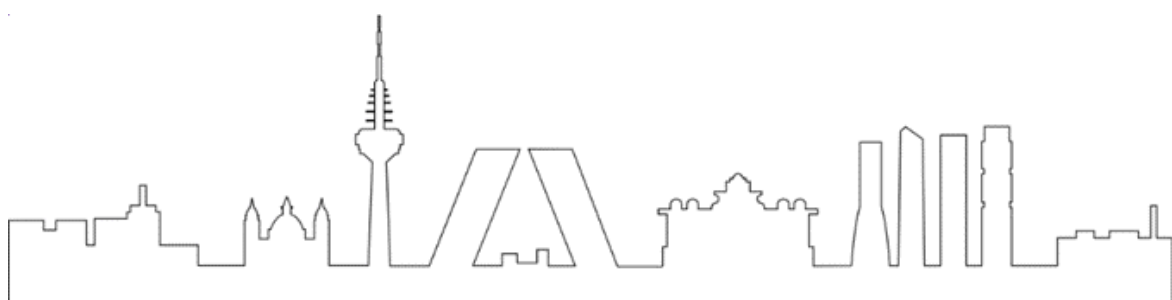




SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

MEMORIA ANUAL 2024



COMUNICACIÓN CLARA



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
ANÁLISIS CUANTITATIVO.....	5
2. ENTRADA INICIAL EN EL SISTEMA SyR	6
3. SyR GENERALES.....	7
3.1.SyR GENERALES: ENTRADA TOTAL	7
3.2.SyR GENERALES: TAREAS DE LA UNIDAD SUPERVISORA Y NÚMERO DE SOLICITUDES ASIGNADAS A LAS UNIDES GESTORAS.....	8
3.3. SyR GENERALES: DERIVACIÓN AL SISTEMA AVISOS-MADRID Y AL SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA POLICÍA MUNICIPAL (SACPM)	9
3.4. SyR GENERALES: ENTRADA NETA.....	10
4. SyR TRIBUTARIAS.....	10
4.1. SyR TRIBUTARIAS: ENTRADA TOTAL Y NETA	10
4.2. SyR GENERALES Y TRIBUTARIAS: DATOS GLOBALES DE ENTRADA TOTAL Y ENTRADA NETA	11
5. CANAL DE ENTRADA EN EL SISTEMA SyR.....	12
6. TIPO DE SOLICITUD EN EL SISTEMA SyR.....	13
7. TIPOLOGÍA DE SyR TRAMITADAS POR LAS UNIDADES GESTORAS	15
8. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS	16
9. ANÁLISIS DE TERMINACIÓN POR ÁREAS ORGANIZATIVAS	24
10. TERMINACIÓN DE LAS SyR TRAMITADAS POR LAS UNIDADES GESTORAS	24
11. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN.....	26
12. SyR TRIBUTARIAS.....	27
12.1. TIPOLOGÍA SyR.....	28
12.2. ANÁLISIS POR MATERIAS	28
12.3. TERMINACIÓN	29
12.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN	29
ANÁLISIS CUALITATIVO	32
A) SyR GENERALES.....	34
1. ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD	40
2. RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	41

3. CULTURA.....	43
4. DEPORTES	44
5. EDUCACIÓN Y JUVENTUD.....	46
6. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL	46
7. SALUD.....	48
8. EMERGENCIAS	49
9. SEGURIDAD	50
10. MEDIO AMBIENTE.....	50
11. VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS	53
12. MOVILIDAD Y TRANSPORTE.....	55
13. VIVIENDA	57
14. EMPLEO.....	58
B) SyR TRIBUTARIAS.....	58
ANEXOS DE DATOS	72
Anexo 1 Tipo de solicitud por materia SyR Generales.....	73
Anexo 2 Tipos de solicitudes SyR Generales - Mapa de distribución por Distritos	75
Anexo 3 SyR Generales: evolución materias/submaterias	76
Anexo 4 Datos de gestión de las unidades – SyR Generales.....	79
Anexo 5 Tipo de solicitud por materia SyR Tributarias	81
Anexo 6 SyR Tributarias: datos materias/submaterias año 2024	84
Anexo 7 Datos de gestión SyR Tributarias por materia	88

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.

En el año 2024 el Sistema SyR abrió nuevas vías de modernización administrativa, siendo el primer servicio municipal en implantar la inteligencia artificial al servicio de la gestión y la ciudadanía. A fecha de emisión de esta memoria, el algoritmo creado ha permitido alcanzar un porcentaje de acierto en la asignación de las SyR al órgano correspondiente cercano al 80 %.

Esta memoria anual, correspondiente a las SyR presentadas en el año 2024, 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 2024 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 2024. 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 2024, como para rendir cuentas de las medidas implementadas en los servicios públicos a raíz de las SyR recibidas.

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".

La memoria anual se completa con siete anexos de datos de SyR generales y tributarias, que incorporan información complementa con mayor nivel de desagregación y detalle de la que se muestra en el análisis cuantitativo.

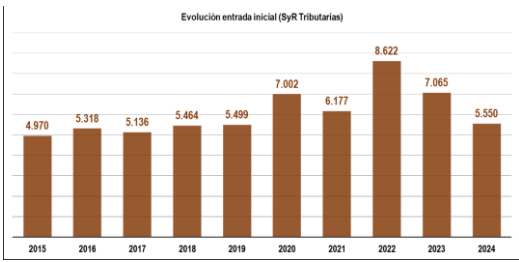
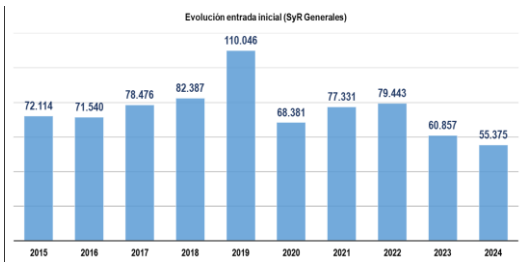
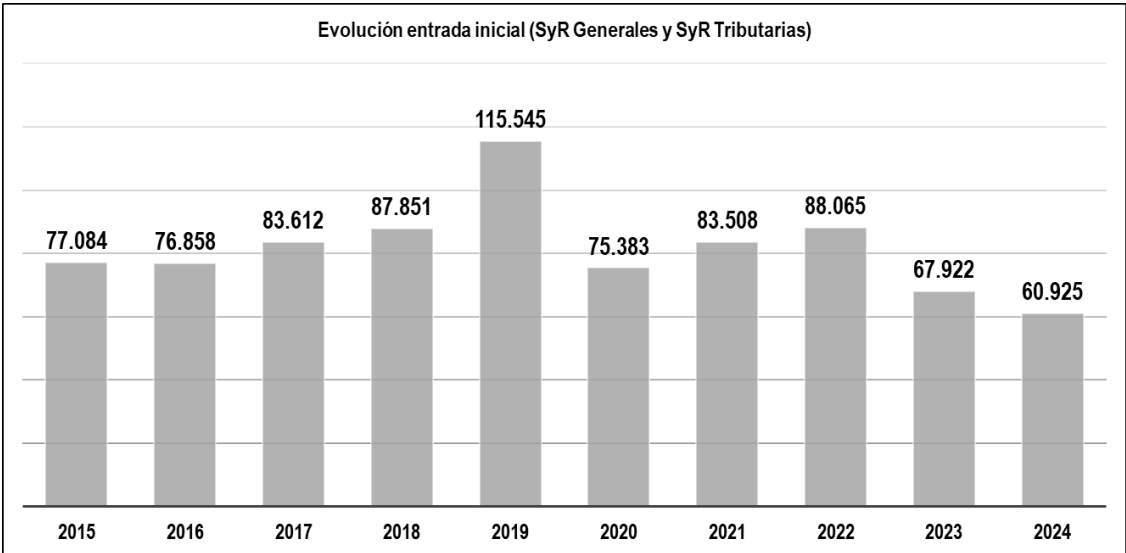
ANÁLISIS CUANTITATIVO

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 2024 la **entrada inicial⁴ fue de 60.925**.

	2024	% sobre total entrada inicial
Entrada inicial SyR Generales	55.375	90,89%
Entrada inicial SyR Tributarias	5.550	9,11%
TOTAL ENTRADA INICIAL	60.925	100,00%

El 91% de las entradas iniciales (55.375) se corresponden con SyR Generales, mientras que el 9% restante (5.550) 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 (2015-2024) y que supone, respecto al año 2023, en conjunto, una bajada porcentual del 10,30%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 y redirecciona las entradas a diferentes unidades gestoras, que atienden la solicitud en función de

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

⁵ El descenso del año 2024 en relación con el año 2023 por tipología de SyR fue del 9,01% para Generales y de 21,44% para tributarias.

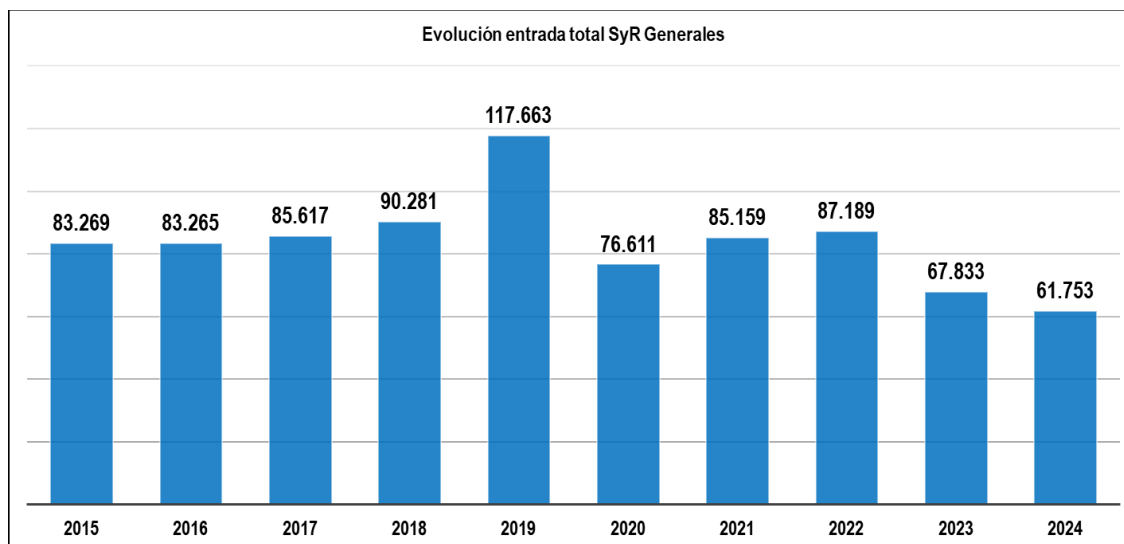
su competencia. Por su parte, la tramitación de las SyR de carácter tributario sigue un modelo de gestión realizado íntegramente en el Departamento de SyR Tributarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones.

3. SYR GENERALES

3.1. SyR GENERALES: ENTRADA TOTAL

El Departamento de Coordinación de SyR Generales, adscrito 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 2024, tras este primer análisis y, en su caso, división, el número total de solicitudes incorporadas finalmente al Sistema SyR alcanzó la cifra de **61.753 (55.375 iniciales + 6.378 múltiples)**, lo que representa un descenso del 8,96% con respecto al año 2023.



⁶ La generación de las nuevas solicitudes múltiples conlleva la terminación de las solicitudes iniciales. Para el año 2024 el número de solicitudes terminadas por generación de nuevas múltiples alcanzó la cifra de 2.916.

3.2. SYR GENERALES: TAREAS DE LA UNIDAD SUPERVISORA Y NÚMERO DE SOLICITUDES ASIGNADAS A LAS UNIDADES GESTORAS⁷

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 2024 no fueron admitidas en el sistema un total de 2.839.

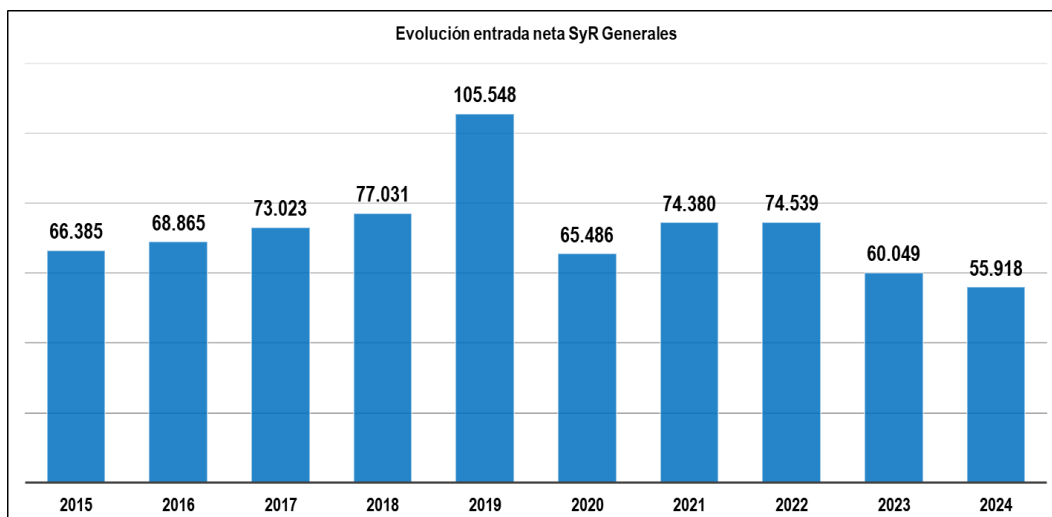
- **CONTESTACIÓN:** la Subdirección General de Calidad y Evaluación asume la contestación cuándo las SyR son especialmente complejas desde el punto de vista competencial, cuando plantean asuntos muy genéricos o diversos que así lo aconsejan y, finalmente, cuando concurren circunstancias que dificultan la contestación por la Unidad Gestora competente.

En el año 2024 se contestaron directamente en supervisión un total de 81 solicitudes.

- **CAMBIOS DE PROCEDIMIENTO,** de SyR Generales a SyR Tributarias o a Peticiones de información.
- **TERMINACIÓN POR PRESENTAR CARÁCTER MÚLTIPLE.** En el año 2024 se cerraron por división un total de 2.916 solicitudes.

Resultado de todas estas tareas obtenemos **el número de SyR asignadas a las unidades gestoras:** 55.918, que supone respecto al año 2023 un descenso de 6,88%.

⁷ Número de solicitudes sobre las que las unidades gestoras todavía no han realizado ninguna derivación a los Sistemas AVISA MADRID y SACPM.



3.3. SYR GENERALES: DERIVACIÓN AL SISTEMA AVISOS-MADRID Y AL SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA DE LA POLICÍA MUNICIPAL (SACPM)

En los apartados anteriores 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 hasta el número final de solicitudes asignadas a las unidades.

Este bloque se dedica 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 2024, la entrada neta ascendió a la cantidad de 55.918. 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 2024, del total de solicitudes gestionadas por las unidades gestoras, 55.918, el 16% (8.808), fueron remitidas a Avisos Madrid y a SACPM, manteniendo prácticamente el mismo porcentaje de solicitudes derivadas que en el año 2023 (18%).

El proceso de derivación de las solicitudes se realizó desde las siguientes unidades municipales:

Avisos Madrid:

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS	3.174
DIRECCION GENERAL DE GESTION DEL AGUA Y ZONAS VERDES	96
DIRECCION GENERAL DE GESTION Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACION	94
DIRECCION GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	2.418
DIRECCION GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	215
MADRID SALUD	279
Total	6.276

SACPM:

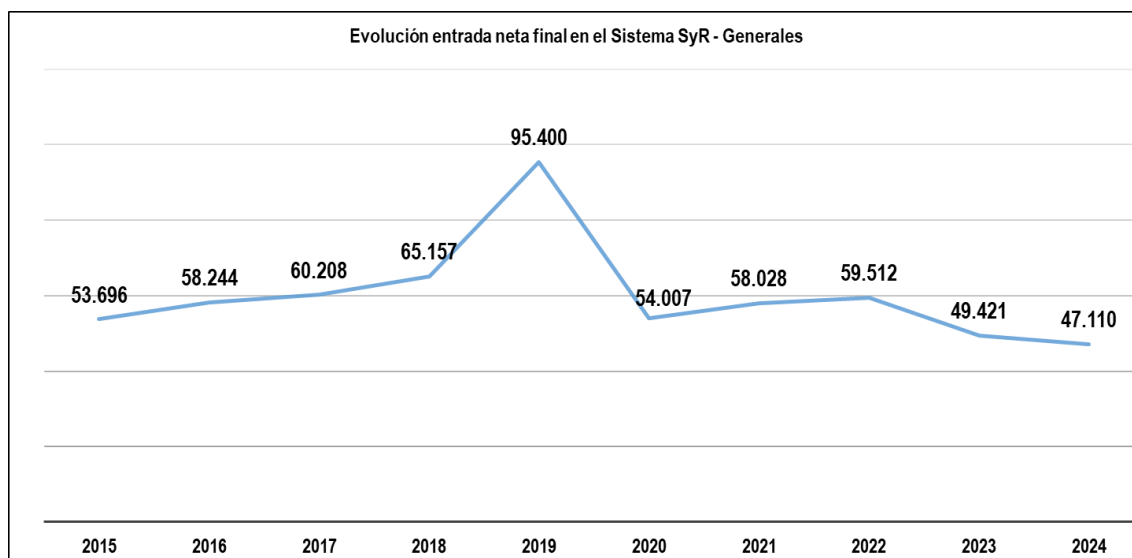
DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA MUNICIPAL	2.532
---	-------

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.

3.4. SYR GENERALES: ENTRADA NETA

Resultado de las tareas de derivación indicadas en el apartado anterior, se obtiene el número final de solicitudes que fueron gestionadas finalmente como SyR en el Sistema, que para el año 2024 fue de 47.110, lo que representa un descenso del 5% con respecto al año 2023 y el dato más bajo desde el año 2015.

La evolución de esta entrada neta se muestra en el siguiente gráfico:



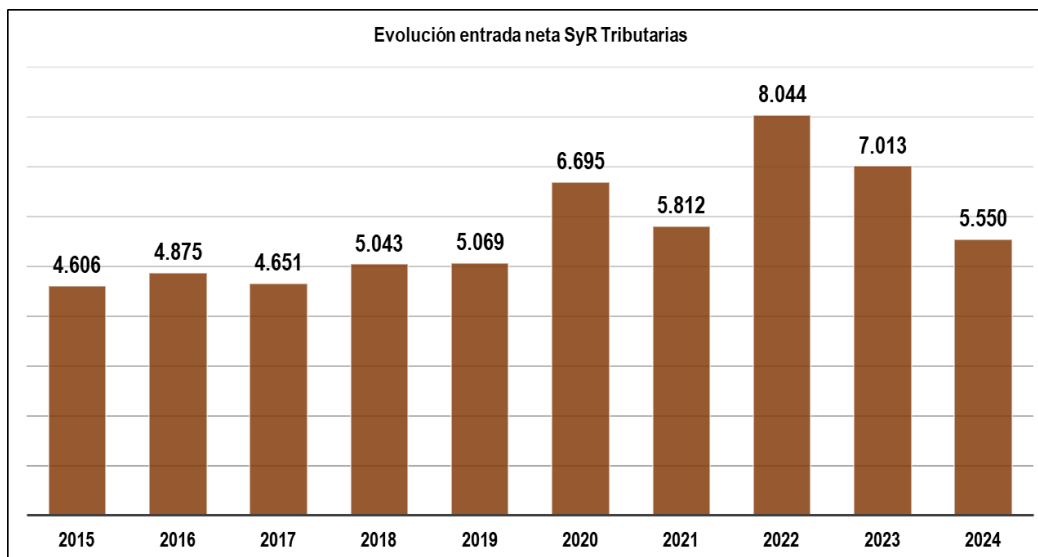
4. SYR TRIBUTARIAS

4.1. SyR TRIBUTARIAS: ENTRADA TOTALY NETA⁸

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 solicitudes, 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.

⁸ En las SyR Tributarias, por el modelo de gestión centralizado, no existe la generación de solicitudes por su carácter múltiple, la asignación a otras unidades gestoras para la tramitación ni la derivación a otros Sistemas municipales, de ahí que coincida el dato de la entrada inicial con la entrada total y la neta.

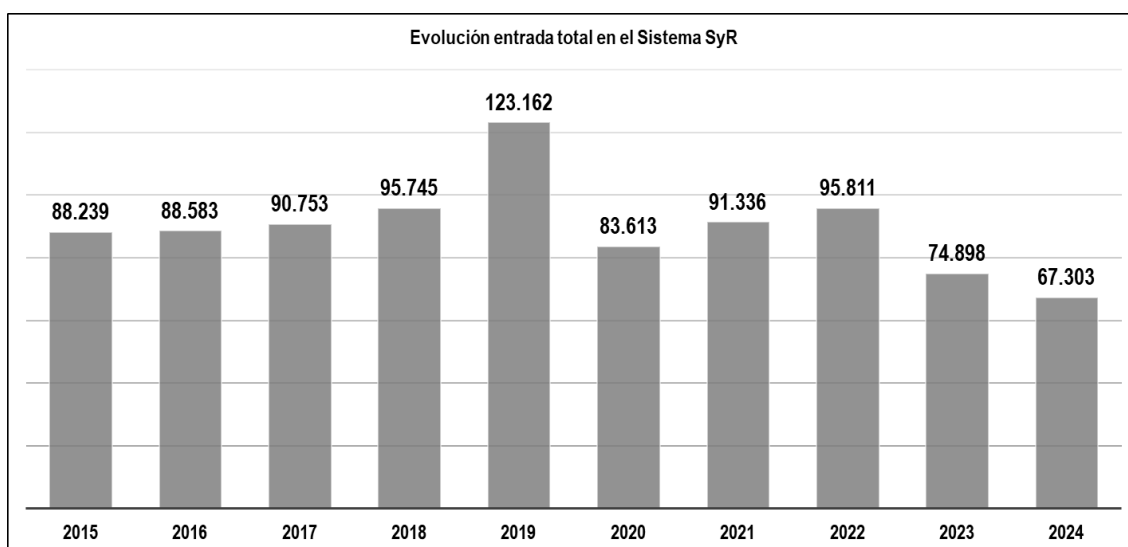
En el año 2024 el número de solicitudes de carácter tributario que entraron en el Sistema alcanzó la cifra de 5.550⁹, lo que representa un descenso, respecto al año 2023 del 21%.



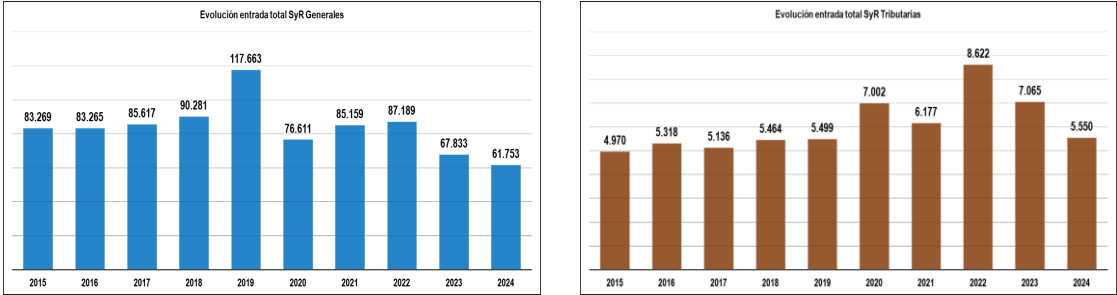
4.2. SYR GENERALES Y TRIBUTARIAS: DATOS GLOBALES DE ENTRADA TOTAL Y ENTRADA NETA

El cómputo general de **la entrada total** en el Sistema SyR durante el año 2024 alcanzó la cifra de **67.303 solicitudes**, lo que representa un descenso del 10,14% con respecto al año anterior. El 92% de estas entradas totales fueron SyR Generales y el 8% restante fueron SyR Tributarias, manteniendo similares porcentajes a los datos de años anteriores.

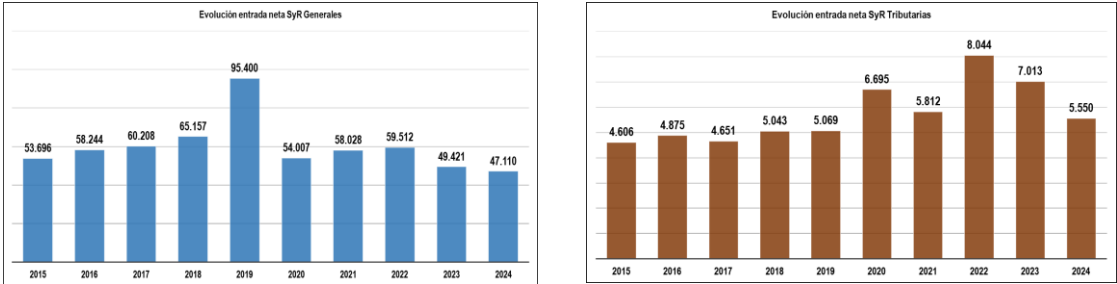
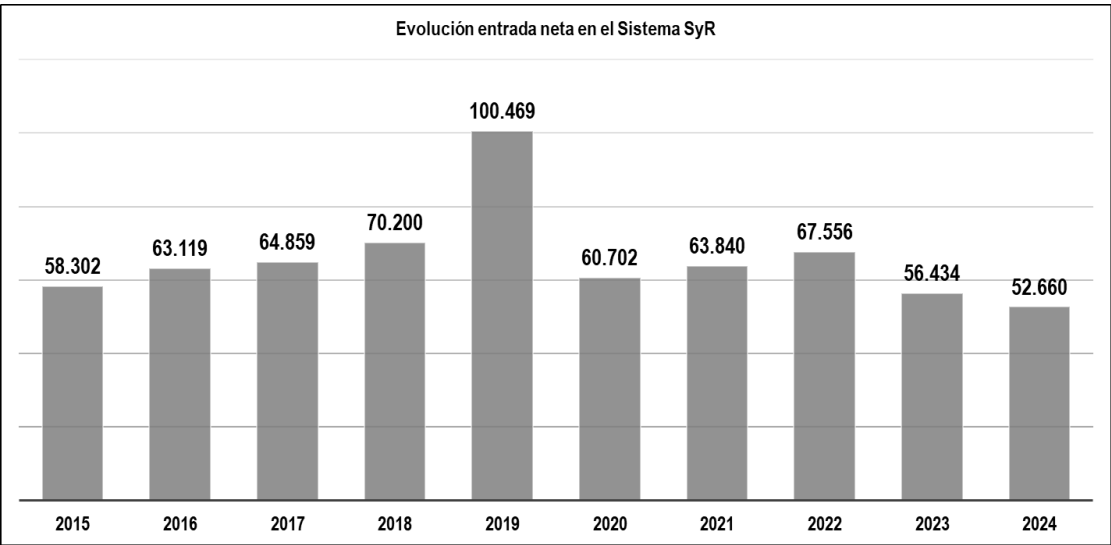
En el gráfico que se incluye a continuación se muestra la evolución de la entrada total desde el año 2015.



⁹ En este dato se incluyen las solicitudes dadas de alta directamente en el Departamento de SyR Tributarias.



Por su parte, **la entrada neta** alcanzó, para el año 2024, la cantidad de 52.660 solicitudes, lo que supone un descenso respecto al año 2023, del 6,69%.



5. CANAL DE ENTRADA EN EL SISTEMA SYR¹⁰

La mayor parte de las solicitudes presentadas en 2024 (el 65%) entraron a través de medios telemáticos, principalmente la página web www.madrid.es¹¹. El teléfono 010 fue el canal de entrada para el 26% de las solicitudes. Apenas el 9% se presentó de forma presencial¹², si bien, en este último caso, existe una importante diferencia porcentual entre el canal de entrada de generales (que solo alcanza el 8) y el de tributarias (que supone el 17%).

