un 40% de solicitudes con respuesta en menos de 20 días.

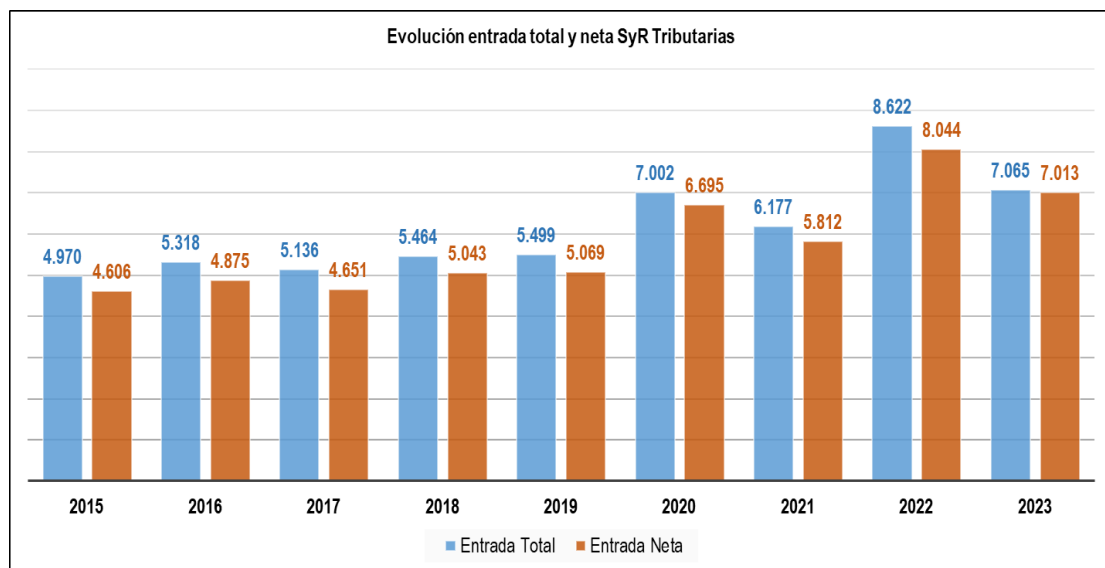
Un análisis histórico del tiempo medio de respuesta a las SyR por parte de las unidades gestoras desde 2015 muestra una clara tendencia decreciente en los plazos y la paulatina mejora en la agilidad del sistema que, no hay que olvidar, atiende a una demanda que mantiene una tendencia creciente.



7. 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 apartados anteriores de esta memoria, en 2023 se recibieron 7.065 solicitudes de SyR Tributaria (el 10% del total). De ellas, 52 (un 0,7%) fueron redirigidas al circuito de SyR Generales (cambio de procedimiento), quedando el número neto final de solicitudes de SyR Tributarias gestionadas en 2023 en 7.013.



En las SyR Tributarias, para el año 2023, se observa, tanto en la entrada total como en el neta importantes descensos, alcanzando los valores porcentuales del 18% y el 13%, respectivamente.

7.1. TIPOLOGÍA SYR

Como en años anteriores, cerca de nueve de cada diez SyR Tributarias recibidas en 2023 fueron Reclamaciones (88%). Las Peticiones de información (9%), las Sugerencias (1%) y las Felicitaciones (2%) tuvieron mucha menor presencia.

	2023	%
Sugerencias	103	1,47%
Reclamaciones	6.152	87,72%
Felicitaciones	128	1,83%
Peticiones de información	630	8,98%
TOTAL	7.013	100,00%

7.2. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

Por materias destacó el peso del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), que supuso el 46% del total de las solicitudes recibidas en el año 2023, distanciándose del resto de las materias, que no superan en números absolutos los 900 escritos. Solo Atención al contribuyente (13%), Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana -IIVTNU- (8%), Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica -IVTM- (7%), Recaudación Ejecutiva (6%), y Sede Electrónica (6%) superaron el 5%. El resto de las materias presentan valores porcentuales por debajo que, incluso, en muchos casos son insignificantes para el análisis cualitativo.

	2023	%
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	3.202	45,66%
Atención al contribuyente	883	12,59%
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	595	8,48%
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	464	6,62%
Recaudación ejecutiva	423	6,03%
Sede Electrónica	412	5,87%
Sanciones no tributarias	282	4,02%
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	237	3,38%
Otras tasas	73	1,04%
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	71	1,01%
Precios públicos de actividades en centros culturales	64	0,91%
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	58	0,83%
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	54	0,77%
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	39	0,56%
Tasa de paso de vehículos (TPV)	32	0,46%
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	30	0,43%
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	30	0,43%
Registro. Comunicaciones	21	0,30%
Otros precios públicos	10	0,14%
Sanciones tributarias	9	0,13%
Tasa de instalación de contenedores y sacos de residuos de construcción y demolición (RCD)	8	0,11%
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	6	0,09%
Sugerencias y reclamaciones	4	0,06%
Propuesta nuevos tributos	3	0,04%
Tasas admisión a pruebas selectivas (oposiciones)	3	0,04%
TOTAL	7.013	100,00%

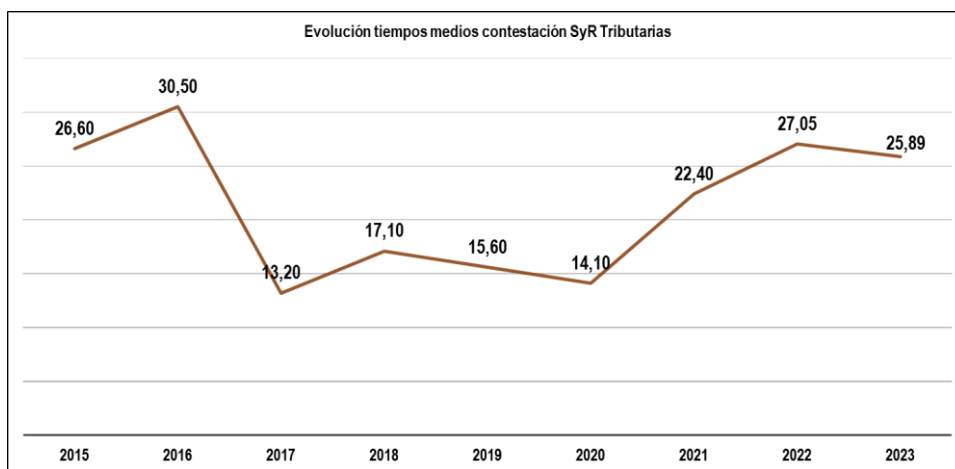
7.3. TERMINACIÓN

Los resultados de la tramitación de las SyR Tributarias indican que, en el año 2023, el 90% de las solicitudes en 2023 fueron contestadas en plazo²⁹.

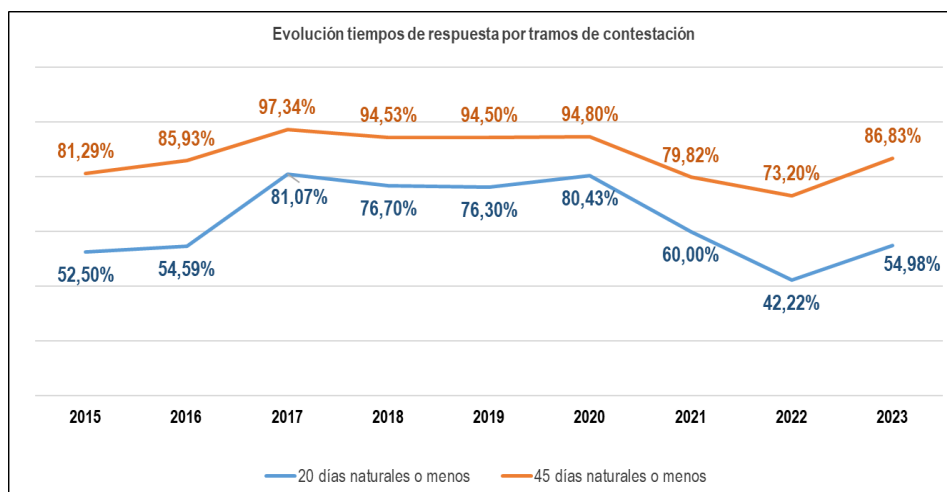
	2023	%
Contestadas en plazo	5.074	72,35%
Contestadas fuera de plazo	668	9,53%
No admitidas	1.271	18,12%
TOTAL	7.013	100,00%

7.4. 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 2023, el tiempo medio de respuesta fue de 26 días.



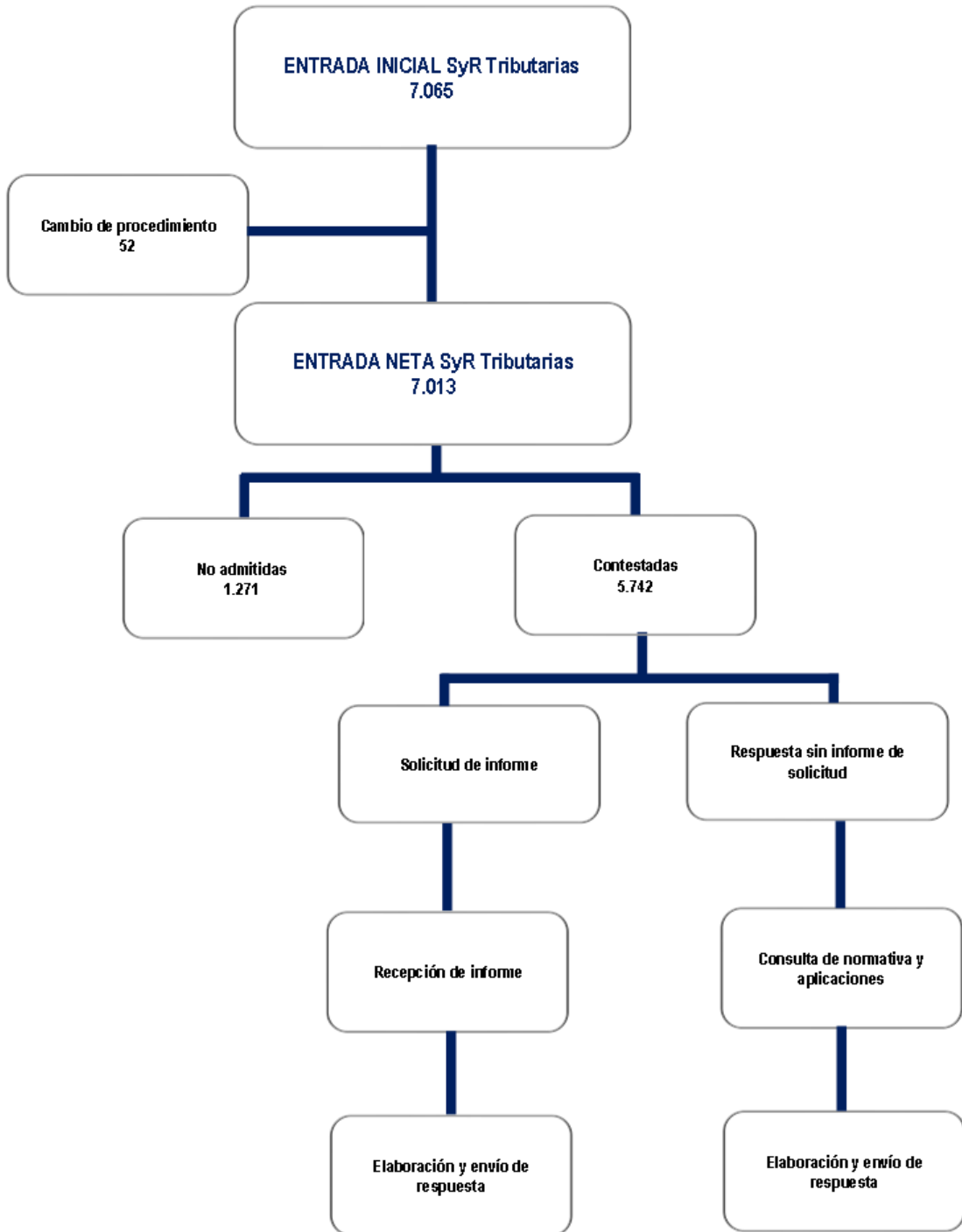
En el análisis por tramos de días naturales nos indica que en el año 2023 se ha producido una significativa mejora en los tiempos de respuesta, ya que el 55% de las solicitudes recibieron respuesta en menos de 20 días y el 87% en 45 días o menos. Estos datos comparados con el año 2022 suponen un incremento del 30% y del 18%, respectivamente³⁰.



²⁹ En este porcentaje se incluyen las contestaciones de no admitidas en plazo.

³⁰ 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

El Pleno del Ayuntamiento de Madrid, en la sesión del 23 de diciembre de 2016, acordó 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 la ciudadanía.

Este análisis cualitativo permite identificar, con datos objetivos referidos a la percepción ciudadana, ámbitos de mejora en las diferentes áreas y servicios municipales. El análisis que a continuación se presenta, ofrece una visión sobre el valor de los servicios municipales, la forma en que fueron prestados y la efectividad de las políticas públicas durante 2023. El objetivo que persigue es el incremento del valor añadido de las actuaciones, programas y planes de los diferentes servicios municipales y, simultáneamente, la rendición de cuentas sobre la gestión y los resultados.

Los datos muestran un descenso notable en el uso del servicio de Sugerencias y Reclamaciones por parte de la ciudadanía en 2023 respecto al año anterior, 2022, tanto en lo que respecta a las SyR Generales como a las Tributarias. En términos de entrada inicial, el retroceso fue de un 23%, al pasar de 88.065 SyR a 67.922 (más de 20.000 entradas menos). Si la comparación se hace en términos de entrada neta -los expedientes gestionados por las diferentes unidades gestoras- la merma es menor (19%), pero no deja de ser muy relevante (15.500 entradas menos que en 2022). Todo descenso en el uso de una herramienta que sirve, entre otras cosas, para transmitir el descontento ciudadano con los servicios públicos, puede interpretarse en positivo, como indicador de una mejora en la gestión de esos servicios. Si bien, como se verá a continuación, existen elementos sólidos para concluir que en 2023 disminuyó el descontento ciudadano transmitido a través de SyR por mejoras sustanciales en el servicio público, existen también diversos elementos en los datos que han de tenerse en cuenta para evitar interpretaciones precipitadas.

Sin embargo, la serie no es perfectamente homogénea y el análisis dinámico y las comparaciones interanuales de la demanda que la ciudadanía hace de este servicio municipal tiene ciertas fragilidades. Diferentes aspectos, como el tratamiento y la gestión de las solicitudes por parte de las unidades municipales responsables de su tramitación, el uso masivo del servicio por parte de la ciudadanía en situaciones o incidencias puntuales o los cambios y mejoras incorporadas en el funcionamiento del servicio, dificultan la comparación de los datos de unos ejercicios con los de ejercicios anteriores. Para evitar la interpretación inmediata de los datos de 2023 como una merma del descontento (o, dicho de otro modo, como una mayor aprobación o conformidad) con la gestión municipal o con la calidad de los servicios públicos, basta comprobar que, en el caso de la SyR Generales, que suponen alrededor del 90% del total, aunque las reclamaciones (principal soporte de ese descontento) retroceden significativamente (-23%), es mucho más relevante el descenso que registran las sugerencias (-25%) y las felicitaciones (-22%). Aunque estas últimas son mucho menos numerosas que las reclamaciones, reflejan otra vertiente de la participación ciudadana bien distinta del descontento, y su retroceso en 2023 invita a buscar otras explicaciones a ese aparente retroceso en la demanda ciudadana del servicio SyR.

No obstante, los datos obtenidos confirman un retroceso consistente en 2023 en el descontento ciudadano con determinados servicios de gran relevancia. El análisis cualitativo que a continuación se desgana por materias y áreas de actividad, identifica los ámbitos de gestión municipal dónde se concentró el descenso de las SyR. Atención a la ciudadanía, Movilidad y Medio Ambiente, los principales servicios públicos de competencia municipal y los que más recursos del Ayuntamiento de Madrid absorben y, a la vez, las materias que mayor actividad en términos de SyR generan, experimentaron todas descensos interanuales de dos dígitos en las entradas. En todos ellos existen mejoras sustanciales en el servicio público que explican el descenso en el descontento

ciudadano con respecto al año anterior.

La consolidación del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), reforzado por el efecto del aprendizaje y la aceptación ciudadana de la Estrategia de Sostenibilidad Ambiental Madrid 360 explicarían, en buena medida, el espectacular descenso en las SyR vinculadas con movilidad. Por su parte, los nuevos contratos de limpieza y de contenerización parecen haber aliviado de manera notable el descontento ciudadano, de acuerdo con los datos que arroja SyR en el ámbito del medio ambiente. Por último, el nuevo contrato del 010, el notable aumento en las citas disponibles en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) y la consolidación y mejoras en el servicio de tramitación electrónica están probablemente detrás del descenso en las reclamaciones relativas a la atención a la ciudadanía. Son todos aspectos importantes sobre los que se sostienen mejoras en el servicio público que, de acuerdo con los datos de SyR, han obtenido una evidente aprobación ciudadana.

Por el contrario, otras materias importantes en términos cuantitativos (por SyR tramitadas), como Cultura y Deportes, experimentaron en 2023 avances notables, sobre todo la primera, en el número de entradas. En este caso parece evidente que el incremento en la actividad municipal en ambos campos, consecuencia de la paulatina vuelta a la normalidad postpandemia, puede explicar esos avances en la SyR presentadas (existe una evidente correlación entre el número de usuarios de un determinado servicio público y el número reclamaciones, sugerencias y felicitaciones a él asociadas).

