



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

MEMORIA ANUAL SyR 2023

CERTIFICADO
UNE 93200



Organización certificada



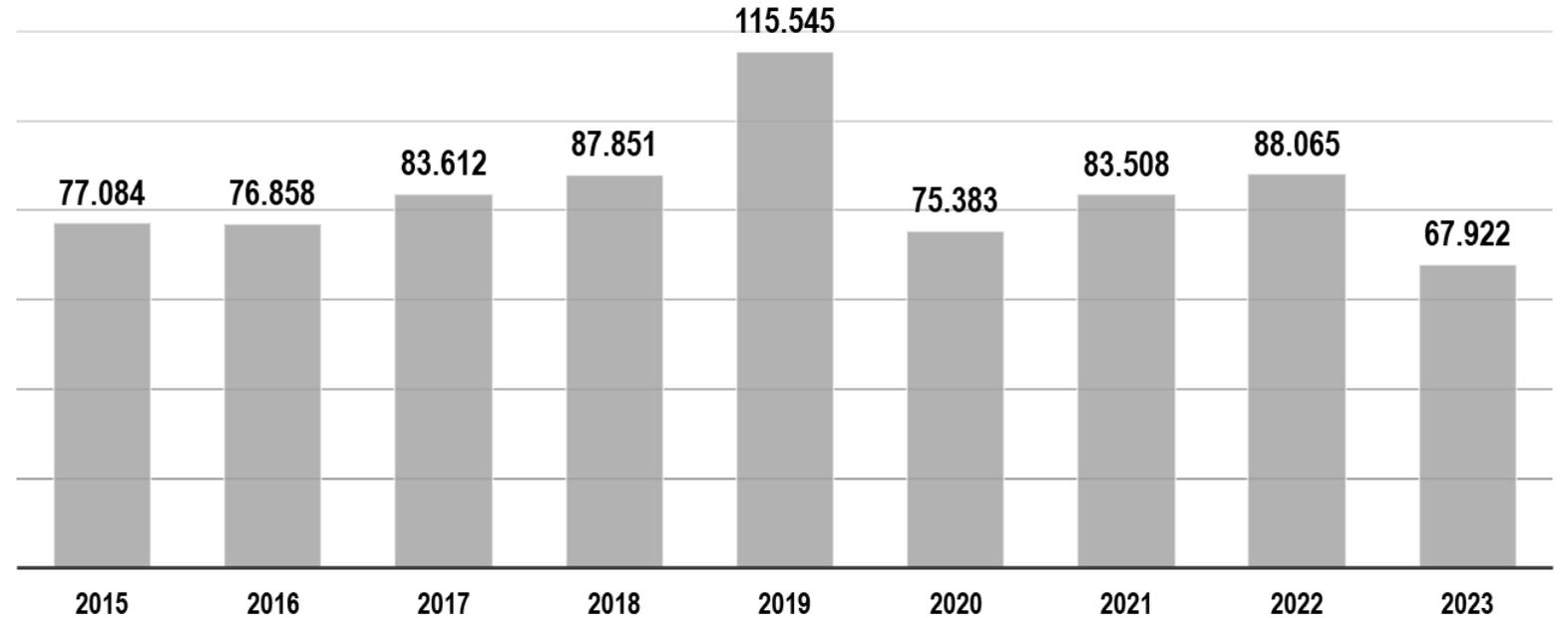
COMUNICACIÓN CLARA



ENTRADA INICIAL:

- **Generales: 60.857**
- **Tributarias: 7.065**

Evolución entrada inicial (SyR Generales y SyR Tributarias)



