

Observatorio de la Ciudad
Acta n.º 7 - Sesión celebrada el 4 de abril de 2024

Presidenta:

D.ª María Inmaculada Sanz Otero, Vicealcaldesa y Delegada del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

Vocales:**Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad**

D. José Fernández Sánchez, Delegado del Área de Gobierno de Políticas Sociales, Familia e Igualdad.

Coordinación General de la Alcaldía

D.ª Estrella Fernandez Diez, Secretaria General Técnica de la Coordinación de la Alcaldía.

Área de Gobierno de Vicealcaldía

D. Francisco Javier Hernández Martínez, Coordinador General de Vicealcaldía.

D.ª Angela Pérez Brunete, Directora General de Transparencia y Calidad.

D.ª Maria Pía Junquera Temprano, Directora General de Participación Ciudadana.

D. Ivo Villalba Pozo, Director General de Coordinación Territorial y Desconcentración.

Área de Gobierno de Urbanismo, Medio Ambiente y Movilidad

D.ª Mª José Aparicio Sanchiz, Coordinadora General de Movilidad.*

Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deportes

D.ª Mª José Barrero García, Coordinadora General de Cultura.

Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda

D. Miguel Angel Rodríguez Mateo, Director General de Presupuestos.

Área de Gobierno de Obras y Equipamientos

D.ª Mª Jesús de Vega Ferreras, Directora General de Gestión del Patrimonio.*

Área de Gobierno de Políticas de Vivienda

En Madrid, a las 16 horas y diez minutos del día 4 de abril de 2024, previa convocatoria al efecto, en la Sala de Madera del edificio sito en la calle Montalbán n.º 1, planta 4ª, se reúne el Observatorio de la Ciudad, en sesión parcialmente no presencial, con la asistencia de los miembros titulares, o suplentes con voto, que figuran relacionados al margen, con objeto de celebrar la sesión ordinaria convocada, y en la que también estuvieron presentes:

D. Jose Antonio Antona Montoro, Subdirector General de Calidad y Evaluación de la Dirección General de Transparencia y Calidad.*

D. Javier Moscoso del Prado Herrera, Vocal Asesor de la Dirección General de Transparencia y Calidad.*

D. Daniel Vinuesa Zamorano, Vocal Asesor de la Dirección General de Transparencia y Calidad.*



D. Raul Monte Hidalgo, Directora General de
Regeneración Urbana.

Secretaria:

D.ª María Villanueva Cabrer

** Asisten telemáticamente mediante videoconferencia*

1.- Apertura de la sesión

La Sra. Presidenta del Observatorio de la Ciudad declara formalmente abierta la sesión, da la bienvenida a los asistentes y les agradece su presencia.

Destaca que esta sesión constituye la séptima del Observatorio de la Ciudad y primera del Mandato 2023-2027, en el que está previsto celebrar una sesión anual. Por ser la primera, en ella se van a presentar los objetivos de los sistemas de información del Observatorio para dicho Mandato.

2.- Objetivos de los sistemas de información del Observatorio de la Ciudad para el mandato 2023-2027

Plan Estratégico

Informa la Presidenta que, tal como se aprecia en la imagen que se presenta, el Plan Estratégico 2019-2023 se estructura en los **10 ejes** del Programa electoral. Si hay planes estratégicos previstos de las áreas de gobierno, deben enmarcarse en este plan general. Por ejemplo: el plan estratégico de subvenciones ya se está diseñando bajo los ejes previstos en el plan de la ciudad.

Se identifican **34 objetivos estratégicos** y **86 indicadores estratégicos** para realizar su seguimiento, indicadores estratégicos que se complementan con **422 indicadores de acción**.

La carga de datos de todos ellos se debe realizar en EVALG (actual aplicación de gestión del Plan Estratégico y del Programa de Gobierno). Para ello se enviará un excel a todas las unidades responsables (DG y asimilados) que deberán validar los indicadores propuestos, aportar los datos solicitados e identificar a la persona responsable de la carga (la carga correspondiente a 2023 la hace el equipo de trabajo del Plan Estratégico; las unidades responsables cargarán los datos a partir de 2024.)

Información de Firmantes del Documento

MARIA CANDELARIA VILLANUEVA CABRER - JEFE DE SERVICIO DE EVALUACION
MARÍA INMACULADA SANZ OTERO - VICEALCALDESA Y DELEGADA AG DE VICEALCALDÍA,
PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 11/12/2025 09:18:09
Fecha Firma: 11/12/2025 16:15:59

CSV : CSJK3S35MH25O4CY



Plan Operativo de Gobierno 2023-2027

Inicia este punto la Presidenta destacando del POG del mandato anterior su alto porcentaje de ejecución (96%) así como el de los Acuerdos de la Villa (98%).