A) - SyR GENERALES

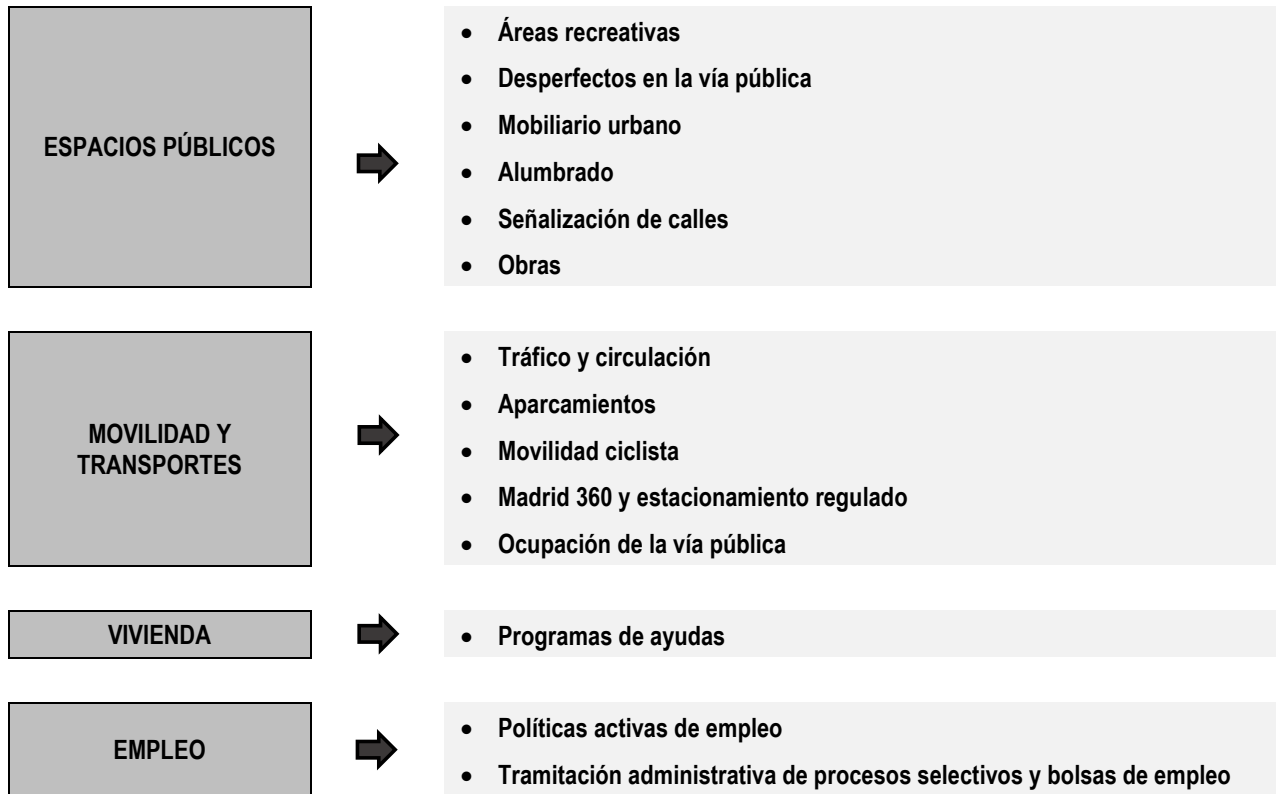
El análisis de la SyR generales se estructura en torno a las siguientes 14 áreas de actividad:

- Administración de la ciudad
- Relación con la ciudadanía
- Cultura
- Deportes
- Educación y juventud
- Servicios sociales y cohesión social
- Salud
- Emergencias
- Seguridad
- Medio ambiente
- Espacios públicos
- Movilidad y transportes
- Vivienda
- 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
DEPORTE		<ul style="list-style-type: none">• Deporte
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• 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
SEGURIDAD		<ul style="list-style-type: none">• Convivencia vecinal• Seguridad ciudadana• Seguridad vial• Atención ciudadana• Servicios especiales
MEDIO AMBIENTE	➔	<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



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"> • Otros – Administración de la Ciudad

RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Servicios de atención a la ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Avisos Madrid • Chat en línea / Asistente virtual • Cita previa • Oficinas de asistencia en materia de Registro (OAMR) • Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) • Otras dependencias municipales • Otros – Atención a la ciudadanía • Página web • Redes sociales • SyR

	<ul style="list-style-type: none"> • Teléfono 010
Administración electrónica	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitación electrónica
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"> • Centros Culturales de los distritos • Programas y eventos culturales • Otros - cultura
Bibliotecas	<ul style="list-style-type: none"> • Bibliotecas • Bibliotecas especializadas
Otras infraestructuras culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Monumentos y patrimonio cultural • Museos • Archivo de la Villa • Otras infraestructuras culturales

DEPORTES

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Deporte	<ul style="list-style-type: none"> • Uso libre de instalaciones deportivas • Torneos y competiciones • Otros - Deporte

EDUCACIÓN Y JUVENTUD

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Centros, actividades educativas y recursos socioeducativos	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Escuelas especializadas
Proyectos dirigidos a la juventud	<ul style="list-style-type: none"> • Centros juveniles

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
Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección	<ul style="list-style-type: none"> • Centros de día • Centros municipales de mayores • Otros – Servicios Sociales y Cohesión • Servicios de ayudas a domicilio • Servicios para familias, infancia y adolescencia • Teleasistencia • Otras ayudas sociales
Emergencia residencial	<ul style="list-style-type: none"> • Integración social • Intervenciones de emergencia social
Igualdad	<ul style="list-style-type: none"> • Igualdad de género

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 • Protección animal • Salubridad • Seguridad alimentaria y calidad del agua
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	• 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 • Jardines de Distrito y arbolado • Túneles, puentes y pasarelas • Policía Municipal
Recogida y tratamiento de residuos	<ul style="list-style-type: none"> • Recogida de residuos • Calidad ambiental
Agua	<ul style="list-style-type: none"> • Agua
Arbolado y zonas verdes	<ul style="list-style-type: none"> • Fauna silvestre • Jardines de distrito y arbolado • Jardines y arbolado no municipales • Parques y jardines singulares • Reformas en parques y jardines • Policía Municipal
Contaminación atmosférica	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad ambiental
Olores	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad ambiental • Agua
Calidad del aire	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad ambiental • Policía Municipal • Licencias y declaraciones responsables de actividad • Programas y eventos culturales • Ocupación estable de la vía pública (terrazas, quioscos, carga y descarga)

ESPACIOS PÚBLICOS

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Áreas recreativas	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas recreativas
Desperfectos en la vía pública	<ul style="list-style-type: none"> • Aceras y calzadas • Túneles puentes y pasarelas • Anillo verde ciclista
Mobiliario urbano	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario urbano • Publicidad exterior

Alumbrado	• Alumbrado
Señalización de calles	• Señalización de calles y lugares de interés
Obras	• Proyectos y obras de remodelación

MOVILIDAD Y TRANSPORTE

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Tráfico y circulación	<ul style="list-style-type: none"> • Tráfico • Policía Municipal • Agentes de movilidad • Multas • Señalización de tráfico • Planeamiento viario • Túneles puentes y pasarelas • Transportes públicos • Proyectos y obras de infraestructuras de movilidad
Aparcamientos	<ul style="list-style-type: none"> • Aparcamientos en la vía pública • Aparcamientos cerrados
Movilidad ciclista	<ul style="list-style-type: none"> • BiciMAD • Anillo verde ciclista • Planeamiento viario
Madrid 360 y estacionamiento regulado	<ul style="list-style-type: none"> • SER • Madrid 360
Ocupación de la vía pública	<ul style="list-style-type: none"> • Ocupación estable de la vía pública (terrazas, quioscos, carga y descarga) • Ocupación puntual de la vía pública (rodajes, mudanzas)

VIVIENDA

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Programas de ayuda	• Ayudas y subvenciones

EMPLEO

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Políticas activas de empleo	• 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 2024, y se ha complementado con la información obtenida directamente de la lectura detallada de las SyR recibidas durante 2023. En cada bloque de análisis se recogen los principales asuntos o circunstancias que motivaron la presentación de las SyR³¹ y las principales medidas que se hubieran podido adoptar en el curso del ejercicio para atender las indicaciones de la ciudadanía por la unidad competente.

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, habían sido ya debidamente solucionadas por las unidades competentes.

1. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD

En 2023 se recibieron 966 SyR clasificadas dentro de esta área de “Administración de la ciudad”, apenas un 2% de las tramitadas por las unidades gestoras. Se trata, por tanto, de un área de actividad de baja incidencia relativa en cuanto a SyR.

La Oficina de la Alcaldía es una de las unidades responsables de la gestión y tramitación de las SyR incluidas en esta área de actividad. Atendió 211 solicitudes pertenecientes 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 hace llegar a los máximos responsables municipales. El propio alcalde es el destinatario de buena parte de estos escritos que refieren asuntos generalistas (que trascienden el ámbito competencial de un área de gobierno) o transversales (que afectan a varios órganos). Se hace aquí referencia a temas que están directamente relacionados con actuaciones o decisiones del equipo de gobierno.

Aunque es un área muy dispar, que engloba una enorme diversidad de campos, el motivo más frecuente de los escritos en esta área (cerca de la mitad) fue la disconformidad con la celebración de eventos multitudinarios en el espacio público (Mad Cool, Harry Styles, MAD0 23), a causa de los ruidos, suciedad y dificultades para el tráfico rodado.

En relación con las medidas o actuaciones suscitadas a partir de estos escritos, todo lo que puede hacer el Gabinete de la Alcaldía, un órgano sin competencias de gestión, es 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

Con 4.556 entradas, esta área de actividad supuso en 2023 un 9% del total de SyR Generales tramitadas por las unidades gestoras. Es, por tanto, un área con una incidencia muy importante en términos de SyR.

El análisis se articula en los siguientes cuatro bloques:

1. Servicios de atención a la ciudadanía

³¹ Para consultar con detalle las medidas correctoras aplicadas y aquellas que han sido planificadas para su ejecución durante el año 2024 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>

2. Administración electrónica
3. Participación ciudadana
4. Transparencia

Las unidades responsables de tramitar las SyR en esa área de actividad durante 2023 fueron 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

El pasado año la D.G de Atención a la Ciudadanía (Línea Madrid) tramitó 3.386 SyR. Los motivos más frecuentes de las reclamaciones atendidas fueron “Cita previa”, “Percepción de trato inadecuado”, “Registro”, “Padrón” e “Información General”.

Conviene reseñar que más de 500 de las SyR recibidas por esta unidad en 2023 fueron felicitaciones (una de cada seis personas que utilizó el servicio de SyR en materia de atención a la ciudadanía, lo hizo para agradecer el servicio prestado). Se trata de un porción muy significativa e inusual entre las unidades gestoras.

Es también muy relevante el descenso experimentado en las SyR tramitadas por esta unidad con respecto al año anterior, 2022, cuando el número de expedientes alcanzó los 4.267. Se trata de un retroceso de un 21% que responde a las mejoras en el servicio y a los esfuerzos por atender las demandas de la ciudadanía. El nuevo contrato del 010, que entró en vigor en octubre de 2022, trajo consigo una evidente mejora en el servicio (la ampliación de la plantilla y el uso de nuevas herramientas complementarias automatizadas redujeron de manera espectacular el rechazo de llamadas: del 60% al 15%) y, con ello, un enorme retroceso en las reclamaciones por el teléfono 010 (1.732 en 2022 y tan solo 804 en 2023). El aumento de citas disponibles en las OAC, ayudó también al descenso en el número de SyR de esta unidad.

Tras analizar la evolución y los motivos detrás de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas por Línea Madrid, procede acotar las actuaciones acometidas a lo largo de 2023 para solventar las incidencias detectadas a través del servicio SyR. Estas se centraron en simplificar los procesos para facilitar a la ciudadanía su relación con la administración y, a la vez, promover el balanceo del servicio desde el canal presencial -OAC- a los telemáticos. De este modo, se realizaron importantes mejoras en los contenidos e información disponible en www.madrid.es, se mejoró la accesibilidad (traducción automática a otros idiomas), y se acometieron también mejoras en las aplicaciones corporativas y en determinados servicios (ePob, SER...)

Desde los canales de Línea Madrid se atendieron en 2023 a un total de 6.447.030 de personas y se realizaron 10.652.601 gestiones (crecimientos del 1,7% y del 10,7% respecto a 2022). Por otra parte, www.madrid.es tuvo 24.385.506 visitas y 51.400.951 páginas vistas.

2.2. Administración electrónica

La Dirección General de la Oficina Digital gestiona principalmente expedientes SyR que se refieren al funcionamiento y las consecuencias jurídicas de las notificaciones electrónicas. En 2023 atendió prácticamente la mitad de las SyR tramitadas un año antes: 507 expedientes SyR frente a 996 en 2022.

La implantación generalizada del sistema de tramitación electrónica en 2022 generó numerosas

SyR que recogían, principalmente, demandas de información sobre el funcionamiento de un nuevo marco de relación con el Ayuntamiento de Madrid: cómo acceder, medios electrónicos, si se realizaba envío postal, cambio de datos, cómo acceder en caso de personas jurídicas, etc. En 2023 el aprendizaje ciudadano y el hábito en el manejo del sistema hicieron que los escritos por este motivo disminuyeran muy significativamente. Para ahondar en esta idea, basta señalar que mientras que el número de notificaciones electrónicas se cuadruplicó en 2023 respecto al año anterior (de un millón de notificaciones se pasó a más de cuatro millones), las SyR relacionadas con tramitación electrónica se redujeron a menos de la mitad.

De acuerdo con la Oficina Digital, influyó también en la disminución general del número de reclamaciones la implantación de una nueva vía para incidencias técnicas que gestiona directamente IAM y que se refiere más adelante.

Las principales actuaciones realizadas por parte de la Oficina Digital en 2023 fueron dirigidas a favorecer la comunicación sobre el contenido de las notificaciones electrónicas a través del chat interactivo y el 010, a anticipar los fallos de funcionamiento y a incentivar entre la ciudadanía la obtención de Cl@ve. Se llevaron a cabo relevantes esfuerzos divulgativos (campañas y videos) y el aprendizaje ciudadano fruto de la experiencia dio sus frutos.

Como consecuencia de todo ello, a lo largo de 2023 se observó un notable incremento de los accesos a la Sede Electrónica, Mi Carpeta y Registro, sin que se incrementasen las reclamaciones. El Registro electrónico suponía en diciembre de 2023 el 73 % de las presentaciones totales en el Registro del Ayuntamiento.

Por su parte, el Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (IAM) gestionó 667 SyR en 2023. La mayoría fueron quejas relacionadas con obstáculos o incidencias en el uso de la sede electrónica: problemas para completar los trámites, procesos interrumpidos, falta de obtención de un resguardo o confirmación de registro.

No obstante, conviene reseñar que las 667 SyR tramitadas en 2023 por IAM fueron aproximadamente la mitad que las tramitadas el año anterior (1.182 en 2022). Esta reducción obedeció a la implementación de un nuevo canal de comunicación para incidencias informáticas, que permite reportar problemas técnicos en los servicios municipales en línea, facilitando la identificación y su resolución. Este canal de incidencias informáticas ha cambiado la manera en que la ciudadanía reporta problemas. En lugar de realizar reclamaciones genéricas sobre fallos en el servicio, se comunican incidencias técnicas específicas, lo que permite un diagnóstico más rápido y preciso y soluciones más ágiles.

También tuvieron gran presencia en las SyR atendidas por IAM las incidencias en Servicios de Oficina Postal, que incluyen las quejas por errores o malas prácticas en la distribución postal: notificaciones de multas y requerimientos por correo certificado, principalmente.

Para abordar las deficiencias identificadas a través de SyR en 2023 IAM implementó varias medidas:

- Apertura del canal de “incidencias informáticas” en marzo de 2023 para que la ciudadanía informe o consulte sobre problemas técnicos ocurridos al usar la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid.
- Diversos proyectos para mejorar la tramitación y facilitar la interacción de los usuarios con los servicios ofrecidos en el portal web y la sede electrónica: mejora de la aplicación

Madrid Móvil, nuevos servicios digitales de Padrón en Sede Electrónica. código QR para pago de multas y ocupaciones en vía pública o la evolución del sistema de licencias SLIM, con nuevos procedimientos y funcionalidades, entre otros.

- Nuevo contrato de servicios postales, para mejorar los servicios de entrega de notificaciones postales. El 1 de octubre de 2023 entró en vigor un nuevo contrato con un nuevo operador de servicios postales

A lo largo de 2023 IAM mantuvo dos canales disponibles para la comunicación de incidencias y sugerencias de su competencia. Junto al ya tradicional canal de SyR, la apertura el pasado año del canal de incidencias informáticas permitió constatar una mejora sustancial en el servicio ofrecido. Mientras SyR se consolida como canal para los problemas percibidos en el diseño o implementación de los servicios, el canal de Incidencias Informáticas se ha consolidado como una herramienta esencial para la consulta o resolución de problemas técnicos específicos.

2.3. Participación ciudadana

El número de SyR atendidas por la Dirección General de Participación Ciudadana tuvo una relevancia relativa muy baja (18 solicitudes a lo largo de 2023), y, además, supusieron un notable retroceso respecto al año anterior, 2022, cuando se recibieron 40. Se trataron de solicitudes de información e incidencias relativas a las iniciativas de la Dirección General de Participación Ciudadana: Decide Madrid, Presupuestos Participativos, Censo municipal de entidades y colectivos ciudadanos.