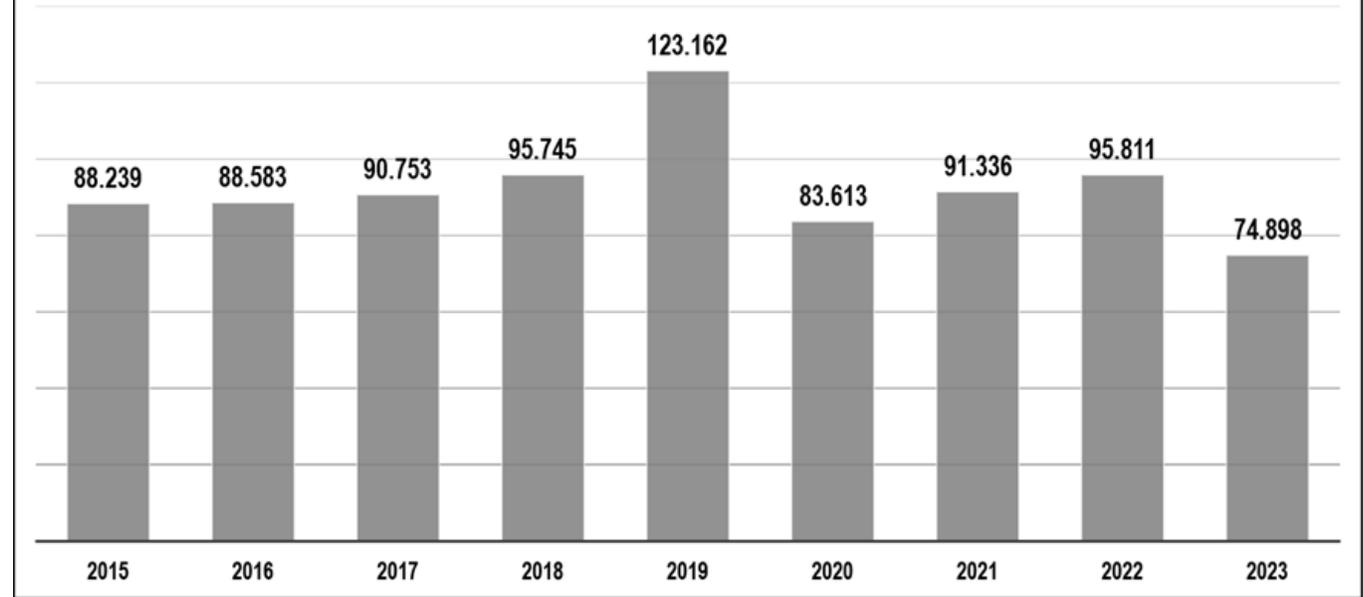
	2023	% sobre total entrada inicial
Entrada inicial SyR Generales	60.857	89,60%
Entrada inicial SyR Tributarias	7.065	10,40%
TOTAL	67.922	100,00%



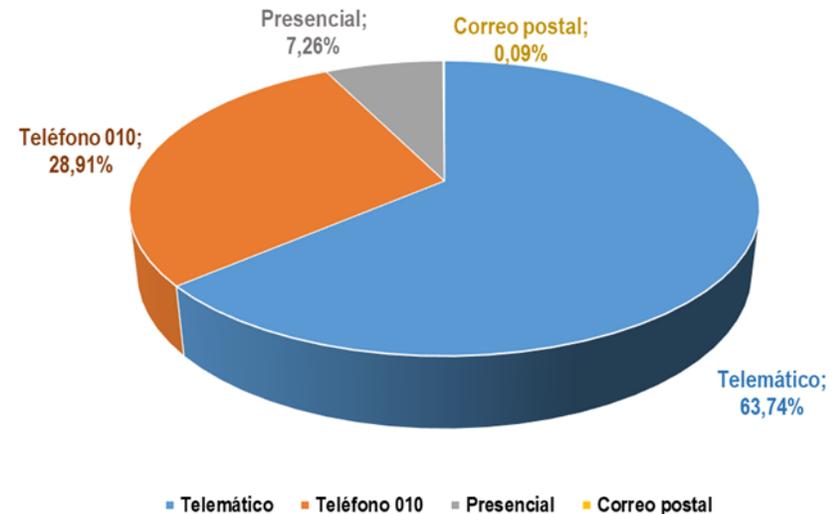
ENTRADA TOTAL:

- **Generales: 67.833**
- **Tributarias: 7.065**

Evolución entrada total en el Sistema SyR



Tipología de canal de entrada al Sistema SyR





vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

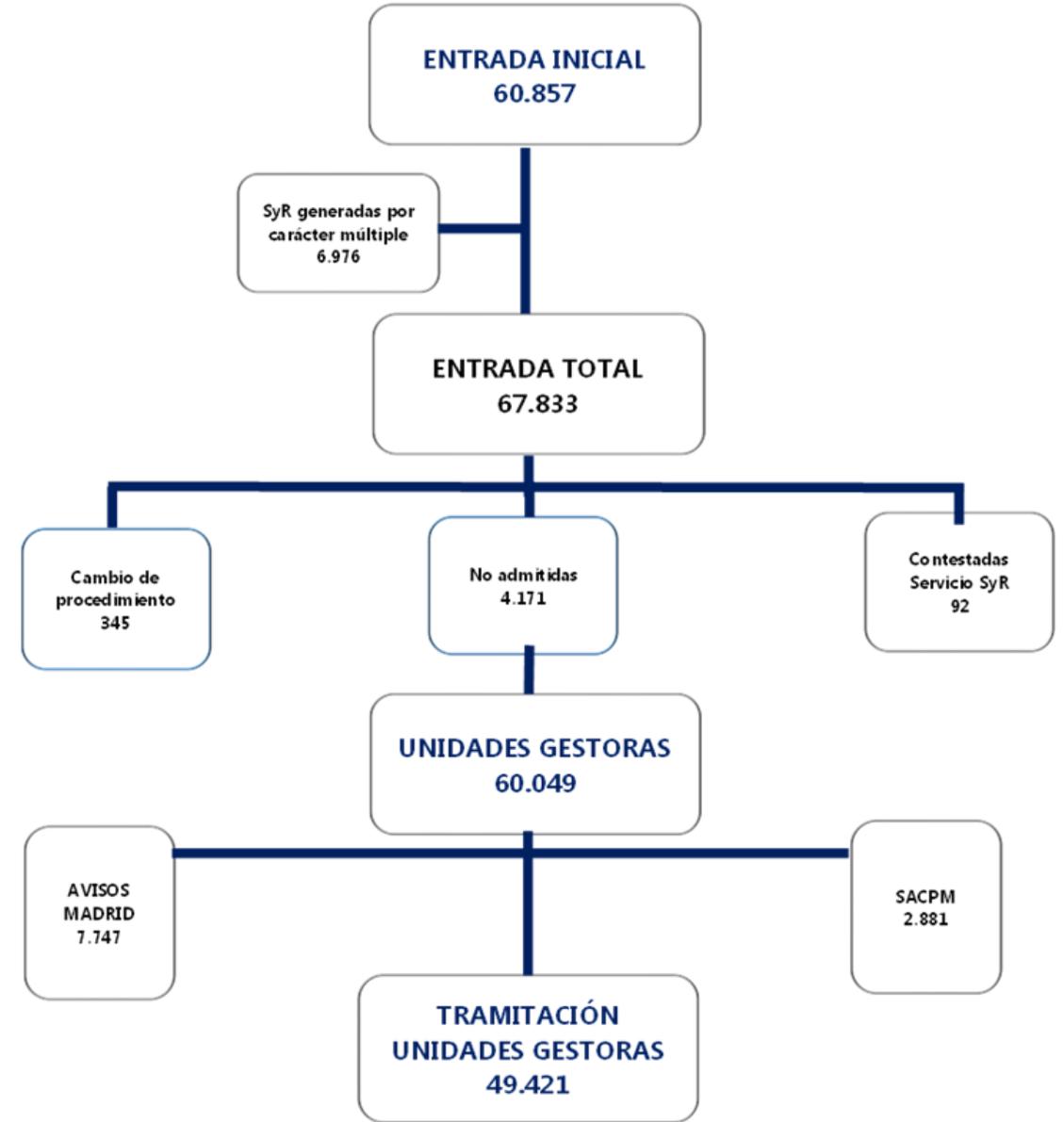
SyR GENERALES





SyR GENERALES:
Número final asignadas a las
Unidades Gestoras:
49.421

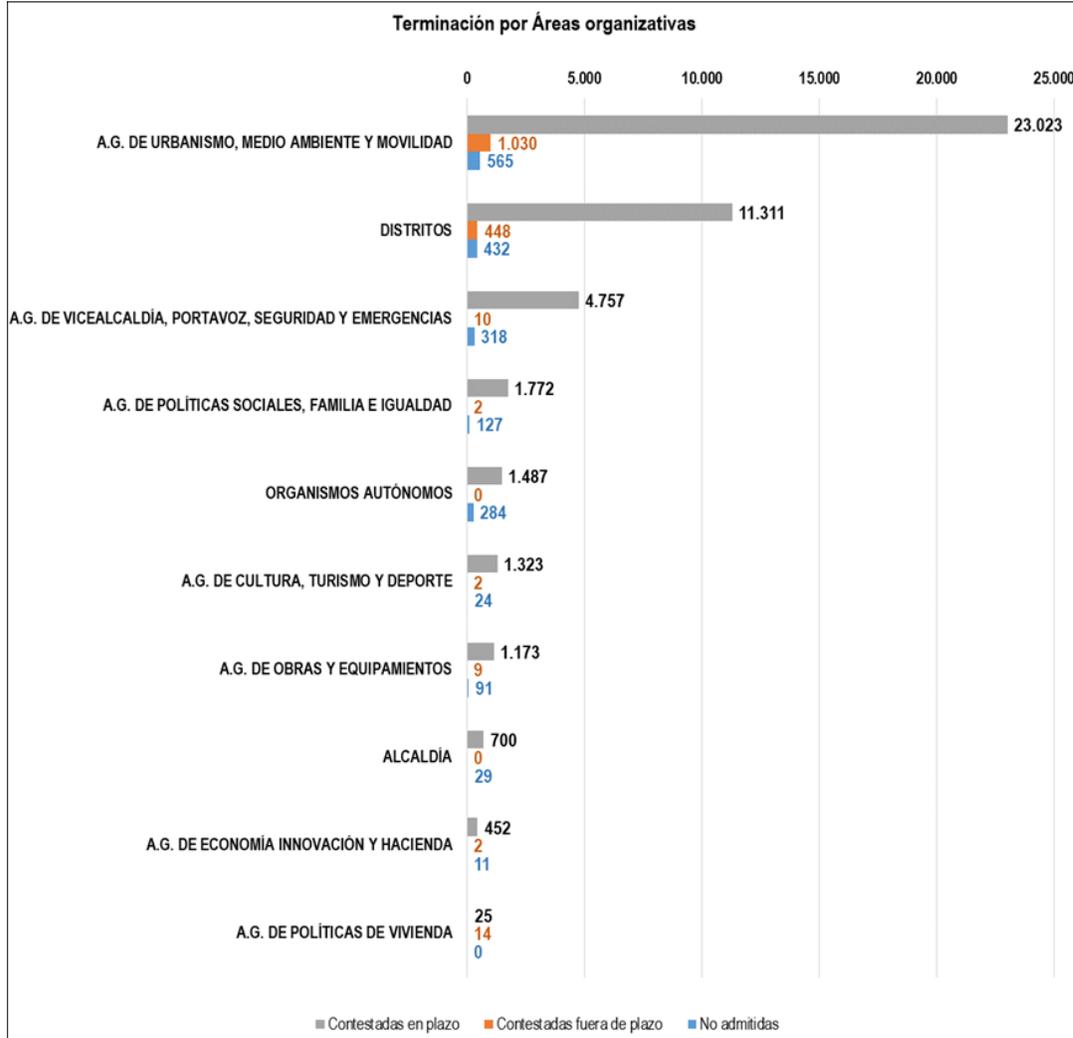
Entrada neta final	2023	%
Sugerencias	5.741	11,62%
Reclamaciones	41.555	84,08%
Felicitaciones	2.125	4,30%
TOTAL	49.421	100,00%





SyR GENERALES: Materias

ANÁLISIS DE TERMINACIÓN POR ÁREAS ORGANIZATIVAS



ANÁLISIS POR MATERIAS

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%
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%