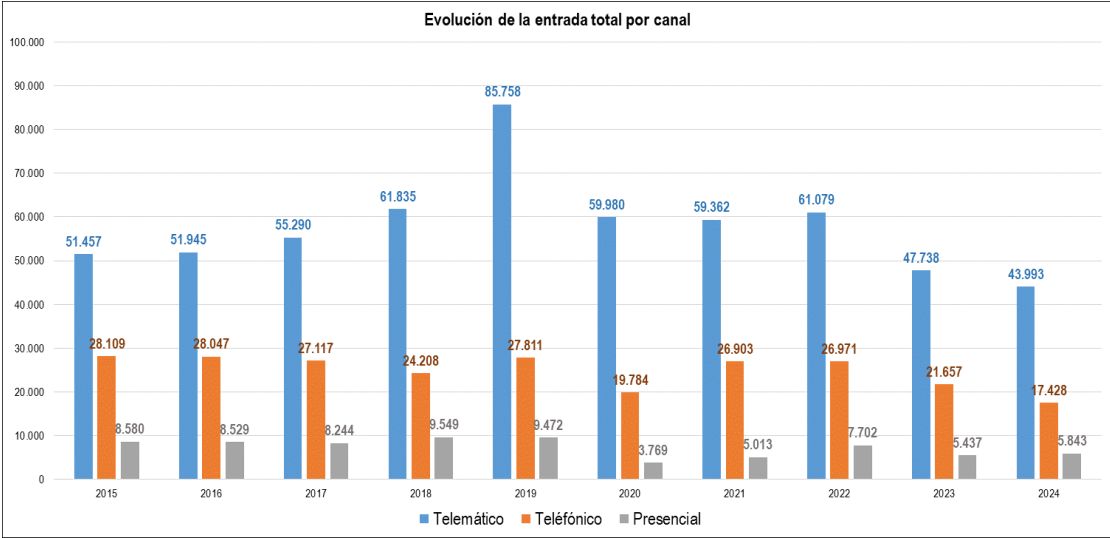
SyR Generales y Tributarias	SyR Generales	SyR Tributarias
-----------------------------	---------------	-----------------

¹⁰ Los datos se extraen sobre la entrada total en el Sistema.

¹¹ Existe un formulario tanto en la web municipal como en su adaptación para dispositivos móviles.

¹² 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

	2024	%	2024	%	2024	%
Telemático	43.993	65,37%	40.215	65,12%	3.778	68,07%
Página web	41.817	62,13%	38.109	68,82%	3.708	66,81%
Otros	2.176	3,23%	2.106	3,80%	70	1,26%
Teléfono 010	17.428	25,89%	16.584	26,86%	844	15,21%
Presencial	5.843	8,68%	4.918	7,96%	925	16,67%
Correo postal	39	0,06%	36	0,06%	3	0,05%
TOTAL	67.303	100%	61.753	100%	5.550	100%



6. TIPO DE SOLICITUD EN EL SISTEMA SYR¹³

Al igual que en años anteriores, la mayor parte de las entradas registradas en 2024 se correspondieron con reclamaciones (el 84%). Las sugerencias y felicitaciones tuvieron un peso menor (del 11% y 4%, respectivamente).

	SyR Generales y Tributarias		SyR Generales		SyR Tributarias	
	2024	%	2024	%	2024	%
Sugerencias	6.491	10,65%	6.404	11,56%	87	1,57%
Reclamaciones	51.311	84,22%	46.583	84,12%	4.728	85,19%
Felicitaciones	2.605	4,28%	2.388	4,31%	217	3,91%
Peticiones de información	518	0,85%	--	--	518	9,33%
TOTAL	60.925	100,00%	55.375	100,00%	5.550	100,00%

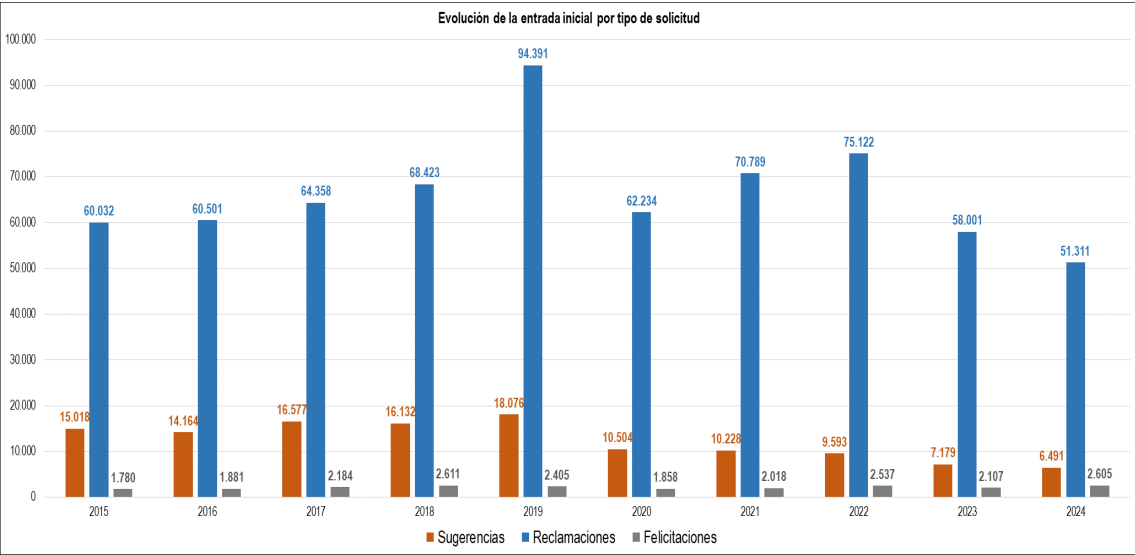
Se trata de un reparto semejante al de ejercicios anteriores. El análisis de los datos obtenidos permite comprobar que las reclamaciones, que habían ido creciendo de manera sostenida desde el año 2020 con un incremento acumulado del 20% en el 2021 y 2022, continúa con el descenso ya experimentado en el 2023 (-23%), consiguiendo para el año 2024 un descenso del 12% con respecto al año anterior.

En lo que respecta a las sugerencias, continúa con el descenso continuado desde el año 2022,

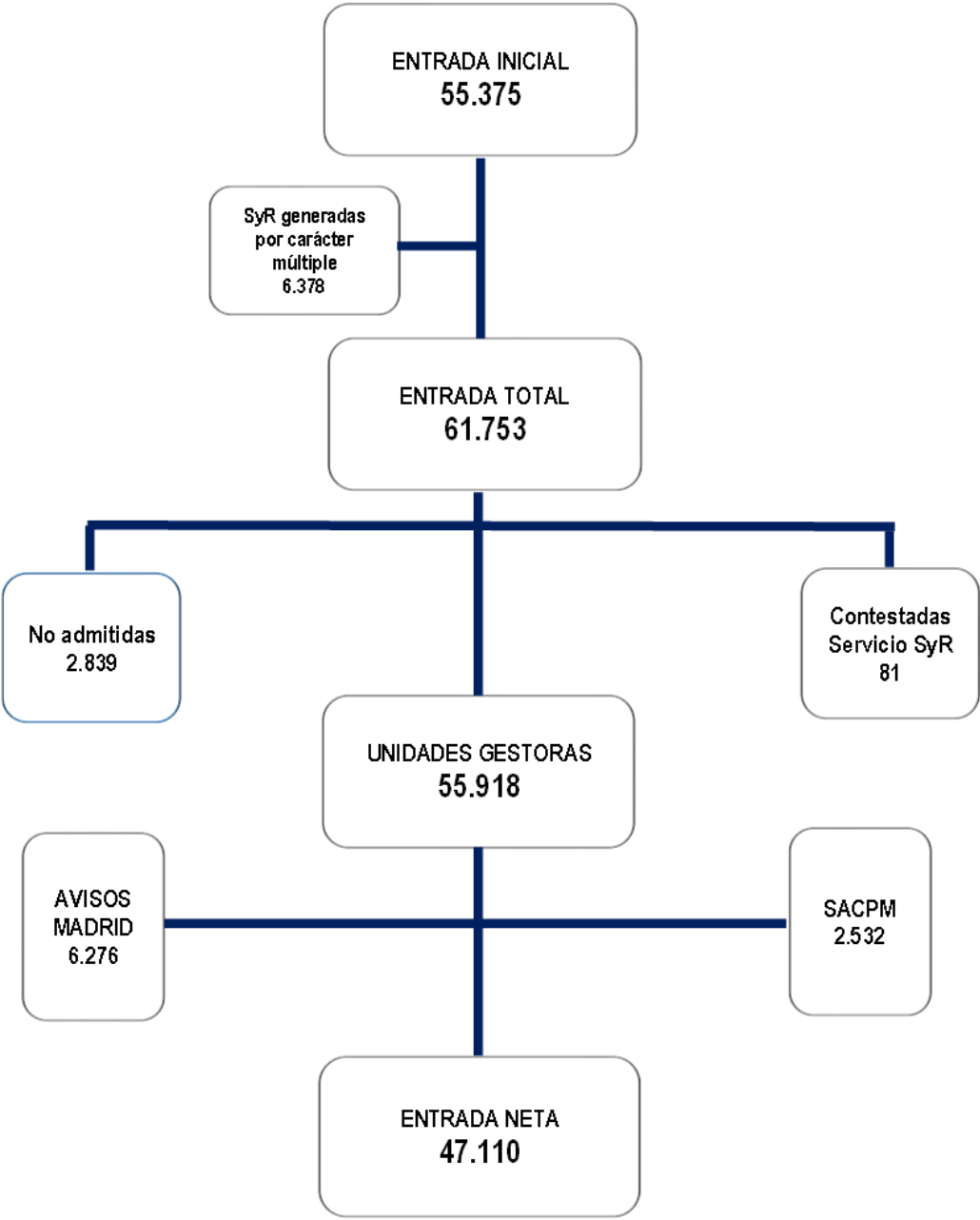
¹³ Los datos se extraen sobre la entrada inicial en el Sistema.

experimentando una bajada en el 2024 del 10%.

Finalmente, **hay que indicar** que, en las felicitaciones, el año 2024 experimenta un incremento del 24% con respecto al año 2023 y supone, en valores absolutos, el dato más elevado desde el año 2015, con un total de 2.605 felicitaciones recibidas.



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.



7. TIPOLOGÍA DE SYR TRAMITADAS POR LAS UNIDADES GESTORAS

En el año 2024, las 47.110 solicitudes tramitadas por las unidades gestoras del Sistema SyR presentaron la siguiente distribución:

Entrada neta final	2024	%
Sugerencias	5.404	11,47%
Reclamaciones	39.344	83,52%
Felicitaciones	2.362	5,01%
TOTAL	47.110	100,00%

El 84% de las entradas atendidas por las unidades gestoras fueron reclamaciones. Las sugerencias alcanzaron el 11% y las felicitaciones el 5%. Se trata de un reparto muy semejante al que se registró en ejercicios anteriores¹⁴.

8. 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 Reclamaciones¹⁵.

En relación con el primer nivel de clasificación, la materia, 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 2024, destacan principalmente tres materias, Medio Ambiente, con aproximadamente 13.800 solicitudes, Movilidad, con 9.174 y, finalmente, Deporte, con 7.780. En un segundo escalón, con aproximadamente 3.000 solicitudes, se encuentran Servicios Sociales y Cohesión y Atención a la ciudadanía.

Materia	2024	%
Medio Ambiente	13.841	29,38%
Movilidad	9.175	19,48%
Deporte	7.780	16,51%
Servicios Sociales y Cohesión	3.496	7,42%
Atención a la Ciudadanía	3.036	6,44%
Vías y Espacios Públicos	2.386	5,06%
Cultura	2.295	4,87%
Seguridad y Emergencias	1.344	2,85%
Urbanismo	1.118	2,37%
Administración de la Ciudad y Hacienda	824	1,75%
Educación y Juventud	735	1,56%
Salud	558	1,18%
Economía	401	0,85%
Empleo	89	0,19%
Vivienda	29	0,06%
Turismo	3	0,01%
Total	47.110	100,00%

Un análisis por materias, restringido a aquellas que superaron las 1.000 solicitudes, muestra los retrocesos que se han producido en el 2024 en la materia de Atención a la Ciudadanía, que cae con 33%, en Medio Ambiente, con un 11%, en Seguridad y Emergencia con el 5%, en Movilidad, que experimenta un retroceso del 4% y, finalmente, en Vías y Espacios Públicos, con un descenso del 1%. En sentido contrario, destaca la subida de solicitudes en Cultura, con el 17%, en Deporte, con el 13%, en Servicios Sociales y Cohesión, con el 11% y en Urbanismo, con el 9%.

Variación % 2024/2023

¹⁴ En el año 2023 las reclamaciones representaron el 83%, las sugerencias el 13% y las felicitaciones el 4%.

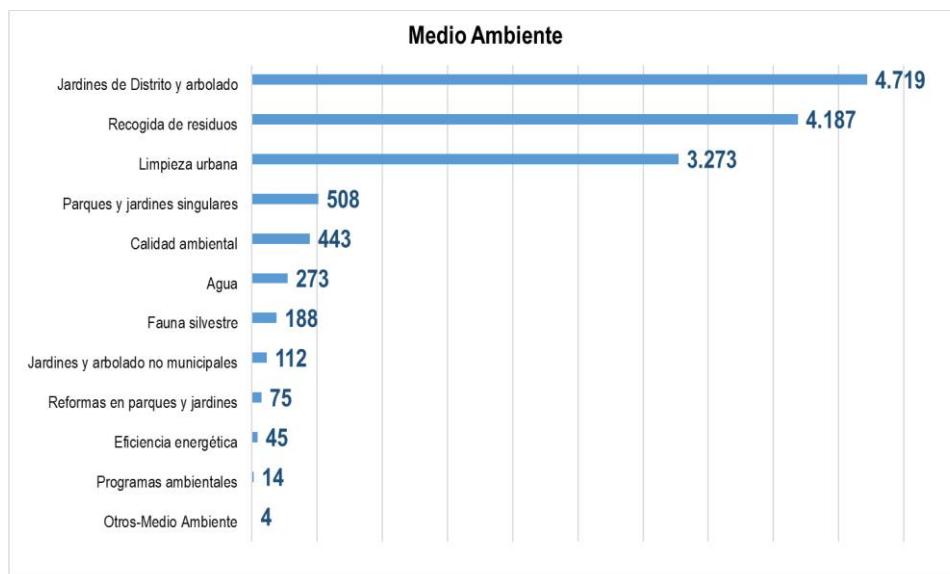
¹⁵ El Sistema SyR también cuenta con un tercer nivel de clasificación, la categoría, que permite mayor definición en el detalle de la queja, sugerencia y felicitación.

Medio Ambiente	-10,51%
Movilidad	-3,89%
Deporte	12,98%
Servicios Sociales y Cohesión	11,13%
Atención a la Ciudadanía	-33,36%
Vías y Espacios Públicos	-1,16%
Cultura	17,21%
Seguridad y Emergencias	-5,42%
Urbanismo	8,54%

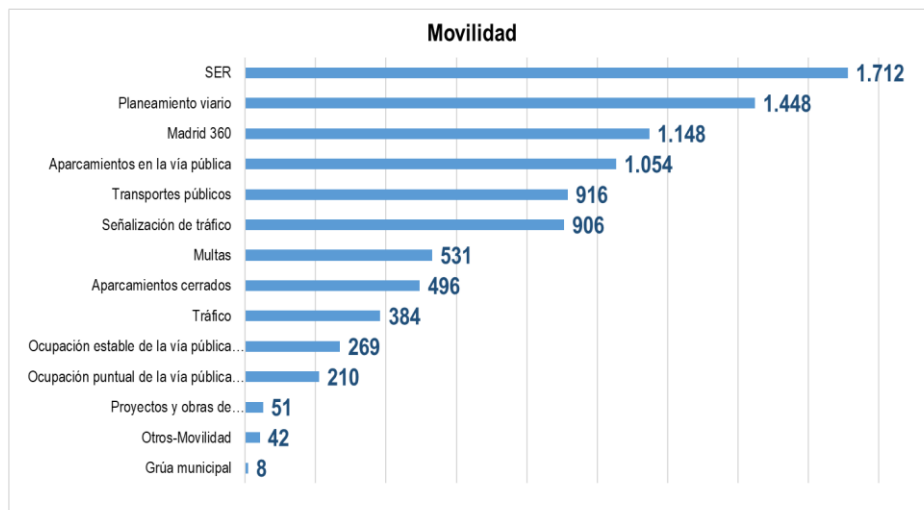
Merece la pena descender en el análisis y conocer, dentro de cada una de las materias referidas, las submaterias a las que fueron dirigidas las solicitudes.

Entre las **13.841** solicitudes registradas bajo la materia **Medio Ambiente** destacan las submaterias Jardines de Distrito y arbolado y Recogida de residuos, que alcanzan las 8.906 solicitudes, representando el 64% de todas las submaterias incluidas en Medio Ambiente. En tercer lugar se sitúa Limpieza urbana que en 2024 alcanzó la cifra de 3.200 solicitudes aproximadamente. El resto de las submaterias presentan cantidades que se sitúan por debajo de las 500, excepto en el caso de parques y jardines singulares.

En el ejercicio anterior, 2023, Jardines de Distrito y arbolado, Recogida de Residuos y Limpieza urbana fueron también las principales submaterias que recibieron solicitudes, sin embargo, debe destacarse para el año 2024, en comparación con el anterior, las importantes bajadas porcentuales en las dos últimas submaterias: el 15% de descenso en Limpieza urbana, con aproximadamente 550 menos, y el 8% en Recogida de residuos.

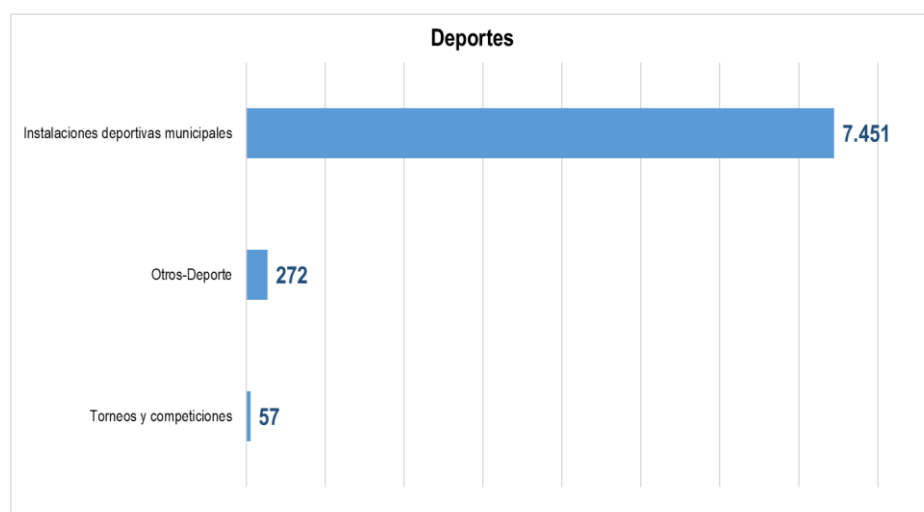


En relación con la materia **Movilidad (9.175 solicitudes)**, destaca, al igual que el año anterior, el peso de las solicitudes referidas al Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), **con 1.712**. El planeamiento viario generó aproximadamente 1.448 y las submaterias de Madrid 360 y Aparcamientos en la vía pública, alrededor de las 1.000.



De los datos obtenidos destacan las bajadas experimentadas en la subtema multas, con un 50%, en SER, con el 10% y en Aparcamientos en vía pública, con el 7%. Por el contrario, destaca el incremento que ha experimentado en el año 2024 la subtema Madrid 360, que ha recibido aproximadamente, unas 500 solicitudes más que el año anterior.

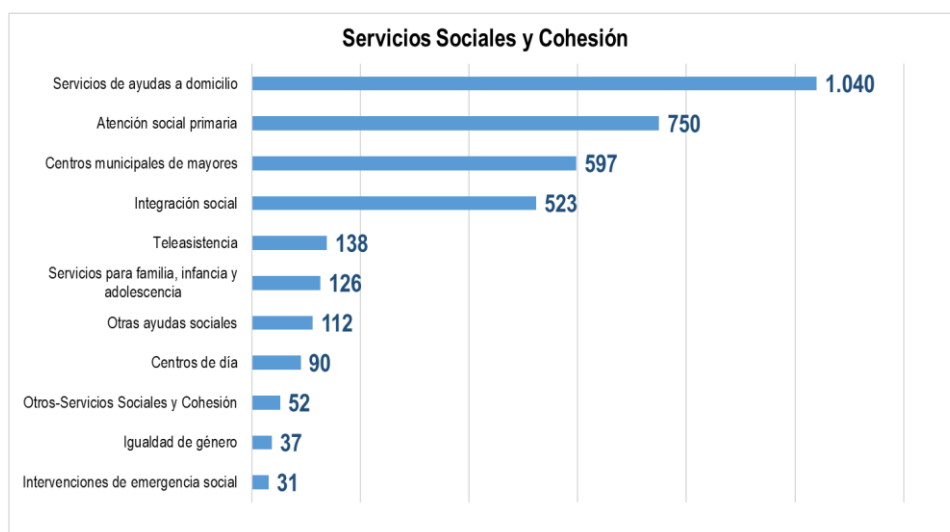
La tercera de las materias en importancia en 2024 por número de solicitudes fue **Deportes**, con **7.780 escritos**¹⁶. La cifra supone un incremento relevante respecto al año anterior ya que en valores porcentuales supone el 13% de subida (aproximadamente 900 solicitudes más). La subtema instalaciones deportivas, con 7.451 (11% de incremento respecto al 2023) 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.



¹⁶ En 2023 también fue la tercera materia que más solicitudes recibió con 6.886 escritos.

Servicios sociales y cohesión se sitúa en el año 2024 en el cuarto lugar¹⁷ de las materias que más solicitudes recibió, con un total de **3.496** (350 más que en el año 2023), experimentando una variación porcentual respecto al año anterior del 11%.

En el análisis a nivel de submateria, para el año 2024 destaca que Servicios de ayuda a domicilio, que recoge prácticamente el 30% de las solicitudes recibidas en esta materia, haya experimentado, respecto al año 2023, un incremento del 48% (336 solicitudes más) y que la submateria Centros municipales de mayores haya experimentado un incremento del 25% respecto al año anterior, situándose en el entorno de las 600 SyR recibidas. El resto de las submaterias con un nivel significativo de solicitudes (más de 500) han experimentado descensos de poca relevancia con respecto al año anterior.



En el año 2024 la quinta materia en importancia fue **Atención a la ciudadanía**¹⁸, que continúa con el descenso iniciado en años anteriores¹⁹, recibiendo un total de 3.036 solicitudes, y que supone una bajada porcentual del 33%. Especialmente significativo es que, en los dos últimos años, esta materia ha experimentado un descenso que, en conjunto, supone una bajada del 66%.

En el análisis a nivel de submaterias, al igual que en el año 2023, Oficinas de Atención a la Ciudadanía es a que más solicitudes ha recibido, 1.435, lo que representa el 47% del total de esta materia. No obstante, con respecto al año anterior, en el 2024 la bajada experimentada es del 41%, pasando de 2.449 a 1.435.

En segundo lugar, se sitúa el Teléfono 010, con 720 solicitudes, lo que supone una bajada del 14% respecto al año anterior y consolidando el descenso ya iniciado en el año 2022, en el que se había producido una bajada del 52%²⁰.

Por último, debe mencionarse el descenso que para el año 2024 se observa en la submateria

¹⁷ En el año 2023 estaba situada en quinto lugar, con 3.146 solicitudes.

¹⁸ En el año 2023 se situó en cuarto lugar.

¹⁹ Continúa el descenso iniciado en el año 2023, en el que, respecto al año 2022, pasó de 6.775 a 4.556.

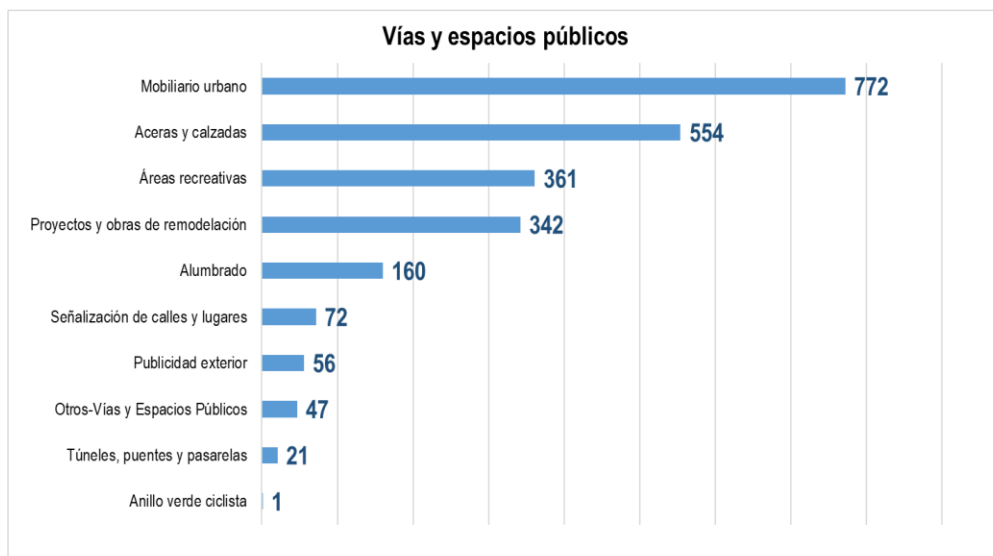
²⁰ En el año 2022 se recibieron 1.738 solicitudes. En el año 2023 el total de SyR fue de 835.

Tramitación electrónica que recibió 393 SyR menos, lo que supone una bajada del 53% respecto al año anterior.



La materia **Vías y espacios públicos** registró en 2024 un total de 2.386 solicitudes, lo que representa una bajada del 1%²¹ con respecto al año anterior (**2.414** solicitudes).

Del análisis a nivel de submateria destaca la de Mobiliario urbano, que con 772 solicitudes se mantiene prácticamente en el mismo nivel que en el año anterior (solo un 2% de descenso). También experimentan descensos las submaterias Proyectos y obras de remodelación, con un 36% de bajada y la submateria Áreas recreativas, con el 5%. Por el contrario, Aceras y calzadas, experimenta un incremento del 17%, recibiendo 80 solicitudes más que el año anterior (de 474 en el año 2023).



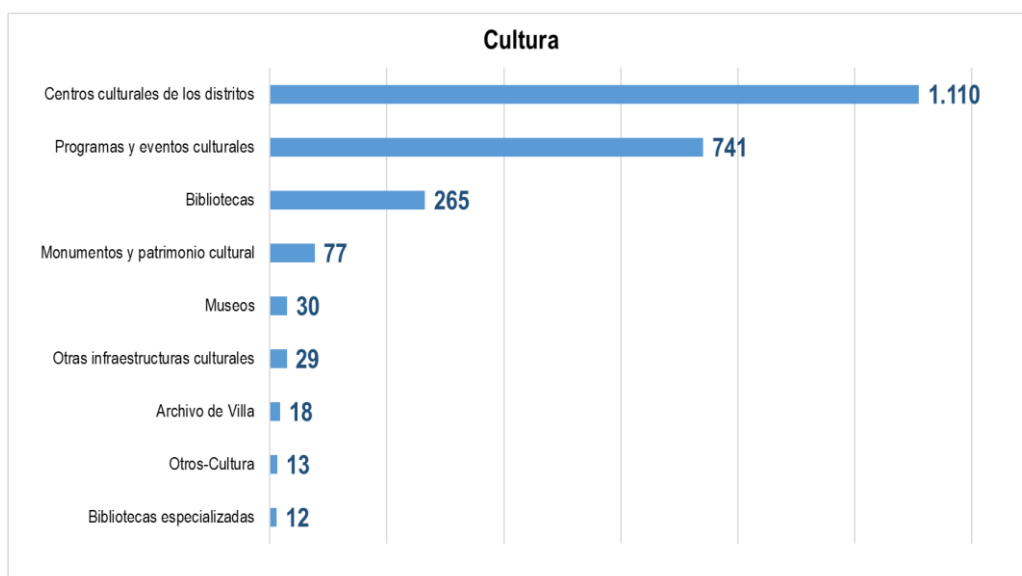
La materia **Cultura** se ha situado, al igual que en el año 2023, en el séptimo lugar en número de

²¹ Debe destacarse que en el año 2023, con respecto al 2022 ya se había producido una importante bajada en el número de SyR recibidas del 33%.

solicitudes recibidas, con un total de **2.295** ²², con un incremento del 17% con respecto al año 2023.

La submateria centros culturales de los distritos ha sido la que más solicitudes ha recibido, con un total de 1.110 y, con respecto al año anterior, ha soportado un incremento del 32%. Por el contrario, la submateria Bibliotecas experimenta un descenso muy importante que alcanzó el valor porcentual del 36%, lo que supone haber recibido 147 solicitudes menos.

