

Observatorio de la Ciudad
Acta n.º 3 - Sesión celebrada el 20 de diciembre de 2021

Presidenta (suplente):

D.ª Silvia Elena Saavedra Ibarrondo, Delegada del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana

Vocales:**Coordinación General de la Alcaldía**

D.ª Estrella Fernández Díaz, Secretaria General Técnica de la Coordinación General

Área de Gobierno de Vicealcaldía

D.ª Sara Emma Aranda Plaza, Coordinadora General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana

D. Antonio Relaño Sánchez, Director General de Transparencia y Calidad

D.ª Ángela Pérez Brunete, Directora General de Coordinación Territorial y Desconcentración

Área de Gobierno de Hacienda y Personal

D.ª Laura Gris Pérez, Consejera Técnica de la Dirección General de Presupuestos *

Área de Gobierno de Desarrollo Urbano

D.ª Inés Cámara Martín, Secretaria General Técnica del Área *

Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social

D. Emiliano Martín González, Coordinador General de Familias, Igualdad y Bienestar Social *

Área de Gobierno de Obras y Equipamientos

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

Secretaria:

D.ª María Villanueva Cabrer

En Madrid, a las doce horas y diez minutos del día 20 de diciembre de 2021, se reúnen, previa convocatoria al efecto, en la sala 214 del edificio sito en la calle Montalbán n.º 1, planta baja, 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.ª Teresa Rivero Sánchez Covisa, Subdirectora General de Transparencia *

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

D.ª Elsa Jouve Molina, Jefa de Departamento de Evaluación *

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

D.ª Mar Sánchez Villas, Vocal Asesora de la Dirección General de Transparencia y Calidad *

D. Ignacio Becerril Polo, Secretario Suplente del Observatorio de la Ciudad *

D.ª María Rosar Laina Valenciano, Consejera Técnica de la Coordinación General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana *

D.ª Alicia Cáceres López, Subdirectora General de Planificación e Inversión Territorial *

D. José Luis Morcillo Pérez, Comisario Jefe

D.ª María del Mar Ureña Campana, Consejera Técnica de la Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social *

** Asisten telemáticamente mediante videoconferencia*



1. Apertura de la sesión

La Sra. Presidenta del Observatorio de la Ciudad da la bienvenida a los asistentes e inicia el acto, declarando formalmente abierta la sesión.

2. Aprobación del Acta de la sesión anterior

Propone la aprobación del Acta de la sesión anterior, que se celebró el día 1 de julio de 2021 y se remitió con la convocatoria de la presente sesión a todos los miembros del órgano colegiado para su conocimiento y formulación de observaciones. Al no existir observaciones, se da por aprobada y se comunica que, tras su firma, se procederá a su publicación en el espacio web Observatorio de la Ciudad de la web institucional www.madrid.es.

3. Información sobre la situación de los sistemas de información del Observatorio de la Ciudad

Cartas de Servicios

La Sra. Presidenta agradece al Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte la elaboración de la Carta de Servicios del Archivo de la Villa que se aprobó por la Junta de Gobierno el pasado 9 de diciembre. Asimismo, agradece el esfuerzo realizado por todas las unidades que cuentan con cartas de servicios en el proceso de evaluación anual de las Cartas de Servicios recientemente finalizado.

Asimismo, destaca la invitación que se ha realizado a aquellas unidades con servicios con mayor impacto en la ciudadanía a que procedan a elaborar nuevas cartas en el año 2022: el Laboratorio de Salud Pública, Limpieza urbana, Inspección Técnica de Edificios y Recursos Humanos. Además, informa que en 2022 continuará el proceso de refundición de las Cartas de Servicios de la Agencia Tributaria y de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente, y las Cartas de Servicios de Parques y Jardines y Arbolado urbano.

Por último, en relación con esta materia, dentro de la campaña de difusión de las cartas de servicios, informa que se han elaborado varios videos, píldoras informativas interactivas y presentaciones virtuales. Con todo ello se pretende fomentar y facilitar su conocimiento tanto interno como externo, así como promocionar el uso de este instrumento de calidad entre las unidades del Ayuntamiento. A continuación, se proyecta el video realizado destinado al público interno.

Sugerencias y Reclamaciones

La Sra. Presidenta presenta los resultados de gestión del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (Sistema SyR) correspondientes al primer semestre del año 2021, diferenciando los obtenidos en las SyR de carácter general y las



SyR de carácter tributario. Se informa que el informe semestral ya fue presentado en la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones en su reunión del mes de diciembre.

Plan Operativo de Gobierno

La Presidenta recuerda que es necesario que todas las unidades del Ayuntamiento mantengan actualizada la información del estado de cumplimiento de las actuaciones en la aplicación informática que actualmente permite el seguimiento del Plan Operativo de Gobierno.

Cede la palabra al Director General de Transparencia y Calidad que informa que todavía hay actuaciones en el POG con problemas de asignación y que es muy importante que se determine qué órganos son los responsables de su desarrollo.

Percepción Ciudadana

La Presidenta informa que para este año 2021 ya se ha adjudicado el contrato de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid a Sigma Dos, por un importe de 92.955,48 € (IVA incluido) para 2021 y de 116.741,57 € (IVA incluido) para 2022.

Para este año 2021 el estudio contará con 8.500 encuestas, aproximadamente unas 400 por distrito. Por primera vez, esta encuesta (la primera edición fue en 2006), realizará el trabajo de campo de manera telefónica (completado por medios telemáticos).

Evaluación – Evaluación de la política municipal de reequilibrio territorial: el Fondo de Reequilibrio Territorial ejecutado por el Ayuntamiento de Madrid en el período 2015-2019.

En el marco del *Acuerdo del Pleno del 27 de junio de 2018 para promover la realización de evaluaciones de políticas públicas en el Ayuntamiento de Madrid* y tal como se aprobó por el Pleno de 22 de julio de 2020, se informa que la empresa Cdi Consultants, está realizando la evaluación de la política municipal de reequilibrio territorial, en concreto, del Fondo de Reequilibrio Territorial ejecutado por el Ayuntamiento de Madrid en el período 2015-2019. Los trabajos de análisis de la información cuantitativa, recopilación y análisis de la información cualitativa y contraste de los resultados de la evaluación ya se han realizado, estando en proceso de elaboración del informe de evaluación final.

Finaliza la intervención del Director General de Transparencia y Calidad insistiendo en la importancia de este órgano para mejorar la gestión municipal y garantizar la rendición de cuentas a la sociedad para la que trabajamos, para lo cual se necesita la implicación de toda la organización municipal.



1NAN8NNHVKPEHQN8

4. Ruegos y preguntas

Por último, la Presidenta da la palabra a los asistentes por si tuvieran alguna propuesta o pregunta que realizar.

No hay ruegos ni preguntas.

5. Cierre de la Sesión

Por último, la Sra. Presidenta, agradece su presencia a los asistentes y recuerda la importancia del Observatorio y la obligación de colaboración de toda la organización municipal en el cumplimiento de sus funciones y para su adecuado desarrollo como órgano de evaluación de la gestión municipal, transparencia y rendición de cuentas.

Y no habiendo más asuntos que tratar, se da por terminada la sesión.

La Secretaria
del Observatorio de la Ciudad
(P.S. el Secretario suplente)
Firmado electrónicamente

VºBº
La Presidenta del Observatorio de la
Ciudad
Firmado electrónicamente

