

Observatorio de la Ciudad



Mandato 2019-2023

INFORME DE ÁREA
DE ACCIÓN



RELACIÓN CON LA
CIUDADANÍA

Eje estratégico

5.- Madrid responsable, transparente y fácil

Objetivos estratégicos:

- 5.1.- Profundizar en la transformación digital del Ayuntamiento
- 5.2.- Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía
- 5.3.- Impulsar la participación ciudadana y promover el voluntariado

Observatorio de la Ciudad

- Plan Estratégico
- Plan Operativo de Gobierno
- Presupuestos
- Evaluación
- Cartas de Servicios
- Percepción Ciudadana
- Sugerencias y Reclamaciones
- Gobierno Abierto - Transparencia
 - Datos Abiertos
 - Participación Ciudadana

INFORME DE ÁREA DE
ACCIÓN



RELACIÓN CON LA
CIUDADANÍA



Relación con la Ciudadanía



Actuaciones municipales encaminadas a, por una parte, a acercar la Administración municipal a la ciudadanía y, por otra, a impulsar la participación ciudadana como elemento estratégico de mejora de los servicios. El objetivo es progresar en una organización administrativa transparente y focalizada en la ciudadanía

- 📌 La atención a la ciudadanía multicanal (Teléfono 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid, portales web corporativos y redes sociales) y los servicios de información y gestión prestados a través de los mismos.
- 📌 La administración electrónica y acceso electrónico al Ayuntamiento de Madrid: la Sede Electrónica.
- 📌 La interoperabilidad entre Administraciones públicas y otras entidades.
- 📌 Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de la ciudadanía en relación con el funcionamiento de los servicios municipales.
- 📌 La transparencia activa (Portal de Transparencia) y el derecho de acceso a la información pública.
- 📌 El acceso a los datos del gobierno municipal de forma abierta, regular y reutilizable (Portal de Datos Abiertos).
- 📌 Los órganos estables de participación: Consejos Territoriales, Consejos Sectoriales y Consejo de la Ciudad.
- 📌 La participación individual: iniciativas populares, propuestas ciudadanas, audiencias públicas, presupuestos participativos,... de Decide Madrid.
- 📌 La participación directa de la ciudadanía en el ámbito territorial: los Consejos de Proximidad de los Distritos.
- 📌 El voluntariado, expresión más comprometida de la participación ciudadana.
- 📌 La participación colectiva a través del movimiento asociativo ciudadano; el Censo de Entidades Ciudadanas.

[Observatorio](#)





Relación con la Ciudadanía



Plan Estratégico

3

Objetivos estratégicos

9

Indicadores estratégicos

46

Indicadores de acción

¿Cómo queremos que sea Madrid?

3

Planes/Estrategias sectoriales

Segundo Plan de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid (2018-2020)

Tercer Plan de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid (2022-2023)

Estrategia de Transformación Digital de la Ciudad de Madrid. 2022



Relación con la Ciudadanía



¿Cómo queremos que sea Madrid?

Mapa Estratégico:
Ejes y objetivos estratégicos

Para hacer de Madrid el mejor sitio para vivir y disfrutar

Madrid, ciudad de oportunidades

- Incentivar la actividad económica reduciendo impuestos, tasas, sanciones y trabas burocráticas
- Dinamizar la economía y apoyar el pequeño comercio y la hostelería
- Favorecer el emprendimiento, la competitividad, la innovación y el conocimiento tecnológico
- Garantizar los derechos y deberes de los consumidores y de los agentes económicos
- Generar oportunidades para el empleo
- Fortalecer el posicionamiento internacional de la ciudad y la colaboración público-privada para potenciar el atractivo de Madrid en el mundo.



Madrid, ciudad para todas las familias

- Incrementar la capacidad de intervención de los servicios municipales ayudando a las personas más vulnerables
- Apoyar social y fiscalmente a las familias y sus miembros más vulnerables, como las personas mayores, las personas dependientes y la infancia
- Facilitar la educación y la vivienda como vector de desarrollo personal y social
- Lograr la plena integración de los inmigrantes y de sus familias
- Luchar contra el sinhogarismo, teniendo como ejes de intervención el alojamiento y el empleo
- Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTB y erradicar la violencia machista
- Aumentar la seguridad y mejorar la respuesta a las emergencias
- Garantizar las condiciones de salubridad de la ciudad y promocionar hábitos saludables que mejoren la calidad de vida



Madrid, ciudad sostenible

- Garantizar la movilidad sostenible
- Hacer de Madrid una ciudad verde y limpia
- Favorecer las energías limpias y la calidad del aire
- Impulsar la transformación y el reequilibrio territorial a través de la rehabilitación, regeneración y renovación urbana
- Recuperar y conservar los espacios públicos y dotarles de nuevos equipamientos



