

SUGERENCIAS y RECLAMACIONES



MEMORIA ANUAL 2025

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 unidades 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	11
4.1. SyR Tributarias: Entrada total y neta	11
4.2. SyR Generales y Tributarias: Datos globales de Entrada total y Entrada neta.....	12
5. Canal de entrada en el Sistema SyR	15
6. Tipo de solicitud en el Sistema SyR.....	16
7. Tipología de SyR tramitadas por las unidades gestoras.....	19
8. Análisis por materias y submaterias	19
9. Análisis de terminación por áreas organizativas.....	33
10. Terminación de las SyR tramitadas por las unidades gestoras.....	34
11. Tiempos de tramitación	37
12. SyR Tributarias.....	39
12.1. Tipología SyR	40
12.2. Análisis por materias.....	41
12.3. Terminación.....	43
12.4. Tiempos de tramitación	43
ANÁLISIS CUALITATIVO	46
A. SyR GENERALES.....	49
Medio Ambiente	49

Movilidad.....	52
Deporte.....	54
Servicios Sociales y Cohesión.....	55
Atención a la Ciudadanía.....	57
Vías y Espacios Públicos.....	58
Cultura.....	59
Seguridad y Emergencias.....	60
Urbanismo.....	61
Administración de la Ciudad.....	62
Educación y Juventud.....	62
Salud.....	63
Economía.....	64
Empleo.....	64
Vivienda.....	65
Turismo.....	65
B. SyR TRIBUTARIAS.....	66
ANEXOS DE DATOS.....	87
Anexo 1 – Tipo de solicitud por materia SyR Generales.....	88
Anexo 2 –Tipos de solicitudes SyR Generales – Mapa de distribución por Distritos.....	90
Anexo 3 – SyR Generales: evolución materias/submaterias.....	91
Anexo 4 – Datos de gestión de las unidades 2025 – SyR Generales.....	94
Anexo 5 – Tipo de solicitud por materia SyR Tributarias.....	96
Anexo 6 – SyR Tributarias: evolución materias/submaterias.....	99
Anexo 7 – Datos de gestión SyR Tributarias por materia.....	105

1. INTRODUCCIÓN

La memoria anual del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones constituye un instrumento esencial dentro del modelo de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid. A través de ella, no solo se da cuenta de la actividad desarrollada durante el ejercicio, sino que se ordena, analiza y pone a disposición de los órganos municipales una información especialmente valiosa para conocer cómo percibe la ciudadanía el funcionamiento de los servicios públicos.

El Sistema SyR ofrece a las personas, empresas e instituciones un cauce estable para trasladar sugerencias orientadas a la creación, ampliación o mejora de los servicios municipales, así como reclamaciones relacionadas con tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su prestación. También permite recoger las felicitaciones dirigidas a los servicios y al personal municipal, incorporando así una visión más completa de la relación entre la Administración y la ciudadanía.

Desde esta perspectiva, las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones no deben entenderse únicamente como comunicaciones individuales, sino como una fuente de información directa sobre las necesidades, expectativas y prioridades de la ciudadanía. Su análisis permite identificar tendencias, detectar ámbitos de mejora, valorar la respuesta municipal y orientar la toma de decisiones hacia una gestión más eficaz, próxima y transparente.

La elaboración de esta memoria responde, asimismo, al compromiso del Ayuntamiento de Madrid con la transparencia, la evaluación de los servicios públicos y la rendición de cuentas. El tratamiento conjunto de los datos registrados durante 2025 permite ofrecer una visión ordenada de la actividad del Sistema SyR, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo, y facilita el seguimiento de las actuaciones desarrolladas por las distintas áreas, distritos y organismos municipales.

La presente memoria anual, correspondiente a las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas durante el año 2025, así como a las peticiones de información registradas en el ámbito tributario, se elabora en cumplimiento de lo previsto en la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica¹ y se remite a la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y al Pleno municipal, en los términos establecidos por la normativa aplicable.

En continuidad con las memorias de ejercicios anteriores², el documento se estructura en dos grandes apartados. En primer lugar, se presenta un análisis cuantitativo de las SyR registradas durante el año 2025, con información sobre su volumen, tipología,

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.

canales de entrada, materias, unidades gestoras y principales indicadores de gestión. En segundo lugar, se incorpora un análisis cualitativo de la percepción ciudadana sobre los servicios municipales, en cumplimiento del Acuerdo Plenario de 23 de diciembre de 2016³, con el fin de identificar áreas de mejora y aportar información útil para la planificación y evaluación de la actuación municipal.

De este modo, la memoria anual del Sistema SyR se configura como un instrumento de conocimiento, evaluación y mejora continua. Su finalidad no se limita a describir la actividad realizada, sino que contribuye a transformar la información aportada por la ciudadanía en criterios de gestión, propuestas de mejora y actuaciones orientadas a reforzar la calidad de los servicios públicos municipales.

La memoria se completa con siete anexos relativos a las SyR generales y tributarias, que incorporan información complementaria con un mayor nivel de detalle y desagregación respecto del análisis cuantitativo incluido en el cuerpo principal del documento.

³ En el apartado primero del Acuerdo se señala: *"Elaborar un informe detallado por parte del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto, aprovechando la información del Sistema de sugerencias y reclamaciones diferenciado del análisis cuantitativo de los datos que remite los informes que ya se realizan y que identifique las áreas de mejora en relación con las materias en las que reclaman los madrileños"*.

ANÁLISIS CUANTITATIVO

El Sistema SyR en cifras

Visión global sobre la actividad realizada en 2025 a través de sus principales indicadores de gestión.



2. ENTRADA INICIAL EN EL SISTEMA SyR

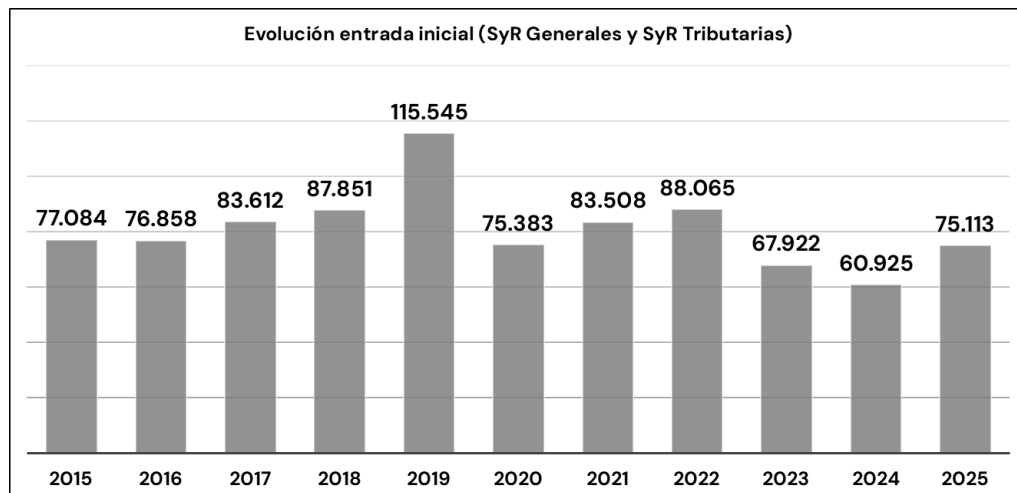
La Subdirección General de Calidad y Evaluación tiene entre sus cometidos la lectura y el análisis de todas las solicitudes que entran en el sistema. En 2025 la entrada inicial⁴ fue de:

	2025	% sobre total entrada inicial
Entrada inicial SyR Generales	64.855	86,34%
Entrada inicial SyR Tributarias	10.258	13,66%
TOTAL ENTRADA INICIAL	75.113	100,00%

En 2025, el Sistema SyR registró un total de 75.113 entradas iniciales. De ellas, 64.855 correspondieron a SyR Generales, lo que representa el 86,34 % del total, mientras que 10.258 fueron SyR Tributarias, equivalentes al 13,66 % restante.

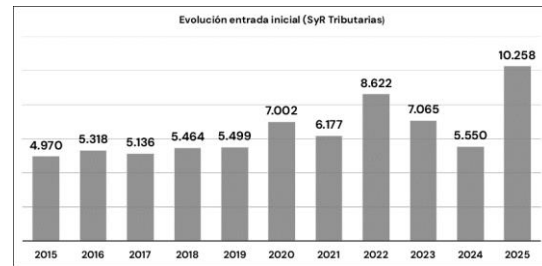
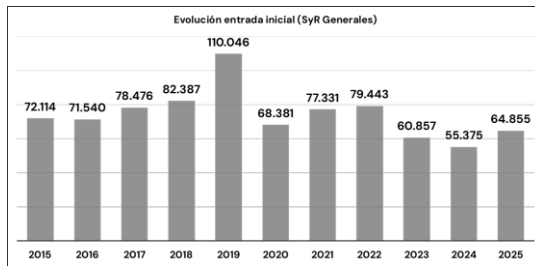
Aunque las SyR Generales continúan concentrando la mayor parte de las entradas iniciales, con más de ocho de cada diez comunicaciones recibidas, en 2025 se aprecia un incremento significativo del peso de las SyR Tributarias dentro del conjunto del Sistema. Este porcentaje, que se sitúa en el 13,66 %, constituye el valor más elevado de la serie analizada y rompe con la distribución observada en ejercicios anteriores, en los que las SyR Tributarias se habían mantenido, con carácter general, por debajo del 11 %.

En términos de volumen, la entrada inicial total aumenta respecto a 2024, al pasar de 60.925 a 75.113 solicitudes, lo que supone un incremento del 23,29 %. Este crecimiento se explica tanto por el aumento de las SyR Generales, que pasan de 55.375 a 64.855, como, especialmente, por el incremento de las SyR Tributarias, que casi duplican su cifra respecto al ejercicio anterior, al pasar de 5.550 a 10.258 entradas iniciales⁵.



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.



El Sistema SyR distingue dos formas de tramitación en función de la naturaleza de la comunicación recibida: SyR Generales y SyR Tributarias.

En el caso de las SyR Generales, la gestión responde a un esquema distribuido. La unidad supervisora analiza las entradas recibidas, las asigna o redirige al órgano municipal competente y, a partir de ese momento, son las distintas unidades gestoras las que tramitan y responden la solicitud conforme a sus respectivas competencias.

En cambio, las SyR Tributarias se gestionan mediante un procedimiento centralizado. Su tramitación se lleva a cabo íntegramente por el Departamento de SyR Tributarias del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, que asume la gestión completa de estas comunicaciones por razón de su especialidad material.

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. Entre sus primeras actuaciones se encuentra la revisión de las solicitudes recibidas como entrada inicial, con el fin de comprobar si en una misma comunicación la ciudadanía ha planteado varios asuntos que deban ser tramitados por unidades municipales diferentes por razón de la materia.

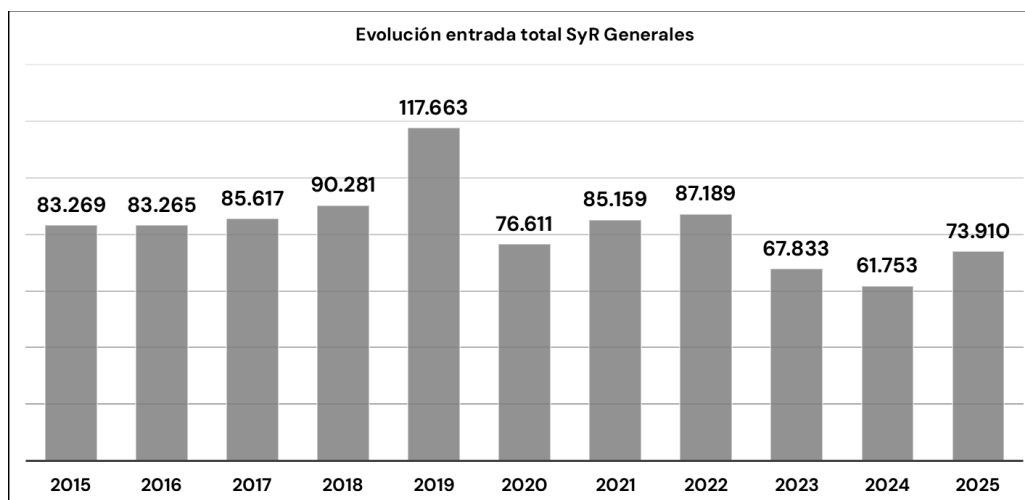
Cuando una solicitud incluye cuestiones que corresponden a órganos o unidades distintas, resulta necesario dividirla para garantizar su adecuada gestión. En estos casos, se generan tantas SyR como asuntos competencialmente diferenciados se hayan identificado, asignando a cada una de ellas un nuevo número de referencia.

La solicitud inicial queda entonces finalizada por división, circunstancia que se comunica a la persona interesada junto con los nuevos números de referencia, para que pueda realizar el seguimiento individualizado de cada una de las SyR.

La generación de nuevas solicitudes derivadas de comunicaciones de carácter múltiple permite determinar la entrada total de SyR Generales incorporada finalmente al Sistema.

En 2025, tras la revisión inicial de las solicitudes recibidas y, en su caso, su división por razón de la materia o de la unidad competente, la entrada total de SyR Generales alcanzó las 73.910 solicitudes. Esta cifra resulta de sumar las 64.855 entradas iniciales y las 9.055 nuevas SyR generadas por división de solicitudes múltiples.

En comparación con 2024, ejercicio en el que la entrada total fue de 61.753 solicitudes, se registra un incremento del 19,69 %, lo que supone 12.157 solicitudes más incorporadas finalmente al Sistema SyR.



3.2. SyR GENERALES: TAREAS DE LA UNIDAD SUPERVISORA Y NÚMERO DE SOLICITUDES ASIGNADAS A LAS UNIDADES GESTORAS⁶

Sobre la entrada total indicada en el apartado anterior, el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones realiza una serie de actuaciones previas a la asignación de las SyR Generales a las unidades gestoras. Estas tareas permiten depurar las solicitudes recibida y encauzar cada una de ellas de acuerdo con su contenido, naturaleza y órgano competente.

Entre estas actuaciones destacan la no admisión de aquellas solicitudes que no pueden tramitarse a través del Sistema SyR, la contestación directa desde supervisión en supuestos de especial complejidad o carácter transversal, los cambios de procedimiento cuando la solicitud debe tramitarse por otra vía, y la terminación por carácter múltiple de aquellas solicitudes que contienen varios asuntos competencialmente diferenciados.

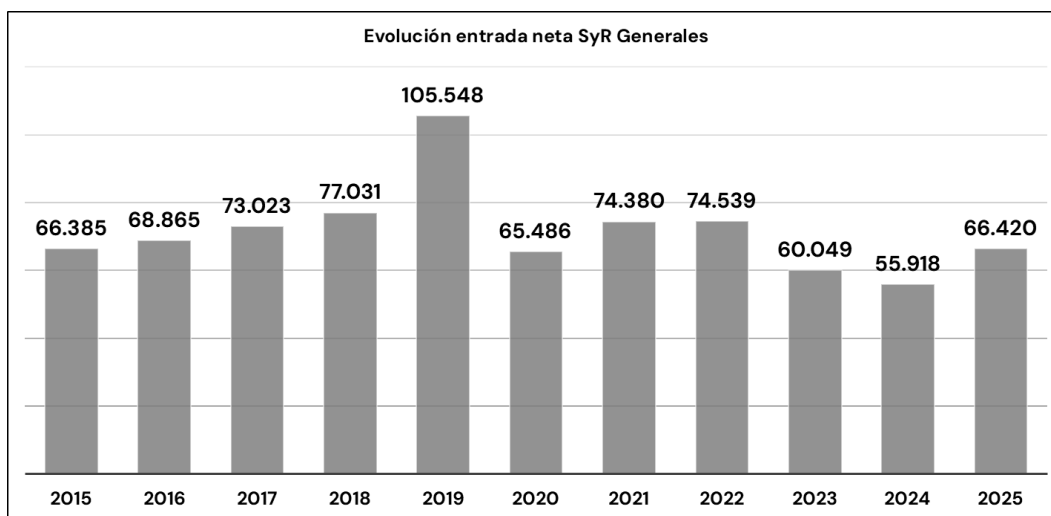
En 2025, estas actuaciones previas dieron lugar a los siguientes resultados:

⁶ Número de solicitudes sobre las que las unidades gestoras todavía no han realizado ninguna derivación a los Sistemas Avisos-Madrid y SACPM.

- 3.216 solicitudes no admitidas, por tratarse de asuntos con procedimientos propios, cuestiones ajenas a la competencia municipal, comunicaciones reiteradas, solicitudes carentes de datos suficientes o con contenido inadecuado.
- 139 solicitudes contestadas directamente desde supervisión, por su complejidad competencial, carácter genérico o concurrencia de circunstancias que dificultaban su respuesta por una única unidad gestora.
- 4.135 solicitudes terminadas por carácter múltiple, al haber sido divididas en nuevas SyR para su correcta tramitación.

Además, se realizaron los correspondientes cambios de procedimiento cuando, tras el análisis inicial, la solicitud debía encauzarse como SyR Tributaria o petición de información.

Como resultado de estas tareas, en 2025 se asignaron a las unidades gestoras 66.420 SyR Generales, frente a las 55.918 asignadas en 2024, lo que supone un incremento del 18,78 %.



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 descrito las actuaciones de supervisión y gestión que realiza el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones sobre las solicitudes recibidas en el Sistema SyR, así como las variaciones que se producen desde la entrada inicial hasta la determinación del número final de solicitudes asignadas a las unidades gestoras.

Este apartado se centra en el proceso que siguen las SyR Generales una vez asignadas a las unidades gestoras situadas orgánicamente en el Pleno, la Coordinación General de Alcaldía, las áreas de gobierno, los distritos y los organismos autónomos.

Como se ha indicado, en el año 2025 se asignaron a las unidades gestoras un total de 66.420 SyR Generales. Durante la tramitación, algunas de estas solicitudes son derivadas a otros sistemas municipales cuando, por su contenido, no deben continuar su gestión en el Sistema SyR. En concreto, pueden remitirse a Avisos-Madrid, cuando se refieren a averías, incidencias o desperfectos que requieren una actuación operativa, o al Sistema de Atención Ciudadana de la Policía Municipal, cuando se trata de demandas de intervención por parte de la Policía Municipal de Madrid.

En 2025, del total de solicitudes asignadas a las unidades gestoras, 10.253 fueron remitidas a Avisos Madrid o al SACPM, lo que representa el 15,44 % del total. Este porcentaje se mantiene en niveles muy similares a los del ejercicio anterior, en el que las derivaciones representaron aproximadamente el 16 % de las solicitudes gestionadas por las unidades.

La distribución de las solicitudes derivadas en 2025 fue la siguiente:

Avisos Madrid:

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS	1.487
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES	171
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN	97
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	4.872
DIRECCIÓN GENERAL DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	161
MADRID SALUD	519
Total	7.307

SACPM:

DIRECCIÓN GENERAL DE POLICÍA MUNICIPAL	2.946
--	-------

En conjunto, las derivaciones a Avisos Madrid concentraron 7.307 solicitudes, mientras que las remitidas al SACPM ascendieron a 2.946.

Cuando una SyR se deriva a alguno de estos sistemas, la solicitud queda finalizada en el Sistema SyR. En estos casos, se comunica a la persona interesada el cambio de sistema de tramitación y se le facilita el correspondiente número de referencia, con el fin de que pueda realizar el seguimiento de su solicitud a través del canal adecuado.

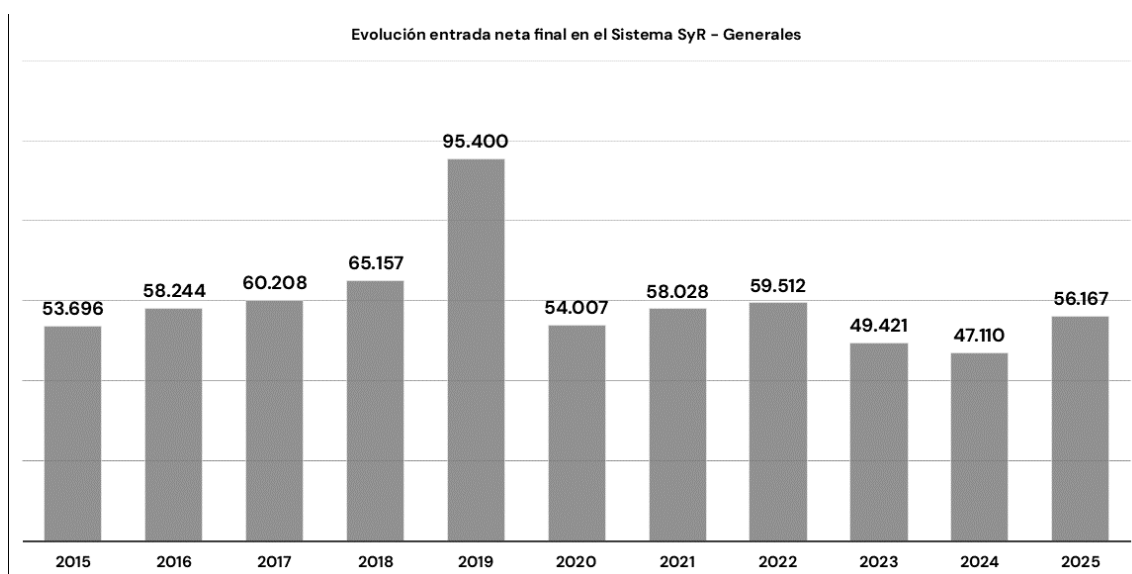
3.4. SyR GENERALES: ENTRADA NETA

Resultado de las tareas de derivación descritas en el apartado anterior, se obtiene el número final de solicitudes que continúan su tramitación como SyR Generales dentro del Sistema.

En el año 2025, una vez descontadas las solicitudes remitidas a Avisos Madrid y al Sistema de Atención Ciudadana de la Policía Municipal, la entrada neta gestionada por las unidades municipales fue de 56.167 SyR Generales.

Esta cifra supone un incremento del 19,23 % respecto al año 2024, en el que la entrada neta fue de 47.110 solicitudes. Por tanto, tras el descenso registrado en el ejercicio anterior, en 2025 se observa una recuperación significativa del volumen de SyR Generales efectivamente tramitadas por las unidades gestoras.

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



4. SyR TRIBUTARIAS

4.1. SyR TRIBUTARIAS: ENTRADA TOTAL Y NETA⁷

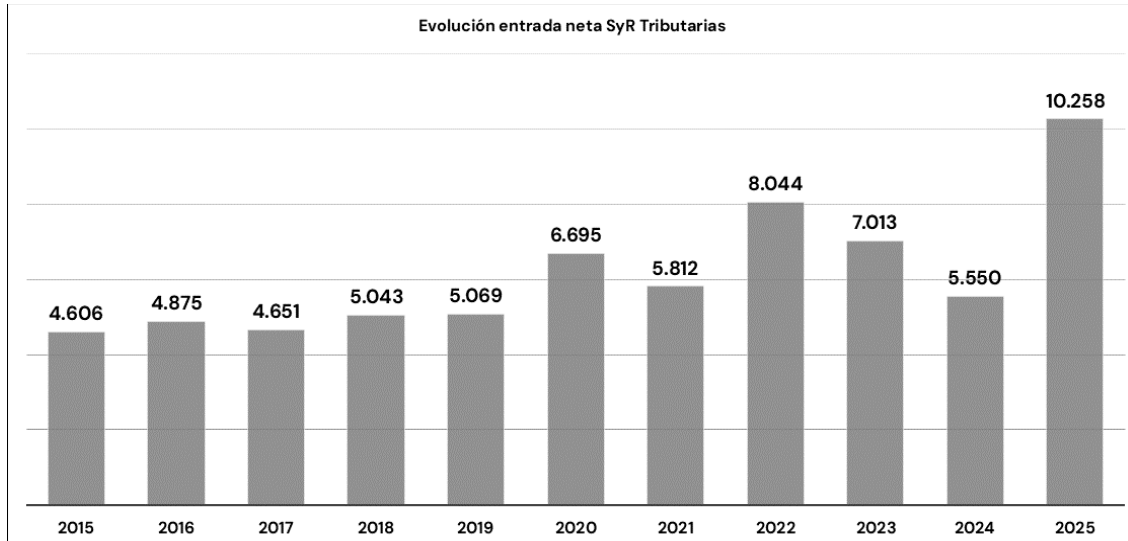
En el caso de las SyR Tributarias, el Departamento de SyR Tributarias, integrado en el Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, actúa tanto como unidad supervisora como gestora única de estas solicitudes. Por ello, asume su análisis, tramitación y contestación, sin perjuicio de la colaboración que, cuando resulta necesaria, prestan las unidades municipales competentes en la gestión de precios públicos, así como la Agencia Tributaria de Madrid en materia de tributos. En estos supuestos, dichas unidades intervienen como informantes para facilitar la adecuada respuesta a la ciudadanía.

En el año 2025, el número de solicitudes de carácter tributario recibidas en el Sistema SyR ascendió a 10.258, frente a las 5.550 registradas en 2024. Este dato supone un

⁷ 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.

incremento del 84,83 % respecto al ejercicio anterior y representa el valor más elevado de la serie analizada.

Este aumento rompe con la tendencia descendente observada en 2024 y sitúa las SyR Tributarias en un nivel significativamente superior al de los ejercicios precedentes. La evolución de la entrada neta de SyR Tributarias se muestra en el siguiente gráfico:



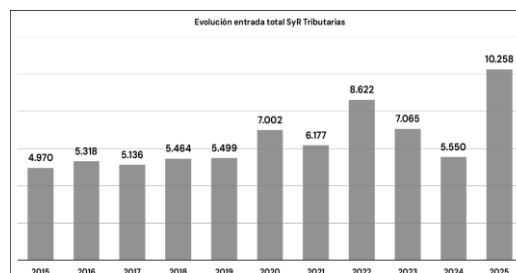
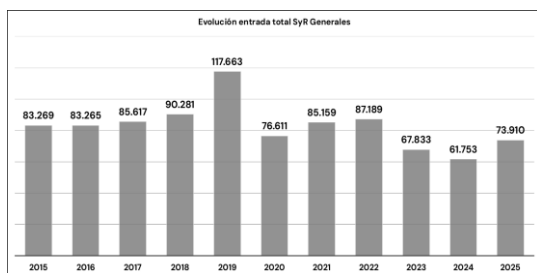
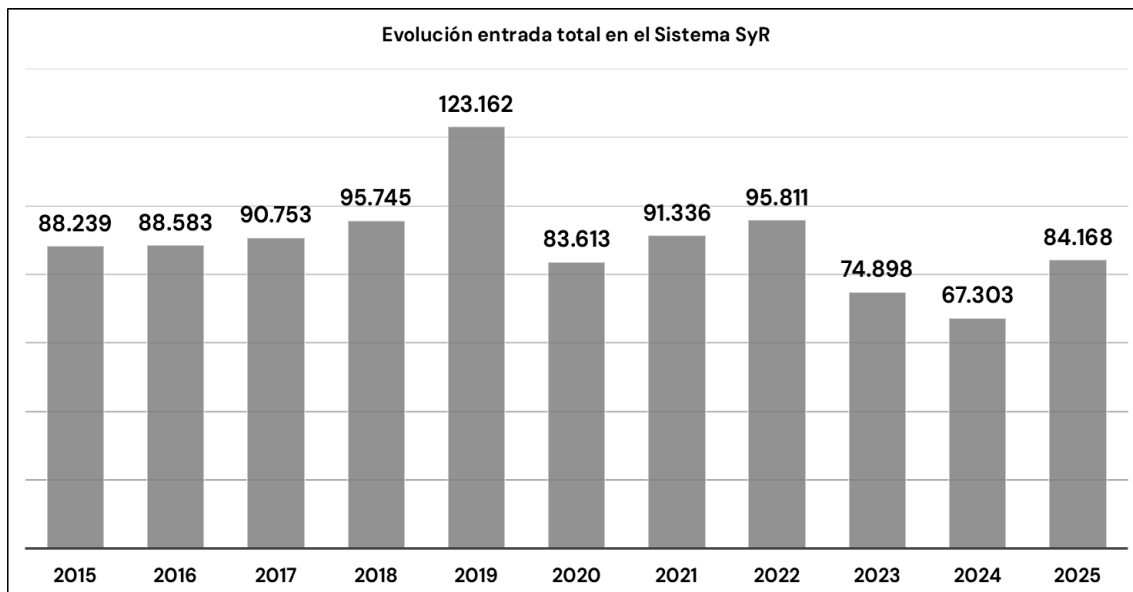
4.2. SyR GENERALES Y TRIBUTARIAS: DATOS GLOBALES DE ENTRADA TOTAL Y ENTRADA NETA

El cómputo general de la entrada total en el Sistema SyR durante el año 2025 ascendió a 84.168 solicitudes, frente a las 67.303 registradas en 2024. Esto supone un incremento del 25,06 % respecto al ejercicio anterior.

Del total de entradas registradas en 2025, 73.910 correspondieron a SyR Generales, lo que representa el 87,81 %, mientras que 10.258 fueron SyR Tributarias, equivalentes al 12,19 % restante.

Las SyR Generales continúan concentrando la mayor parte de la entrada total del Sistema. No obstante, en 2025 se aprecia un aumento del peso relativo de las SyR Tributarias, que alcanzan una proporción superior a la observada en ejercicios anteriores.

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



Por su parte, la entrada neta alcanzó en el año 2025 un total de 66.425 solicitudes, frente a las 52.660 registradas en 2024. Esta cifra supone un incremento del 26,14 % respecto al ejercicio anterior y refleja una recuperación significativa del volumen de solicitudes efectivamente tramitadas en el Sistema SyR.

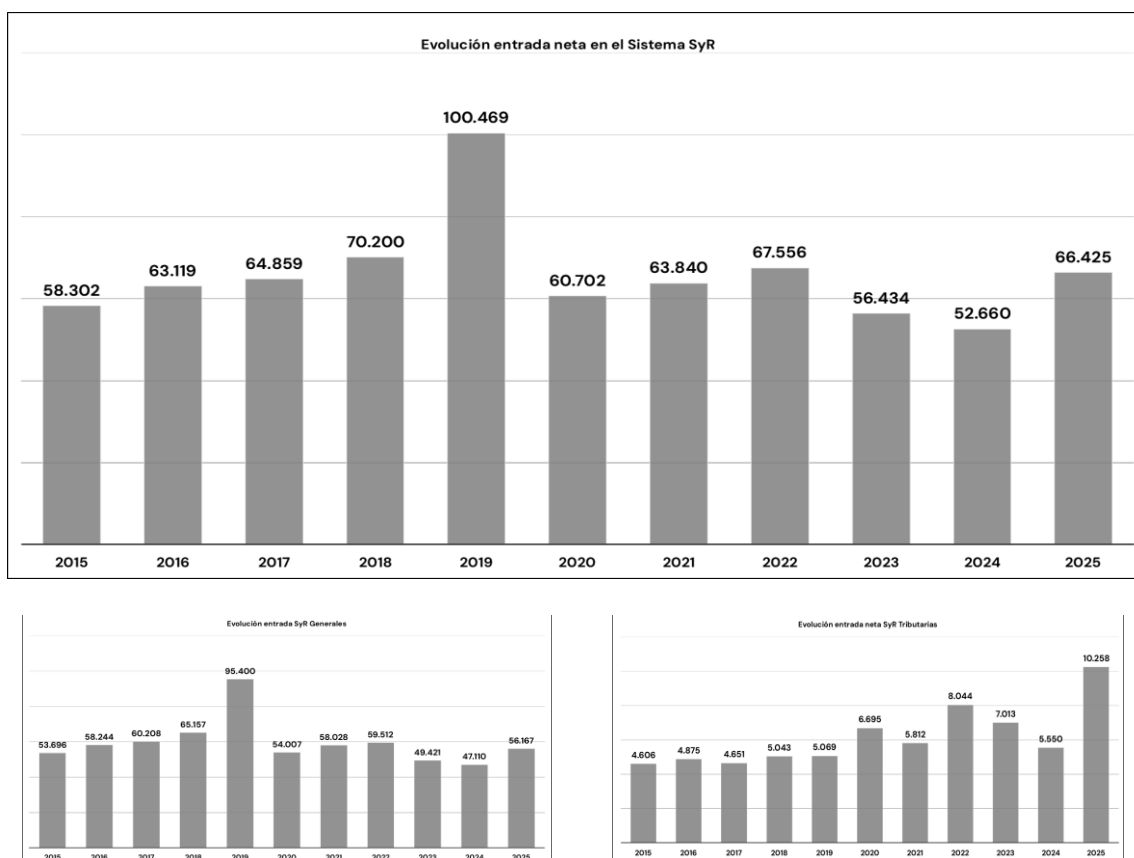
De este total, 56.167 solicitudes correspondieron a SyR Generales, mientras que 10.258 fueron SyR Tributarias. En términos porcentuales, las SyR Generales representaron el 84,55 % de la entrada neta y las SyR Tributarias el 15,45 % restante.

El aumento registrado en 2025 se explica por el crecimiento de ambas modalidades, aunque con distinta intensidad. Las SyR Generales se incrementaron un 19,23 % respecto a 2024, pasando de 47.110 a 56.167 solicitudes. Por su parte, las SyR Tributarias experimentaron un crecimiento mucho más acusado, al pasar de 5.550 a 10.258 solicitudes, lo que supone un incremento del 84,83 %.

Desde la perspectiva de la serie histórica, la entrada neta de 2025 se sitúa por encima de los valores registrados en 2023 y 2024, y se aproxima a los niveles observados en los ejercicios previos al descenso de los dos últimos años. No obstante, permanece por debajo de los máximos alcanzados en 2018, 2019 y 2022.

Debe destacarse especialmente la evolución de las SyR Tributarias, que en 2025 alcanzan el valor más alto de toda la serie analizada. Este comportamiento incrementa su peso relativo dentro del conjunto del Sistema y explica una parte relevante del crecimiento global de la entrada neta.

La evolución de la entrada neta en el Sistema SyR se muestra en los gráficos siguientes, tanto en su conjunto como diferenciada entre SyR Generales y SyR Tributarias.



5. CANAL DE ENTRADA EN EL SISTEMA SyR⁸

En 2025, la distribución de la entrada total por canal confirma el predominio de los canales no presenciales en la presentación de solicitudes ante el Sistema SyR. De las 84.168 solicitudes registradas, 56.228 tuvieron entrada por medios telemáticos, lo que representa el 66,80 % del total. A continuación se sitúa el teléfono 010, con 21.601 solicitudes y un peso del 25,66 %. La vía presencial⁹ concentró 6.291 entradas, equivalentes al 7,47 %, mientras que el correo postal tuvo una presencia residual, con 48 solicitudes y el 0,06 % del total.

Dentro de la entrada telemática, la página web municipal¹⁰ se mantiene como el canal principal. En 2025 se registraron por esta vía 54.245 solicitudes, lo que supone el 64,45 % de la entrada total del Sistema y el 96,47 % de todas las solicitudes recibidas por medios telemáticos. El resto de canales telemáticos agrupados bajo la categoría “otros” alcanzó 1.983 solicitudes, el 2,36 % del total.