En el ámbito de las actuaciones dirigidas a dar respuesta a las SyR recibidas destaca el seguimiento de la ejecución de los proyectos ganadores en convocatorias anteriores de Presupuestos Participativos y la mejora del uso y funcionalidad de la web decide Madrid.

2.4. Transparencia

Las entradas de SyR que se refieren a competencias de la Dirección General de Transparencia y Calidad tuvieron en 2023, como suele ser habitual, un peso reducido y muy escasa relevancia relativa. En todo el ejercicio se tramitaron aproximadamente unas 70 SyR.

Entre las causas que motivaron las solicitudes destaca el formulario electrónico para presentar sugerencias y reclamaciones (por el desajuste entre el plazo de caducidad de la sesión y el tiempo que lleva cumplimentarlo y por errores diversos).

Al respecto, en 2023 se adoptaron varias medidas correctoras. Entre ellas, se amplió el tiempo de cumplimentación del formulario a 15 minutos, para evitar la pronta caducidad de la sesión. Posteriormente, se solicitó a IAM, responsable del formulario, una nueva ampliación a 25 minutos. Las mejoras dieron estabilidad al formulario electrónico y se disminuyó en gran medida la frecuencia de los errores (más allá de las incidencias técnicas puntuales que pueden afectar a cualquier formulario electrónico).

Con menor frecuencia se atendieron también solicitudes de SyR referidos a los portales de Transparencia y Datos Abiertos, reclamando contenidos no publicados o no actualizados o errores puntuales en la información publicada, que se subsanan por la dirección general convenientemente.

3. CULTURA

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, las salas de exposición, de estudio y lectura (todo ello en el ámbito de los distritos), las bibliotecas públicas municipales, las bibliotecas especializadas y los museos. Son competencia, principalmente, de los distritos, de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, de la Dirección General de Patrimonio Cultural y de la Dirección General de Programas y Actividades Culturales.

El área de actividad Cultura tiene tres bloques:

- Actividades, programación y oferta cultural.
- Bibliotecas.
- Otras infraestructuras culturales.

A lo largo de 2023 el área de actividad Cultura generó 1.958 entradas de SyR, casi un 4% del total de los expedientes tramitados por las unidades gestoras. El análisis de los bloques identificados permite señalar los siguientes aspectos más relevantes:

3.1. Actividades, programación y oferta cultural

Fueron, sin duda, los centros culturales de los distritos los que generaron mayor actividad de SyR relativos a cultura. Cada distrito, como responsable de sus correspondientes centros culturales, recibió las SyR referidas a estos y a su oferta cultural.

Los temas más recurrentes, como cada año, fueron la programación de las actividades y talleres (quejas por cancelaciones, retrasos, profesorado, material utilizado, demandas de nuevas actividades, operativa de inscripción y adjudicación de las plazas, ...), peticiones de devolución del importe de determinados talleres y problemas de las instalaciones y los espacios (climatización, ruidos, aseos, iluminación...).

Los distritos han recogido en sus Informes Anuales de Sugerencias y Reclamaciones numerosas actuaciones reactivas para mejorar los servicios prestados, especialmente en lo relativo al equipamiento, el mobiliario y, en general, el confort de las instalaciones.

Actividades en medio abierto. La Dirección General de Patrimonio Cultural recibió en 2023 aproximadamente 120 SyR referidas, principalmente, a los programas culturales, eventos programados y actividades como Pasea Madrid, Madrid Otra Mirada, el II Festival de Luz Madrid o el programa cultural por el centenario de Ricardo Velázquez Bosco. El motivo más frecuente de las reclamaciones tenía que ver con el proceso de inscripción a las actividades y con las dificultades para obtener plaza. También se recibieron algunos escritos que reflejaban la disconformidad de determinados remitentes con la actividad Luz Madrid: afluencia de público, ruidos o modificaciones puntuales en accesos, entre otros.

Los monumentos y el patrimonio cultural motivó aproximadamente unas 50 SyR referidas, principalmente, al mantenimiento y conservación, limpieza y actuaciones vandálicas.

Las SyR recibidas en el 2023 supusieron un incremento significativo respecto a las 96 de 2022, que obedeció, principalmente, al aumento de la actividad cultural programada por la Dirección General de Patrimonio Cultural y de la oferta de plazas para las diferentes actividades.

A partir del análisis de las SyR, la Dirección General de Patrimonio Cultural promovió acciones para el mantenimiento y limpieza de los monumentos, la mejora de la gestión de los programas y actividades de difusión cultural, así como proyectos para la protección y conservación del patrimonio cultural.

Por último, la Dirección General de Programas y Actividades Culturales recibió aproximadamente 10 SyR en 2023.

3.2. Bibliotecas

La Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos recibió en 2023 aproximadamente unas 400 SyR, la mayoría, referidas a las Bibliotecas Públicas Municipales. El motivo con más escritos fue el cierre anunciado por falta de personal que finalmente no se produjo en la Biblioteca Francisco Ayala (motivó 72 SyR). Las actividades y talleres en bibliotecas motivaron 54 SyR, la mitad de ellas felicitaciones por la variedad, calidad y profesionalidad de los agentes implicados. La atención y el trato recibido dieron lugar a 48 SyR, la mitad también felicitaciones. Por último, las instalaciones (climatización, accesibilidad, limpieza...) motivaron 44 SyR en 2023.

Las SyR recibidas dieron lugar a actuaciones como los ajustes urgentes para evitar el cierre temporal del turno de tarde de la Biblioteca Francisco Ayala durante los días no festivos de la Semana Santa, detrayendo recursos de otras bibliotecas.

En cuanto a la evaluación de los resultados, el sistema SyR y sus datos permiten evaluar positivamente la gestión de los servicios en cuestión. Mientras que la demanda (visitantes tanto a bibliotecas como a museos municipales) creció en 2023 un 19%, las reclamaciones recibidas disminuyeron un 2,5% respecto al año anterior. Las felicitaciones se mantuvieron en cifras semejantes a las del año anterior.

3.3. Otras infraestructuras culturales

Las SyR relativas a la red de museos municipales, gestionadas también por la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos, ascendieron en 2023 a 27, referidas a aspectos diversos como la atención y el trato recibido, las instalaciones o la accesibilidad de espacios como el Templo de Debod, el Planetario, el Museo de Historia o el Museo de San Isidro, entre otros.

El Archivo de Villa recibió en 2023 19 SyR, de las que cerca del 50% fueron felicitaciones. La Biblioteca Musical Víctor Espinós fue motivo de 8 SyR, y la Biblioteca Histórica y la Hemeroteca recibieron solamente felicitaciones (5 entre las dos).

4. DEPORTES

Las SyR calificadas dentro de la materia "Deportes" sumaron en 2023 cerca de 7.000 entradas, casi el 14% de las tramitadas por las unidades gestoras. La mayor parte de ellas fueron gestionadas por los distritos.

El Ayuntamiento de Madrid presta servicios en materia de actividad física y deportes a través de la red de Instalaciones Deportivas Municipales. El estudio de las SyR referidas a los servicios y

equipamientos deportivos ofrece una visión de la valoración que la ciudadanía hace de la oferta de estos servicios.

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 2023 se registró un ligero incremento en las SyR referidos a deportes respecto al año anterior (pasaron de 6.500 a 6.886).

La Dirección General de Deporte atendió casi 800 entradas en el sistema SyR, apenas un 12% del total de SyR referidos a deporte. El resto fue para los distritos, destacando por número de escritos, Arganzuela, Moncloa-Aravaca, Retiro, Fuencarral-El Pardo y Hortaleza.

Las casi 800 SyR de la Dirección General de Deportes supusieron un retroceso de un 9% respecto al año anterior, probablemente fruto de las mejoras en la aplicación y en la página web de deportes y del cambio en el sistema de inscripciones y renovaciones.

La mayoría de las solicitudes recibidas estaban relacionadas con **las instalaciones**. Destacaron los trastornos ocasionados por la sustitución del césped del campo de rugby de Hortaleza, la avería en las calderas del Estadio Vallehermoso, o las demandas de cloración salina para las piscinas cubiertas. Los Cubo Gym (contenedores convertidos en gimnasio portátil al aire libre) recibieron quejas por cambios de ubicación, y por retrasos o incomparecencias de profesores. Por su parte, en las piscinas de verano fueron objeto de quejas frecuentes la obligatoriedad de usar medios telemáticos para sacar entradas, el sistema de turnos (mañana o tarde) o la escasez de calles para nadar en agosto. Tuvieron también una incidencia relevante en términos de SyR la aplicación informática y la página web.

En los distritos fueron frecuentes las SyR relacionadas con las obras de renovación y mejora de las instalaciones, tanto de los que sufrieron sus efectos sobre las actividades y el normal funcionamiento de los centros, como de los que las demandaban. La temperatura del agua de piscina y duchas fue también objeto frecuente de reclamación, así como la gestión y atención en las taquillas. Otro motivo habitual de reclamación fue el estado de los vestuarios (limpieza, mobiliario, climatización...).

En relación con las **actividades, programación y oferta deportiva**, destacan las SyR relativas a la dificultad para conseguir reservas de determinadas actividades que, a posteriori, resultan no estar completas (es frecuente que se hagan reservas que posteriormente no se usan). Son también numerosas las entradas que solicitan una mayor oferta de marcha nórdica.

En los distritos las quejas más frecuentes hicieron referencia a la ausencia de profesorado y sus efectos sobre la suspensión de clases o cambios en la programación y a la atención al público por parte de los trabajadores.

Finalmente, en relación con los **servicios y promoción deportiva** las principales cuestiones planteadas tuvieron que ver con la página web o la aplicación (problemas técnicos para el alta de usuarios o el pago de actividades) y con el descontento con la organización de las actividades (limitación de horarios o nuevas normas de funcionamiento). Tuvo también incidencia la entrada de SyR sobre los inconvenientes asociados a las numerosas carreras populares, especialmente

en Retiro y Centro.

Durante 2023 la Dirección General de Deporte, con la intención de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y dar respuesta a las SyR recibidas, puso en marcha numerosas medidas entre las que cabe destacar las siguientes:

Con el objetivo de impedir que quedasen plazas reservadas sin ocupar en determinadas actividades y optimizar así la ocupación real de los servicios prestados en los centros deportivos, desde el 1 de febrero de 2023 se implementó un sistema que aplicaba una suspensión temporal en el derecho de reserva anticipada a aquellas personas que, habiendo realizado una reserva sin coste, y sin haberla anulado en los periodos establecidos, no asistieran al servicio contratado. Este nuevo sistema de suspensiones se implantó para los alquileres puntuales de pistas de tenis y pádel, las reservas de uso libre de piscinas cubiertas, salas de musculación o pistas de atletismo y las sesiones de actividades deportivas dirigidas.

Por otro lado, se habilitó un sistema para la devolución del importe de las clases no impartidas en los Cubos Gym por imponderables como el cierre del Retiro por inclemencias meteorológicas o la ausencia imprevista del profesorado,

Para las piscinas de verano se realizaron dos modificaciones importantes. Por un lado, se incrementó el número de las entradas que podrían adquirirse en taquillas. Se pasó del 5% al 10% la oferta presencial de entradas y se decidió poner en este canal también -además de en el telemático- todas las entradas disponibles treinta minutos después del inicio de cada turno. Por otro lado, se estableció un triple horario para las piscinas de verano, añadiendo a los de mañana y tarde de años anteriores, el de jornada completa, que había sido muy demandado a través de SyR.

Todas estas actuaciones tuvieron efectos visibles en el mejor funcionamiento de los servicios. La devolución automática en monedero de las clases de Cubo Gym no impartidas eliminó las numerosas reclamaciones individuales solicitando la devolución. Además, la devolución se realiza a todas las personas usuarias, mientras que anteriormente solo se hacía a los que habían presentado reclamación.

El sistema de suspensión temporal en el derecho de reserva anticipada permitió aumentar y optimizar la ocupación real de las actividades. El porcentaje de ocupación subió un 5% respecto al año anterior.

Como consecuencia de la devolución en el monedero por distintos motivos, que sustituyó al procedimiento previo de devolución de ingresos, hubo una disminución drástica de las reclamaciones tributarias, que pasaron de 364 el año anterior a apenas 54 en 2023.

La implantación del turno completo en las piscinas de verano, además de los turnos mañana y tarde, tuvo una gran acogida y derivó en una desaparición completa de las reclamaciones relativas a los turnos y un mayor número de personas en piscinas.

5. EDUCACIÓN Y JUVENTUD

El área de actividad Educación y Juventud generó en 2023 cerca de 800 entradas SyR. La Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado gestionó una cuarta parte de esas solicitudes. Se trata, en cualquier caso, de un área de escaso peso relativo, pues supone un 1,6% de total de entradas atendidas 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

La mayor parte de las SyR recibidas hacían referencia a las **Escuelas Infantiles** (un 38%). Los motivos de los escritos tenían que ver con las habituales demandas para ampliar el servicio (aumentar el número de plazas, construir nuevas escuelas infantiles municipales o ampliar los horarios en aras de la conciliación). Hubo también episodios concretos que motivaron la entrada de reclamaciones durante un corto periodo de tiempo (la huelga del personal educador, que dio lugar a escritos de apoyo, y los cambios en las licitaciones de las empresas que gestionan las escuelas). Como suele ser habitual, llegaron también escritos sobre diversos problemas en los procesos de admisión (baremaciones, plazos, listados...).

La Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado viene trabajando en los últimos años en la ampliación de la red de escuelas infantiles municipales pues es plenamente consciente de la demanda social al respecto, que se manifiesta claramente a través de SyR.

Los **campamentos** fueron el motivo de una de cada cuatro de las SyR atendidas por la dirección general. Se demandaba ampliar la oferta de estos programas, tanto en cuanto al número de plazas como al de centros en los que se ofrece el servicio. Tuvo también incidencia la gestión de las solicitudes on line (problemas técnicos y dudas) y se recibieron también quejas sobre el personal (monitores) y sobre el impacto del desarrollo de las actividades en el entorno urbano (ruido principalmente).

Un 20% de los escritos iba dirigido a las Escuelas Especializadas (Música y Danza, Cerámica y Arte Dramático). En este caso destacó la dificultad para la realización de trámites a través de la nueva aplicación informática ATENEA.

Al respecto, la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado viene colaborando con IAM para solventar los problemas técnicos y mejorar las aplicaciones para la gestión de inscripciones y demás trámites: PLACT para los campamentos y escuelas y ATENEA para las escuelas especializadas.

6. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad Servicios Sociales y Cohesión Social, 3.146, significaron el 6,4% del total de las tramitadas en el Sistema SyR en 2023.

Los bloques de análisis definidos en esa área son:

1. Atención Social Primaria y ayudas sociales

2. Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos para la prevención y protección.
3. Emergencia residencial
4. 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 por parte de los distritos.

El Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad 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. 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 (centros para mayores, centros de servicios sociales, comedores...), la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada (ayudas a domicilio, centros de día, red de centros de mayores), Dirección General de Familia e Infancia (servicios de prevención y Protección), Dirección General de Igualdad y Contra la Violencia de Género, Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad (atención social primaria, SAMUR Social), y Dirección General de Inclusión Social (personas sin hogar).

El análisis de las SyR recibidas durante el año 2023 permite establecer, por cada uno de los bloques de análisis identificados, el siguiente análisis:

6.1. Atención social primaria

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 61 expedientes SyR en 2023, 10 menos que el año anterior.

La mayoría de las SyR recibidas estaban relacionadas con la gestión administrativa de prestaciones de la Atención Social Primaria. Hubo también reclamaciones referidas a las dificultades de comunicación (demoras en la concertación de citas) y de algunos beneficiarios del servicio de emergencia social.

Para hacer frente a este tipo de problemas, a finales de 2023 se pusieron en marcha cuatro oficinas de Gestión de Prestaciones Económicas y Tarjeta Familias, con el fin de apoyar y agilizar la tramitación de estas ayudas. Previamente, a finales de 2022 se habían abierto cuatro Oficinas de Información de Prestaciones (OIP) repartidas por diferentes zonas de la ciudad para proporcionar información y apoyo en la tramitación del Ingreso Mínimo Vital y otras prestaciones y ayudas sociales no municipales.

No obstante, el grueso de este bloque procede del análisis de las SyR atendidas por los distritos ya que 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 2023 hacían referencia a la atención primaria, los centros de mayores y el servicio de ayuda a domicilio, mayoritariamente. La reclamación más frecuente se refería a la atención a la persona usuaria (atención telefónica, solicitud de citas, listas de espera...) Se trata de un problema recurrente que refleja la persistencia de un cierto desajuste entre la capacidad de respuesta de estos servicios y la demanda que la ciudadanía hace de ellos. Otros problemas frecuentes que se identifican a partir de las SyR recibidas en los departamentos de servicios sociales de los distritos tienen que ver con los Centros de Mayores (estado del mobiliario, funcionamiento de la cafetería, listas de espera para talleres) y con la gestión de las ayudas sociales.

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 y Prevención de la Soledad no Deseada atendió 919 SyR en 2023, lo que supuso un notable incremento (50%) respecto al año anterior, cuando solo se recibieron 613 expedientes.

El servicio de ayudas a domicilio (SAD) registró aproximadamente unas 700 reclamaciones en 2023, mayoritariamente dirigidas a plantear problemas con las entidades y el personal que presta el servicio (fallos de funcionamiento, cambios de horario, cambios en el personal auxiliar...). La ratio de reclamaciones sobre el total de usuarios del servicio en 2023, casi 87.000 personas, fue de un 0,6%.