Madrid, ciudad abierta, culta y deportiva

- Fomentar la cultura en su perspectiva universal y local
- Atraer grandes eventos deportivos y recuperar el sueño olímpico
- Incrementar las infraestructuras y servicios deportivos y promover el deporte como herramienta saludable e inclusiva



Madrid responsable, transparente y fácil

- Profundizar en la transformación digital del Ayuntamiento
- Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía
- Impulsar la participación ciudadana y promover el voluntariado

- Potenciar el desarrollo profesional del personal municipal
- Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible
- Atender las repercusiones de la COVID-19





Relación con la Ciudadanía



9

Indicadores estratégicos

Indicadores estratégicos

- Facilidad en el acceso a los servicios electrónicos
- Grado de uso de los canales telemáticos respecto del presencial y telefónico para la realización de gestiones
- Uso de la administración digital
- Valoración del acceso a la información y tramitación electrónica
- Reducción de cargas administrativas a través del principio once only en la presentación de documentación de la ciudadanía
- Valoración de la transparencia del Ayuntamiento de Madrid
- Participación en las elecciones municipales
- Personas voluntarias del Programa Municipal de Voluntariado
- Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones

[Indicadores](#)





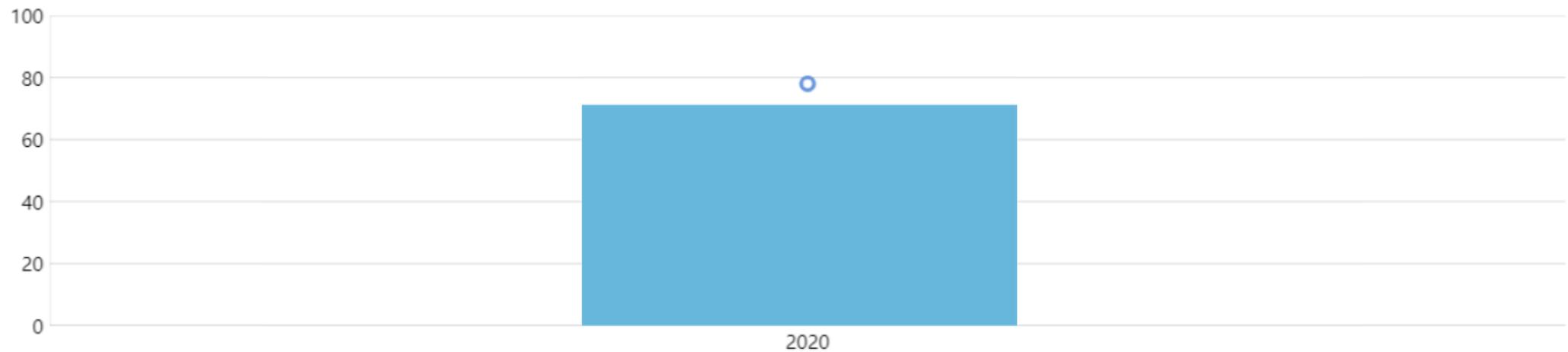
Relación con la Ciudadanía



Indicadores estratégicos

Facilidad en el acceso a los servicios electrónicos

Mide la valoración dada a la facilidad de acceso y uso a los servicios electrónicos en la encuesta Quality of life in European cities -European Commission-, encuesta realizada a los habitantes de distintas ciudades europeas para obtener el nivel de calidad de vida, de acuerdo a distintos indicadores (servicios, transporte, calidad medioambiental, nivel de la administración local, etc.) entre ellos el indicador "On-line services are easy to Access (local public administration)".