En comparación con 2024, se aprecia un refuerzo moderado del peso de la vía telemática, que pasa del 65,37 % al 66,80 % de la entrada total. Este incremento se produce, además, con una mayor concentración en la página web, que aumenta su participación dentro del conjunto del Sistema. Por el contrario, la vía presencial reduce su peso relativo, al pasar del 8,68 % en 2024 al 7,47 % en 2025, aunque en términos absolutos registra un ligero aumento de solicitudes.

La distribución por modalidad presenta diferencias relevantes entre SyR Generales y SyR Tributarias. En las SyR Generales, los canales telemáticos concentraron 48.609 solicitudes, el 65,77 % de su entrada total. La página web fue claramente mayoritaria, con 46.697 solicitudes, que representan el 63,18 % del total de SyR Generales y el 96,07 % de su entrada telemática. El teléfono 010 alcanzó 20.081 solicitudes (27,17 %), mientras que la atención presencial registró 5.177 entradas (7,00 %).

En las SyR Tributarias, la utilización de los canales telemáticos fue todavía más elevada. En 2025, 7.619 solicitudes tributarias entraron por esta vía, lo que representa el 74,27 % del total. De ellas, 7.548 se presentaron a través de la página web, que concentra el 73,58 % de todas las SyR Tributarias y el 99,07 % de su entrada telemática. El teléfono 010 supuso el 14,82 %, con 1.520 solicitudes, y la vía presencial el 10,86 %, con 1.114 entradas.

La comparación con 2024 muestra una evolución especialmente significativa en las SyR Tributarias. La entrada telemática pasa del 68,07 % al 74,27 %, mientras que la presencialidad desciende del 16,67 % al 10,86 %. Este desplazamiento hacia los canales telemáticos resulta coherente con el fuerte incremento de solicitudes tributarias

⁸ Los datos se extraen sobre la entrada total en el Sistema.

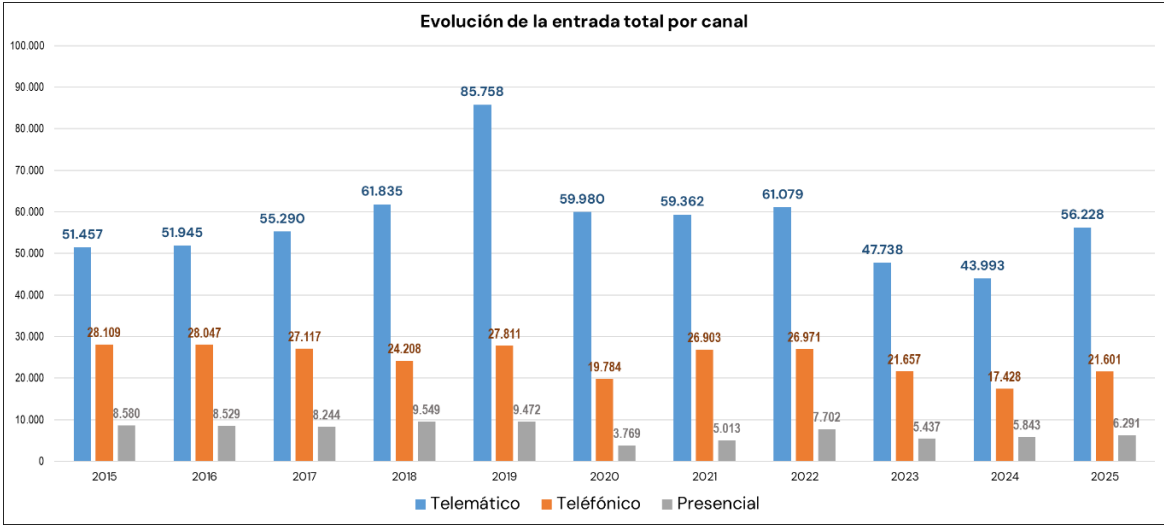
⁹ En las oficinas de asistencia en materia de Registro situadas en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC), en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC) y en otras dependencias municipales

¹⁰ Existe un formulario tanto en la web municipal como en su adaptación para dispositivos móviles.

registrado en 2025 y evidencia una mayor utilización de la página web como vía principal de relación con la Administración tributaria municipal.

En conjunto, los datos de 2025 reflejan un Sistema SyR claramente orientado hacia la tramitación digital, con la página web como canal dominante y el teléfono 010 como segunda vía de entrada. La atención presencial mantiene un papel complementario, más relevante en el ámbito tributario que en el general, mientras que el correo postal continúa teniendo un peso prácticamente testimonial.

	SyR Generales y Tributarias		SyR Generales		SyR Tributarias	
	2025	%	2025	%	2025	%
Telemático	56.228	66,80%	48.609	65,77%	7.619	74,27%
Página web	54.245	64,45%	46.697	63,18%	7.548	73,58%
Otros	1.983	2,36%	1.912	2,59%	71	0,69%
Teléfono 010	21.601	25,66%	20.081	27,17%	1.520	14,82%
Presencial	6.291	7,47%	5.177	7,00%	1.114	10,86%
Correo postal	48	0,06%	43	0,06%	5	0,05%
TOTAL	84.168	100,00%	73.910	100,00%	10.258	100,00%



6. TIPO DE SOLICITUD EN EL SISTEMA SyR¹¹

En 2025, la distribución por tipo de solicitud mantiene el claro predominio de las reclamaciones, que constituyen la principal vía de comunicación utilizada por la ciudadanía dentro del Sistema SyR. En conjunto, de las 84.168 solicitudes registradas entre SyR Generales y Tributarias, 71.962 fueron reclamaciones, lo que representa el 85,50 % del total.

¹¹ Los datos se extraen sobre la entrada inicial en el Sistema.



Las sugerencias alcanzaron las 8.207 solicitudes, equivalentes al 9,75 %, mientras que las felicitaciones se situaron en 3.128, con un peso del 3,72 %. Por su parte, las peticiones de información, propias del ámbito tributario, ascendieron a 871 solicitudes, lo que supone el 1,03 % del total.

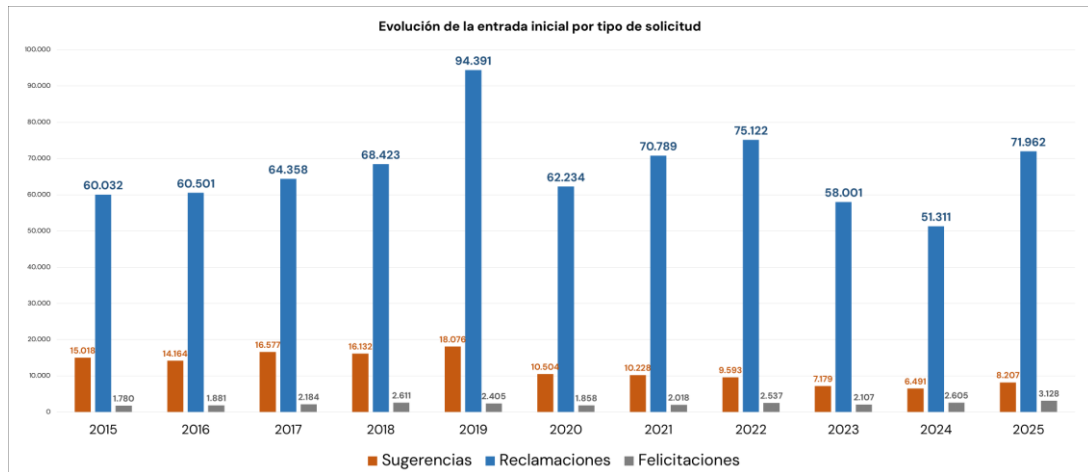
	SyR Generales y Tributarias		SyR Generales		SyR Tributarias	
	2025	%	2025	%	2025	%
Sugerencias	8.207	9,75%	8.085	10,94%	122	1,19%
Reclamaciones	71.962	85,50%	62.861	85,05%	9.101	88,72%
Felicitaciones	3.128	3,72%	2.964	4,01%	164	1,60%
Peticiones de información	871	1,03%	--	--	871	8,49%
TOTAL	84.168	100,00%	73.910	100,00%	10.258	100,00%

En las SyR Generales, las reclamaciones concentran 62.861 solicitudes, el 85,05 % del total de esta modalidad. Las sugerencias representan el 10,94 %, con 8.085 solicitudes, y las felicitaciones el 4,01 %, con 2.964 registros.

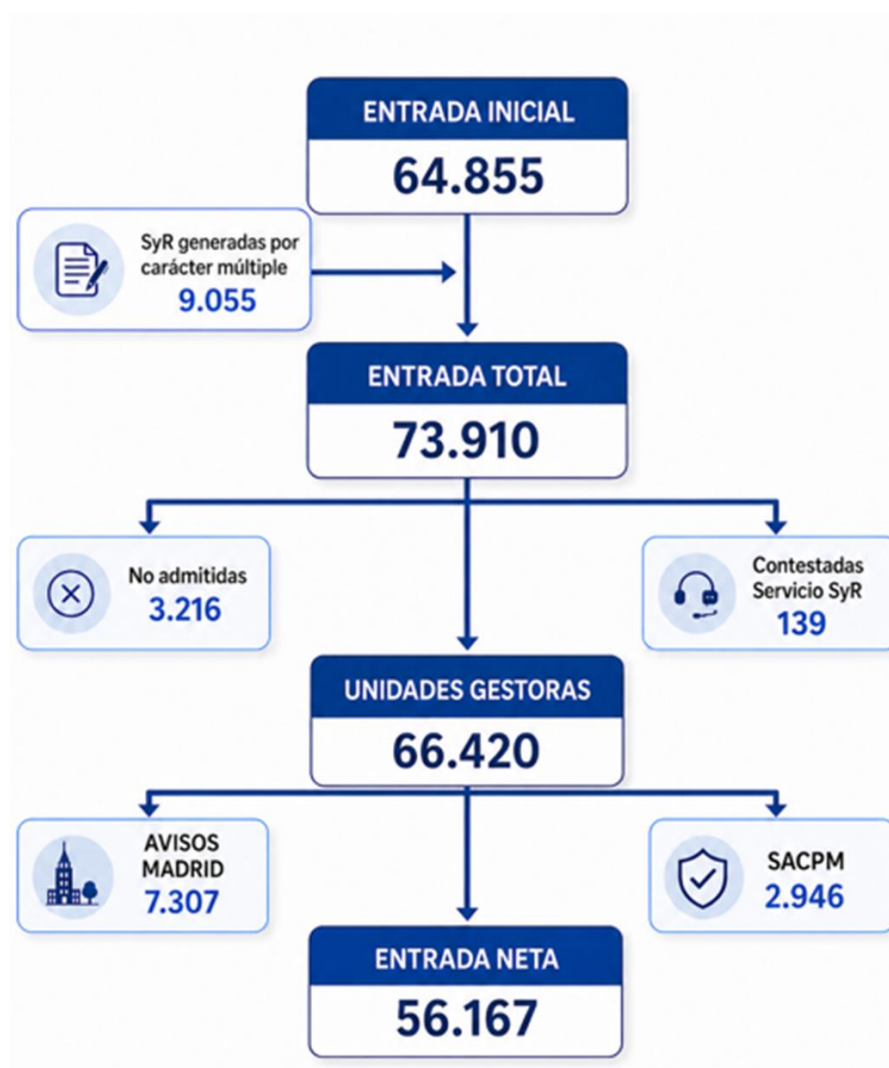
En las SyR Tributarias, el peso de las reclamaciones es todavía más acusado, al alcanzar 9.101 solicitudes, equivalentes al 88,72 % del total. Las peticiones de información representan el 8,49 %, con 871 solicitudes, mientras que las felicitaciones y sugerencias tienen un peso más reducido, con 164 y 122 solicitudes, respectivamente.

Respecto a 2024, se observa un incremento en todas las tipologías. Las reclamaciones pasan de 51.311 a 71.962, lo que supone un aumento del 40,25 %. Las sugerencias crecen de 6.491 a 8.207 (26,44 %), las felicitaciones de 2.605 a 3.128 (20,08 %) y las peticiones de información de 518 a 871 (68,15 %).

En términos de composición, el Sistema mantiene una estructura similar a la de ejercicios anteriores, con las reclamaciones como categoría claramente mayoritaria. No obstante, el incremento registrado en 2025, especialmente en las reclamaciones y en las peticiones de información tributaria, refleja una mayor actividad general del Sistema y un aumento de las comunicaciones vinculadas a incidencias, disconformidades o demandas de aclaración por parte de la ciudadanía.



Para finalizar este apartado se incluye un esquema que muestra las diferentes fases de tramitación de las SyR (Generales) 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 2025, las 56.167 SyR Generales tramitadas por las unidades gestoras presentaron la siguiente distribución por tipo de solicitud:

Entrada neta final	2025	%
Sugerencias	6.094	10,85%
Reclamaciones	47.219	84,07%
Felicitaciones	2.854	5,08%
TOTAL	56.167	100,00%

Las reclamaciones continúan siendo la tipología claramente mayoritaria entre las SyR Generales efectivamente tramitadas por las unidades gestoras. En 2025 alcanzaron las 47.219 solicitudes, lo que representa el 84,07 % de la entrada neta, es decir, más de ocho de cada diez solicitudes gestionadas.

Las sugerencias se situaron en 6.094 solicitudes, con un peso del 10,85 %, mientras que las felicitaciones alcanzaron las 2.854, equivalentes al 5,08 % del total. La distribución porcentual resulta muy similar a la del ejercicio anterior¹², si bien se aprecia un ligero aumento del peso relativo de las reclamaciones y de las felicitaciones, acompañado de una leve reducción del porcentaje de sugerencias.

En términos absolutos, las tres tipologías aumentan respecto a 2024, en consonancia con el incremento general de la entrada neta tramitada por las unidades gestoras, que pasa de 47.110 a 56.167 solicitudes. Las reclamaciones crecen en 7.875 solicitudes respecto al año anterior, las sugerencias en 690 y las felicitaciones en 492.

Por tanto, aunque el volumen total gestionado aumenta de forma significativa, la composición interna de las SyR Generales se mantiene prácticamente estable: predominan las reclamaciones, las sugerencias conservan un peso cercano al 11 % y las felicitaciones continúan representando en torno al 5 % del total.

8. ANÁLISIS POR MATERIAS Y SUBMATERIAS

El Sistema SyR clasifica las solicitudes mediante dos niveles básicos: materia y submateria. Esta clasificación se realiza desde la Subdirección General de Calidad y Evaluación y, cuando resulta necesario, por las propias unidades gestoras, de acuerdo con los criterios establecidos¹³.

El primer nivel de clasificación, la materia, permite identificar los ámbitos de actividad

¹² En el año 2024 las reclamaciones representaron el 84%, las sugerencias el 11% y las felicitaciones el 5%.

¹³ 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.

municipal que concentran un mayor volumen de solicitudes y, por tanto, aquellos que generan mayor interacción de la ciudadanía con el Sistema SyR.

En 2025, las 56.167 SyR Generales tramitadas por las unidades gestoras se distribuyeron de la siguiente forma:

Materia	2025	%
Medio Ambiente	15.650	27,86%
Deporte	9.975	17,76%
Movilidad	8.508	15,15%
Servicios Sociales y Cohesión	5.357	9,54%
Atención a la Ciudadanía	4.565	8,13%
Vías y Espacios Públicos	3.854	6,86%
Cultura	2.545	4,53%
Seguridad y Emergencias	1.773	3,16%
Urbanismo	1.109	1,97%
Educación y Juventud	902	1,61%
Administración de la Ciudad	766	1,36%
Salud	607	1,08%
Economía	373	0,66%
Vivienda	108	0,19%
Empleo	73	0,13%
Turismo	2	0,00%
Total	56.167	100,00%

En términos de volumen, las materias con mayor número de solicitudes fueron Medio Ambiente, con 15.650 SyR; Deporte, con 9.975; y Movilidad, con 8.508. Estas tres materias concentran conjuntamente 34.133 solicitudes, lo que representa el 60,77 % del total de SyR Generales tramitadas por las unidades gestoras.

En un segundo nivel se sitúan Servicios Sociales y Cohesión, con 5.357 solicitudes; Atención a la Ciudadanía, con 4.565; y Vías y Espacios Públicos, con 3.854. La suma de estas seis primeras materias alcanza 47.909 solicitudes, equivalentes al 85,30 % del total, lo que evidencia una elevada concentración de la actividad del Sistema SyR en un número reducido de ámbitos municipales.

Respecto al año 2024, la entrada neta de SyR Generales aumenta de 47.110 a 56.167 solicitudes, lo que supone un incremento global del 19,23 %. Este crecimiento no se distribuye de forma homogénea entre todas las materias, sino que se concentra especialmente en determinados ámbitos.

Entre las materias con más de 1.000 solicitudes, destacan los incrementos de Vías y Espacios Públicos, que pasa de 2.386 a 3.854 SyR (+61,53 %); Servicios Sociales y Cohesión, de 3.496 a 5.357 (+53,23 %); y Atención a la Ciudadanía, de 3.036 a 4.565 (+50,36 %). También registran aumentos relevantes Seguridad y Emergencias (+31,92 %), Deporte (+28,21 %), Medio Ambiente (+13,07 %) y Cultura (+10,89 %).

En sentido contrario, Movilidad descende de 9.175 a 8.508 solicitudes, lo que supone una reducción del 7,27 %, aunque continúa siendo la tercera materia con mayor peso dentro del Sistema. Urbanismo se mantiene prácticamente estable, con una ligera variación negativa del 0,81 %.

La evolución de 2025 muestra un aumento general de la actividad y una cierta reordenación interna del peso de las materias. Medio Ambiente continúa ocupando la primera posición, aunque reduce ligeramente su peso relativo sobre el total respecto a 2024. Deporte supera a Movilidad y pasa a situarse como segunda materia con mayor número de SyR, mientras que los mayores crecimientos relativos se producen en materias vinculadas a la atención ciudadana, los servicios sociales y el espacio público.

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.

Dentro de la materia Medio Ambiente, que en 2025 registró un total de 15.650 solicitudes, destacan especialmente las submaterias Jardines de Distrito y arbolado y Recogida de residuos, con 5.765 y 5.252 solicitudes, respectivamente.

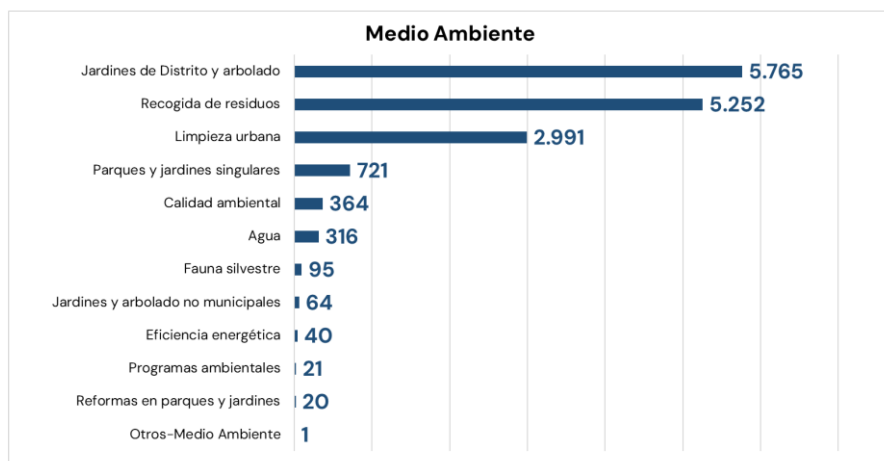
Ambas submaterias suman 11.017 SyR, lo que representa el 70,40 % del total de solicitudes incluidas en Medio Ambiente. Este dato pone de manifiesto que la mayor parte de las comunicaciones ciudadanas en esta materia se concentran en cuestiones vinculadas al mantenimiento de zonas verdes, arbolado y gestión de residuos.

En tercer lugar se sitúa Limpieza urbana, con 2.991 solicitudes, que representa el 19,11 % del total de la materia. De este modo, las tres primeras submaterias —Jardines de Distrito y arbolado, Recogida de residuos y Limpieza urbana— agrupan 14.008 solicitudes, es decir, el 89,51 % de todas las SyR de Medio Ambiente.

El resto de submaterias presenta un peso mucho más reducido. Entre ellas destacan Parques y jardines singulares, con 721 solicitudes; Calidad ambiental, con 364; y Agua, con 316. Las demás submaterias se sitúan por debajo de las 100 solicitudes.

Respecto al ejercicio anterior, Medio Ambiente incrementa su volumen total de solicitudes, al pasar de 13.841 SyR en 2024 a 15.650 en 2025, lo que supone un aumento del 13,07 %. Este crecimiento se acompaña de una mayor concentración en las principales submaterias, especialmente en las dos primeras, que pasan a representar más del 70 % del total de la materia.

En conjunto, los datos de 2025 confirman que Medio Ambiente continúa siendo la materia con mayor número de SyR Generales, con una incidencia especialmente elevada de las cuestiones relacionadas con zonas verdes, arbolado, residuos y limpieza urbana.



La materia Deporte registró en 2025 un total de 9.975 solicitudes, lo que la sitúa como la segunda materia con mayor volumen de SyR Generales tramitadas por las unidades gestoras. Respecto a 2024, cuando se contabilizaron 7.780 solicitudes, se produce un incremento de 2.195 SyR, equivalente a un 28,21 %.

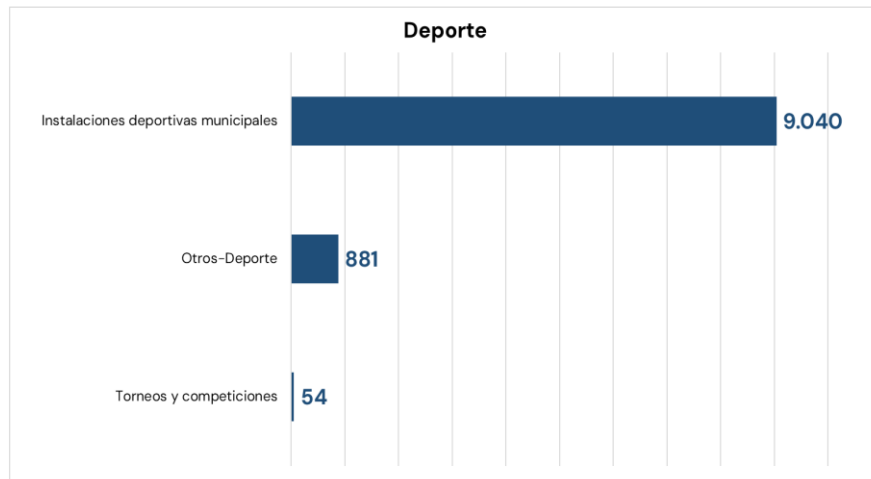
El análisis por submaterias muestra una concentración muy elevada en Instalaciones deportivas municipales, que alcanza 9.040 solicitudes y representa el 90,63 % del total de la materia. Esta submateria agrupa las comunicaciones relativas al estado, funcionamiento, mantenimiento y uso de las instalaciones deportivas, así como aquellas vinculadas a actividades dirigidas, material deportivo, profesorado, anulaciones, propuestas de mejora o felicitaciones relacionadas con los servicios deportivos municipales.

En comparación con 2024, las solicitudes relativas a Instalaciones deportivas municipales aumentan de 7.451 a 9.040, lo que supone 1.589 solicitudes más y un incremento del 21,33 %. Aunque continúa siendo la submateria claramente dominante, su peso relativo dentro de Deporte desciende del 95,77 % al 90,63 %, debido al crecimiento de otras categorías.

En este sentido, destaca el aumento de Otros-Deporte, que pasa de 272 solicitudes en 2024 a 881 en 2025. Este incremento, del 223,90 %, eleva su peso dentro de la materia hasta el 8,83 %, frente al 3,50 % del ejercicio anterior. Aunque su volumen sigue siendo muy inferior al de instalaciones deportivas, su crecimiento aconseja un seguimiento específico para identificar con mayor precisión qué tipo de cuestiones se están agrupando bajo esta submateria.

Por último, Torneos y competiciones mantiene una incidencia muy reducida, con 54 solicitudes, el 0,54 % del total, y registra una ligera disminución respecto a las 57 contabilizadas en 2024.

Los datos de 2025 confirman que las SyR en materia deportiva se concentran de forma muy mayoritaria en las instalaciones deportivas municipales, si bien el incremento de la categoría Otros-Deporte introduce una mayor diversificación interna respecto al ejercicio anterior.



La materia Movilidad registró en 2025 un total de 8.508 solicitudes, lo que supone un descenso de 667 SyR respecto a 2024, ejercicio en el que se contabilizaron 9.175.

En términos porcentuales, la reducción es del 7,27 %. A pesar de este descenso, Movilidad continúa siendo una de las materias con mayor peso dentro de las SyR Generales tramitadas por las unidades gestoras.

El análisis por submaterias muestra una distribución relativamente diversificada, aunque con predominio de varios ámbitos. La submateria con mayor número de solicitudes fue, nuevamente, el Servicio de Estacionamiento Regulado, con 1.584 SyR, que representan el 18,62 % del total de Movilidad. Le siguen Planeamiento viario, con 1.360 solicitudes (15,98 %), Aparcamientos en la vía pública, con 1.010 (11,87 %), y Señalización de tráfico, con 969 (11,39 %).

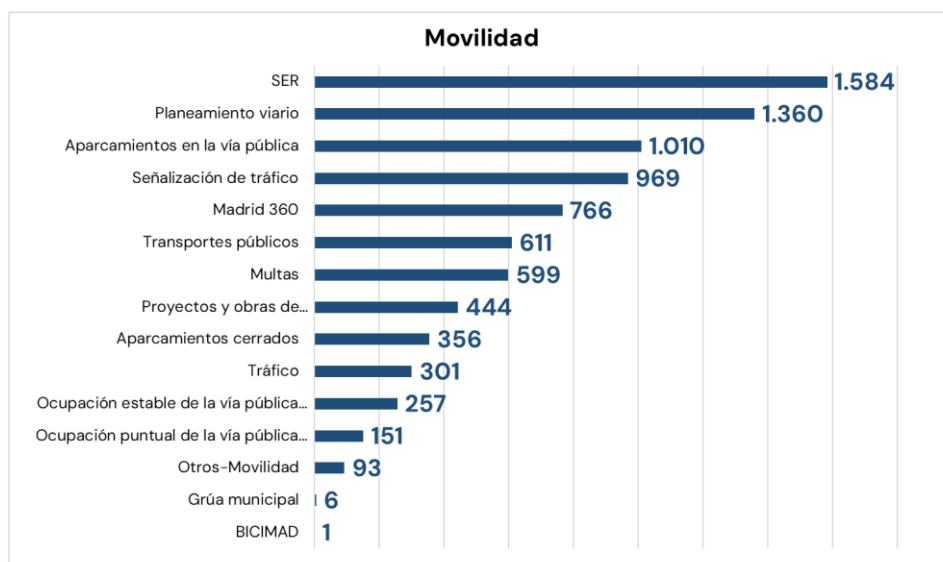
Estas cuatro submaterias concentran 4.923 solicitudes, equivalentes al 57,86 % del total de la materia. Por tanto, más de la mitad de las SyR de Movilidad se relacionan con el estacionamiento regulado, la ordenación viaria, el aparcamiento en superficie y la señalización de tráfico.

En un segundo nivel se sitúan Madrid 360, con 766 solicitudes (9,00 %); Transportes públicos, con 611 (7,18 %); Multas, con 599 (7,04 %); y Proyectos y obras de infraestructuras de movilidad, con 444 (5,22 %). El resto de submaterias presenta un peso individual inferior al 5 %, entre ellas Aparcamientos cerrados, con 356 solicitudes, Tráfico, con 301, y las ocupaciones estable y puntual de la vía pública, con 257 y 151 solicitudes, respectivamente.

Respecto a 2024, las principales submaterias mantienen, en general, posiciones similares, aunque con variaciones relevantes. El Servicio de Estacionamiento Regulado desciende de 1.712 a 1.584 solicitudes (-7,48 %) y Planeamiento viario pasa de 1.448 a 1.360 (-6,08 %). También disminuyen Aparcamientos en la vía pública, de 1.054 a 1.010 (-4,17 %), Madrid 360, de 1.148 a 766 (-33,28 %), y Transportes públicos, de 916 a 611 (-33,30 %).

En sentido contrario, destaca el incremento de Proyectos y obras de infraestructuras de movilidad, que pasa de 51 solicitudes en 2024 a 444 en 2025. Aunque parte de un volumen reducido en el ejercicio anterior, su aumento resulta especialmente significativo y sitúa esta submateria en el 5,22 % del total de Movilidad. También aumentan Señalización de tráfico, de 906 a 969 solicitudes (+6,95 %); Multas, de 531 a 599 (+12,81 %); y Otros-Movilidad, de 42 a 93.

Los datos de 2025 reflejan, por tanto, un descenso global de las SyR en materia de Movilidad, acompañado de una redistribución interna entre submaterias. Se mantiene el peso principal de las cuestiones vinculadas al estacionamiento regulado, la ordenación viaria, el aparcamiento en superficie y la señalización, mientras que pierden intensidad algunas submaterias que habían tenido mayor protagonismo en 2024, como Madrid 360 y Transportes públicos. Frente a ello, adquieren mayor presencia las solicitudes relacionadas con proyectos y obras de infraestructuras de movilidad, así como las referidas a señalización de tráfico y multas.



La materia Servicios Sociales y Cohesión registró en 2025 un total de 5.357 solicitudes, lo que supone un incremento de 1.861 SyR respecto a 2024, año en el que se contabilizaron 3.496. En términos porcentuales, el aumento alcanza el 53,23 %, situando esta materia como la cuarta con mayor volumen dentro de las SyR Generales tramitadas por las unidades gestoras.

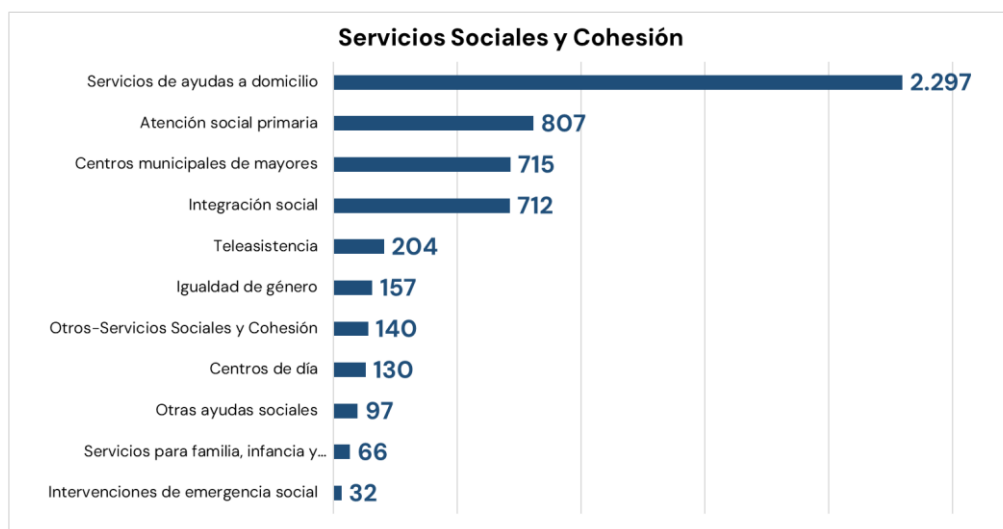
El análisis por submaterias muestra una concentración especialmente significativa en Servicios de ayudas a domicilio, que registra 2.297 solicitudes y representa el 42,88 % del total de la materia. Esta submateria experimenta un crecimiento muy acusado respecto a 2024, cuando se situó en 1.040 solicitudes. El incremento es de 1.257 SyR, equivalente a un 120,87 %, y explica por sí solo una parte muy relevante del aumento global de la materia.

En segundo lugar, se sitúa Atención social primaria, con 807 solicitudes y un peso del 15,06 %, seguida de Centros municipales de mayores, con 715 solicitudes (13,35 %), y, Integración social, con 712 (13,29 %). Estas cuatro submaterias concentran conjuntamente 4.531 solicitudes, es decir, el 84,58 % del total de Servicios Sociales y Cohesión.

Respecto a 2024, además del fuerte incremento de Servicios de ayudas a domicilio, también aumentan Centros municipales de mayores, que pasa de 597 a 715 solicitudes (+19,77 %), Integración social, de 523 a 712 (+36,14 %), y Atención social primaria, de 750 a 807 (+7,60 %). También destaca el crecimiento de Igualdad de género, que pasa de 37 a 157 solicitudes, aunque su peso relativo dentro de la materia sigue siendo reducido.

Por el contrario, las submaterias con menor volumen presentan variaciones más moderadas o descensos puntuales. Servicios para familia, infancia y adolescencia baja de 126 a 66 solicitudes, mientras que Otras ayudas sociales pasa de 112 a 97. Intervenciones de emergencia social se mantiene prácticamente en el mismo nivel, con 32 solicitudes frente a las 31 de 2024.

En conjunto, los datos de 2025 muestran un crecimiento intenso de las SyR vinculadas a Servicios Sociales y Cohesión, especialmente concentrado en los servicios dirigidos a personas mayores, dependencia y atención social. La evolución de Servicios de ayudas a domicilio resulta particularmente relevante, tanto por su volumen como por su peso relativo, al pasar de representar el 29,75 % de la materia en 2024 al 42,88 % en 2025.



La materia Atención a la Ciudadanía registró en 2025 un total de 4.565 solicitudes, lo que supone un incremento de 1.529 SyR respecto a 2024, ejercicio en el que se contabilizaron 3.036. En términos porcentuales, el aumento alcanza el 50,36 %, interrumpiendo el descenso observado en los ejercicios anteriores.

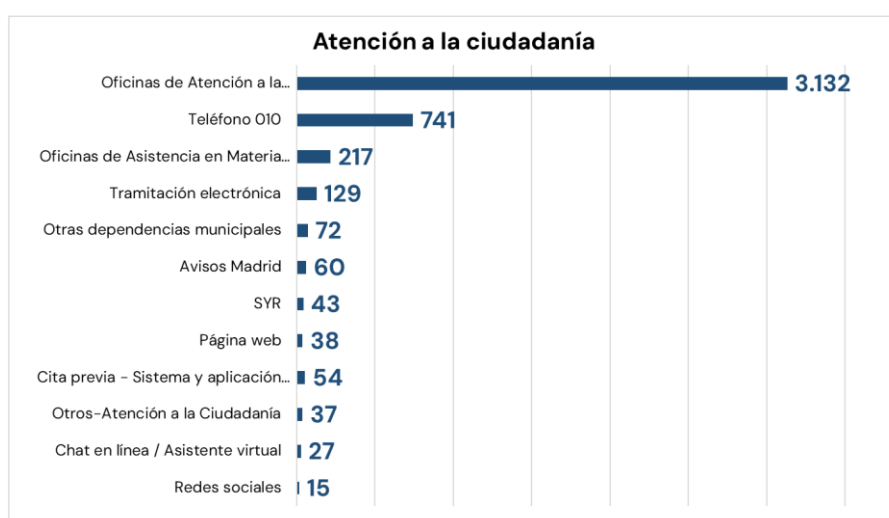
El análisis por submaterias muestra una concentración muy acusada en Oficinas de

Atención a la Ciudadanía, que alcanza 3.132 solicitudes y representa el 68,61 % del total de la materia. Esta submateria experimenta el crecimiento más relevante en términos absolutos, al pasar de 1.435 solicitudes en 2024 a 3.132 en 2025, con 1.697 SyR más y un incremento del 118,26 %. Este aumento explica la mayor parte del crecimiento global de la materia.