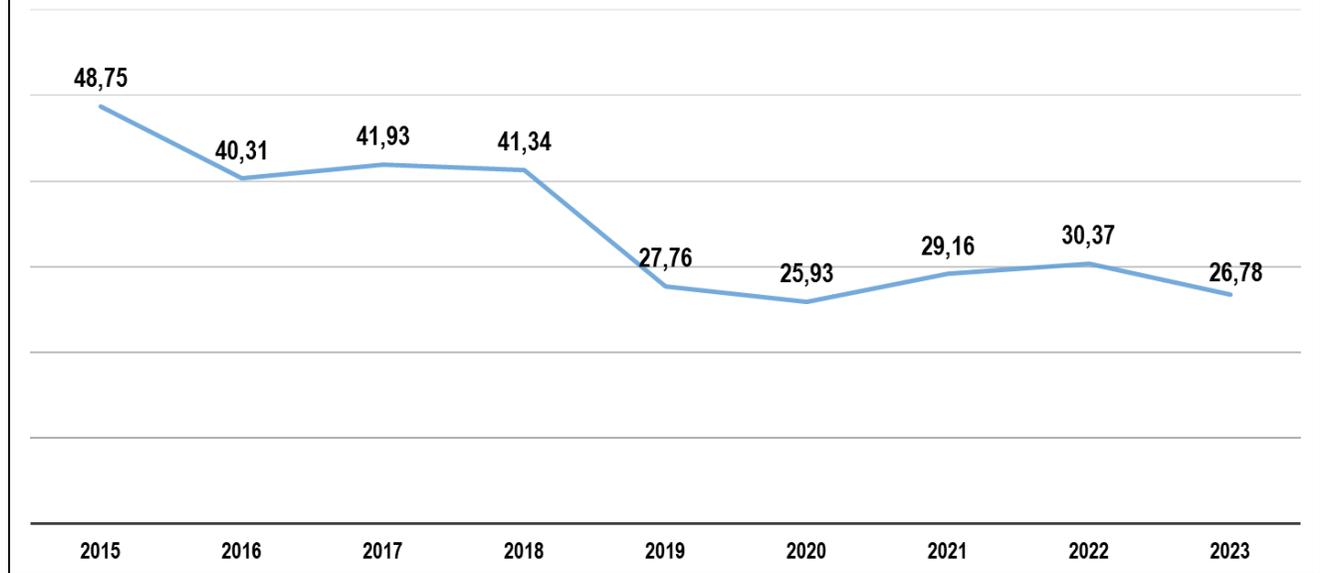


SyR GENERALES:

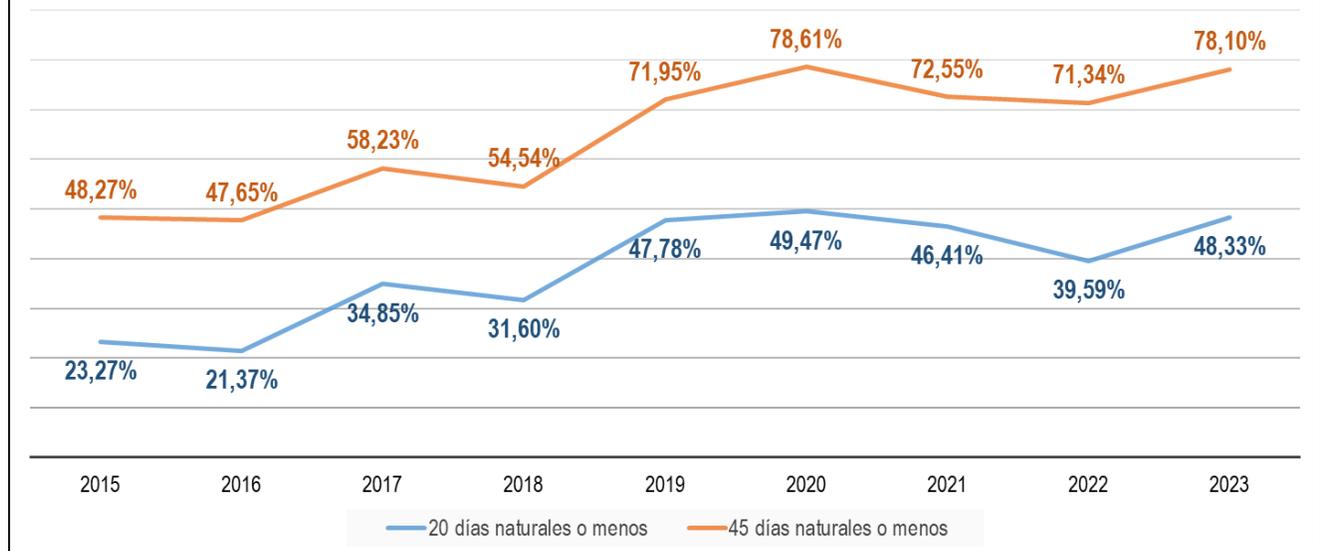
**TIEMPOS DE
TRAMITACIÓN**

27 días

Evolución tiempos medios contestación SyR Generales



Evolución tiempos de respuesta por tramos de contestación





COMPARATIVA 2022/2023

MATERIAS	Variación % 2023 / 2022	
	Número solicitudes	%
Principales Descensos		
Movilidad	-4.405	-31,57%
Medio Ambiente	-2.258	-12,72%
Atención a la Ciudadanía	-2.219	-32,75%
Vías y Espacios Públicos	-1.191	-33,06%
Urbanismo	-469	-31,33%
Seguridad y Emergencias	-415	-22,59%
Principales Incrementos		
Cultura	401	25,80%
Deporte	339	5,18%
Educación y Juventud	213	38,04%
Servicios Sociales y Cohesión	68	2,21%