Relación con la Ciudadanía

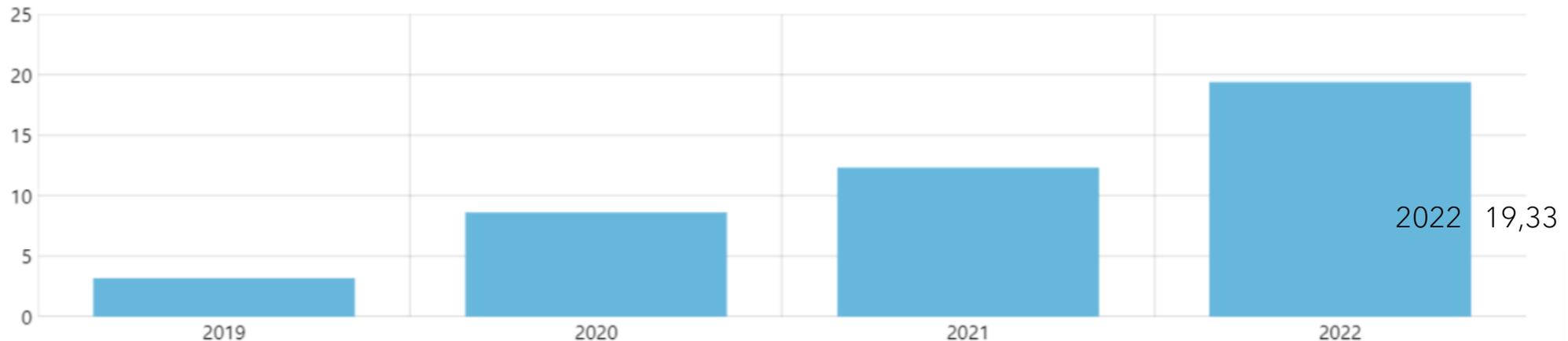


Indicadores estratégicos

Grado de uso de los canales telemáticos respecto del presencial y telefónico para la realización de gestiones

Mide la relación entre las gestiones realizadas telemáticamente frente a las realizadas presencialmente en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid o telefónicamente a través del 010 Línea Madrid.

Línea Madrid es la marca que identifica la atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, integrando los distintos medios y canales existentes para relacionarse con él. Estos canales son el telefónico (teléfono 010), el presencial (red de oficinas Línea Madrid) y los tres canales de Internet: la página web <http://www.madrid.es/>, la cuenta @Lineamadrid de Twitter y Facebook y el chat on line Línea Madrid.





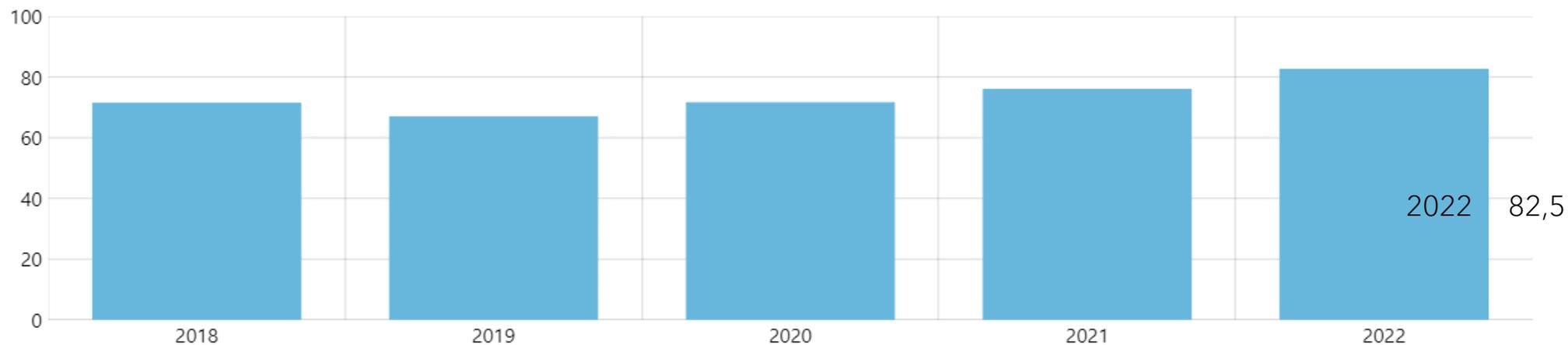
Relación con la Ciudadanía



Indicadores estratégicos

Uso de la administración digital

Mide el porcentaje de población entre 16 y 74 años que declara utilizar la administración electrónica en el municipio de Madrid. Se obtiene de la encuesta anual sobre equipamiento y uso de tecnologías de la información y comunicación en los hogares (TIC Hogares - TICH) que anualmente realiza el INE, que mide el total de personas entre 16 y 74 años que han contactado o interactuado con las administraciones o servicios públicos a través de Internet, por motivos particulares.