En segundo lugar, se sitúa Teléfono 010, con 741 solicitudes, equivalentes al 16,23 % del total. Su evolución respecto a 2024 es mucho más estable, con un ligero incremento de 21 solicitudes (+2,92 %). A continuación, aparecen las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro, con 217 solicitudes (4,75 %), que aumentan un 12,44 % respecto al año anterior.

Por el contrario, Tramitación electrónica registra un descenso significativo, al pasar de 344 solicitudes en 2024 a 129 en 2025, lo que supone una reducción del 62,50 %. También disminuyen SyR, de 64 a 43 solicitudes; Página web, de 41 a 38; Chat en línea / Asistente virtual, de 40 a 27; y Redes sociales, de 23 a 15. Entre las submaterias de menor volumen, destacan los incrementos de Cita previa – Sistema y aplicación informática, que pasa de 19 a 54 solicitudes (+184,21 %), y Otros-Atención a la Ciudadanía, que aumenta de 17 a 37 (+117,65 %). También crece Avisos Madrid, de 51 a 60 solicitudes.

Los datos de 2025 muestran un cambio relevante en la composición interna de la materia. El aumento se concentra principalmente en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, que refuerzan de forma muy clara su peso relativo dentro de Atención a la Ciudadanía. Frente a ello, pierden presencia las submaterias vinculadas a la tramitación electrónica y a otros canales digitales, mientras que el Teléfono 010 se mantiene prácticamente estable.



La materia Vías y Espacios Públicos registró en 2025 un total de 3.854 solicitudes, lo que supone un incremento de 1.468 SyR respecto a 2024, ejercicio en el que se contabilizaron 2.386. En términos porcentuales, el aumento alcanza el 61,53 %, situando esta materia entre las que presentan un crecimiento más intenso en el ejercicio.

El análisis por submaterias muestra un cambio relevante en la distribución interna. En 2025, Aceras y calzadas pasa a ser la submateria con mayor volumen, con 1.455 solicitudes, que representan el 37,75 % del total de Vías y Espacios Públicos. Respecto a 2024, cuando se registraron 554 solicitudes, el incremento es de 901 SyR, equivalente al 162,64 %. Esta evolución explica una parte muy significativa del crecimiento global de la materia.

En segundo lugar, se sitúa Proyectos y obras de remodelación, con 695 solicitudes y un peso del 18,03 %. Esta submateria también registra un aumento notable respecto a 2024, al pasar de 342 a 695 solicitudes, lo que supone un incremento del 103,22 %.

Por su parte, Mobiliario urbano, que en 2024 fue la submateria con mayor número de solicitudes, desciende a la tercera posición, con 627 SyR (16,27 %). En términos absolutos, disminuye en 145 solicitudes respecto al ejercicio anterior, lo que representa una bajada del 18,78 %.

También destaca el crecimiento de Alumbrado, que pasa de 160 solicitudes en 2024 a 472 en 2025, con un incremento del 195,00 %. Su peso dentro de la materia se sitúa en el 12,25 %, consolidándose como la cuarta submateria más relevante.

Las cuatro primeras submaterias —Aceras y calzadas, Proyectos y obras de remodelación, Mobiliario urbano y Alumbrado— concentran 3.249 solicitudes, equivalentes al 84,30 % del total. El resto de submaterias presenta valores más reducidos, destacando Áreas recreativas, con 290 solicitudes (7,52 %), que desciende respecto a las 361 registradas en 2024.

Los datos de 2025 muestran un claro desplazamiento del peso de la materia hacia cuestiones relacionadas con el estado, conservación y adecuación del espacio público, especialmente aceras, calzadas, obras de remodelación y alumbrado. Frente a ello, pierden peso relativo submaterias como Mobiliario urbano y Áreas recreativas, aunque continúan teniendo presencia dentro del conjunto de solicitudes de esta materia.



La materia Cultura registró en 2025 un total de 2.545 solicitudes, lo que supone un incremento de 250 SyR respecto a 2024, ejercicio en el que se contabilizaron 2.295.

En términos porcentuales, el aumento alcanza el 10,89 %, por lo que la materia mantiene una evolución positiva, aunque más moderada que la registrada entre 2023 y 2024.

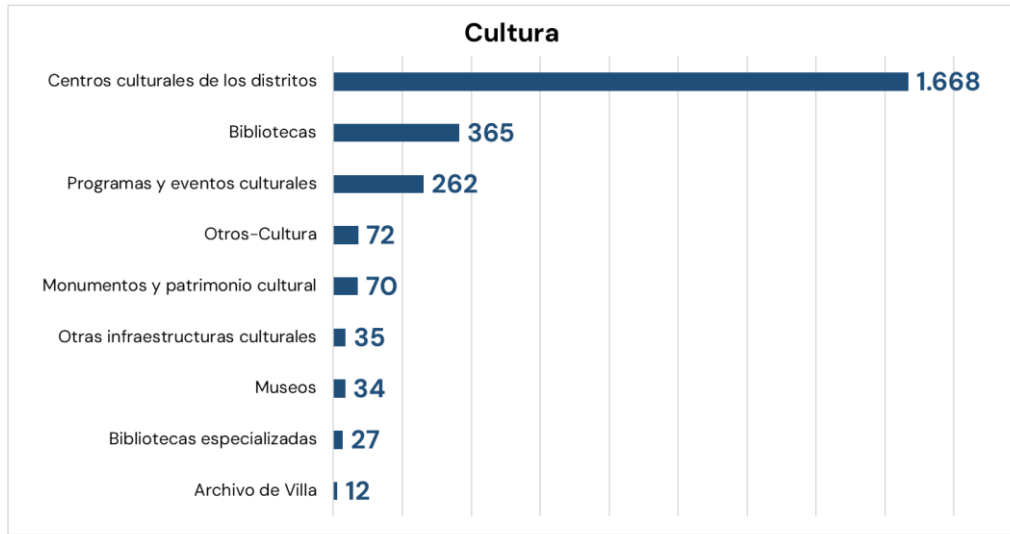
El análisis por submaterias muestra una concentración muy destacada en Centros culturales de los distritos, que alcanza 1.668 solicitudes y representa el 65,54 % del total de Cultura. Esta submateria incrementa su volumen respecto a 2024, cuando registró 1.110 solicitudes, con 558 SyR más y una subida del 50,27 %. Con ello, consolida su posición como principal ámbito de recepción de solicitudes dentro de la materia.

En segundo lugar, se sitúan las Bibliotecas públicas municipales, con 365 solicitudes, equivalentes al 14,34 % del total. Esta submateria aumenta respecto a 2024, año en el que registró 265 SyR, lo que supone 100 solicitudes más y un incremento del 37,74 %. Este dato corrige el descenso observado en el ejercicio anterior y vuelve a situar a las bibliotecas públicas municipales entre los principales focos de atención dentro de Cultura.

Por su parte, Programas y eventos culturales registra 262 solicitudes, el 10,29 % del total. En comparación con 2024, desciende de forma significativa, al pasar de 741 a 262 SyR, con una reducción de 479 solicitudes (-64,64 %). Este descenso modifica de manera relevante su peso dentro de la materia, ya que en 2024 representaba el 32,29 % y en 2025 queda ligeramente por encima del 10 %.

Las tres primeras submaterias —Centros culturales de los distritos, Bibliotecas públicas municipales y Programas y eventos culturales— concentran 2.295 solicitudes, equivalentes al 90,18 % del total de Cultura. El resto de submaterias presenta volúmenes más reducidos: Otros-Cultura, con 72 solicitudes; Monumentos y patrimonio cultural, con 70; Otras infraestructuras culturales, con 35; Museos, con 34; Bibliotecas especializadas, con 27; y Archivo de Villa, con 12.

Los datos de 2025 reflejan una fuerte concentración de las SyR culturales en los equipamientos culturales de proximidad, especialmente los centros culturales de distrito y las bibliotecas públicas municipales. Al mismo tiempo, se observa una pérdida de peso de las solicitudes vinculadas a programas y eventos culturales, que habían tenido un protagonismo mucho mayor en 2024.



La materia Seguridad y Emergencias registró en 2025 un total de 1.773 solicitudes, lo que supone un incremento de 429 SyR respecto a 2024, año en el que se contabilizaron 1.344. En términos porcentuales, el aumento alcanza el 31,92 %, rompiendo la tendencia descendente observada en los dos ejercicios anteriores.

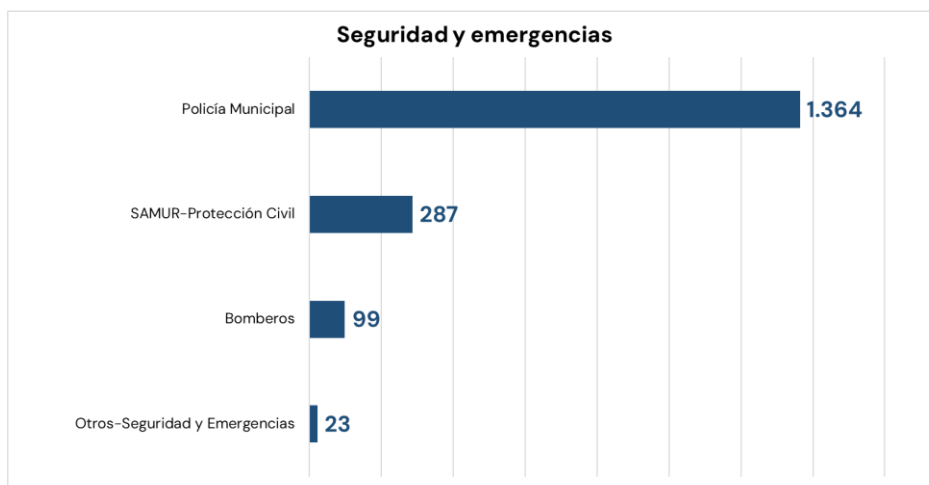
El análisis por submaterias muestra un predominio muy claro de Policía Municipal, que concentra 1.364 solicitudes, equivalentes al 76,93 % del total de la materia. Esta submateria aumenta en 430 solicitudes respecto a 2024, cuando registró 934, lo que supone un incremento del 46,04 %. Este crecimiento explica prácticamente la totalidad del aumento de la materia en 2025.

La segunda submateria en importancia es SAMUR-Protección Civil, con 287 solicitudes y un peso del 16,19 %. En este caso, se observa un descenso respecto al año anterior, al pasar de 361 a 287 SyR, lo que representa una bajada del 20,50 %.

Por su parte, Bomberos alcanza 99 solicitudes, el 5,58 % del total, con un incremento significativo respecto a las 42 registradas en 2024.

El resto de las solicitudes se agrupan en Otros-Seguridad y Emergencias, con 23 registros, que representan el 1,30 % de la materia.

En resumen, los datos de 2025 muestran que el crecimiento de Seguridad y Emergencias se concentra de forma muy destacada en Policía Municipal, submateria que refuerza su peso relativo dentro de la materia y pasa de representar el 69,49 % en 2024 al 76,93 % en 2025. Esta evolución apunta a una mayor presencia de comunicaciones relacionadas con demandas de actuación, vigilancia o intervención policial frente a incidencias de convivencia, seguridad o uso del espacio público.



La materia Urbanismo registró en 2025 un total de 1.109 solicitudes, cifra muy similar a la del ejercicio anterior, en el que se contabilizaron 1.118 SyR. La variación interanual es, por tanto, mínima, con un descenso de 9 solicitudes, equivalente al 0,81 %. En consecuencia, puede considerarse una materia prácticamente estable en términos de volumen.

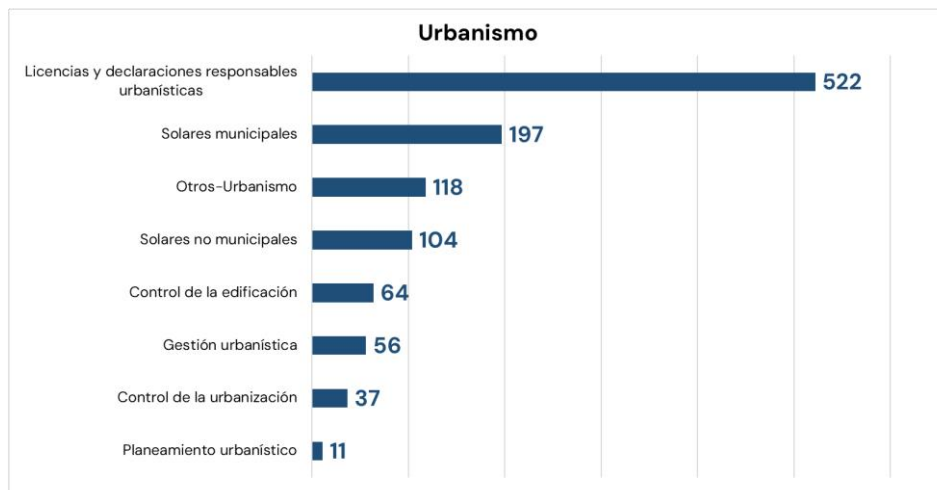
El análisis por submaterias muestra que Licencias y declaraciones responsables urbanísticas continúa siendo el principal ámbito de recepción de solicitudes, con 522 SyR, que representan el 47,07 % del total de Urbanismo. Respecto a 2024, esta submateria aumenta en 107 solicitudes, lo que supone un incremento del 25,78 %, reforzando su peso dentro de la materia.

En segundo lugar, se sitúa Solares municipales, con 197 solicitudes y un peso del 17,76 %. Esta submateria desciende respecto a 2024, cuando había alcanzado 291 SyR, lo que supone una reducción de 94 solicitudes (-32,30 %). No obstante, mantiene una presencia relevante dentro del conjunto de Urbanismo.

A continuación, aparecen Otros-Urbanismo, con 118 solicitudes (10,64 %), y Solares no municipales, con 104 (9,38 %). Esta última se mantiene exactamente en el mismo volumen que en 2024, mientras que Otros-Urbanismo aumenta en 32 solicitudes, con un crecimiento del 37,21 %.

El resto de submaterias presenta volúmenes más reducidos: Control de la edificación, con 64 solicitudes; Gestión urbanística, con 56; Control de la urbanización, con 37; y Planeamiento urbanístico, con 11. Destaca especialmente el descenso de Planeamiento urbanístico, que pasa de 34 a 11 solicitudes, y de Control de la urbanización, que baja de 65 a 37.

En definitiva, los datos de 2025 muestran una estabilidad global de la materia Urbanismo, pero con cambios internos relevantes. Ganan peso las solicitudes relacionadas con licencias y declaraciones responsables urbanísticas, que concentran ya casi la mitad de la materia, mientras que descienden las vinculadas a solares municipales, control de la urbanización y planeamiento urbanístico.



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

SUBMATERIA 2025	SUBMATERIA 2024	SUBMATERIA 2023	SUBMATERIA 2022	SUBMATERIA 2021	SUBMATERIA 2020	SUBMATERIA 2019	SUBMATERIA 2018	SUBMATERIA 2017	SUBMATERIA 2016	SUBMATERIA 2015
1 Instalaciones deportivas municipales	Instalaciones deportivas municipales	Instalaciones deportivas municipales	Uso libre de instalaciones deportivas	↑ Limpieza urbana y equipamientos	↑ Recogida de residuos	↑ Madrid Central	↑ Uso libre de instalaciones deportivas	↑ Recogida de residuos	↑ Limpieza urbana y equipamientos	↑ Limpieza urbana y equipamientos
2 Jardines de Distrito y arbolado	Jardines de Distrito y arbolado	↑ Recogida de residuos	↑ Limpieza urbana y equipamientos	↓ Uso libre de instalaciones deportivas	↑ Arbolado de alineación	↑ Limpieza urbana y equipamientos	↓ Limpieza urbana y equipamientos	↑ Uso libre de instalaciones deportivas	↑ Zonas verdes de barrio o distrito	↑ BOMAD
3 Recogida de residuos	Recogida de residuos	↓ Jardines de Distrito y arbolado	↓ Zonas verdes de barrio o distrito	↓ Zonas verdes de barrio o distrito	↓ Zonas verdes de barrio o distrito	↑ Recogida de residuos	↓ Recogida de residuos	↓ Limpieza urbana y equipamientos	↓ Uso libre de instalaciones deportivas	↑ SER
4 Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	↑ Limpieza urbana	↓ Limpieza urbana	↓ Recogida de residuos	↓ Recogida de residuos	↓ Limpieza urbana y equipamientos	↓ Aceras y calzadas	↑ Arbolado de alineación	↓ Arbolado de alineación	↑ Recogida de residuos	↑ Zonas verdes de barrio o distrito
5 Limpieza urbana	↓ SER	↑ Oficinas de Atención a la Ciudadanía	↑ SER	↑ Arbolado de alineación	↑ Uso libre de instalaciones deportivas	↑ Policía Municipal	↑ Zonas verdes de barrio o distrito	↑ SER	↑ Arbolado de alineación	↓ Arbolado de alineación
6 Servicios de ayudas a domicilio	↑ Planeamiento viario	↑ SER	↓ Arbolado de alineación	↓ SER	↓ SER	↑ Zonas verdes de barrio o distrito	↑ Aceras y calzadas	↑ Zonas verdes de barrio o distrito	↓ SER	↑ Uso libre de instalaciones deportivas
7 Centros culturales de los distritos	↑ Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	↓ Planeamiento viario	↓ Planeamiento viario	↓ Planeamiento viario	↑ Policía Municipal	↓ Zonas verdes de barrio o distrito	↓ SER	↓ Aceras y calzadas	↑ BOMAD	↑ Recogida de residuos
8 SER	↓ Madrid 360	↑ Aparcamientos en la vía pública	↑ Oficinas de Atención al Ciudadano	↓ Aceras y calzadas	↓ Aceras y calzadas	↓ Arbolado de alineación	↓ Tratamiento y eliminación de residuos	↑ Planeamiento viario	↑ Aceras y calzadas	↑ Policía Municipal
9 Aceras y calzadas	↑ Centros culturales de los distritos	↑ Multas	↑ Aceras y calzadas	↓ Policía Municipal	↓ Planeamiento viario	↑ SER	↓ Planeamiento viario	↓ Policía Municipal	↓ Policía Municipal	↑ Clases y Escuelas Deportivas
10 Policía Municipal	↑ Aparcamientos en la vía pública	↓ Policía Municipal	↑ Sede Electrónica	↑ Señalización de tráfico	↑ Teléfono 010	↑ Nueva Protección animal Salud	↓ Policía Municipal	↓ Señalización de tráfico	↑ Multas	↑ Gestión solicitudes en Centros Culturales
11 Planeamiento viario	↓ Servicios de ayudas a domicilio	↑ Señalización de tráfico	↑ Teléfono 010	↑ Sede Electrónica	↓ Sede Electrónica	↑ Nueva Transportes públicos	↑ Señalización de tráfico	↓ Multas	↑ Señalización de tráfico	↑ Aceras y calzadas
12 Aparcamientos en la vía pública	↓ Policía Municipal	↑ Centros culturales de los distritos	↓ Policía Municipal	↓ Teléfono 010	↑ Parques históricos, singulares y forestales	↓ Nueva Planeamiento viario	↓ Transportes públicos	↑ Clases y Escuelas Deportivas	↑ Calidad del Aire	↑ Señalización de tráfico
13 Señalización de tráfico	↑ Transportes públicos	↓ Teléfono 010	↓ Señalización de tráfico	↓ Ocupación de la vía pública	↓ Nueva Señalización de tráfico	↓ Nueva Mobiliario Urbano	↓ Mobiliario Urbano	↓ Mobiliario Urbano	↑ Clases y Escuelas Deportivas	↑ Multas
14 Otros-Deporte	↑ Señalización de tráfico	↓ Parques y jardines singulares	↑ Nueva Multas	↑ Nueva Colegios Públicos	↑ BOMAD	↑ Oficinas de Atención al Ciudadano	↓ Nueva Teléfono 010	↑ Aparcamientos en la vía pública	↑ Licencias Urbanísticas Urbanismo	↑ Calidad del Aire
15 Atención social primaria	↑ Mobiliario urbano	↑ Atención social primaria	↑ Nueva Madrid 360	↑ Aparcamientos en la vía pública	↓ Nueva Mobiliario Urbano	↓ Clases y Escuelas Deportivas	↑ Parques históricos, singulares y forestales	↑ Actividades en Centros Culturales de los Distritos	↑ Planeamiento viario	↑ Licencias Urbanísticas Urbanismo

9. ANÁLISIS DE TERMINACIÓN POR ÁREAS ORGANIZATIVAS

El análisis se completa con los datos de terminación por unidades organizativas, entendidas como las áreas de gobierno, los distritos, los organismos autónomos, la Alcaldía y la Presidencia del Pleno que intervienen en la tramitación de las SyR Generales.

En 2025, las unidades gestoras tramitaron un total de 56.167 SyR Generales. De ellas, 55.249 finalizaron en plazo, lo que representa el 98,37 % del total, mientras que 918 finalizaron fuera de plazo, equivalentes al 1,63 %.

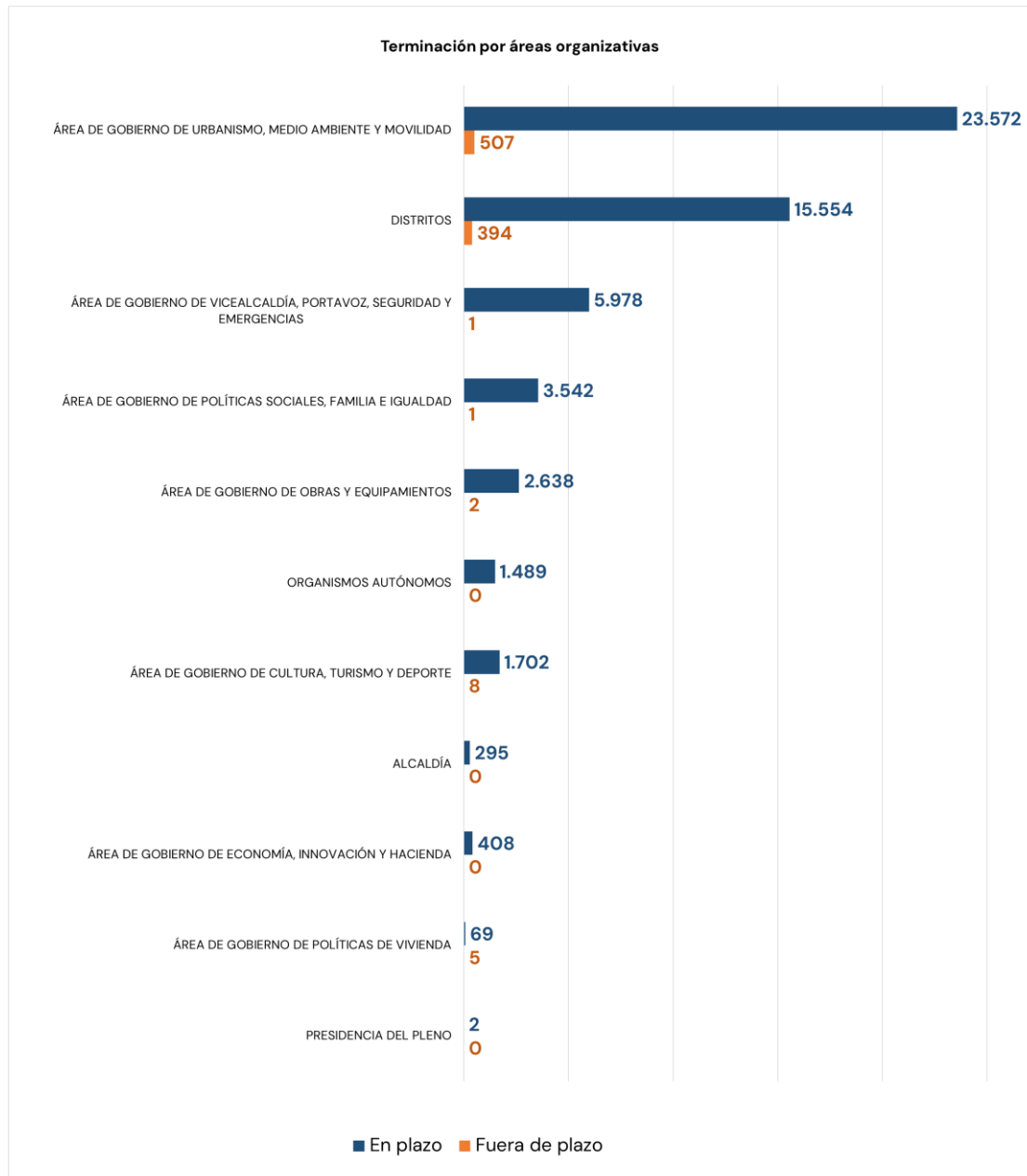
Desde el punto de vista del volumen de tramitación, destaca el Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, con 24.079 solicitudes, que concentra el 42,87 % del total de SyR Generales tramitadas por las unidades gestoras. A continuación, se sitúan los Distritos, con 15.948 solicitudes y un peso del 28,39 %. Entre ambas unidades organizativas gestionan 40.027 SyR, es decir, el 71,26 % del total.

En un segundo nivel se encuentra el Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias, con 5.979 solicitudes (10,64 %), seguida del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad, con 3.543 (6,31 %), y del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos, con 2.640 (4,70 %).

El resto de unidades organizativas presenta volúmenes más reducidos: Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte, con 1.710 solicitudes; Organismos Autónomos, con 1.489; Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda, con 408; Alcaldía, con 295; Área de Gobierno de Políticas de Vivienda, con 74; y Presidencia del Pleno, con 2.

En cuanto al cumplimiento de plazo, los datos de 2025 muestran un resultado muy favorable. La mayor parte de las unidades organizativas presentan porcentajes de contestación en plazo superiores al 97 %, e incluso varias de ellas no registran ninguna solicitud fuera de plazo. En términos absolutos, las solicitudes contestadas fuera de plazo se concentran principalmente en el Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad, con 507, y en los Distritos, con 394, circunstancia coherente con el elevado volumen de SyR que gestionan ambas unidades.

En conjunto, los datos reflejan una elevada concentración de la carga de gestión en las áreas vinculadas a medio ambiente, movilidad, urbanismo y distritos, al tiempo que muestran un alto nivel de cumplimiento de los plazos de contestación en el conjunto del Sistema SyR.



10. TERMINACIÓN DE LAS SyR TRAMITADAS POR LAS UNIDADES GESTORAS

El análisis de la situación de gestión permite conocer el resultado final de las 56.167 SyR Generales tramitadas por las unidades gestoras, distinguiendo entre las solicitudes contestadas y aquellas que no fueron admitidas a trámite.

En 2025, se contestaron 54.680 solicitudes, de las cuales 53.793 fueron contestadas en plazo y 887 fuera de plazo. Por su parte, las solicitudes no admitidas ascendieron a 1.487, lo que representa el 2,65 % del total.

	2025	%
Contestadas en plazo	53.793	95,77%
Contestadas fuera de plazo	887	1,58%
No admitidas	1.487	2,65%
TOTAL	56.167	100,00%

Desde el punto de vista de la gestión por plazo, considerando tanto las solicitudes contestadas como las no admitidas, el Sistema registró 55.249 solicitudes finalizadas en plazo, equivalentes al 98,37 % del total, y 918 finalizadas fuera de plazo, que representan el 1,63 %.

Estos datos muestran una mejora muy significativa respecto al ejercicio anterior. En 2024 se habían registrado 4.982 solicitudes finalizadas fuera de plazo, mientras que en 2025 esta cifra se reduce a 918, lo que supone una disminución de 4.064 solicitudes y un descenso del 81,57 %.

En cuanto al volumen de gestión por unidades, la actividad se concentra especialmente en un número reducido de órganos. La Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos fue la unidad con mayor número de solicitudes gestionadas, con 8.826, seguida de la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes, con 6.777, y de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, con 4.114. También destacan la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, con 2.760 solicitudes; la Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada, con 2.721; la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, con 2.713; la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad, con 2.600; y la Dirección General de Conservación de Vías Públicas, con 2.287.

En relación con las solicitudes finalizadas fuera de plazo, estas se concentran principalmente en la Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación, con 365, y en la Coordinación del Distrito de Carabanchel, con 224. Entre ambas unidades acumulan 589 finalizaciones fuera de plazo, lo que representa el 64,16 % del total de fuera de plazo registrado en 2025.

A mayor distancia se sitúan la Coordinación del Distrito de Centro, con 67 solicitudes fuera de plazo; la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental, con 51; la Coordinación del Distrito de Hortaleza, con 38; la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes, con 35; y la Coordinación del Distrito de Moratalaz, con 33.

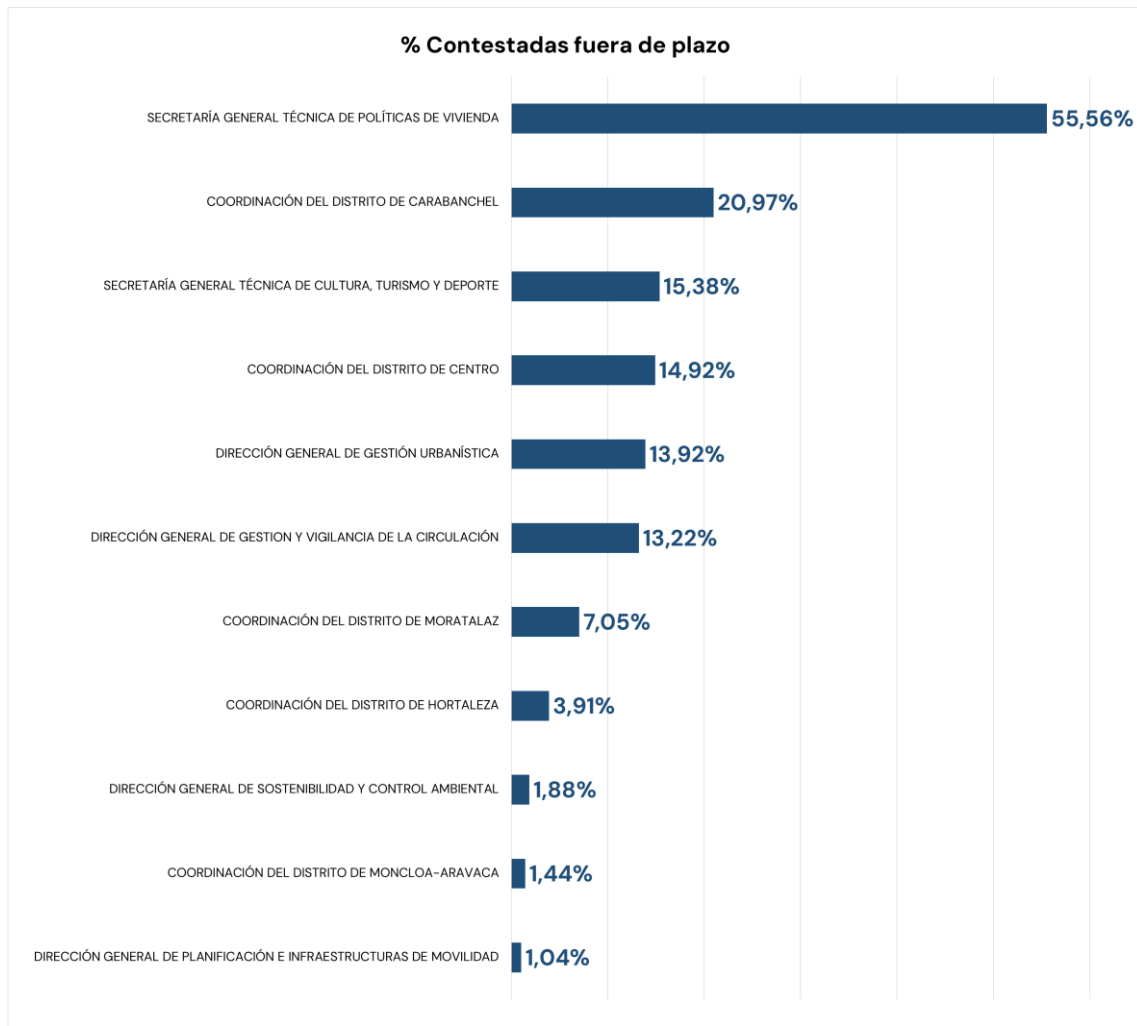
En definitiva, los datos de 2025 reflejan un alto grado de cumplimiento de los plazos de gestión, con una mejora notable respecto a 2024. Aunque el volumen total de solicitudes aumenta, el número de expedientes finalizados fuera de plazo se reduce de forma muy significativa, lo que evidencia una evolución favorable en la capacidad de respuesta de las unidades gestoras.

La gráfica siguiente recoge únicamente aquellas unidades que han gestionado 500 o más solicitudes, con el fin de facilitar la lectura de los datos y centrar el análisis en las

unidades con mayor volumen de tramitación.



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

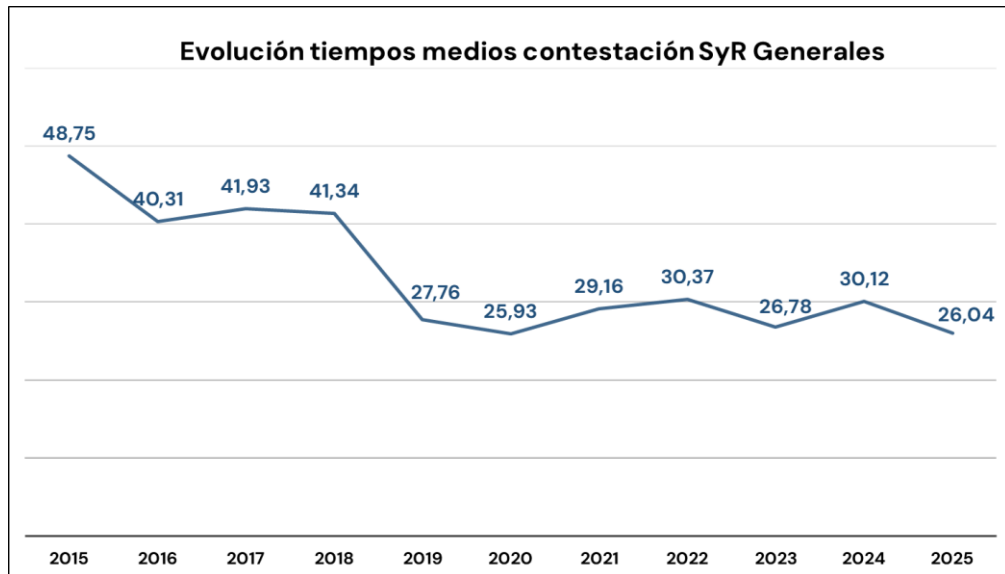


11. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

En este apartado se analizan los tiempos de tramitación de las SyR Generales a partir de dos indicadores: el tiempo medio de respuesta, expresado en días naturales, y el porcentaje de solicitudes contestadas dentro de determinados tramos temporales.

