

Mandato 2019-2023

Observatorio de la Ciudad



INFORME DE ÁREA DE ACCIÓN



ADMINISTRACIÓN DE LA CIUDAD

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
- 5.4.- Potenciar el desarrollo profesional del personal municipal
- 5.5.- Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible
- 5.6.- Atender las repercusiones de la COVID-19
- 1.1.- Incentivar la actividad económica reduciendo impuestos, tasas, sanciones y trabas burocráticas
- 2.1.- Incrementar la capacidad de intervención de los servicios municipales ayudando a las personas más vulnerables
- 2.2.- Apoyar social y fiscalmente a las familias y sus miembros más vulnerables, como las personas mayores, las personas dependientes y la infancia
- 2.3.- Facilitar la educación y la vivienda como vector de desarrollo personal y social
- 3.3.- Favorecer las energías limpias y la calidad del aire
- 4.1.- Fomentar la cultura en su perspectiva universal y local

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



ADMINISTRACIÓN DE LA
CIUDAD



Administración de la Ciudad



Actuaciones referidas al gobierno y a la administración del Ayuntamiento de Madrid dirigidas a progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética; a profundizar en la transformación digital del Ayuntamiento y a potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores. Se incorpora la contribución al cumplimiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Relaciones interna y externas, coordinación y comunicación:

Las relaciones del equipo de gobierno con el Pleno del Ayuntamiento.

Las relaciones con otras Administraciones Públicas, instituciones y organizaciones tanto nacionales como internacionales.

Las relaciones entre las Unidades de la organización central del Ayuntamiento y las de los Distritos, divisiones territoriales del municipio.

Las actuaciones en materia de relaciones públicas y protocolo.

Las actuaciones en materia de cooperación internacional al desarrollo, de acuerdo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y en línea con los objetivos y actividades de la Cooperación Española.

La asistencia jurídica del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos públicos y ejercicio de la función contenciosa a través de la Asesoría Jurídica.

Los proyectos normativos.

Los expedientes de alteración del término municipal y de los límites de los Distritos.

La política informativa, imagen y diseño corporativo.



Mejora de la gestión:

El Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid.

La Estrategia Municipal y el Plan Operativo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid.

La evaluación de la gestión municipal y del nivel de calidad de los servicios prestados mediante los sistemas de información del Observatorio de la Ciudad.

El Plan de Protección de Datos del Ayuntamiento de Madrid.

La Comunicación Clara en el Ayuntamiento de Madrid.



Observatorio



MADRID

Observatorio de la Ciudad



Administración de la Ciudad



Gestión financiera:

La programación y gestión presupuestaria.

La tesorería y contabilidad municipal.

El control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria. Intervención Municipal.

La coordinación, seguimiento y control de la actuación de los organismos públicos y sociedades mercantiles municipales. La gestión tributaria municipal.

La gestión del endeudamiento municipal.



Recursos humanos:

La estructura organizativa municipal.

Las plantillas, cobertura y provisión de puestos de trabajo.

Las relaciones laborales.

Las prestaciones sociales para trabajadores municipales.

La prevención de riesgos laborales.

La formación del personal municipal.

La Inspección General de Servicios.



Contratación:

La contratación administrativa.

El Registro de Contratos.

La Junta Central de Compras.



Instalaciones, infraestructuras y materiales:

Los edificios, equipamientos y materiales: accesibles, eficientes, rentables y sostenibles.

El patrimonio municipal.



Tecnologías, información y conocimiento:

Las tecnologías: seguras, eficaces, eficientes y sostenibles.

La información y el conocimiento interno.

Las estadísticas de interés municipal.

El Padrón Municipal de Habitantes.



Observatorio



MADRID

Observatorio de la Ciudad



Administración de la Ciudad



Plan Estratégico

¿Cómo queremos que sea Madrid?

10

Objetivos estratégicos

21

Indicadores estratégicos

64

Indicadores de acción

12

Planes/Estrategias sectoriales





Administración de la Ciudad



¿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 potenciar el atractivo de Madrid como principal destino turístico



Madrid, ciudad para todas las familias

- Incrementar la capacidad de intervención de los servicios municipales ayudando a las personas mas 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 LGTBI 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





Indicadores estratégicos

- Ingresos fiscales por habitante
- Ranking del esfuerzo fiscal absoluto
- Satisfacción ciudadana con el balance entre impuestos pagados y servicios recibidos
- Índice de vulnerabilidad territorial de los barrios y distritos de Madrid
- Instalaciones municipales accesibles
- 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
- Periodo medio de pago a proveedores
- ...