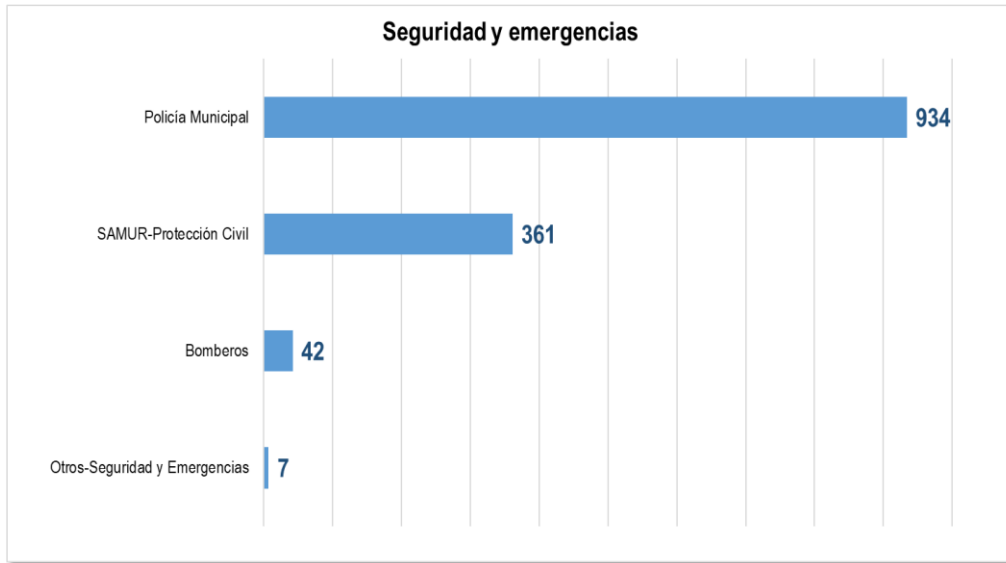
Por último, en el caso de la submateria Programas y eventos culturales no permite realizar un análisis fiable, ya que, en el 2024, bajo esta submateria, se han incluido la submateria Actividades culturales al aire libre y Promoción y proyectos culturales que existían en el año 2023.



La materia **Seguridad y emergencias** recoge los escritos relacionados con Policía Municipal, SAMUR y Bomberos. En 2024 se registraron un total de **1.344** solicitudes, lo que supone un descenso del 5%, continuando con la tendencia decreciente del año anterior, en el que ya se había producido un descenso porcentual del 23%.

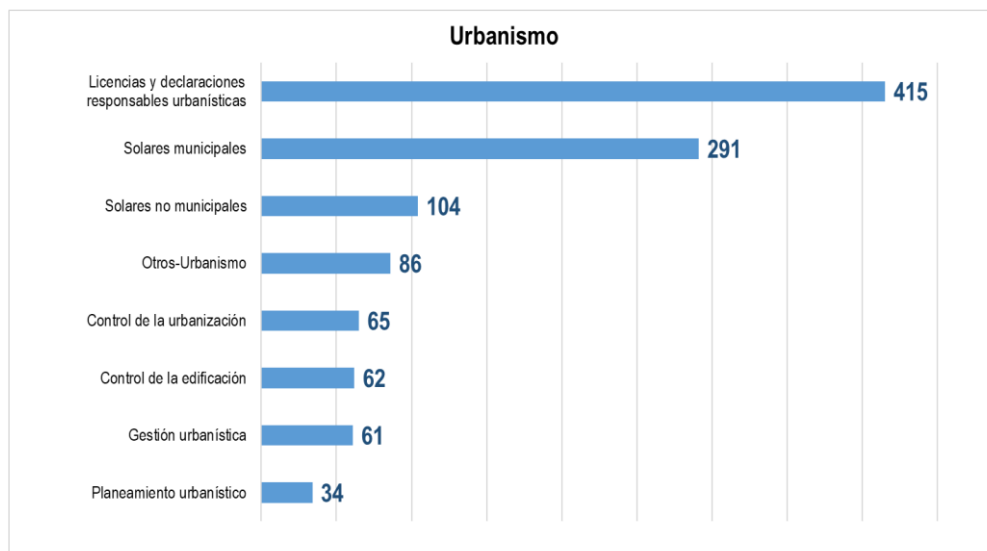
El 71% de los escritos recibidos en 2024 se clasifican dentro de la submateria Policía Municipal, que recoge, principalmente, demandas de mayor presencia y actividad policial frente a problemas concretos motivados por conductas incívicas o delictivas.

²² 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. En el año 2023 alcanzó la cifra de 1.958.



Finalmente, la materia **Urbanismo**, la última de las que superaron las 1.000 solicitudes en 2024, recibió **1.118** escritos, un 9% más que en 2023. Destaca para este año, en línea con los datos del 2023, la submatéria Licencias y declaraciones responsables, que con 415 solicitudes representa el 37% del total de la materia, que experimenta un crecimiento del 16%.

Para el año 2024 debe destacarse, aunque el número de SyR no es elevado, los incrementos experimentados en las submaterias solares municipales y solares no municipales, con el 133% y el 131% respectivamente.



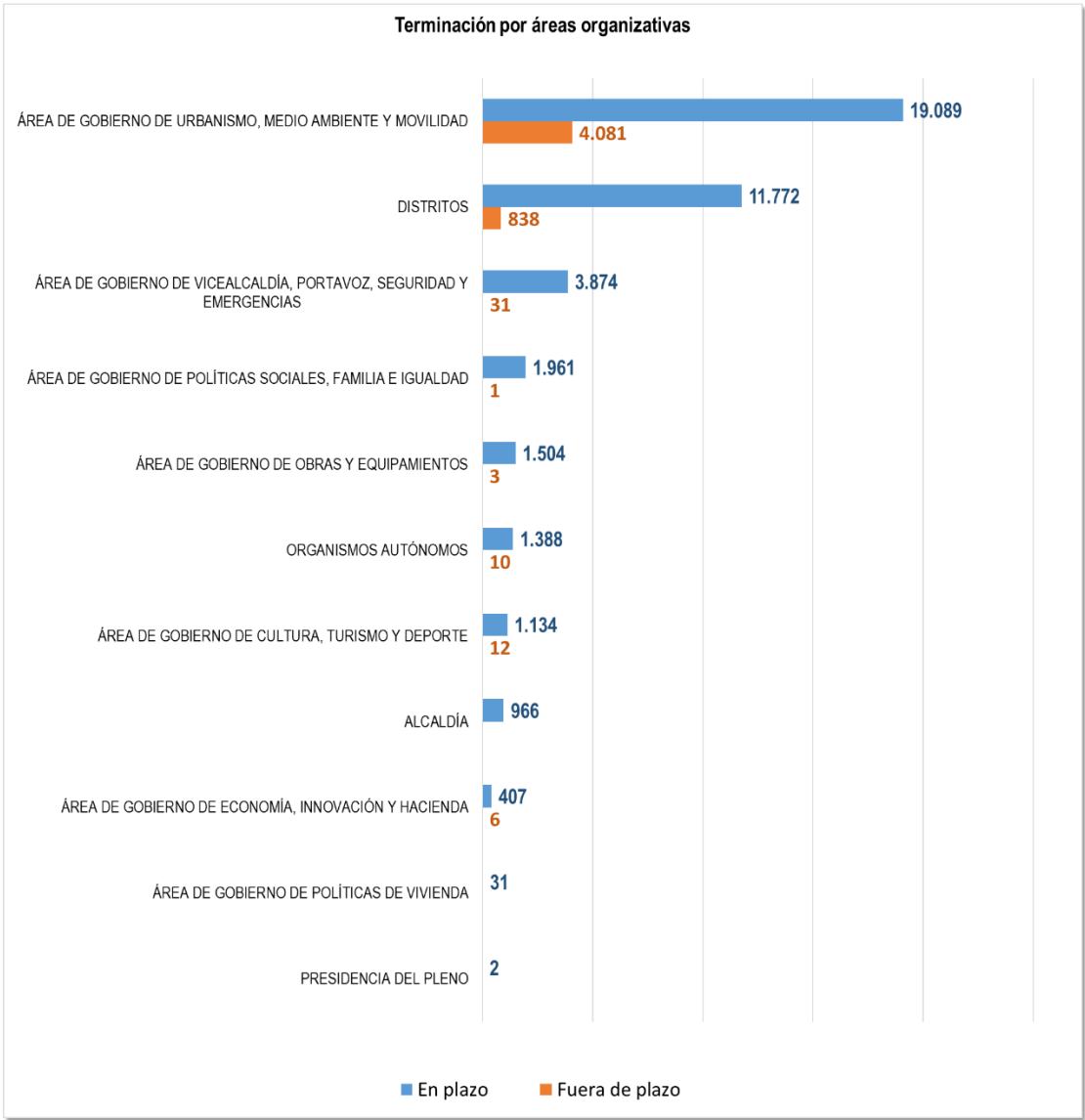
A continuación, se muestra el escalafón de submaterias de mayor a menor en los últimos nueve años.

SUBMATERIA 2014	SUBMATERIA 2023	SUBMATERIA 2022	SUBMATERIA 2021	SUBMATERIA 2020	SUBMATERIA 2019	SUBMATERIA 2018	SUBMATERIA 2017	SUBMATERIA 2016	SUBMATERIA 2015
1 Instalaciones deportivas municipales	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
2 Jardines de Distrito y afofado	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
3 Recogida de residuos	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
4 Limpieza urbana	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
5 SER	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
6 Planeamiento viario	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
7 Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
8 Madrid 360	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
9 Centros culturales de los distritos	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
10 Aparcamientos en la vía pública	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
11 Servicio de ayudas a domicilio	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
12 Policía Municipal	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
13 Transportes públicos	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
14 Señalización de tráfico	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔
15 Mobiliario urbano	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔	↔

9. 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 2024:



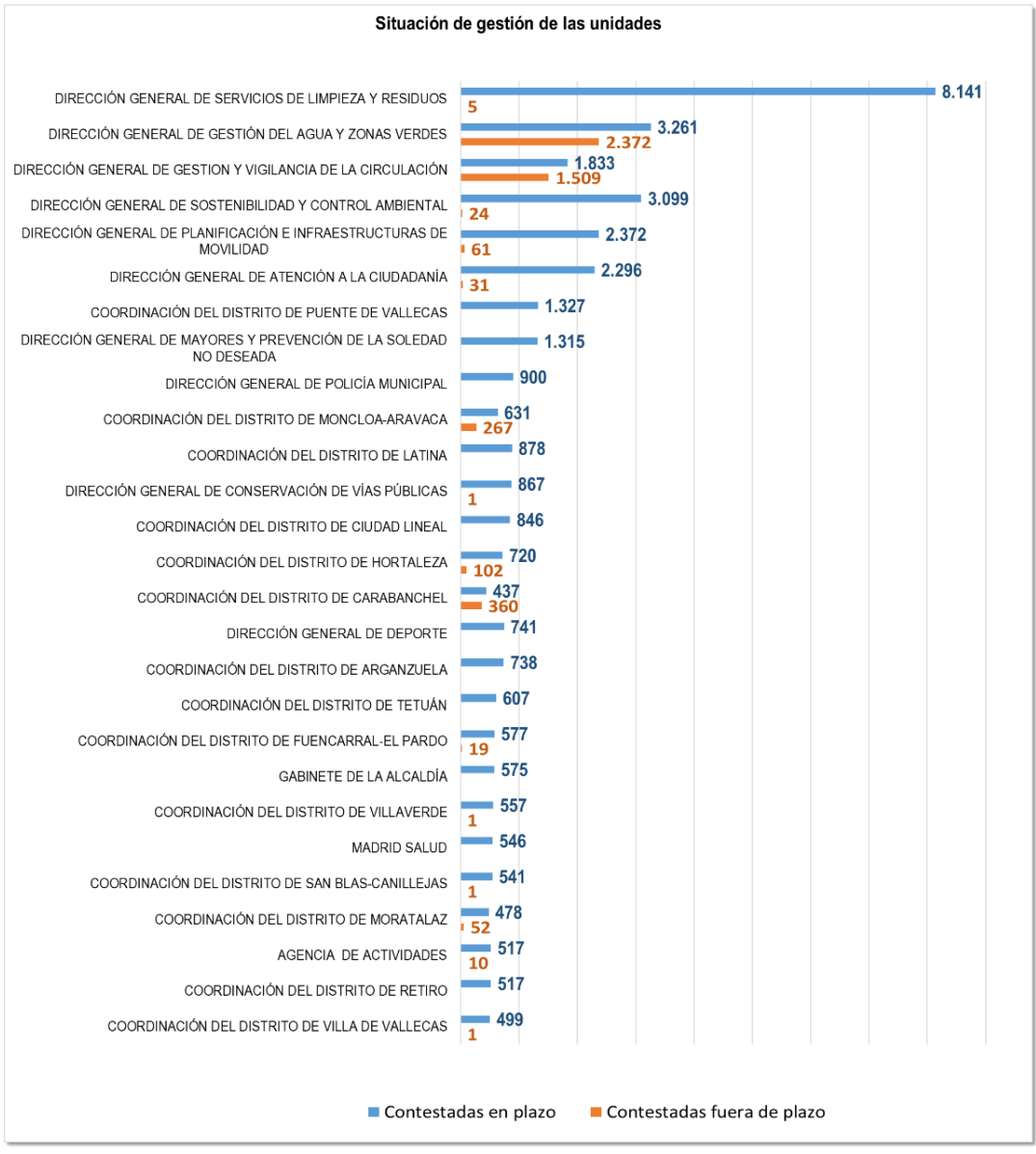
10. TERMINACIÓN DE LAS SYR TRAMITADAS POR LAS UNIDADES GESTORAS

Para el año 2024, el 86% de las 47.110 solicitudes fueron contestadas en plazo y supone un descenso porcentual del 12% respecto al año anterior. Esto ha supuesto que un total de 4.982 solicitudes fueran contestadas fuera del plazo de los dos meses, produciéndose un incremento del 228% respecto al año anterior, en el que el número ascendió a 1.517.

Respecto a las no admitidas, el número de solicitudes no ha experimentado variaciones significativas, manteniéndose en el año 2024 en los mismos valores porcentuales, el 3,49%, que en el año 2023 (3,81%).

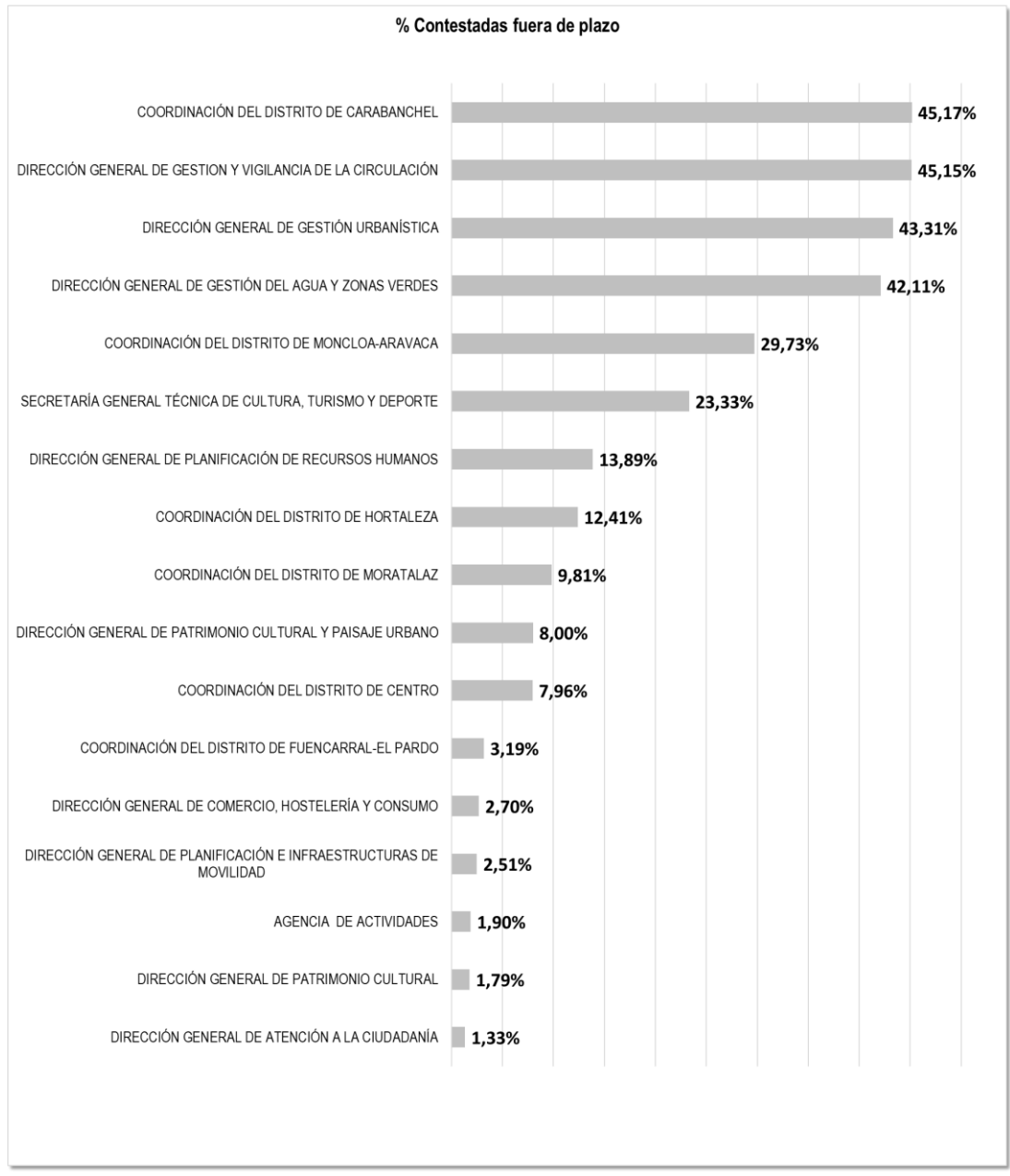
	2024	%
Contestadas en plazo	40.482	85,93%
Contestadas fuera de plazo	4.982	10,58%
No admitidas	1.646	3,49%
TOTAL	47.110	100,00%

El detalle de la gestión de las unidades gestoras durante el año 2024 se representa en la siguiente gráfica²³:



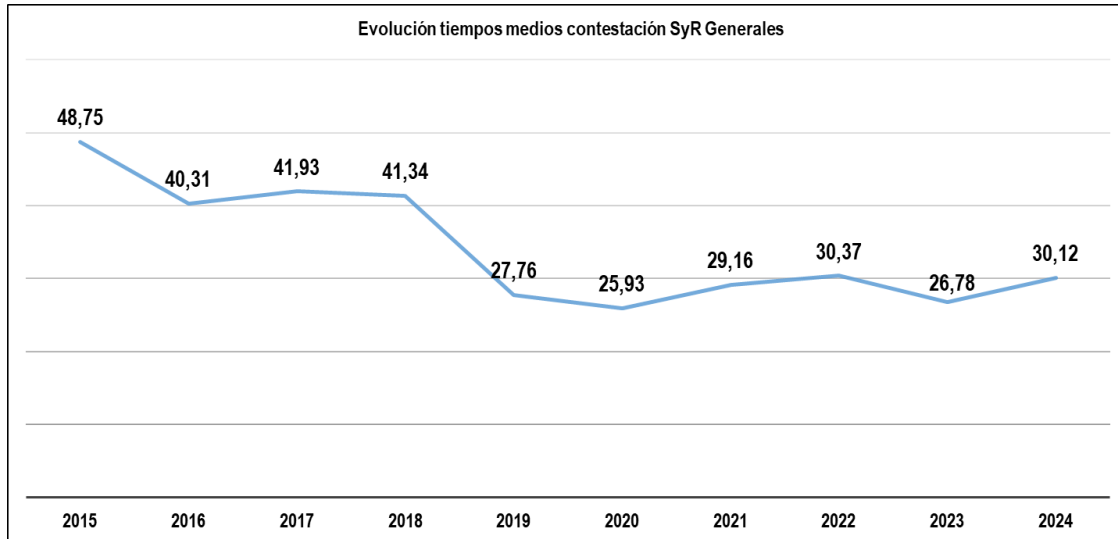
²³ Solo se incluyen aquellas unidades que han gestionado 500 SyR o más en el año 2024. En el Anexo 4 se incluye la situación de gestión de todas las unidades gestoras durante el año 2024

Respecto a las contestadas fuera de plazo, en la siguiente gráfica se muestran aquellas unidades gestoras que presentan porcentajes superiores al 1% de fuera de plazo respecto al total de SyR tramitadas

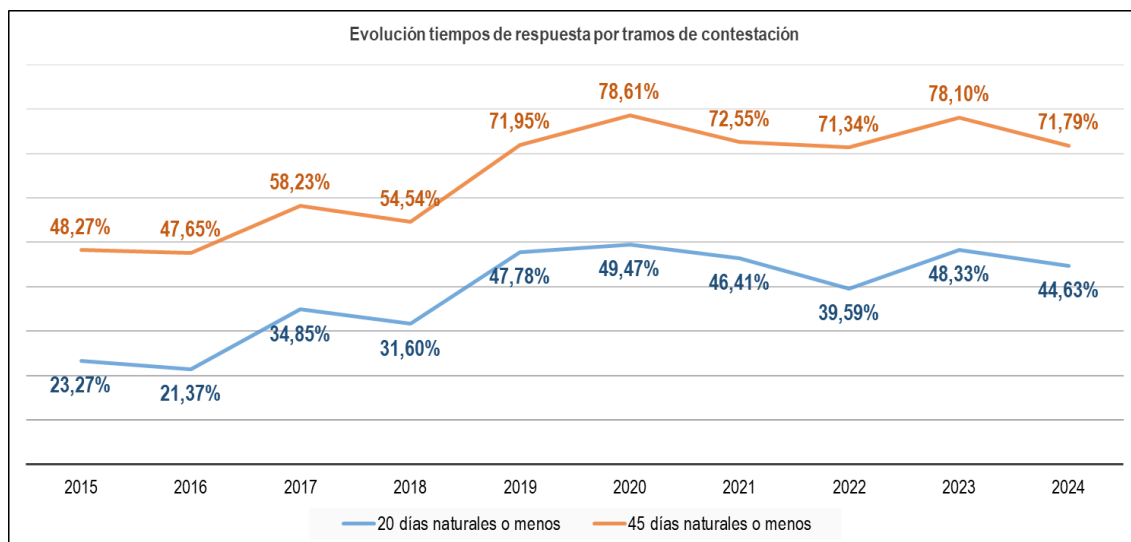


11. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

Los indicadores para evaluar el tiempo de respuesta son el tiempo medio y los porcentajes de SyR respondidas por tramos de días. En 2024 el tiempo medio de respuesta por las unidades gestoras de SyR Generales, se situó en 30,12, frente a los 26,78 de 2023.



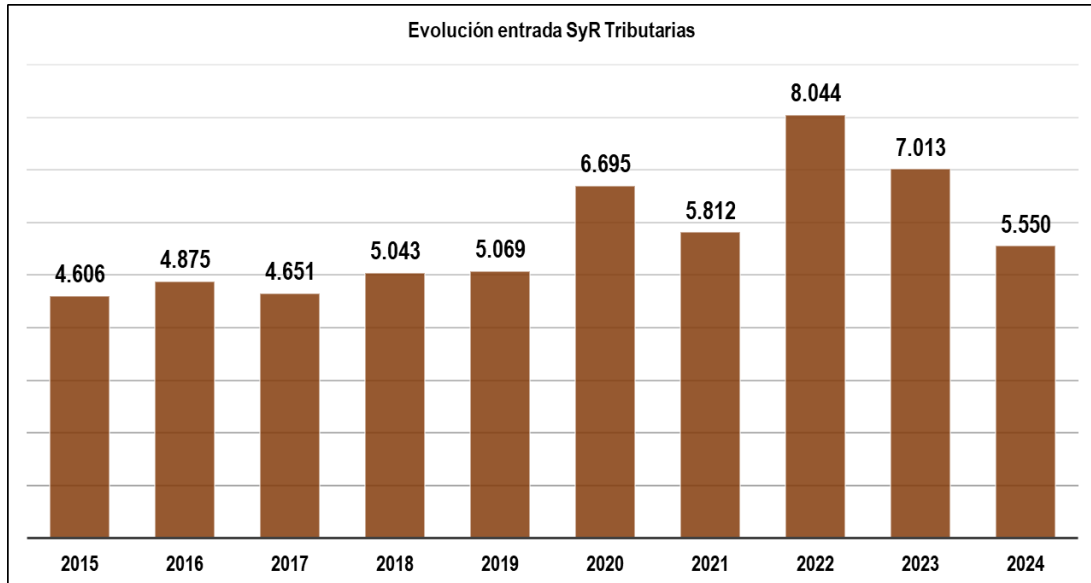
Respecto al tiempo de tramitación por tramos de días, el 45% de las solicitudes recibió contestación en 20 días naturales o menos y el 72% en 45 naturales o menos.



12. 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 2024 se recibieron 5.550 solicitudes de SyR Tributaria (el 9% del total), lo que supone un descenso, respecto al año anterior del 21%.



12.1. TIPOLOGÍA SYR

De manera similar a años anteriores, el 85% de las solicitudes tributarias recibidas se corresponden con reclamaciones. Las Peticiones de información (9%), las Sugerencias (1%) y las Felicitaciones (4%) tuvieron mucha menor presencia en el total. No obstante, debe destacarse el incremento de dos puntos porcentuales en las felicitaciones recibidas (en 2023 fue de 1,83%).

	2024	%
Sugerencias	87	1,57%
Reclamaciones	4.728	85,19%
Felicitaciones	217	3,91%
Peticiones de información	518	9,33%
TOTAL	5.550	100,00%

12.2. ANÁLISIS POR MATERIAS

Por materias, al igual que el año 2023, destacó el peso del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), que supuso el 44% del total de las solicitudes recibidas en el año 2024, seguida, aunque a bastante distancia, de Atención al Contribuyente, que para este año alcanzó las 1.000 solicitudes. Ambas materias se distancian del resto que apenas alcanzan las 500 SyR, donde destacan el impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana - IIVTNU- (8%), Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica –IVTM- (8%) y Recaudación Ejecutiva (7%) que superan el 5%. El resto de las materias presentan valores porcentuales por debajo, en muchos casos insignificantes para poder realizar un análisis cualitativo.

MATERIA	2024	%
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	2.453	44,20%
Atención al contribuyente	1.081	19,48%
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	469	8,45%
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	428	7,71%
Recaudación ejecutiva	315	5,68%
Sanciones no tributarias	224	4,04%

MATERIA	2024	%
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	121	2,18%
Sede Electrónica	84	1,51%
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	74	1,33%
Otras tasas	60	1,08%
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	53	0,95%
Tasa de paso de vehículos (TPV)	36	0,65%
Precios públicos de actividades en centros culturales	30	0,54%
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	27	0,49%
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	27	0,49%
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	23	0,41%
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	19	0,34%
Registro comunicaciones	7	0,13%
Sanciones tributarias	6	0,11%
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	4	0,07%
Otros precios públicos	3	0,05%
Propuesta nuevos tributos	3	0,05%
Garantías, avales, devolución, cancelación	1	0,02%
Tasa de instalación de contenedores y sacos de residuos de construcción y demolición	1	0,02%
Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos	1	0,02%
TOTAL	5.550	100,00%

En el Anexo 7 se incluye el detalle de gestión correspondiente al año 2024 desglosado por materias.

12.3. TERMINACIÓN

Los resultados de la tramitación de las SyR Tributarias indican que, en el año 2024, el 100% de las solicitudes en 2023 fueron contestadas en plazo²⁴.