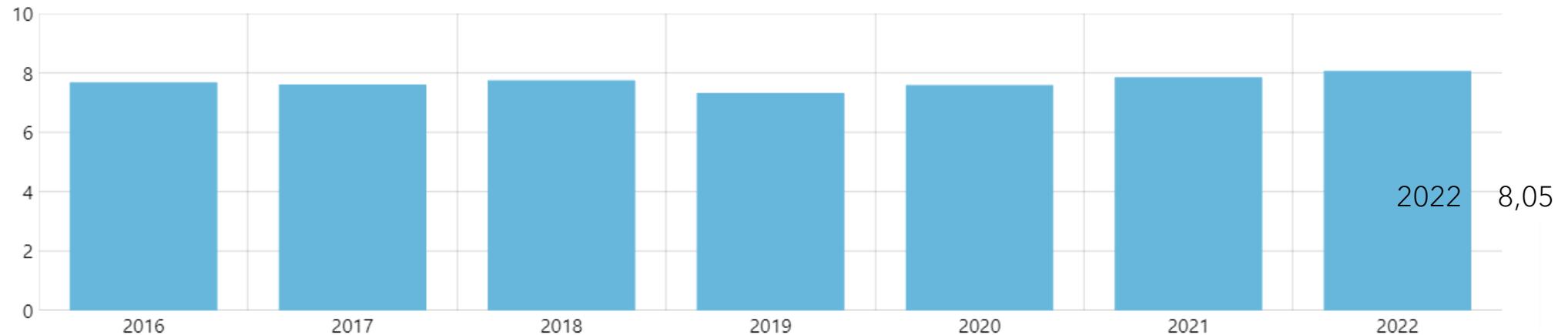
Relación con la Ciudadanía



Indicadores estratégicos

Valoración del acceso a la información y tramitación electrónica

Expresa la valoración otorgada por las personas que acceden para consultar información o realizar trámites a www.madrid.es y sede.madrid.es, puntuándola de 0 a 10. Se mide en la encuesta de satisfacción de los servicios de Línea Madrid, que incluye varias preguntas relativas a los trámites electrónicos: la valoración en cuanto a la sencillez en la realización de los trámites, a su utilidad, a la resolución de los trámites en tiempo real y en la seguridad en su realización.





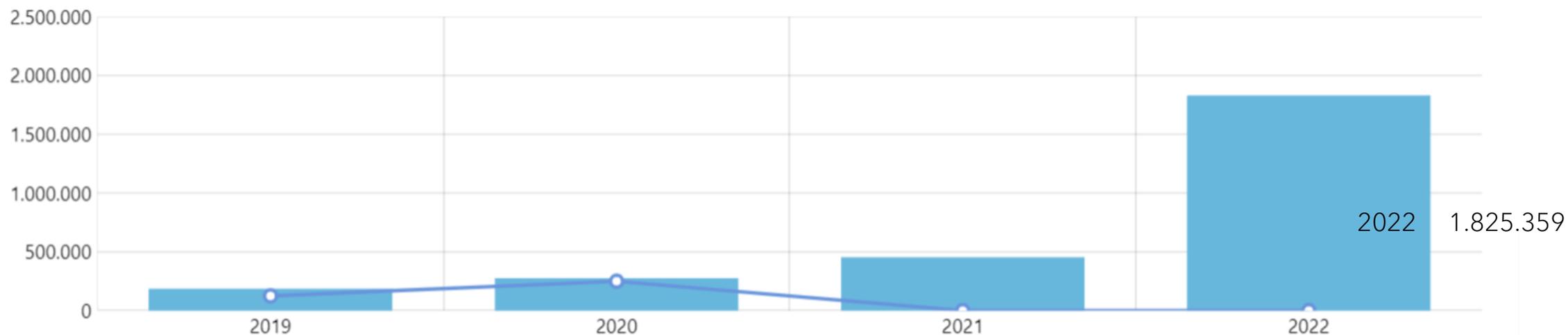
Relación con la Ciudadanía



Indicadores estratégicos

Reducción de cargas administrativas a través del principio once only en la presentación de documentación de la ciudadanía

Mide el número de consultas a la Plataforma de Intermediación de Datos (PID). A través de estas consultas se posibilita el acceso a la información de otras Administraciones Públicas por parte del Ayuntamiento, evitando que la ciudadanía tengan que aportar la documentación correspondiente. Se avanza así en el objetivo de evitar solicitar a la ciudadanía documentación que ya obra en poder de la Administración.