[Indicadores](#)





Administración de la Ciudad



Indicadores estratégicos

- Reducción de cargas administrativas a través del principio once only en la presentación de documentación de la ciudadanía
- Satisfacción ciudadana con la gestión del Ayuntamiento de Madrid
- Valoración del acceso a la información y tramitación electrónica
- Clima laboral del personal municipal
- Oferta de Empleo Público convocada
- Grado de cumplimiento de las metas del Ayuntamiento de Madrid para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Grado de ejecución de los Acuerdos de la Villa sobre la COVID-19
- Diferencia interdistrital en la percepción de la calidad de vida en la Ciudad
- Gasto municipal por habitante
- Percepción de la calidad de vida en la Ciudad
- Presupuesto municipal ejecutado ¿para qué se gasta?
- Satisfacción de vivir en Madrid

[Indicadores](#)





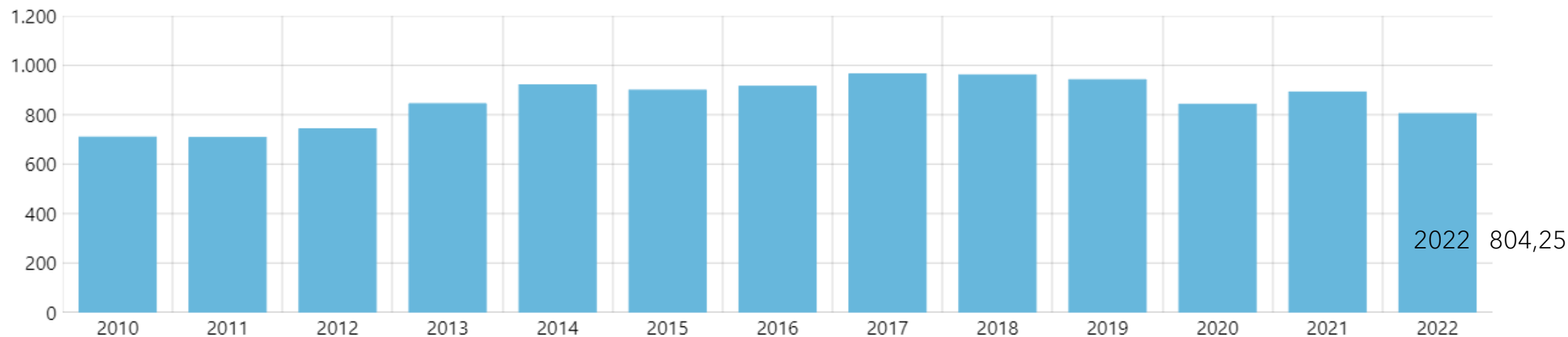
Administración de la Ciudad



Indicadores estratégicos

Ingresos fiscales por habitante

Expresa la cantidad total de los ingresos de carácter tributario devengados anualmente por habitante (euros por habitante). Refleja la capacidad financiera propia del municipio.





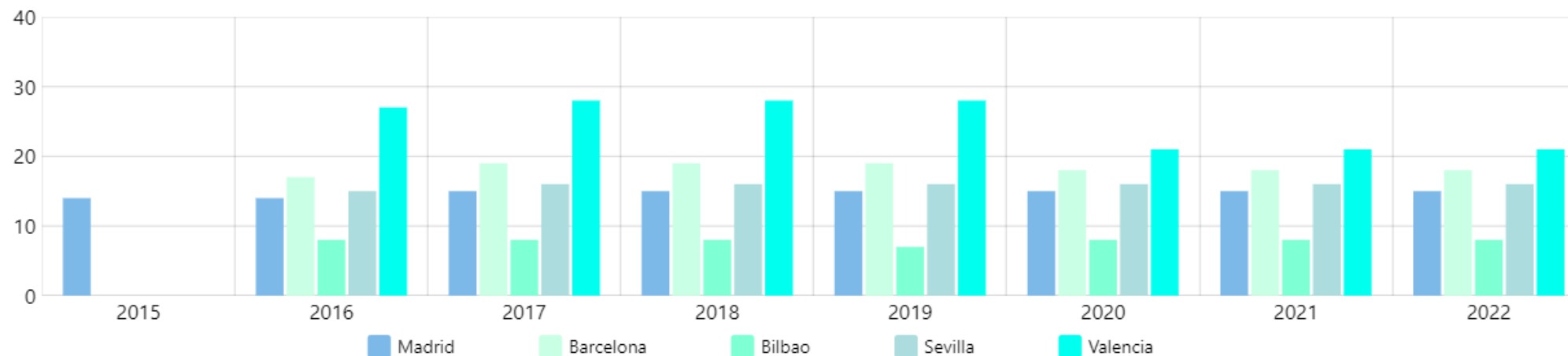
Administración de la Ciudad



Indicadores estratégicos

Ranking del esfuerzo fiscal absoluto

Refleja la posición de Madrid en el esfuerzo fiscal absoluto en relación con las 52 capitales de provincia. Se calcula en el Ranking Tributario de los Municipios Españoles que elabora la Agencia Tributaria de Madrid. Se da como principal el dato del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) y se incluye como serie el Impuesto sobre Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana (IBI), el Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) y el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IVTNU).