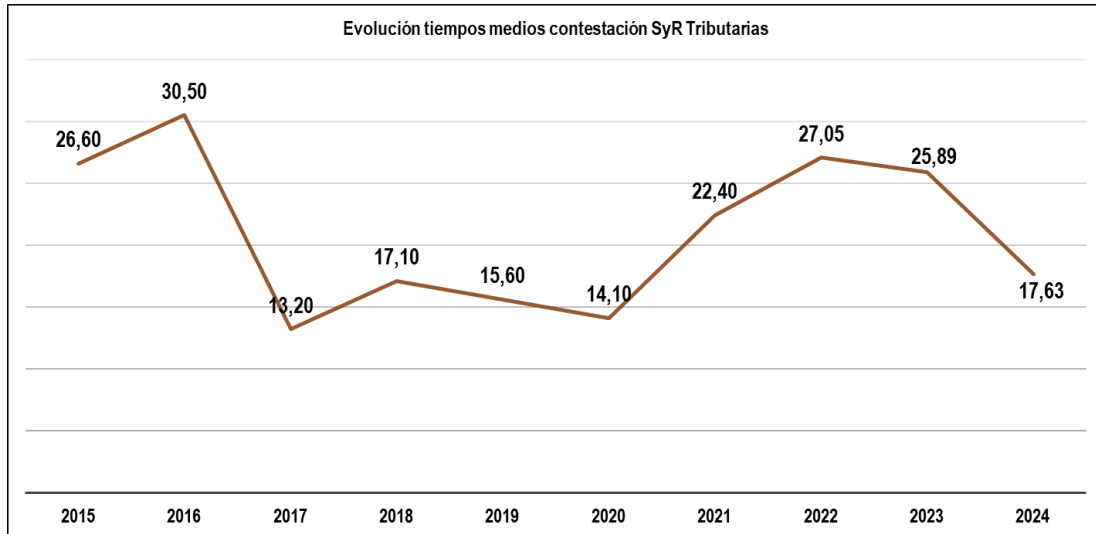
De todas las solicitudes tramitadas, un 15%, 841, no fueron admitidas en el Sistema por tratarse de cuestiones que cuentan con procedimientos y trámites propios, por ser competencia de otras administraciones o de empresas públicas con sistemas propios de sugerencias y reclamaciones, por ser reiterativas, por carecer de los datos mínimos necesarios para su tramitación o por tener contenido insultante. En todos los casos, la inadmisión conlleva contestación a la persona solicitante explicándole los motivos.

	2024	%
Contestadas en plazo	4.709	84,85%
Contestadas fuera de plazo	0	0,00%
No admitidas (contestadas)	841	15,15%
TOTAL	5.550	100,00%

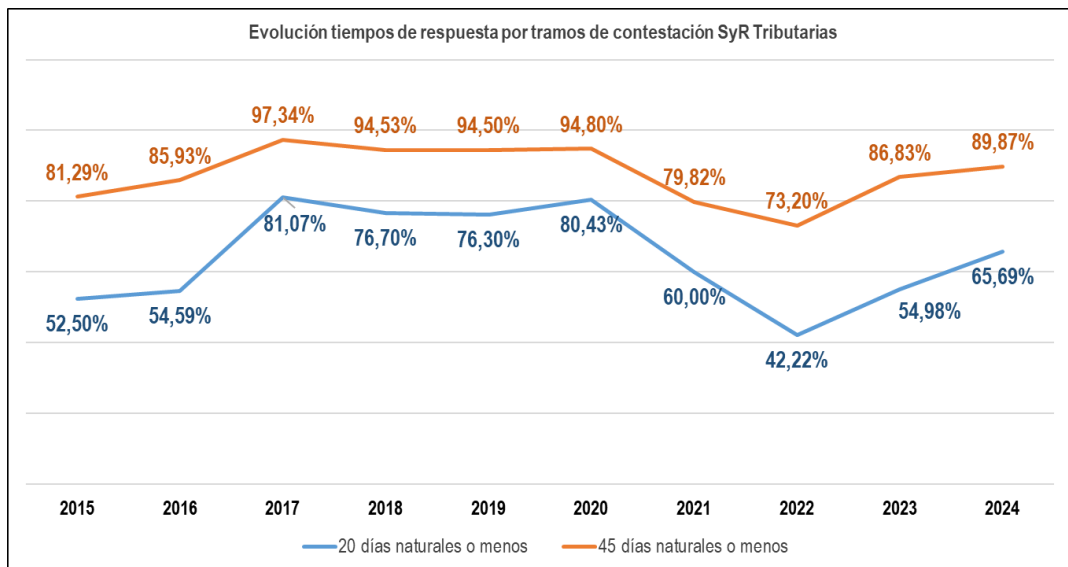
12.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

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 2024, el tiempo medio de respuesta fue de 17,63 días, lo que supone romper la tendencia creciente experimentada durante los últimos tres años, con un descenso de 8 días.

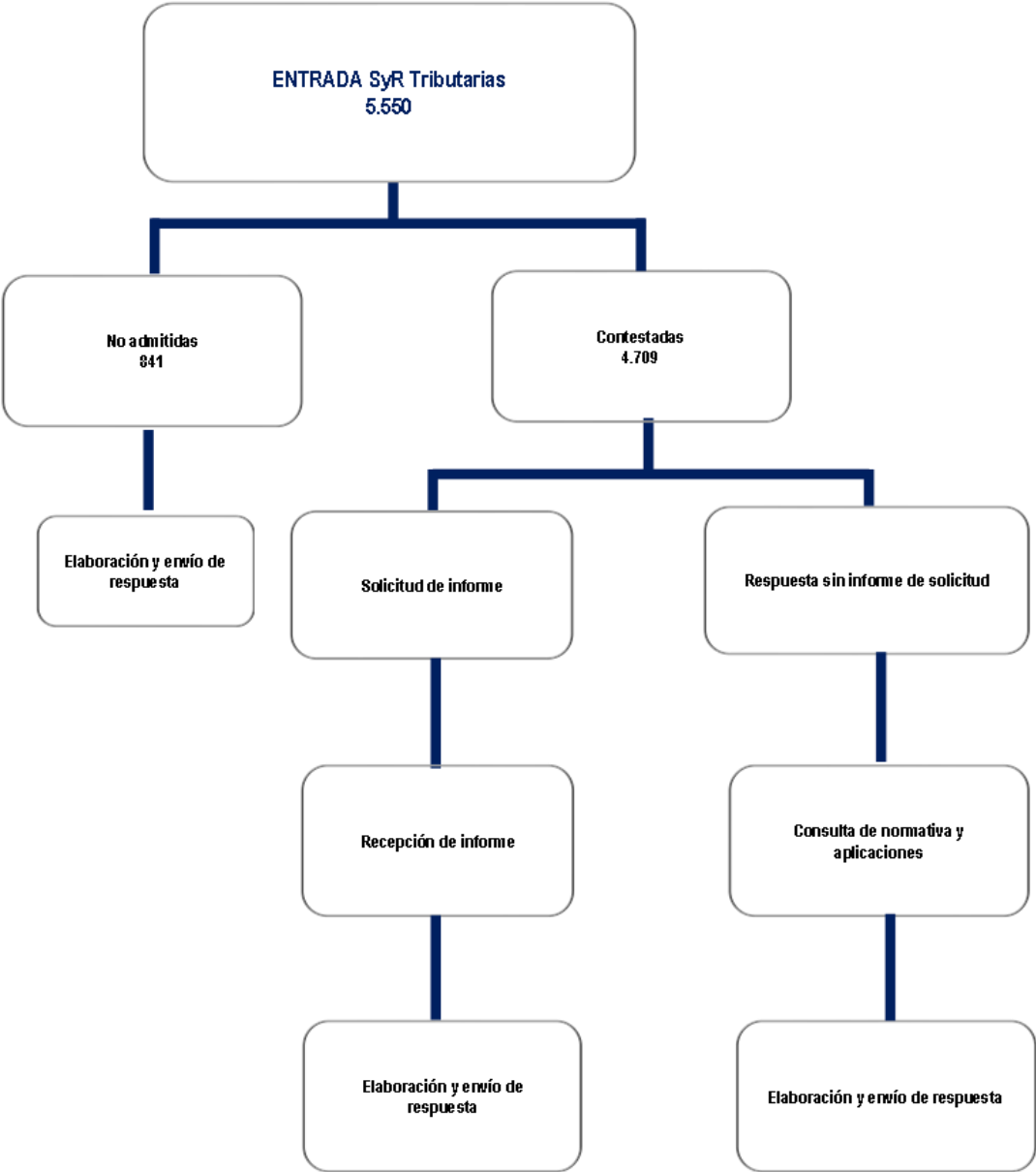
²⁴ En este porcentaje se incluyen las contestaciones de no admitidas.



En el análisis por tramos de días naturales nos indica que en el año 2024 se ha producido una significativa mejora en los tiempos de respuesta, ya que el 66% de las solicitudes recibieron respuesta en 20 días o menos y el 90% en 45 días o menos. Estos datos comparados con el año 2023 suponen un incremento del 11% y del 3%, respectivamente.



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 2024. 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, como ya ocurriera el año anterior, un descenso en el uso del servicio de sugerencias y reclamaciones por parte de la ciudadanía. En términos de entrada inicial, y si incluimos tanto SyR Generales como SyR Tributarias, el retroceso fue de un **10%**, al pasar de **67.922** SyR en 2023 a **60.925** en 2024. En términos de entrada neta (es decir, SyR Generales -exclusivamente- tramitadas por las diferentes unidades gestoras dentro del Sistema) la merma es menor, un **5%** (**47.110** SyR en 2024 frente a las **49.421** de 2023), pero mantiene la tendencia decreciente de los últimos años.

Estos datos pueden entenderse como una disminución del descontento ciudadano o, dicho de otro modo, como un incremento en la aprobación de los servicios públicos municipales y, consecuentemente, pueden tomarse como un indicador agregado de mejora en la gestión. El descenso en el uso de una herramienta habilitada para encauzar la disconformidad ciudadana con los servicios públicos tiene, inevitablemente, esa primera lectura en positivo.

Los datos de 2024 parecen reforzar esa primera idea, pues si se comparan por separado las entradas iniciales, es decir, la presentación por la ciudadanía de sugerencias, de reclamaciones y de felicitaciones (las tres modalidades de solicitud de SyR Generales que se atienden en el Sistema), encontramos que las reclamaciones (que fueron las solicitudes más numerosas en 2024, con 46.583 entradas -lo que supone un 84% del total de SyR del pasado año-) disminuyeron en un 10% en relación a las recibidas en 2023 (51.809 reclamaciones) y las sugerencias (que fueron el 12% del total de SyR recibidas en 2024, con 6.404 entradas) descendieron un 9% respecto al año anterior (7.069 sugerencias en 2023), mientras que las felicitaciones (2.388, que conforman el restante 4% del total de SyR de 2024) aumentaron casi un 21% respecto a 2023 (1.979 felicitaciones).

No obstante, conviene recordar que la información que aporta esta fuente es compleja y muy extensa y no siempre puede tratarse de manera homogénea. Para empezar, no todas las unidades municipales responsables de la tramitación de las SyR las gestionan de la misma manera. Por otro lado, la demanda ciudadana del servicio es muy sensible a circunstancias coyunturales e incidencias esporádicas, no necesariamente vinculadas con la gestión municipal, que pueden disparar el número de solicitudes en momentos concretos. Todo ello obliga a tomar con cierta cautela las comparaciones de los datos con los de años anteriores.

Hechas estas advertencias iniciales, lo cierto es que los datos de 2024 muestran un nuevo retroceso general en el número de reclamaciones referidas a ámbitos de gestión municipal de gran relevancia, como Atención a la Ciudadanía o Medio Ambiente. Por el contrario, Cultura, Deporte, Servicios Sociales y Cohesión o Urbanismo recibieron más escritos que el año anterior, lo que puede interpretarse como un incremento del descontento ciudadano con estos servicios. En

Cultura y Deporte, el aumento de las SyR en 2024 confirma la tendencia ya registrada el año anterior, probablemente relacionada con una mayor actividad municipal en ambos campos y el paralelo incremento en la demanda de estos servicios por parte de la ciudadanía. En el caso de Servicios Sociales y Cohesión, el aumento del número de SyR y por ende del descontento ciudadano está claramente ligado a la huelga, a finales de año, de las trabajadoras que prestan el Servicio de Ayuda a Domicilio.

A) - SyR GENERALES

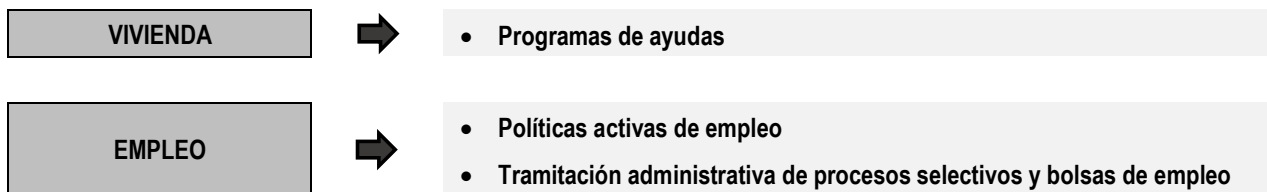
El análisis de la SyR generales se estructura en torno a las siguientes 14 áreas de actividad:

- 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	➡	• Valoraciones políticas y gestión del equipo de gobierno
RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	➡	• Servicios de atención a la ciudadanía • Participación ciudadana • Administración electrónica • Transparencia
CULTURA	➡	• Actividades culturales • Bibliotecas • Otras infraestructuras culturales
DEPORTE		• Deporte
EDUCACIÓN Y JUVENTUD	➡	• 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		• Atención Social Primaria

COHESIÓN SOCIAL	➡	• Servicios Sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección • Emergencia residencial • Igualdad
SALUD	➡	• Prevención y promoción de la salud • Salud pública • Adicciones
EMERGENCIAS	➡	• Actividades del Servicio de Bomberos • Actividades del Servicio de SAMUR-Protección Civil
SEGURIDAD		• Convivencia vecinal • Seguridad ciudadana • Seguridad vial • Atención ciudadana • Servicios especiales
MEDIO AMBIENTE	➡	• 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	➡	• Áreas recreativas • Desperfectos en la vía pública • Mobiliario urbano • Alumbrado • Señalización de calles • Obras
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	➡	• Tráfico y circulación • Aparcamientos • Movilidad ciclista • Madrid 360 y estacionamiento regulado • Ocupación de la vía pública



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	• Otros – Administración de la Ciudad
RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA	
BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Servicios de atención a la ciudadanía	• 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 • Teléfono 010
Administración electrónica	• Tramitación electrónica
Participación ciudadana	• Participación ciudadana
Transparencia	• Transparencia
CULTURA	
BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Actividades, programación y oferta cultural	• Centros Culturales de los distritos • Programas y eventos culturales • Otros - cultura
Bibliotecas	• Bibliotecas • Bibliotecas especializadas

Otras infraestructuras culturales

- Monumentos y patrimonio cultural
- Museos
- Archivo de la Villa
- Otras infraestructuras culturales

DEPORTES

BLOQUE DE ANÁLISIS

SUBMATERIAS SISTEMA SyR

Deporte

- 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

- Campamentos

Mantenimiento y recursos humanos en centros públicos escolares

- Colegios públicos
- Escuelas infantiles

Coordinación y gestión de enseñanzas artísticas

- Escuelas especializadas

Proyectos dirigidos a la juventud

- Centros juveniles

SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

BLOQUE DE ANÁLISIS

SUBMATERIAS SISTEMA SyR

Atención Social Primaria y ayudas sociales

- Atención Social Primaria

Servicios sociales dirigidos a colectivos específicos: prevención y protección

- 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

- Integración social
- Intervenciones de emergencia social

Igualdad

- Igualdad de género

SALUD

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Prevención y promoción de la salud	• Prevención y promoción de la salud
Salud pública	• Plagas • Protección animal • Salubridad • Seguridad alimentaria y calidad del agua
Adicciones	• Adicciones

EMERGENCIAS

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Actividades del servicio de Bomberos	• Bomberos
Actividades de SAMUR-Protección Civil	• SAMUR – Protección Civil

SEGURIDAD

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Convivencia vecinal	• Policía Municipal
Seguridad ciudadana	• 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	• Limpieza urbana • Jardines de Distrito y arbolado • Túneles, puentes y pasarelas • Policía Municipal
Recogida y tratamiento de residuos	• Recogida de residuos • Calidad ambiental
Agua	• Agua
	• Fauna silvestre

Arbolado y zonas verdes	• Jardines de distrito y arbolado • Jardines y arbolado no municipales • Parques y jardines singulares • Reformas en parques y jardines • Policía Municipal
Contaminación atmosférica	• Calidad ambiental
Olores	• Calidad ambiental • Agua
Calidad del aire	• 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	• Áreas recreativas
Desperfectos en la vía pública	• Aceras y calzadas • Túneles puentes y pasarelas • Anillo verde ciclista
Mobiliario urbano	• 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	• 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 en la vía pública

Aparcamientos	• Aparcamientos cerrados
Movilidad ciclista	• BiciMAD • Anillo verde ciclista • Planeamiento viario
Madrid 360 y estacionamiento regulado	• SER • Madrid 360
Ocupación de la vía pública	• 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	• 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 2025, y se ha complementado con la información obtenida directamente del cuadro de mando SyR (elaborado con la herramienta de analítica de datos Power BI) y de la lectura detallada de buena parte de las SyR recibidas durante 2024. En cada bloque de análisis se recogen los principales asuntos o circunstancias que motivaron la presentación de las SyR²⁵ 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 2024 se recibieron 824 SyR clasificadas dentro de esta área de “Administración de la ciudad”.

²⁵ 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>

Se trata de un área de actividad de baja incidencia relativa en cuanto a SyR, pues tan solo aporta el 1,75% del total de entradas tramitadas por las unidades gestoras.

En 2024 se produjo un descenso del 15% respecto al año anterior en el número de SyR. La mayor parte de estas entradas, 575, las atendió la oficina técnica del **Gabinete de Alcaldía**. Se trata de 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 cuestiones generalistas (que trascienden el ámbito competencial de un área de gobierno) o transversales (que afectan a varios órganos). Son, normalmente, temas que están directamente relacionados con actuaciones o decisiones del equipo de gobierno.

Tuvieron un peso predominante en este capítulo las reclamaciones relacionadas con la Mascletá del 18 de febrero en el entorno de Madrid Río. En su mayoría fueron escritos previos a la celebración de la actividad que señalaban su improcedencia por no ser una tradición local y, sobre todo, por suponer un posible impacto negativo en el medio ambiente y el entorno.

Por otra parte, también se recibieron, como es costumbre, reclamaciones por la celebración de otros eventos (fiestas del Orgullo o festival Mad Cool, entre otros), si bien estos registraron un descenso respecto a años anteriores.

En la parte positiva, procede mencionar las felicitaciones recibidas por la revocación de las autorizaciones a empresas de alquiler de patinetes eléctricos.

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

Se trata de la cuarta área de actividad en importancia, en términos de entradas de SyR. En 2024 un 6,5% de las SyR tuvieron que ver con Relación con la Ciudadanía. En dos años el descontento ciudadano con estos servicios se ha reducido de manera muy significativa. En 2022 se atendieron 6.775 SyR vinculadas con esta área de actividad, en 2023 fueron 4.556 y en 2024 el número de entradas SyR quedó en 3.036; un descenso del 55% en dos años. Solo una mejora consistente en el servicio prestado puede explicar este descenso en las demandas ciudadanas relativas a estas competencias municipales.

En 2024 la **Dirección General de Atención a la Ciudadanía (Línea Madrid)** tramitó 2.327 SyR, es decir, un 31% menos que las atendidas el año anterior. Los motivos más frecuentes de las reclamaciones atendidas fueron “Cita previa”, “Percepción de trato inadecuado”, “Percepción tiempo excesivo de respuesta” y “Padrón”,

La cita previa ha sido en los últimos años el principal motivo de descontento ciudadano, en un primer momento por los problemas técnicos asociados al cambio de la aplicación informática de gestión de citas y posteriormente (y una vez solventados dichas incidencias) por la implantación de la cita previa obligatoria en prácticamente toda la cartera de servicios prestados en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC), incluido el Registro, y por la dificultad para obtener cita para

poder acceder a ellos.

Conviene resaltar, no obstante, que en 2024 se registró también un notable incremento de las felicitaciones (un 42% más que 2023): el pasado año, una de cada cuatro personas que utilizó el sistema SyR en materia de atención a la ciudadanía lo hizo para agradecer el trato, la información, la atención o la ayuda recibidas.

A lo largo de 2024 la Dirección General de Atención a la Ciudadanía acometió numerosas actuaciones para solventar las incidencias y problemas detectados a través de las sugerencias y reclamaciones recibidas, incluyendo mejoras en los contenidos del Portal Institucional (www.madrid.es) y en las diferentes aplicaciones corporativas utilizadas. Paralelamente siguió trabajando para fomentar los canales telemáticos y los servicios automáticos.

La **Oficina Digital** recibió 387 SyR en 2024, un 24% menos que el año anterior y apenas una tercera parte de las que se registraron en 2022, cuando se acercaron al millar de entradas. Este relevante recorte de los escritos ciudadanos dirigidos a la Oficina Digital constata un mejor funcionamiento de la Sede Electrónica y un aprendizaje de los procesos y mecanismos de notificación electrónica, que son los asuntos que están detrás de la mayor parte de estas SyR.

Los escritos recibidos fueron relativos a la recepción de avisos previos no acompañados de la pertinente notificación posterior, peticiones para no recibir notificaciones por vía electrónica (normalmente de personas de edad avanzada) o solicitudes para recibir las notificaciones por correo electrónico. Las complicaciones con el aplicativo de Mi Carpeta también motivaron un buen número de escritos.

En la medida en que la interacción ciudadana con la Oficina Digital a través de SyR está directamente vinculada con la brecha digital, las actuaciones desde el Ayuntamiento en este ámbito han priorizado el fomento de la cultura digital entre la ciudadanía. En paralelo, se ha trabajado en ofrecer entornos online atractivos, intuitivos y fáciles de utilizar, así como en la constante actualización tanto de contenidos como de formato de la Sede Electrónica municipal.

La interacción digital con la ciudadanía no deja de crecer de forma acelerada: en 2024 ocho de cada diez entradas en el Registro del Ayuntamiento de Madrid fueron por el registro electrónico, el número de notificaciones electrónicas superó los 7 millones (un 55% más que en 2023) y el número de personas usuarias de Mi Carpeta y del registro electrónico creció un 26% respecto al año anterior. No obstante, las reclamaciones atendidas por la Oficina Digital han descendido de manera significativa, como se ha señalado más arriba, lo que pone de manifiesto tanto la eficacia de las mejoras en el servicio como la consolidación del aprendizaje ciudadano.

La **Dirección General de Transparencia y Calidad** tramitó en 2024 70 SyR, frente a las 77 que gestionó en 2023. De ellas, 4 hacían referencia a las solicitudes de acceso a la información pública (SAIP) (problemas para acceder al formulario y retraso en recibir las respuestas) y 5 al Portal de Datos Abiertos (como la falta de actualización de un conjunto de datos), de las cuales 2 eran felicitaciones. Las otras 61 SyR recibidas versaban sobre el propio Sistema SyR, en su mayoría (79%) por el formulario electrónico para la presentación de SyR colgado en la página web municipal.

A raíz de las SyR, la Dirección General de Transparencia y Calidad adoptó diversas medidas de mejora, como recordar a las unidades gestoras los expedientes (SAIP, SyR) cuyo plazo de resolución está próximo a expirar o comprobar continuamente los contenidos y controlar las

actualizaciones de los conjuntos de datos en el Portal de Datos Abiertos. También ha implantado otras nuevas, como agilizar el procedimiento de tramitación de las SAIP en la aplicación de gestión municipal SIGSA, impulsar tecnología de automatización de datos o adaptar el formulario electrónico para presentar una SyR. En este sentido, se ha aumentado el tiempo para cumplimentarlo antes de que expire la sesión, se han ampliado las opciones de clasificación, se ha implantado un contador de caracteres, se ha mejorado la interfaz y se han incluido diversos mensajes para ayudar a cumplimentarlo. Asimismo, se han solucionado muchos problemas de accesibilidad para personas con problemas visuales (aunque aún quedan algunas mejoras pendientes) y se ha solventado un problema de publicación de datos en la derivación de algunas SyR a avisos (desde SYRCI, la aplicación de gestión de las SyR, a la aplicación Avisos Madrid).

La **Dirección General de Participación Ciudadana** atendió 88 SyR a lo largo de 2024. Se trata de un área de con un peso relativo muy bajo, pero que experimentó un notable incremento respecto al año anterior (en 2023 solo recibieron 18 SyR). Las reclamaciones hacían referencia a la consulta pública previa a la modificación de la ordenanza de movilidad sostenible en materia de zona de bajas emisiones, celebrada en octubre de 2024.

3. CULTURA

A lo largo de 2024 el área de actividad Cultura registró 2.295 entradas de SyR, casi un 5% del total de los expedientes tramitados por las unidades gestoras. La cifra supone un relevante incremento respecto al año anterior. Concretamente, el número de SyR relacionados con cultura creció un 17,2% respecto a las registradas en 2023. Este notable aumento de las reclamaciones ciudadanas en este ámbito puede interpretarse como un crecimiento del descontento ciudadano, pero también cabe asociarlo a un crecimiento en la demanda y el acceso a las infraestructuras, servicios y actividades culturales ofrecidas por el Ayuntamiento de Madrid.

Los **centros culturales de los distritos** y sus actividades fueron los que generaron mayor número de SyR relativas a cultura.

En los centros culturales de los distritos destacaron las reclamaciones relativas a las clases, actividades y talleres. Llegaron sobre todo quejas por cancelaciones, así como demandas de nuevas actividades y peticiones de aumento de plazas. La tramitación electrónica y el sistema de adjudicación de plazas y las listas de espera, así como los horarios y la programación, también dieron lugar a quejas, especialmente concentradas en el comienzo del curso escolar.

También se recibieron reclamaciones por la atención y trato del personal de los centros, incluyendo a profesores y monitores. Otro motivo de descontento ciudadano con los centros culturales de los distritos fue el mantenimiento, la conservación, la climatización (excesivo calor en verano) y la limpieza de las instalaciones, así como los cierres puntuales generados por estos problemas en los edificios o por falta de personal (por retrasos en la adjudicación de los contratos a las empresas concesionarias que prestan el servicio).

Cada distrito recibió las SyR referidas a la oferta y funcionamiento de sus centros culturales y por ello en sus respectivos informes anuales han recogido diversas actuaciones reactivas para mejorar los servicios prestados, especialmente en lo relativo al equipamiento, el mobiliario y, en general, el confort de las instalaciones.

En relación con las actividades en medio abierto, la **Dirección General de Patrimonio Cultural** (actualmente denominada Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano) recibió 106 SyR, referidas, principalmente, a monumentos y patrimonio cultural y, en segundo término, a la programación cultural. Los asuntos que más preocuparon a la ciudadanía fueron el mantenimiento y conservación de monumentos y los programas de visitas culturales guiadas y gratuitas que oferta periódicamente esta dirección. En este sentido año tras año se repiten las quejas porque apenas unos minutos después de abrirse la plataforma electrónica para reservar plaza para las visitas éstas se han agotado y ya hay lista de espera. Para atender esta demanda se incrementó la oferta, tanto en términos cuantitativos (más plazas) como en términos cualitativos (nuevos programas, diversificación de contenidos), lo cual puede explicar el descenso del 17% de estas SyR respecto a 2023.

La **Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos** atendió 264 SyR en 2024, lo que supone un descenso de un 35% respecto al año anterior. La mayoría de ellos fueron relativas a las Bibliotecas Públicas Municipales.

Es especialmente destacable el hecho de que se produzca un relevante descenso en la contestación ciudadana al servicio de bibliotecas y museos precisamente en un ejercicio en el que la actividad creció de manera significativa (980.233 visitantes en los museos municipales, un 10% más que en 2023 y 2.060.430 en las bibliotecas, un 8% más que en 2023).

Los motivos de los escritos recibidos fueron similares a los de años anteriores. El descontento ciudadano se concentra en dos ámbitos: el estado de los inmuebles e instalaciones que albergan las bibliotecas (climatización, accesibilidad, ascensores, estado de conservación, limpieza, ruido ambiental...) y sus cierres por motivos diversos (que en su mayoría no son programados y frecuentemente generan quejas por la falta de información). En este sentido son periódicas las reclamaciones cuando el cierre del Parque de El Retiro, motivado por inclemencias meteorológicas, obliga a su vez a cerrar la Biblioteca Eugenio Trías (ubicada en la antigua Casa de Fieras del emblemático parque madrileño). Las salas de estudio (capacidad, horarios en época de exámenes, ruido...) fueron también un asunto recurrente. Por su parte, las actividades y los talleres recibieron el doble de felicitaciones que reclamaciones, mientras que la atención recibida por parte del personal bibliotecario generó prácticamente el mismo número de felicitaciones que de sugerencias y de reclamaciones.

4. DEPORTES

Deportes es la tercera área de actividad en importancia en términos de SyR. Con 7.780 entradas en 2024, supuso un 16,5% del total de entradas tramitadas por las unidades gestoras en el ejercicio. La Dirección General de Deporte atendió 741 entradas en el sistema SyR, apenas un 9,5% del total de SyR referidos a deporte. El 90% restante fue para los **Distritos**, que gestionan la mayoría de los **centros deportivos municipales** (tanto polideportivos -CDM- como instalaciones deportivas básicas -IDB-). Los distritos que más SyR recibieron fueron Fuencarral-El Pardo, Arganzuela, Retiro y Vicálvaro.