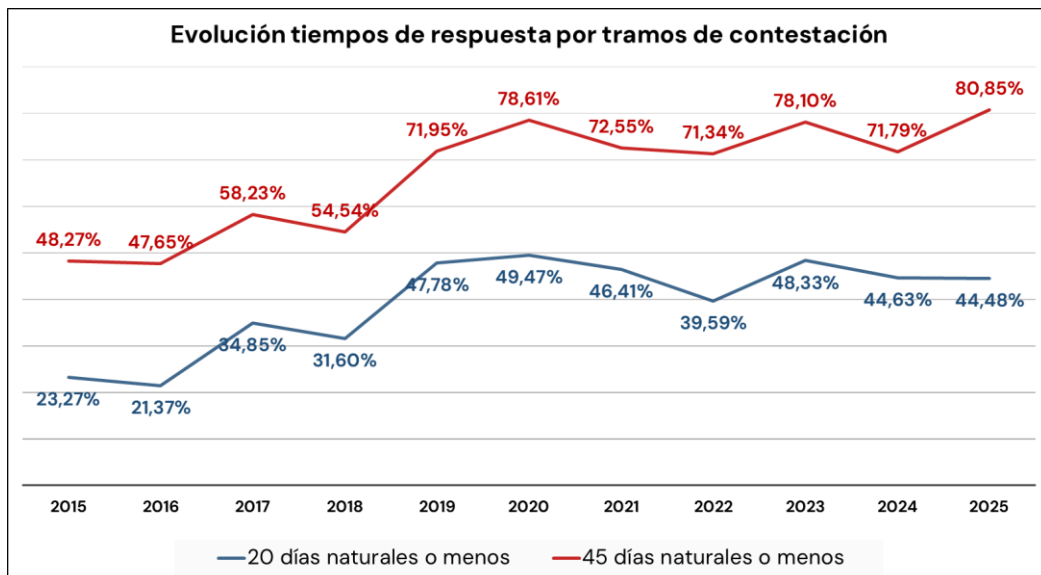
En 2025, el tiempo medio de respuesta de las unidades gestoras se situó en 26,04 días naturales, frente a los 30,12 días registrados en 2024. Esto supone una reducción de 4,08 días, equivalente a una mejora del 13,55 % respecto al ejercicio anterior.

Desde la perspectiva de la serie histórica, el dato de 2025 se sitúa entre los más favorables del periodo analizado. Solo el ejercicio 2020 presentó un tiempo medio inferior, con 25,93 días naturales. Además, el resultado de 2025 permite corregir el repunte observado en 2024 y devuelve el tiempo medio de respuesta a valores próximos a los registrados en los ejercicios con mejor comportamiento de la serie.



En cuanto al análisis por tramos de contestación, en 2025 el 44,48 % de las solicitudes recibió respuesta en 20 días naturales o menos, porcentaje prácticamente idéntico al registrado en 2024, que fue del 44,63 %. Por tanto, el tramo de respuesta más temprana se mantiene estable.

La mejora más relevante se observa en el tramo de 45 días naturales o menos. En 2025, el 80,85 % de las solicitudes fueron contestadas dentro de este plazo, frente al 71,79 % del año anterior. Esto supone un incremento de 9,06 puntos porcentuales, situando este indicador en el valor más alto de toda la serie analizada.



El análisis de ambos indicadores permite concluir que en 2025 se produce una mejora clara en los tiempos de tramitación. Aunque el porcentaje de respuestas emitidas en 20 días o menos se mantiene prácticamente estable, aumenta de forma significativa el volumen de solicitudes contestadas antes de los 45 días naturales. Esta evolución

indica que la mejora no se concentra en las respuestas más inmediatas, sino en la reducción de los tiempos intermedios y en una menor acumulación de solicitudes próximas al límite ordinario de tramitación.

En resumen, los datos de 2025 reflejan una evolución favorable de la capacidad de respuesta de las unidades gestoras: se reduce el tiempo medio, mejora de forma notable el porcentaje de solicitudes contestadas en 45 días naturales o menos y se alcanza uno de los mejores resultados de la serie histórica.

12. SyR TRIBUTARIAS

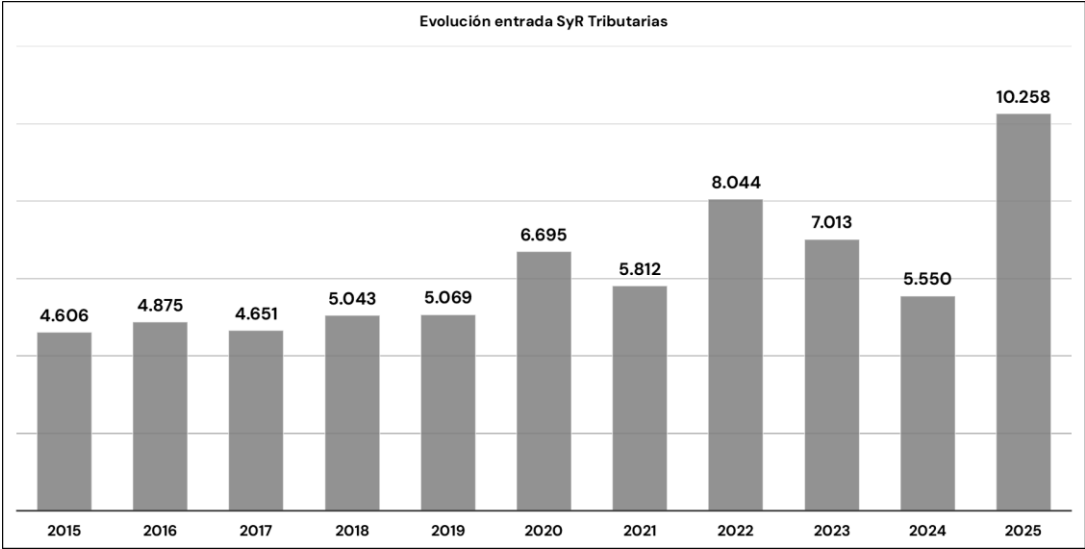
El Departamento de SyR Tributarias, adscrito al Servicio de Sugerencias y Reclamaciones, gestiona las solicitudes de carácter tributario y actúa, en este ámbito, tanto como unidad supervisora como unidad gestora única. Le corresponde, por tanto, el análisis, tramitación y contestación de estas solicitudes, con la colaboración, cuando resulta necesaria, de las unidades que gestionan tributos y precios públicos en las áreas de gobierno y en los distritos, así como de la Agencia Tributaria de Madrid, que intervienen como unidades informantes.

Tal y como se ha indicado en apartados anteriores de esta memoria, en 2025 se recibieron 10.258 SyR Tributarias, frente a las 5.550 registradas en 2024. Este dato supone un incremento de 4.708 solicitudes, equivalente al 84,83 % respecto al ejercicio anterior.

La evolución de la serie muestra que 2025 alcanza el valor más elevado del periodo analizado, superando incluso el máximo registrado hasta entonces en 2022, cuando se contabilizaron 8.044 solicitudes. El aumento resulta especialmente significativo porque se produce tras el descenso observado en 2024, año en el que las SyR Tributarias se situaron en 5.550 solicitudes.

En términos porcentuales sobre el conjunto del Sistema SyR, las SyR Tributarias representan en 2025 el 12,19 % de la entrada total y el 15,45 % de la entrada neta, lo que confirma un incremento relevante de su contribución relativa dentro del Sistema.

Este crecimiento aconseja prestar especial atención a los motivos que explican el aumento de las comunicaciones tributarias, especialmente en el análisis cualitativo de las materias, submaterias y categorías correspondientes.



12.1. TIPOLOGÍA SyR

La distribución por tipología mantiene el predominio de las reclamaciones, que alcanzan 9.101 solicitudes y representan el 88,72 % del total de SyR Tributarias. Este peso es superior al registrado en 2024, cuando las reclamaciones suponían el 85,19 %, lo que pone de manifiesto una mayor concentración de las comunicaciones tributarias en esta categoría.

Las peticiones de información se sitúan en segundo lugar, con 871 solicitudes, equivalentes al 8,49 % del total. Aunque aumentan en términos absolutos respecto a 2024, cuando fueron 518, reducen ligeramente su peso relativo, al pasar del 9,33 % al 8,49 %.

Por su parte, las felicitaciones alcanzan 164 solicitudes, lo que representa el 1,60 % del total. En este caso se observa un descenso tanto en valores absolutos como relativos respecto a 2024, ejercicio en el que se registraron 217 felicitaciones, con un peso del 3,91 %.

Finalmente, las sugerencias ascienden a 122 solicitudes, equivalentes al 1,19 % del total. Aunque su presencia sigue siendo reducida dentro del conjunto de SyR Tributarias, aumentan respecto a las 87 registradas en 2024.

	2025	%
Sugerencias	122	1,19%
Reclamaciones	9.101	88,72%
Felicitaciones	164	1,60%
Peticiones de información	871	8,49%
TOTAL	10.258	100,00%

La evolución respecto a 2024 muestra que el incremento de las SyR Tributarias se explica principalmente por el aumento de las reclamaciones, que pasan de 4.728 a 9.101, con 4.373 solicitudes más. También crecen las peticiones de información, con 353 solicitudes adicionales, y las sugerencias, con 35 más. En cambio, las felicitaciones descienden en 53 solicitudes.

El dato más relevante de 2025 es el aumento del peso de las reclamaciones, que concentran casi nueve de cada diez SyR Tributarias tramitadas. Esto refuerza la necesidad de analizar con detalle los motivos de disconformidad asociados a la gestión tributaria municipal, especialmente en las materias y categorías que explican este crecimiento.

12.2. ANÁLISIS POR MATERIAS

El análisis por materias de las 10.258 SyR Tributarias tramitadas en 2025 muestra un cambio muy relevante respecto a ejercicios anteriores. La principal materia deja de ser el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, que había concentrado el mayor volumen de solicitudes en 2024, y pasa a ocupar esa posición la Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos, con 4.822 solicitudes, equivalentes al 47,01 % del total.

Este dato condiciona de forma decisiva la distribución de las SyR Tributarias en 2025, ya que casi una de cada dos solicitudes se refiere a esta nueva tasa. Su peso explica buena parte del incremento global de las comunicaciones tributarias registrado en el ejercicio.

En segundo lugar, se sitúa el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, con 1.778 solicitudes, que representa el 17,33 % del total. Aunque mantiene un volumen elevado, reduce de forma significativa su peso relativo respecto a 2024, año en el que alcanzó el 44,20 % de las SyR Tributarias. Este descenso porcentual debe interpretarse teniendo en cuenta la fuerte irrupción de la Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos en 2025.

La tercera materia en importancia es Atención al contribuyente, con 1.360 solicitudes y un peso del 13,26 %. A continuación, se sitúan Recaudación ejecutiva, con 573 solicitudes (5,59 %); el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, con 489 (4,77 %); y el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, con 454 (4,43 %).

Estas seis materias concentran 9.476 solicitudes, lo que representa el 92,38 % del total de SyR Tributarias tramitadas en 2025. El resto de materias presenta porcentajes individuales inferiores al 4 %, y en la mayoría de los casos por debajo del 1 %, por lo que su incidencia en el análisis general resulta más limitada.

En comparación con 2024, destaca especialmente la aparición de la Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos como materia principal, al pasar de una presencia prácticamente residual a concentrar casi la mitad de las SyR Tributarias. También aumentan Atención al contribuyente, que pasa de 1.081 a 1.360 solicitudes,



Recaudación ejecutiva, de 315 a 573, y Sanciones no tributarias, de 224 a 338.

Por el contrario, el Impuesto sobre Bienes Inmuebles desciende de 2.453 a 1.778 solicitudes, con 675 SyR menos que en el ejercicio anterior. También disminuyen materias como Resoluciones no ejecutadas TEAMM, Sede Electrónica, Otras tasas y Tasa por Residuos Urbanos de Actividades.

El comportamiento de 2025 refleja, por tanto, una reordenación significativa de las materias tributarias. La concentración en la nueva tasa de residuos desplaza el peso relativo de los tributos que tradicionalmente habían concentrado la mayor parte de las solicitudes, especialmente el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, y obliga a interpretar los datos del ejercicio atendiendo a este cambio en la composición de las SyR Tributarias.

MATERIA	2025	%
Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos (TGR)	4.822	47,01%
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	1.778	17,33%
Atención al contribuyente	1.360	13,26%
Recaudación ejecutiva	573	5,59%
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	489	4,77%
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	454	4,43%
Sanciones no tributarias	338	3,29%
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	99	0,97%
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	68	0,66%
Sede Electrónica	47	0,46%
Otras tasas	45	0,44%
Tasa de paso de vehículos (TPV)	40	0,39%
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	39	0,38%
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	37	0,36%
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	29	0,28%
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	19	0,19%
Propuesta nuevos tributos	10	0,10%
Precios públicos de actividades en centros culturales	3	0,03%
Sanciones tributarias	3	0,03%
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	2	0,02%
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	2	0,02%
Garantías. Avals devolución cancelación.	1	0,01%
TOTAL	10.258	100,00%

En el Anexo 7 se incluye el detalle de gestión correspondiente al año 2025 desglosado por materias.

12.3. TERMINACIÓN

Los resultados de la tramitación de las SyR Tributarias muestran que en 2025 se gestionaron 10.258 solicitudes y que todas ellas fueron objeto de contestación dentro de plazo, bien mediante respuesta sobre el fondo de la cuestión planteada, bien mediante comunicación motivada de inadmisión.

Del total de solicitudes tramitadas, 6.696 fueron admitidas y contestadas en plazo, lo que representa el 65,28 % del total. Por su parte, 3.562 solicitudes no fueron admitidas, equivalentes al 34,72 %, y también fueron contestadas en plazo, comunicando a la persona interesada los motivos que impedían su tramitación a través del Sistema SyR.

	2025	%
Contestadas en plazo	6.696	65,28%
No admitidas (contestadas)	3.562	34,72%
TOTAL	10.258	100,00%

Respecto a 2024, destaca el incremento de las solicitudes no admitidas, que pasan de 841 a 3.562. En términos relativos, representan el 34,72 % del total en 2025, frente al 15,15 % registrado en 2024. Este aumento permite contextualizar el fuerte crecimiento de las SyR Tributarias en el ejercicio, ya que una parte relevante de las comunicaciones recibidas no pudo continuar su tramitación como SyR admitida.

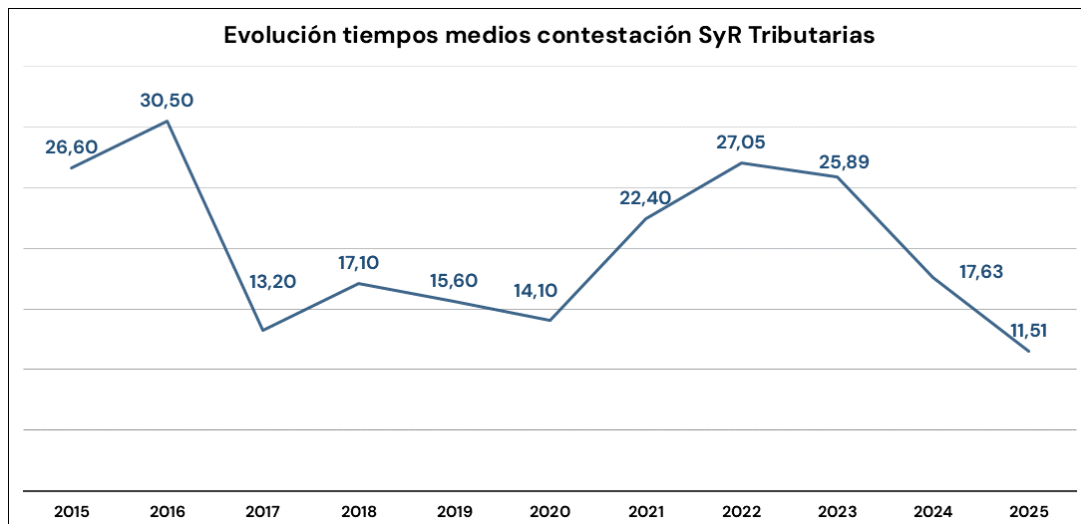
El dato más positivo es el cumplimiento íntegro de los plazos de gestión: tanto las solicitudes admitidas como las no admitidas fueron contestadas dentro del plazo establecido.

12.4. TIEMPOS DE TRAMITACIÓN

Los indicadores utilizados para evaluar los tiempos de respuesta de las SyR Tributarias son el tiempo medio de contestación, expresado en días naturales, y el porcentaje de solicitudes respondidas dentro de determinados tramos temporales.

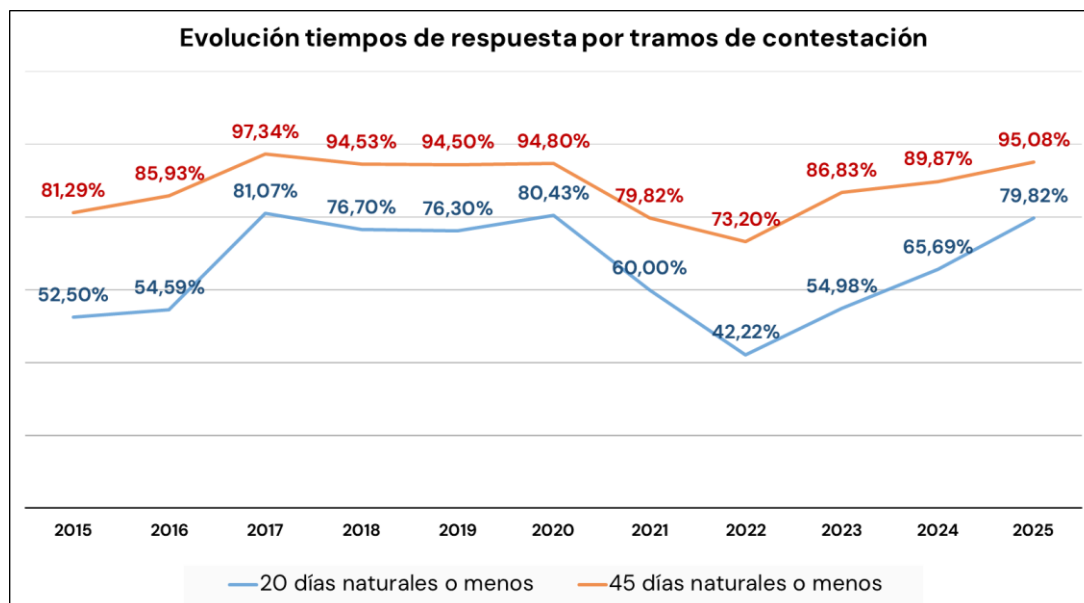
En 2025, el tiempo medio de respuesta se situó en 11,51 días naturales, frente a los 17,63 días registrados en 2024. Esto supone una reducción de 6,12 días, equivalente a una mejora del 34,71 % respecto al ejercicio anterior.

La evolución de la serie muestra que el dato de 2025 es el mejor resultado del periodo analizado, situándose por debajo de los valores registrados en todos los ejercicios anteriores. La mejora resulta especialmente relevante si se tiene en cuenta que se produce en un año en el que el volumen de SyR Tributarias aumenta de forma muy significativa, al pasar de 5.550 solicitudes en 2024 a 10.258 en 2025.



El análisis por tramos de días naturales confirma también esta evolución favorable. En 2025, el 79,82 % de las SyR Tributarias recibió respuesta en 20 días naturales o menos, frente al 65,69 % registrado en 2024. La mejora es de 14,13 puntos porcentuales.

Asimismo, el 95,08 % de las solicitudes fueron contestadas en 45 días naturales o menos, frente al 89,87 % del ejercicio anterior. En este caso, el incremento es de 5,21 puntos porcentuales, situando el indicador en uno de los valores más altos de la serie.

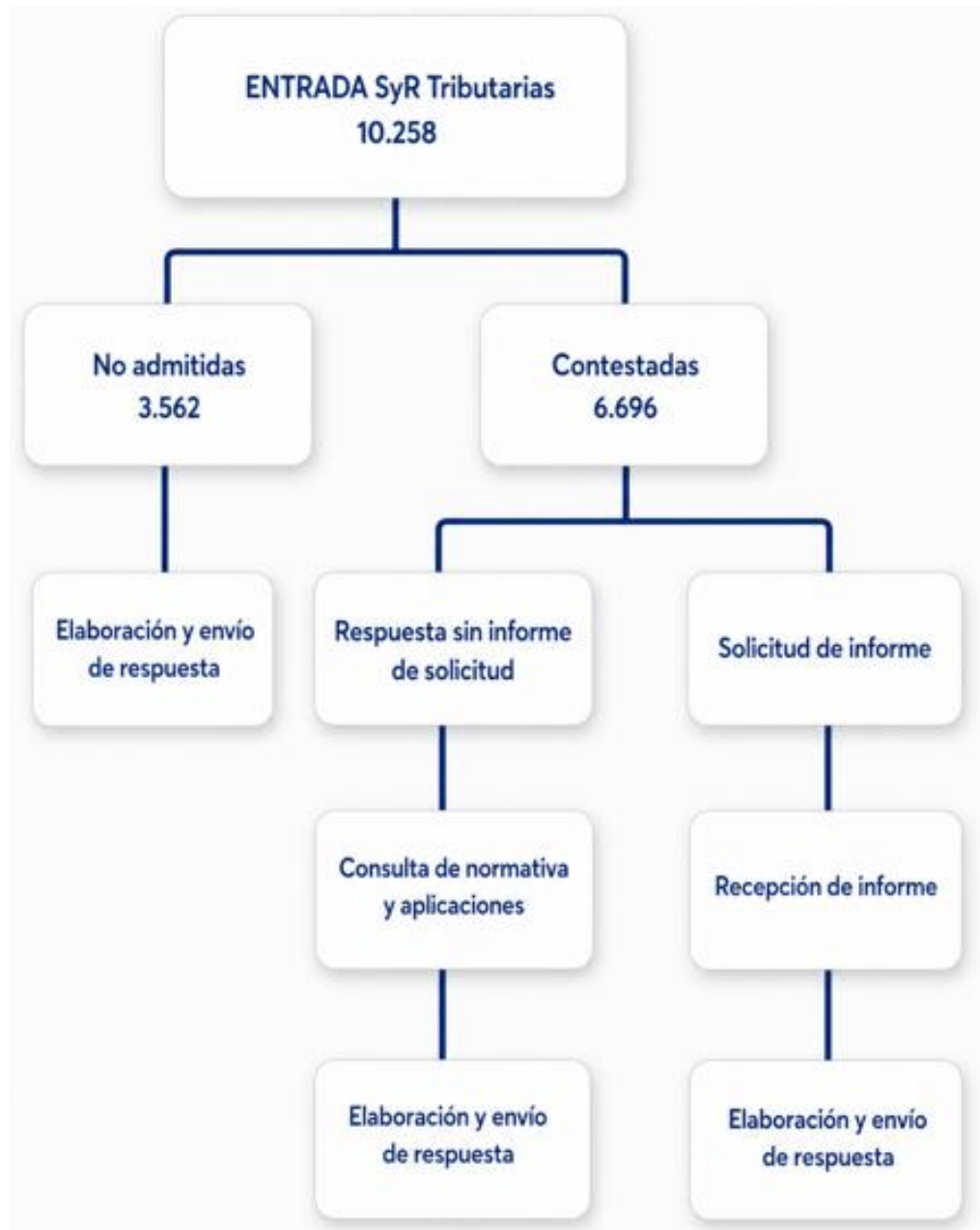


La lectura conjunta de ambos indicadores permite apreciar una mejora clara de la capacidad de respuesta en 2025. No solo disminuye el tiempo medio de contestación, sino que aumenta de forma notable el porcentaje de solicitudes resueltas en los tramos más breves. Especialmente significativo es el avance en el tramo de 20 días naturales o menos, que se aproxima al 80 % de las SyR Tributarias tramitadas.

Estos resultados muestran una reducción sustancial de los tiempos de respuesta en un contexto de fuerte incremento de la entrada tributaria, lo que refuerza la eficacia de la

gestión realizada por el Departamento de SyR Tributarias durante el ejercicio 2025.

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

Análisis de contenidos y percepción ciudadana

Estudio de los principales asuntos
planteados por la ciudadanía en 2025.



La memoria anual de Sugerencias y Reclamaciones incorpora desde el año 2016 un análisis cualitativo que tiene por objeto identificar ámbitos de mejora en las diferentes áreas y servicios municipales, a partir de datos objetivos de percepción ciudadana procedentes del sistema de Sugerencias y Reclamaciones.

Este análisis supone un responsable ejercicio de rendición de cuentas que ofrece una valiosa perspectiva sobre los servicios municipales, la forma en que se prestaron y el funcionamiento de las políticas públicas durante 2025.

El sistema de Sugerencias y Reclamaciones arroja una información de enorme valor sobre la demanda y la valoración ciudadana de los servicios públicos. A la vez, la propia evolución de la demanda de este servicio, medida como el número de entradas, es un indicador tanto del descontento o la aprobación ciudadana de los servicios públicos municipales, como de la vocación ciudadana de participar en la mejora de la gestión de la ciudad.

Los datos del pasado ejercicio muestran un notable repunte en el uso del servicio de Sugerencias y Reclamaciones por parte de la ciudadanía. En términos de entrada neta –expedientes atendidos por las diferentes unidades gestoras– el incremento es de 9.000 escritos más que en 2024, un 19% de aumento. Cambia, de este modo, la tendencia decreciente de los dos años anteriores, 2023 y 2024, en los que se registraron retrocesos significativos en el uso ciudadano del servicio de Sugerencias y Reclamaciones municipal.

La evolución del acceso al servicio de Sugerencias y Reclamaciones, que es una herramienta habilitada, principalmente, para encauzar la disconformidad ciudadana con los servicios públicos, puede interpretarse como un indicador de la gestión municipal, o al menos, de la percepción ciudadana de la misma. En este sentido, el incremento en el acceso al sistema que reflejan los datos agregados de 2025 podría asimilarse con un repunte del descontento ciudadano o una menor aprobación de los servicios públicos municipales.

Pero es también posible que el incremento en el acceso a un servicio con el grado de implantación y la larga trayectoria que tiene Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid responda, además, a una mayor voluntad de la ciudadanía por implicarse en la gestión de la ciudad. La consolidación del sistema y la demostración a lo largo de los años del éxito del proceso, la constatación de que los escritos llegan de manera ágil a las unidades responsables y que éstas no solo responden al escrito, sino que frecuentemente actúan de manera eficaz sobre los problemas o déficit detectados, incentivan la presentación de SyR. El propio funcionamiento del sistema, su éxito como canal de participación ciudadana, es un acicate a su uso para una población responsable y con un compromiso creciente con la mejora del medio urbano y de los servicios municipales.

En cualquier caso, procede también recordar que la fuente es compleja y que la extensa y heterogénea información que aporta debe analizarse con cautela. En primer lugar, conviene advertir sobre el análisis dinámico y las comparaciones interanuales. El



servicio de Sugerencias y Reclamaciones ha sufrido cambios significativos a lo largo de su ya extensa vida. Tanto la forma de presentar los escritos por la ciudadanía como su posterior gestión por el Ayuntamiento han evolucionado a lo largo de los años, siempre buscando mejoras y avances en la eficiencia y la eficacia del sistema. La comparación con años anteriores encierra, por tanto, ciertas debilidades al no ser datos enteramente homogéneos.

Además, determinadas circunstancias coyunturales o esporádicas, no necesariamente vinculadas a la gestión municipal ni a la ciudad de Madrid, pero con relevante presencia en los medios de comunicación, pueden incidir en el uso que la ciudadanía hace del servicio de Sugerencias y Reclamaciones. Por ejemplo, episodios puntuales como la Dana o los incendios de la temporada estival en otras zonas de España inciden en los expedientes atendidos por la Dirección General de Bomberos. La inquietud ciudadana genera peticiones de mayores efectivos y medios.

Sirvan estos apuntes para introducir los necesarios matices al valor del análisis dinámico de la serie como indicador del descontento o la aprobación ciudadana de los servicios municipales.

Hechas estas advertencias iniciales, se recoge a continuación un análisis por materias del pasado año. El análisis cualitativo identifica los ámbitos de gestión municipal donde se concentró el repunte en el número de SyR atendidas ese año. De las materias que acostumbran a acumular mayor número de escritos, solo una, Movilidad, registró un retroceso en 2025. El resto, Medio Ambiente, Deporte, Atención a la Ciudadanía, Servicios Sociales y Cohesión, y Vías y Espacios Públicos, experimentaron notables incrementos en el número de SyR atendidas en 2025 respecto al año anterior.

El incremento de 9.000 SyR atendidas por las unidades gestoras respecto a 2024 se explica, en buena medida, como consecuencia o efecto de varios episodios puntuales acontecidos el pasado año.

- Las dificultades del sistema de cita previa para las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, ante el relevante incremento en la demanda de citas para atender trámites del padrón y de la nueva Tasa de Gestión de Residuos, provocó que la materia Atención a la Ciudadanía acumulase un incremento de más de 1.500 expedientes respecto al año anterior (50% de aumento)
- La huelga del personal de las empresas adjudicatarias del servicio de ayuda a domicilio a principios de año motivó que el número de escritos relativos a este servicio creciera un 120% en 2025 (1.257 expedientes más que en 2024).
- La huelga de la recogida de basuras en la primavera de 2025 dio lugar a que se acumulasen 1.065 entradas más que en 2024 sobre este servicio municipal (un incremento del 25%).
- Las instalaciones deportivas municipales acumularon 1.600 escritos más que en 2024 (un incremento del 21,3%), reafirmandose como uno de los principales focos de descontento ciudadano que, lejos de amainar, se acrecienta con el paso de los años.

A continuación, se desgranar los motivos y circunstancias que explican la evolución de los datos de acuerdo con el análisis de las propias unidades gestoras, plasmado en sus respectivos INFORMES ANUALES, elaborados entre febrero y marzo de 2026. El análisis se ha complementado con la información obtenida directamente de la lectura detallada de las SyR recibidas durante el pasado año. En cada bloque de análisis se recogen los principales asuntos o circunstancias que motivaron la presentación de las SyRⁱ y las principales medidas adoptadas o previstas en el curso del ejercicio para atender las indicaciones de la ciudadanía por la unidad competente.

Para consultar con detalle las medidas correctoras aplicadas y aquellas que han sido planificadas para su ejecución durante el año 2025 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>

Debe tenerse en cuenta que muchos de los problemas, déficits o deficiencias que motivaron en su día la presentación de las sugerencias y reclamaciones aquí referidas han sido ya debidamente solucionados por las unidades competentes en el momento de elaborar esta memoria anual.

A. SyR GENERALES

El análisis de las SyR generales se estructura en torno a las siguientes 16 materias:

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| 1. Medio ambiente | 9. Urbanismo |
| 2. Movilidad | 10. Administración de la ciudad |
| 3. Deporte | 11. Educación y juventud |
| 4. Atención a la ciudadanía | 12. Salud |
| 5. Servicios sociales y cohesión | 13. Economía |
| 6. Vías y espacios públicos | 14. Empleo |
| 7. Cultura | 15. Vivienda |
| 8. Seguridad y emergencias | 16. Turismo |

MEDIO AMBIENTE

Medio Ambiente es la materia que genera mayor participación ciudadana a través del sistema de Sugerencias y Reclamaciones. En 2025 acumuló 15.650 escritos, el 28% del total de SyR tramitadas por todas las unidades gestoras. Además, la cifra supuso un notable incremento respecto a las SyR recibidas en 2024, concretamente del 13% (1.800 escritos más que el año anterior).

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



La Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos es la unidad gestora con mayor actividad en términos de SyR de toda la estructura municipal, como probablemente corresponda con la relevancia de sus competencias. En 2025 atendió 8.826 expedientes SyR, un 10% más que el año anterior.

Este incremento en el descontento ciudadano probablemente respondiera a dos fenómenos distintos e independientes: la huelga del servicio de recogida y transporte de residuos sólidos urbanos acaecida en la primavera y la entrada en vigor de la nueva tasa de gestión de residuos (TGR).

La huelga tuvo lugar entre el 21 de abril y el 2 de mayo de 2025 y afectó a toda la ciudad. La acumulación de basura y, sobre todo, el incumplimiento de los servicios mínimos motivaron un notable descontento ciudadano que no desapareció con el final de la huelga, sino que se mantuvo hasta que se retiró toda la basura acumulada durante el paro del servicio, tarea que llevó unos días. Como es lógico, este episodio tuvo un efecto claro en términos de SyR. Los datos muestran claramente que las SyR referentes a la huelga y sus consecuencias explican por sí solas el incremento en los escritos recibidos por esta unidad gestora.

En segundo lugar, la nueva TGR, fundamentada en el principio del derecho ambiental "quien contamina, paga", establece que los responsables de una contaminación deben asumir los costes de prevenirla, reducirla y/o repararla. En definitiva, se trata de diferenciar el coste de la gestión de los residuos de otros impuestos municipales, haciéndolo visible e individualizado para cada contribuyente, en su condición de generador del residuo.

Entre los efectos colaterales de los esfuerzos realizados para poner en marcha esta nueva TGR, entre ellos los de comunicación, se produjo un notable incremento de la contestación ciudadana en forma de reclamaciones por no percibir que los cambios estuviesen provocando resultados tangibles en las calles de la ciudad. En definitiva, la implantación de la nueva TGR hizo que la ciudadanía se volviese más sensible y propensa a reclamar por asuntos relacionados con la limpieza y los residuos.

Como ocurre recurrentemente, las molestias asociadas al servicio de recogida de residuos, como la ubicación de los contenedores, los olores, la suciedad, la acumulación de enseres o el ruido de los camiones motivaron un buen número de escritos. Finalmente, también se recibieron solicitudes que hacían referencia a la necesidad de incrementar la inspección y vigilancia del cumplimiento de la normativa municipal al respecto y las sanciones a quienes no lo hacen.

La Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos mantuvo sus esfuerzos hacia la mejora continua del servicio de recogida mediante la optimización del número y la ubicación de los contenedores. En paralelo, se reforzó el control de la calidad del servicio mediante la inspección y la penalización a las empresas concesionarias. Además, se llevaron a cabo esfuerzos para impulsar la corresponsabilidad ciudadana (campañas informativas y de sensibilización).

En relación con la limpieza urbana, la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos recibió 2.888 SyR, lo que supuso un descenso de un 10% respecto a los escritos recibidos por este mismo asunto el año anterior. Este descenso en el descontento ciudadano con la limpieza de las calles consolida la tendencia ya observada en 2024, como reflejo de una mejora objetiva en las condiciones de limpieza de la ciudad fruto de los nuevos contratos. Las reclamaciones vienen disminuyendo en los últimos dos años y dirigiéndose, más que al estado de la vía pública, a problemas o inconvenientes motivados durante la operativa de limpieza. Los nuevos contratos exigen una mayor presencia de las empresas concesionarias en la vía pública para atender las exigencias contractuales.

La Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos centró sus actuaciones para dar respuesta a las incidencias registradas en la formación continua del personal y en la sensibilización ciudadana mediante campañas específicas.