El actual Programa de Gobierno se ha **definido** en colaboración entre Alcaldía y el Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias. Para el inicio de su seguimiento ya se ha enviado un excel a todos los gabinetes para validar la planificación propuesta y devolver la información solicitada. Se considera que el seguimiento de su ejecución es una materia que debe efectuarse por dichas unidades considerando la naturaleza político-institucional de dicha actividad.

En el Programa de Gobierno se incluyen las **300 medidas del Programa Electoral**. Se ha reducido y simplificado razonablemente el número de las actuaciones de manera que **actualmente los**

datos son:	- Actuaciones identificadas:	380
	- Terminadas:	14
	- Decaídas:	4

Estos datos se tienen que **validar por los máximos responsables** de las áreas de gobierno. Las decaídas habrán de justificarse adecuadamente, de no ser así, se mantendrán activas puesto que constituyen un compromiso del equipo de gobierno recientemente adquirido. En cuanto se valide e informe por las áreas de gobierno la planificación solicitada, el equipo de trabajo cargará la información en EVALG y se dispondrá del grado de cumplimiento de cada actuación.

Con independencia de que la herramienta de seguimiento permita una actualización permanente, destaca la Presidenta que lo más importante es la actualización trimestral: es preciso mantener la disciplina de pedir que esté completamente actualizada la información **cada tres meses** para poder aportar información periódica completa del seguimiento al equipo de gobierno. Es pertinente que se actualice trimestralmente la **información cualitativa** sobre los pasos dados y acciones esenciales tomadas en cada medida para que Alcaldía pueda realizar la valoración política del cumplimiento.

Presupuestos Abiertos

La información presupuestaria municipal se muestra de una forma muy completa y amigable a través de la aplicación **Presupuestos Abiertos**.

Desde el proyecto inicial **se han desarrollado** otros módulos como las inversiones en distritos (por línea de inversión y de cada inversión concreta), la visualización georreferenciada y localizada de las principales inversiones municipales, los pagos efectuados a terceros y la

Información de Firmantes del Documento



información de los objetivos e indicadores presupuestarios de la memoria que acompaña a la cuenta general.

Es un proyecto de referencia en **rendición de cuentas** de la gestión presupuestaria pública, desarrollado con la imprescindible implicación de la Dirección General de Presupuestos, a la que la Presidenta agradece su colaboración.

En este mandato se va a seguir **mejorando esta visualización** de Presupuestos Abiertos incidiendo especialmente en su difusión, no solo externa, sino también con el valor que tiene a nivel interno para facilitar la información y gestión presupuestaria. Es necesario ponerlo en valor.

Evaluación

Se seguirán desarrollando las **actuaciones** acordadas, principalmente la formación (en el marco del Plan de Formación) y la realización de evaluaciones integrales estando prevista la del Plan estratégico de accesibilidad y otras posibles evaluaciones sugeridas por las áreas.

Destaca la Presidenta algunos **ejemplos** de evaluaciones realizadas: en 2020 la Evaluación del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid; en 2021 la Evaluación de la Política Municipal de Reequilibrio Territorial: el Fondo de Reequilibrio Territorial ejecutado por el Ayuntamiento de Madrid en el período 2015-2019; y en 2023 la Evaluación del Tercer Plan de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid y del Plan SURES el análisis y propuesta de indicadores para el seguimiento y evaluación y el Diseño de la Evaluación.

Cartas de Servicios

Se continuará dando **impulso** al Sistema de Cartas de Servicios con la **elaboración de nuevas cartas**. Para 2024 ya está previsto elaborar la Carta de Servicios de Acceso a Información Pública y se están manteniendo contactos con diversas unidades, en algunos casos ya muy avanzados, para la elaboración de nuevas cartas.

La Presidenta informa que en este momento tenemos 72 Cartas de Servicios vigentes, implantadas en 13 de las 15 áreas de acción municipal. Invita a que si hay unidades que deseen elaborar una carta, lo comuniquen para ponerse en marcha, y destaca que hay dos áreas de acción que todavía no tienen cartas aprobadas: Espacios Públicos Abiertos y Urbanismo aun siendo ambas de gran impacto en la ciudadanía.