Es importante señalar el incremento en las entradas de esta área de actividad. En 2024 se atendieron un 13% más de escritos sobre Deportes que en 2023. La submateria “instalaciones deportivas municipales” es, de todas las submaterias en que se estructura el sistema SyR, la que más entradas registró en el ejercicio. De ello cabe concluir un evidente y creciente descontento

ciudadano con el estado en el que se encuentran estas instalaciones y con los servicios que prestan.

A este respecto hay que tener en cuenta también un componente sociocultural. Y es que, aunque los servicios deportivos que presta el Ayuntamiento de Madrid son muy buenos (además de numerosos y variados) y se busca la excelencia, las personas usuarias son en general un público exigente con estos servicios. No obstante, es obvio que existe un descontento, sostenido y recurrente entre la población usuaria con el estado en el que se encuentran las instalaciones deportivas municipales y con las prestaciones de la plantilla de estos centros.

Destacaron, por su frecuencia, los escritos relativos a las **deficiencias de mantenimiento de las instalaciones** (singularmente los problemas de climatización y de iluminación), la falta de equipamiento y también los problemas de accesibilidad. Fueron también motivo frecuente de reclamación los cierres temporales de ciertas instalaciones (por obras, averías o por falta de personal esencial para su funcionamiento) y, vinculadas con estos episodios, las quejas por lo imprevisto y la ausencia de comunicación previa de los cierres.

La conclusión es que los **contratos de mantenimiento** resultan en general insuficientes para que las distintas instalaciones deportivas municipales (y muy especialmente las instalaciones deportivas básicas al aire libre), que tienen un uso muy intensivo, estén en todo momento en las condiciones deseables. Es evidente que mejorar estos contratos supondría un aumento del gasto en estos servicios que el Ayuntamiento tiene que valorar.

En paralelo, se registró un creciente descontento con la organización de las clases y actividades, (escasez de plazas, listas de espera, horarios, cancelaciones...) y con la insuficiencia de profesores, monitores y socorristas, así como con los cambios frecuentes de muchos de ellos. También se registró cierta disconformidad con el desempeño y el trato de algunos de estos profesionales.

Los problemas relativos al **personal adscrito a las instalaciones deportivas** (sobre todo la falta de personal suficiente) han sido siempre una constante en las SyR sobre deporte. Pero este problema se ha incrementado en los últimos meses, debido al proceso de estabilización de los técnicos deportivos municipales, iniciado en el último trimestre de 2024. Esto tuvo un efecto directo en la entrada de SyR, aumentando las quejas referidas a la falta puntual o prolongada en el tiempo de monitores y socorristas y a la cancelación y pérdida de calidad de clases o actividades, por los movimientos de plantilla como consecuencia del citado proceso de estabilización.

También son numerosas y recurrentes las quejas dirigidas a los **centros deportivos municipales de gestión indirecta**: listas de espera que se prolongan incluso durante años y que no son públicas; la no aplicación en estos centros de las bonificaciones establecidas por el Ayuntamiento para determinados colectivos (singularmente los mayores de 65 años), que las empresas concesionarias justifican con la existencia de un "cupó". Sería recomendable que los nuevos pliegos de prescripciones técnicas vayan incorporando detalles y cláusulas para evitar este tipo de situaciones e indicadores que permitan realizar un adecuado control de su cumplimiento.

La **aplicación web** también motivó un buen número de escritos, reclamando fallos en el sistema o la dificultad para realizar reservas. En el mes de octubre de 2024 se renovó la aplicación y ello provocó un incremento coyuntural de las reclamaciones ciudadanas (debido al periodo de aprendizaje). Pese a ello, las reclamaciones por este motivo han descendido sustancialmente respecto a años anteriores, cuando las incidencias técnicas de la aplicación de reservas de

instalaciones y clases deportivas (y la obligatoriedad de usarla para poder hacer dichas reservas -lo que implica registrarse y tener cierta destreza electrónica-) generaron numerosas quejas. Ahora la aplicación ha mejorado y quienes la usan se han habituado a utilizarla, lo que ha redundado en la reducción del número de reclamaciones por este motivo.

Entre los escritos atendidos por la **Dirección General de Deporte** destacaron los relacionados con los *Cubo Gym* que son de su competencia (cambios de ubicación, cese temporal del servicio por vencimiento del contrato, solicitudes de ampliación de horarios y del material disponible...) y con las piscinas de verano, sobre todo por el mantenimiento a lo largo de los años del sistema de turnos para usarlas que se estableció a raíz de la pandemia por coronavirus. No obstante, las entradas relativas a estas instalaciones disminuyeron considerablemente respecto a años anteriores.

Tanto la Dirección General de Deporte como los Distritos fueron, paulatinamente y en la medida de sus recursos y posibilidades, dando respuesta a todos estas incidencias y asuntos cuya afectación ciudadana se puede detectar en tiempo real gracias al servicio SyR.

5. EDUCACIÓN Y JUVENTUD

El área de actividad Educación y Juventud generó 735 entradas SyR en 2024. Se trata de un área de escaso peso relativo, pues supone apenas un 1,6% del total de entradas atendidas por las unidades gestoras el pasado año.

De estas 735 SyR, más de la mitad (403) versaron sobre **colegios públicos**. Esto se explica porque el Ayuntamiento, por convenio con la Comunidad de Madrid (que es la administración que tiene las competencias en educación), se hace cargo del mantenimiento de las instalaciones de los colegios públicos y además les proporciona el servicio de un POSI (bedel). Estas SyR las tramitan los **Distritos**. Es muy habitual que las Asociaciones de Madres, Padres y Familiares de Alumnos, ante un problema de las instalaciones, promueva la presentación de SyR, por lo que con cierta frecuencia se recibe puntualmente un número elevado de quejas por un mismo motivo en un determinado colegio. Respecto a esto, hay muchos casos que requieren obras mayores y de una envergadura y características que no parece que puedan conceptuarse como mero mantenimiento, sino más bien como reformas estructurales. Pese a ello, los padres exigen su realización al Ayuntamiento. Aunque esta cuestión excede, lógicamente, el ámbito de las SyR, gracias a estas reclamaciones el Ayuntamiento podría seguir tratando esta problemática, al nivel correspondiente, con la Comunidad de Madrid.

La **Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado**, por su parte, gestionó 193 solicitudes. Una tercera parte de ellas se referían a las **escuelas infantiles**, reclamando principalmente por los procesos de admisión (disconformidad con baremaciones, plazos o listados), las becas para asistir a escuelas privadas o las bajas y falta de personal en determinados centros. Los **campamentos** fueron el motivo de otra tercera parte de las SyR atendidas por esta Dirección General. La mayoría fueron peticiones de ampliación de la oferta de plazas para este servicio, aunque también se registraron un buen número de felicitaciones, un 9% del total de la submateria.

6. SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN SOCIAL

Las SyR tramitadas dentro del área de actividad Servicios Sociales y Cohesión Social fueron 3.496 en 2024. Significaron el 7,4% del total de las tramitadas en el Sistema SyR en el ejercicio y experimentaron un notable incremento respecto al año anterior, concretamente de un 11%. Esta subida en el descontento ciudadano se concentra en el tramo final del ejercicio 2024 y está claramente ligado al conflicto laboral de los trabajadores que prestan el Servicio de Ayuda a Domicilio con sus empresas (contratistas de este servicio municipal), que desembocó en una huelga inicialmente convocada para días sueltos de diciembre de 2024 y que se prolongó en 2025, convirtiéndose en indefinida desde el 7 de enero hasta marzo.

El ámbito de actuación del Ayuntamiento de Madrid en el área de servicios sociales es complejo debido a la diversidad de situaciones y problemas a resolver en un entorno tan extenso y dispar. A ello hay que añadir la complejidad de la gestión descentralizada por parte de los distritos, que intervienen en la prestación de determinados servicios, aunque las funciones centrales recaigan sobre el Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

La **Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad** atendió apenas 39 SyR en 2024, lo que supone 22 SyR menos (un 36%) que el año anterior. La mayoría de estas SyR estaban relacionadas con el SAMUR Social (calidad de la atención recibida y demanda de recursos adicionales, principalmente) y con la coordinación de la gestión administrativa de las prestaciones de la atención social primaria.

Fueron los **distritos** los que recibieron el grueso de las 750 SyR tramitadas en 2024 sobre atención social primaria porque la tramitación de ayudas y la orientación y asesoría a las personas se realiza en sus centros de servicios sociales. La mayor parte se centraba en la falta de atención telefónica y de citas y en las listas de espera para recibir el servicio, lo que refleja la persistencia del desajuste entre la capacidad de respuesta de estos servicios y la demanda ciudadana. A esto hay que añadir el previsible aumento de la demanda de estos servicios debido al progresivo envejecimiento de la población madrileña y de otras circunstancias sociales y económicas.

La **Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada** atendió 1.315 SyR en 2024, un 32% más de las que recibió el año anterior (994). Este fuerte incremento en el descontento ciudadano fue el resultado, como ya hemos comentado, de la convocatoria de huelga del personal de las empresas adjudicatarias de los contratos del Servicio de Ayuda a Domicilio en el último mes del año (huelga que se prolongaría, ya con carácter indefinido, hasta marzo de 2025). La ciudadanía (las personas usuarias o sus familiares, dado que muchas de estas personas son totalmente dependientes) se quejaban por haber dejado de recibir un servicio que en la mayor parte de los casos es literalmente vital para ellas, en su mayoría ancianos o grandes discapacitados. También se registraron numerosas quejas por incumplimiento de horarios y cambios en los profesionales que prestan el servicio, por el trato del personal y por la falta de respuestas y mal funcionamiento de las empresas concesionarias.

El servicio de teleasistencia también fue objeto de SyR (un total de 138 en 2024), con quejas sobre el funcionamiento y las empresas que lo prestan, aunque el peso de estas solicitudes es muy pequeño (138 reclamaciones suponen apenas el 0,1% del total de personas beneficiarias de este servicio, que en 2024 fueron 150.795).

Otros servicios, como la comida a domicilio, los centros de día o la fisioterapia preventiva recibieron cada uno varias decenas de escritos a lo largo del año, pero la ratio de estas reclamaciones fue de escasa relevancia. También fueron pocas la quejas por la propia atención administrativa del

Ayuntamiento a la dependencia (solicitudes de dependencia o de revisión del PIA -Programa Individual de Atención-).

La **Dirección General de Familia e Infancia** recibió 131 SyR en 2024. Más de la mitad, 67, tuvieron que ver con la finalización del contrato del Servicio de Apoyo a la Crianza “Casa Grande” para su integración en los servicios prestados en los Centros de Apoyo a las Familias (CAF), por considerarlo un servicio de similar naturaleza. El periodo de cambio y ajuste conllevó los típicos problemas y disfuncionalidades temporales, ya subsanados, pero que generaron cierto descontento en las familias usuarias del servicio durante un tiempo.

Las restantes reclamaciones estuvieron relacionadas con múltiples asuntos propios de las complicadas competencias de esta unidad gestora y de los servicios que presta, como el Servicio de Conciliación y Apoyo a Familias con Menores (SERCAF-Menores), los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) o los Centros de Apoyo a las Familias (CAF). Al tratarse generalmente de servicios de mediación en situaciones familiares difíciles, los orígenes de las reclamaciones son diversos, pero en cualquier caso la ratio de SyR recibidas sobre las actuaciones realizadas se encuentra muy por debajo del 0,5%.

La **Dirección General de Inclusión Social** (actualmente denominada Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo) atendió 245 SyR, lo que supone una reducción de casi el 57% respecto a las recibidas el año anterior. Ocho de cada diez de estos escritos se referían a la presencia de personas pernoctando en la calle y otro 9% de las SyR atendidas por esta unidad señalaban la existencia de posibles asentamientos. Mayoritariamente eran quejas por su impacto en el entorno y en algunos casos manifestaban preocupación por su integración social.

El notable descenso en las SyR atendidas por esta unidad gestora en 2024 se explica por un cambio metodológico en la atención a las personas en situación de calle. Esta situación suele dar lugar a la activación del Protocolo de Personas sin Hogar (PSH), que supone la intervención coordinada de varias unidades municipales (el SAMUR Social, los servicios sociales del Distrito, la Dirección General de Servicios de Limpiezas y Residuos y la Policía Municipal) para ofrecer recursos (de aceptación voluntaria) a estas personas y paralelamente reducir la alarma social de los vecinos por su impacto negativo en el entorno (problemas de suciedad y de inseguridad). Hasta comienzos del año pasado todas las reclamaciones vinculadas con estas situaciones se asignaban a la Dirección General de Inclusión Social y era esta unidad quién activaba el protocolo con el resto de las unidades municipales concernidas. Pero, puesto que en la práctica eran los distritos los que primero conocían la situación de pernoctación frecuente de personas sin hogar en una determinada zona, se decidió que fueran los distritos los que activaran el protocolo y coordinaran las actuaciones. Por tanto, desde 2024 las SyR sobre personas sin hogar se asignan a los distritos y solo se asignan a la Dirección General de Inclusión Social las entradas relacionadas con la política general de inclusión y las quejas y sugerencias de las propias personas que usan sus albergues y centros de atención y acogida.

La **Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género** atendió 33 SyR en 2024. Su casuística fue muy variada: desde la suspensión de un taller en un Espacio de Igualdad hasta quejas por la atención recibida en centros de la red municipal de atención integral a mujeres víctimas de la violencia de género en el ámbito de la pareja o expareja.

7. SALUD

Madrid Salud recibió 825 solicitudes en 2024. Una tercera parte de ellas (concretamente 279) eran en realidad avisos sobre plagas y vectores (cucarachas y ratas), por lo que fueron derivadas al sistema de avisos habilitado para tal fin (Avisos Madrid). El resto de las solicitudes (546, cantidad que supone un leve incremento del 4% respecto al año anterior) fueron tramitadas en el sistema SyR. De ellas, 212 se inadmitieron, dentro del propio sistema, por ser asuntos que cuentan con sus propios canales de tramitación, a los que fueron derivados los escritos (comunicaciones de incidencias o solicitudes de intervención por palomas, colonias felinas, insalubridad, consumo de drogas en vía pública...). Por todo ello, la unidad gestora Madrid Salud atendió el pasado año 334 solicitudes que realmente tenían la naturaleza de queja, sugerencia o felicitación.

Lo primero que cabe destacar es que de las 546 tramitadas como SYR un 26% fueron felicitaciones (140), un porcentaje muy alto y poco habitual entre las unidades gestoras de SyR.

En cuanto a los principales temas objeto de las SyR, 199 solicitudes estaban relacionados con **prevención y promoción de la salud**. De ellas, más de la mitad fueron felicitaciones, la mayoría para el Centro de Salud Internacional, mientras que las reclamaciones estuvieron motivadas por cuestiones diversas, entre las que destaca la dificultad para concertar cita.

También se atendieron 170 SyR relativas a **plagas** (por la persistente presencia de ratas o cucarachas) y 103 sobre **protección animal** (fundamentalmente por la adopción y recogida de animales y por la gestión de las colonias felinas).

Finalmente, en relación con las **adicciones**, Madrid Salud cuenta con una red de siete CAD (Centros de Atención a las Adicciones) que el pasado año recibió 23 SyR, referidas, principalmente, a la escasez de recursos humanos en los centros y sus consecuencias sobre la disponibilidad de citas y la capacidad para atender llamadas telefónicas y, por tanto, para poder contactar con los centros.

Son números semejantes a los del año anterior, que reflejan una escasa incidencia de los problemas señalados y muestran la capacidad de Madrid Salud para darles respuesta.

8. EMERGENCIAS

En 2024 se atendieron 399 expedientes SyR dentro del área de actividad “Emergencias”, lo que supone el 0,8% del total de las tramitadas por las unidades gestoras.

En 2024 la **Dirección General de Bomberos** atendió 41 SyR, de las que 7 fueron felicitaciones. El resto tuvieron motivos muy diversos, pero destacan las que en realidad pedían información sobre la seguridad y la prevención. Tan solo hubo 6 SyR que fueran propiamente reclamaciones por el servicio, la mitad de las cuales se quejaban del ruido producido por las sirenas de los camiones de bomberos.

Por su parte, la **Dirección General de SAMUR-Protección Civil** atendió 358 SyR. El 91% de ellas (326) fueron felicitaciones. Es habitual que la interacción ciudadana con este servicio a través de SyR sea principalmente en forma de felicitaciones, lo que constata el aprecio y la alta valoración que le tiene la ciudadanía. Las 27 reclamaciones respondieron a motivos diversos, siendo el más habitual la queja por la atención recibida. Para mejorar el servicio se mantuvo la práctica de

compartir con los equipos intervinientes estos escritos no satisfactorios, si bien en la mayor parte de los casos, y tras la revisión de la actuación que siempre se realiza al recibir una queja o reclamación, se concluyó que el proceder de los equipos de asistencia había sido correcto.

9. SEGURIDAD

En 2024 la **Dirección General de Policía Municipal** atendió 900 expedientes SyR, lo que supone una disminución de un 9% respecto a 2023. De los bloques de análisis que incluye el área de actividad “Seguridad” los que más SyR recibieron fueron: atención ciudadana, convivencia vecinal y seguridad vial.

En lo relativo a **atención ciudadana** (teléfono 092, OAC, patrullas...) las reclamaciones recibidas (162) se refirieron principalmente a la disconformidad con la actuación o el trato de los agentes. Precisamente es este último (el desacuerdo con la actuación presencial) el principal motivo del conjunto de las SyR recibidas en 2024 por esta unidad, alcanzando un total de 100 reclamaciones.

Por su parte, las SyR relativas a la **convivencia vecinal** (molestias ocasionadas entre vecinos), fueron 113, con una casuística muy diversa: perros sueltos o sin bozal, molestias de convivencia, ruidos en domicilios y en locales de ocio...

Por último, 109 SyR hacían referencia a la **seguridad vial**, siendo los motivos principales las infracciones, los atascos y los estacionamientos indebidos.

La Dirección General de Policía entiende el sistema de Sugerencias y Reclamaciones como un canal de participación de la ciudadanía válido para detectar tanto ámbitos de mejora en el servicio como factores que dificultan su normal funcionamiento. La escucha de la ciudadanía mediante la gestión de cada uno de los expedientes SyR tramitados permite implementar acciones en los marcos estratégico, táctico y operativo. Por ello, en 2024 se realizaron esfuerzos de comunicación internos para incrementar la relevancia y visibilidad del sistema SyR dentro del Cuerpo.

En este sentido cabe destacar el diseño, por iniciativa de la Dirección General de Policía Municipal y en colaboración con el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, de unas páginas específicas dentro del cuadro de mando de SYR generales sobre la gestión de las sugerencias y reclamaciones recibidas por la Policía. Estas páginas se han puesto a disposición de las comisarías distribuidas por la ciudad. Asimismo, los comisarios y el Jefe Superior del Cuerpo de Policía reciben periódicamente un mensaje automático con los principales datos de gestión de las SyR, lo que les permite conocer tanto el nivel de eficiencia en la tramitación como la tipología de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de cada comisaría.

10. MEDIO AMBIENTE

El área de actividad “Medio Ambiente” es el de mayor relevancia en términos de número de sugerencias y reclamaciones. En 2024 acumuló 13.841 expedientes, más del 29% de los tramitados por todas las unidades gestoras. No obstante, la cifra supuso un descenso relevante, de un 10,5%, respecto del número de expedientes recibidos en 2023.

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 Tecnológico de Valdemingómez.

Conviene señalar, antes de entrar en el análisis por bloques de las SyR atendidas, que además de las habituales y frecuentes reclamaciones por las deficiencias en la limpieza de las calles o en la recogida de residuos, se observa una creciente demanda ciudadana de actuaciones preventivas (vigilancia e inspección o campañas de concienciación y educación ciudadana).

La **Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos**, la unidad gestora con mayor actividad en términos de SyR de toda la estructura municipal, como corresponde con la relevancia de sus competencias, atendió 8.146 expedientes SyR en 2024. No obstante, experimentó un significativo descenso en el número de SyR recibidas, que fue un 10% menos que en 2023. Este descenso en las demandas ciudadanas relacionadas con los servicios de limpieza y los residuos probablemente tenga relación con las mejoras en la prestación de los servicios, logradas, por un lado, con la consolidación de los nuevos contratos y, por otro, con las labores de inspección y control que se vienen llevando a cabo.

En 2024 se alcanzó la plena ejecución de los nuevos contratos de limpieza viaria, del contrato interbloques y del Servicio de Limpieza Urgente (SELUR), lo que supuso una mejora objetiva en las condiciones de limpieza de la ciudad. Las SyR recibidas dentro de la submateria **limpieza urbana**, 3.273 a lo largo del año 2024, suponen un descenso de casi el 15% respecto al año anterior, 2023, cuando alcanzaron las 3.834 solicitudes.

Las reclamaciones más numerosas se centran en las deficiencias en la limpieza en general de la vía pública, incluyendo las relativas a excrementos caninos, seguidas por el proceder de las empresas prestadoras del servicio. En este sentido, se repitieron las quejas por las molestias ocasionadas tanto por la maquinaria y los vehículos (ruidos, polvo, salpicaduras, velocidad excesiva...) como por el trato del personal y la ejecución de sus tareas. Teniendo en cuenta que las actuaciones de limpieza a lo largo del año rondaron las 600.000, la ratio de este tipo de reclamaciones ronda el 0,5%.

Otros asuntos que motivaron descontento ciudadano fueron la limpieza alrededor de los contenedores de basura, el proceder de los servicios de inspección, la vigilancia de la ordenanza y las sanciones, la recogida de muebles (122 SyR, frente a cerca de 12.000 toneladas de muebles recogidos), la eliminación deficiente o no eliminación de pintadas (119 SyR, frente a más de 56.000 servicios de eliminación de pintadas en el año) y el no vaciado o mal estado de las papeleras (104 SyR).

El descenso general en la entrada de SyR relativas a la limpieza de los espacios públicos abiertos probablemente tenga relación con determinadas acciones llevadas a cabo en 2024. Se realizaron acciones formativas dirigidas al personal implicado en los diferentes contratos de limpieza para garantizar su correcto desarrollo y el cumplimiento de los términos establecidos y se hizo hincapié en el seguimiento y control de los contratos por el personal de inspección municipal. En paralelo, y en la búsqueda de herramientas y mecanismos eficientes para alcanzar los estándares de calidad pretendidos en la prestación del servicio, se incorporaron los cuadros de mando de SyR como fuente de información valiosa para la evaluación del servicio en tiempo real.

La submateria **recogida de residuos** motivó 4.187 expedientes SyR en 2024, lo que supuso un descenso del 8% respecto a las recibidas en 2023 por esta misma submateria (4.564). Tres de cada diez fueron solicitudes de cambio de ubicación de alguno de los 46.000 contenedores situados de forma permanente en la vía pública (plástico, metal y brik, papel-cartón, vidrio), pues este tema es motivo frecuente de descontento o disconformidad ciudadana. Otros asuntos asociados a estos contenedores (su reposición, reparación o adecuada limpieza y mantenimiento) fueron también motivo de numerosos escritos.

Fueron frecuentes también las reclamaciones por la inadecuada prestación del servicio de recogida de basuras (frecuencia, horarios inoportunos, ruido de los vehículos, daños a coches aparcados), así como las demandas de inspección y de sanciones por el incumplimiento de la Ordenanza. También generan descontento ciudadano la falta de profesionalidad y las incidencias causadas por el personal de las empresas concesionarias, destacando las quejas porque, tras vaciarlos, los operarios no retornan los cubos a su origen, dejándolos lejos de las comunidades a las que pertenecen.

De cualquier forma, frente a la dimensión del servicio, con 450 equipos desplegados por toda la ciudad para vaciar más de 315.000 recipientes y transportar más de 3.000 toneladas de residuos y con unos 450 servicios de recogida diarios (lo que supone más de 163.000 anuales), las reclamaciones recibidas reflejan una incidencia muy contenida.

En 2024 la **Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes** atendió un total de 5.633 expedientes SyR. De ellos, 5.381 (el 96% del total) tenían por objeto asuntos relativos a **zonas verdes**. Destacan las SyR relacionadas con la limpieza, poda, desbroce, riego, tala y mantenimiento general, que ponen de manifiesto el interés de la ciudadanía por el estado y conservación de las zonas verdes de la ciudad. También hay numerosas solicitudes de nuevas plantaciones y peticiones de recogida de hojas. Las demandas de reformas y nuevas instalaciones, los daños provocados por raíces, la existencia de alcorques vacíos y la fauna silvestre (particularmente las cotorras), son también asuntos recurrentes.

El avance, a lo largo de 2024, en la plena ejecución de los contratos de parques y jardines y del SERVER, para el control y seguimiento del arbolado de la ciudad, ha mejorado notablemente la calidad del servicio de arbolado y zonas verdes, anticipando y dando una respuesta más ágil a las inquietudes y demandas ciudadanas en este campo.

Por otro lado, en 2024 se recibió un total de 273 expedientes SyR relacionados con la submateria **agua**, un 34% menos que el año anterior. Cerca de la mitad de estos escritos (tramitados prácticamente en su totalidad por la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes) tuvieron que ver con las fuentes de agua potable en la vía pública (reclamaciones por su cierre en invierno o la demanda de instalación de nuevas fuentes). El siguiente motivo fue la red de alcantarillado (atascos y obstrucciones, ruidos provenientes de las tapas de registro, ausencia de

tapas o rejillas en la vía pública).

La **Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental** tramitó el pasado año un total de 303 expedientes SyR relacionados con el **ruido**, un 32% menos de los que se recibieron en 2023. Habida cuenta de las molestias acústicas generadas por la celebración de macroconciertos en espacios como IFEMA o el Estadio Santiago Bernabéu, que han llegado a concitar incluso una importante movilización ciudadana, este descenso en el número de SyR sobre ruido no parece deberse a que el ruido haya dejado de percibirse como un problema en la ciudad de Madrid. Seguramente la causa de este descenso sea que, para comunicar este tipo de ruidos y también las molestias ruidosas producidas por negocios (singularmente de hostelería), se ha incentivado la presentación de denuncias con la publicación en la página web de un buzón específico para ello. En estos casos sin duda, las denuncias resultan más efectivas que las meras reclamaciones, porque exigen mayores datos, sí tienen la consideración de procedimientos administrativos y dan lugar siempre a la apertura de un expediente con las consiguientes actuaciones.

La mayoría de las SYR recibidas (161) fueron reclamaciones por el ruido generado por actos y eventos en el medio ambiente exterior. Eventos concretos (muchos de ellos celebrados en la Caja Mágica o en IFEMA) concentran la mayoría de las reclamaciones: Madrid Salvaje, Kalorama, Espacio Delicias, Río Babel... Los conciertos celebrados el pasado año en el Estadio Santiago Bernabéu también tuvieron una incidencia relevante en términos de SyR. Los ruidos generados por locales y actividades, por obras y los generados por el tráfico viario fueron también motivo de queja (con un total de 91 reclamaciones). Aunque el descontento ciudadano por la submateria “ruidos” excede con creces las SyR que gestiona esta Dirección General, pues muchas de ellas llegan a la Policía Municipal, que actúa realizando mediciones, levantando actas y denunciando las situaciones que no cumplen la normativa.

Desde la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental se atienden también reclamaciones sobre la **calidad del aire**, que en 2024 fueron solo 13, lo que concuerda con la mejora sostenida que reflejan las mediciones de los últimos años.

Siguiendo con la calidad ambiental, la **Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez** recibió en 2024 tan solo 77 expedientes SyR, casi todos ellos reclamaciones por **malos olores**. En 2018, seis años antes, las SyR relacionadas con este asunto fueron 2.375. A partir de entonces se viene registrando un marcado descenso en la incidencia de este problema, medida en número de SyR recibidas, lo que constata que el problema ha remitido de manera muy significativa y que las actuaciones emprendidas, así como las detalladas explicaciones en las respuestas a las SyR, han logrado mitigar en gran medida la negativa percepción ciudadana de los olores en las zonas cercanas a Valdemingómez.

11. VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS

Las SyR clasificadas dentro del área de actividad “Vías y Espacios Públicos”, 2.386 en 2024, constituyeron el 5%²⁶ del total de las tramitadas por las unidades gestoras del sistema.

Esta área de actividad incorpora competencias del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos y

²⁶ 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.

del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad.