La otra gran unidad gestora de la materia Medio Ambiente es la Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes. En 2025 recibió 6.777 expedientes SyR, un millar más que en 2024 (incremento del 18%). La mayor parte, el 93%, tuvo que ver con zonas verdes y arbolado y el 7% restante con agua.

Los más de 6.400 escritos relacionados con la limpieza, poda, desbroce, riego, tala y mantenimiento de los espacios verdes de la ciudad que entraron a lo largo del pasado año denotan el interés de la ciudadanía por el estado del arbolado y de los parques, y la importancia social de este patrimonio verde.

El incremento experimentado en la entrada de SyR relativas a zonas verdes y arbolado (ese millar de escritos sobre los recibidos en 2024), a falta de incidencias o episodios concretos que lo pudieran explicar, puede obedecer a una mayor conciencia ambiental y una participación ciudadana más activa en la vigilancia del patrimonio verde y en la comunicación de incidencias y sugerencias.

La unidad gestora valora la aportación ciudadana en la medida en que permite detectar problemas con mayor rapidez y favorece la mejora del servicio. La plena ejecución de los contratos de parques y jardines y del SERVER, para el control y seguimiento del arbolado de la ciudad, supuso una notable mejora en la calidad del servicio y una mayor agilidad y capacidad de respuesta a las demandas ciudadanas. Esto también ha podido incentivar la participación ciudadana: se comunica más ante la evidencia de que tiene resultados tangibles.

En relación con el ruido la Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental tramitó 109 expedientes SyR, 40 menos que en 2024. Se mantiene de este modo el marcado descenso en los últimos ejercicios de la incidencia del ruido percibido como problema para la ciudadanía (que, por otro lado, en estos casos puede recurrir a presentar denuncias, atendidas también por esta Dirección General).

La Dirección General del Parque Tecnológico de Valdemingómez recibió tan solo 108 expedientes SyR, casi todas reclamaciones por malos olores. En 2018, seis años antes, las SyR relacionadas con este asunto fueron 2.375. A partir de entonces las actuaciones emprendidas han logrado que el problema haya remitido de manera muy significativa y que se haya mitigado la negativa percepción ciudadana de los olores en las zonas cercanas a Valdemingómez.

MOVILIDAD

De las principales materias en el sistema de Sugerencias y Reclamaciones la de Movilidad es la única que en 2025 experimentó un descenso en el número de entradas. Se atendieron 8.508 expedientes en el año, frente a las 9.174 del año anterior, un retroceso del 7%.

Las principales unidades responsables de la gestión y tramitación de las SyR que se incluyen dentro de esta materia 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.

La Dirección General de Gestión y Vigilancia de la Circulación atendió 2.760 SyR, un 17% menos que el año anterior. Esta unidad atiende, principalmente, escritos referidos a la problemática asociada al elevado volumen de tráfico en la ciudad de Madrid y a su regulación. Se juntan las habituales quejas (atascos, retenciones, contaminación, comportamientos incívicos al volante...), con demandas de medidas para incrementar la seguridad vial (limitaciones, controles, badenes, cámaras, radares...), peticiones de peatonalización o todo lo relacionado con infracciones de circulación y/o estacionamiento e infracciones de bicicletas y otros vehículos de movilidad urbana.

La unidad gestora se esforzó en mejorar los mecanismos de respuesta a la ciudadanía, buscando una interacción más ágil y personalizada. Y, en paralelo, se mantuvieron los trabajos para la modernización y digitalización de los procedimientos, especialmente en el ámbito sancionador y de gestión de multas.

En sentido contrario al del conjunto de la materia Movilidad, cabe destacar el fuerte incremento que a lo largo de 2025 registraron los escritos recibidos relativos a proyectos y obras de infraestructuras de movilidad, que pasaron de medio centenar de expedientes en 2024 a 444 el pasado año. Los problemas generados por las actuaciones del soterramiento de la A-5 y el Paseo Verde del Suroeste y, en menor medida, el Campus Sur (problemas de accesos, señalización, ruidos, daños, pavimentación, aparcamiento y plazos de ejecución) fueron los temas más frecuentes.

En relación con los transportes públicos, se recibieron 611 SyR a lo largo de 2025, un 33% menos que en 2024. Principalmente fueron quejas relativas al servicio de Taxi (excesos de facturación, conducción inadecuada o mala atención) y a los autobuses de la EMT (peticiones de aumento de frecuencia o de nuevas líneas y paradas –pues las quejas por el servicio de autobuses en sí las tramita directamente esta empresa

municipal a través de su propio sistema de reclamaciones-). Las SyR relativas al servicio de Taxi se redujeron a la mitad en el pasado año, pasando de 761 en 2024 a 386.

El planeamiento viario, competencia de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad, motivó 1.360 expedientes SyR el pasado año, un 6% menos que el año anterior. Principalmente se atendieron propuestas de peatonalización y reorganización de la circulación (cambios de sentido, rotondas, número de carriles, carriles específicos para bus, moto, bicicleta...).

Se atendieron 356 expedientes SyR relacionados con los aparcamientos cerrados de gestión municipal, un 28% menos que en 2024 (descenso atribuible a las mejoras que se han ido introduciendo en estos últimos años en la gestión de los PAR – aparcamientos para residentes-). Los asuntos predominantes fueron las listas de espera, cambios de titularidad de las plazas o solicitudes de construcción de nuevos aparcamientos.

Respecto a los aparcamientos en la vía pública, dieron lugar a más de un millar de escritos en el sistema SyR, prácticamente los mismos que el año anterior. Los dos motivos principales fueron la demora en la gestión de las autorizaciones de reservas para personas con movilidad reducida y los aparcamientos para motocicletas.

Como suele ocurrir cada año, en el marco de la movilidad ciclista se juntaron demandas de nuevos y mejores carriles bici con quejas por los efectos que estos tienen sobre el tráfico.

El servicio de estacionamiento regulado (SER) motivó 1.584 SyR, un 8% menos que el año anterior. La mayoría fueron reclamaciones por multas, quejas por el funcionamiento de los parquímetros y también por el proceder de los controladores. Como cada año, llegaron solicitudes de nuevas zonas SER junto con quejas por su implantación. Sin duda, uno de los mejores ejemplos de las visiones contrapuestas o antagónicas que la ciudadanía puede tener de un mismo servicio municipal.

Se recibieron cerca de un millar de escritos relativos a señalización de tráfico. La mayoría fueron en realidad avisos por incidencias (peticiones de limpieza de señales o repintado de marcas viales) que se gestionaron a través del sistema municipal específico para ello (Avisos-Madrid). Se tramitaron como SyR peticiones de señalización de reservas de estacionamiento para personas con movilidad reducida y asuntos varios referidos a las placas con el nombre de las calles.

La Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental atendió 766 SyR relativas a Madrid 360. El año anterior los escritos por este tema fueron 1.148, lo que supone un retroceso de un 33% en el número de escritos sobre una medida compleja pero que avanza paulatinamente en su aceptación y asimilación por la ciudadanía.

DEPORTE

Deporte tuvo 9.975 entradas en el sistema SyR, el 17,8% del total de las tramitadas por las unidades gestoras en el ejercicio. Los datos reflejan un notable aumento, del 28%, respecto al año anterior, pues en 2024 la materia Deporte generó menos de 7.800 SyR.

Como consecuencia de este fuerte aumento interanual, Deporte ha superado a Movilidad para convertirse en la segunda materia en importancia en términos de SyR recibidas, solo por detrás de Medio Ambiente.

La Dirección General de Deporte atendió 1.196 entradas, apenas un 12% del total de SyR referidas a deporte. El 88% restante fue para los Distritos, que gestionan los centros deportivos. Destacaron, por número de escritos, Arganzuela, Retiro, Latina, Fuencarral-El Pardo y Barajas. Los distritos con menos solicitudes fueron San Blas-Canillejas y Usera.

Es importante señalar el fuerte incremento en las entradas por Deporte en el último lustro. Desde 2021 el número de escritos ha crecido un 80%, pasando de apenas 5.500 a los casi 10.000 del pasado año.

Las Instalaciones deportivas municipales motivaron 9.040 escritos, un 21% más que en 2024, lo que supone una sexta parte del total de entradas en el sistema. El que uno de cada seis escritos que entraron en el sistema de SyR Generales del Ayuntamiento hiciese referencia a instalaciones deportivas tiene dos lecturas. Por un lado, es indicador del elevado uso que la ciudadanía hace de estas instalaciones, pero, a la vez, constata un evidente descontento con el estado en el que se encuentran y con los servicios que prestan.

Del análisis del descontento ciudadano se identifican dos problemas recurrentes. Por un lado, el funcionamiento de las actividades deportivas (escasez de plazas, listas de espera, cambios de profesores, cancelaciones, el desempeño de monitores y socorristas, horarios, solicitud de nuevas actividades o cierres puntuales de instalaciones). Por otro lado, son también frecuentes las quejas por el estado de las instalaciones (problemas de climatización, iluminación, limpieza, accesibilidad o equipamiento).

El primero de los problemas (el normal desarrollo de las actividades, especialmente en lo relativo a cancelaciones, cambios o ausencias de monitores) no es ajeno a los procesos de estabilización laboral que el Ayuntamiento viene desarrollando.

Los datos también evidencian la insuficiencia de los contratos de mantenimiento de las instalaciones deportivas para dar respuesta a la demanda ciudadana. Son recurrentes las incidencias en el extenso parque de instalaciones deportivas municipales y son frecuentes también los retrasos en la ejecución de obras. Ambas circunstancias restringen el acceso ciudadano a las instalaciones y generan frustración.

Tanto la Dirección General de Deporte como los Distritos atendieron estas incidencias detectadas en tiempo real a través del servicio SyR. Se destinaron recursos a la mejora de la calidad del servicio, renovando equipamientos y tratando de ajustar los horarios y los recursos disponibles a la demanda real. En paralelo se trató de compensar las incidencias registradas con un sistema ágil de compensaciones (devoluciones automáticas) y con una apuesta por la transformación digital (carné virtual y pagos electrónicos).

La acotación temporal de la mayor parte de las incidencias, que rara vez perduraron en términos de escritos recibidos, constata que la capacidad de respuesta municipal fue eficaz. En cualquier caso, existe un relevante descontento entre la población usuaria con las instalaciones deportivas municipales y con la prestación de sus actividades.

Por otro lado, destacan las 881 entradas agrupadas bajo la categoría Otros-Deporte, más del triple que en 2024. Se recogen aquí aspectos como la normativa de las actividades, las bonificaciones o, especialmente por su incidencia, la página web y la aplicación desde la que se accede a la reserva de plazas.

SERVICIOS SOCIALES Y COHESIÓN

Las SyR tramitadas dentro de esta materia en 2025 fueron 5.357. Significaron el 9,5% del total de las tramitadas en el Sistema SyR en el ejercicio. Con relación al año anterior se produjo un fuerte incremento (53%), pues en 2024 esta materia apenas motivó 3.500 escritos.

La Dirección General de Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada atendió 2.721 SyR, un 28% más que el año anterior. Este notable incremento en el descontento ciudadano explica en buena medida el comportamiento interanual de toda esta materia y se concentra en el Servicio de Ayuda a Domicilio y, más concretamente, responde a dos episodios concretos: la huelga del personal de las empresas adjudicatarias del contrato entre finales de 2024 y febrero de 2025 y, más adelante en el año, entre octubre y noviembre, la incorporación de una nueva empresa a la prestación del servicio y la consiguiente problemática asociada a la curva de aprendizaje del nuevo prestatario.

Las quejas se dirigían concretamente al deterioro del servicio de las empresas concesionarias (alteraciones en el servicio, por cambios de horario y de profesionales, y la consiguiente pérdida de la relación de confianza entre el usuario y el auxiliar) y al trato y el desempeño del personal.

En cualquier caso, el Servicio de Ayuda a Domicilio atendió 96.883 personas en el año 2025 (un 5% más que el año anterior) y las reclamaciones recibidas apenas representan un 2,8% de esa cifra. Es una ratio notable que debe entenderse en el contexto de un ejercicio marcado por la conflictividad laboral en las empresas concesionarias y la entrada de una nueva empresa.

Por su parte, el servicio de teleasistencia recibió 187 escritos, principalmente quejas sobre el funcionamiento y las empresas que lo prestan. La ratio de las reclamaciones sobre el número de usuarios fue mucho menor (158.440 personas usuarias, ratio de 0,1%).

Otros servicios, como el de Comida a domicilio, Centros de Día, Fisioterapia Preventiva o Atención a la Dependencia, recibieron cada uno varias decenas de escritos a lo largo del año, pero la ratio de estas reclamaciones o quejas fue de escasa relevancia: entre el 2,4% del servicio de fisioterapia y el 0,6% de atención a la dependencia.

La Dirección General de Inclusión Social y Cooperación al Desarrollo atendió 233 SyR. Más de un 85% de esos escritos trataban de la presencia de personas pernoctando en la calle o de la existencia de posibles asentamientos y trasladaban quejas por el impacto en el entorno y, en algunos casos, preocupación por la integración social de las personas implicadas.

En 2025 los equipos de calle atendieron 2.673 personas, un 28% más que en el año anterior. Las SyR recibidas por la Dirección General de Inclusión Social disminuyeron un 9% respecto 2024. La evolución interanual de ambas magnitudes muestra que el incremento de la atención municipal al fenómeno del sinhogarismo en 2025 probablemente incidiese en la disminución de las demandas y quejas vecinales derivadas del mismo.

La Dirección General de Igualdad y contra la Violencia de Género atendió 154 SyR en 2025, cifra que prácticamente quintuplicó los escritos recibidos en 2024. Aun siendo cifras modestas, llama la atención el espectacular incremento interanual de las demandas vecinales ante esta unidad gestora. Las noticias sobre un posible cierre de los Espacios de Igualdad municipales dieron lugar a una campaña de oposición vecinal que se sirvió del servicio de SyR para trasladar su malestar y que obligó a la unidad responsable a explicar los motivos y el alcance de la actuación en cuestión, que consistió en un cambio en la denominación genérica (sustituyendo Espacio de Igualdad por Centro Integral de Atención a Mujeres –CIAM–) y un refuerzo y ampliación de los cometidos y recursos.

La Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Discapacidad atendió solo 69 expedientes SyR, 30 más que el año anterior. La mitad de los escritos estaba relacionada con el SAMUR Social. No obstante, los escritos relativos a la atención social primaria, 807 en el pasado año, fueron mayoritariamente remitidos a los distritos, a los que corresponde la prestación de la mayor parte de estos servicios.

La Dirección General de Familia e Infancia recibió 67 SyR, apenas un 50% de las que atendió en 2024. Estuvieron relacionadas con asuntos varios propios de las complicadas competencias de esta unidad gestora: Centros de Atención a la Infancia (CAI), Servicio de Conciliación y Apoyo a Familias con Menores (SERCAF–Menores), Puntos de Encuentro Familiar (PEF) o 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 en niveles ciertamente aceptables, muy por debajo del 0,5%.

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Se trata de la quinta materia en importancia, en términos de entradas de SyR. En 2025 supuso el 8,1% del total de escritos atendidos por todas las unidades gestoras.

Respecto a 2024 se produjo un aumento de un 50% en el número de SyR (de apenas 3.000 escritos a más de 4.500), lo que refleja un relevante repunte del descontento ciudadano en esta materia.

La Dirección General de Atención a la Ciudadanía (Línea Madrid) tramitó 4.114 SyR, lo que supone un incremento de un 77% respecto a 2024. Este importante aumento se concentra en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC), que doblaron en 2025 el número de escritos respecto al año anterior, al pasar de 1.435 a 3.132.

Cerca del 50% de las reclamaciones atendidas tuvieron que ver con la necesidad de cita previa para acceder a las OAC y la dificultad para obtenerla, especialmente en determinados periodos del año (los meses de octubre y noviembre fueron los que concentraron una mayor incidencia de reclamaciones por este tema). El notable incremento del descontento ciudadano con la cita previa para acceder a las OAC (el número de escritos por este motivo se triplicó, pasando de apenas 361 en 2024 a 1.227 en 2025) se corresponde con la incapacidad del sistema implantado para dar respuesta al notable incremento registrado en la demanda del servicio, especialmente para trámites de padrón, pero también de otros asuntos como la nueva Tasa de Gestión de Residuos. Los canales de Línea Madrid contabilizaron casi 12 millones de servicios en 2025, un 14% más que en 2024.

Como en años anteriores, conviene destacar el crecimiento del número de felicitaciones recibidas. En 2025 casi una tercera parte de los escritos recibidos por la DG de Atención a la Ciudadanía fueron para agradecer el trato, la información, la atención o la ayuda recibidas. No solo crece respecto al año anterior el número de felicitaciones, sino que crece también el peso relativo de las felicitaciones en el total de escritos recibidos. Se trata de una porción muy significativa e inhabitual entre las unidades gestoras, y que además viene creciendo notablemente en los últimos años.

El pasado año se implementaron mejoras en la atención ciudadana para dar respuesta a los problemas e incidencias detectadas a través del servicio SyR. Destaca la simplificación de contenidos de madrid.es, la optimización de la App de avisos y diversas mejoras en la gestión de la cita previa.

La Oficina Digital, por su parte, recibió 248 SyR, un 33% menos que el año anterior y apenas una cuarta 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 y un aprendizaje de los procesos y mecanismos de notificación electrónica, que es el asunto que está detrás de la mayor parte de estas SyR.

Mientras la interacción digital con la ciudadanía no deja de crecer (en 2025 el 83% de las entradas en el Registro del Ayuntamiento de Madrid fueron por el registro electrónico), las reclamaciones atendidas por la Oficina Digital descienden de manera significativa. Ello pone de manifiesto tanto la eficacia de las mejoras en el servicio como la consolidación del aprendizaje ciudadano.

VÍAS Y ESPACIOS PÚBLICOS

El pasado año se atendieron 3.854 SyR clasificadas dentro de la materia Vías y Espacios Públicos, el 7% del total de las tramitadas por las unidades gestoras del sistema. Esta materia incorpora competencias del Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad y del Área de Gobierno de Obras y Equipamientos.

Se registró un incremento muy significativo de los escritos atendidos relativos a vías y espacios públicos: 1.468 escritos más que el año anterior, un 62% de aumento. No obstante, este aumento responde, más que un repunte del descontento ciudadano, a un cambio en la manera de canalizar y atender esos escritos por parte de la unidad gestora, tal y como se explica a continuación.

Es habitual que buena parte de las SyR recibidas por las unidades gestoras de estas competencias, como la Dirección General de Conservación de Vías Públicas, no sean en realidad sugerencias o reclamaciones, sino avisos de incidencias, para los que existen canales específicos, como Avisos-Madrid. Cuando la ciudadanía utiliza indebidamente el servicio SyR para remitir avisos de incidencias, corresponde a las unidades gestoras redirigir los escritos al canal indicado para su correcta tramitación.

En 2025 se produjo un cambio en los criterios de derivación de expedientes SyR a Avisos-Madrid por parte de la Dirección General de Conservación de Vías Públicas. El pasado año recibió un 7% menos de escritos a través del sistema SyR que en 2024, pero derivó a Avisos-Madrid tan solo el 39% de las entradas, atendiendo como SyR el 61% restante. Por el contrario, en 2024 derivó a Avisos-Madrid el 79% de los expedientes SyR que recibió. Ese incremento en cerca de 1.500 expedientes SyR atendidos relativos a vías y espacios públicos responde a ese cambio de un año a otro en el criterio al elegir el canal a través del cual atender el escrito recibido, y no reflejan, por tanto, un incremento de esa magnitud en el descontento ciudadano.

Las aceras y calzadas fueron el principal motivo de estas SyR atendidas por la unidad gestora. Destacaron las reclamaciones relativas al estado de las vías públicas y a los inconvenientes y molestias por las obras de mejora de aceras o calzadas. También se atendieron sugerencias de actuaciones sobre el espacio público y reclamaciones por no haberse atendido debidamente incidencias reportadas a través del servicio de Avisos-Madrid (desperfectos en la vía pública, baches en el asfalto, baldosas sueltas, levantadas o rotas...).

Los proyectos y obras de remodelación generaron cerca de 700 expedientes, más del doble que en 2024. Además de las habituales quejas por el estado de conservación del espacio público, se registraron numerosos escritos relativos a las molestias

generadas por las obras (duración, planificación, accesibilidad provisional, ocupación de plazas de aparcamiento, ruidos, itinerarios alternativos, señalización...).

Las demandas de ampliación y un mejor mantenimiento del mobiliario urbano (especialmente bolardos y bancos), con 627 SyR, y de las áreas recreativas (infantiles, de mayores, zonas caninas y circuitos deportivos), con 290 SyR, experimentaron ambas un retroceso cercano al 20% respecto de 2024.

Por su parte, los escritos relativos al alumbrado alcanzaron los 472. Se recibieron peticiones de mejora (nuevos puntos de luz, ampliaciones de horario, mejoras en la iluminación de monumentos...) y, junto a estas, se recibieron solicitudes que, en aras de la sostenibilidad y el ahorro energético, pedían reducir la iluminación (reclamaciones por un gasto excesivo, por la contaminación lumínica o quejas por deslumbramientos). La iluminación navideña replicó, como cada año, este dicotómico sentir ciudadano en las entradas de SyR durante los meses de noviembre, diciembre y enero.

CULTURA

La materia Cultura registró 2.545 entradas de SyR en 2025, el 4,5% del total de los escritos tramitados por todas las unidades gestoras. La cifra supone un crecimiento interanual del 11%, pues el año anterior los escritos sobre Cultura no llegaron a 2.300. Por otro lado, para completar la visión global de las quejas, propuestas y agradecimientos relacionados con la actividad cultural del Ayuntamiento, debe consultarse el informe anual de la empresa municipal Madrid Destino, que es la entidad que tiene atribuida la gestión de los grandes eventos e instalaciones culturales de la ciudad.

Desde 2022 el número de SyR relacionadas con esta área de actividad ha aumentado un 64%, lo que constata que, en un contexto de relevante crecimiento de la demanda y el acceso a las infraestructuras, servicios y actividades culturales municipales por parte de la ciudadanía, crece también el descontento ciudadano.

Los centros culturales de los distritos y sus actividades fueron los que generaron mayor actividad de SyR relativos a cultura. Se registraron 1.668 escritos sobre estos centros, un 52% más que en 2024. Cada distrito recibió las SyR referidas a la oferta y funcionamiento de sus centros culturales.

Como cada año, las reclamaciones se referían a cancelaciones de clases, actividades y talleres, demandas de nuevas actividades y peticiones de aumento de plazas. También reflejaron deficiencias en determinadas instalaciones (especialmente problemas de climatización en verano).

Como ocurre con las instalaciones deportivas municipales, se combina la acumulación de deficiencias y problemas en estos espacios municipales de uso intensivo y en las actividades en ellas organizadas con la creciente propensión en la ciudadanía usuaria a utilizar el sistema SyR para señalar los ámbitos de mejora en el servicio.

Por su parte, la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos atendió 311 SyR, lo que supone un aumento del 17% respecto al año anterior. La mayoría, 246, fueron relativas a las Bibliotecas Públicas Municipales. La atención y el trato recibidos, las actividades y talleres organizados y el estado de las instalaciones son los tres asuntos más relevantes. No obstante, es importante reseñar que, en los dos primeros asuntos (la atención y el trato y las actividades y talleres) hubo casi tantas felicitaciones como reclamaciones.

La Dirección General de Patrimonio Cultural y Paisaje Urbano recibió 135 SyR, un 27% más que el año anterior. Estos escritos se referían, principalmente, al mantenimiento y la conservación de monumentos y del patrimonio cultural en general, a la publicidad exterior y a la programación cultural.

Finalmente, la Dirección General de Programas y Actividades Culturales tramitó tan solo 16 SyR en 2025, referidos a asuntos diversos de su competencia, como la venta de entradas para la Banda Sinfónica Municipal o el aforo de los conciertos dominicales en el Templete del Parque de El Retiro.

Son, en todo caso, niveles muy bajos de contestación ciudadana a los servicios culturales municipales, cuya demanda volvió a crecer en 2025.

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

En 2025 se atendieron 1.773 expedientes SyR relacionados con Seguridad y Emergencias. La materia supuso un 3,2% del total de escritos tramitados por todas las unidades gestoras. Respecto a 2024 se produjo un incremento del 32% en el número de entradas, más de 400 entradas adicionales, que se concentran principalmente en las competencias de la Policía Municipal.

La Dirección General de Policía Municipal atendió 1.324 expedientes SyR en 2025, lo que supone un incremento del 46% respecto al año anterior. Crecieron principalmente los escritos relativos a convivencia vecinal (molestias ocasionadas entre vecinos), que se triplicaron. Las quejas por comportamientos incívicos, como los ruidos en la vía pública, petardos o el “botellón”, y la inacción policial o la actuación insuficiente ante los avisos generaron numerosas entradas. Son fenómenos que se repiten (a menudo, con frecuencia semanal), que afectan a amplios colectivos vecinales y que rara vez obtienen respuestas plenamente satisfactorias desde la unidad gestora, por lo que suelen provocar segundos escritos contra las respuestas recibidas.

El número de escritos relativos a la seguridad vial y la movilidad urbana (infracciones, estacionamientos indebidos, atascos, patinetes...) creció de manera muy considerable, pasando de 109 SyR en 2024 a 268 en 2025. Se registró un incremento en los conflictos cotidianos de movilidad (vehículos y peatones) y en las reclamaciones por la intervención policial con cortes de tráfico por carreras y otros eventos deportivos. También fueron numerosos los escritos que trasladaban una percepción de agravio comparativo entre los sancionados, que ven falta de rigor y ecuanimidad al sancionar.

Finalmente, crecieron también los escritos relativos a la atención ciudadana (teléfono 092, OACPM, patrullas...), que pasaron de 162 expedientes en 2024 a 240 el pasado año. Hacían referencia a la disconformidad con la actuación o el trato de los agentes. Se acumularon quejas por la inacción policial y por la calidad de la respuesta recibida: no personarse tras llamadas al 092, o recibir respuestas de cierre o archivo de asuntos sin solución mientras el problema persistía. En definitiva, hubo un crecimiento de los escritos de personas que no se sentían debidamente atendidas, lo que dio lugar a que un mismo problema o incidente generase varios expedientes SyR.

En cualquier caso, hay dos fenómenos que coadyuvan en el incremento de entradas relacionadas con la Policía Municipal y que son independientes de la calidad del servicio. Por un lado, está el inevitable crecimiento de la presión urbana; crece la población de la ciudad y crece la actividad en términos de eventos de todo tipo. Y, por otro lado, y en paralelo, crecen también las expectativas ciudadanas relativas a la seguridad y al alcance de la intervención policial ante determinadas situaciones o problemas.

La Dirección General de Policía entiende el sistema de Sugerencias y Reclamaciones como una herramienta para escuchar a la ciudadanía y detectar así ámbitos de mejora en el servicio. Es por ello por lo que viene realizando esfuerzos de comunicación interna para incrementar la relevancia y visibilidad del sistema SyR dentro del cuerpo.

El servicio SAMUR-Protección Civil atendió 285 expedientes SyR el pasado año. Como acostumbra, la gran mayoría de estos escritos (257) fueron felicitaciones. Es habitual que la ciudadanía utilice SyR para transmitir agradecimiento y felicitaciones a una unidad a la que se le guarda aprecio y se tiene en alta valoración.

Por su parte, el Cuerpo de Bomberos atendió 99 expedientes SyR en 2025, más del doble que el año anterior. La unidad gestora asocia este incremento en la entrada de escritos al impacto en la ciudadanía de diversos episodios acontecidos en otras partes de España. La Dana en Valencia en octubre de 2024 y los incendios forestales durante el verano de 2025 parecieron despertar una inquietud ciudadana por la seguridad que motivó cerca de medio centenar de escritos demandando mayores medios y efectivos para el Cuerpo de Bomberos municipal.

URBANISMO

La materia urbanismo generó un total de 1.109 expedientes SyR, prácticamente los mismos que el año anterior. Dos fueron las unidades gestoras principales en esta materia: la Agencia de Actividades, que atendió 542 expedientes, y la Dirección General de Gestión Urbanística, con 194 expedientes atendidos.

Se registraron numerosos escritos relativos a retrasos administrativos en la tramitación de licencias urbanísticas, declaraciones responsables, consultas urbanísticas o expedientes de accesibilidad (ascensores, rampas).



La Agencia de Actividades atendió escritos que tuvieron que ver con quejas por la actividad de locales de ocio, denuncias por obras, quejas por demoras en la tramitación de procedimientos y, finalmente, quejas por alojamientos turísticos.

Por su parte, la Dirección General de Gestión Urbanística atendió, en su mayoría, escritos relativos a solares municipales (reclamaciones por su mal estado, peticiones de desbroce y cerramiento). También se atendieron SyR relativas a peticiones de información sobre proyectos de urbanización y solicitudes de modificación de usos de parcelas.

La gestión urbanística fue el motivo de 56 SyR en todo el año y el planeamiento urbanístico apenas generó una decena de SyR.

ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD

En 2025 se recibieron 766 SyR clasificadas como “Administración de la ciudad”. El asunto más recurrente fue el padrón municipal de habitantes. Principalmente se trataron de incidentes de todo tipo (altas o bajas indebidas por fraude o error, retrasos en la resolución, imposibilidad de empadronarse...) que, aunque suman una cifra significativa (más de 300 escritos en el año), puestos en el contexto del total de inscripciones en el padrón durante el ejercicio muestran una incidencia muy poco relevante.

También se atendieron numerosos escritos relativos a administración digital: notificaciones y comunicaciones electrónicas, problemas con Mi Carpeta, sede electrónica, registro electrónico, trámites electrónicos, certificados, firma electrónica...

Esta materia incluye las SyR dirigidas al Gabinete de Alcaldía, que atiende asuntos concretos que la ciudadanía dirige al propio alcalde. Son, normalmente, temas que están directamente relacionados con actuaciones o decisiones del equipo de gobierno. En 2025 el Gabinete de Alcaldía atendió apenas 40 expediente SYR, lo que supone un importante retroceso respecto a 2024, año en el que solo las reclamaciones relacionadas con la Mascletá en el entorno de Madrid Río motivaron varios centenares de entradas.

EDUCACIÓN Y JUVENTUD

Educación y Juventud generó 902 entradas SyR, un 23% más que el año anterior. La Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado gestionó 294 solicitudes y fue la principal destinataria de los escritos por esta materia. Los Distritos se ocuparon del resto.

Más de la mitad de las SYR atendidas dentro de esta materia tuvieron que ver con problemas de mantenimiento de las propias infraestructuras educativas, principalmente las escuelas infantiles, pero también los colegios: climatización, estado

de los baños, elementos rotos (persianas, ventanas, cisternas...). En esta línea de reclamación se registró un cierto descontento acumulado que se presenta de forma reiterada, con asuntos recurrentes que reciben, según los remitentes, una atención lenta o insuficiente. Son también varios los episodios que motivaron reclamaciones colectivas (múltiples SyR sobre el mismo centro).

Contrasta en estos asuntos la carga emocional de las demandas ciudadanas (a menudo vinculadas con el bienestar, incluso la salud, de sus hijos e hijas de corta edad, y la consiguiente exigencia de respuesta urgente) con la capacidad de respuesta de las unidades gestoras, que difícilmente puede tener la empatía y la agilidad que merecen los escritos, pues las exigencias de la tramitación administrativa hacen que muchas de estas reparaciones y obras de mejora se demoren más de lo que las familias desearían, aunque finalmente se realicen.

En un segundo plano, se registraron también un buen número de expedientes relativos al personal, especialmente en relación con las escuelas infantiles. Se denunció la escasez de personal, la excesiva rotación y, asociado a todo ello, ciertos problemas organizativos, especialmente de horarios.

Los escritos atendidos por la Dirección General de Educación, Juventud y Voluntariado incluyeron referencias a incidentes puntuales en determinados centros (descontento con el servicio de catering) y el respaldo y solidaridad con la plantilla en su movilización reivindicativa de mejoras en sus condiciones laborales. Las becas para escuelas infantiles privadas también generaron un buen número de escritos, así como las escuelas de música y danza y los campamentos.

SALUD

Madrid Salud recibió 1.124 SyR, un 36% más que el año anterior. Más del 60% de esos escritos eran en realidad avisos sobre plagas y vectores (cucarachas y ratas) o asuntos como las incidencias con palomas, las colonias felinas, la insalubridad, el consumo de drogas en vía pública... todos ellos con sus propios canales a los que fueron derivados los escritos.

Tras las referidas derivaciones, Madrid Salud atendió 605 SyR, un 50% más que en 2024. Como en años anteriores, destacó la elevada presencia de felicitaciones entre los escritos recibidos. Concretamente, el 30% de las SyR atendidas por Madrid Salud en 2025 fueron felicitaciones, un porcentaje muy alto y poco habitual.

Se recibieron 186 expedientes relacionados con prevención y promoción de la salud (más de la mitad, felicitaciones). Las reclamaciones fueron dirigidas principalmente a la dificultad para concertar cita en los diferentes centros disponibles.

El control de vectores motivó 211 SyR, principalmente reclamaciones por la persistencia de ratas o cucarachas después de haberse cursado avisos, por demoras en la atención o por disconformidad con la actuación realizada.



La protección animal, por su parte, recibió 118 SyR. Entre ellas, reclamaciones por problemas e incidentes puntuales en el Centro de Protección Animal, asuntos relacionados con las colonias felinas, la recogida de animales o las adopciones.

Finalmente, las adicciones motivaron 42 SyR, referidas, en su mayor parte, a la dificultad para contactar con los Centros de Atención a las Adicciones (CAD).

Las cifras, aunque superiores a las del año anterior, reflejan una incidencia muy acotada de los problemas señalados y ponen de manifiesto la capacidad de Madrid Salud para dar respuesta a las demandas y necesidades ciudadanas.

ECONOMÍA

La materia Economía motivó 373 escritos durante 2025. En el año anterior fueron 401, con lo que se registró un descenso del 7%.

Los asuntos que motivaron estos escritos tuvieron que ver, mayoritariamente con molestias generadas por locales de actividad económica (ruidos, olores y humos, horarios abusivos, contaminación lumínica...). En muchos casos fueron reclamaciones reiterativas, que eran continuación de escritos previos sobre el mismo asunto. Vinculados con estos asuntos, fueron frecuentes las reclamaciones que señalaban la inacción administrativa por la ausencia de la debida inspección.

Como caso especial de perjuicios de actividades económicas que motivaron numerosas reclamaciones destacó el de las viviendas de uso turístico, especialmente en los distritos de Centro, Chamberí, Retiro y Salamanca. Los escritos hacían referencia a la ausencia de licencia, ruidos, daños en zonas comunes, incumplimientos de acuerdos de la comunidad de propietarios.... Es un asunto que, de acuerdo con el número y el tono de los escritos, genera una alta frustración vecinal y una marcada sensación de desprotección.

También fueron frecuentes los escritos relativos a demoras excesivas en la tramitación de licencias, declaraciones responsables y trámites de distinto tipo y los daños que ello acarrea a los promotores del negocio afectado.

Por último, los problemas de accesibilidad a locales, centros educativos o centros comerciales fue también un asunto que generó escritos ciudadanos.