Se está actualizando el **Mapa de Cartas de Servicios** del Ayuntamiento de Madrid identificando aquellas áreas donde se debería incidir en la elaboración de Cartas de Servicios. Se continua con

Información de Firmantes del Documento



la **evaluación** de todas las Cartas de Servicios; en este momento se está llevando a cabo este proceso de evaluación que se realiza con carácter anual.

En cuanto a la **certificación**, en este momento hay 66 Cartas de Servicios certificadas además del Sistema de Cartas de Servicios. Se continuará con el proceso de certificación que se realiza todos los años, teniendo en cuenta que los certificados tienen una vigencia de tres años.

Además, se está trabajando en el Diseño e implementación de las pantallas de **visualización** y cuadros de mando necesarios para la publicación web de los resultados de la evaluación del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid. Esto supondrá una **mejora en la transparencia y comunicación** con la ciudadanía.

Percepción Ciudadana

El sistema de Percepción Ciudadana cuenta principalmente con 2 tipos de estudios:

En primer lugar y en relación con la **Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Municipales** comunica la Presidenta que se llevará a la próxima la Junta de Gobierno un monográfico sobre ella para que los delegados conozcan sus principales datos y resultados.

Desde 2006 llevamos 12 ediciones, la última la de 2023. Son encuestas dirigidas a ciudadanía general: 8.500 cuando se analiza la información a nivel de distrito y 1.500 cuando se hace a nivel ciudad. Se publica: el cuestionario, la ficha técnica, los informes de resultados y los microdatos. Todo en un máximo ejemplo de transparencia.

La serie histórica con la que ya contamos permite afirmar tras los datos del 2023:

- **La estabilidad** existente en los principales indicadores de satisfacción y calidad
- Notable **satisfacción de vivir** en Madrid, el 7,8 alcanzado es muy positivo
- Buena **valoración de la calidad de vida** en Madrid 6,9
- La **gestión del equipo de gobierno** del Ayuntamiento de Madrid tiene un aprobado alto (5,7) y su Administración está igualada a la de la Comunidad de Madrid (5,9) y por encima de la Administración general del Estado (5).
- **El 95% de los servicios municipales analizados aprueban**, obteniendo el 19% de ellos medias de notable y el 45% medias de bien. Los más destacados como en años anteriores: bomberos y SAMUR. Suspenden únicamente control del ruido y promoción de vivienda pública.
- Los **principales problemas percibidos en la ciudad** son el tráfico, la limpieza, la contaminación y la vivienda. Respecto a 2022 cabe destacar la bajada de la percepción de

Información de Firmantes del Documento



inseguridad y la subida de vivienda. Entra a ser una preocupación (7ª lugar) las aglomeraciones y la masificación.

Los **estudios de satisfacción de las personas usuarias** de los distintos servicios siguen en aumento, cada vez son más las unidades municipales que se preocupan por conocer la opinión de sus personas usuarias.

- Desde 2019 se impulsa su realización desde la Dirección General de Transparencia y Calidad.
- Se usa la aplicación web encuesta.com.
- Cohesión Social y Servicios Sociales es el área de acción con más estudios realizados, seguida de salud y de desarrollo económico y tecnológico.

Sugerencias y Reclamaciones

2º sistema del Observatorio que ofrece información sobre la **opinión ciudadana**.

Se visualizan en pantalla los datos 2023: Presentación de sugerencias, reclamaciones, felicitaciones por la ciudadanía: 68.089 SYR presentadas, lo que supone un 22,68% menos respecto a 2022. Destaca la Presidenta que realmente lo relevante es el número de tramitadas por las unidades gestoras: **49.421 SYR generales y 7.013 SYR tributarias**, que representan un **16,46% menos que en 2022**. Las materias en las que se han producido mayores descensos:

SUBMATERIAS	Var 23 / 22	
<i>principales descensos</i>	%	
<i>Jardines de Distrito y arbolado</i>	-2.479	-35,23%
<i>SER</i>	-1.604	-45,78%
<i>Teléfono 010</i>	-903	-51,96%
<i>Planeamiento viario</i>	-861	-36,69%
<i>Limpieza urbana</i>	-655	-14,52%
<i>Policía Municipal</i>	-521	-34,07%
<i>Señalización de tráfico</i>	-298	-23,43%

En el marco de la estrategia de **incorporación de inteligencia artificial** a la actividad diaria del Ayuntamiento, El IAM está trabajando en MAIA, proyecto de varias fases para la tramitación de sugerencias y reclamaciones. Se ha realizado un estudio de viabilidad y está prevista la implantación de este Sistema en 2024. Se agradece al IAM su colaboración.