Bastantes de las SyR recibidas por las unidades gestoras con competencias en esta materia no son en realidad sugerencias o reclamaciones, sino avisos, puesto que ponen en evidencia una incidencia puntual que puede ser resuelta con una actuación rápida y, por tanto, no son una queja por una situación prolongada o un fallo del servicio. En ocasiones la ciudadanía, por desconocimiento, utiliza el sistema SyR para comunicar estas incidencias en la vía pública, en lugar de hacerlo a través del canal municipal específico para ello, que es el sistema Avisos Madrid (sistema en el que se tramitan todas estas incidencias). En estos casos las unidades gestoras competentes tienen la posibilidad de derivar a dicho sistema Avisos Madrid, directamente desde SYRCI, estas SyR que han recibido y que en realidad se tramitarían mejor y más rápidamente como avisos.

Concretamente las SyR de la materia “Vías y espacios públicos” se derivan a Avisos Madrid desde la Dirección General de Conservación de Vías Públicas (las relacionadas con aceras y calzadas y con alumbrado), desde la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos (las relativas a áreas recreativas y a mobiliario urbano) y desde la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental (señalización de calles y lugares).

En 2024, la **Dirección General de Conservación de Vías Públicas** recibió 2.696 SyR sobre **aceras y calzadas** (por desperfectos en la vía pública, baches en el asfalto, baldosas sueltas, levantadas o rotas...), de las que derivó a Avisos Madrid 2.164 (es decir, más del 80%) y tramitó desde el sistema SyR únicamente 532 (en su mayoría quejas por el estado general de las vías públicas en la ciudad y peticiones para su mejora, reclamaciones por los inconvenientes y molestias generados por las obras realizadas y reclamaciones por no haberse atendido debidamente incidencias derivadas a Avisos Madrid). Esta proporción de solicitudes derivadas a Avisos Madrid resulta llamativa en relación con la que se realizaba hace unos años y con la que realizan otras unidades.

En relación con las **áreas recreativas** se recibieron 361 escritos, mayoritariamente para solicitar nuevas instalaciones (áreas infantiles, de mayores, zonas caninas y circuitos deportivos) y un mejor cuidado y mantenimiento de las ya existentes.

El **mobiliario urbano** suscitó 772 SyR referidas mayoritariamente a demandar nuevas instalaciones, especialmente bolardos (para evitar la ocupación del espacio público por automóviles) y bancos. En este sentido algunas SyR piden que se pongan más bancos, para permitir el descanso sobre todo de las personas mayores, y otras solicita su eliminación para evitar problemas de inseguridad y de botellón.

El **alumbrado** es un asunto que suele tener una incidencia, en términos de SyR, inferior a la relevancia del servicio en el correcto funcionamiento de la ciudad. El año pasado se recibieron 743 escritos, de los que 160 se tramitaron como SyR (el resto se derivaron, correctamente, a Avisos Madrid). Por otro lado, y como ya hemos visto con el tema de los bancos, genera solicitudes de sentido contradictorio, pues por un lado se recibieron peticiones de mejora (nuevos puntos de luz, ampliaciones de horario, mejoras en la iluminación de monumentos...) y por otro se recibieron solicitudes para reducir la iluminación (reclamaciones por un gasto excesivo -en aras de la sostenibilidad y el ahorro energético- y por la contaminación lumínica y quejas por deslumbramientos). La iluminación navideña replica este dicotómico sentir ciudadano en las entradas de SyR durante los meses de noviembre, diciembre y enero.

Se recibieron también 87 solicitudes relativas a la **señalización de calles y lugares**, de las que la mayoría (72) se tramitaron como SyR (por parte de la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, competente en esta materia) y que versaban sobre asuntos varios referidos a las placas con el nombre de las calles.

La Dirección General del Espacio Público, Obras e Infraestructuras atendió el pasado año 291 expedientes SyR relativos a **obras en el espacio público**, un 44% menos de las atendidas en 2023. La mayoría de estos escritos se refieren a las molestias que produce la ejecución de dichas obras. El descenso en el número de sugerencias y reclamaciones probablemente obedezca a que 2024 fue un año en el que se ejecutaron las fases finales de determinadas intervenciones relevantes en toda la ciudad que el año anterior habían generado una notable contestación ciudadana (pues los escritos relativos a obras, incluidas las quejas, suelen concentrarse en su fase inicial).

12. MOVILIDAD Y TRANSPORTE

En 2024 se atendieron 9.175 expedientes SyR del área de actividad de “Movilidad y Transportes”. La cifra supone el 19,5% del total de escritos atendidos por las unidades gestoras.

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.

En relación con el **tráfico y la circulación** se recibieron escritos referidos principalmente a los problemas asociados al elevado volumen de tráfico rodado en la ciudad de Madrid y a su regulación. Aquí encontramos las habituales quejas relacionadas con el tráfico (atascos, retenciones, contaminación, comportamientos incívicos al volante...), las demandas de medidas para incrementar la seguridad vial (limitaciones, controles, badenes, cámaras, radares...), las peticiones de peatonalización o todo lo relacionado con infracciones de circulación y estacionamiento e infracciones de bicicletas y otros vehículos de movilidad urbana (todo ello tramitado por la **Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación**), así como las reclamaciones por estacionamientos indebidos y por la habitual problemática en torno a los centros escolares en los horarios de entrada y salida (dirigidas a la **Policía Municipal**).

En 2024 se produjo un incremento de casi el 12% de las reclamaciones referidas al tráfico (384) respecto a 2023 (344), al tiempo que descendía en casi un 7% las SyR relativas a la **señalización de tráfico**, tramitadas por la **Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental**, pues se recibieron 906 frente a las 974 atendidas en 2023. En su mayoría eran peticiones de limpieza de señales o repintado de marcas viales.

La **Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación** atendió en total 3.342 SyR, un 14% más que el año anterior. Debe reseñarse que 40 de ellas están todavía activas (es decir, fuera de plazo). Los temas de las SyR recibidas en 2024 por esta unidad son el tráfico, la tramitación (sobre todo su demora) de las tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida (TEPMR), las ocupaciones estables o puntuales de la vía pública y, sobre todo, las multas.

Las SyR relativas a **multas** se redujeron casi a la mitad. En 2023 se atendieron 1.057 expedientes SyR relativos a multas y en el pasado año solo fueron 531. Es posible que este descenso se deba en parte a la mejora de la información sobre multas publicada en la web municipal (explicando que el sistema SyR no es cauce para presentar alegaciones o recursos a ningún procedimiento administrativo, tampoco a las sanciones de tráfico -pues era habitual que la ciudadanía utilizara de forma indebida el sistema SyR para presentar alegaciones a las multas recibidas-), así como al proyecto de comunicación clara aplicada a las notificaciones de multas de circulación en el que la Subdirección General de Gestión de Multas de Circulación lleva trabajando desde hace tiempo con el fin de mejorar su comprensión.

En relación con los **transportes públicos**, se recibieron 916 SyR a lo largo de 2024. Esto supone un aumento exponencial, del 194%, respecto a 2023. Principalmente fueron quejas relativas al servicio de Taxi (excesos de facturación, conducción inadecuada o mala atención), tramitadas por la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, y peticiones de aumento de la frecuencia de paso y de nuevas líneas y paradas de los autobuses de la EMT, tramitadas por la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad.

El **planeamiento viario** motivó 1.448 los expedientes SyR el pasado año, que fueron atendidos casi en su totalidad por la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad. Fue una cifra muy semejante a la del año anterior (cuando se recibieron 1.483). Principalmente se atendieron 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. En relación con la **movilidad ciclista** se recibieron demandas de nuevos y mejores carriles bici, pero también quejas por los efectos que estos tienen sobre el tráfico.

En cuanto a los aparcamientos, en 2024 se atendieron 496 expedientes SyR (casi un 27% menos que el año anterior) relacionados con los **aparcamientos cerrados** de gestión municipal, la mayoría de ellos referidos a cambios de titularidad de las plazas de aparcamientos para residentes (PAR), las listas de espera para acceder a una de ellas o solicitudes de construcción de nuevos aparcamientos.

Por su parte, los **aparcamientos en la vía pública** suscitaron el año pasado 1.054 expedientes SyR, aunque si descontamos las SyR relativas a la tramitación de las TEPMR (gestionadas por la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación y que ya hemos comentado más arriba) hablamos de 796 SyR. De ellas, la mayoría tenían por objeto la construcción y concesión de reservas de aparcamiento para motocicletas (159) y para personas de movilidad reducida (121); unas y otras son competencia tanto de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de la Movilidad como de los Distritos. El resto se referían sobre todo a las actuaciones de los Agentes de Movilidad (adscritos a la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación) respecto a infracciones de circulación y estacionamiento. En otoño de 2024 un hecho concreto (la pérdida de más de treinta plazas SER en Chamberí para crear una reserva para el personal de la comisaría de Policía Municipal en la calle Raimundo Fernández Villaverde), que motivó cerca de medio centenar de reclamaciones.

El **Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)** dio lugar a más de 1.712 SyR en 2024 (un 10% menos que en 2023), principalmente reclamaciones relacionadas con la imposición de multas, quejas por el funcionamiento de los parquímetros y también por el proceder de los controladores. Las restricciones al aparcamiento de los vehículos sin etiqueta medioambiental (vehículos A), inicialmente no solucionadas con la moratoria que en diciembre de 2024 se les concedió para poder acceder y circular por la ciudad durante todo el año 2025, también generó un buen número

de reclamaciones. Por último, se recibieron solicitudes de nuevas zonas SER, a la vez que quejas por su implantación, en otro ejemplo de las visiones contrapuestas o antagónicas que la ciudadanía puede tener de un mismo servicio municipal.

La **Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental** (responsable de responder la casi totalidad de las SyR sobre el SER) también atendió la mitad (580 expedientes) de las 1.148 SyR relacionadas con **Madrid 360** que se recibieron en 2024, concretamente las SyR relativas a las operaciones de carga y descarga en las zonas donde está implantado el SER por parte de los profesionales dedicados a la Distribución Urbana de Mercancías (DUM) y las SyR sobre las Zonas de Bajas Emisiones de Especial Protección (ZBEDEP) Distrito Centro y Plaza Elíptica (reclamaciones relacionadas con el acceso a ambas ZBEDEP de vehículos no autorizados - incluidos los vehículos A- y con la tramitación de permisos de acceso a la ZBEDEP Distrito Centro, así como las reclamaciones por no haber podido dar de alta las invitaciones para entrar en dicha ZBEDEP por los fallos en la aplicación informática de gestión).

Casi la otra mitad (el 49%) de las SyR relacionadas con Madrid 360 las tramitó la **Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación**. Entre estas SyR hay consultas sobre la Ordenanza de Movilidad Sostenible y sobre los criterios y el control de accesos a Madrid Zona de Bajas Emisiones (ZBE), que abarca todo el término municipal de Madrid. Pero en su inmensa mayoría son quejas por las **restricciones para acceder y circular por Madrid ZBE a los vehículos sin etiqueta medioambiental**, tanto de fuera de Madrid como empadronados y dados de alta en el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) de la capital. Estas restricciones han suscitado reclamaciones desde que el 1 de enero de 2022 se inició su aplicación progresiva (afectando primero a las vías públicas urbanas del interior de la M-30, desde el 1 de enero de 2023 también a la propia M-30 y desde el 1 de enero de 2024, a todas las vías públicas urbanas del ámbito territorial de Madrid ZBE). Dichas reclamaciones incidían sobre todo en el descalabro económico que suponía para muchas personas verse obligadas a cambiar o a prescindir de un vehículo que les resultaba indispensable para su trabajo o para su vida cotidiana. La ya citada moratoria acordada en diciembre de 2024, que autoriza hasta el 31 de diciembre de 2025 a acceder y circular por Madrid ZBE a todos los vehículos A empadronados en la capital o dados de alta en el (IVTM), también generó numerosas reclamaciones. Tanto el momento en que se decidió (apenas unas semanas antes de la entrada en vigor de la prohibición de acceder y circular por Madrid a todos los vehículos A) como el hecho de que muchas personas, atendiendo a la anunciada prohibición, habían desguazado, vendido o regalado su vehículo A y en su mayoría habían hecho un desembolso económico considerable, fueron los motivos principales de las reclamaciones.

13. VIVIENDA

El área de “Vivienda” tiene habitualmente una escasa relevancia en términos de SyR. Apenas un 0,06% 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 y entidad jurídica propia, cuenta con su propio sistema de sugerencias y reclamaciones. Los escritos que entran a través del Sistema SyR general del Ayuntamiento de Madrid relativas a la actuación de la EMVS se derivan automáticamente desde SYRCI a la EMVS y quedan, 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 Políticas de Vivienda y Rehabilitación** atendió 26 expedientes SyR a lo largo de 2024. Se centraron fundamentalmente en las subvenciones municipales convocadas para la regeneración y la mejora de la accesibilidad y la eficiencia energética de viviendas (Plan Rehabilita, Plan Adapta y el anterior Plan MAD-Re), interesándose, principalmente, por el cobro de las citadas subvenciones, quejándose de los problemas informáticos a la hora de presentar la documentación (principalmente del Plan Rehabilita) y pidiendo que se solucionaran y solicitando información sobre próximas convocatorias.

A lo largo de 2024 se impulsaron diferentes actuaciones encaminadas a mejorar la atención y el asesoramiento en materia de vivienda, con una nueva oficina presencial en el distrito Centro, un aumento de la oferta de citas previas para la consulta de expedientes abiertos y la ampliación del horario de atención telefónica.

14. EMPLEO

Dentro del área Empleo se atendieron el pasado año 89 expedientes SyR, apenas el 0,19% del total de las SyR tramitadas por el conjunto de las unidades gestoras. Se trata, por tanto, de un área de baja actividad en lo que a SyR se refiere.

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** tramitó 69 expedientes SyR en 2024. Uno de cada cinco fueron felicitaciones por la atención prestada y la calidad del servicio. Las 48 reclamaciones tramitadas señalaban asuntos diversos como la información sobre la oferta formativa, los propios contenidos de los cursos o el trato recibido.

Por su parte, la **Dirección General de Planificación de Recursos Humanos** atendió 36 expedientes SyR en 2024 (un 25% menos que el año anterior) referidos, principalmente, a procesos selectivos y a la provisión y trato de bedeles (Personal de Oficios Servicios Internos - POSI-) en los colegios públicos.

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 normal funcionamiento de los servicios tributarios municipales y, de esta forma, precisar qué ámbitos concretos o prácticas administrativas son susceptibles de mejora.

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 en la gestión y recaudación de tributos.

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.

La clasificación habilitada en la aplicación SYRCI, permite vincular las submaterias y categorías entre sí, y estas con cada materia, de forma que se puede realizar un estudio pormenorizado de las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información presentadas. También se pueden analizar de forma independiente, por materias, submaterias, y categorías, de manera que el conjunto de estos tres parámetros ofrece una visión global más detallada y concreta.

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 que sirve de base para el estudio que se realiza en esta Memoria se muestra en la tabla siguiente:

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
Atención al contribuyente	Oficinas de atención integral al contribuyente (OAIC)
	Atención telefónica 010
	Presentación y acceso telemático
	Domiciliaciones
	Registro en las OAIC
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

BLOQUE DE ANÁLISIS	SUBMATERIAS SISTEMA SyR
	Autoliquidación
	Consultas tributarias
	Presentación y acceso telemático
	Notificaciones electrónicas
	Reclamaciones económico-administrativas
	Rectificación autoliquidaciones
	información datos objeto tributario
	Altas, bajas y renovaciones
	Aplazamientos / fraccionamientos
	Comunicaciones electrónicas
Tasas	Devoluciones-ingresos indebidos
	Liquidaciones y notificaciones
	Domiciliaciones
Recaudación ejecutiva	Procedimiento sancionador
	Providencia de apremio
	Recursos

Las categorías definen junto a las materias y submaterias, los principales motivos de queja:

BLOQUE DE ANÁLISIS	CATEGORIAS SISTEMA SYR
CATEGORIAS	Falta de resolución expresa
	Domiciliación no aplicada
	Devoluciones-falta de pago
	Solicita información del expediente
	Falta de cita en las OAIC

Para el análisis de las sugerencias y reclamaciones de carácter tributario correspondiente al 2024 se han identificado los siguientes bloques de análisis:

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

Durante el año 2024 los asuntos más destacados que han motivado la presentación de solicitudes en el Sistema SyR municipal han sido:

1. Atención al Contribuyente

1.1. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente

Durante el año 2024 han aumentado las reclamaciones 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 en las respuestas de que se produce una actualización continua de la aplicación de cita previa 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 [Inicio - Ayuntamiento de Madrid](#)

En particular, durante 2024 se han mantenido las reclamaciones derivadas de la dificultad para obtener cita en el plazo establecido para la confección de una autoliquidación asistida del impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU, plusvalía), sobre todo 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 produce el devengo del impuesto.

Como alternativa a la asistencia en las OAIC, en el portal del contribuyente se publica la información relativa a la posibilidad de presentar la autoliquidación del impuesto mediante la tramitación en línea disponible en sede electrónica para evitar esperas innecesarias. No obstante, a la vista de las reclamaciones presentadas durante 2024, deben intensificarse estas medidas para corregir completamente el problema, pues la demanda de atención presencial sigue siendo alta y supera claramente a la oferta disponible en las OAIC.

Es necesario, por tanto, reforzar los recursos para atender con normalidad las solicitudes de atención e información tributaria, fundamentalmente en el ámbito de gestión del IBI, de las actuaciones en el ámbito de la recaudación ejecutiva y en el servicio de ayuda y asistencia en la autoliquidación de la plusvalía.

Por otro lado, se han reducido de forma significativa las quejas debidas a la imposibilidad de presentar varias autoliquidaciones de IIVTNU o realizar varios tramites tributarios con una sola cita gracias a la puesta en marcha por la Agencia Tributaria de Madrid durante el primer trimestre de 2024 del enlace para la petición de “[Cita previa para plusvalía múltiple. OAIC](#)”. Esta opción ha facilitado el cumplimiento de las obligaciones tributarias de este impuesto, lo que ha reducido de forma significativa el número de reclamaciones por este asunto. También hay que destacar otra medida implantada con efectos muy positivos, en la actualidad, en las OAIC se 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.

Además, dentro de las actuaciones de ordenación de la gestión de las oficinas de atención al contribuyente, se aprecia que se han adoptado numerosas medidas dirigidas a la simplificación de procesos para mejorar los tiempos de atención y aumentar su capacidad de actuación. Todo ello, ha tenido su reflejo en un aumento de las felicitaciones presentadas por una atención correcta, aunque se mantengan en un número similar las quejas referidas a una atención inadecuada y una información incorrecta.

Con relación a la atención a las personas mayores de 65 años, o de quienes les representen, se ha habilitado la realización de una atención por persona y, siempre que la situación de servicio de la oficina lo permita, poder hacer más de una gestión en un mismo trámite. No obstante, si a la vista de la situación de la oficina no fuera posible la atención, se le proporciona en el momento una cita complementaria para otro día. Esta atención especial se extiende a trámites relacionados con el Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM); Catastro técnico: cambios de carácter físico o económico tales como segregación o agrupación, nueva construcción, ampliación, reformas, demoliciones, cambio de uso o destino, o divisiones horizontales; obtención de certificación o notificación catastral; Recaudación ejecutiva; Tasa de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA); Tasa de Paso de Vehículos (TPV); Domiciliaciones; Duplicados; Justificantes de pago; Aplazamientos y Fraccionamientos de deudas tributarias. A estos efectos figuran

habilitados los siguientes enlaces informativos en el Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid: [Oficinas de Atención Integral al Contribuyente](#) y [Atención tributaria presencial para las personas mayores de 65 años](#)

Por último, hay que indicar que han aumentado ligeramente las quejas presentadas por la demora en los tiempos de atención en las OAIC y la ausencia en puestos de atención que se ven libres en las Oficinas.

1.2. Presentación y acceso telemático.

La mayoría de las reclamaciones en este ámbito se deben a la falta de actualización de los datos que se muestran en “*Mi Carpeta*”, las razones más frecuentes son:

- la imposibilidad de acceder a la información inmediata de los recibos pagados,
- la dificultad de la consulta de los recibos de ejercicios anteriores,
- las demoras en la actualización de las titularidades de los objetos tributarios, y
- la dificultad en la descarga de los justificantes de pago.

La ATM continúa con la implantación y desarrollo de la nueva plataforma de gestión de ingresos del Ayuntamiento de Madrid, a la que ya está incorporada la gestión del IBI y de la Tasa de Residuos Urbanos de Actividades y que permitirá, una vez terminada su implantación completa, 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*”.

1.3. Pago telemático de los tributos municipales

Durante 2024 han descendido las reclamaciones relacionadas con los problemas a la hora de efectuar el pago, siendo puntuales los mensajes de error del identificador, las caídas del sistema, y la falta de confirmación de los pagos realizados, lo que facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias y contribuye a mejorar la percepción ciudadana respecto a la gestión tributaria municipal.

La colocación de un “aviso” en la sede electrónica que advierte al contribuyente de que para finalizar el pago hay que pulsar el botón “Terminar” de la pasarela de pagos, ha tenido el efecto de reducir sustancialmente las incidencias y reclamaciones referidas a los problemas existentes a la hora de confirmar el pago con tarjeta de crédito. Igualmente, el impulso en la publicación de “avisos” cuando se producen indisponibilidades en los servicios digitales por causas técnicas también ha contribuido a minimizar el impacto de estas reclamaciones a lo largo de 2024.

También han disminuido de forma sustancial las reclamaciones por incidencias en la pasarela de pagos en los últimos días del periodo voluntario de pago de cada tributo y se han reducido las que afectaban a la presentación declaraciones y autoliquidación del IIVTNU.

1.4. Atención telefónica 010 Línea Madrid en materia tributaria

El teléfono 010 es el canal telefónico 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. Las reclamaciones presentadas durante el 2024 sobre este servicio en el ámbito tributario han descendido ligeramente respecto de las presentadas en 2023.

En 2024 se ha mantenido el flujo de atención a través de este canal debido al aumento de servicios municipales que se atienden mediante cita previa.

La mayor parte de las quejas presentadas se refieren a informaciones incorrectas relacionadas con la gestión y tramitación en el alta, baja o modificación, de los distintos tipos de domiciliación, y en los cambios de cuentas corrientes asociadas a estos sistemas de pago, lo que produce que el interesado entienda que la domiciliación del pago se ha realizado correctamente y se desentienda de realizar el pago durante el periodo voluntario y con posterioridad al vencimiento del plazo de pago voluntario se da cuenta de que el cargo no se ha efectuado y de que la deuda figura con un recargo ejecutivo.

Se recomienda que en las revisiones periódicas se verifique que se están cumpliendo los procedimientos establecidos y se está proporcionando a la ciudadanía la información y atención adecuadas, además de reforzar la formación a los agentes respecto de las altas, bajas y modificaciones en el PAC, SEP (plazos y efectos para obtener la bonificación fijada para el alta en estas modalidades de pago), pago fraccionado en dos plazos sin bonificación y pago único. De especial interés es que, este refuerzo formativo se extienda a las liquidaciones (documento practicado por la Agencia Tributaria Madrid para que el contribuyente pueda realizar el pago) que se notifican de manera individualizada y que deben abonarse de acuerdo con las instrucciones que acompañan a la carta de pago. Entre los medios de pago de dichas cartas de pago no se incluye la domiciliación, que está prevista solo para recibos periódicos de notificación colectiva, y esta es una información muy relevante para el contribuyente, por lo que debe facilitarse siempre y con claridad para evitar dudas y confusiones a la ciudadanía que llama para informarse.

Otro grupo importante de quejas se refiere a cuestiones diversas:

- la atención incorrecta,
- las dificultades para ser atendidos debido al número de llamadas que han de realizarse para contactar y los tiempos de espera y
- las dificultades para obtener cita previa en las OAIC a través de este canal telefónico.

1.5 Información sobre la domiciliación bancaria de tributos municipales periódicos

Como se ha indicado en el punto anterior, las quejas recibidas con motivo de una información incorrecta afectan fundamentalmente al canal telefónico 010. En este ámbito, debe señalarse que la ATM ha puesto a disposición de la ciudadanía, en el Portal del Contribuyente, una información completa sobre las formas de gestionar el pago de los tributos municipales a través de su entidad financiera, con información detallada sobre los plazos y efectos de los distintos tipos de domiciliación, requisitos e instrucciones de cómo realizar al alta, baja o modificación, en los enlaces siguientes:

[Alta. Domiciliación bancaria de tributos municipales periódicos;](#)

[Pago a la carta \(PAC\): Impuesto sobre Bienes Inmuebles \(IBI\);](#)

[Sistema Especial de Pago \(SEP\): Impuesto sobre Bienes Inmuebles \(IBI\)](#)

Con relación a las reclamaciones presentadas sobre la emisión de cuotas del PAC que afectan a inmuebles transmitidos en el ejercicio anterior, se recomienda poner un “aviso” en un lugar

destacado, para explicar con claridad que si el contribuyente no solicita la baja del PAC asociado al inmueble transmitido, se siguen realizando los cobros periódicos hasta que el Ayuntamiento realiza la baja de oficio, una vez que la transmisión se comunica por la Dirección General del Catastro y, también, que la Agencia Tributaria de Madrid devolverá de oficio los pagos anticipados en el año en que ya no se tiene la titularidad del inmueble, en el plazo de los seis meses siguientes al final del periodo voluntario de pago.

2. Impuestos.

2.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

Las reclamaciones en materia de IBI suponen casi la mitad de las presentadas, con un porcentaje similar al del ejercicio 2023, en torno al 45% en ambos ejercicios, de forma que los asuntos relacionados con la gestión y recaudación de este impuesto son los que más relevancia presentan en el conjunto de las SYR recibidas en 2024.

Las incidencias en la tramitación del PAC y de las domiciliaciones son el grupo más relevante dentro de esta materia. Los efectos de la puesta en funcionamiento de la plataforma de gestión de ingresos del Ayuntamiento de Madrid y la migración del sistema informático anterior al nuevo, continúan afectando a algunas funcionalidades, como la extracción de ficheros de envío al cobro de las cuotas del PAC y domiciliaciones y a las comunicaciones del cargo en cuenta. Dicho esto, las reclamaciones sobre el PAC muestran una evolución positiva, puesto que han descendido respecto a los ejercicios 2022 y 2023. En los casos en los que no se han enviado las cuotas del PAC, la ATM ha revisado las incidencias detectadas y ha reanudado los plazos con la máxima bonificación a los contribuyentes afectados.

Sin embargo, hay que destacar que el SEP se ha comportado con normalidad y el cobro se ha realizado con carácter general en las fechas establecidas durante el 2024, por lo que se han reducido de manera muy significativa las reclamaciones sobre el funcionamiento de este sistema especial de pago.

Otro grupo de quejas se debe al retraso en la actualización de los datos de Catastro, y por consiguiente, de la actualización de los datos que figuran en el padrón municipal durante un determinado periodo durante el cual se reclama los recibos a personas que ya no son titulares de estos inmuebles puesto que los han transmitido en el ejercicio anterior. Esta actuación produce malestar y provoca que los contribuyentes afectados soliciten la devolución de ingresos indebidos. En este sentido, 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): [La actualización de los datos catastrales en el Ayuntamiento de Madrid](#)

Un tercer conjunto de reclamaciones se refiere a la demora excesiva en la tramitación de la devolución de excesos, debido a que los pagos anticipados son superiores a la suma de los importes de las liquidaciones adheridas al plan de pago a la carta, al exceder el plazo máximo de los seis meses siguientes desde el final del periodo voluntario. Este tipo de reclamaciones se extienden a los ingresos duplicados y a los indebidos que, en su mayoría, se deben a no haber aplicado la bonificación por familia numerosa. La implantación del sistema informático SAP TRM está produciendo diversos problemas, cuya consecuencia es la demora en la devolución de los ingresos indebidos, duplicados y excesivos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Este proceso

de gran complejidad se está realizando de forma gradual, con la incorporación de nuevas funcionalidades destinadas a ofrecer una solución lo más pronto posible.

Respecto a la devolución de ingresos en materia de IBI, se recomienda que la ATM refuerce las medidas para conseguir que el sistema de “control de excesos” funcione con mayor agilidad. 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.