Relación con la Ciudadanía

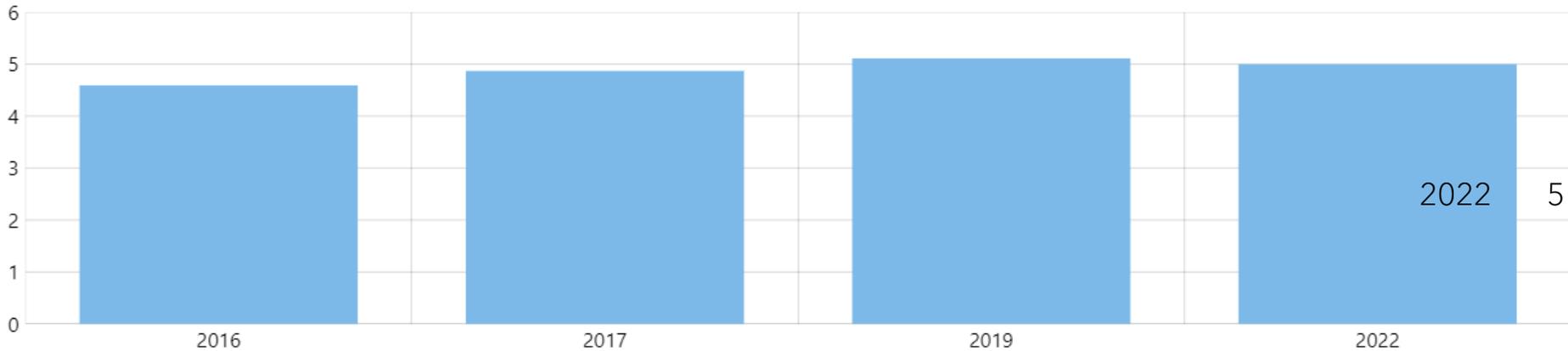


Indicadores estratégicos

Valoración de la transparencia del Ayuntamiento de Madrid

Expresa en qué medida la ciudadanía madrileña percibe la transparencia del Ayuntamiento de Madrid. Se obtiene desde 2008 de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid. Se ofrece el dato global y desagregado por distritos, edad y sexo.

En las ediciones hasta 2022 la pregunta se planteaba con una escala semántica; a partir de entonces los datos son una media de las valoraciones proporcionadas por los entrevistados en una escala de 0 a 10. Se ha realizado una homogeneización de los datos para poder compararlos (Estudio 2021 de Identificación de indicadores y homogeneización de datos de las Encuestas de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid publicado en madrid.es).





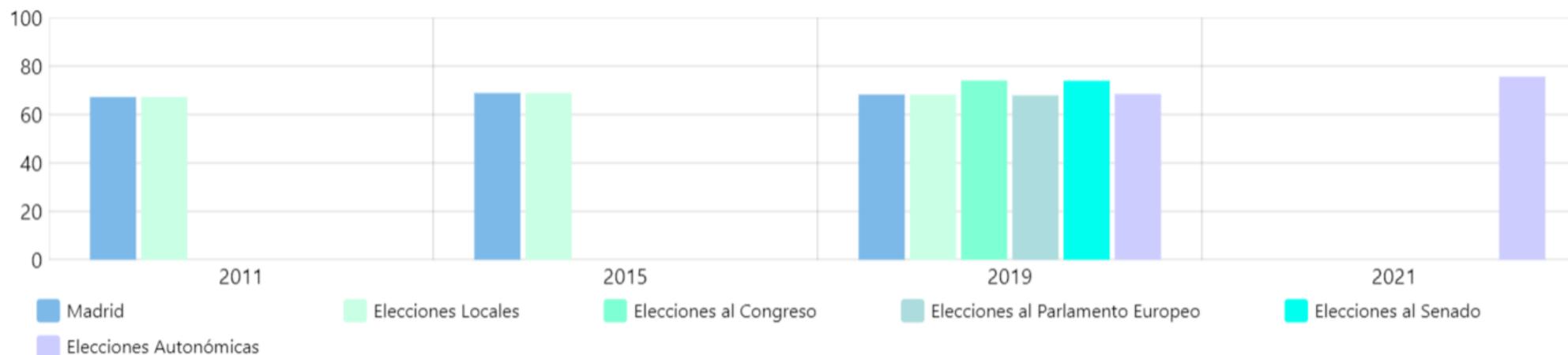
Relación con la Ciudadanía



Indicadores estratégicos

Participación en las elecciones municipales

Mide el porcentaje de participación (en términos absolutos y relativos) alcanzado respecto del censo electoral municipal en cada proceso electoral municipal en la ciudad de Madrid. Se ofrece el dato global y desagregado por distrito en las elecciones de 2019.