En esa misma línea -quejas sobre el funcionamiento del servicio y con las empresas que lo prestan- iban dirigidos los 108 expedientes relativos al servicio de teleasistencia. En términos relativos a los usuarios, 145.128, la ratio de reclamaciones en este servicio quedó en un 0,07%.

En relación con los centros de mayores, entre las 117 reclamaciones recibidas, destacan las 97 relacionadas con el servicio de podología, que se referían al sistema de cita previa.

Para afrontar estos problemas detectados a través del sistema SyR la DG de Mayores y puso en marcha una revisión de los protocolos aplicados por las entidades SAD para los cambios en los equipos auxiliares y propició mejoras en la comunicación a las personas usuarias de este tipo de situaciones. En paralelo, y para afrontar los problemas con la cita previa para el servicio de podología en los centros de mayores, se abrieron nuevas líneas por Whatsapp y se creó un servicio de devolución de llamadas. En relación con el servicio de teleasistencia se reforzaron los trabajos de supervisión de la atención prestada por las adjudicatarias del servicio ante peticiones de ayuda y se pusieron en marcha controles periódicos de los tiempos y plazos de respuesta recogidos en los pliegos.

b. Familia, Infancia, adolescentes

La **Dirección General de Familia e Infancia** ofrece servicios como 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). En 2023 recibió 48 SyR. Como suele ser habitual, los escritos atendían en su mayoría a la compleja casuística de la actividad, principalmente de mediación en situaciones familiares difíciles, a menudo dramáticas y con frecuencia judicializadas.

En este sentido, es importante señalar que el porcentaje de SyR recibidas sobre las actuaciones realizadas se encuentra en niveles absolutamente razonables, muy por debajo del 0,5%.

Aspectos como las estrictas normas de funcionamiento o el riguroso proceder del personal, la disconformidad con los informes emitidos o los cambios en el personal auxiliar ocupan la mayor parte de ese medio centenar de escritos recibidos.

6.3. Emergencia residencial

En 2023 la **Dirección General de Inclusión Social** atendió 522 SyR. El motivo de estos escritos, en más del 85%, era la presencia de personas pernoctando en la calle. Otro 11% se referían a la existencia de posibles asentamientos.

Es importante resaltar que las 522 SyR de 2023 supusieron una disminución del 38% respecto al año anterior, cuando se tramitaron 839 expedientes. Se trata de un importante retroceso en las reclamaciones ciudadanas que podría interpretarse como un indicador de un descenso de la incidencia del problema en las calles de la ciudad.

En los últimos tres años se ha llevado a cabo una profunda transformación del modelo de atención a las personas sin hogar desde el Ayuntamiento de Madrid. Se han armado dispositivos más especializados e integradores que se centran en la prevención, en la salida de los contextos de máxima exclusión y en una intervención adecuada y alejada de procesos meramente asistenciales.

Hay que tener en cuenta que el servicio de SyR en este campo concreto sirve como sistema de avisos. 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.

Es importante resaltar también que cualquier SyR relativa a la presencia de personas sin hogar se asignan exclusivamente a esta unidad gestora. Muchos de estos escritos refieren también asuntos derivados, como la inseguridad, el abandono de enseres o la suciedad, que no son competencia de esta unidad gestora. La respuesta de la Dirección General de Inclusión Social se ha de limitar a la intervención social con las personas sin hogar, por lo que, con frecuencia, los remitentes reiteran su malestar al no recibir respuesta sobre el resto de asuntos, especialmente la limpieza de la vía pública o la seguridad.

6.4. Igualdad

La Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género atendió 21 SyR en 2023. Más de la mitad fueron sobre los recursos de la Red Municipal de Atención Integral a Víctimas de la Violencia de Género en el ámbito de la pareja o expareja, principalmente por la atención recibida. 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

Madrid Salud recibió 800 SyR en 2023, lo que supuso un retroceso de un 34% respecto a las más

de 1.200 escritos atendidos un año antes.

De los 800 escritos recibidos, prácticamente dos terceras partes eran en realidad de avisos (plagas y vectores -cucarachas, ratas-, palomas, colonias felinas...) y fueron derivadas a los correspondientes sistemas de aviso habilitados para tal fin (Avisos Madrid). De este modo, tan solo 274 de los 800 SyR recibidas recogían en realidad sugerencias, reclamaciones o felicitaciones relacionadas con las competencias de Madrid Salud.

Como suele ser habitual en los últimos años, destaca que más de una tercera parte de las SyR tramitadas por Madrid Salud fuesen felicitaciones (102 expedientes), algo del todo infrecuente en el conjunto de las unidades que gestionan SyR en el Ayuntamiento de Madrid. Probablemente perdure los efectos del profundo agradecimiento ciudadano a los ímprobos esfuerzos realizados durante la pandemia.

El análisis de las SyR en materia de salud se estructura en tres bloques de análisis:

- Prevención y promoción de la salud
- Salud pública
- Adicciones

7.1. Prevención y promoción de la salud

En 2023 se recibieron 129 expedientes SyR relacionados con Prevención y Promoción de la Salud. Prácticamente la mitad, 60, fueron felicitaciones, dirigidas principalmente a al Centro de Salud Internacional (22) y al Centro Municipal de Salud Comunitaria Villa de Vallecas (12).

Las reclamaciones más frecuentes estuvieron motivadas por la dificultad para concertar cita por estar las agendas llenas en los picos de demanda, en concreto, en época previa a vacaciones, que es cuando se dispara la demanda de vacunación internacional.

7.2. Salud pública

En 2023 se atendieron un centenar de expedientes SyR repartidos entre el Departamento de Servicios Veterinarios (43) y al Departamento de Control de Vectores (56).

Departamento de Control de Vectores

Las SyR recibidas en este Departamento estuvieron mayoritariamente motivadas, por la continuidad de la presencia de 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).

En estos casos se valora de forma individual cada reclamación comprobando, en primer lugar, si el aviso fue atendido en su momento. Es importante señalar que buena parte de estos escritos hacen también referencia a otros problemas que no son competencia de esta unidad gestora tales como basura, limpieza viaria y de zonas verdes, conservación mobiliario urbano, etc.

Departamento de Servicios Veterinarios

El Departamento de Servicios Veterinarios gestiona la convivencia de ciudadanía y animales, compaginando la preservación de la salud y seguridad de las personas que viven en Madrid, con la protección y salvaguardia del bienestar de los animales.

Este departamento recibió 48 SyR en 2023 relacionados mayoritariamente con incidencias

puntuales en el Centro de Protección Animal (adopción, recogida de animales,) y más, principalmente, con la gestión de las colonias felinas.

7.3. Adicciones

Madrid Salud cuenta con una red de siete CAD (Centros de Atención a las Adicciones), gestionados por la Subdirección General de Adicciones, que en 2023 recibió 20 SyR, referidas a dificultades para contactar con los centros y a quejas sobre el servicio recibido o disconformidad con el criterio terapéutico.

8. EMERGENCIAS

En 2023 se atendieron 374 expedientes SyR dentro del área de actividad “Emergencias”, lo que supone el 0,8% del total de las tramitadas por las unidades gestoras.

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.

Por tanto, en el marco de las políticas de emergencia el Ayuntamiento cuenta con los siguientes recursos:

- El Cuerpo de Bomberos
- SAMUR-Protección Civil

8.1. Actividades del servicio de Bomberos

En 2023 el Cuerpo de Bomberos atendió 58 expedientes SyR, de los que 13 fueron felicitaciones. Las reclamaciones tuvieron motivos muy diversos, pero destacan las peticiones de información relacionadas con la seguridad y la prevención. Determinados sucesos o catástrofes en lugares lejanos, pero conocidos a través de los medios de comunicación, tienden a despertar inquietud en la ciudadanía por su propia seguridad. Hubo también quién usó este servicio SyR para solicitar la intervención del Cuerpo de Bomberos, en lugar de hacerlo a través del cauce apropiado, que es el teléfono de emergencias 112. Finalmente, también hubo, como cada año, un número de reclamaciones sobre los ruidos y las sirenas.

8.2. Actividades de SAMUR-Protección Civil

El servicio SAMUR-Protección Civil atendió 316 expediente SyR en 2023. Como suele ser habitual en este servicio, la mayor parte, el 88%, fueron felicitaciones, señal inequívoca del aprecio y la alta valoración que le tiene la ciudadanía.

Las 36 reclamaciones recibidas respondieron a motivos diversos, entre los que destacan las quejas por la atención recibida (percepción de mala asistencia, tiempo de respuesta o incidencias en el traslado al hospital). Como cada año, se recibieron también algunas quejas por los ruidos de las sirenas.

En 2023, para mejorar la asistencia, se continuó con la práctica de compartir con los equipos intervinientes las respuestas no satisfactorias de los usuarios, para sensibilizarles sobre la percepción del usuario de su asistencia y las posibilidades de mejora.

9. SEGURIDAD

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

En 2023 la Dirección General de Policía Municipal atendió 982 expedientes SyR, lo que supone un retroceso de un 35% respecto al año anterior, 2022.

Dentro de diferentes campos que incluye el área de actividad Seguridad los que más entradas de SyR recibieron en 2023 fueron atención ciudadana, convivencia vecinal y seguridad vial.

En lo relativo a **atención ciudadana** (teléfono 092, OAC, patrullas...) las reclamaciones recibidas (204) se refirieron principalmente a la disconformidad con la actuación o el trato de los agentes y, en segundo término, se recibieron quejas por dificultades con los nuevos sistemas de acceso a las comunicaciones (GEDIE), que se fueron solventando con el paso de los meses.

Por su parte, el campo **convivencia vecinal** (molestias ocasionadas entre vecinos), motivó 202 expedientes SyR en 2023. La casuística es muy diversa: consumo de alcohol en la vía pública, ruidos en domicilios y en locales de ocio, suciedad, no recogida de excrementos caninos, perros potencialmente peligrosos sin correa y/o bozal...

Por último, lo relativo a **seguridad vial** motivó 147 expedientes SyR, dirigidos principalmente a tratar asuntos como estacionamientos indebidos (especialmente en entornos escolares), cortes de tráfico como consecuencia de eventos en la vía pública, circulación de Vehículos de Movilidad Personal por aceras...

La Dirección General de Policía puso en marcha el pasado año actuaciones para dar respuesta a muchos de los asuntos a los que se referían los expedientes SyR recibidos. Se aprobó la Carta de Servicios de Seguridad Vial y se desarrolló el Plan de Seguridad Vial. Se reforzaron los esfuerzos para, en aras de la agilización del procedimiento, unificar un informe tipo para todas las unidades del cuerpo, y dar así una respuesta correcta a la ciudadanía. En paralelo, se continuó realizando 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 31% 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. Limpieza de los espacios públicos abiertos
2. Recogida y tratamiento de residuos
3. Agua

4. Arbolado y zonas verdes
5. Contaminación acústica
6. Olores
7. Calidad del aire

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

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.

La **Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos** atendió 11.892 expedientes SyR en 2023. Se trata de la unidad gestora con mayor actividad en términos de SyR de toda la estructura municipal, como corresponde con la relevancia de sus competencias. Una de cada cuatro Sugerencias y Reclamaciones recibidas en 2023 en todo el Ayuntamiento de Madrid iba dirigida a esta unidad gestora.

No obstante, conviene empezar destacando que en 2023 se produjo un notable descenso en el número de SyR recibidas por la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos. Concretamente se recibieron un 12% menos de escritos que en 2022. Este notable descenso en las demandas ciudadanas relacionadas con los servicios de limpieza y los residuos probablemente tenga su origen en la ausencia de circunstancias excepcionales y en la mejora en la prestación de los servicios con los nuevos contratos de limpieza, ya a pleno rendimiento en 2023.

La evolución de las SyR invita a pensar que la ciudadanía percibe que los espacios públicos se limpian mejor y que se ha ganado agilidad desde que se detecta cualquier incidencia por parte de los servicios de inspección. En la mayor calidad del servicio prestado por las empresas concesionarias incide también el control que la dirección general viene ejerciendo sobre el cumplimiento de los contratos, y la imposición de las penalidades cuando procede.

10.1. Limpieza de los espacios públicos abiertos

La submateria limpieza urbana generó 3.618 SyR en 2023, un 13% menos que el año anterior. Casi una tercera parte de las reclamaciones recibidas, 1.088, no se referían a la calidad de la limpieza, sino al proceder de las empresas prestadoras del servicio y, más concretamente, a incidencias con su maquinaria o su personal.

Con los nuevos contratos (el de SELUR, con equipos específicos de eliminación de pintadas, y el de zonas interbloques) creció notablemente tanto el número de actuaciones de limpieza como el de operarios y maquinaria en la vía pública. Mientras que en 2022 se registraron 350.000 actuaciones de limpieza en la ciudad, el pasado año se sobrepasaron las 600.000. Este elevado número de servicios, además de una mejora sustancial de la limpieza de las calles de la ciudad, genera, inevitablemente, molestias, inconvenientes y quejas en parte de la ciudadanía.

Es por ello muy positivo e, incluso sorprendente, que habiéndose incrementado de esa manera la actividad de limpieza en la vía pública, hayan disminuido las quejas ciudadanas por este motivo. En este sentido, puede haber tenido incidencia el que durante 2023 toda la maquinaria y vehículos al servicio del contrato debían ya cumplir con los estándares de sostenibilidad, lo que implica una disminución en las molestias que pudiesen ocasionar.

Las quejas por la limpieza viaria, achacables a deficiencias en el servicio de limpieza prestado en la ciudad, generaron en 2023 otro millar de SyR. Se trata de un relevante número de escritos, pero si se pone en relación con el número total de actuaciones de limpieza llevadas a cabo a lo largo del año, 600.000, resulta una ratio de incidencia muy reducida, del 0,2%.

Los problemas y la polémica con las nuevas instalaciones para guardar los vehículos y la maquinaria de limpieza, que generó cierta contestación vecinal, dieron lugar a 237 SyR a lo largo de 2023.

Otros asuntos, como la recogida de muebles (en 2023 se recogieron cerca de 12.000 toneladas de muebles a petición de la ciudadanía) o las deficiencias en la eliminación de pintadas (se llevaron a cabo 73.000 servicios de este tipo en el año) tuvo una incidencia relativa muy baja en términos de SyR: 67 y 53 expedientes, respectivamente.

Como ya se ha señalado, 2023 registró un notable retroceso de las SyR relacionadas con la limpieza urbana. La plena ejecución del nuevo contrato de limpieza viaria, incluyendo la renovación total de la flota de vehículos, y los dos nuevos contratos antes citados (zonas interbloques y SELUR) y sus constatables resultados sobre la mejora en el servicio a lo largo de 2023 son, sin duda alguna, la explicación al relevante retroceso de las quejas vecinales en materia de limpieza.

10.2. Recogida y tratamiento de residuos

La submateria Recogida de Residuos motivó 4.054 expedientes SyR en 2023. Una cuarta parte de estos escritos, 1.000, eran solicitudes de cambio de ubicación de contenedores permanentes en la vía pública. Hay 55.000 de estos contenedores distribuidos por las calles de la ciudad y su presencia genera frecuentes demandas de cambios de ubicación por su impacto en la vía pública, en el acceso a locales comerciales o viviendas. La problemática suele estar asociada al mal uso y a los residuos que se dejan en el exterior de los contenedores.

Además, a lo largo del pasado año se llevó a cabo un proceso de cambio en los modelos de recipientes en la vía pública. Se instalaron más de 30.000 nuevas unidades con menor altura y mayores bocas de carga, lo que permite una mejor admisión de residuos y un menor impacto visual. El proceso de sustitución de los viejos recipientes por los nuevos implicó inevitables alteraciones e incidencias que también tuvieron su impacto en términos de SyR.

En cualquier caso, en términos relativos, las SyR recibidas equivalían a un 2% del parque de contenedores instalados, de lo que cabe concluir un bajo nivel de incidencia de esta problemática. Además, la unidad gestora refiere que las solicitudes de cambio de ubicación fueron atendidas siempre que hubo una ubicación alternativa técnicamente viable.

El otro motivo principal de las SyR recibidas en 2023 por esta submateria, con otro millar aproximadamente de escritos, fue el periodo de adaptación a la decisión del Ayuntamiento de Madrid de dejar de recoger en domingos y festivos la fracción resto no reciclable. Este cambio en la frecuencia de recogida de esta fracción y la consecuente presencia de recipientes y residuos de

resto no reciclable en la vía pública en domingos y festivos durante los primeros meses, hasta que los usuarios asumieron el cambio y dejaron de presentar esos residuos los días sin servicio, motivó escritos en un doble sentido. Por un lado, los que, no conociendo el cambio, se quejaban de que no se habían recogido los recipientes de la fracción en cuestión. Y, por otro lado, los que se quejaban de la presencia en la vía pública de esos recipientes y residuos y demandaban la actuación de los servicios de inspección municipal y el cumplimiento de la ordenanza.

Otros asuntos con relevante y recurrente presencia en términos de SyR fueron las incidencias con los operarios (comportamiento incorrecto, manipulación o mezcla de residuos, no cerrar las tapas) con 213 expediente, las quejas por los horarios nocturnos de recogida en los distritos centrales, 207, o las quejas sobre los vehículos de recogida (velocidad indebida, ruidos, humos), 177.

En cualquier caso, teniendo en cuenta que diariamente hay 450 equipos desplegados por toda la ciudad que recogen y transportan más de 3.000 toneladas de residuos procedentes de más de 330.000 recipientes, las 4.054 SyR recibidas en todo 2023 reflejan una incidencia muy reducida, de alrededor del 2% sobre los 163.000 servicios de recogida llevados a cabo a lo largo del año.