Por otra parte, las reclamaciones por no aplicar la bonificación por familia numerosa han disminuido. Estas reclamaciones se producen cuando no se aplica en el PAC, ni en el recibo, lo que genera un gasto inesperado y la presentación de solicitudes de devolución de ingresos indebidos. En este ámbito, debe mencionarse que, a partir del ejercicio 2024, se modifica el artículo 17 de la Ordenanza Fiscal Reguladora del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (BOAM 28 de diciembre de 2023) en el sentido de que el sujeto pasivo debe solicitar los beneficios fiscales contemplados en el capítulo VII, salvo la bonificación de familia numerosa que se establece en el artículo 12, que ha sido modificado en el sentido que la bonificación en las sucesivas renovaciones del título de familia numerosa se debe aplicar de oficio²⁷. De conformidad con la Disposición Final Tercera de la Ordenanza, estas modificaciones entraron en vigor el 1 de enero de 2024. Por tanto, la aplicación de oficio, tanto de la bonificación para familias numerosas como de las renovaciones del título de familia numerosa, es aplicable en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles a partir del ejercicio 2024, aunque se conserva en los ejercicios anteriores su carácter rogado, de acuerdo con su redacción anterior. Para informar claramente sobre todo ello, la ATM ha publicado un “aviso” en la información del Portal del Contribuyente: [Bonificación por familia numerosa. IBI. Información](#)

Como consecuencia de lo anterior, durante 2024 se han establecido las 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 de manera que se mantienen en los recibos de IBI las bonificaciones concedidas en tanto no se produzca alguna de las causas establecidas por ley para su exclusión. En este caso el contribuyente deberá comunicar esta circunstancia a la Administración autonómica, que lo comunicará al Ayuntamiento. Estas medidas, sin duda, han contribuido al descenso de reclamaciones por este motivo.

En relación con todo lo indicado es necesario recomendar que continúe con la coordinación entre los servicios de la ATM (servicio de IBI y de recaudación voluntaria), para reducir los casos en los que se ha grabado correctamente la bonificación en el IBI pero esta 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 es previo a la generación de cada uno de los envíos al banco con la información grabada en el sistema.

Hay que recordar 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

²⁷ Acuerdo de 22 de diciembre de 2023 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid por el que se aprueba la Ordenanza 5/2023, de 22 de diciembre.

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 procede. En este punto hay que indicar que los contribuyentes interpretan que, una vez grabada la bonificación, las cuotas deben disminuir en proporción a esta y, sin embargo, debido a la forma en que 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. Se recomienda, por tanto, que se destaquen en el portal del contribuyente las cuestiones indicadas.

Otros motivos de queja en relación con el IBI son:

- la demora en la actualización del cambio de titularidad en las bases de datos municipales,
- los errores en la notificación (domicilio fiscal),
- la falta de notificación en periodo voluntario,
- las peticiones de carta de pago / duplicado de recibo no enviadas y
- la falta de envío por correo postal de los recibos de IBI.

A los contribuyentes que no reciben las cartas de pago del impuesto, se les indica que tienen a su disposición distintos canales a través de los cuales se pueden obtener los duplicados, de acuerdo con el propósito general de potenciar los medios telemáticos de obtención. 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, la ATM estableció medidas para que desde el 15 al 30 de noviembre de 2024 se pudieran solicitar los recibos del IBI y TRUA en las OAIC. Asimismo, se informó a la ciudadanía de que el envío por correo postal y la notificación individual no son obligatorios para el Ayuntamiento, puesto que es un tributo de carácter periódico y en estos la notificación legal es el anuncio de cobro que hay que publicar 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, continúan las 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.

Finalmente, hay que destacar que, durante el mes de diciembre de 2024, al igual que en diciembre de 2023, no se han detectado reclamaciones que pongan de manifiesto un retraso destacable en el cargo de las domiciliaciones de pago único previstas para el 2 de diciembre, y en las regularizaciones definitivas del PAC previstas para el 16 de diciembre (con la excepción de un pequeño grupo que se incluyó en una remesa enviada el 20 de febrero de 2025, y un resto con incidencias técnicas), lo que evidencia su funcionamiento correcto y la supresión definitiva de las incidencias producidas en el 2022.

2.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

Los motivos de queja más frecuentes son:

- el retraso o falta de envío del recibo y/o duplicado²⁸ y
- la reclamación del impuesto cuando ya no son propietarios del vehículo o cuando los tienen domiciliados en otros municipios y siguen recibiendo la carta de pago del impuesto en Madrid.

Las primeras, producen confusión en los contribuyentes que, en algunos casos, realizan el pago el último día de pago del periodo voluntario, y con posterioridad ese produce el cargo en cuenta y por consiguiente el correspondiente pago duplicado.

En respuesta a estas solicitudes, hay que destacar un año más que la ATM ha dispuesto una información completa en el portal del contribuyente sobre el periodo de pago del impuesto. A este respecto, también es muy positivo que existan múltiples vías para obtener un duplicado del recibo, de las que se informa tanto en el portal del contribuyente como en el anuncio de cobranza obligatorio. Además, debe destacarse que el IVTM es un impuesto que se puede pagar directamente en el portal del contribuyente 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).

En el mismo sentido, hay una información clara en el portal de que el impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica es un tributo directo que grava la titularidad de los vehículos de esta naturaleza aptos para circular por las vías públicas y que se considera vehículo apto para la circulación el matriculado en los registros públicos correspondientes hasta el momento de su baja en estos. Igualmente se informa de que el periodo impositivo coincide con el año natural y de que el obligado al pago de la cuota es la persona que figura como titular del vehículo en el permiso de circulación el día 1 de enero y en el municipio que figure en este. También se les recuerda que, si se trasladan a otros municipios, deben comunicar el cambio de domicilio del vehículo a la Dirección General de Tráfico (DGT) para que deje de aparecer en el padrón municipal de vehículos del Ayuntamiento de Madrid.

Por otra parte, a lo largo del año 2024 ha continuado la presentación de reclamaciones motivadas por la disconformidad de los contribuyentes que son titulares de vehículos carentes de distintivo medioambiental por razón de su antigüedad, y que no pueden circular por el término municipal de Madrid, con la restricción de circulación establecida en la Ordenanza de Movilidad Sostenible y que, por ello, 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 el impuesto grava la mera titularidad del vehículo, y que la Constitución Española otorga la potestad originaria para establecer y regular los elementos esenciales de los tributos exclusivamente al Estado, mediante Ley. De acuerdo con lo indicado, el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales²⁹ (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 el Ayuntamiento puede dejar de exigir el IVTM.

²⁸ 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).

²⁹ Artículos 92 a 99.

Otras solicitudes se refieren 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 prorratea³⁰ por trimestres naturales en el caso de alta o baja definitiva del vehículo. En relación con esta cuestión, la ATM ha puesto a disposición de la ciudadanía la información Prorratio de la cuota en el Portal del Contribuyente, a través del enlace: [Vehículos de Tracción Mecánica \(IVTM\)](#)

Por último, se observan asimismo 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 en las que solicitan que se les continúe aplicando la bonificación en la cuota una vez finalizado el plazo de vigencia para su aplicación, en las respuestas se procura informar de manera clara y completa de todos estas cuestiones. En las respuestas a las reclamaciones que muestran la disconformidad con aspectos que están establecidos en la Ley, no cabe sino explicar su contenido y en que la elaboración de las leyes corresponde al poder legislativo.

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

Continúa la presentación de reclamaciones por la falta de resolución expresa y por la tardanza en la tramitación de las solicitudes de rectificación de autoliquidaciones y las solicitudes de devolución de ingresos indebidos en concepto de del IIVTNU. También por la tardanza en la ejecución de la devolución de los derechos previamente reconocidos (realización material del pago).

Para poder entender la problemática surgida en torno a este impuesto, se hace necesario acudir a los diferentes pronunciamientos jurisprudenciales que desde 2017 se han producido³¹. Estas resoluciones judiciales motivaron una avalancha de solicitudes de revisión y devolución de ingresos indebidos en la ATM, que se han atendido y atienden 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.

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 afectada y retrasada, en primer lugar, por el incumplimiento del legislador estatal, único competente para afrontar el cometido de modificar el TRLRHL por 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.

³⁰ 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”.

³¹ STC de 11 de mayo de 2017 (publicada el 15 de junio de 2017)

STC 126/2019, de 31 de octubre

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.

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

Para afrontar esta sobrecarga de trabajo y dar la atención debida a los contribuyentes, la ATM ha impulsado medidas para resolver en el menor plazo posible este extraordinario número de expedientes 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 impugnaciones, continúa generando un gran malestar entre los contribuyentes por el retraso en la resolución expresa de sus solicitudes, lo que produce, por una parte, un aumento de la litigiosidad y, por otra parte, en consecuencia, un aumento de las quejas y de las peticiones de información sobre el estado de tramitación de estas impugnaciones. Por ello, recomendamos que se continúe con las medidas adoptadas y se procuren los medios necesarios para que esta situación extraordinaria quede resuelta y se normalice la tramitación de estos procedimientos.

Esta situación tiene también incidencia en los tiempos de envío al Tribunal Económico Administrativo de Municipal de Madrid (TEAMM) de las reclamaciones económicas que se presentan, como es preceptivo, en la ATM. Hay que tener en cuenta que la formación de los expedientes a remitir al TEAMM ante reclamaciones de este tipo, es compleja porque, con frecuencia, la documentación puede encontrarse en diferentes aplicaciones y unidades de la ATM (gestión, servicios Jurídicos tributarios y recaudación), no obstante, la ATM debe mantener los esfuerzos ya emprendidos para tratar de reducir los tiempos en que estos expedientes se remiten al TEAMM. Por todo lo expuesto, **se mantiene la recomendación** para que se valore la posibilidad de asignar medios personales a los servicios encargados de tramitar los citados expedientes, 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 normal funcionamiento de los servicios informantes y en la tramitación de los citados procedimientos. A todo ello, debemos añadir la adopción de las medidas necesarias para que la ejecución del derecho a la devolución, es decir, la devolución material de los importes reconocidos se realice en plazos más reducidos.

Por último, dadas las numerosas sentencias judiciales sobre el impuesto (IIVTNU) se recomienda que la ATM realice un estudio que cuantifique cuál ha sido el impacto fiscal para el Ayuntamiento, como consecuencia de la actuación del Estado legislador, que ignoró de forma expresa los distintos pronunciamientos previos del TS y del TC, que señalaban la necesidad de reformar adecuadamente el impuesto. Resulta necesario señalar que los riesgos fiscales persisten, en el ámbito de este impuesto, debido a los numerosos procesos judiciales en curso, que podrían elevar el coste para el Ayuntamiento en los próximos años y prolongar la percepción negativa que los contribuyentes tienen de la gestión de este tributo.

3. Tasas.

Las reclamaciones presentadas en el ámbito de estos tributos tienen una incidencia mucho menor que en materia de los impuestos, ya que suponen, en su conjunto, el 4% del total de las presentadas, y se han reducido año a año debido a un funcionamiento normalizado en su gestión.

3.1. Tasa del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)

En esta tasa, han desaparecido prácticamente 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 han adoptado y ejecutado las medidas necesarias para solventar las incidencias que se venían produciendo en ejercicios anteriores, las reclamaciones han disminuido drásticamente como consecuencia de ello.

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

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

El número de quejas es residual, de lo que se deduce la buena coordinación de los servicios de la ATM (gestión y tecnología) para solucionar los problemas de funcionamiento del formulario que habían producido reclamaciones en años anteriores (errores en el portal del contribuyente, mensajes de imposibilidad de cálculo del importe, período de ocupación y otros).

3.3 Tasa de Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)

Las solicitudes en esta materia no alcanzan el 1%, y se centran en incidencias en su gestión de cobro a través del PAC y de domiciliación en pago único.

3.4 En relación con la Tasa por paso de Vehículos (TPV)

Las solicitudes en esta materia no alcanzan el 1% y fundamentalmente se refieren a errores en la titularidad del paso de carruajes, una vez impugnado el documento cobratorio recibido. También se detectan algunas quejas por la demora en la tramitación de las solicitudes de devolución de esta tasa.

3. Recaudación ejecutiva.

Se trata de una materia que afecta al conjunto de los ingresos de derecho público del Ayuntamiento (tributarios y no tributarios) y que representa casi el 10% de las reclamaciones.

En su mayor parte son impugnaciones que se presentan de forma incorrecta como reclamaciones a través del sistema SyR, en las que se pretende recurrir la providencia de apremio o la diligencia de embargo con origen tanto en deudas tributarias como no tributarias, por distintos motivos de oposición, fundamentalmente relacionados con el trámite de notificación en periodo voluntario y el incumplimiento de las normas reguladoras del embargo. Estas reclamaciones se inadmiten, puesto que las alegaciones y recursos han de hacerse en el seno del procedimiento tributario correspondiente, con la identificación fehaciente del contribuyente, si bien, en la respuesta se ofrecen las oportunas explicaciones a los reclamantes y la información completa sobre los medios de impugnación que contra dichos actos les asisten.

En los supuestos que afectan a la traba o embargo de cuentas corrientes en los que se alega el incumplimiento de la normativa reguladora del embargo, se prioriza la respuesta, en la que se informa con claridad del medio, forma y plazo en que debe dirigirse al servicio competente para el conocimiento del levantamiento del embargo, con el propósito de que la presentación del recurso se realice en plazo, y se conozca y resuelva sobre la cuestión planteada en el menor tiempo posible.

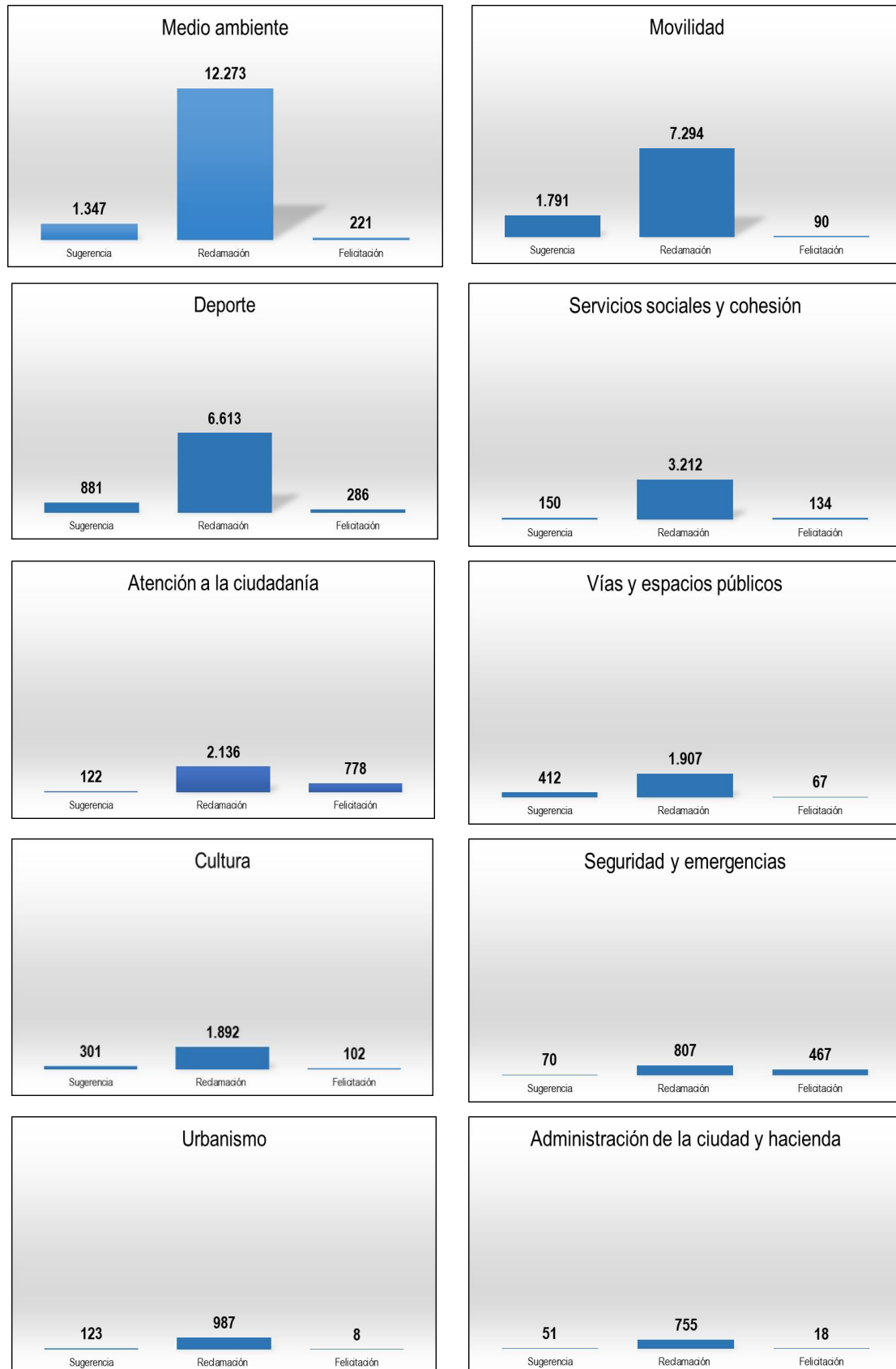
Del análisis de este tipo de reclamaciones se concluye que la información recibida con carácter previo y tras la práctica de los embargos resulta insuficiente para muchos contribuyentes, por ello se recomendó a la ATM que se complementara la información enviada en las providencias de apremio, providencias de acumulación, prelación de bienes y en las diligencias de embargo, para que el obligado al pago disponga de la información más clara y completa posible respecto de las deudas que se reclaman en el procedimiento de apremio. Esta recomendación ya ha sido recogida por la ATM y en la actualidad ha incorporado una mayor información en el portal del contribuyente sobre el procedimiento de recaudación, recursos y consultas tributarias formuladas por otras unidades municipales. En este sentido, en la actualidad se encuentra a disposición de los interesados que se identifiquen electrónicamente, la posibilidad de consultar y pagar sus deudas en vía de apremio a través del portal del contribuyente y, además, sin necesidad de identificación también pueden consultar y pagar las deudas una vez que disponen de la notificación mediante el acceso con las referencias y datos contenidos en esta.

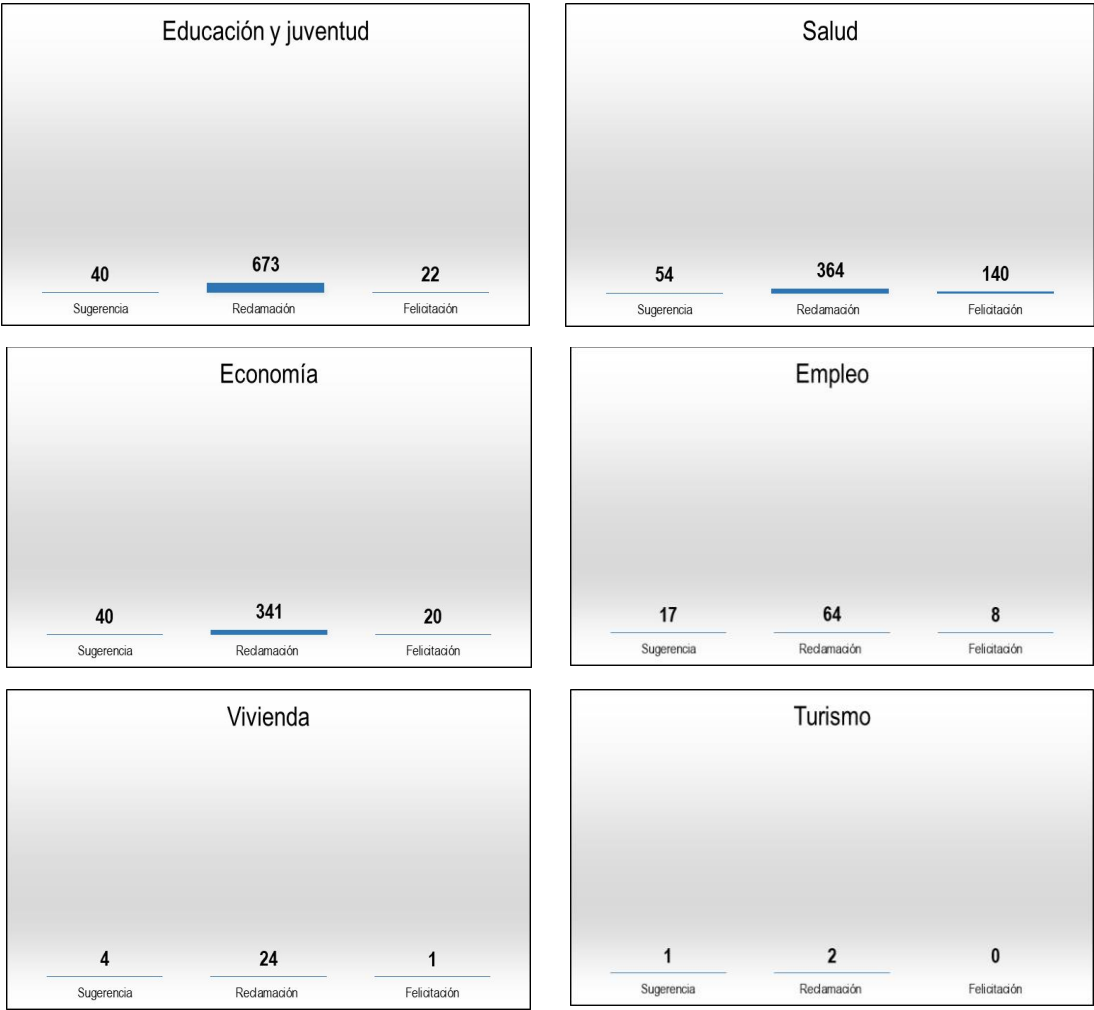
Dentro de la submateria “Diligencia de embargo” hay muchas reclamaciones que plantean que no se han respetado los límites previstos en la ley³² cuando en la cuenta afectada por el embargo se efectúe habitualmente el abono de sueldos, salarios o pensiones. Como respuesta a los deudores embargados se les informa que en las ordenes de embargo emitidas por la ATM se advierte a la entidad bancaria de que, al realizar los embargos ordenados, se deben considerar las limitaciones legalmente establecidas. Respecto a esta cuestión y puesto que siguen produciéndose estas situaciones indebidas, recomendamos que la ATM insista con firmeza a las entidades financieras sobre la obligación de cumplir los límites fijados por la Ley.

³² 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

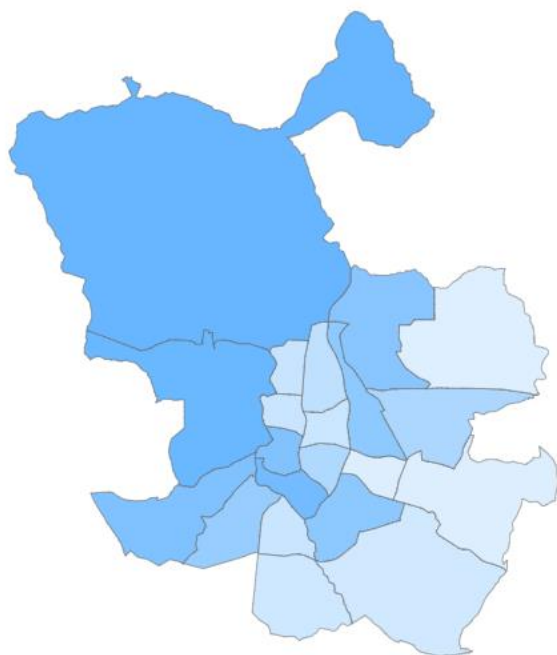
ANEXOS DE DATOS

Anexo 1 – Tipo de solicitud por materia SyR Generales

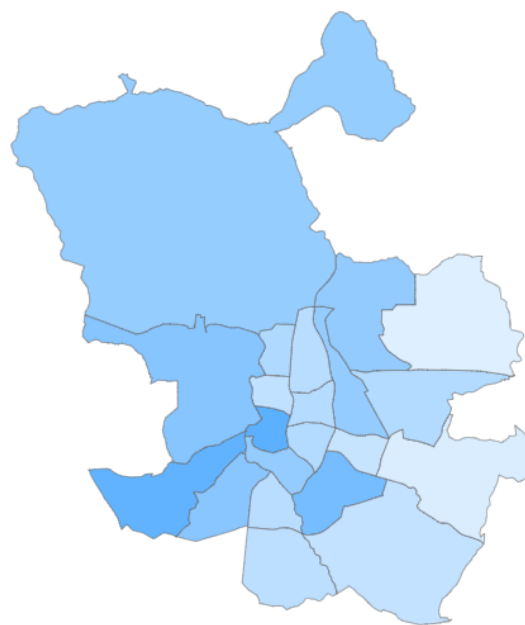




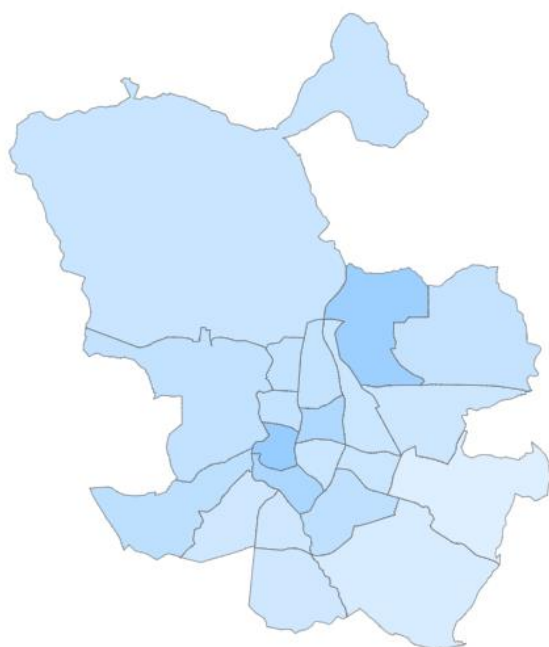
Anexo 2 –Tipos de solicitudes SyR Generales - Mapa de distribución por Distritos ³³



Sugerencias



Reclamaciones



Felicitaciones

³³ Imágenes obtenidas a partir de aquellas solicitudes que permiten clasificación por Distrito.