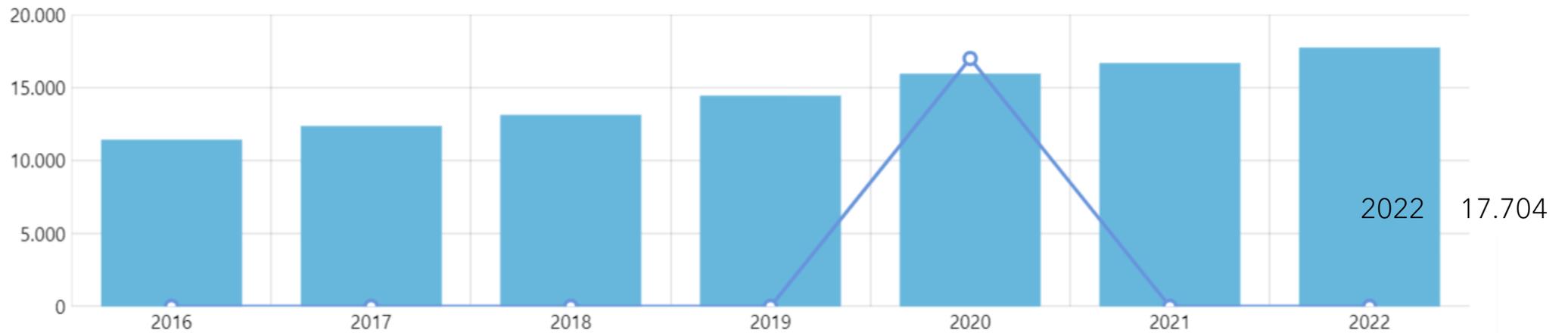
Relación con la Ciudadanía



Indicadores estratégicos

Personas voluntarias del Programa Municipal de Voluntariado

Mide el número de personas voluntarias que participan en el Programa Municipal de Voluntariado "Voluntarios por Madrid".





Relación con la Ciudadanía



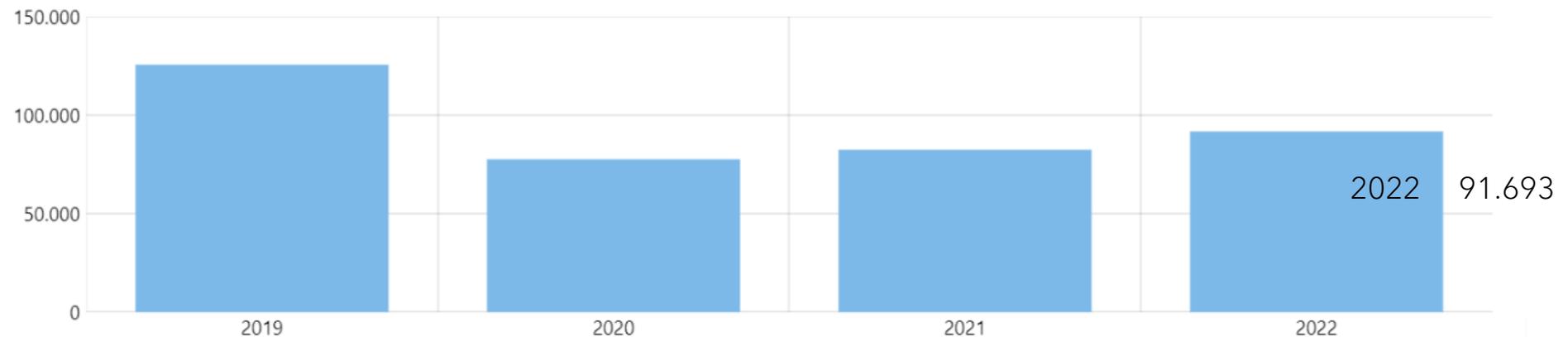
Indicadores estratégicos

Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades

Mide el número de Sugerencias, Reclamaciones y Felicidades que se presentan por la ciudadanía sobre los servicios municipales. Se ofrece desde 2019 el dato global y desagregado por Sistema (General, Tributario y de las Empresas municipales) y por Área de Acción municipal.

Se consideran las S, R y F tramitadas a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid y la aplicación que le sirve de base (SYR).

Los datos se recogen a fecha 1 de marzo (el último día de febrero se cierra el año). Son los datos que se incluyen en el Informe anual que se presenta a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones y en el Informe-resumen anual que se publica a través del Observatorio de la Ciudad en el sitio Web del Ayuntamiento (art. 13.3 del Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid).





Relación con la Ciudadanía



Indicadores de acción

46

Indicadores de acción

- Atención Ciudadana - 5
- Transparencia - 1
- Participación - 6
- Sugerencias y reclamaciones - 31
- Administración digital - 3



evaluaciongestion.madrid.es



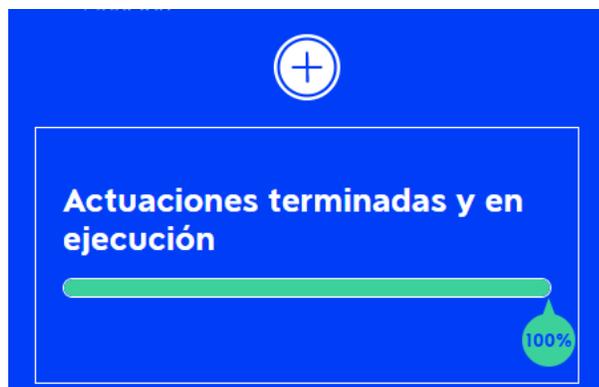
Relación con la Ciudadanía



Plan Operativo de Gobierno (POG)

¿Cómo conseguimos la ciudad que queremos?