Tanto el nuevo contrato de contenerización como la Ordenanza de Limpieza de Espacios Públicos, Gestión de Residuos y Economía Circular, aprobada en diciembre de 2022, establecen las bases normativas y los requisitos de prestación del servicio y ponen a disposición de la unidad gestora herramientas de control y sancionadoras para afrontar con garantías la mayor parte de los problemas e incidencias que demanda la ciudadanía a través de SyR en relación con la recogida de residuos.

Las campañas de información y concienciación, las actuaciones informativas sobre los servicios de inspección, las campañas de inspección, los cursos formativos y la implantación de sistemas y herramientas informáticas y de un sistema de Control de Calidad por parte de la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos permitió que a lo largo de 2023 se avanzase de manera significativa para alcanzar estándares de calidad pretendidos en esta área de actividad.

10.3. Agua

La Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes recibió 520 expedientes SyR en 2023 relacionados con la submateria agua. Los motivos más frecuentes de estuvieron relacionados con las fuentes para beber en la vía pública y con la red de alcantarillado.

Fueron numerosos los escritos que demandaban incrementar el número de las fuentes, y también las reclamaciones por su cierre durante el invierno o por la tardanza en su reapertura en la primavera. Las SyR referidas a la red de alcantarillado tuvieron que ver, principalmente, con episodios de lluvias torrenciales que llegaron a superar la capacidad de la red en determinados puntos.

Para dar respuesta a las demandas ciudadanas recibidas a través del sistema SyR la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes llevó a cabo importantes actuaciones en la red de alcantarillado (nuevos módulos en estanques de tormentas o conexiones de colectores). Se instalaron nuevas fuentes para beber en varios distritos, y se incrementó la red de agua regenerada para riego en diferentes zonas.

10.4. Arbolado y zonas verdes

De los 6.054 expedientes SyR atendidos por la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas

Verdes en 2023, el 91%, 5.534, fueron dirigidos a asuntos relativos a zonas verdes.

Llama la atención el fuerte retroceso en el número de expedientes respecto al año anterior, cuando se atendieron 8.200 expedientes SyR relacionados con zonas verdes (un descenso del 33%).

La combinación de ambos datos, los más de 5.500 escritos recibidos en 2023 relacionados con zonas verdes y el hecho de que fueran un tercio menos de los recibidos en 2022, lleva a concluir, por un lado, que la gestión de las zonas verdes afecta seriamente a la ciudadanía y despierta su interés y participación, y que, por otro lado, la gestión que se viene haciendo de los problemas e inquietudes que se transmiten a través de SyR está siendo acertada.

Las SYRs recibidas en 2023 estuvieron relacionadas con la conservación, mantenimiento y limpieza de los parques y zonas verdes (podas, talas, plantaciones, recogida de hojas en otoño, riego...), la presencia de cotorras -especialmente intensa en 2023-, y el cierre de parques históricos por circunstancias climatológicas adversas.

Para dar respuesta a las demandas ciudadanas que llegaron a la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes en 2023 a través de esos 5.534 SyR, el pasado año se puso en marcha el nuevo contrato de parques y jardines, que está dividido en siete lotes para así dar respuesta específica a los problemas más demandados. A lo largo de 2023 se fueron incorporando al contrato nuevos parques y parques en los que se fueron terminando obras de renovación o transformación: la Gavia, Plaza de España, Jardines de Sabatini, Princesa Leonor, parque de las Comunidades, parcelas del Bosque Metropolitano, Recintos FERIALES, etc.

También en 2023 se puso en marcha el nuevo contrato del SERVER para el control y seguimiento del arbolado de la ciudad, y en paralelo, llevaron a cabo nuevos proyectos de reforestación, entre ellas, plantaciones para compensación de emisiones financiadas por empresas particulares a través de Madrid Compensa.

10.5. Contaminación acústica

El Departamento de Control Acústico, dentro de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental tramitó en 2023 un total de 290 expedientes SyR, un 9% más que en 2022, cuando se atendieron 267 expedientes.

La gran mayoría (210) estuvieron relacionadas con el ruido generado por la celebración de actos y eventos en el medio ambiente exterior. Diversos eventos concretos concentran dos terceras partes de estas reclamaciones: MADDO, Elrow Town, Brunch Electronik, Suavefest, Maudes Festival, Espacio Delicias, Tomavistas y Mercado de Motores.

El ruido de tráfico motivó solo 27 reclamaciones, un 13% menos que el año anterior. Se consolida, de este modo, la marcada tendencia descendente de la percepción ciudadana de este problema en los últimos años.

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. Muchas de ellas llegan a la Policía Municipal, que también tiene encomendada competencias en esta materia.

La mayoría de los SYR recibidas (salvo las pocas relacionadas con el ruido generado por los vehículos de servicios de medio ambiente) no están directamente relacionadas con servicios que

preste el Ayuntamiento de Madrid, sino con ruidos ocasionadas por terceros, pero en sus reclamaciones la ciudadanía exige al Ayuntamiento que vigile el cumplimiento de la ordenanza. En 2023 la principal actuación para controlar y limitar el impacto en materia de ruido fue la revisión del Plan de Acción en Materia de Contaminación Acústica. En paralelo se desarrolló el formulario para la tramitación de la autorización de superación de niveles acústicos, y se consolidó el procedimiento de análisis de las condiciones técnicas y los horarios de finalización de los eventos en espacios abiertos.

10.6. Olores

La Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez recibió en 2023 101 expedientes SyR, de los que 99 eran reclamaciones por malos olores. Esta cifra supone un notable retroceso (42%) frente a 2022, año en el que esta unidad gestora recibió 170 escritos por ese mismo motivo.

Se constata, de este modo, 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 y tres años después quedaron por debajo del centenar. Los datos muestran con claridad que las medidas que se han ido adoptando han contribuido a mejorar de manera consistente la percepción que la ciudadanía tiene del problema de los olores en las zonas cercanas al Parque Tecnológico de Valdemingómez.

En abril de 2023 finalizó el contrato de cuatro años de servicios de identificación y evaluación de olores en el entorno del parque. A pesar de los evidentes logros alcanzados y de la reducción de la dimensión del problema, en junio de 2023 se adjudicó un nuevo contrato de cuatro años y de mayor cuantía para dar continuidad a estos trabajos.

10.7. Calidad del aire

Durante 2023 se atendieron 16 expedientes SyR en el Servicio de Calidad del Aire, un 27% menos que en 2022. Este dato confirma el marcado descenso de las reclamaciones sobre este asunto en los últimos años, lo que concuerda con la continuada mejora de la calidad del aire que reflejan las mediciones. En 2023 no se activó el protocolo por dióxido de nitrógeno (NO₂) y las consecuentes limitaciones del estacionamiento y la circulación.

11. ESPACIOS PÚBLICOS

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Espacios Públicos” constituyen casi el 5%³² del total de las tramitadas por las unidades gestoras del sistema.

Esta área de actividad se articula entre el Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad y el Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, y se estructura en los siguientes bloques de análisis:

1. Áreas recreativas
2. Desperfectos en la vía pública
3. Mobiliario urbano
4. Alumbrado
5. Señalización de calles
6. Obras

³² 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.

En 2023 la Dirección General de Conservación de Vías Públicas, responsable de desperfectos en la vía pública y alumbrado, atendió 628 SyR. El año anterior el número de expedientes atendidos alcanzó los 2.095. Se produjo, por tanto, en 2023 un descenso del 70% en las SyR atendidas por esta unidad gestora.

En este punto conviene tener en cuenta que es esta una materia en la que el sistema SyR es, con frecuencias, usado de manera indebida por la ciudadanía para trasladar al ayuntamiento asuntos que, en realidad, son avisos de incidencias y debieran comunicarse por los canales creados para ello: AVISOS-MADRID principalmente.

En 2023 la Dirección General de Conservación de Vías Públicas derivó a AVISOS-MADRID 3.869 incidencias en las vías públicas que entraron por el sistema SyR. Solo el 14% del total de entradas del Sistema SyR a esta unidad gestora fueron atendidos como tales. El 86% restante se trataban de avisos de incidencias y como tales, se remitieron al sistema de AVISOS-MADRID.

Procede esta aclaración para señalar que el descenso del 70% en el número de SyR atendidas por esta unidad gestora en 2023 respecto al año anterior respondió más a los cambios en el criterio de derivación a AVISOS-MADRID que a un descenso en el total de entradas a través del sistema SyR.

11.1. Áreas recreativas

En 2023 se recibieron 279 SyR sobre áreas recreativas (áreas infantiles, de mayores, zonas caninas y circuitos deportivos). La mayoría de los escritos recibidos se referían a la demanda de nuevas instalaciones: nuevas áreas infantiles, nuevos espacios para la práctica de la calistenia y nuevos recintos específicos para perros. Algunos escritos demandaban un mejor cuidado y mantenimiento de determinadas áreas recreativas.

11.2. Desperfectos en la vía pública

La Dirección General de Conservación de Vías Públicas atendió 419 SyR en 2023 relativos a desperfectos en la vía pública, aceras y calzadas. De ellas, 34 fueron felicitaciones.

El ámbito competencial de la unidad gestora, las obras que se desarrollan a lo largo de la ciudad, tienen gran visibilidad y afectan de manera relevante en la vida diaria de la ciudadanía. Es por ello que para la Dirección General de Conservación de Vías Públicas los escritos llegados a través del sistema SyR son una valiosa fuente de información, pues aportan indicaciones para focalizar los limitados recursos disponibles.

Eliminados del flujo de entrada los escritos que en realidad son avisos sobre desperfectos o sobre el deterioro en puntos concretos de determinadas calzadas o aceras, las 419 SyR atendidas por esta unidad gestora se referían principalmente a alguna de las cuatro categorías siguientes:

- Cuestionar el estado general de las vías públicas en la ciudad (deterioro de aceras y calzadas)
- Quejas por los inconvenientes y molestias que genera el desarrollo de las obras promovidas por la unidad gestora para la conservación y mejora de las vías públicas, aceras o calzadas. En este grupo se incluyen las quejas por la poca información o las demandas de información sobre estas actuaciones.
- Sugerencias o peticiones genéricas de mejora de las vías públicas, como el ensanchamiento de aceras, la eliminación de barreras arquitectónicas o actuaciones que

- mejoren la seguridad del peatón o de los vehículos.
- Reclamaciones por no haberse atendido debidamente incidencias reportada a través del servicio de AVISOS-MADRID

11.3. Mobiliario urbano

En 2023 el Servicio de Equipamientos Urbanos atendió 612 SyR. Los escritos se referían a equipamientos como bancos, bolardos, vallas, mesas, áreas infantiles, de mayores, zonas caninas, circuitos deportivos, etc. La mayoría de los escritos recibidos se referían a la necesidad de nuevas instalaciones. Se demandó la colocación de bancos y bolardos, para impedir actos incívicos de los conductores y vehículos con aparcamientos generalizados en las aceras, y se solicitó también nuevas áreas infantiles, nuevos espacios para la práctica de la calistenia y nuevos recintos específicos para perros. Algunos escritos reclamaban un mejor cuidado y mantenimiento de determinadas áreas recreativas.

11.4. Alumbrado

A pesar de la relevancia del alumbrado en la vida diaria de la ciudad, las SyR relativas a este asunto recibidas en 2023 fueron 92, y de ellas, una veintena fueron felicitaciones.

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, ampliación 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). La iluminación navideña motiva expedientes SyR con origen en esta misma dualidad: los que la defienden y demandan, por un lado, frente a los que la cuestionan y rechazan, por otro.

En este complejo contexto de atender las diferentes sensibilidades ciudadanas, la Dirección General de Conservación de Vías Públicas se afán en alcanzar un complejo equilibrio, apostando por la eficiencia energética sin perjudicar la necesaria iluminación que la ciudad requiere.

11.5. Señalización de calles

En esta submateria se registró un descenso del 35% en el número de SyR formuladas en 2023 respecto a 2022.

La mayoría de las SyR presentadas en esta submateria son incidencias en las que se solicitan actuaciones de conservación, fundamentalmente de limpieza de señales y repintado de marcas viales (básicamente de pasos de peatones), por lo que se recategorizan y se gestionan como AVISOS.

Las SyR tramitadas se referían a peticiones de señalización (reservas de estacionamiento, para personas con movilidad reducida, motos, carga y descarga), asuntos referidos a las placas con el nombre de las calles (ausencias por no colocación o por pérdida, erratas, altura indebida, deterioro...), y peticiones de espejos parabólicos.

11.6. Obras

La Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras atendió en 2023 más de 339

expedientes SyR relativos a obras en el espacio público. Supone un leve incremento (5%) sobre las atendidas el año anterior. El incremento probablemente responda a que el número de obras y, especialmente el alcance de éstas también creció en 2023 respecto a 2022.

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.

La unidad gestora recibió otros 109 SyR referidos a obras de urbanización desarrolladas por privados y en las que su labor se limitaba a la inspección. Este tipo de escritos se duplicó en 2023, como consecuencia de la recepción y puesta en servicio de los ámbitos urbanísticos afectados (fundamentalmente El Cañaveral).

Las actuaciones de la dirección general a partir de las SyR recibidas se enfocaron en reducir las incomodidades a la ciudadanía por las obras, reforzando las indicaciones a las empresas encargadas de la necesidad de minimizar las molestias y haciendo un seguimiento de ello a través de la dirección facultativa o de la inspección, en su caso.

En paralelo, se ha procurado proporcionar la información necesaria y suficiente a la ciudadanía sobre las actuaciones (características de la obra, órgano promotor, motivación, plazos...).

12. MOVILIDAD Y TRANSPORTE

Un 19% de los expedientes SyR atendidos por las unidades gestoras en 2023 correspondieron a esta área de actividad de "Movilidad y Transportes". La Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación atendió 3.107 expedientes y la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad 2.986

Esta área de actividad incluye los siguientes bloques de análisis:

1. Tráfico y circulación
2. Aparcamientos
3. Movilidad ciclista
4. Madrid 360 y estacionamiento regulado
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

Se incluyen en este bloque los escritos referidos a la regulación y a las incomodidades propias del elevado volumen de tráfico rodado en la ciudad de Madrid.

1. Tráfico: el informe anual de la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación refiere que en 2023 se tramitaron un centenar de expedientes SyR relacionados con asuntos variados, que fueron desde las habituales quejas relacionadas con el tráfico (atascos, retenciones, contaminación, comportamientos incívicos al volante...), a reclamaciones de medidas para incrementar la seguridad vial (limitaciones, controles, badenes, cámaras, radares...) o peticiones de peatonalización.

2. Policía Municipal: los principales motivos de los expedientes SyR dirigidos a la Policía Municipal en 2023 en materia de movilidad tuvieron que ver con estacionamientos indebidos y con la problemática que se genera en las inmediaciones de los centros escolares en los horarios de entrada y salida.

No obstante, la labor de la Policía Municipal, en lo que se refiere a la gestión del tráfico, incide más en los distritos periféricos, pues en la almendra central, en el interior de Madrid Calle30, se gestiona en colaboración con el Cuerpo de Agentes de Movilidad.

3. Agentes de Movilidad: en 2023 se atendieron 363 expedientes SyR referidos a la actuación del cuerpo de Agentes de Movilidad, lo que supone un notable retroceso, del 35%, respecto al año anterior, y menos de la mitad de las reclamaciones atendidas en 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.

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.

En relación con el primer grupo, las SyR referidas al servicio de taxi, la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación atendió 121 expedientes, relativos a asuntos muy variados, desde reclamaciones por incumplimientos del régimen de tarifas o estados del vehículo a quejas por la conducción o por una atención inadecuada

Se recibió también un número poco relevante de SyR referidos a paradas de autobús y a propuestas de nuevas líneas.

5. Multas: La Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación atendió 1.025

expedientes SyR relativos a multas en 2023. En 2022 fueron 1.200, un 6% más. Prácticamente ocho de cada diez eran reclamaciones sobre la tramitación de multas de tráfico, principalmente, alegaciones o recursos para los que el canal de SyR no es operativo.

A raíz de esta problemática, la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación viene trabajando en un proyecto de comunicación clara en el ámbito de las notificaciones de multas de circulación, con el fin de mejorar su comprensión por las personas destinatarias.

6. Señalización de tráfico: en 2023 se atendieron 335 SyR referidas a la señalización de tráfico, lo que supone un descenso respecto a 2022 de un 35%. La mayoría fueron incidencias en las que se solicitaban actuaciones de conservación, fundamentalmente de limpieza de señales y repintado de pasos de peatones. Este tipo de expediente se gestionó a través de AVISOS-MADRID Las SyR atendidas hacían referencia, principalmente, a solicitudes de señalización de todo tipo (horizontal, vertical, informativa, reservas de estacionamiento...). Los semáforos también fueron motivo de escritos en forma de SyR (solicitudes de instalación en cruces, pasos de peatones, aumentos del tiempo para el paso del peatón...). Los avisadores acústicos (solicitudes de instalación de nuevos avisadores y modificaciones de su volumen, tanto para bajarlo, por ser molesto, como para subirlo, por no ser suficientemente audible) tuvieron también presencia en las SyR atendidas.

7. Planeamiento viario: en 2023 fueron 1.411 los expedientes SyR relativos al planeamiento viario que atendió la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad, lo que significa un fuerte retroceso respecto a las 2.300 recibidas en 2022 (un 38% menos).

Se trataron, principalmente de propuestas de reorganización de la circulación (cambios de sentido, rotondas, ampliación del número de carriles, creación de carriles específicos -bus, taxi, moto, bicicleta...), y peatonalizaciones.