Información de Firmantes del Documento



Gobierno Abierto: transparencia, participación ciudadana y datos abiertos

El área de gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias ha decidió implicarse activamente en el gobierno abierto con la participación de tres de sus direcciones generales en la OGP, Alianza para el Gobierno Abierto: participación, transparencia y accesibilidad. Como parte de esta Alianza, el Ayuntamiento de Madrid ha completado ya **tres planes** de acción desarrollando diversas actuaciones dirigidas a mejorar la transparencia y la participación en la ciudad de Madrid. Se han iniciado los trámites para elaborar un **cuarto plan de acción**. Para diseñar este plan se ha establecido un calendario por fases en las que el diseño se basa en un proceso de co-creación con la sociedad civil.

- Se constituyó un **grupo motor formado por 10 miembros de la sociedad civil** (sindicatos, universidad, CEIM, colectivos CERMI y Unión de Pensionistas, colegios profesionales y FRAVM), y **10 miembros representantes de la administración local** madrileña, y se fijó su plan de trabajo.
- Se realizó una consulta pública previa a través de Decide Madrid para que la ciudadanía aportara sus ideas y propuestas. Se llevó a cabo entre diciembre de 2023 y enero 2024, participaron más de **3.045 ciudadanos**.

Tras el análisis se produce un debate y co-creación del borrador el IV Plan. Se debaten y analizan propuestas en el seno del grupo motor, talleres y órganos de participación. Se redactan y aprueba un primer borrador de compromisos. Ya se tiene alguna idea de proyectos: escuela de gobierno abierto, combatir la soledad no deseada en menores, plan de apoyo a la adolescencia, algún proyecto de la oficina de mediación... **Se procederá a la aprobación del plan** entorno a julio de 2024.

La Presidenta **finaliza este punto del orden del día** destacando que los sistemas del Observatorio cuentan con objetivos ambiciosos que se aúnan en los objetivos generales de gestionar y comunicar bien, rendir cuentas, y conseguir que los ciudadanos sepan lo que hacemos; siendo el actual un momento crítico para que todo esto salga bien, por lo que en el desarrollo de esta primera etapa se debe ser especialmente cuidadoso.

3.- Ruegos y preguntas.

La Presidenta cede la palabra a los asistentes por si tuvieran alguna propuesta o pregunta que realizar.

Información de Firmantes del Documento

MARIA CANDELARIA VILLANUEVA CABRER - JEFE DE SERVICIO DE EVALUACION
MARÍA INMACULADA SANZ OTERO - VICEALCALDESA Y DELEGADA AG DE VICEALCALDÍA,
PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 11/12/2025 09:18:09
Fecha Firma: 11/12/2025 16:15:59

CSV : CSJK3S35MH25O4CY



Se inicia un debate entre varios asistentes en el que la Presidenta insiste en la necesidad que se pretende alcanzar en este mandato de simplificar el **POG** e involucrar a la más alta dirección, reduciendo para ello el número de actuaciones, involucrando directamente a los gabinetes y estableciendo la obligatoria actualización trimestral del seguimiento de los compromisos de gobierno.

Destaca asimismo la Directora General de Transparencia y Calidad la necesidad urgente de que las distintas áreas validen sus actuaciones y recuerda que debe existir una causa muy clara para que una medida contenida en el programa electoral no desarrolle.

Sugerencias y Reclamaciones, y la **Encuesta de Calidad** de vida nos dicen que estamos haciendo bien y cuáles son los **problemas** de la Ciudad, por lo que la Presidenta invita a estudiar y trabajar sus resultados.

4.- Cierre de la Sesión.

Y no habiendo más asuntos que tratar, la Presidenta agradece nuevamente la asistencia de los presentes y cierra la sesión.

Información de Firmantes del Documento

MARIA CANDELARIA VILLANUEVA CABRER - JEFE DE SERVICIO DE EVALUACION
MARÍA INMACULADA SANZ OTERO - VICEALCALDESA Y DELEGADA AG DE VICEALCALDÍA,
PORTAVOZ, SEGURIDAD Y EMERGENCIAS
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 11/12/2025 09:18:09
Fecha Firma: 11/12/2025 16:15:59

CSV : CSJK3S35MH25O4CY