Ejecutamos las actuaciones planificadas



Grado de cumplimiento
95,44%

 evaluaciongestion.madrid.es



Relación con la Ciudadanía



Plan Operativo de Gobierno (POG)



Integración de Decide Madrid en App Madrid Móvil para fomentar la participación ciudadana

Nuevo sistema de gestión de espera en las Oficinas de Atención a la ciudadanía
Estrategia de Ciberseguridad:

Consejos de Proximidad de los 21 Distritos

Desarrollo de la Estrategia Digital: creación de la figura de los delegados digitales para la transformación cultural digital, transformación de la gestión interna, creación de una plataforma integral de gestión de la ciudad

Fomento de la ciberseguridad en los servicios digitales del Ayuntamiento



Relación con la Ciudadanía



Presupuestos

¿Qué recursos tenemos? ¿Cuánto gastamos?



Presupuestado 2022
54.318.618 €

Gastado 2022
51.463.043

Cantidades nominales

[Presupuestos abiertos](#)





Relación con la Ciudadanía



Evaluación

¿Cómo lo estamos haciendo?

[Evaluación](#)



Además de las evaluaciones derivadas de las Cartas de Servicios

Evaluaciones de calidad

Línea Madrid
Certificada en CAF + 500



[Modelos CAF y EFQM - Ayuntamiento de Madrid](#)



Evaluaciones integrales de planes, programas o servicios municipales

Evaluación del sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SYR) del Ayuntamiento de Madrid (2020)



Evaluación del Tercer Plan de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid (2023)





Relación con la Ciudadanía



Cartas de Servicios

6

¿Qué compromisos de calidad asumimos?

Cartas de Servicios

- Teléfono 010 Línea Madrid
- Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid (OACs)
- Portales web del Ayuntamiento de Madrid
- Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones
- Cita Previa
- Registro

[Cartas de Servicios](#)





Relación con la Ciudadanía



Cartas de Servicios

Teléfono 010 - Línea Madrid



[Ver carta](#)

Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Líneamadrid



[Ver carta](#)

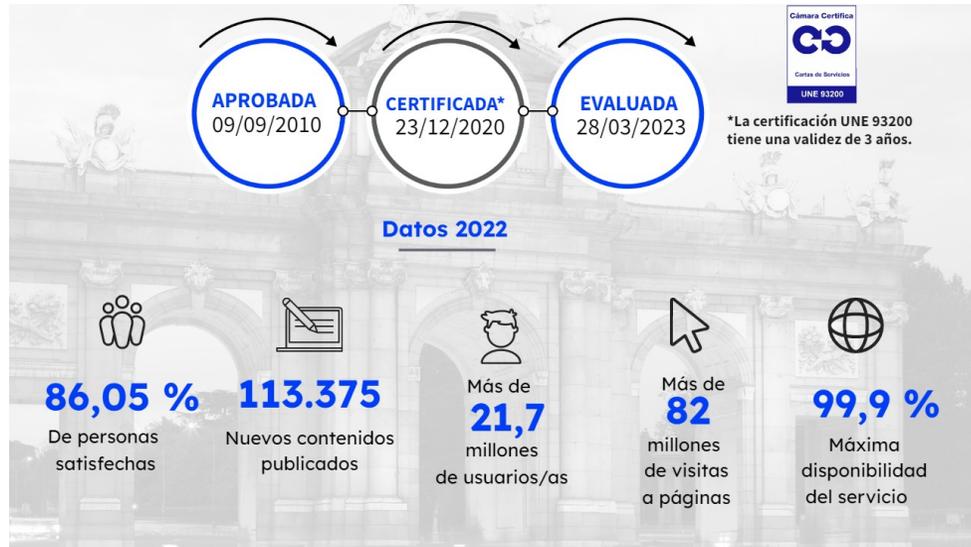


Relación con la Ciudadanía



Cartas de Servicios

Portales Web del Ayuntamiento de Madrid



[Ver carta](#)

Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones



[Ver carta](#)



Relación con la Ciudadanía



Cartas de Servicios

Cita Previa



[Ver carta](#)

Registro



[Ver carta](#)



Relación con la Ciudadanía



Percepción ciudadana

¿Qué opina la ciudadanía?