8. Túneles, puentes y pasarelas: esta submateria recibió en 2023 un número poco relevante de SyR referidas a asuntos diversos relacionados con estas infraestructuras, desde valoraciones de su estado de conservación o limpieza, a quejas por actuaciones de mantenimiento que condicionan su uso o consultas sobre la convivencia del uso peatonal con otros usos (ciclista, principalmente).

12.2. Aparcamientos

1. Aparcamientos cerrados: la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad atendió en 2023 un total de 675 expedientes SyR referidos a los aparcamientos de gestión municipal. La cifra supone un 15% menos que en 2022. Los motivos principales fueron los habituales en años precedentes: cambios de titularidad, listas de espera y solicitudes de construcción de nuevos aparcamientos.

2. Aparcamientos en la vía pública: la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación atendió 268 expedientes SyR en 2023, relativos a este asunto, un 30% menos que en 2022. El motivo más frecuente continuó siendo la demora en la gestión de las autorizaciones para el estacionamiento en reservas para personas con movilidad reducida, pero el relevante descenso en la incidencia respecto al año anterior constata los avances logrados.

12.3. Movilidad ciclista.

Se incluyen aquí las sugerencias y reclamaciones relacionadas con el uso de la bicicleta como

medio de transporte personal. Los escritos pueden competir a diferentes unidades gestoras en función de su contenido.

1. Anillo verde ciclista: Como ocurre cada año, en 2023 se recibieron expedientes SyR referidos a carriles bici. Por un lado, se registraron peticiones y sugerencias para la expansión y mejora de la red municipal de carriles bici (incluyendo quejas por su mantenimiento y conservación) y, por otro lado, llegaron escritos con quejas por el incremento de los carriles bici y sus efectos negativos sobre el tráfico.

En marzo de 2023 se inauguró el carril-bici en el Paseo de la Castellana (el tramo entre la Plaza de Castilla y Raimundo Fernández Villaverde) y también en el pasado año se redactó el proyecto para su ampliación hasta la Plaza de San Juan de la Cruz.

BiciMAD: En 2023 el servicio de BiciMAD lo gestionó la Empresa Municipal de Transportes, que cuenta con su propio servicio de Sugerencias y Reclamaciones. Fue este servicio el encargado de recibir y tramitar todos los escritos ciudadanos relativos a BiciMAD. 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.

12.4. Madrid 360 y estacionamiento regulado.

La DG de Sostenibilidad y Control Ambiental atendió en 2023 cerca de 2.000 SyR menos que en 2022. Las entradas tramitadas por esta unidad gestora pasaron de 4.776 a 2.875. Este fuerte descenso se concentra principalmente en lo relativo al Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).

1. SER: de acuerdo con el informe anual de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, en 2023 se atendieron 1.820 SyR referentes al SER, lo que supuso un descenso de un 45% respecto de las atendidas en 2022.

Este fuerte retroceso en la entrada de SyR relativos al SER responden a tres motivos: la consolidación del propio servicio, los efectos del aprendizaje y la aceptación ciudadana y, por último, determinadas mejoras tecnológicas

En 2022 se llevó a cabo una amplia expansión del SER, que incorporó nuevas zonas y generó los habituales estados de desinformación e, incluso, contestación entre la ciudadanía. Todo ello tuvo una gran incidencia en el número de SyR en 2022. Pero, como era de esperar, se trataba de un impacto temporal. Una vez consolidadas las nuevas zonas y habituados a su uso y a sus beneficios la ciudadanía, la incidencia en términos de SyR en 2023 decayó de manera significativa.

Del mismo modo, la consolidación del servicio y el efecto del aprendizaje ciudadano en virtud, en parte, de los esfuerzos de comunicación y divulgativos del Ayuntamiento de Madrid, también explican el retroceso en el recurso al sistema de SyR por la ciudadanía.

Finalmente, el nuevo sistema de control de parquímetros, que atiende incidencias de funcionamiento en tiempo real, también podría haber ayudado en ese descenso de las SyR tramitadas.

Las SyR recibidas se refirieron a asuntos muy variadas, que van desde las quejas por el funcionamiento de los parquímetros (18%), el proceder de los controladores (8%), o por denuncias (15%), a valoraciones diversas sobre las zonas SER (46%).

2. Madrid 360: el pasado año se recibieron 422 SyR en esta submateria, que mayoritariamente se referían a la problemática con el acceso a distrito Centro a partir de la entrada en vigor de la Zona de Bajas Emisiones de Especial Protección: tramitación de permisos de acceso, quejas por denuncias o por la propia regulación. La unidad gestora refiere un descenso en el número de SyR atendidas respecto a 2022 y lo asocia al mayor conocimiento de la Ordenanza por parte de la ciudadanía

12.5. Ocupación de la vía pública.

En 2023 se atendieron 829 SyR relativas a la ocupación de la vía pública (430 a ocupación puntual y 399 a la ocupación estable). El motivo más frecuente fueron las reclamaciones que asociaban la escasez de espacios de aparcamiento en determinadas zonas de la ciudad con circunstancias coyunturales (rodajes cinematográficos, mudanzas, terrazas, por ejemplo) que restringían más aún las plazas disponibles.

13. VIVIENDA

Las SyR clasificadas dentro del área de “Vivienda” que entraron en 2023 tuvieron un peso muy poco relevante. Apenas un 0,1% de los expedientes tramitados por las unidades gestoras hacen referencia a esta área de actividad.

La Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid S.A. (EMVS), Sociedad Anónima con capital 100% municipal, cuenta con su propio sistema de sugerencias y reclamaciones. Todas aquellas SyR que entran a través del Sistema SyR general del Ayuntamiento de Madrid relativas a la actuación de la EMVS (39 en 2023), fueron derivadas, desde el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, al sistema propio de la EMVS y quedaron, 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 y Rehabilitación atendió 29 expedientes SyR a lo largo de 2023. Se centraron fundamentalmente en cuatro temas: estado de tramitación de las subvenciones –interesándose, principalmente, por el cobro del Plan Adapta 22 y 23-, problemas informáticos a la hora de presentar documentación (principalmente del Plan Rehabilita), problemas para concertar cita previa o contactar por teléfono y solicitudes de información sobre próximas convocatorias.

En 2023 se impulsaron diferentes actuaciones encaminadas a resolver las circunstancias que motivaron estos escritos recibidos. Se continuó avanzando en la implantación del Plan de Comunicación diseñado en 2021. Se duplicó la oferta de citas previas para consulta de expedientes abiertos y se creó un sistema de automatización de respuestas tipo a través de correo electrónico para dar respuesta a un mayor volumen de peticiones de información.

14. EMPLEO

Las SyR clasificadas dentro del área de “Empleo” constituyeron en 2023 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.

Esta área de actividad se estructura en un único bloque de análisis: políticas activas 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

La Agencia para el Empleo recibió 65 expedientes SyR en 2023, prácticamente los mismos que un año antes. Una cuarta parte fueron felicitaciones por la atención prestada y la calidad del servicio.

Las 35 reclamaciones tramitadas se referían a asuntos diversos como la información sobre la oferta formativa, los propios contenidos de los cursos o el trato recibido. 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, muestran una incidencia ciertamente marginal: 0,02%.

Por su parte, La Dirección General de Planificación de Recursos Humanos atendió en 2023 48 expedientes SyR, 3 menos que el año anterior.

18 de las SyR tramitadas estuvieron referidas al personal POSI de los colegios públicos (reclamaciones por la escasez de medios humanos). 14 SyR correspondieron a temas relacionados con los procesos selectivos (peticiones de información sobre plazos, tramites, requisitos...). Y, finalmente, hubo 6 expedientes relativos a personal interino.

Con el fin de paliar las deficiencias en colegios reclamadas, durante 2023 se nombraron 43 funcionarios interinos de la categoría Personal de Oficios Servicios Internos (POSI).

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 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.

El Sistema SyR se alinea, fundamentalmente, con el principio de objetividad, que en su efectiva aplicación queda vinculado a los principios de neutralidad e imparcialidad y con el principio de transparencia en el sistema tributario a través de la formulación de propuestas y la elaboración de recomendaciones para la mejora de los procedimientos de este ámbito.

Con motivo de la implantación y puesta en funcionamiento de la nueva aplicación SYRCI³³ el 1 de febrero de 2023, en sustitución de PLATEA, se han reordenado y habilitado nuevas materias, submaterias y categorías, propias del ámbito tributario, que se entienden más adecuadas de cara a una mejor calificación de las SyR de naturaleza tributaria, de forma que permiten su análisis atendiendo, por un lado, al procedimiento de gestión y recaudación en periodo voluntario y, por otro, a las incidencias que se producen durante el periodo ejecutivo.

La nueva clasificación permite vincular las submaterias y categorías entre sí, y estas con cada materia, de forma que se pueda realizar un estudio más eficaz y pormenorizado de las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información presentadas. El análisis también podrá ser realizado de forma independiente, por materias, submaterias, y categorías, siendo el conjunto de estos tres parámetros el que ofrezca una visión global más detallada y concreta.

Los cambios más significativos han sido:

- Las submaterias R. Aplazamientos/fraccionamientos; R PAC; R SEP; R Domiciliaciones y R Certificados y Justificantes (anteriormente integrados en la materia “Recaudación-Sugerencia y Reclamación Tributaria”) se integran en cada uno de los impuestos, en atención a su naturaleza.

³³ Nueva aplicación de gestión del Sistema SyR

- La submateria “RE-Embargos, recargos e intereses de demora” pasa a configurarse como una nueva materia independiente denominada “Recaudación Ejecutiva” en la que se analizan las solicitudes que afectan a la reclamación de deudas tributarias en periodo ejecutivo de pago y durante la tramitación del procedimiento de apremio.
- La anterior submateria “Presentación telemática – Atención al Contribuyente” que formaba parte de la materia “Atención al Contribuyente” se desglosan y configuran en dos materias nuevas materias, “Atención al Contribuyente” y “Sede electrónica” destinada ésta última a detectar los problemas de presentación y acceso telemático, así como las incidencias relacionadas con las notificaciones electrónicas.
- Creación de la materia “sanciones no tributarias” que permite, a través de las submaterias “procedimiento sancionador” o “Providencia de Apremio” y “Diligencias de Embargo”, distinguir aquellas reclamaciones que afectan a trámites relacionados con el procedimiento sancionador en materia, fundamentalmente de circulación, o aquellas que se producen durante la tramitación del procedimiento de apremio en reclamación de las sanciones impuestas en dichos procedimientos.
- Eliminación de la materia “Asuntos Generales-Sugerencias y Reclamaciones Tributarias” al haberse creado las materias necesarias para calificar los impuestos y tasas existentes.
- La materia “Tasas y precios públicos-SYR Tributaria” ha quedado dividida en distintas Tasas en atención a su distinta naturaleza, tributaria las primeras y no tributarias las segundas, con el objetivo de reconducir el análisis de estas últimas, fuera del sistema al no encajar dentro de la modalidad tributaria.

Finalmente, indicar que las submaterias se configuran como los distintos actos y trámites procedimentales que se pueden producir en el ámbito de los diferentes procedimientos tributarios, ya sea de gestión, recaudación, sancionador o inspector, y las categorías como los motivos por los que los ciudadanos muestran su disconformidad o queja con el funcionamiento de la administración, y en atención al contenido de sus pretensiones y solicitudes.

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	Oficinas de atención integral al contribuyente (OAIK)
	Atención telefónica 010
	Liquidaciones y notificaciones
	Consultas tributarias
	Certificaciones y justificantes
	Funcionamiento servicio de sugerencias y reclamaciones
	Comunicaciones electrónicas
	Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)
	Devoluciones-ingresos indebidos
	Notificaciones electrónicas
	Presentación y acceso telemático
	Domiciliaciones
	Formularios
	Resto dependencias municipales (RDM)
	Plataforma de tercer nivel de la Agencia Tributaria de Madrid
	Altas, bajas y renovaciones
Denuncias	
Portal del contribuyente	

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
	Aplazamientos / fraccionamientos Devoluciones-duplicados/excesivos Otros Reducciones, bonificaciones y exenciones Reclamaciones económico-administrativas Procedimiento sancionador Rectificación autoliquidaciones Recursos
Impuestos	Pago a la carta Liquidaciones y notificaciones Devoluciones-ingresos indebidos Domiciliaciones Beneficios fiscales Certificaciones y justificantes Sistema especial de pago Datos del Catastro Devoluciones-duplicados/excesivos Recursos Autoliquidación Consultas tributarias Presentación y acceso telemático Notificaciones electrónicas Reclamaciones económico-administrativas Reducciones, bonificaciones y exenciones Rectificación autoliquidaciones información datos objeto tributario Altas, bajas y renovaciones Aplazamientos / fraccionamientos Comunicaciones electrónicas Formularios Declaraciones Compensación Devolución/ejecución de garantías Datos de la Jefatura provincial de tráfico Providencia de apremio Programa Gestión de ingresos. Problemas migración Devoluciones-derivados del tributo Garantías. avales. devolución. cancelación. Denuncias Solicitud prorroga plazo autoliquidación Devoluciones-sanciones tributarias
Recaudación ejecutiva	Diligencia de embargo Providencia de apremio Liquidaciones y notificaciones Recursos Aplazamientos / fraccionamientos Consultas tributarias Devoluciones-ingresos indebidos Certificaciones y justificantes Devoluciones-duplicados/excesivos Recargo ejecutivo Notificaciones electrónicas Reclamaciones económico-administrativas Comunicaciones electrónicas

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
	Recargo de apremio Procedimiento sancionador Prescripción Domiciliaciones Embargos - otras Administraciones
<p align="center">Precios Públicos (naturaleza no tributaria)</p>	Devoluciones de precios públicos Devoluciones-ingresos indebidos Reducciones, bonificaciones y exenciones Disconformidad tarifas aplicadas Altas, bajas y renovaciones Devoluciones-duplicados/excesivos Domiciliaciones Consultas tributarias Recursos Denuncias Liquidaciones y notificaciones
<p align="center">Sanciones no tributarias</p>	Providencia de apremio Diligencia de embargo Procedimiento sancionador Recursos Devoluciones-sanciones no tributarias Devoluciones-ingresos indebidos Certificaciones y justificantes Liquidaciones y notificaciones Aplazamientos / fraccionamientos Presentación y acceso telemático Denuncias Prescripción Devoluciones-duplicados/excesivos
<p align="center">Sede Electrónica</p>	Presentación y acceso telemático Notificaciones electrónicas Formularios Comunicaciones electrónicas Liquidaciones y notificaciones Certificaciones y justificantes Domiciliaciones Consultas tributarias Devoluciones-duplicados/excesivos Devoluciones-ingresos indebidos Aplazamientos / fraccionamientos Reclamaciones económico-administrativas Recursos Denuncias
<p align="center">Tasas</p>	Devoluciones-ingresos indebidos Liquidaciones y notificaciones Altas, bajas y renovaciones Formularios Consultas tributarias Domiciliaciones Recursos Presentación y acceso telemático Certificaciones y justificantes Devoluciones-duplicados/excesivos Reducciones, bonificaciones y exenciones

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
	Devoluciones de precios públicos
	Devolución/ejecución de garantías
	Notificaciones electrónicas
	Rectificación autoliquidaciones
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	Resoluciones no cumplidas. Devoluciones
Registro. Comunicaciones	ATM
	Comunicaciones
	TEAMM
Sanciones tributarias	Providencia de apremio
	Liquidaciones y notificaciones
	Aplazamientos / fraccionamientos
	Reclamaciones económico-administrativas
	Recursos
	Notificaciones electrónicas
	Procedimiento sancionador

Para el análisis de las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario correspondiente al 2023 se han identificado los siguientes bloques de análisis:

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

Durante el año 2023 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

Durante los primeros meses de 2023 se detectó la entrada en el Sistema SyR, de reclamaciones referidas a la imposibilidad o dificultad para obtener, a través de “*Mi Carpeta*”, los justificantes de pago de distintos tributos (IBI, IVTM, IAE) y de sanciones no tributarias (multas de circulación). Como respuesta a estas incidencias durante el primer semestre del año se habilitó la opción para que se pudieran obtener los justificantes de pago de los tributos que se hubiesen migrado a SAP-TRM mediante descarga a través de Internet en la página web www.madrid.es, en el apartado “*Mi Carpeta*”, o bien mediante solicitud presentando una instancia³⁴. En el supuesto de que el contribuyente tuviese necesidad de obtener algún justificante y no sea posible obtenerlo a través de la CARPETA CIUDADANA o la CARPETA TRIBUTARIA, siempre se podrán obtener a través de solicitud presentada en Registro.

1.2. Pago telemático de los tributos municipales

Se detectan quejas relacionadas con el trámite de pago, que afectan a los mensajes de error del identificador, caídas del sistema, y falta de confirmación de los pagos realizados. La coordinación

³⁴ 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.

entre los Servicios Digitales de la Agencia Tributaria de Madrid (ATM) y el IAM en este tipo de incidencias, facilitaría el cumplimiento de las obligaciones tributarias y mejoraría la percepción ciudadana respecto a la gestión tributaria municipal. Desde la ATM se ha detectado que algunos de los problemas que se producen a la hora de confirmar el pago, fundamentalmente los realizados con tarjeta de crédito, vienen motivados porque los usuarios no pulsan el botón "Terminar" de la pasarela de pagos. Para evitar este tipo de olvidos, se ha valorado la posibilidad de poner un AVISO que advierta que debe finalizarse el proceso de pago pulsando dicho botón.

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 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.

En relación con este aspecto, debe destacarse que la Agencia Tributaria Madrid ha creado un grupo de trabajo para la implantación del funcionario habilitado en las Oficinas municipales de asistencia en materia de registro, que tiene como objetivo asistir a las personas que no dispongan de identificación electrónica y necesiten gestionar una solicitud de un procedimiento electrónico.