SUBMATERIAS	Variación % 2023 / 2022	
	Número solicitudes	%
Principales Descensos		
Jardines de Distrito y arbolado	-2.479	-35,23%
SER	-1.604	-45,78%
Teléfono 010	-903	-51,96%
Planeamiento viario	-861	-36,69%
Limpieza urbana	-655	-14,52%
Policía Municipal	-521	-34,07%
Señalización de tráfico	-298	-23,43%

SUBMATERIAS	Variación % 2023 / 2022	
	Número solicitudes	%
Principales Incrementos		
Instal. deportivas municipales	1.002	17,73%
Recogida de residuos	974	27,15%
Serv. ayuda a domicilio	210	42,51%
Ofic. Atención Ciudadanía (OAC)	157	6,85%



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

SyR TRIBUTARIAS

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

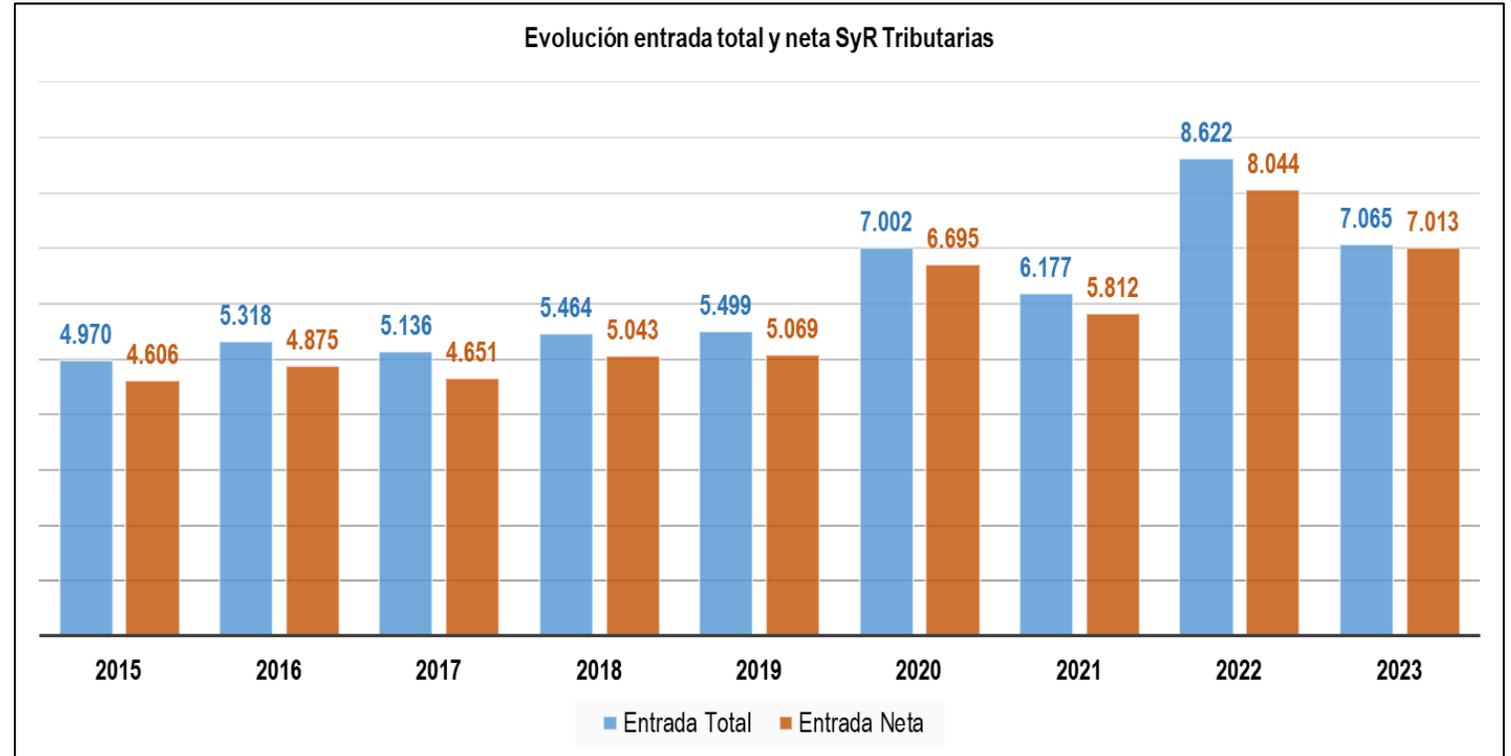




SyR TRIBUTARIAS

Entrada neta

7.013



	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%



SYR TRIBUTARIAS

materias y submaterias

	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%



SYR TRIBUTARIAS

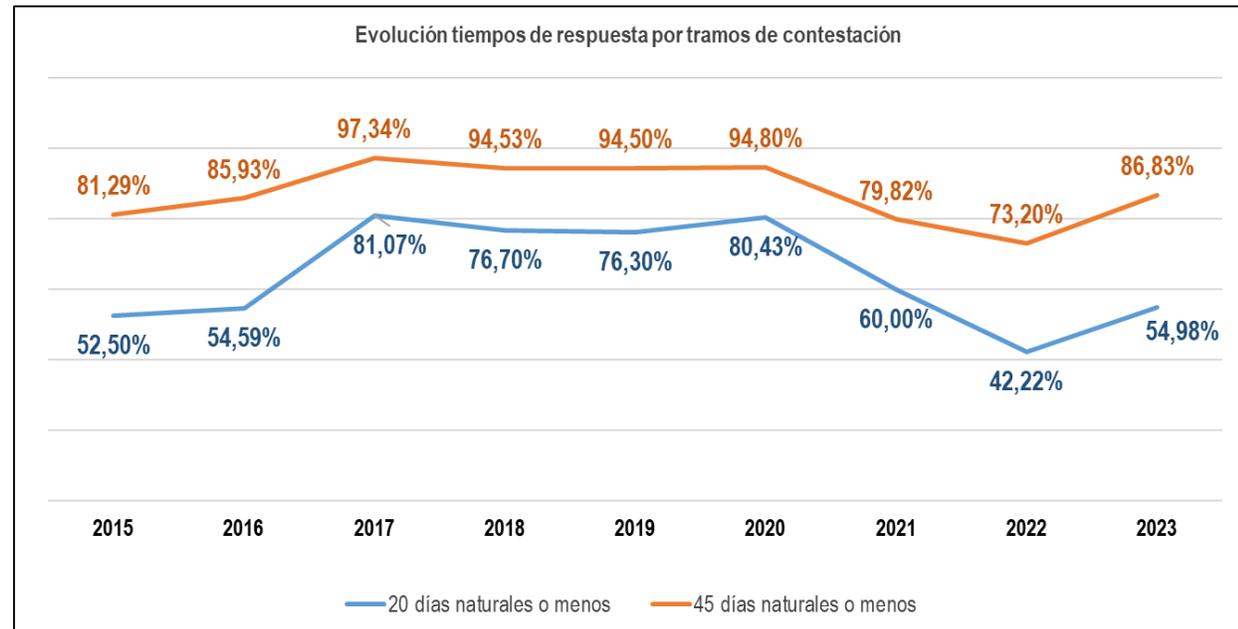
Tiempos de tramitación

26 días

Evolución tiempos medios contestación Syr Tributarias



Evolución tiempos de respuesta por tramos de contestación





ANÁLISIS CUALITATIVO
SyR GENERALES

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 esco • 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: prevenci • 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

ÁREAS DE ACTIVIDAD	BLOQUES DE ANÁLISIS
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
ESPACIOS PÚBLICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas recreativas • Desperfectos en la vía pública • Mobiliario urbano • Alumbrado • Señalización de calles • Obras
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	<ul style="list-style-type: none"> • Tráfico y circulación • Aparcamientos • Movilidad ciclista • Madrid 360 y estacionamiento regulado • Ocupación de la vía pública
VIVIENDA	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de ayudas
EMPLEO	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas activas de empleo • Tramitación administrativa de procesos selectivos y bolsas de



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Memoria anual SyR 2023