EMPLEO

Se atendieron tan solo 73 expedientes SyR relacionados con la materia empleo. En 2024 fueron 89. Se trata, por tanto, de un área de baja actividad en lo que a SyR se refiere y la cifra de entradas refleja una escasa relevancia estadística.

La Agencia para el Empleo atendió 47 SyR en 2025, principalmente relacionados con incidencias en sus funciones de intermediación laboral (problemas en la gestión de

citados, pérdida de expedientes, falta de transparencia...). Tuvieron también un peso relevante las felicitaciones por la atención prestada y la calidad del servicio.

La Dirección General de Planificación de Recursos Humanos recibió escritos relacionados con los procesos selectivos municipales: quejas o solicitudes de cambio de fechas o de temarios, incidencias con los listados de admitidos y exclusiones. Muchos de estos escritos equivocaron el canal, pues las SyR no son procedimiento administrativo.

VIVIENDA

La materia vivienda tuvo también una incidencia reducida en términos de SyR. En 2025 se atendieron tan solo 108 escritos, una cifra de exigua relevancia estadística. No obstante, es destacable el incremento respecto a 2024, cuando solo se recibieron 29 escritos relativos a vivienda.

El asunto que más escritos generó fue la accesibilidad en edificios (problemas con ascensores, rampas, escalones y todo tipo de barreras arquitectónicas), agravados por la lentitud o la falta de respuesta de la administración ante reclamaciones previas. En muchos casos, detrás de los escritos aparecían asociaciones (especialmente FAMMA). Además de las actuaciones correctivas necesarias, son muchos los escritos que demandan al Ayuntamiento tareas de inspección.

Otro foco de descontento ciudadano tuvo que ver con la agilidad y la capacidad de respuesta del Ayuntamiento en los asuntos relacionados con la vivienda. Son muchas las quejas por demoras en las subvenciones (Plan Adapta, Plan Rehabilita, etc.)

Finalmente, un tercer asunto que generó un buen número de escritos fue la dificultad del acceso a la vivienda por su carestía, tanto en régimen de compra como de alquiler, y el cuestionamiento de la actuación municipal para abordar ese problema.

TURISMO

La materia turismo recibió tan solo 2 entradas de SyR en todo el año 2025, por lo que no se considera procedente detenerse en su análisis en este estudio cualitativo.

B. SyR TRIBUTARIAS

En el ámbito de las SyR tributarias, la Dirección General de Transparencia y Calidad ejerce las funciones de supervisión, coordinación, evaluación y seguimiento del Sistema SyR y de su explotación estadística. Asimismo, le corresponde la elaboración de la Memoria Anual que se eleva a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y al Pleno del Ayuntamiento de Madrid, así como la formulación de recomendaciones de mejora dirigidas a los servicios municipales.

El análisis de las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información de carácter tributario recibidas a través del Sistema SyR permite conocer las principales cuestiones planteadas por la ciudadanía: las propuestas de mejora formuladas, las necesidades de información más frecuentes y los motivos de queja más recurrentes. Esta información facilita la identificación de aquellos ámbitos de la gestión tributaria municipal que pueden requerir revisión, ajuste o mejora.

De este modo, el Sistema SyR se configura como una fuente de información relevante para orientar actuaciones dirigidas a reforzar la eficacia, la transparencia y la calidad de los servicios tributarios municipales.

Asimismo, contribuye a fortalecer la objetividad y la transparencia en este ámbito, al permitir que las comunicaciones ciudadanas se transformen en propuestas y recomendaciones útiles para la mejora de los procedimientos y servicios.

El Sistema SyR actúa también como cauce de comunicación entre la ciudadanía y la Agencia Tributaria de Madrid, trasladando las quejas al órgano competente para su valoración y respuesta motivada. Además, permite informar al contribuyente sobre el estado de su comunicación, el procedimiento seguido y los derechos que le asisten. No obstante, este sistema no sustituye a los procedimientos tributarios específicos, por lo que no tiene competencia para resolver recursos ni revisar actos administrativos.

La clasificación habilitada en la aplicación SYRCI permite relacionar materias, submaterias y categorías, lo que facilita un análisis ordenado y detallado de las reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y peticiones de información recibidas.

Las submaterias identifican los distintos actos, trámites o fases de los procedimientos tributarios, mientras que las categorías recogen los motivos concretos de disconformidad, solicitud o valoración expresados por la ciudadanía.

Para el análisis de las SyR tributarias correspondientes al año 2025 se han identificado los siguientes bloques de análisis:

- Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos de competencia municipal (TGR)
- Atención al contribuyente.
- Impuestos.
- Tasas.
- Recaudación ejecutiva.

Durante el año 2025 los asuntos más destacados que han motivado la presentación de solicitudes en el Sistema SyR municipal han sido:

1. Tasa por prestación del Servicio de gestión de residuos de competencia municipal (TGR)

El Ayuntamiento de Madrid, como todos los ayuntamientos españoles, está legalmente obligado por la [Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular](#), a aprobar y aplicar una tasa por la gestión de residuos municipales (en adelante TGR). Por ello, la implantación de esta tasa no responde a una decisión voluntaria del Ayuntamiento, sino al cumplimiento de una obligación legal.

En cumplimiento de la citada ley, el Pleno del Ayuntamiento aprobó el 23 de diciembre de 2024 la [Ordenanza Fiscal 8/2024, de 23 de diciembre, reguladora de la Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos de competencia municipal](#), vigente durante 2025. Esta ordenanza entró en vigor el 1 de enero de 2025. Como consecuencia, en esa misma fecha se acordó la supresión de la Tasa por la gestión de residuos urbanos de actividades (TRUA).

Desde la entrada en vigor de la Ley 7/2022, el Ministerio de Hacienda ha publicado una guía para facilitar a las entidades locales la regulación, gestión y aplicación de la tasa o, en su caso, la prestación patrimonial de carácter público no tributaria. [CUESTIONES- TASA-RESIDUOS.pdf](#). Esta guía ha constituido un documento de referencia para la implantación y aplicación de la tasa prevista en el artículo 11 de la citada ley. En ella se advierte de las consecuencias que podrían derivarse de un incumplimiento de la citada obligación. El documento señala que un incumplimiento de los objetivos comunitarios que afectan a los residuos municipales podría conllevar que el Reino de España fuera sancionado. En aplicación del [artículo 8](#) y de la [Disposición Adicional segunda](#) de la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, dicha sanción podrá ser repercutida a las Administraciones Públicas y demás entidades del sector público responsable, incluidas aquellas entidades locales que no hubieran cumplido con el establecimiento de la figura exigida por la ley en los términos previstos legalmente, esto es, que tenga en cuenta el sistema de pago por generación y que no sea deficitaria. Adicionalmente, la existencia de esta tasa puede ser exigida como criterio condicionante para el acceso de las entidades locales a los fondos comunitarios.

En 2025, la tasa se ha notificado mediante liquidaciones individuales dirigidas a cada sujeto pasivo. Las notificaciones comenzaron el 8 de septiembre y se realizaron de manera escalonada, con envíos diarios de remesas.

Las reclamaciones, sugerencias y peticiones de información presentadas en esta materia han tenido un impacto muy significativo en el ámbito de las SyR Tributarias, al representar el 47,01% del total presentado en 2025, con 4.822 SyR. Su presentación se concentró de forma especialmente intensa en el último cuatrimestre del año, tras el

comienzo de las notificaciones, periodo en el que se registró el 72,28 % de las solicitudes, con 4.749 solicitudes.

Las solicitudes recibidas durante 2025 muestran que la ciudadanía ha utilizado el sistema SYRCI, principalmente, para cuestionar la imposición de la TGR y el cálculo de su cuota, así como para plantear incidencias relacionadas con la liquidaciones y notificaciones.

Las peticiones más frecuentes han sido las reclamaciones económico-administrativas, los escritos contra la imposición de la TGR, las incidencias relativas a liquidaciones y notificaciones y los recursos.

Los principales motivos de oposición se centran en tres aspectos:

1. Cuestiones procedimentales
 - Algunos ciudadanos/as consideran que este pago no debería calificarse como tasa, sino como prestación patrimonial pública no tributaria, al prestarse el servicio mediante gestión indirecta.
2. Desacuerdo con el cálculo de la cuota
 - Se señala que faltan datos esenciales en la Ordenanza (como residuos generados por persona o porcentaje de separación).
 - La mayor parte de la tarifa (81%) depende del valor catastral, lo que:
 - No refleja la capacidad económica real de quienes viven en los inmuebles.
 - No tiene en cuenta el número de residentes ni la cantidad de residuos que generan.
 - La parte variable (19%) apenas incorpora la generación efectiva de residuos.
3. Críticas a la metodología aplicada
 - No se consideran factores como el número de personas empadronadas o su comportamiento en la separación de residuos.
 - La tarifa por generación:
 - Es igual para todos los contribuyentes de una misma “zona homogénea”, pese a las diferencias reales entre ellos.
 - Aplica la misma tarifa a actividades con igual uso catastral, aunque generen cantidades distintas de residuos.

Por otro lado, se observan otros motivos de queja:

- Reducciones insuficientes, limitadas solo a familias numerosas y perceptores de IMV/RMI.
- Falta de cobertura a otros colectivos vulnerables.
- Problemas de limpieza y falta de contenedores.
- Aumento del coste respecto a la antigua TRUA y percepción de doble pago (parte ya incluida en el IBI).
- Liquidaciones por plazas de garaje de “uso industrial” (desacuerdo con el uso o el valor catastral empleados para calcular la tasa).

- Peticiones para que la liquidación se dirija al arrendatario o usufructuario, en lugar del propietario.
- Discrepancias en la fecha de finalización del periodo voluntario de pago y la señalada en la carta de pago.

Vistas las solicitudes presentadas y requerida la información correspondiente a la Agencia Tributaria de Madrid, el Ayuntamiento ha respondido a todas las quejas, sugerencias y peticiones de información recibidas dentro del plazo de dos meses establecido en la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, de 26 de febrero de 2019.

Se ha informado a la ciudadanía que, la citada Ley 7/2022 exige que esta tasa se aplique sobre el principio de “quien contamina paga”. Sin embargo, en la gran mayoría de municipios españoles no existe información detallada y real sobre cuánta basura genera cada ciudadano ni si separan correctamente los residuos. Por este motivo, el Ayuntamiento ha tenido que usar los datos sobre el total de basura producida y la calidad de la separación en cada uno de los 131 barrios de la ciudad.

Se ha incidido en que el establecimiento e imposición de esta tasa es una cuestión sometida a reserva de ley tributaria y que la competencia del Ayuntamiento en lo que se refiere a cualquier tributo se limita a la estricta aplicación de la norma legal.

Tal y como establece el artículo 25 del Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, con carácter previo a la aprobación de la ordenanza fiscal se elaboró un informe técnico-económico que, acompañado de estudios y documentación adicional, justifica tanto los costes del servicio que debe cubrir la tasa como la distribución de dicho importe entre los inmuebles de la ciudad.

Se ha podido consultar toda la tramitación del proyecto de ordenanza fiscal y el citado informe técnico-económico en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid, dentro del apartado de Información Jurídica > Huella normativa.

En definitiva, los elementos que determinan la cuota, tarifa básica, generación y coeficiente de calidad en la separación, se han fijado utilizando la información más detallada disponible por el Ayuntamiento de Madrid, acorde con la organización actual del servicio de recogida, transporte y tratamiento de residuos. No obstante, estos elementos podrán adaptarse en el futuro si fuera necesario.

Dentro de sus competencias, el Ayuntamiento de Madrid ha propuesto dos reducciones en la cuota de la tasa por motivos económicos: una para familias numerosas y otra para quienes reciben el Ingreso Mínimo Vital (IMV) o la Renta Mínima de Inserción (RMI).

En relación con las dudas y reclamaciones presentadas sobre las reducciones establecidas en la Ordenanza Fiscal 8/2024, se ha respondido que la reducción por familia numerosa se aplica de oficio cuando el propietario de la vivienda es el sujeto

pasivo contribuyente. En los demás casos, la reducción debe solicitarse antes del 1 de marzo del año en que se desee que tenga efecto y se mantiene mientras se conserve la condición de familia numerosa.

Asimismo, y de acuerdo con el artículo 13.2 de la Ordenanza Fiscal 8/2024, la reducción para beneficiarios del Ingreso Mínimo Vital (IMV) o de la Renta Mínima de Inserción (RMI) tiene carácter rogado. Por tanto, resultó obligatorio presentar antes del 1 de marzo una declaración responsable acreditando que se era beneficiario de estas prestaciones a 1 de enero del año en que se solicita la reducción. En el formulario puede autorizarse al Ayuntamiento a consultar las bases de datos necesarias.

Si no se autoriza esa consulta, debe aportarse documentación acreditativa pudiendo la Administración Municipal realizar las comprobaciones y requerimientos oportunos.

En consecuencia, no basta con ser perceptor del IMV, es necesario solicitar expresamente la reducción dentro del plazo establecido. Para el ejercicio 2025, este plazo fue ampliado hasta el 15 de abril por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid.

También se ha informado de que el hecho imponible de la tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos municipales es la disponibilidad del servicio de gestión de residuos, que comprende la recogida, transporte y tratamiento de los residuos generados en inmuebles residenciales y no residenciales, con independencia de que el servicio se utilice o no, siempre que esté disponible. Este hecho imponible es distinto del IBI, que se basa en la titularidad de determinados derechos sobre bienes inmuebles.

Cabe señalar que la tasa se devenga el 1 de enero, primer día del periodo impositivo. Si el período impositivo es inferior al año natural, la cuota se prorratea por trimestres naturales, considerándose completo el trimestre en el que se inicia o cesa la prestación del servicio.

Además, cualquier hecho, acto o negocio que deba declararse o comunicarse al Catastro Inmobiliario tendrá efecto en el devengo de la tasa siguiente al momento en que surtan efecto los cambios catastrales.

Se ha informado a los sujetos pasivos de esta tasa de que para calcular la cuota de la tasa se tienen en cuenta la situación, uso, titularidad y estado de cada inmueble a la fecha de devengo, que en este caso es el 1 de enero de 2025, según los datos facilitados por la Dirección General del Catastro. No obstante, pueden existir modificaciones en esa información que no consten en el momento de emitir la liquidación y que sean anteriores al devengo de la tasa.

Por otro lado, se añade que la Agencia Tributaria de Madrid puso a disposición de la ciudadanía una calculadora tributaria en el Portal de Transparencia, que fue utilizada por aproximadamente 350.000 ciudadanos y ciudadanas.

También se ha informado de que la ATM se relaciona con el sustituto del contribuyente, es decir, con el propietario del inmueble, que es el obligado al pago de la tasa. Si la persona empadronada y residente en el inmueble no coincide con el propietario, éste podrá repercutir el importe de las cuotas sobre los inquilinos al ser los beneficiarios del servicio.

Ante las quejas por la imposibilidad de domiciliar la TGR, se ha explicado que esta tasa es de nueva creación y sustituye a la antigua TRUA. Al ser 2025 el primer ejercicio en que se devenga debe notificarse mediante liquidaciones individualizadas, en las que se detallan todos los parámetros utilizados para calcular la cuota.

Estas liquidaciones deben abonarse siguiendo las instrucciones incluidas en la carta de pago. Entre los medios de pago indicados no figura la domiciliación, ya que este sistema solo se aplica a recibos periódicos de notificación colectiva. Por ello, en este primer año (2025) la domiciliación no tiene efecto, al no existir un recibo periódico sino una liquidación individual.

A partir de octubre de 2025, y con efectos para el ejercicio 2026, pudo darse de alta la domiciliación en la modalidad deseada.

Las notificaciones de las liquidaciones empezaron a realizarse el pasado 8 de septiembre y se practicaron de forma escalonada durante los meses siguientes mediante envíos diarios de remesas, poniéndose a disposición en la [Sede electrónica](#) del Ayuntamiento de Madrid, con envío de un aviso al correo electrónico o un SMS al número de teléfono, previamente comunicado por la persona interesada. Si se accede en 48 horas, la notificación se considera practicada. Si no se accede en ese plazo, se genera automáticamente el envío postal.

Por otro lado, se ha contestado a distintas consultas y reclamaciones que la fecha de validez que aparece en la carta de pago no determina el plazo para pagar la deuda sin recargo, sino únicamente el período durante el cual ese documento es utilizable para efectuar el pago. El plazo de pago voluntario viene fijado por la fecha de notificación de la liquidación, tal y como se indica en el propio documento notificado y conforme al artículo 62.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria (LGT).

A las quejas presentadas por contribuyentes que han recibido una liquidación de una plaza de garaje, se les ha informado de que un garaje está sujeto a la tasa si figura en Catastro con uso almacén–estacionamiento (industrial). Solo está no sujeto si consta con uso residencial, y se recuerda que los datos catastrales utilizados por el Ayuntamiento de Madrid son los que remite la Dirección General del Catastro, sin que el Ayuntamiento pueda modificarlos.

En cuanto a la aplicación exclusiva de la tarifa básica a las viviendas vacías y locales sin actividad, el obligado tributario debe acreditar que el inmueble estaba desocupado o inactivo exactamente en la fecha de devengo, es decir, el 1 de enero (*o la fecha de inicio del servicio si no coincide con el 1 de enero*). No se acredita un periodo, sino una fecha concreta.

La acreditación se realiza mediante declaración responsable, que debe presentarse antes del 1 de marzo, acompañada de los documentos que el interesado considere oportunos, salvo que autorice al Ayuntamiento a consultar las bases de datos previstas en el artículo 14.2 de la Ordenanza Fiscal.

Al igual que en el IBI, la cuota de la TGR se exige al titular del inmueble a fecha 1 de enero, día de devengo de la tasa. En caso de cotitularidad, se dirige a quien tenga el mayor porcentaje de propiedad y, si todos tienen el mismo, a quien figure como primer titular en los datos del Catastro.

Por tanto, la liquidación de la TGR de 2025 debe ser abonada por el contribuyente o sustituto al que se haya emitido. A partir de 2026, podrá solicitarse la división del recibo entre los distintos titulares.

Las reclamaciones presentadas por no estar de acuerdo con la exigencia de esta tasa debido a la falta de limpieza en las calles y mala gestión de los contenedores han sido remitidas al canal de sugerencias y reclamaciones de carácter general, asignándose a la Dirección General de Servicios de Limpieza y Residuos, competente en esta materia.

A la ciudadanía que ha pretendido impugnar la TGR a través del sistema de sugerencias y reclamaciones, se les ha informado que éste no es el cauce procedimental adecuado y de que, tal y como se indica en la notificación de la liquidación puede interponer en el plazo de un mes: reclamación económico-administrativa o, con carácter potestativo, recurso de reposición previo.

A quienes han pretendido oponerse a la TGR a través del sistema SyR, una vez pasado el plazo legal para recurrir, se les ha informado de que, si ha transcurrido un mes desde el día siguiente a la notificación de la liquidación, el acto queda firme y consentido. Presentar un recurso de reposición o una reclamación económico-administrativa fuera de ese plazo supone su inadmisión por extemporáneo.

A quienes han expresado su desacuerdo con el breve plazo para recurrir, se les ha informado de que dichos plazos están fijados por ley y no pueden ser modificados por el Ayuntamiento. La competencia municipal se limita a aplicar estrictamente la normativa vigente.

Por parte de la ciudadanía se han presentado sugerencias para que el Ayuntamiento reconsidere algunas de sus decisiones sobre la forma de calcular la cuota teniendo en cuenta el número de residentes y que se amplíen los supuestos previstos para las reducciones.

En relación con lo anterior, se considera oportuno señalar que la TGR no es una tasa estática, sino un instrumento en evolución. Su diseño se irá adaptando, por un lado, al comportamiento real de los ciudadanos en la generación de residuos, avanzando hacia el principio de “quien contamina paga” previsto en la Ley 7/2022; y, por otro, a la mejora de los datos disponibles por parte del Ayuntamiento de Madrid.

En este sentido, para el ejercicio 2026 ya se ha modificado la Ordenanza Fiscal conforme al contenido de los proyectos definitivos.

Como novedad más relevante para 2026, procede señalar que el apartado 2 del artículo 10 de la OF 14/2025, se refiere a la tarifa por generación en los inmuebles de uso residencial. La principal modificación consiste en que las tarifas pasan a fijarse también en función del número de residentes en cada inmueble, manteniéndose la variable de los kilos de residuos generados en cada barrio por empadronado en el mismo. Asimismo, se establece que los obligados tributarios titulares de inmuebles con uso catastral distinto del residencial y que no cuenten con actividad (locales sin actividad), deberán presentar, antes del 1 de marzo de cada año, una declaración responsable que acredite dicha situación. Por tanto, se elimina esta obligación en el caso de las viviendas vacías, requisito que sí estaba vigente durante el ejercicio 2025.

Respecto a las peticiones para que se amplíen las reducciones previstas, debe recordarse que el establecimiento de reducciones y bonificaciones está sujeto a reserva de Ley. En el caso de las Corporaciones Locales, pueden reconocerse beneficios fiscales en sus ordenanzas fiscales en los supuestos expresamente previstos por la ley.

Así, para el año 2026 en línea con 2025, las reducciones contempladas en la nueva Ordenanza Fiscal 14/2025, de 22 de diciembre, son las siguientes:

- Artículo 13. Reducciones en la cuota a favor de titulares de familia numerosa;
- Artículo 14. Reducciones en la cuota a favor de personas en situación de vulnerabilidad económica;
- Artículo 15. Reducciones en la cuota a favor de viviendas de titularidad pública no divididas horizontalmente.

No obstante, el Ayuntamiento mantiene su disposición a analizar la ampliación de las reducciones a otros colectivos que puedan encontrarse en riesgo de exclusión económica o social, disponer de recursos limitados o presentar algún grado de discapacidad, dentro de los supuestos expresamente previstos por la ley.

Ante el gran volumen de reclamaciones económico-administrativas presentadas contra las liquidaciones de la TGR, conviene señalar que, conforme a la normativa aplicable, estas reclamaciones no se reciben directamente en el Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM). Su presentación debe realizarse ante el órgano municipal responsable de la actuación impugnada, que posteriormente debe remitir al TEAMM la reclamación junto con el expediente administrativo completo. Por ello, y dado el volumen extraordinario de expedientes afectados, se considera necesario que se refuercen los medios técnicos y personales de la unidad gestora del ingreso.

Durante 2025, las SyR en materia de TGR han tenido un impacto muy significativo en el sistema. Si se excluyen las solicitudes correspondientes a esta materia, el total de

entradas en el sistema sería de 5.436 solicitudes, lo que supone 114 menos que las registradas en 2024. En términos relativos, ello representa una disminución del 2,05 % respecto al año anterior.

2. Atención al Contribuyente

2.1. Oficinas de Atención Integral al Contribuyente

Durante 2025 se ha registrado un aumento de reclamaciones por la falta de citas disponibles en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente (OAIC). En las respuestas se ha informado de que la aplicación de cita previa se actualiza de forma continua, liberando nuevas citas según la disponibilidad de personal en cualquiera de las cinco OAIC existentes. Los contribuyentes pueden acceder a estas citas libres sin necesidad de desplazarse, a través del teléfono 010 o de la página web del Ayuntamiento.

También han continuado 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 atención presencial en las OAIC, el Portal del Contribuyente ofrece información y acceso a la autoliquidación en línea a través de la Sede Electrónica, lo que permite realizar trámites sin esperas. No obstante, las reclamaciones recibidas muestran que es necesario reforzar las medidas adoptadas, ya que la demanda de atención presencial sigue siendo muy alta y supera la capacidad disponible en las OAIC.

Se considera conveniente reforzar los recursos e implementar nuevas medidas que permitan atender con normalidad las solicitudes de atención e información tributaria, fundamentalmente en el ámbito de gestión del IBI, de la recaudación ejecutiva y de la ayuda a la autoliquidación de la plusvalía.

Por otro lado, se mantienen en niveles mínimos las quejas debidas a la imposibilidad de presentar varias autoliquidaciones de IIVTNU o realizar varios trámites tributarios con una sola cita, gracias a la puesta en marcha por la Agencia Tributaria de Madrid 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 a partir del primer trimestre de 2025. Las medidas implantadas en las OAIC para recoger y tramitar internamente aquellas autoliquidaciones o declaraciones que no pueden resolverse en el momento, por su complejidad o por su volumen, están teniendo un impacto muy positivo, evitando la necesidad de obtener nuevas citas y mejorando la eficiencia del servicio.

Dentro de las actuaciones orientadas a ordenar y optimizar la gestión de las Oficinas de Atención al Contribuyente (OAIC), se observa que se han implantado medidas para simplificar procesos, reducir los tiempos de atención y aumentar la capacidad de respuesta de las oficinas. Estas actuaciones han contribuido a una mayor agilidad en la gestión. No obstante, junto a la falta de cita, siguen registrándose reclamaciones por atención incorrecta e información incorrecta, al tiempo que continúan presentándose felicitaciones por la atención recibida.

Con el objetivo de seguir avanzando en la calidad del servicio prestado en las Oficinas de Atención al Contribuyente (OAIC), se propone la adopción de diversas medidas orientadas a reforzar la eficacia y la consistencia de la atención. La actualización de conocimientos constituye un elemento clave para garantizar una atención precisa y coherente, así como para fortalecer la seguridad jurídica del contribuyente.

Para seguir mejorando este servicio, se considera prioritario reforzar los recursos disponibles, revisar el sistema de cita previa y avanzar en la formación específica del personal y en protocolos internos que ayuden a ofrecer respuestas homogéneas y correctas, especialmente en los trámites que generan más incidencias.

Con relación a la atención a las personas mayores de 65 años, las medidas implantadas continúan ofreciendo resultados positivos. Se ha habilitado la posibilidad de realizar una gestión por persona y, siempre que la situación operativa de la oficina lo permita, efectuar más de un trámite en una misma visita. En aquellos casos en los que, debido a la carga de trabajo, no resulte posible prestar la atención solicitada, se facilita de inmediato una cita complementaria para una fecha próxima, garantizando así la continuidad del servicio. 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.

2.2. Presentación y acceso telemático.

Las reclamaciones en esta submateria se mantienen en niveles muy reducidos y se refieren principalmente a incidencias en los trámites en línea y en la información mostrada en “Mi Carpeta”. Los motivos más habituales son la falta de acceso inmediato a los recibos pagados, dificultad para consultar ejercicios anteriores, demoras en la actualización de titularidades y problemas en la descarga de justificantes.

La ATM continúa con la implantación de la plataforma de gestión de ingresos del Ayuntamiento de Madrid. Una vez completada, permitirá gestionar todos los tributos en un único sistema y ofrecer una visión integral en “Mi Carpeta”.

2.3. Pago telemático de los tributos municipales

Las reclamaciones relacionadas con los problemas a la hora de efectuar el pago se mantienen en niveles muy reducidos, 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, 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 2025.

Las reclamaciones por incidencias en la pasarela de pagos en los últimos días del periodo voluntario de pago de cada tributo prácticamente han desaparecido.

Ante este tipo de reclamaciones, y sin perjuicio de posibles interrupciones puntuales derivadas de tareas de mantenimiento o incidencias externas en sistemas de identificación o comunicaciones, se informa a la ciudadanía de que no existe un problema técnico continuado en los sistemas informáticos municipales.

En estos casos, se recomienda a los usuarios revisar las instrucciones y requisitos del trámite y, antes de repetir la operación, borrar las cookies del navegador para evitar errores generados por información almacenada previamente.

2.4. Atención telefónica 010 Línea Madrid en materia tributaria

El teléfono 010 es el canal telefónico de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, que permite obtener información y realizar gestiones tributarias sin necesidad de desplazarse a las oficinas municipales. Las reclamaciones presentadas en 2025 por este servicio, en el ámbito tributario, se mantienen en niveles muy reducidos, sin variaciones relevantes respecto a años anteriores.

En 2025 se ha mantenido un volumen estable de atenciones a través de este canal, debido al incremento de los servicios municipales que requieren cita previa.

Las quejas siguen la misma tendencia que en años anteriores y, en su mayoría, se refieren a informaciones incorrectas relacionadas con la gestión de altas, bajas o modificaciones de domiciliaciones, así como con los cambios de cuentas corrientes asociadas a estos sistemas de pago. Estas incidencias provocan que la persona interesada crea que la domiciliación se ha realizado correctamente, deje de efectuar el pago en periodo voluntario y, una vez vencido el plazo, descubra que el cargo no se ha efectuado y que la deuda figura ya con recargo ejecutivo.

Se recomienda verificar periódicamente que se cumplen los procedimientos y que la ciudadanía recibe información adecuada. Asimismo, es necesario reforzar la formación de los agentes en los trámites para las altas, bajas y modificaciones del PAC y del SEP, incluidos plazos y efectos de las bonificaciones, así como en el pago fraccionado y el pago único.



Este refuerzo debe incluir también información sobre las liquidaciones notificadas individualmente, que deben abonarse conforme a las instrucciones de la carta de pago. Dado que estas cartas no permiten domiciliación (*solo aplicable a recibos periódicos*), es imprescindible informar de ello de forma clara para evitar confusiones.

Otro grupo de quejas se refiere a cuestiones diversas:

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

2.5 Información sobre la domiciliación bancaria de tributos municipales periódicos

Como se ha indicado en el punto anterior, las quejas derivadas de información incorrecta afectan principalmente al canal telefónico 010. En este ámbito, debe destacarse que la ATM ha puesto a disposición de la ciudadanía, en el Portal del Contribuyente, información completa sobre las distintas formas de gestionar el pago de los tributos municipales a través de las entidades financieras autorizadas. Esta información incluye plazos y efectos de los distintos tipos de domiciliación, así como los requisitos e instrucciones para realizar el alta, la baja o la modificación de estas modalidades.

En relación con las reclamaciones presentadas por la emisión de cuotas del PAC correspondientes a inmuebles transmitidos en el ejercicio anterior, la ATM ha seguido la recomendación del Servicio SyR de incorporar un aviso destacado. En dicho aviso se explica, de forma clara, que, si el contribuyente no solicita la baja del PAC asociado al inmueble transmitido, los cobros periódicos continúan realizándose hasta que el Ayuntamiento proceda a la baja de oficio, una vez que la transmisión es comunicada por la Dirección General del Catastro.

En estos supuestos, la ATM devolverá de oficio los pagos anticipados correspondientes al año en que el contribuyente ya no sea titular del inmueble, dentro del plazo de seis meses siguientes a la finalización del periodo voluntario de pago.

3. Impuestos.

3.1. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

Las reclamaciones en materia de IBI descienden notablemente respecto al 2024, tanto cuantitativamente como en términos porcentuales, pasando de un 44,20% a un 17,33%, este último dato, claramente influido por las numerosas reclamaciones presentadas tras el establecimiento e imposición de la TGR y su notificación durante el último cuatrimestre del ejercicio

El principal problema, reiterado, es la demora en la devolución de excesos, cuando los pagos anticipados superan las liquidaciones del PAC y se supera el plazo de seis

meses desde el fin del periodo voluntario. Esta situación también afecta a devoluciones por ingresos duplicados o indebidos, a menudo vinculados a la no aplicación de la bonificación por familia numerosa o a cambios de titularidad en el sujeto pasivo.

La implantación del sistema SAP TRM continúa generando incidencias que retrasan la gestión de las devoluciones de IBI, proceso que se está ajustando de forma gradual mediante nuevas funcionalidades.

Se recomienda reforzar la agilidad del control de excesos y diferenciarlo claramente del procedimiento de devolución de ingresos indebidos, duplicados o excesivos, que puede iniciarse a instancia de parte y cuenta con un plazo de resolución de seis meses.

Las reclamaciones por la no aplicación de la bonificación por familia numerosa han disminuido. Estas se producen cuando la bonificación no se aplica ni en el PAC ni en el recibo, generando un pago inesperado y posteriores solicitudes de devolución de ingresos indebidos.

A partir del ejercicio 2024, se modificó el artículo 17 de la Ordenanza Fiscal del IBI (BOAM, 28 de diciembre de 2023), estableciendo que los beneficios fiscales deben solicitarse, salvo la bonificación de familia numerosa regulada en el artículo 12, cuya aplicación en las renovaciones del título pasa a ser de oficio. Según la Disposición Final Tercera, estas modificaciones entraron en vigor el 1 de enero de 2024.

Por tanto, desde 2024 la aplicación de la bonificación por familia numerosa, tanto la inicial como las renovaciones, es automática, mientras que en ejercicios anteriores conserva su carácter rogado, conforme a la normativa vigente en esos años.

Para garantizar una información clara, la ATM publica un aviso específico en el Portal del Contribuyente.

Las medidas implantadas durante 2024 para el envío y recepción de los ficheros que contienen los títulos de familias numerosas vigentes han permitido, en estos dos últimos años, una gestión del impuesto mucho más ágil y eficaz. Gracias a ello, y salvo situaciones excepcionales, las bonificaciones concedidas se mantienen automáticamente en los recibos del IBI mientras no concorra alguna de las causas legales que obligan a su exclusión.

En caso de producirse alguna de estas causas, corresponde al contribuyente comunicarlo a la Administración autonómica, que a su vez trasladará dicha información al Ayuntamiento.

Estas actuaciones han contribuido de manera significativa a reducir el número de reclamaciones presentadas por este motivo.

No obstante, resulta necesario recomendar que se mantenga la coordinación entre el servicio de IBI y el de recaudación voluntaria, con el fin de reducir aquellos casos en los

que la bonificación ha sido grabada correctamente en el IBI, pero no se refleja posteriormente en las cuotas del PAC/SEP.

Cabe destacar que las incidencias en la tramitación del PAC y de las domiciliaciones han descendido de forma notable. Los efectos derivados de la puesta en funcionamiento de la nueva plataforma de gestión de ingresos del Ayuntamiento de Madrid y de la migración desde el sistema anterior han dejado de afectar a la extracción de ficheros, al envío al cobro de las cuotas del PAC y domiciliaciones, y a las comunicaciones de cargo en cuenta.

En este contexto, las reclamaciones relacionadas con el PAC muestran una evolución claramente positiva, con un descenso significativo respecto a los ejercicios 2022, 2023 y 2024. En los casos en los que no se enviaron las cuotas del PAC, la ATM ha revisado las incidencias detectadas y ha reanudado los plazos aplicando la máxima bonificación a las personas contribuyentes afectadas.

El SEP se comporta con normalidad y el cobro se ha realizado con carácter general en las fechas establecidas durante el 2025, por lo que las reclamaciones sobre el funcionamiento de este sistema especial de pago resultan prácticamente inexistentes.

Otro grupo de quejas está relacionado con el retraso en la actualización de los datos catastrales y, en consecuencia, en la actualización del padrón municipal. Durante ese periodo transitorio, pueden reclamarse recibos a personas que ya no son titulares de los inmuebles porque los transmitieron en el ejercicio anterior, lo que genera malestar y da lugar a solicitudes de devolución de ingresos indebidos.

Ante este tipo de quejas, se informa que el impuesto se gestiona a partir de la información contenida en el padrón catastral y en los demás documentos expresivos de sus variaciones elaborados al efecto por la Dirección General del Catastro, sin perjuicio de la competencia municipal para la calificación de inmuebles de uso residencial desocupados.