Durante el 2023 se han reducido las incidencias en la pasarela de pagos en los últimos días del periodo voluntario de pago de cada tributo, habiéndose corregido aquellas que afectaban a la presentación declaraciones y autoliquidación del IIVTNU.

1.3. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente

Durante el año 2023 se han presentado 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). En relación con este tipo de reclamaciones, se ha informado que, a diario se produce una actualización continua que permite liberar citas en función de los efectivos disponibles en cualquiera de las cinco OAIC existentes; de forma que los contribuyentes pueden acceder a esas citas libres a través de los diferentes canales habilitados para la citación sin necesidad de desplazarse hasta una oficina, a través del teléfono 010 o de la página web www.madrid.es.

En atención a lo expuesto, se considera conveniente 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, cuestión sobre la que ya se han tomado medidas, y cuando un ciudadano o ciudadana se presenta en la Oficina por una cuestión urgente, se valora dicha urgencia y se le atiende en ese momento o se facilita cita para otro día.

Aunque con menor incidencia respecto de las anteriores, se siguen presentando 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.

Para solucionar dichas incidencias desde los servicios tributarios municipales han adoptado medidas, y con carácter general existen citas disponibles en todas las OAIC para el servicio de ayuda y asistencia en su autoliquidación de plusvalía.

Como alternativa a la asistencia en las OAIC, en el Portal del contribuyente se publica información relativa a la posibilidad de presentar la autoliquidación del impuesto mediante la tramitación en línea disponible en la página web y evitar esperas innecesarias.

Asimismo, continúan observándose quejas debido a la imposibilidad de presentar varias autoliquidaciones de IIVTNU o realizar varios tramites tributarios con una sola cita. En relación con la expresada problemática cabe destacar que durante el primer trimestre de 2024 desde la Agencia Tributaria de Madrid se ha habilitado el enlace para la petición de “Cita previa para plusvalía múltiple. OAIC”. Esta opción tan demandada por los contribuyentes facilitará el cumplimiento de las obligaciones tributarias, lo que redundará en un mejor servicio en materia de atención al contribuyente y reducirá el número de reclamaciones en esta materia. Cabe destacar que, en la actualidad, en las OAIC están recogiendo aquellas autoliquidaciones/declaraciones que no se pueden atender en el momento, dada su complejidad o por su número, para su estudio y realización mediante trabajo interno y evitar así la concertación de nuevas citas.

Por último, debemos mantener las consideraciones realizadas en la Memoria del año 2022 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, este objetivo 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, por lo que se considera conveniente se valore la revisión el procedimiento de cita previa. En relación con lo indicado, desde la ATM se nos ha trasladado que se encuentran trabajando en la simplificación de procesos, para mejorar los tiempos de atención y, aumentar su capacidad de actuación. A su vez se estudiará la viabilidad de atender a algún colectivo, como los mayores de 65 años, para gestiones a las que acudan sin cita previa.

1.4. 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 se obtiene información y se realizan gestiones tributarias, sin desplazamientos a las oficinas municipales.

En 2023 se ha mantenido el flujo de atención a través de este canal debido al aumento de servicios municipales que se atienden mediante cita previa, manteniéndose una tendencia sostenida a solicitar información y realizar gestiones por teléfono para evitar desplazamientos. El mayor uso implica mayores incidencias y, por consiguiente, mayores quejas, referidas al tiempo en espera o a la imposibilidad de conectar con el servicio en determinados momentos, por su saturación, y a problemas relacionados con la gestión de alta, baja o modificación en el PAC o en el SEP.

Debemos mencionar que la Plataforma tributaria que atiende telefónicamente las solicitudes de información y servicio derivadas por los canales de Línea Madrid, especialmente por el 010, está prestando desde noviembre de 2023 el Servicio de Plusvalía, en el que se facilita la confección y presentación de la autoliquidación de este impuesto telefónicamente, con las condiciones

expresadas en el formulario de solicitud. Para ello, el gestor tributario elaborará un borrador que remitirá al contribuyente y, si éste da su conformidad, se hará la presentación de la autoliquidación y se le facilitará la carta de pago correspondiente. El sujeto pasivo del impuesto puede consultar cómo realizar el trámite en el enlace: [Autoliquidación - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid](#)

1.5. Presentación telemática.

Prácticamente han desaparecido las reclamaciones por 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 acceso al documento.

También se han reducido las reclamaciones relativas a la imposibilidad o dificultad a la hora de presentar telemáticamente declaraciones o autoliquidaciones en el IIVTNU.

Sin embargo, se mantienen las 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. También se detectan quejas motivadas porque tras realizar el pago, 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.

Desde la ATM se informa de que la puesta en marcha de la nueva plataforma de gestión de ingresos del Ayuntamiento de Madrid, que comenzó 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*”.

1.6 Información sobre el Pago a la Carta (PAC) y el Sistema Especial de Pago (SEP).

Se han recibido en el Sistema SyR reclamaciones relacionadas con el desconocimiento de los efectos causados por el alta, baja o modificación en el PAC o el SEP, y en las que manifiestan que se les ha informado de forma incorrecta y han perdido la bonificación establecida.

En relación con este tipo de quejas, debe señalarse 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 obtener la bonificación fijada para el alta en estas modalidades de pago.

2. Impuestos.

2.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

Las solicitudes en materia de IBI alcanzan casi la mitad de las presentadas, de manera que los asuntos relacionados con la tramitación y recaudación de este impuesto son los que más reclamaciones han recibido.

Las incidencias en la tramitación del PAC, SEP y domiciliaciones son casi la mitad de las presentadas por problemas en la gestión de las modalidades de pago por banco y constituyen el grupo más relevante.

Con relación a este tipo de reclamaciones, la ATM ha informado de que, como consecuencia de la plataforma de gestión de ingresos del Ayuntamiento de Madrid y la migración del sistema informático anterior al nuevo, algunas funcionalidades han sufrido, desde el principio, diversas incidencias, que afectaron a la extracción de ficheros de envío al cobro de las domiciliaciones y a las comunicaciones del cargo en cuenta. Al final del ejercicio, todavía no se había enviado al cobro la liquidación final de 2023 de una serie de PAC.

No obstante, debe indicarse que, a diferencia de lo sucedido en el año 2022 en el que no se pudo regularizar el PAC en diciembre y hubo que ir haciéndolo poco a poco durante el año siguiente, en el 2023 se regularizaron tanto el SEP, que se cobró en la fecha establecida, y la mayoría del PAC, que también se cobraron en fecha. Las incidencias afectaron a un grupo menor que en el 2022, por lo que se puede decir que el sistema va evolucionando a un funcionamiento normalizado. En estos casos, la ATM está trabajando para revisar las incidencias detectadas, reanudándose los plazos con la máxima bonificación a los contribuyentes afectados.

Junto a lo anterior, en el ámbito de este impuesto se detectan reclamaciones referidas a errores en la notificación (domicilio), falta de notificación en periodo voluntario, anulación liquidaciones erróneas debido a la implantación de la nueva plataforma de gestión de ingresos, peticiones de carta de pago / duplicado de recibo no enviadas, falta de información de las fechas de cargo de los recibos domiciliados, y falta de envío por correo postal de los recibos de IBI. No obstante, algunas de las incidencias con dichos envíos tienen que ver con cambios en los domicilios fiscales. Además, a los contribuyentes que no los reciben se ponen a su disposición distintos canales a través de los cuales se pueden obtener los duplicados, potenciándose los medios electrónicos de los servicios digitales. La misma situación ocurre con las comunicaciones de los recibos que sí están domiciliados. El envío tanto de los recibos como de las comunicaciones de domiciliados a través de COMCD facilita esta tarea, tanto por la comunicación directa al usuario para que reciba la notificación, como por la posibilidad de acceder a ella con posterioridad a través de MI CARPETA.

Para evitar que los obligados al pago en el IBI a los que no les hubiese llegado el recibo, no pudieran acceder a este durante el periodo voluntario de pago, desde la ATM se establecieron mecanismos para que, desde el 15 al 30 de noviembre de 2023, se pudieran solicitar 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 resultan obligatorios 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*).

A pesar de las medidas adoptadas, sigue habiendo quejas en las que los contribuyentes indican 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.

Otro grupo de quejas, al igual que en ejercicios anteriores, están motivadas por el 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 durante un determinado periodo, 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 provoca que los contribuyentes afectados soliciten la devolución de ingresos cuando la deuda ha sido indebidamente 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, para conseguir una actualización rápida del padrón municipal, reforzando a las unidades encargadas de tramitar las devoluciones de ingreso y las solicitudes de compensación motivadas por estos supuestos. En relación con la actualización de datos de Catastro, procede destacar que a principios de febrero se publicó un aviso informativo en el Portal Institucional [Avisos vigentes - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid](#). Actualmente la ATM está trabajando para que los cambios catastrales se reflejen en las bases de datos tributarias con la mayor celeridad posible a través de la nueva herramienta de gestión de los tributos SAP TRM.

Por este motivo, se ha publicado un aviso a los contribuyentes en el Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid <https://agenciatributaria.madrid.es/> ([Actualización de las bases de datos municipales tributarias para 2024 - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid](#)).

Por último, hay que indicar que también se ha presentado 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, lo que genera la presentación de numerosas quejas contra el importe del recibo y de solicitudes de devolución de ingresos excesivos. En este ámbito, debe mencionarse que, tras las actuaciones realizadas, ya no resulta necesario solicitar la bonificación de familia numerosa, ya que ésta se tramitará de oficio por la ATM. Con este objetivo, se ha publicado un aviso en la información del Portal del contribuyente [Bonificación por familia numerosa. IBI. Información - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid](#)

En la actualidad se han articulado medidas para el envío y recepción de los ficheros comprensivos de los títulos de familias numerosas vigentes, lo que permite 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. Se recomienda aumentar la coordinación entre el Servicio de IBI y el de Recaudación Voluntaria, ya que se han detectado casos en los que se han grabado correctamente la bonificación en el IBI, que no se refleja en las cuotas del PAC/SEP. En relación con este tipo de incidencias, cuando se procede a la grabación de una bonificación del IBI sobre un PAC activo, la cuota resultante es objeto de regularización, aplicándose de forma automática el “control de excesos” en el caso de haberse producido pagos anticipados superiores al importe de la liquidación. Este control de excesos opera previo a la generación de cada uno de los envíos al banco con la información grabada en el sistema.

Debe señalarse que el control de excesos funciona de manera distinta en el SEP y en el PAC. En el caso del SEP, dado que solo existe un pago anticipado, a efectuar el 30 de junio, la norma (artículo 36. quáter de la Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección) prevé que dicho pago se efectuará conforme a los datos actualizados de que se disponga antes de su

giro a las entidades financieras. Por ello, es importante, para que pueda tenerse en cuenta en la cuota, que consten las actualizaciones de datos antes de dicho giro.

En el caso del PAC, sin embargo, la actualización no supone un reflejo en la cuantía de los pagos periódicos, sino, en su caso, una suspensión de estos cuando se vaya a producir el exceso conforme a los datos actualizados. La actualización de los datos solo afectará, en su caso, a la cuantía del último pago en el que sí se ajustará la cuota si procediera.

En este punto hay que indicar que los contribuyentes interpretan que, una vez grabada la bonificación, las cuotas debían disminuir en proporción a esta y, dado como se regula en la ordenanza, los efectos del control de excesos no afectan a la cuantía de las cuotas, sino al envío de cargos al banco.

Respecto a la devolución de ingresos en materia de IBI, se recomienda que desde la ATM se adopten medidas tendentes a conseguir que el sistema de “control de excesos” funcione con mayor agilidad 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. En este punto, resulta necesario diferenciar el funcionamiento del control de excesos, del procedimiento establecido para la devolución de ingresos indebidos, duplicados o excesivos, procedimiento éste último que se puede iniciar a instancia de parte y en el que se establece un plazo de seis meses para su resolución, vía que suele ser utilizada por los interesados en este tipo de situaciones.

Finalmente, hay que destacar que durante el mes de diciembre de 2023 no se han detectado reclamaciones relacionadas con el retraso en el cargo de las domiciliaciones previstas para el 30 de noviembre, lo que evidencia su correcto funcionamiento y que se han subsanado las incidencias producidas en el 2022.

2.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

La mayor parte de las reclamaciones presentadas en este ámbito se refieren al retraso o falta de envío del recibo y/o duplicado³⁵. Respecto a esta cuestión hay que destacar que la ATM ha dispuesto una información completa en la sede electrónica sobre el periodo de pago del impuesto. A este respecto, debe observarse que existen múltiples vías para obtener un duplicado del recibo, de las que se informa tanto en la web como en el Anuncio de cobranza. Estas son:

- Presencialmente (del 1 de abril al 31 de mayo) de lunes a jueves laborables de 8:30 a 17 horas y viernes laborables de 8:30 a 14 horas, con cita previa:
 - Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.
 - Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- En línea (del 8 de abril al 20 de mayo).
- Por teléfono (del 8 de abril al 20 de mayo): 010 – Línea Madrid (914 800 010 dentro y fuera del municipio de Madrid).

³⁵ 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).

Además, el IVTM puede pagarse directamente en la web a través de un acceso directo al pago para el que no es necesario disponer físicamente del recibo; sólo hay que introducir la matrícula del vehículo y el documento identificativo del sujeto pasivo (NIF, NIE, DNI).

Por otra parte, a lo largo del año 2023 se han detectado algunas 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. En las respuestas a este tipo de reclamaciones se explica a los contribuyentes que la Constitución Española otorga la potestad originaria para establecer los tributos exclusivamente al Estado, mediante Ley, y la regulación de sus elementos esenciales. De acuerdo con lo indicado, el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales³⁶ (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.

Otro grupo de quejas están referidas a la obligatoriedad de tener que pagar la totalidad del impuesto cuando han dado de baja el vehículo a lo largo del año. En estos casos, las personas que reclaman proponen como solución el pago de la parte proporcional. También en este caso se responde a los reclamantes que deben tener en cuenta que el IVTM se prorratea³⁷ 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](#)

A los anteriores motivos de quejas, cabe añadir los de las reclamaciones de contribuyentes que, a pesar de tener domiciliados sus vehículos en otros municipios, y haberlos transferido, siguen recibiendo el recibo del impuesto en Madrid. Como consecuencia del trabajo y el refuerzo de la comunicación de la ATM con la Jefatura Provincial de Tráfico en los ejercicios anteriores, durante el 2023 se ha producido una mejora de las transmisiones de la información por lo que las omisiones detectadas no pueden considerarse significativas.

Por último, también se observan algunas quejas motivadas por el 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.

En las respuestas a las reclamaciones que muestran la disconformidad con aspectos que están establecidos en la Ley, no cabe sino explicar este extremo.

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

³⁶ Artículos 92 a 99.

³⁷ 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”.

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).

Las quejas presentadas aluden al retraso en la remisión de los expedientes por la unidad gestora al Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid, como consecuencia de la presentación de reclamaciones económico-administrativas.

Para poder entender la problemática surgida en torno a este impuesto, se hace necesario acudir a los diferentes pronunciamientos jurisprudenciales. En 2017 el Tribunal Constitucional declaró³⁸ 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 Supremo³⁹ 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 inconstitucionalidad⁴⁰ 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 2021⁴¹, 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 ha visto seriamente afectada y retrasada, 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.

³⁸ STC de 11 de mayo de 2017 (publicada el 15 de junio de 2017)

³⁹ STS de casación, de fecha 9 de julio de 2018 (n.º 1.163/2018)

⁴⁰ STC 126/2019, de 31 de octubre

⁴¹ 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.

Asimismo, procede poner de manifiesto que la sentencia del Tribunal Constitucional de 2021 planteó una controversia de calado a la hora de determinar desde cuándo debían 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-).

El problema suscitado por los efectos de la STC 182/2021 ha quedado definitivamente zanjado por el Tribunal Supremo al establecer como doctrina jurisprudencial que las liquidaciones provisionales o definitivas por IIVTNU que no se hubieran impugnado antes del 26 de octubre de 2021, no podrán impugnarse con fundamento en la declaración de inconstitucionalidad efectuada en ella, 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 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, 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.

Respecto a estas cuestiones debe señalarse que, desde la ATM se han hecho esfuerzos, desde el mismo momento en que se dictó la primera Sentencia del Tribunal Constitucional que afectó al impuesto, en 2017, para la más rápida resolución de las solicitudes de rectificación de autoliquidaciones y de devolución de ingresos indebidos así como de los recursos presentados y para reducir el número de expedientes pendientes de enviar al TEAMM, creando grupos de trabajo específicos, contratando personal externo (a través de Planes de Empleo Temporal), acudiendo a la contratación de personal a través TRAGSATEC (en ejecución de un Convenio que suscribió la anterior Área de Hacienda y Personal).

Sin embargo, el elevadísimo número de solicitudes, recursos y reclamaciones presentadas ha impedido el normal desarrollo de los procedimientos. De hecho, solo en lo que se refiere a reclamaciones económico-administrativas, desde el año 2018 en adelante se han llegado a presentar más de 3.800 en algún año (2019) e, incluso, después de la última sentencia, en el año 2022, se presentaron más de 3.000.

Debe tenerse en cuenta que la formación de los expedientes a remitir al TEAMM ante reclamaciones de este tipo, son expedientes complejos en los que la documentación puede encontrarse en diferentes aplicaciones y unidades de la ATM (Gestión, Servicios Jurídicos Tributarios y Recaudación). No obstante, la ATM sigue manteniendo sus esfuerzos para reducir tanto los expedientes pendientes de tramitar y resolver como de remitir al TEAMM.