Valoración de la
Atención a la ciudadanía

6,4

Teléfono 010 - Servicio de atención
a la ciudadanía mejor valorado

7,0

43,8%

Cree que el
Ayuntamiento toma
en consideración las
opiniones de la
ciudadanía



[Fuente: Informe de resultados de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad de Madrid 2022 - Informe general](#)



Relación con la Ciudadanía



Percepción ciudadana

23

Estudios de Percepción Ciudadana

2019 - 2

2020 - 8

2021 - 8

2022 - 3



Estudio de satisfacción de las personas usuarias de Línea Madrid 2022

Estudio de satisfacción de la ciudadanía con el Servicio de Cita Previa 2022

Encuesta de satisfacción de las personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones 2022





Relación con la Ciudadanía



Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

¿Qué nos dice la ciudadanía?

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones formuladas por la ciudadanía sobre los servicios municipales de relación con la ciudadanía

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------------|---------|--------|--------|--------|
| Total SyR | 125.557 | 77.622 | 82.461 | 91.693 |
| De Relación con la Ciudadanía | 5.109 | 4.016 | 4.374 | 6.775 |
| % | 4,07% | 5,17% | 5,30% | 7,39% |

[Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones](#)





Relación con la Ciudadanía



Gobierno Abierto

¿Cómo nos comunicamos con la ciudadanía?

23

Contenidos en el Catálogo de Información Pública

(Decreto del Delegado del Área de Gobierno de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto el 6 de marzo de 2017, adaptado a la Ley de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid, por Decreto de 31 de enero de 2020)



Transparencia

Accede a la información pública municipal



transparencia.madrid.es



Atención a la ciudadanía

Datos cuantitativos del uso de los diferentes canales de atención al ciudadano del Ayuntamiento de Madrid.



Servicios a la ciudadanía

Trámites y gestiones relacionados con la ciudadanía, incluido el Inventario Electrónico de Procedimientos y Servicios



Participación ciudadana

Portal Decide Madrid, espacio de debate, propuestas de la ciudadanía, procesos que se abren a la consulta de la ciudadanía

[Catálogo](#)





Relación con la Ciudadanía




Datos abiertos
Accede al portal de datos abiertos municipal

Gobierno Abierto

22

datos.madrid.es



Conjuntos de datos de los sectores *Sector Público* y *Servicios Sociales* publicados en el Catálogo de Datos Abiertos

| Sector | Conjuntos de datos | Descargas |
|--------------------|--------------------|-----------|
| Sector público | 9 | 263.834 |
| Servicios Sociales | 13 | 64.967 |



Relación con la Ciudadanía



Participación

La ciudad que quieres será la ciudad que quieras

Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

Debates

Propuestas*

2019 - 2022

8

0,3%

[Ver dataset](#)





Relación con la Ciudadanía



Participación

La ciudad que quieres será la ciudad que quieras

Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

4

Proyectos de voluntariado en 2022

Proyectos puntuales

4

Voluntarios

33

Ver indicadores [Proyectos y Voluntarios](#)





Relación con la Ciudadanía



Participación

La ciudad que quieres será la ciudad que quieras

Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

Entidades inscritas en el Censo Municipal de Entidades y Colectivos Ciudadanos

| | <u>Asociaciones</u> | | <u>Federaciones</u> | | | <u>Fundaciones</u> | | <u>Colectivos</u> | |
|--------------|---------------------|--------|---------------------|------------------------|------------------|--------------------|--------|-------------------|--------|
| | Nº | Socios | Nº | Asociaciones de Madrid | Socios de Madrid | Nº | Socios | Nº | Socios |
| 2019-2022 | 35 | 3.635 | 1 | 11 | 1.085 | | | 8 | 203 |
| Total del AA | 254 | 91.734 | 4 | 14 | 2.463 | | | 8 | 203 |





Relación con la Ciudadanía



Participación

La ciudad que quieres será la ciudad que quieras

Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

2

Además de los Consejos de Proximidad de los 21 Distritos, con carácter sectorial están

Consejo de Voluntariado (Foro de la Solidaridad)

Consejo de Asociaciones y otras Entidades Ciudadanas

Órganos de participación





Observatorio de la Ciudad



Junio 2023

Dirección:

Antonio M^a Relaño López. *DG de Transparencia y Calidad*
Jose Antonio Antona Montoro. *SG de Calidad y Evaluación*

Equipo de trabajo:

María Villanueva Cabrer. *Secretaria del Observatorio de la Ciudad*
Ana Cabrillana Cancelas. *Jefa de Departamento de Evaluación*
Jose Antonio Peñas Carral. *Coordinador de Proyectos*
Carmen Gete Sánchez. *Adjunta al Departamento de Evaluación*
Alberto Cobos Martínez. *Auxiliar de Secretaría*