Las transmisiones de titularidad se vuelcan de las bases de datos del Catastro a las del Ayuntamiento con la carga del Padrón del impuesto en el primer trimestre de este año. Por ello los plazos del PAC no tienen en cuenta estas transmisiones, ya que el sistema aún no conoce la transmisión cuando se calcula el calendario de pagos.

La ATM continúa trabajando para que los cambios catastrales se reflejen en las bases de datos tributarias con la mayor rapidez posible, mediante la nueva herramienta de gestión tributaria SAP TRM. Con este fin, se publica un aviso informativo en el Portal del Contribuyente del Ayuntamiento de Madrid.

Otros motivos de queja en relación con el IBI son:

- Peticiones de carta de pago / duplicado de recibo no enviadas y la falta de envío por correo postal de los recibos de IBI.
- Demora en la actualización del cambio de titularidad en las bases de datos municipales,

- Errores en la notificación (domicilio fiscal),
- Falta de notificación en periodo voluntario,

A los contribuyentes que no reciben las cartas de pago se les informa que pueden obtener duplicados a través de los distintos canales disponibles, priorizando los medios telemáticos.

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 1 de octubre hasta el 1 de diciembre de 2025 se pudieran solicitar los recibos del IBI 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.

A pesar de las medidas adoptadas, se reciben quejas en las que los contribuyentes indican que no les ha llegado la carta informativa del PAC, o que la han recibido tarde, una vez realizado el cargo en sus respectivas cuentas bancarias.

Finalmente, durante el mes de diciembre de 2025, al igual que en diciembre de 2024 y 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 1 de diciembre y en las regularizaciones definitivas del PAC previstas para el 15 de diciembre, lo que evidencia su correcto funcionamiento.

3.2. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

Las reclamaciones relacionadas con el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) aumentan ligeramente en términos cuantitativos respecto al 2024, no así en términos porcentuales, pasando de un 7,71% a un 4,77%. Los motivos más frecuentes se refieren a cambios de titularidad o domicilio del vehículo, justificantes de pago, duplicados de recibo, domiciliaciones y falta de notificación en periodo voluntario.

En relación con el IVTM, debe señalarse que la obligación tributaria nace por la mera titularidad del vehículo, con independencia de su uso efectivo. De acuerdo con la normativa vigente, la gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión del impuesto corresponde al ayuntamiento que figure como domicilio en el permiso de circulación.

En atención a lo indicado, y en relación con las quejas presentadas por los anteriores propietarios del vehículo o por aquellos que tienen domiciliado el impuesto en otros municipios, se informa a los contribuyentes de la necesidad de comunicar a la Dirección General de Tráfico (DGT) cualquier cambio de domicilio o de titularidad del vehículo. Hasta que dicha modificación no se formalice en el Registro de Vehículos de la Jefatura Provincial de Tráfico según lo previsto en el Reglamento General de

Vehículos, las liquidaciones del IVTM continúan emitiéndose a nombre del titular que conste en dicho registro a fecha 1 de enero de cada ejercicio, conforme a lo establecido en el TRLRHL.

En relación con las quejas sobre la dificultad para obtener un justificante tras realizar el pago del impuesto, se informa de que, en el caso de los recibos domiciliados, no se emite un justificante específico de pago. En su lugar, se remite a los contribuyentes una nota informativa del recibo domiciliado, en la que constan todos los datos relevantes del mismo. El justificante de pago válido es el extracto bancario donde aparece el cargo efectuado por la entidad financiera.

Asimismo, se comunica que la aplicación definitiva de los cobros no se realiza de forma automática, ya que requiere unos procesos y plazos de verificación, motivo por el que tarda unas semanas en reflejarse el cobro realizado.

Finalmente, se recuerda que el movimiento de cargo en cuenta o el justificante de pago realizado mediante transferencia, tarjeta u otros medios habilitados, sirve como justificante y documento acreditativo del pago realizado.

En relación con las quejas por el retraso o la falta de recepción de las cartas de pago del IVTM, se destaca que, un año más, la ATM mantiene publicada en el Portal del Contribuyente información completa y actualizada sobre el periodo voluntario de pago del impuesto. Asimismo, se recuerda que los contribuyentes disponen de múltiples vías para obtener un duplicado del recibo, detalladas tanto en el propio portal como en el anuncio de cobranza preceptivo.

Debe subrayarse, además, que el IVTM puede abonarse directamente en el portal del contribuyente sin necesidad de disponer físicamente del recibo. Para ello basta con introducir la matrícula del vehículo y el documento identificativo del sujeto pasivo (NIF, NIE o DNI), lo que agiliza notablemente la gestión y reduce la dependencia del envío postal.

Otras solicitudes plantean el pago proporcional de la cuota en caso de baja del vehículo durante el año. En estos casos se informa que el prorrateo únicamente procede por trimestres naturales en supuestos de alta o baja definitiva, información disponible en el Portal del Contribuyente.

A las reclamaciones presentadas por los titulares de vehículos sin distintivo ambiental afectados por las restricciones de circulación, se les explica que el IVTM grava la mera titularidad del vehículo y que los elementos esenciales del tributo están fijados por ley estatal, siendo un impuesto de exacción obligatoria para todos los ayuntamientos.

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 que la elaboración de las leyes corresponde al poder legislativo.

Finalmente, y en relación con las quejas por no haber recibido la carta de pago en su domicilio dentro del periodo voluntario de pago, procede señalar que el IVTM, al igual que el IBI, es un tributo de carácter periódico. El Ayuntamiento remite los recibos por correo como servicio a los contribuyentes, si bien este envío no es obligatorio. La notificación legalmente exigible es el anuncio de cobranza, publicado con una antelación mínima de quince días respecto al inicio del periodo voluntario de pago. Dicho anuncio se inserta tanto en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid como en dos periódicos de mayor difusión en el municipio.

El anuncio de cobranza recoge los medios y formas de pago, el periodo de ingreso voluntario, así como las vías disponibles para obtener duplicados de los recibos cuando estos no hayan sido recibidos en el domicilio fiscal.

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

Se aprecia un ligero descenso respecto al número de reclamaciones presentadas en el ejercicio anterior. Las quejas recibidas se refieren fundamentalmente a la demora en la tramitación, resolución y ejecución material de las devoluciones de ingresos indebidos. Persisten también reclamaciones motivadas por la falta de resolución expresa y por la tardanza en la tramitación de las solicitudes de rectificación de autoliquidaciones y de devolución de ingresos indebidos del IIVTNU, así como por el retraso en la ejecución de las devoluciones ya reconocidas.

La magnitud de esta problemática está estrechamente vinculada al elevado volumen de expedientes generados en los últimos años como consecuencia de los sucesivos pronunciamientos jurisprudenciales que han afectado a este impuesto.

Como consecuencia, la tramitación de recursos, rectificaciones de autoliquidaciones y solicitudes de devolución se ha visto notablemente ralentizada. A ello ha contribuido, en primer lugar, el retraso del legislador estatal en la reforma del TRLRHL tras los pronunciamientos del Tribunal Constitucional, y en segundo lugar, el prolongado intervalo entre las sentencias del Tribunal Constitucional de 2017 y 2019 y la STC 182/2021, de 26 de octubre.

Para atender esta sobrecarga de expedientes y ofrecer una respuesta adecuada a los contribuyentes, la ATM ha puesto en marcha diversas medidas, entre ellas la creación de grupos específicos de tramitación. No obstante, el elevado volumen de impugnaciones presentado tras la STC 182/2021 continúa generando demoras en la resolución expresa de las solicitudes, lo que incrementa la litigiosidad, el malestar entre los contribuyentes y las consultas sobre el estado de tramitación. Por ello, se considera necesario mantener y reforzar las medidas adoptadas, dotando a los servicios implicados de los recursos personales y materiales adecuados para normalizar y agilizar la tramitación de estos procedimientos.

Esta situación también repercute en los tiempos de remisión al Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid (TEAMM) de las reclamaciones económico-

administrativas presentadas ante la ATM. La preparación de estos expedientes es compleja, dado que la documentación suele estar distribuida entre distintas aplicaciones y unidades de la propia ATM (gestión, servicios jurídicos tributarios y recaudación). Aun así, la ATM ha continuado realizando esfuerzos para reducir los plazos de envío, considerándose conveniente valorar la asignación de recursos adicionales que permitan cumplir con la obligación de resolver de forma expresa, mejorar la calidad y transparencia del servicio, y garantizar la elaboración en plazo de los informes requeridos sin interferir en la tramitación ordinaria.

Además, se estima necesario adoptar medidas para acortar los tiempos de ejecución material de las devoluciones, de forma que los importes reconocidos se abonen en plazos más reducidos.

Por último, debido al elevado número de resoluciones judiciales relativas al IIVTNU, se mantiene la recomendación de que la ATM realice un estudio específico que cuantifique el impacto fiscal que estas decisiones están teniendo sobre el Ayuntamiento, motivado por la falta de adaptación normativa por parte del Estado pese a los sucesivos pronunciamientos del Tribunal Supremo y del Tribunal Constitucional. Los riesgos fiscales asociados al impuesto siguen vigentes, dado el elevado número de procesos judiciales en curso, que pueden incrementar el coste futuro para el Ayuntamiento y prolongar la percepción negativa de los contribuyentes respecto a la gestión de este tributo.

3. Tasas.

Las reclamaciones presentadas en el ámbito de estos tributos, excluida la incidencia correspondiente a la TGR, muestran una presencia significativamente inferior a la observada en los impuestos. En su conjunto, no alcanzan el 2 % del total de reclamaciones registradas, y presentan una disminución continuada en los últimos ejercicios, reflejando un funcionamiento ya plenamente normalizado y estable en su gestión.

3.1. Tasa del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)

Al igual que durante 2024, han desaparecido prácticamente las incidencias relacionadas con las altas, bajas y renovaciones de las autorizaciones de residentes y comerciales. Ello evidencia que el departamento gestor ha adoptado y ejecutado con éxito las medidas necesarias para corregir las disfunciones detectadas en ejercicios anteriores, lo que ha dado lugar a una reducción drástica de las reclamaciones vinculadas a estos procedimientos.

Asimismo, cabe destacar que han dejado de presentarse reclamaciones relativas a bajas automáticas no solicitadas, lo que confirma la completa normalización del funcionamiento administrativo en esta materia.

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 a 2024 (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)

Como consecuencia de la entrada en vigor de la TGR, la TRUA quedó suprimida el 1 de enero de 2025. Las solicitudes relacionadas con esta materia no alcanzan el 1%, y se refieren a incidencias vinculadas a la gestión de cobros de ejercicios anteriores.

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

Las solicitudes en esta materia no alcanzan el 1% y al igual que en 2024, se refieren a errores en la titularidad del paso de carruajes o en el objeto tributario. También se detectan algunas quejas por la demora en la tramitación de las solicitudes de devolución de esta tasa.

4. Recaudación ejecutiva.

Se trata de una materia que afecta al conjunto de los ingresos de derecho público del Ayuntamiento, tanto tributarios como no tributarios. Esta materia representa casi el 9 % de las reclamaciones presentadas, lo que supone un descenso de apenas un 1 % respecto a 2024, ejercicio en el que las reclamaciones estuvieron próximas al 10%. Este ligero descenso se produce a pesar del gran número de reclamaciones presentadas sobre la TGR, lo que denota que siguen manteniendo un peso importante en el sistema.

La mayoría de las reclamaciones presentadas en esta materia corresponden a impugnaciones formuladas de manera incorrecta a través del sistema SyR, que los contribuyentes utilizan para recurrir providencias de apremio o diligencias de embargo derivadas tanto de deudas tributarias como no tributarias. Estas impugnaciones suelen fundamentarse en distintos motivos de oposición, principalmente relacionados con la falta o defectos en la notificación en periodo voluntario o con el incumplimiento de las normas que regulan el embargo.

Estas reclamaciones son inadmitidas, dado que las alegaciones y recursos deben plantearse en el marco del procedimiento tributario correspondiente, conforme a la normativa aplicable. No obstante, en las respuestas emitidas se proporcionan a los reclamantes las explicaciones oportunas y se les informa de manera completa sobre los plazos y medios de impugnación que les asisten frente a dichos actos, con el fin de garantizar el adecuado ejercicio de sus derechos, y 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.

En los supuestos relacionados con la traba o embargo de cuentas corrientes en los que los interesados alegan el incumplimiento de la normativa reguladora del embargo, se prioriza la emisión de la respuesta, con el fin de evitar perjuicios derivados de la

retención y posterior embargo. En dichas comunicaciones se informa de manera clara y detallada sobre el medio, forma y plazo en que debe presentarse la solicitud o recurso ante el servicio competente para el conocimiento del levantamiento del embargo.

Del análisis de este tipo de reclamaciones se concluye que la información facilitada tanto con carácter previo como tras la práctica de los embargos resulta insuficiente para muchos contribuyentes. Por este motivo, se ha recomendado a la ATM que refuerce y complemente la información incluida en las providencias de apremio, providencias de acumulación, prelación de bienes y diligencias de embargo, con el fin de que los obligados al pago dispongan de datos más claros, completos y accesibles sobre las deudas reclamadas en el procedimiento de apremio. Esta recomendación ha sido atendida por la ATM, que ha incorporado un mayor contenido informativo en el Portal del Contribuyente sobre el procedimiento de recaudación, los recursos disponibles y las consultas tributarias tramitadas por otras unidades municipales.

Dentro de la submateria “Diligencia de embargo” continúan registrándose numerosas reclamaciones en las que los contribuyentes alegan que no se han respetado los límites legales aplicables al embargo de cuentas corrientes cuando en ellas se abonan habitualmente sueldos, salarios o pensiones, sujetos a las restricciones previstas en la normativa vigente.

En las respuestas a estas reclamaciones se informa de que las órdenes de embargo emitidas por la ATM incluyen expresamente la instrucción a las entidades bancarias de que, al ejecutar la diligencia, deben aplicar las limitaciones legalmente establecidas en materia de embargos sobre retribuciones y prestaciones.

Asimismo, se comunica a los interesados que el Tribunal Supremo¹⁴, ha establecido que una cuenta corriente es inembargable cuando su saldo procede de sueldos, salarios o pensiones que, por su cuantía, resultan inembargables conforme a la escala del artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil (LEC), pero que, corresponde al titular de la cuenta acreditar que el saldo existente proviene efectivamente de dichos conceptos inembargables, a fin de que pueda ser aplicado el límite legal y, en su caso, levantarse el embargo.

Respecto a esta cuestión, y dado que continúan produciéndose situaciones indebidas, se mantiene la recomendación para que la ATM insista con firmeza ante las entidades financieras en la obligación de respetar estrictamente dichos límites. Esta actuación resulta necesaria para garantizar la correcta ejecución de las diligencias de embargo y para evitar perjuicios a los deudores afectados.

Dado el elevadísimo número de recursos de reposición y reclamaciones económico-administrativas presentados contra la TGR, se considera necesario elevar la recomendación de que no se dicten providencias de apremio respecto de aquellas liquidaciones recurridas cuyos recursos no hayan sido resueltos de forma expresa.

¹⁴ STS núm. 1584, de 14 de marzo de 2024.

Esta recomendación se formula en cumplimiento de lo señalado por el Tribunal Supremo¹⁵, que establece que, mientras exista un recurso administrativo pendiente, potestativo u obligatorio, la Administración no puede iniciar el apremio sin resolver previamente y de manera expresa, dado que el silencio administrativo constituye únicamente una ficción para permitir el acceso a las vías de impugnación, pero no equivale a una resolución válida.

Esta propuesta se plantea con la finalidad de evitar tensiones futuras tanto en el servicio gestor de la TGR como en el Servicio de Recursos, ya que a la vista de las sentencias dictadas por el TSJM que declaran la nulidad de pleno derecho de la Ordenanza Fiscal 8/2024, podrían conllevar un incremento muy significativo de expedientes de devolución de ingresos indebidos, con el consiguiente impacto organizativo y económico para el Ayuntamiento.

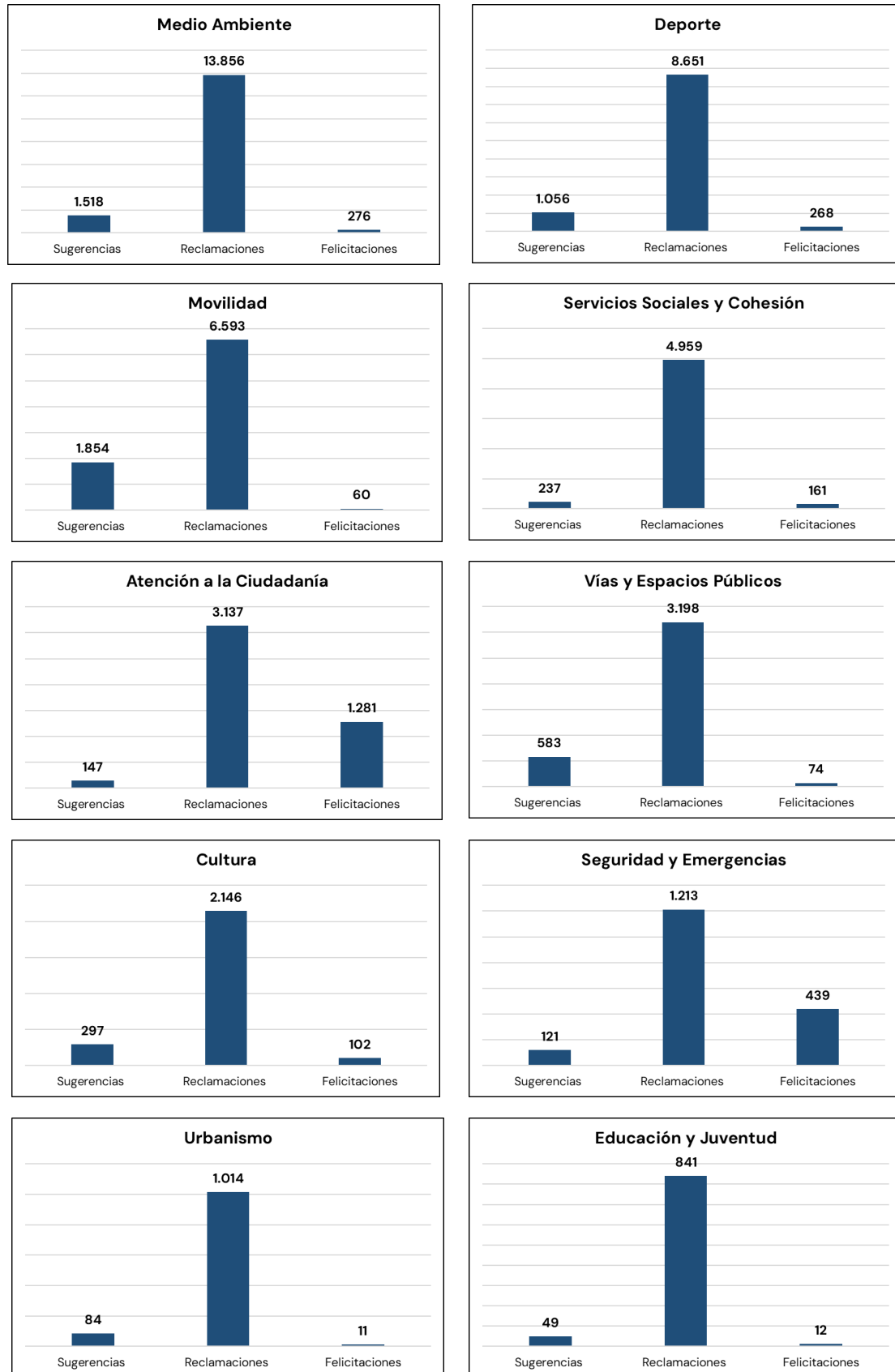
Se trata, en definitiva, de prevenir una situación similar a la ocurrida con el IIVTNU, tras la STC 182/2021, que declaró la inconstitucionalidad y nulidad de diversos preceptos del TRLRHL y generó una intensa carga de trabajo y un notable impacto fiscal y procedimental.

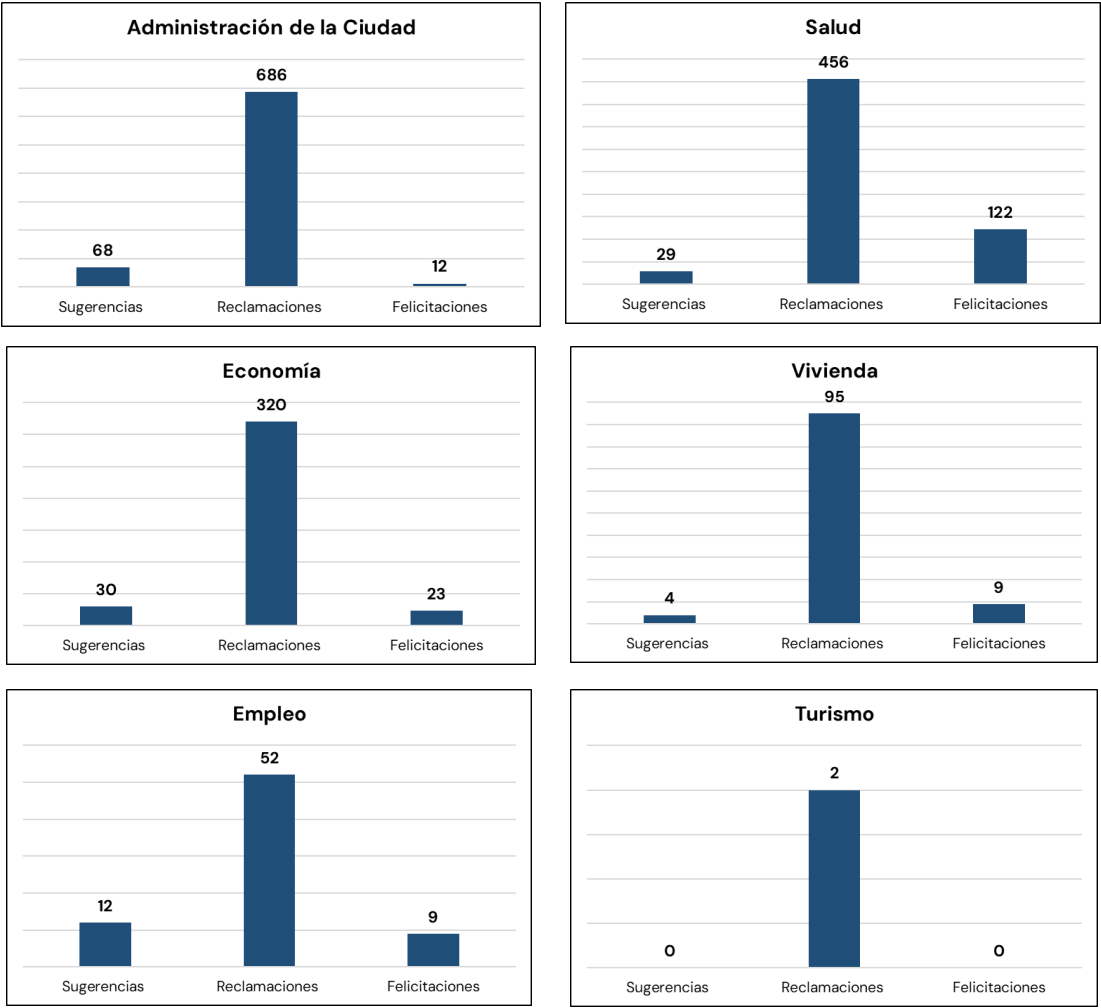
¹⁵ STS núm. 586, de 28 de marzo de 2020.

ANEXOS DE DATOS

Información desagregada de las
solicitudes registradas en el Sistema SyR
durante el año 2025.

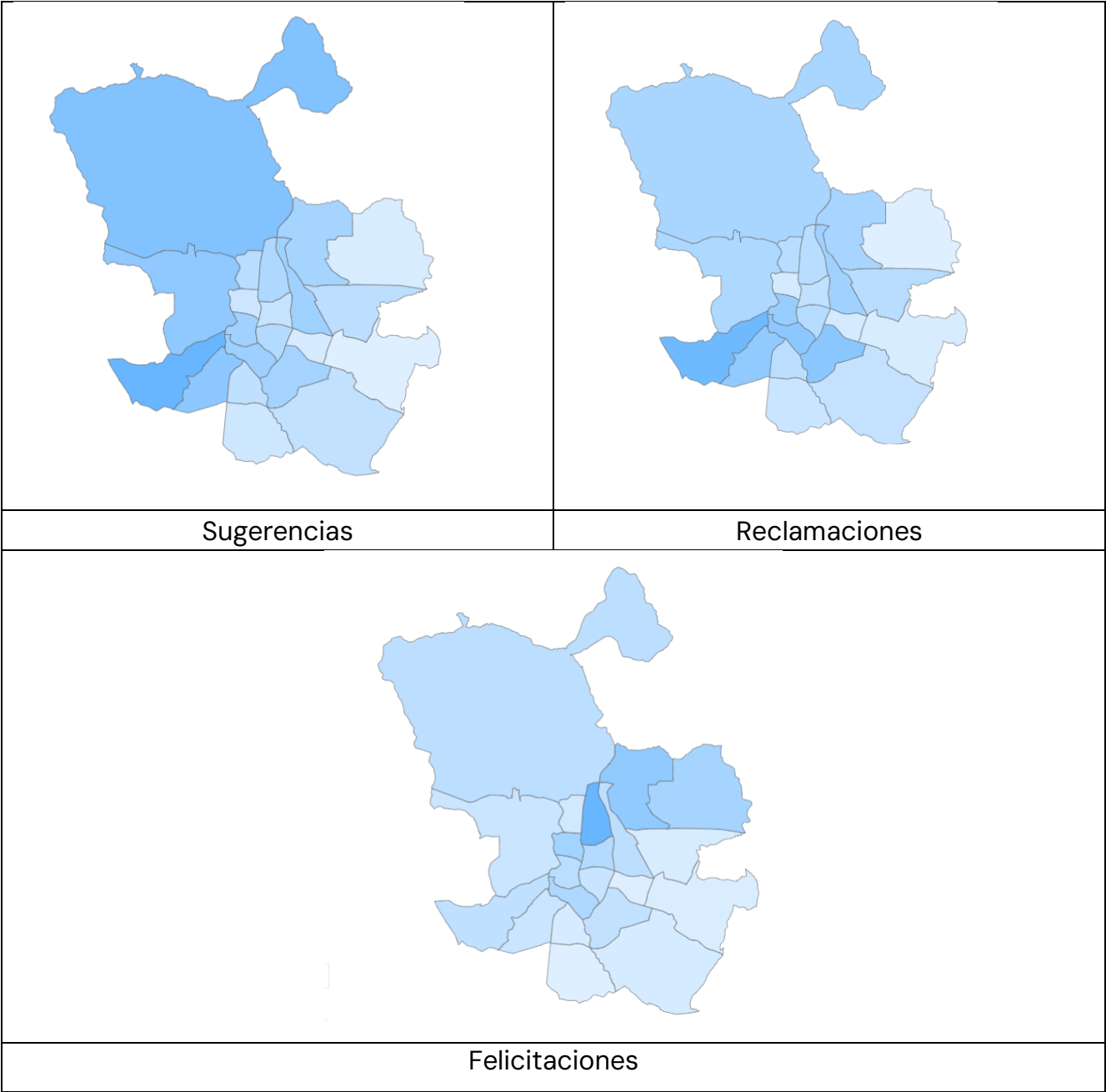
Anexo 1 – Tipo de solicitud por materia SyR Generales





Anexo 2 –Tipos de solicitudes SyR Generales

Mapa de distribución por Distritos ¹⁶



¹⁶ Imágenes obtenidas a partir de aquellas solicitudes que permiten clasificación por Distrito.

Anexo 3 – SyR Generales: evolución materias/submaterias

Materia	Submateria	2023	2024	2025	VARIACIÓN % 2025/2024
Medio ambiente	Jardines de Distrito y arbolado	4.557	4.719	5.765	22,17%
	Recogida de residuos	4.564	4.187	5.252	25,44%
	Limpieza urbana	3.834	3.273	2.991	-8,62%
	Parques y jardines singulares	824	508	721	41,93%
	Calidad ambiental	656	443	364	-17,83%
	Agua	413	273	316	15,75%
	Fauna silvestre	269	188	95	-49,47%
	Jardines y arbolado no municipales	154	112	64	-42,86%
	Eficiencia energética	24	45	40	-11,11%
	Programas ambientales	29	14	21	50,00%
	Reformas en parques y jardines	133	75	20	-73,33%
	Otros-Medio Ambiente	9	4	1	-75,00%
	Total	15.466	13.841	15.650	13,07%
Deportes	Instalaciones deportivas municipales	6.733	7.451	9.040	21,33%
	Otros-Deporte	86	272	881	223,90%
	Torneos y competiciones	67	57	54	-5,26%
	Total	6.886	7.780	9.975	28,21%
Movilidad	SER	1.901	1.712	1.584	-7,48%
	Planeamiento viario	1.483	1.448	1.360	-6,08%
	Aparcamientos en la vía pública	1.137	1.054	1.010	-4,17%
	Señalización de tráfico	974	906	969	6,95%
	Madrid 360	638	1.148	766	-33,28%
	Transportes públicos	311	916	611	-33,30%
	Multas	1.057	531	599	12,81%
	Proyectos y obras de infraestructuras de movilidad	145	51	444	770,59%
	Aparcamientos cerrados	678	496	356	-28,23%
	Tráfico	344	384	301	-21,61%
	Ocupación estable de la vía pública (terrazas, quioscos, carga y descarga)	399	269	257	-4,46%
	Ocupación puntual de la vía pública (rodajes, mudanzas)	430	210	151	-28,10%
	Otros-Movilidad	45	42	93	121,43%
	Grúa municipal	1	8	6	-25,00%
	BiciMAD	3	0	1	---
	Total	9.546	9.175	8.508	-7,27%
Servicios sociales y cohesión	Servicios de ayudas a domicilio	704	1.040	2.297	120,87%
	Atención social primaria	805	750	807	7,60%
	Centros municipales de mayores	476	597	715	19,77%
	Integración social	533	523	712	36,14%
	Teleasistencia	150	138	204	47,83%
	Igualdad de género	16	37	157	324,32%
	Otros-Servicios Sociales y Cohesión	56	52	140	169,23%
	Centros de día	114	90	130	44,44%
	Otras ayudas sociales	191	112	97	-13,39%
	Servicios para familia, infancia y adolescencia	50	126	66	-47,62%
	Intervenciones de emergencia social	51	31	32	3,23%
	Total	3.146	3.496	5.357	53,23%
Atención a la ciudadanía	Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	2.449	1.435	3.132	118,26%
	Teléfono 010	835	720	741	2,92%
	Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)	107	193	217	12,44%
	Tramitación electrónica	737	344	129	-62,50%
	Otras dependencias municipales	68	89	72	-19,10%
	Avisos Madrid	75	51	60	17,65%

Materia	Submateria	2023	2024	2025	VARIACIÓN % 2025/2024
	Cita previa – Sistema y aplicación informática ¹⁷	44	19	54	184,21%
	SyR	76	64	43	-32,81%
	Página web	91	41	38	-7,32%
	Otros-Atención a la Ciudadanía	41	17	37	117,65%
	Chat en línea / Asistente virtual	23	40	27	-32,50%
	Redes sociales	10	23	15	-34,78%
	Total	4.556	3.036	4.565	50,36%
Vías y espacios públicos	Aceras y calzadas	474	554	1.455	162,64%
	Proyectos y obras de remodelación	534	342	695	103,22%
	Mobiliario urbano	788	772	627	-18,78%
	Alumbrado	110	160	472	195,00%
	Áreas recreativas	380	361	290	-19,67%
	Otros-Vías y Espacios Públicos	4	47	115	144,68%
	Señalización de calles y lugares	66	72	102	41,67%
	Publicidad exterior	24	56	51	-8,93%
	Túneles, puentes y pasarelas	14	21	41	95,24%
	Anillo verde ciclista	20	1	6	500,00%
	Total	2.414	2.386	3.854	61,53%
Cultura	Centros culturales de los distritos	839	1.110	1.668	50,27%
	Bibliotecas	412	265	365	37,74%
	Programas y eventos culturales	452	741	262	-64,64%
	Otros-Cultura	36	13	72	453,85%
	Monumentos y patrimonio cultural	63	77	70	-9,09%
	Otras infraestructuras culturales	94	29	35	20,69%
	Museos	29	30	34	13,33%
	Bibliotecas especializadas	14	12	27	125,00%
	Archivo de Villa	19	18	12	-33,33%
	Total	1.958	2.295	2.545	10,89%
Seguridad y emergencias	Policía Municipal	1.007	934	1.364	46,04%
	SAMUR-Protección Civil	344	361	287	-20,50%
	Bomberos	63	42	99	135,71%
	Otros-Seguridad y Emergencias	7	7	23	228,57%
	Total	1.421	1.344	1.773	31,92%
Urbanismo	Licencias y declaraciones responsables urbanísticas	359	415	522	25,78%
	Solares municipales	125	291	197	-32,30%
	Otros-Urbanismo	80	86	118	37,21%
	Solares no municipales	45	104	104	0,00%
	Control de la edificación	100	62	64	3,23%
	Gestión urbanística	95	61	56	-8,20%
	Control de la urbanización	144	65	37	-43,08%
	Planeamiento urbanístico	82	34	11	-67,65%
	Total	1.030	1.118	1.109	-0,81%
Educación y juventud	Colegios	414	403	342	-15,14%
	Escuelas infantiles	185	126	308	144,44%
	Campamentos	108	137	152	10,95%
	Escuelas especializadas	41	46	76	65,22%
	Otros-Educación y Juventud	14	8	13	62,50%
	Centros juveniles	11	15	11	-26,67%
	Total	773	735	902	22,72%
Administración de la ciudad	Padrón de habitantes	232	271	299	10,33%
	Administración digital ¹⁸	--	--	257	---
	Notificaciones y comunicaciones	360	318	78	-75,47%
	Otros-Administración de la Ciudad	221	84	72	-14,29%
	Responsabilidad patrimonial	55	34	36	5,88%
	Participación ciudadana	29	85	12	-85,88%

¹⁷ Submateria que cambia de denominación desde el 1 de octubre de 2025. Antes se denominaba Cita previa.

¹⁸ Submateria nueva desde el 20 de enero de 2025

Materia	Submateria	2023	2024	2025	VARIACIÓN % 2025/2024
	Transparencia	8	11	9	-18,18%
	Coordinación territorial	7	1	2	100,00%
	Censo electoral	54	20	1	-95,00%
	Total	966	824	766	-7,04%
Salud	Control de vectores ¹⁹	216	170	211	24,12%
	Prevención y promoción de la salud	148	199	186	-6,53%
	Protección animal	151	103	118	14,56%
	Adicciones	23	23	42	82,61%
	Salud Laboral ²⁰	--	--	15	---
	Salubridad ²¹ (	16	22	14	-36,36%
	Seguridad alimentaria y calidad del agua	10	6	10	66,67%
	Otros-Salud	20	35	8	-77,14%
	Expedientes Sancionadores ²²	--	--	3	---
	Total	584	558	607	8,78%
Economía	Licencias y declaraciones responsables de actividad	357	297	255	-14,14%
	Consumo	68	43	59	37,21%
	Comercio	77	50	42	-16,00%
	Desarrollo e innovación empresarial	12	11	15	36,36%
	Otros-Economía	8	0	2	---
	Total	522	401	373	-6,98%
Vivienda	Otros-Vivienda	4	3	55	1733,33%
	Vivienda	24	5	28	460,00%
	Ayudas y subvenciones	24	21	25	19,05%
	Total	52	29	108	272,41%
Empleo	Promoción del empleo	58	51	39	-23,53%
	Oposiciones y concursos	27	21	28	33,33%
	Otros-Empleo	13	17	6	-64,71%
	Total	98	89	73	-17,98%
Turismo	Información y servicios turísticos	3	3	1	-66,67%
	Otros-Turismo ²³	--	--	1	---
	Total	3	3	2	-33,33%
Total		49.421	47.110	56.167	19,23%

¹⁹ Submateria que cambia de denominación a partir del 30 de diciembre de 2025. Antes se denominaba Plagas.