En este ámbito se recomienda que se valore 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, con el 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 funcionamiento normal de los servicios y en la tramitación de los procedimientos.

Hay que señalar que el Servicio del Impuesto de Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, ha sufrido durante estos años un incremento en su carga de trabajo, derivado del gran volumen de solicitudes de revisión y devolución de ingresos indebidos acumulado, al que se fueron incorporando las nuevas como consecuencia de la STC de 2021, lo que ha provocado un considerable retraso en la resolución de estas solicitudes.

Las reclamaciones en el ámbito de este impuesto representan aproximadamente el 10% del total de las presentadas, motivo por el que consideramos necesario que la ATM apruebe un plan de actuación en el que se establezcan los criterios que prioricen la tramitación y ejecución material de las devoluciones de ingresos indebidos, en atención al elevado importe de las cantidades reclamadas en dichos procedimientos.

De forma equivalente, entendemos que es necesario adoptar las medidas necesarias para reducir los plazos de envío del escrito de interposición de las reclamaciones económico-administrativas junto con el expediente al TEAMM.

En atención a los últimos pronunciamientos jurisprudenciales, procede mencionar que el Tribunal Supremo en su sentencia de 28 de febrero de 2024⁴² permite la revisión de oficio de liquidaciones firmes por plusvalía municipal para situaciones con pérdida patrimonial, es decir, revisa su anterior jurisprudencia y concluye que, las liquidaciones firmes por plusvalía que obligaron a pagar a los contribuyentes en los casos, en los que no existió ningún incremento de valor de los terrenos, son nulas de pleno derecho, la ATM debe tener en cuenta este pronunciamiento y reorganizar sus recursos con la previsión de nuevas solicitudes de revisión.

En relación con la recomendación realizada en la Memoria de 2022 respecto de la conveniencia de desarrollar una campaña en la que se diese a conocer a los contribuyentes que la regulación del impuesto y su adecuación constitucional corresponde a las Cortes Generales, debe indicarse que la nueva regulación del impuesto desarrollada a través Real Decreto-ley 26/2021, de 8 de noviembre, por el que se adapta el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, a la reciente jurisprudencia del Tribunal Constitucional respecto del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, se incorporó a los contenidos del Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (<https://agenciatributaria.madrid.es/>) con carácter inmediato a su publicación en el BOE tanto en las preguntas frecuentes ([Plusvalía - Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid](#))

3. Tasas.

Las reclamaciones presentadas en el ámbito de estos tributos tienen una incidencia mucho menor que en materia de impuestos, cerca del 5% del total de las presentadas.

⁴² Sentencia del Tribunal Supremo del 28 de febrero de 2024, Res. 339/2024 (Rec. 199/2023)

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

En esta Tasa, se observa una 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 ejecutaron las medidas necesarias para solventar las incidencias que se venían produciendo en ejercicios anteriores.

Igualmente, hay que destacar que han desaparecido las reclamaciones relativas a las bajas automáticas no solicitadas.

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

El número de quejas resulta residual, de lo que se deduce que el servicio gestor de esta Tasa y el Servicio de Tecnología de la ATM se han coordinado para mejorar los problemas de funcionamiento en el formulario, detectados en la Memoria de 2022 (errores en la página web, mensajes de imposibilidad de cálculo del importe, período de ocupación, etc.).

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 sean de solicitud voluntaria por parte de la ciudadanía y cuando estos servicios se prestan también por el sector privado.

Las reclamaciones presentadas en el ámbito de los precios públicos afectan aproximadamente al 5% del total, y prácticamente en su totalidad son objeto de inadmisión, ya que la pretensión real de estas reclamaciones es solicitar la devolución de ingresos indebidos, lo que se debe canalizar a través del procedimiento administrativo correspondiente, y no a través del sistema SYR.

Cabe señalar que las reclamaciones en materia de precios públicos han disminuido de forma importante en el último trimestre de 2023, debido al trabajo de coordinación llevado a cabo desde el Servicio SYR con las Coordinaciones de los Distritos, trasladando la necesidad de formar a los empleados de los centros deportivos y culturales para que faciliten una información más completa a los usuarios de dichas instalaciones, y una información más adecuada sobre el procedimiento a seguir cuando quieran solicitar una devolución de ingresos, ya sea por indebidos, duplicados o excesivos.

Por último, consideramos 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 por precios públicos.

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

Los motivos más frecuentes de las reclamaciones son que las personas usuarias no han podido disfrutar de los servicios reservados (generalmente, por motivos climatológicos o personales); por las dificultades para cambiar o anular sus reservas a través de la página web; por la tardanza en

tramitar solicitudes de devolución de ingresos; por la exigencia de pagar la matrícula en algunos polideportivos por una actividad anual por la que han pagado un bono reducido para todo el año y por falta de información sobre los periodos de cierre de algunas piscinas.

Hay que señalar que la Dirección General de Deporte está mejorando la aplicación de reservas para incluir algunas de las demandas incluidas en las sugerencias y reclamaciones, esto reducirá las solicitudes que se producen en este ámbito

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

Al igual que los precios públicos por actividades deportivas, durante los tres primeros trimestres de 2023 se han producido la mayoría de las 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 reclaman la devolución de los importes abonados ya que consideran 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, consideramos conveniente realizar una mayor labor de planificación y control de los cursos impartidos, así como del personal docente asignado.

5. Recaudación ejecutiva.

Al tratarse de una materia común a los ingresos de derecho público del ayuntamiento (tributarios y no tributarios) y por la relevancia del número de reclamaciones sobre la insuficiente información recibida con carácter previo y tras la práctica de los embargos, consideramos conveniente coordinar a través de la Subdirección General de Recaudación de la ATM los medios adecuados que amplíen y mejoren la información enviada en las Providencias de Apremio, providencias de acumulación, Prelación de Bienes y en las Diligencias de Embargo, para remitir al obligado al pago la información más clara y completa posible respecto de las deudas que traen causa y origen en el procedimiento de apremio. Esta recomendación ha sido valorada por la ATM, y en la actualidad se encuentran trabajando en la publicación de más información en el Portal del contribuyente sobre el procedimiento de Recaudación, recursos y consultas tributarias formuladas por otras unidades municipales.

Estos trabajos tienen como objetivo ofrecer una información más clara y estructurada en las notificaciones que se remiten a los deudores en vía ejecutiva para una mejor comprensión del procedimiento de apremio. También se ha puesto a disposición de los interesados que se identifiquen la posibilidad de consultar y pagar sus deudas en vía de apremio a través de la web, y, en caso de no identificarse, pueden consultar y pagar las deudas que les han sido notificadas previamente mediante acceso con los datos contenidos en la notificación recibida.

Dentro de la submateria “Diligencia de embargo” es necesario mencionar aquéllas que plantean que no han sido respetados los límites previstos en la ley⁴³, 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

⁴³ 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

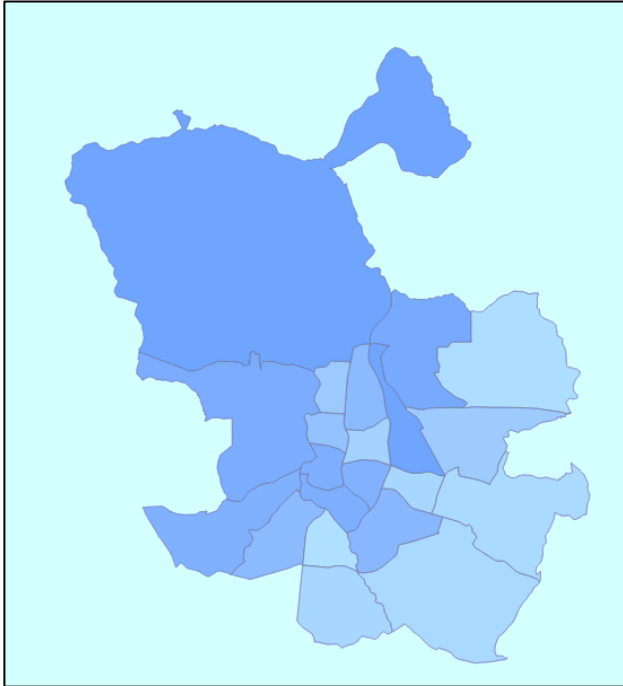
advierte a la entidad bancaria de que, al realizar los embargos ordenados, se deben considerar las limitaciones establecidas.

Cuando se producen este tipo de reclamaciones, en la respuesta dependiendo del momento de desarrollo del procedimiento: si es antes de que la entidad haya transferido la cantidad retenida y la haya aplicado al pago de los débitos, se informa inmediatamente a los interesados de los documentos que deben aportar ante el Servicio de Bancos y Contabilidad Recaudatoria, (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); si la cantidad ya está transferida y aplicada, se informa de la posibilidad de interponer el recurso correspondiente.

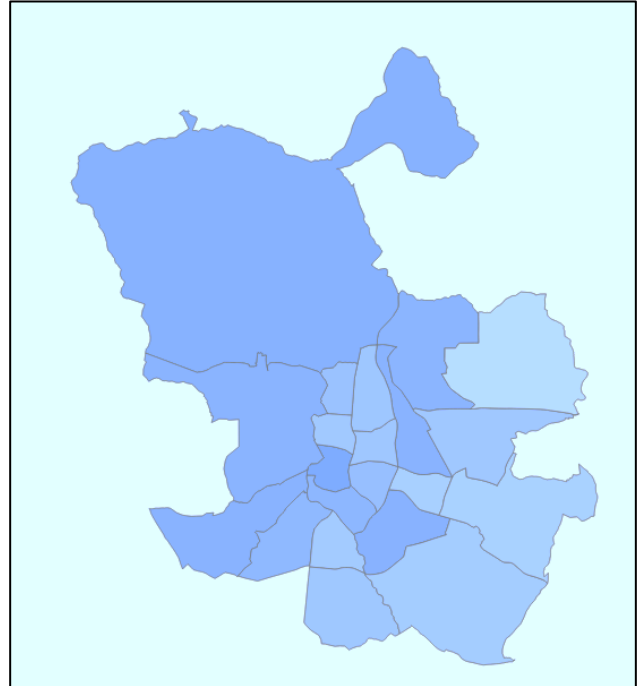
Respecto a esta cuestión, consideramos de interés que la ATM se dirija a las entidades financieras y les recuerde la obligación de observar los límites fijados por la Ley.

ANEXOS DE DATOS

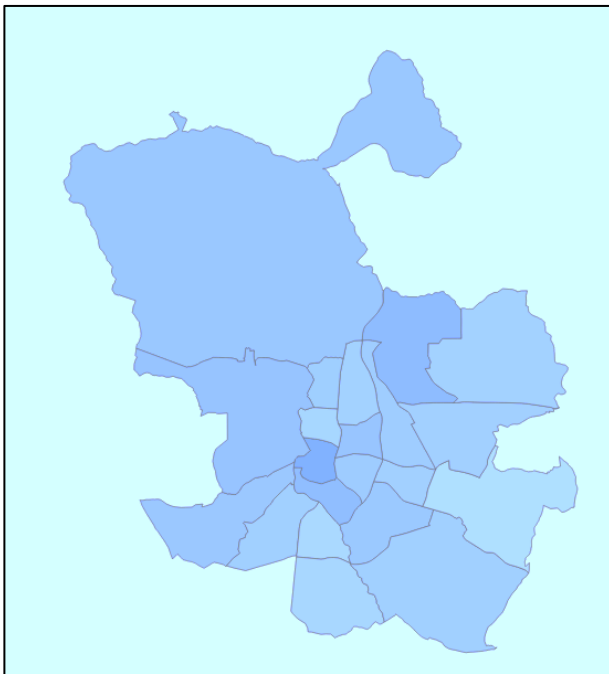
Anexo 1 –Tipos de solicitudes SyR Generales - Mapa de distribución por Distritos ⁴⁴



Sugerencias



Reclamaciones



Felicitaciones

⁴⁴ Imágenes obtenidas a partir de aquellas solicitudes que permiten clasificación por Distrito y Barrio.

Anexo 2 – Datos de gestión de las unidades – SyR Generales

UNIDAD GESTORA	CONTESTADAS EN PLAZO	CONTESTADAS FUERA DE PLAZO	NO ADMITIDAS	TOTAL	% FUERA DE PLAZO SOBRE TRAMITADAS
D.G. DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	8.863	4	219	9.086	0,04%
D.G. DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES	5.700	82	137	5.919	1,39%
D.G. DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	3.271	0	110	3.381	0,00%
D.G. DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	3.082	24	117	3.223	0,74%
D.G. DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	2.844	123	11	2.978	4,13%
D.G. DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN	2.115	744	73	2.932	25,38%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE ARGANZUELA	993	0	18	1.011	0,00%
D.G. DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA	968	1	25	994	0,10%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS	908	61	30	999	6,11%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA-ARAVACA	838	55	22	915	6,01%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE LATINA	816	0	1	817	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL	809	0	38	847	0,00%
D.G. DE POLICÍA MUNICIPAL	784	0	204	988	0,00%
D.G. DE DEPORTE	775	0	12	787	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA	750	68	9	827	8,22%
INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	649	0	19	668	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL	620	41	41	702	5,84%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO	584	0	25	609	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE RETIRO	573	0	33	606	0,00%
D.G. DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS	564	0	64	628	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VILLAVERDE	519	3	15	537	0,56%
AGENCIA DE ACTIVIDADES	511	0	3	514	0,00%
D.G. DE LA OFICINA DIGITAL	495	0	12	507	0,00%
D.G. DEL ESPACIO PUBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	489	7	24	520	1,35%
D.G. DE INCLUSIÓN SOCIAL	472	1	93	566	0,18%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS	461	1	19	481	0,21%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE TETUÁN	455	0	35	490	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE USERA	412	1	10	423	0,24%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MORATALAZ	400	32	33	465	6,88%
D.G. DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	395	1	10	406	0,25%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SAN BLAS CANILLEJAS	378	0	39	417	0,00%
D.G. DE SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL	365	11	2	378	2,91%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SALAMANCA	364	20	18	402	4,98%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ	339	1	13	353	0,28%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMARTÍN	324	0	10	334	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CENTRO	319	161	7	487	33,06%
D.G. DE CONTRATACIÓN Y SERVICIOS	306	0	5	311	0,00%
MADRID SALUD	274	0	250	524	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VICÁLVARO	262	4	4	270	1,48%
GABINETE DE LA ALCALDÍA	204	0	17	221	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE BARAJAS	187	0	12	199	0,00%
D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN	160	0	0	160	0,00%
D.G. DE FAMILIA E INFANCIA	127	0	6	133	0,00%
D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL	127	0	0	127	0,00%
D.G. DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO	103	0	2	105	0,00%
D.G. DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE VALDEMINGÓMEZ	101	0	0	101	0,00%
D.G. DE GESTIÓN URBANÍSTICA	89	64	6	159	40,25%
D.G. DE LA EDIFICACIÓN	81	1	0	82	1,22%
D.G. DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD	76	0	1	77	0,00%
S.G.T. DE URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	74	1	3	78	1,28%
D.G. DE COMERCIO, HOSTELERÍA Y CONSUMO	67	0	2	69	0,00%

UNIDAD GESTORA	CONTESTADAS EN PLAZO	CONTESTADAS FUERA DE PLAZO	NO ADMITIDAS	TOTAL	% FUERA DE PLAZO SOBRE TRAMITADAS
D.G. DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO	65	0	2	67	0,00%
D.G. DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	60	0	1	61	0,00%
D.G. DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO	54	2	1	57	3,51%
AGENCIA PARA EL EMPLEO	53	0	12	65	0,00%
D.G. DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	45	0	3	48	0,00%
D.G. DE PLANEAMIENTO	40	0	0	40	0,00%
S.G.T. DE VICEALCALDÍA, PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	38	0	0	38	0,00%
D.G. DE BOMBEROS	32	0	0	32	0,00%
D.G. DE POLÍTICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN	29	0	0	29	0,00%
D.G. DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	21	0	0	21	0,00%
D.G. DE POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO	21	0	0	21	0,00%
S.G.T. DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD	19	0	0	19	0,00%
D.G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	18	0	0	18	0,00%
S.G.T. DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y HACIENDA	14	0	0	14	0,00%
S.G.T. DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE	12	1	0	13	7,69%
D.G. DE COMUNICACIÓN	11	0	0	11	0,00%
D.G. DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	10	0	1	11	0,00%
D.G. DE INNOVACIÓN	9	1	0	10	10,00%
C.G. DE MEDIO AMBIENTE	8	0	0	8	0,00%
C.G. DE CULTURA	4	0	1	5	0,00%
D.G. DE COSTES Y GESTIÓN DE PERSONAL	3	1	0	4	25,00%
D.G. DE FUNCIÓN PÚBLICA	3	0	0	3	0,00%
C.G. DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIAS E IGUALDAD	2	0	0	2	0,00%
C.G. DE VICEALCALDÍA	2	0	0	2	0,00%
D.G. DE EMPRENDIMIENTO	2	0	0	2	0,00%
D.G. DE POLÍTICA FINANCIERA	2	0	0	2	0,00%
D.G. DE ECONOMÍA	1	0	1	2	0,00%
D.G. DE REGENERACIÓN URBANA	1	0	0	1	0,00%
S.G.T. DE LA C.G. DE LA ALCALDÍA	1	0	0	1	0,00%
S.G.T. DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS	1	0	0	1	0,00%
SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO	0	0	0	0	0,00%
TOTAL	46.023	1.517	1.881	49.421	



**Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Coordinación General de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia y Calidad
Memoria anual SyR 2023**