Anexo 3 – SyR Generales: evolución materias/submaterias

Materia	Submateria	2023	2024	VARIACIÓN % 2024/2023
Medio ambiente	Jardines de Distrito y arbolado	4.557	4.719	3,55%
	Recogida de residuos	4.564	4.187	-8,26%
	Limpieza urbana	3.834	3.273	-14,63%
	Parques y jardines singulares	824	508	-38,35%
	Calidad ambiental	656	443	-32,47%
	Agua	413	273	-33,90%
	Fauna silvestre	269	188	-30,11%
	Jardines y arbolado no municipales	154	112	-27,27%
	Reformas en parques y jardines	133	75	-43,61%
	Eficiencia energética	24	45	87,50%
	Programas ambientales	29	14	-51,72%
	Otros-Medio Ambiente	9	4	-55,56%
	Total	15.466	13.841	-10,51%
Movilidad	SER	1.901	1.712	-9,94%
	Planeamiento viario	1.483	1.448	-2,36%
	Madrid 360	638	1.148	79,94%
	Aparcamientos en la vía pública	1.137	1.054	-7,30%
	Transportes públicos	311	916	194,53%
	Señalización de tráfico	974	906	-6,98%
	Multas	1.057	531	-49,76%
	Aparcamientos cerrados	678	496	-26,84%
	Tráfico	344	384	11,63%
	Ocupación estable de la vía pública (terrazas, quioscos, carga y descarga)	399	269	-32,58%
	Ocupación puntual de la vía pública (rodajes, mudanzas)	430	210	-51,16%
	Proyectos y obras de infraestructuras de movilidad	145	51	-64,83%
	Otros-Movilidad	45	42	-6,67%
	Grúa municipal	1	8	700,00%
	BiciMAD	3	0	-100%
	Total	9.546	9.175	-3,86%
Deportes	Instalaciones deportivas municipales	6.733	7.451	10,66%
	Otros-Deporte	86	272	216,28%
	Torneos y competiciones	67	57	-14,93%
	Total	6.886	7.780	12,98%
Servicios sociales y cohesión	Servicios de ayudas a domicilio	704	1.040	47,73%
	Atención social primaria	805	750	-6,83%
	Centros municipales de mayores	476	597	25,42%
	Integración social	533	523	-1,88%
	Teleasistencia	150	138	-8,00%
	Servicios para familia, infancia y adolescencia	50	126	152,00%
	Otras ayudas sociales	191	112	-41,36%
	Centros de día	114	90	-21,05%
	Otros-Servicios Sociales y Cohesión	56	52	-7,14%
	Igualdad de género	16	37	131,25%
	Intervenciones de emergencia social	51	31	-39,22%
	Total	3.146	3.496	11,13%
Atención a la ciudadanía	Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	2.449	1.435	-41,40%
	Teléfono 010	835	720	-13,77%
	Tramitación electrónica	737	344	-53,32%
	Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)	107	193	80,37%
	Otras dependencias municipales	68	89	30,88%
	SYR	76	64	-15,79%
	Avisos Madrid	75	51	-32,00%
	Página web	91	41	-54,95%
	Chat en línea / Asistente virtual	23	40	73,91%
	Redes sociales	10	23	130,00%
	Cita previa	44	19	-56,82%
	Otros-Atención a la Ciudadanía	41	17	-58,54%
	Total	4.556	3.036	-33,36%

Materia	Submateria	2023	2024	VARIACIÓN % 2024/2023
Vías y espacios públicos	Mobiliario urbano	788	772	-2,03%
	Aceras y calzadas	474	554	16,88%
	Áreas recreativas	380	361	-5,00%
	Proyectos y obras de remodelación	534	342	-35,96%
	Alumbrado	110	160	45,45%
	Señalización de calles y lugares	66	72	9,09%
	Publicidad exterior	24	56	133,33%
	Otros-Vías y Espacios Públicos	4	47	1075,00%
	Túneles, puentes y pasarelas	14	21	50,00%
	Anillo verde ciclista	20	1	-95,00%
Total		2.414	2.386	-1,16%
Cultura	Centros culturales de los distritos	839	1.110	32,30%
	Programas y eventos culturales	452	741	63,94%
	Bibliotecas	412	265	-35,68%
	Monumentos y patrimonio cultural	63	77	22,22%
	Museos	29	30	3,45%
	Otras infraestructuras culturales	94	29	-69,15%
	Archivo de Villa	19	18	-5,26%
	Otros-Cultura	36	13	-63,89%
	Bibliotecas especializadas	14	12	-14,29%
Total		1.958	2.295	17,21%
Seguridad y emergencias	Policía Municipal	1.007	934	7,82%
	SAMUR-Protección Civil	344	361	-4,71%
	Bomberos	63	42	50,00%
	Otros-Seguridad y Emergencias	7	7	0,00%
Total		1.421	1.344	-5,42%
Urbanismo	Licencias y declaraciones responsables urbanísticas	359	415	15,60%
	Solares municipales	125	291	132,80%
	Solares no municipales	45	104	131,11%
	Otros-Urbanismo	80	86	7,50%
	Control de la urbanización	144	65	-54,86%
	Control de la edificación	100	62	-38,00%
	Gestión urbanística	95	61	-35,79%
	Planeamiento urbanístico	82	34	-58,54%
Total		1.030	1.118	8,54%
Administración de la ciudad y hacienda	Notificaciones y comunicaciones	360	318	-11,67%
	Padrón de habitantes	232	271	16,81%
	Participación ciudadana	29	85	193,10%
	Otros-Administración de la Ciudad	221	84	-61,99%
	Responsabilidad patrimonial	55	34	-38,18%
	Censo electoral	54	20	-62,96%
	Transparencia	8	11	37,50%
	Coordinación territorial	7	1	-85,71%
Total		966	824	-14,70%
Educación y juventud	Colegios	414	403	-2,66%
	Campamentos	108	137	26,85%
	Escuelas infantiles	185	126	-31,89%
	Escuelas especializadas	41	46	12,20%
	Centros juveniles	11	15	36,36%
	Otros-Educación y Juventud	14	8	-42,86%
Total		773	735	-4,92%
Salud	Prevención y promoción de la salud	148	199	34,46%
	Plagas	216	170	-21,30%
	Protección animal	151	103	-31,79%
	Otros-Salud	20	35	75,00%
	Adicciones	23	23	0,00%
	Salubridad	16	22	37,50%
	Seguridad alimentaria y calidad del agua	10	6	-40,00%
Total		584	558	-4,45%
Economía	Licencias y declaraciones responsables de actividad	357	297	-16,81%

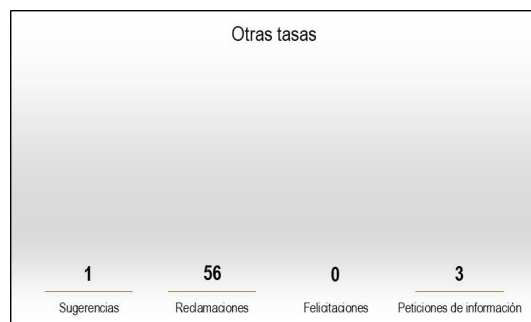
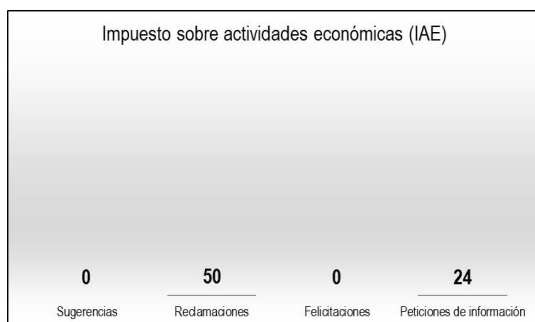
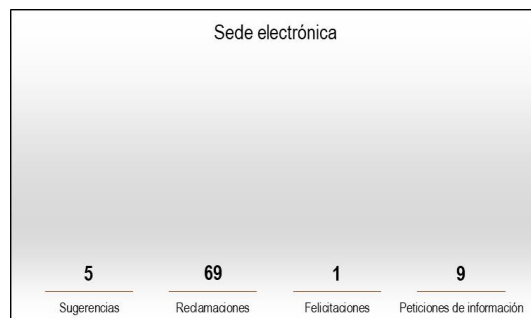
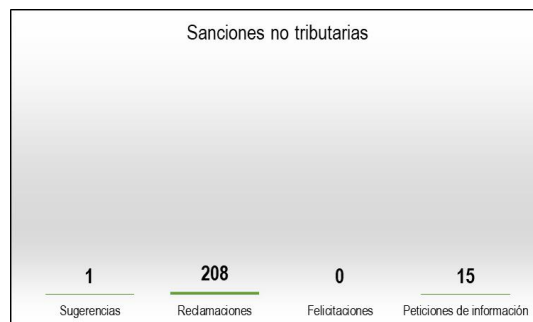
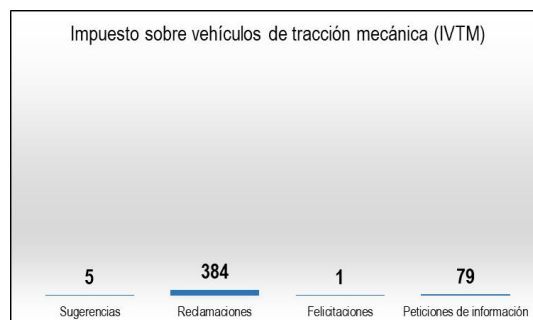
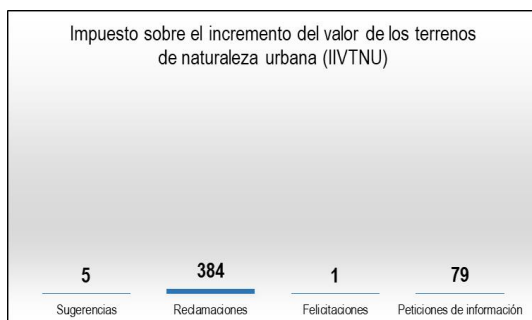
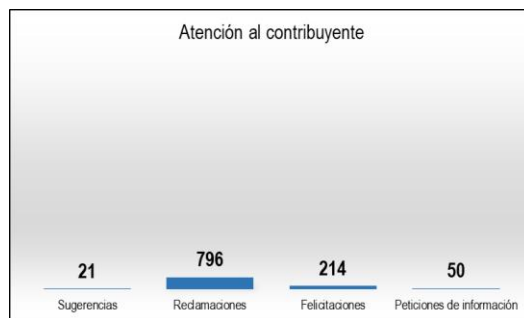
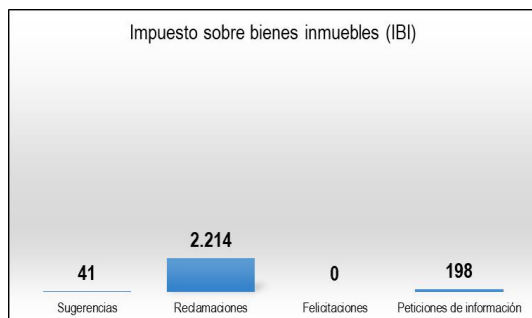
Materia	Submateria	2023	2024	VARIACIÓN % 2024/2023
	Comercio	77	50	-35,06%
	Consumo	68	43	-36,76%
	Desarrollo e innovación empresarial	12	11	-8,33%
	Otros-Economía	8	0	-100,00%
	Total	522	401	-23,18%
Empleo	Promoción del empleo	58	51	-12,07%
	Oposiciones y concursos	27	21	-22,22%
	Otros-Empleo	13	17	30,77%
	Total	98	89	-9,18%
Vivienda	Ayudas y subvenciones	24	21	-12,50%
	Vivienda	24	5	-79,17%
	Otros-Vivienda	4	3	-25,00%
	Total	52	29	-44,23%
Turismo	Información y servicios turísticos	3	3	0,00%
	Total	3	3	0,00%
Total		49.421	47.110	-4,68%

Anexo 4 – Datos de gestión de las unidades – SyR Generales

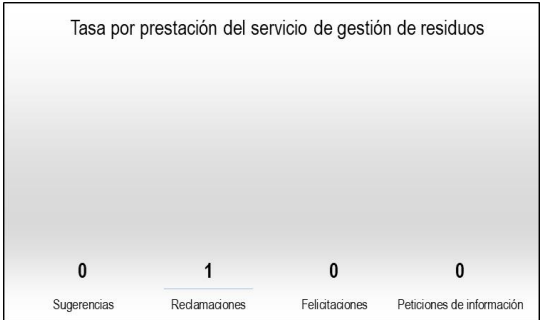
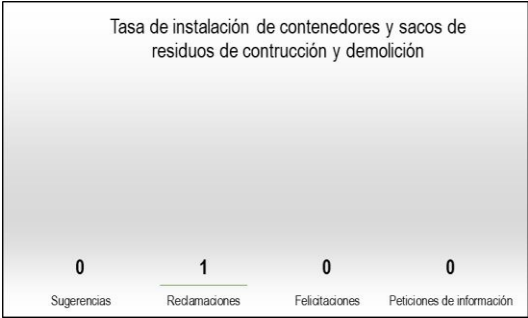
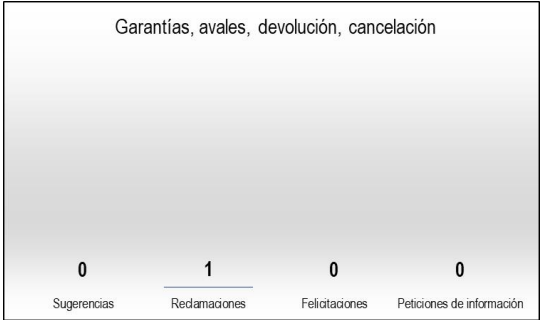
UNIDAD GESTORA	CONTESTADAS EN PLAZO	CONTESTADAS FUERA DE PLAZO	TOTAL	% FUERA DE PLAZO SOBRE TRAMITADAS
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	8.141	5	8.146	0,06%
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES	3.261	2.372	5.633	42,11%
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN	1.833	1.509	3.342	45,15%
DIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	3.099	24	3.123	0,77%
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	2.372	61	2.433	2,51%
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	2.296	31	2.327	1,33%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS	1.327	0	1.327	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA	1.315	0	1.315	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL	900	0	900	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA-ARAVACA	631	267	898	29,73%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE LATINA	878	0	878	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS	867	1	868	0,12%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL	846	0	846	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA	720	102	822	12,41%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL	437	360	797	45,17%
DIRECCIÓN GENERAL DE DEPORTE	741	0	741	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE ARGANZUELA	738	0	738	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE TETUÁN	607	0	607	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO	577	19	596	3,19%
GABINETE DE LA ALCALDÍA	575	0	575	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VILLAVERDE	557	1	558	0,18%
MADRID SALUD	546	0	546	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SAN BLAS-CANILLEJAS	541	1	542	0,18%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MORATALAZ	478	52	530	9,81%
AGENCIA DE ACTIVIDADES	517	10	527	1,90%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE RETIRO	517	0	517	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS	499	1	500	0,20%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SALAMANCA	412	0	412	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE USERA	404	0	404	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CENTRO	370	32	402	7,96%
DIRECCIÓN GENERAL DE LA OFICINA DIGITAL	387	0	387	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ	368	3	371	0,81%
DIRECCIÓN GENERAL DE SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL	358	0	358	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO	307	2	309	0,65%
DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN Y SERVICIOS	305	0	305	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMARTÍN	304	0	304	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	291	0	291	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VICÁLVARO	282	0	282	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE BARAJAS	279	0	279	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	264	0	264	0,00%
INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	256	0	256	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN URBANÍSTICA	144	110	254	43,31%
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO	193	0	193	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL	180	0	180	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE FAMILIA E INFANCIA	130	1	131	0,76%
DIRECCIÓN GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	88	0	88	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN	84	0	84	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DEL PARQUE TECNOLÓGICO VALDEMINGÓMEZ	77	0	77	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD	70	0	70	0,00%

UNIDAD GESTORA	CONTESTADAS EN PLAZO	CONTESTADAS FUERA DE PLAZO	TOTAL	% FUERA DE PLAZO SOBRE TRAMITADAS
AGENCIA PARA EL EMPLEO	69	0	69	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE LA EDIFICACIÓN	66	0	66	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO	65	0	65	0,00%
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	65	0	65	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL	55	1	56	1,79%
DIRECCIÓN GENERAL DE PATRIMONIO CULTURAL Y PAISAJE URBANO	46	4	50	8,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE BOMBEROS	41	0	41	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	39	0	39	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO	38	0	38	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE COMERCIO, HOSTELERÍA Y CONSUMO	36	1	37	2,70%
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	31	5	36	13,89%
DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO	33	0	33	0,00%
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE	23	7	30	23,33%
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE VICEALCALDÍA, PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	27	0	27	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN	26	0	26	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	16	0	16	0,00%
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y HACIENDA	16	0	16	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE PLANEAMIENTO	15	0	15	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE COSTES Y GESTION DE PERSONAL	8	0	8	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN	6	0	6	0,00%
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD	6	0	6	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE EMPRENDIMIENTO	5	0	5	0,00%
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE POLÍTICAS DE VIVIENDA	5	0	5	0,00%
COORDINACIÓN GENERAL DE VICEALCALDÍA	4	0	4	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	4	0	4	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE ECONOMÍA	2	0	2	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA	2	0	2	0,00%
SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO	2	0	2	0,00%
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	2	0	2	0,00%
ASESORIA JURÍDICA	1	0	1	0,00%
COORDINACIÓN GENERAL DE CULTURA	1	0	1	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN	1	0	1	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA FINANCIERA	1	0	1	0,00%
DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES INSTITUCIONALES Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS	1	0	1	0,00%
SECRETARIA GENERAL TÉCNICA DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS	1	0	1	0,00%
TOTAL	42.128	4.982	47.110	

Anexo 5 – Tipo de solicitud por materia SyR Tributarias







Anexo 6 – SyR Tributarias: datos materias/submaterias año 2024

Materia	Submateria	2024	%
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	Pago a la carta	701	28,58%
	Liquidaciones y notificaciones	378	15,41%
	Devoluciones-ingresos indebidos	344	14,02%
	Domiciliaciones	218	8,89%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	210	8,56%
	Beneficios fiscales	178	7,26%
	Datos del Catastro	136	5,54%
	Certificaciones y justificantes	80	3,26%
	Sistema especial de pago	73	2,98%
	Recursos	31	1,26%
	Consultas tributarias	23	0,94%
	información datos objeto tributario	16	0,65%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	16	0,65%
	Presentación y acceso telemático	14	0,57%
	Aplazamientos / fraccionamientos	9	0,37%
	Notificaciones electrónicas	9	0,37%
	Comunicaciones electrónicas	7	0,29%
	Prescripción	3	0,12%
	Programa Gestión de ingresos. Problemas migración	2	0,08%
	Altas, bajas y renovaciones	1	0,04%
	Compensación	1	0,04%
	Devoluciones-derivados del tributo	1	0,04%
	Devoluciones-sanciones tributarias	1	0,04%
	Formularios	1	0,04%
	Total	2.453	100,00%
Atención al contribuyente	Oficinas de atención integral al contribuyente (OAIC)	637	58,93%
	Presentación y acceso telemático	98	9,07%
	Atención telefónica 010	84	7,77%
	Registro en las OAIC	59	5,46%
	Liquidaciones y notificaciones	53	4,90%
	Consultas tributarias	22	2,04%
	Funcionamiento servicio de sugerencias y reclamaciones	22	2,04%
	Certificaciones y justificantes	18	1,67%
	peticiones de información. personas jurídicas	18	1,67%
	Domiciliaciones	11	1,02%
	Plataforma de tercer nivel de la Agencia Tributaria de Madrid	10	0,93%
	Formularios	8	0,74%
	Notificaciones electrónicas	5	0,46%
	Portal del contribuyente	5	0,46%
	Devoluciones-ingresos indebidos	4	0,37%
	Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	4	0,37%
	Aplazamientos / fraccionamientos	3	0,28%
	Comunicaciones electrónicas	3	0,28%
	Oficinas otras AAPP	3	0,28%
	Recursos	3	0,28%
	Resto dependencias municipales (RDM)	3	0,28%
	Reclamaciones económico-administrativas	2	0,19%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	2	0,19%
	Altas, bajas y renovaciones	1	0,09%
	Denuncias	1	0,09%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	1	0,09%
	Procedimiento sancionador	1	0,09%
	Total	1.081	100,00%
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	Devoluciones-ingresos indebidos	191	40,72%
	Autoliquidación	112	23,88%
	Rectificación autoliquidaciones	28	5,97%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	26	5,54%
	Liquidaciones y notificaciones	26	5,54%
	Consultas tributarias	16	3,41%
	Recursos	16	3,41%
	Reclamaciones económico-administrativas	10	2,13%
	Certificaciones y justificantes	9	1,92%
	Presentación y acceso telemático	8	1,71%

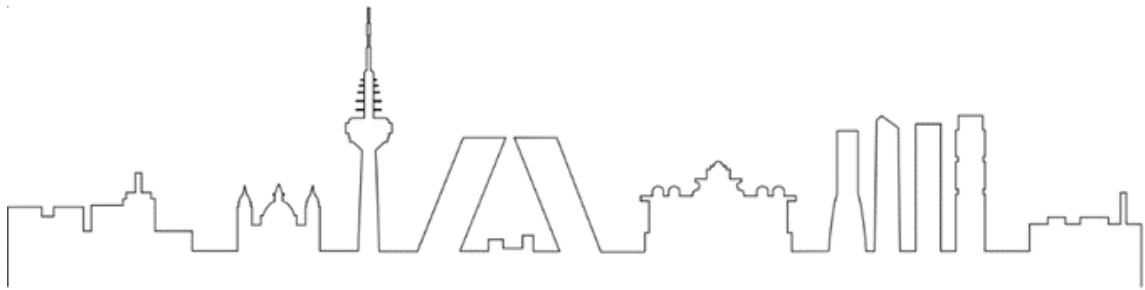
Materia	Submateria	2024	%
	Aplazamientos / fraccionamientos	7	1,49%
	Declaraciones	4	0,85%
	Formularios	4	0,85%
	Comunicaciones electrónicas	3	0,64%
	Notificaciones electrónicas	3	0,64%
	Procedimiento sancionador	2	0,43%
	Compensación	1	0,21%
	Devoluciones-derivados del tributo	1	0,21%
	procedimiento de gestión tributaria	1	0,21%
	Solicitud prorroga plazo autoliquidación	1	0,21%
	Total	469	100,00%
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	Liquidaciones y notificaciones	198	46,26%
	Certificaciones y justificantes	71	16,59%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	33	7,71%
	Domiciliaciones	22	5,14%
	Devoluciones-ingresos indebidos	20	4,67%
	Comunicaciones electrónicas	15	3,50%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	15	3,50%
	Beneficios fiscales	13	3,04%
	Consultas tributarias	7	1,64%
	Datos de la Jefatura provincial de tráfico	6	1,40%
	Recursos	6	1,40%
	Notificaciones electrónicas	5	1,17%
	Providencia de apremio	5	1,17%
	Devoluciones-derivados del tributo	2	0,47%
	Formularios	2	0,47%
	Reclamaciones económico-administrativas	2	0,47%
	Transferencia /Baja del vehículo	2	0,47%
	Altas, bajas y renovaciones	1	0,23%
	Compensación	1	0,23%
	Prescripción	1	0,23%
	Presentación y acceso telemático	1	0,23%
	Total	428	100,00%
Recaudación ejecutiva	Diligencia de embargo	168	53,33%
	Providencia de apremio	78	24,76%
	Recursos	20	6,35%
	Aplazamientos / fraccionamientos	14	4,44%
	Certificaciones y justificantes	9	2,86%
	Consultas tributarias	7	2,22%
	Liquidaciones y notificaciones	5	1,59%
	Devoluciones-ingresos indebidos	4	1,27%
	Procedimiento sancionador	3	0,95%
	Recargo de apremio	2	0,63%
	Recargo ejecutivo	2	0,63%
	Comunicaciones electrónicas	1	0,32%
	Presentación y acceso telemático	1	0,32%
	Reclamaciones económico-administrativas	1	0,32%
	Total	315	100,00%
Sanciones no tributarias	Procedimiento sancionador	55	24,55%
	Providencia de apremio	53	23,66%
	Diligencia de embargo	52	23,21%
	Liquidaciones y notificaciones	18	8,04%
	Recursos	13	5,80%
	Aplazamientos / fraccionamientos	9	4,02%
	Devoluciones-sanciones no tributarias	8	3,57%
	Certificaciones y justificantes	3	1,34%
	Consultas tributarias	3	1,34%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	3	1,34%
	Presentación y acceso telemático	2	0,89%
	Reclamaciones económico-administrativas	2	0,89%
	Devoluciones-sanciones tributarias	1	0,45%
	Notificaciones electrónicas	1	0,45%
	Prescripción	1	0,45%
	Total	224	100,00%
	Resoluciones no cumplidas. Devoluciones	121	100,00%

Materia	Submateria	2024	%
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	Total	121	100,00%
Sede Electrónica	Notificaciones electrónicas	38	45,24%
	Presentación y acceso telemático	20	23,81%
	Comunicaciones electrónicas	16	19,05%
	Formularios	4	4,76%
	Certificaciones y justificantes	3	3,57%
	Consultas tributarias	1	1,19%
	Domiciliaciones	1	1,19%
	Liquidaciones y notificaciones	1	1,19%
	Total	84	100,00%
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	Liquidaciones y notificaciones	48	64,86%
	Domiciliaciones	7	9,46%
	Recursos	7	9,46%
	Presentación y acceso telemático	4	5,41%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	3	4,05%
	Certificaciones y justificantes	2	2,70%
	Devoluciones-ingresos indebidos	2	2,70%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	1	1,35%
	Total	74	100,00%
Otras tasas	Liquidaciones y notificaciones	31	51,67%
	Devoluciones-ingresos indebidos	11	18,33%
	Recursos	4	6,67%
	Consultas tributarias	3	5,00%
	Presentación y acceso telemático	3	5,00%
	Certificaciones y justificantes	2	3,33%
	Aplazamientos / fraccionamientos	1	1,67%
	Denuncias	1	1,67%
	Devolución/ejecución de garantías	1	1,67%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	1	1,67%
	Formularios	1	1,67%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	1	1,67%
	Total	60	100,00%
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	Liquidaciones y notificaciones	21	39,62%
	Domiciliaciones	15	28,30%
	Devoluciones-ingresos indebidos	6	11,32%
	Consultas tributarias	4	7,55%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	3	5,66%
	Certificaciones y justificantes	2	3,77%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	1	1,89%
	Recursos	1	1,89%
	Total	53	100,00%
Tasa de paso de vehículos (TPV)	Liquidaciones y notificaciones	14	38,89%
	Devoluciones-ingresos indebidos	6	16,67%
	Recursos	4	11,11%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	3	8,33%
	Consultas tributarias	2	5,56%
	Domiciliaciones	2	5,56%
	Notificaciones electrónicas	2	5,56%
	Altas, bajas y renovaciones	1	2,78%
	Comunicaciones electrónicas	1	2,78%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	1	2,78%
	Total	36	100,00%
Precios públicos de actividades en centros culturales	Devoluciones de precios públicos	25	83,33%
	Devoluciones-ingresos indebidos	5	16,67%
	Total	30	100,00%
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	Devoluciones-ingresos indebidos	11	40,74%
	Formularios	5	18,52%
	Liquidaciones y notificaciones	4	14,81%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	2	7,41%
	Presentación y acceso telemático	2	7,41%
	Consultas tributarias	1	3,70%
	Notificaciones electrónicas	1	3,70%
	Recursos	1	3,70%

Materia	Submateria	2024	%
	Total	27	100,00%
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	Devoluciones-ingresos indebidos	8	29,63%
	Certificaciones y justificantes	4	14,81%
	Liquidaciones y notificaciones	3	11,11%
	Consultas tributarias	2	7,41%
	Notificaciones electrónicas	2	7,41%
	Autoliquidación	1	3,70%
	Beneficios fiscales	1	3,70%
	Devolución/ejecución de garantías	1	3,70%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	1	3,70%
	Formularios	1	3,70%
	Inspección tributaria	1	3,70%
	Presentación y acceso telemático	1	3,70%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	1	3,70%
	Total	27	100,00%
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	Altas, bajas y renovaciones	8	34,78%
	Liquidaciones y notificaciones	6	26,09%
	Domiciliaciones	3	13,04%
	Devoluciones-ingresos indebidos	2	8,70%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	2	8,70%
	Certificaciones y justificantes	1	4,35%
	Consultas tributarias	1	4,35%
	Total	23	100,00%
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	Devoluciones de precios públicos	14	73,68%
	Devoluciones-ingresos indebidos	3	15,79%
	Consultas tributarias	1	5,26%
	Liquidaciones y notificaciones	1	5,26%
	Total	19	100,00%
Registro. Comunicaciones	ATM	4	57,14%
	Comunicaciones	2	28,57%
	TEAMM	1	14,29%
	Total	7	100,00%
Sanciones tributarias	Recursos	2	33,33%
	Certificaciones y justificantes	1	16,67%
	Devoluciones-ingresos indebidos	1	16,67%
	Diligencia de embargo	1	16,67%
	Providencia de apremio	1	16,67%
	Total	6	100,00%
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	Denuncias	2	50,00%
	Devoluciones-sanciones no tributarias	1	25,00%
	Liquidaciones y notificaciones	1	25,00%
	Total	4	100,00%
Otros precios públicos	Devoluciones de precios públicos	2	66,67%
	Consultas tributarias	1	33,33%
	Total	3	100,00%
Propuesta nuevos tributos	Nuevos tributos	3	100,00%
	Total	3	100,00%
Garantías, avales, devolución, cancelación	Garantías. avales. devolución. cancelación	1	100,00%
	Total	1	100,00%
Tasa de instalación de contenedores y sacos de residuos de construcción y demolición	Rectificación autoliquidaciones	1	100,00%
	Total	1	100,00%
Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos	contra propuesta imposición de la Tasa	1	100,00%
	Total	1	100,00%
TOTAL		5.550	

Anexo 7 – Datos de gestión SyR Tributarias por materia

MATERIA	CONTESTADAS EN PLAZO	NO ADMITIDAS	TOTAL
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	2.107	346	2.453
Atención al contribuyente	1.001	80	1.081
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	379	90	469
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	341	87	428
Recaudación ejecutiva	241	74	315
Sanciones no tributarias	182	42	224
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	105	16	121
Sede Electrónica	81	3	84
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	62	12	74
Otras tasas	36	24	60
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	37	16	53
Tasa de paso de vehículos (TPV)	25	11	36
Precios públicos de actividades en centros culturales	26	4	30
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	20	7	27
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	23	4	27
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	19	4	23
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	9	10	19
Registro. Comunicaciones	5	2	7
Sanciones tributarias	4	2	6
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	0	4	4
Otros precios públicos	3	0	3
Propuesta nuevos tributos	3	0	3
Garantías, avales, devolución, cancelación	0	1	1
Tasa de instalación de contenedores y sacos de residuos de construcción y demolición	0	1	1
Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos	0	1	1
Total	4.709	841	5.550



SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

MEMORIA ANUAL 2024

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Coordinación General de Vicealcaldía
Dirección General de Transparencia y Calidad