²⁰ Submateria nueva desde 30 de diciembre de 2025

²¹ Submateria que el 30/12/2025 cambia de denominación. Antes salud ambiental

²² Submateria nueva desde 30 de diciembre de 2025

²³ Submateria nueva en 2025

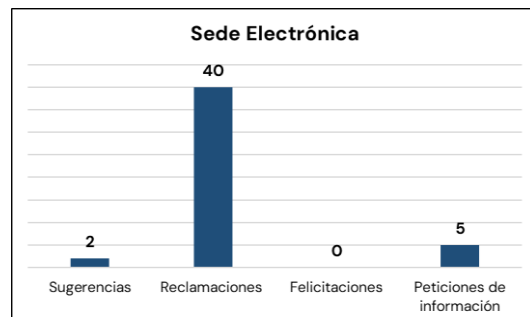
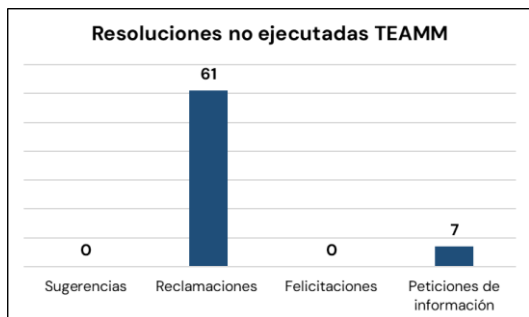
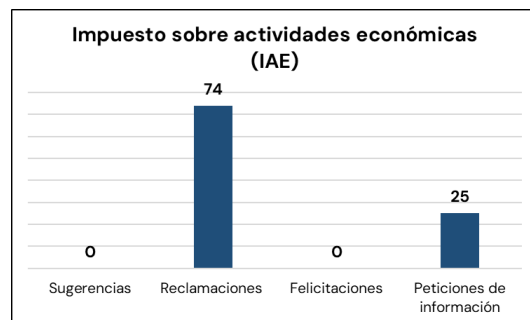
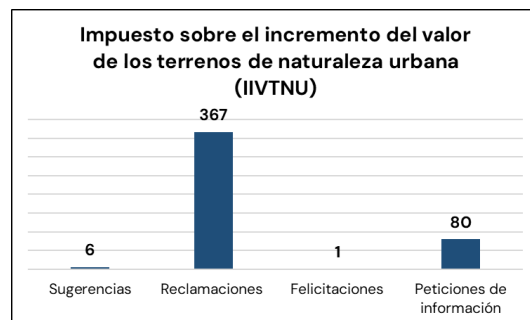
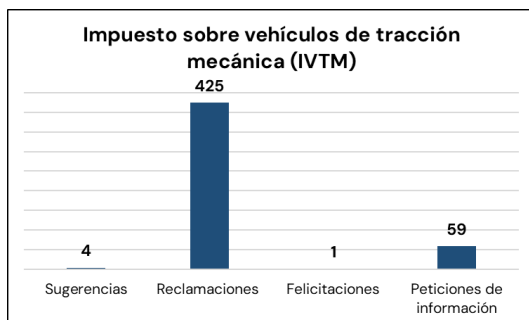
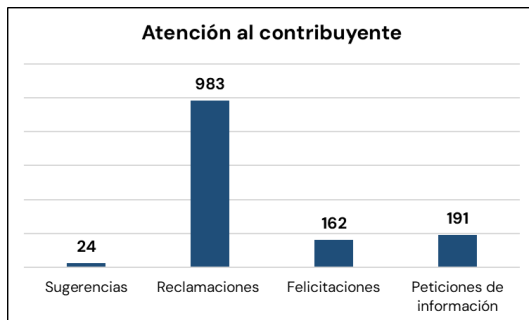
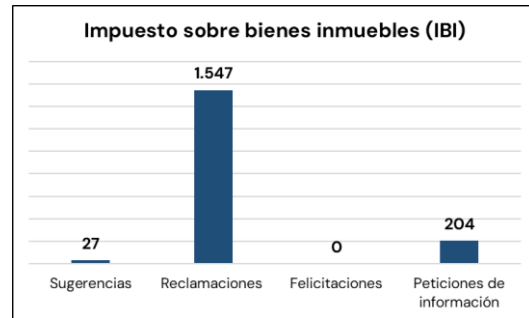
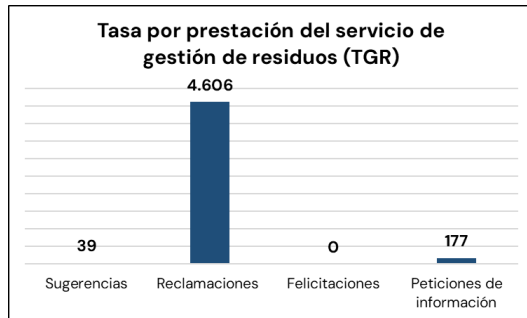


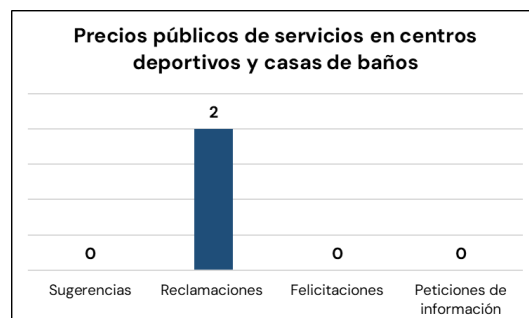
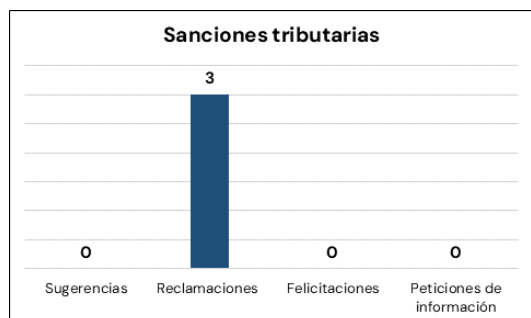
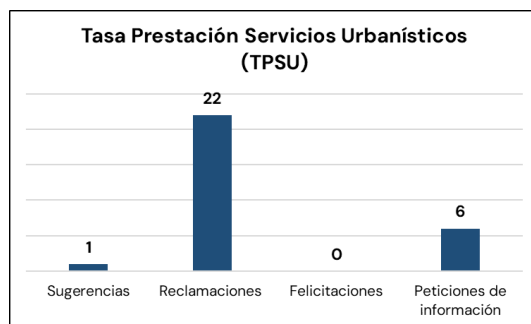
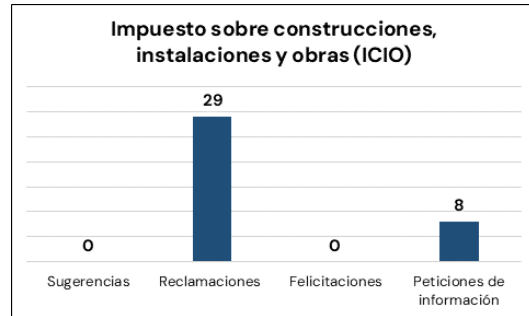
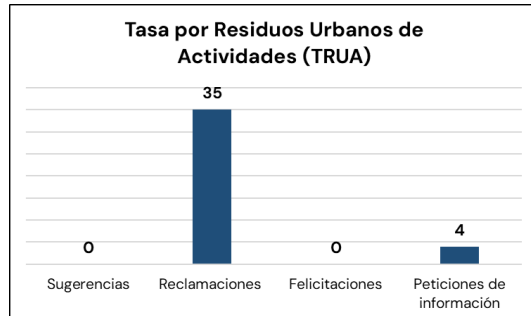
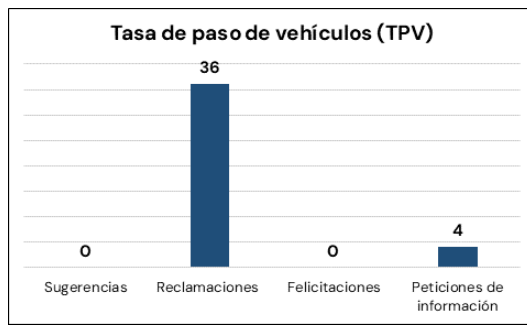
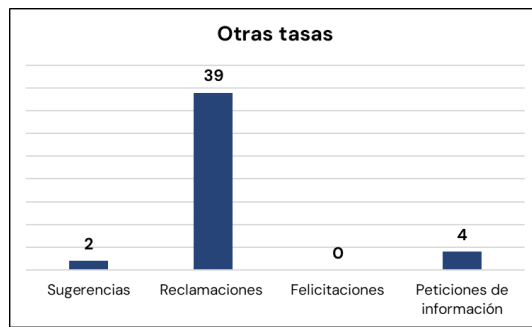
Anexo 4 – Datos de gestión de las unidades 2025 – SyR Generales

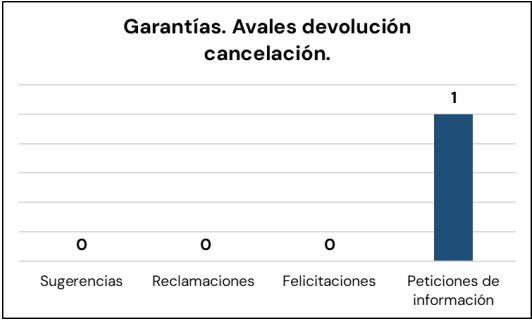
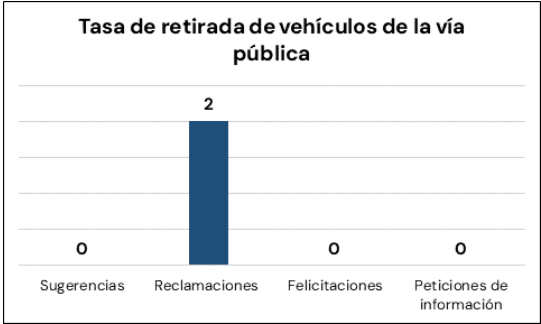
UNIDAD GESTORA	CONTESTADAS EN PLAZO	CONTESTADAS FUERA DE PLAZO	TOTAL	% FUERA DE PLAZO SOBRE TRAMITADAS
D.G. DE SERVICIOS DE LIMPIEZA Y RESIDUOS	8.824	2	8.826	0,02%
D.G. DE GESTIÓN DEL AGUA Y ZONAS VERDES	6.742	35	6.777	0,52%
D.G. DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	4.113	1	4.114	0,02%
D.G. DE GESTIÓN Y VIGILANCIA DE LA CIRCULACIÓN	2.395	365	2.760	13,22%
D.G. DE MAYORES Y PREVENCIÓN DE LA SOLEDAD NO DESEADA	2.721	0	2.721	0,00%
D.G. DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	2.662	51	2.713	1,88%
D.G. DE PLANIFICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS DE MOVILIDAD	2.573	27	2.600	1,04%
D.G. DE CONSERVACIÓN DE VÍAS PÚBLICAS	2.285	2	2.287	0,09%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE ARGANZUELA	1.827	5	1.832	0,27%
D.G. DE POLICÍA MUNICIPAL	1.324	0	1.324	0,00%
D.G. DE DEPORTE	1.196	0	1.196	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE PUENTE DE VALLECAS	1.181	0	1.181	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE LATINA	1.173	2	1.175	0,17%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CARABANCHEL	844	224	1.068	20,97%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MONCLOA-ARAVACA	1.028	15	1.043	1,44%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE HORTALEZA	935	38	973	3,91%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CIUDAD LINEAL	888	0	888	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VILLA DE VALLECAS	840	0	840	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE RETIRO	807	0	807	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE TETUÁN	717	3	720	0,42%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE FUENCARRAL-EL PARDO	625	2	627	0,32%
MADRID SALUD	605	0	605	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SAN BLAS-CANILLEJAS	579	5	584	0,86%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMARTÍN	545	0	545	0,00%
AGENCIA DE ACTIVIDADES	542	0	542	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VILLAVERDE	515	0	515	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE SALAMANCA	502	0	502	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE USERA	491	0	491	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE MORATALAZ	435	33	468	7,05%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE VICÁLVARO	456	0	456	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CENTRO	382	67	449	14,92%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE BARAJAS	448	0	448	0,00%
COORDINACIÓN DEL DISTRITO DE CHAMBERÍ	336	0	336	0,00%
D.G. DE BIBLIOTECAS, ARCHIVOS Y MUSEOS	311	0	311	0,00%
D.G. DE CONTRATACIÓN Y SERVICIOS	309	0	309	0,00%
INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	295	0	295	0,00%
D.G. DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y VOLUNTARIADO	294	0	294	0,00%
D.G. DE SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL	285	0	285	0,00%
D.G. DE LA OFICINA DIGITAL	248	0	248	0,00%
D.G. DE INCLUSIÓN SOCIAL Y COOPERACIÓN AL DESARROLLO	233	0	233	0,00%
D.G. DEL ESPACIO PÚBLICO, OBRAS E INFRAESTRUCTURAS	201	0	201	0,00%
D.G. DE GESTIÓN URBANÍSTICA	167	27	194	13,92%
D.G. DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO	154	1	155	0,65%
D.G. DE PATRIMONIO CULTURAL Y PAISAJE URBANO	135	0	135	0,00%
D.G. DE ARQUITECTURA Y CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO	108	0	108	0,00%
D.G. DEL PARQUE TECNOLÓGICO VALDEMINGÓMEZ	108	0	108	0,00%
D.G. DE BOMBEROS	99	0	99	0,00%
D.G. DE SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	69	0	69	0,00%
D.G. DE FAMILIA E INFANCIA	67	0	67	0,00%
D.G. DE LA EDIFICACIÓN	61	0	61	0,00%

UNIDAD GESTORA	CONTESTADAS EN PLAZO	CONTESTADAS FUERA DE PLAZO	TOTAL	% FUERA DE PLAZO SOBRE TRAMITADAS
S.G.T. DE CULTURA, TURISMO Y DEPORTE	44	8	52	15,38%
D.G. DE TRANSPARENCIA Y CALIDAD	50	0	50	0,00%
AGENCIA PARA EL EMPLEO	47	0	47	0,00%
D.G. DE COORDINACIÓN TERRITORIAL Y DESCONCENTRACIÓN	47	0	47	0,00%
GABINETE DE LA ALCALDÍA	39	0	39	0,00%
D.G. DE POLÍTICAS DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN	38	0	38	0,00%
D.G. DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO	36	0	36	0,00%
D.G. DE PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS	32	0	32	0,00%
S.G.T. DE URBANISMO, MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	32	0	32	0,00%
S.G.T. DE VICEALCALDÍA, PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	29	0	29	0,00%
D.G. DE REGENERACIÓN URBANA	27	0	27	0,00%
D.G. DE PROGRAMAS Y ACTIVIDADES CULTURALES	16	0	16	0,00%
INSTITUTO MUNICIPAL DE CONSUMO	16	0	16	0,00%
D.G. DE COMERCIO Y HOSTELERÍA	12	0	12	0,00%
S.G.T. DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN Y HACIENDA	10	0	10	0,00%
S.G.T. DE POLÍTICAS DE VIVIENDA	4	5	9	55,56%
D.G. DE EMPRENDIMIENTO	9	0	9	0,00%
D.G. DE INNOVACIÓN	9	0	9	0,00%
D.G. DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	9	0	9	0,00%
COORDINACIÓN GENERAL DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	8	0	8	0,00%
SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS	8	0	8	0,00%
D.G. DE COMUNICACIÓN	7	0	7	0,00%
D.G. DE ACCESIBILIDAD	6	0	6	0,00%
D.G. DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	6	0	6	0,00%
D.G. DE RELACIONES INSTITUCIONALES Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS	6	0	6	0,00%
D.G. DE COMERCIO, HOSTELERÍA Y CONSUMO	4	0	4	0,00%
S.G.T. DE POLÍTICAS SOCIALES, FAMILIA E IGUALDAD	4	0	4	0,00%
D.G. DE COSTES Y GESTIÓN DE PERSONAL	3	0	3	0,00%
D.G. DE POLÍTICA FINANCIERA	3	0	3	0,00%
D.G. DE PLANEAMIENTO	2	0	2	0,00%
SECRETARÍA GENERAL DEL PLENO	2	0	2	0,00%
ASESORÍA JURÍDICA	1	0	1	0,00%
COORDINACIÓN GENERAL DE VICEALCALDÍA	1	0	1	0,00%
D.G. DE ECONOMÍA	1	0	1	0,00%
S.G.T. DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE LA ALCALDÍA	1	0	1	0,00%
TOTAL	55.249	918	56.167	1,63%

Anexo 5 – Tipo de solicitud por materia SyR Tributarias







Anexo 6 – SyR Tributarias: evolución materias/submaterias

Materia	Submateria	2024	2025	VARIACIÓN 2025/2024
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	Pago a la carta	701	255	-63,62%
	Liquidaciones y notificaciones	378	285	-24,60%
	Devoluciones-ingresos indebidos	344	341	-0,87%
	Domiciliaciones	218	161	-26,15%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	210	219	4,29%
	Beneficios fiscales	178	142	-20,22%
	Datos del Catastro	136	112	-17,65%
	Certificaciones y justificantes	80	73	-8,75%
	Sistema especial de pago	73	42	-42,47%
	Recursos	31	64	106,45%
	Consultas tributarias	23	9	-60,87%
	información datos objeto tributario	16	11	-31,25%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	16	15	-6,25%
	Presentación y acceso telemático	14	24	71,43%
	Aplazamientos / fraccionamientos	9	12	33,33%
	Notificaciones electrónicas	9	3	-66,67%
	Comunicaciones electrónicas	7	1	-85,71%
	Prescripción	3	0	-100,00%
	Programa Gestión de ingresos. Problemas migración	2	0	-100,00%
	Altas, bajas y renovaciones	1	0	-100,00%
	Compensación	1	0	-100,00%
	Devoluciones-derivados del tributo	1	0	-100,00%
	Devoluciones-sanciones tributarias	1	0	-100,00%
	Formularios	1	0	-100,00%
	Inspección tributaria	0	1	---
	Reclamaciones económico-administrativas	0	8	---
	Total	2.453	1.778	-27,52%
Atención al contribuyente	Oficinas de atención integral al contribuyente (OAIC)	637	703	10,36%
	Presentación y acceso telemático	98	53	-45,92%
	Atención telefónica 010	84	81	-3,57%
	Registro en las OAIC	59	65	10,17%
	Liquidaciones y notificaciones	53	77	45,28%
	Consultas tributarias	22	31	40,91%
	Funcionamiento servicio de sugerencias y reclamaciones	22	22	0,00%
	Certificaciones y justificantes	18	38	111,11%
	peticiones de información. personas jurídicas	18	149	727,78%
	Domiciliaciones	11	17	54,55%
	Plataforma de tercer nivel de la Agencia Tributaria de Madrid	10	10	0,00%
	Formularios	8	2	-75,00%
	Notificaciones electrónicas	5	31	520,00%
	Portal del contribuyente	5	5	0,00%
	Devoluciones-ingresos indebidos	4	15	275,00%
	Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	4	10	150,00%
	Aplazamientos / fraccionamientos	3	5	66,67%
	Comunicaciones electrónicas	3	24	700,00%
	Oficinas otras AAPP	3	4	33,33%
	Recursos	3	5	66,67%
	Resto dependencias municipales (RDM)	3	5	66,67%
	Reclamaciones económico-administrativas	2	2	0,00%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	2	1	-50,00%
	Altas, bajas y renovaciones	1	2	100,00%
	Denuncias	1	1	0,00%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	1	1	0,00%
	Procedimiento sancionador	1	0	-100,00%



Materia	Submateria	2024	2025	VARIACIÓN 2025/2024
	Devolución/ejecución de garantías	0	1	---
	Total	1.081	1.360	25,81%
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	Devoluciones-ingresos indebidos	191	138	-27,75%
	Autoliquidación	112	123	9,82%
	Rectificación autoliquidaciones	28	18	-35,71%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	26	41	57,69%
	Liquidaciones y notificaciones	26	36	38,46%
	Consultas tributarias	16	6	-62,50%
	Recursos	16	21	31,25%
	Reclamaciones económico-administrativas	10	10	0,00%
	Certificaciones y justificantes	9	29	222,22%
	Presentación y acceso telemático	8	17	112,50%
	Aplazamientos / fraccionamientos	7	7	0,00%
	Declaraciones	4	3	-25,00%
	Formularios	4	0	-100,00%
	Comunicaciones electrónicas	3	0	-100,00%
	Notificaciones electrónicas	3	1	-66,67%
	Procedimiento sancionador	2	2	0,00%
	Compensación	1	0	-100,00%
	Devoluciones-derivados del tributo	1	0	-100,00%
	procedimiento de gestión tributaria	1	1	0,00%
	Solicitud prorroga plazo autoliquidación	1	1	0,00%
	Total	469	454	-3,20%
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	Liquidaciones y notificaciones	198	210	6,06%
	Certificaciones y justificantes	71	83	16,90%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	33	27	-18,18%
	Domiciliaciones	22	48	118,18%
	Devoluciones-ingresos indebidos	20	13	-35,00%
	Comunicaciones electrónicas	15	1	-93,33%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	15	27	80,00%
	Beneficios fiscales	13	13	0,00%
	Consultas tributarias	7	2	-71,43%
	Datos de la Jefatura provincial de tráfico	6	3	-50,00%
	Recursos	6	7	16,67%
	Notificaciones electrónicas	5	2	-60,00%
	Providencia de apremio	5	9	80,00%
	Devoluciones-derivados del tributo	2	3	50,00%
	Formularios	2	3	50,00%
	Reclamaciones económico-administrativas	2	0	-100,00%
	Transferencia /Baja del vehículo	2	3	50,00%
	Altas, bajas y renovaciones	1	27	2600,00%
	Compensación	1	0	-100,00%
	Prescripción	1	0	-100,00%
	Presentación y acceso telemático	1	7	600,00%
	Procedimiento sancionador	0	1	---
	Total	428	489	14,25%
Recaudación ejecutiva	Diligencia de embargo	168	267	58,93%
	Providencia de apremio	78	166	112,82%
	Recursos	20	21	5,00%
	Aplazamientos / fraccionamientos	14	32	128,57%
	Certificaciones y justificantes	9	7	-22,22%
	Consultas tributarias	7	15	114,29%
	Liquidaciones y notificaciones	5	20	300,00%
	Devoluciones-ingresos indebidos	4	4	0,00%
	Procedimiento sancionador	3	7	133,33%
	Recargo de apremio	2	2	0,00%
	Recargo ejecutivo	2	5	150,00%
	Comunicaciones electrónicas	1	3	200,00%
	Presentación y acceso telemático	1	1	0,00%
	Reclamaciones económico-administrativas	1	2	100,00%

Materia	Submateria	2024	2025	VARIACIÓN 2025/2024
	Notificaciones electrónicas	0	16	---
	Devoluciones-duplicados/excesivos	0	2	---
	Compensación	0	1	---
	Garantías - suspensión	0	1	---
	Prescripción	0	1	---
	Total	315	573	81,90%
Sanciones no tributarias	Procedimiento sancionador	55	33	-40,00%
	Providencia de apremio	53	66	24,53%
	Diligencia de embargo	52	82	57,69%
	Liquidaciones y notificaciones	18	35	94,44%
	Recursos	13	48	269,23%
	Aplazamientos / fraccionamientos	9	23	155,56%
	Devoluciones-sanciones no tributarias	8	16	100,00%
	Certificaciones y justificantes	3	2	-33,33%
	Consultas tributarias	3	1	-66,67%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	3	4	33,33%
	Presentación y acceso telemático	2	5	150,00%
	Reclamaciones económico-administrativas	2	1	-50,00%
	Devoluciones-sanciones tributarias	1	0	-100,00%
	Notificaciones electrónicas	1	2	100,00%
	Prescripción	1	1	0,00%
	Comunicaciones electrónicas	0	1	---
	Devoluciones-ingresos indebidos	0	15	---
	Procedimientos especiales de revisión	0	2	---
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	0	1	---
	Total	224	338	50,89%
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	Resoluciones no cumplidas. Devoluciones	121	68	-43,80%
	Total	121	68	-43,80%
Sede Electrónica	Notificaciones electrónicas	38	17	-55,26%
	Presentación y acceso telemático	20	26	30,00%
	Comunicaciones electrónicas	16	0	-100,00%
	Formularios	4	0	-100,00%
	Certificaciones y justificantes	3	0	-100,00%
	Consultas tributarias	1	1	0,00%
	Domiciliaciones	1	1	0,00%
	Liquidaciones y notificaciones	1	1	0,00%
	Recursos	0	1	---
	Total	84	47	-44,05%
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	Liquidaciones y notificaciones	48	59	22,92%
	Domiciliaciones	7	11	57,14%
	Recursos	7	7	0,00%
	Presentación y acceso telemático	4	2	-50,00%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	3	1	-66,67%
	Certificaciones y justificantes	2	4	100,00%
	Devoluciones-ingresos indebidos	2	4	100,00%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	1	2	100,00%
	Altas, bajas y renovaciones	0	1	---
	Aplazamientos / fraccionamientos	0	2	---
	Beneficios fiscales	0	2	---
	Comunicaciones electrónicas	0	1	---
	Consultas tributarias	0	2	---
	Reclamaciones económico-administrativas	0	1	---
	Total	74	99	33,78%
Otras tasas	Liquidaciones y notificaciones	31	25	-19,35%
	Devoluciones-ingresos indebidos	11	6	-45,45%
	Recursos	4	7	75,00%
	Consultas tributarias	3	0	-100,00%
	Presentación y acceso telemático	3	0	-100,00%
	Certificaciones y justificantes	2	3	50,00%

Materia	Submateria	2024	2025	VARIACIÓN 2025/2024
	Aplazamientos / fraccionamientos	1	1	0,00%
	Denuncias	1	1	0,00%
	Devolución/ejecución de garantías	1	0	-100,00%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	1	1	0,00%
	Formularios	1	0	-100,00%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	1	0	-100,00%
	Altas, bajas y renovaciones	0	1	---
	Total	60	45	-25,00%
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	Liquidaciones y notificaciones	21	9	-57,14%
	Domiciliaciones	15	5	-66,67%
	Devoluciones-ingresos indebidos	6	7	16,67%
	Consultas tributarias	4	2	-50,00%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	3	1	-66,67%
	Certificaciones y justificantes	2	2	0,00%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	1	8	700,00%
	Recursos	1	4	300,00%
	Reclamaciones económico-administrativas		1	---
	Total	53	39	-26,42%
Tasa de paso de vehículos (TPV)	Liquidaciones y notificaciones	14	24	71,43%
	Devoluciones-ingresos indebidos	6	3	-50,00%
	Recursos	4	0	-100,00%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	3	0	-100,00%
	Consultas tributarias	2	3	50,00%
	Domiciliaciones	2	5	150,00%
	Notificaciones electrónicas	2	0	-100,00%
	Altas, bajas y renovaciones	1	2	100,00%
	Comunicaciones electrónicas	1	1	0,00%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	1	0	-100,00%
	Compensación	0	1	---
	Inspección tributaria	0	1	---
	Total	36	40	11,11%
Precios públicos de actividades en centros culturales	Devoluciones de precios públicos	25	3	-88,00%
	Devoluciones-ingresos indebidos	5	0	-100,00%
	Total	30	3	-90,00%
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	Devoluciones-ingresos indebidos	11	8	-27,27%
	Formularios	5	0	-100,00%
	Liquidaciones y notificaciones	4	9	125,00%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	2	4	100,00%
	Presentación y acceso telemático	2	3	50,00%
	Consultas tributarias	1	2	100,00%
	Notificaciones electrónicas	1	0	-100,00%
	Recursos	1	0	-100,00%
	Reclamaciones económico-administrativas	0	1	---
	Certificaciones y justificantes	0	2	---
	Total	27	29	7,41%
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	Devoluciones-ingresos indebidos	8	6	-25,00%
	Certificaciones y justificantes	4	4	0,00%
	Liquidaciones y notificaciones	3	12	300,00%
	Consultas tributarias	2	4	100,00%
	Notificaciones electrónicas	2	0	-100,00%
	Autoliquidación	1	2	100,00%
	Beneficios fiscales	1	0	-100,00%
	Devolución/ejecución de garantías	1	0	-100,00%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	1	1	0,00%
	Formularios	1	1	0,00%
	Inspección tributaria	1	0	-100,00%
	Presentación y acceso telemático	1	3	200,00%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	1	1	0,00%
	Domiciliaciones	0	1	---
	Recursos	0	2	---

Materia	Submateria	2024	2025	VARIACIÓN 2025/2024
	Total	27	37	37,04%
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	Altas, bajas y renovaciones	8	3	-62,50%
	Liquidaciones y notificaciones	6	4	-33,33%
	Domiciliaciones	3	3	0,00%
	Devoluciones-ingresos indebidos	2	5	150,00%
	Reducciones, bonificaciones y exenciones	2	1	-50,00%
	Certificaciones y justificantes	1	0	-100,00%
	Consultas tributarias	1	0	-100,00%
	Devoluciones-duplicados/excesivos	0	1	---
	Reclamaciones económico-administrativas	0	2	---
	Total	23	19	-17,39%
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	Devoluciones de precios públicos	14	2	-85,71%
	Devoluciones-ingresos indebidos	3	0	-100,00%
	Consultas tributarias	1	0	-100,00%
	Liquidaciones y notificaciones	1	0	-100,00%
	Total	19	2	-89,47%
Registro. Comunicaciones ²⁴	ATM	4	---	---
	Comunicaciones	2	---	---
	TEAMM	1	---	---
	Total	7	---	---
Sanciones tributarias	Recursos	2	1	-50,00%
	Certificaciones y justificantes	1	0	-100,00%
	Devoluciones-ingresos indebidos	1	0	-100,00%
	Diligencia de embargo	1	0	-100,00%
	Providencia de apremio	1	1	0,00%
	Procedimiento sancionador	0	1	---
	Total	6	3	-50,00%
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	Denuncias	2	0	-100,00%
	Devoluciones-sanciones no tributarias	1	0	-100,00%
	Liquidaciones y notificaciones	1	0	-100,00%
	Devoluciones-ingresos indebidos	0	2	---
	Total	4	2	-50,00%
Otros precios públicos	Devoluciones de precios públicos	2	0	-100,00%
	Consultas tributarias	1	0	-100,00%
	Total	3	0	-100,00%
Propuesta nuevos tributos	Nuevos tributos	3	10	233,33%
	Total	3	10	233,33%
Garantías, avales, devolución, cancelación	Garantías. avales. devolución. cancelación	1	1	0,00%
	Total	1	1	0,00%
Tasa de instalación de contenedores y sacos de residuos de construcción y demolición	Rectificación autoliquidaciones	1	0	-100,00%
	Total	1	0	-100,00%
Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos	contra propuesta imposición de la Tasa	1	1.058	10.5700,00%
	Liquidaciones y notificaciones	0	892	---
	Recurso	0	660	---
	Datos del Catastro. uso industrial ²⁵	---	162	---
	Reducciones no contempladas en la TGR ²⁶	---	106	---
	Reducciones establecidas en la TGR ²⁷	---	95	---

²⁴ Materia y submaterias asociadas dadas de baja el 14 de noviembre de 2024

²⁵ Submateria dada de alta el 22 de septiembre de 2025

²⁶ Submateria dada de alta el 10 de febrero de 2025

²⁷ Submateria dada de alta el 10 de febrero de 2025

Materia	Submateria	2024	2025	VARIACIÓN 2025/2024
	Certificados y justificantes ²⁸	---	86	---
	Sujetos pasivos. contribuyente-sustituto ²⁹	---	86	---
	Presentación y acceso telemático ³⁰	---	67	---
	Devoluciones-duplicados/excesivos	0	48	---
	Domiciliaciones	0	37	---
	Declaración responsable art. 14 OF TGR ³¹	---	23	---
	Devoluciones-ingresos indebidos	0	23	---
	Beneficios fiscales	0	20	---
	Pago a la carta	0	10	---
	Compensación ³²	---	8	---
	Solicita información TGR en Carpeta ³³	---	3	---
	Comunicaciones. notas informativas	0	1	---
	Reclamaciones económico-administrativas ³⁴	---	1.436	---
	Requerimientos en TGR ³⁵	---	1	---
	Total	1	4.822	48.2100,00%
TOTAL		5.550	10.258	84,83%

²⁸ Submateria dada de alta el 15 de septiembre de 2025

²⁹ Submateria dada de alta el 23 de junio de 2025

³⁰ Submateria dada de alta el 31 de enero de 2025

³¹ Submateria dada de alta el 17 de febrero de 2025

³² Submateria dada de alta el 26 de enero de 2025

³³ Submateria dada de alta el 18 de septiembre de 2025

³⁴ Submateria dada de alta el 2 de octubre de 2025

³⁵ Submateria dada de alta el 18 de junio de 2025



Anexo 7 – Datos de gestión SyR Tributarias por materia

MATERIA	FINALIZADAS	NO ADMITIDAS	TOTAL
Tasa por prestación del servicio de gestión de residuos (TGR)	1.946	2.876	4.822
Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI)	1.575	203	1.778
Atención al contribuyente	1.252	108	1.360
Recaudación ejecutiva	447	126	573
Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM)	410	79	489
Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	405	49	454
Sanciones no tributarias	282	56	338
Impuesto sobre actividades económicas (IAE)	83	16	99
Resoluciones no ejecutadas TEAMM	68	0	68
Sede Electrónica	46	1	47
Otras tasas	34	11	45
Tasa de paso de vehículos (TPV)	27	13	40
Tasa por Residuos Urbanos de Actividades (TRUA)	33	6	39
Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras (ICIO)	34	3	37
Tasa Prestación Servicios Urbanísticos (TPSU)	21	8	29
Tasa de servicio de estacionamiento regulado (SER)	15	4	19
Propuesta nuevos tributos	10	0	10
Precios públicos de actividades en centros culturales	2	1	3
Sanciones tributarias	2	1	3
Precios públicos de servicios en centros deportivos y casas de baños	1	1	2
Tasa de retirada de vehículos de la vía pública	2	0	2
Garantías. Avals devolución cancelación.	1	0	1
TOTAL	6.696	3.562	10.258

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES



MEMORIA ANUAL 2025

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