Administración de la Ciudad



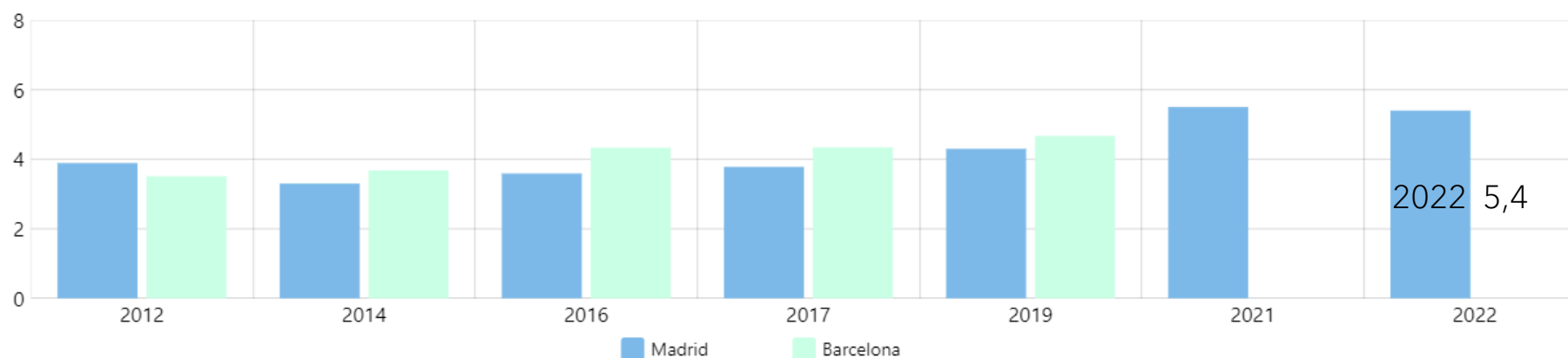
Indicadores estratégicos

Satisfacción ciudadana con el balance entre impuestos pagados y servicios recibidos

Mide el grado de satisfacción ciudadana con el balance entre los impuestos que paga al Ayuntamiento y los servicios municipales que recibe. Se obtiene desde 2012 de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid.

Se ofrece desde 2019 el dato global y desagregado por distritos, edad y sexo.

En las ediciones hasta 2021 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).





Administración de la Ciudad



Indicadores estratégicos

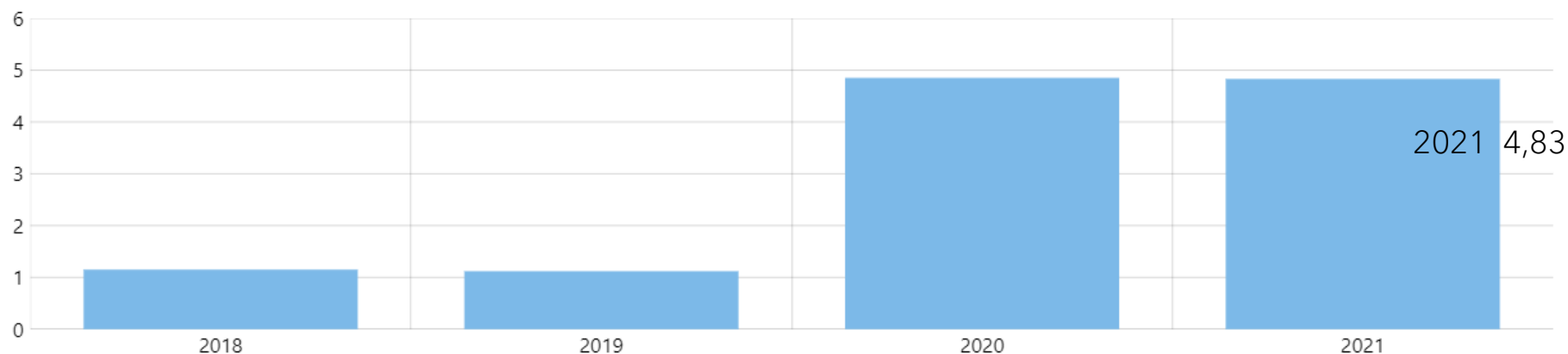
Índice de vulnerabilidad territorial de los barrios y distritos de Madrid

Mide el grado de vulnerabilidad urbana en la ciudad de Madrid aplicando la metodología específica definida por el Ayuntamiento en la que los criterios y subcriterios son:

1. Relativos a la población: Número de habitantes - Tasa de inmigrantes - Esperanza de vida - Nivel de estudios.
2. Relativo al estatus socioeconómico: Renta media del hogar.
3. Relativos a la actividad económica: Tasa de paro - Parados mayores de 45 años - Parados sin prestación.
4. Relativo al desarrollo urbano: Valor catastral de las viviendas.
5. Relativos a las necesidades asistenciales: Tasa de demanda de dependientes - Familias perceptoras de renta mínima - Tasa de servicios asistenciales a domicilio - Tasa de Teleasistencia.

Se representa como valor principal el Distrito con mayor índice de vulnerabilidad y como series el dato de cada Distrito. Para facilitar su representación gráfica se ha multiplicado el valor del índice por 100.

Los datos provienen del Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid. No se cargan hasta su publicación en dicho Portal.





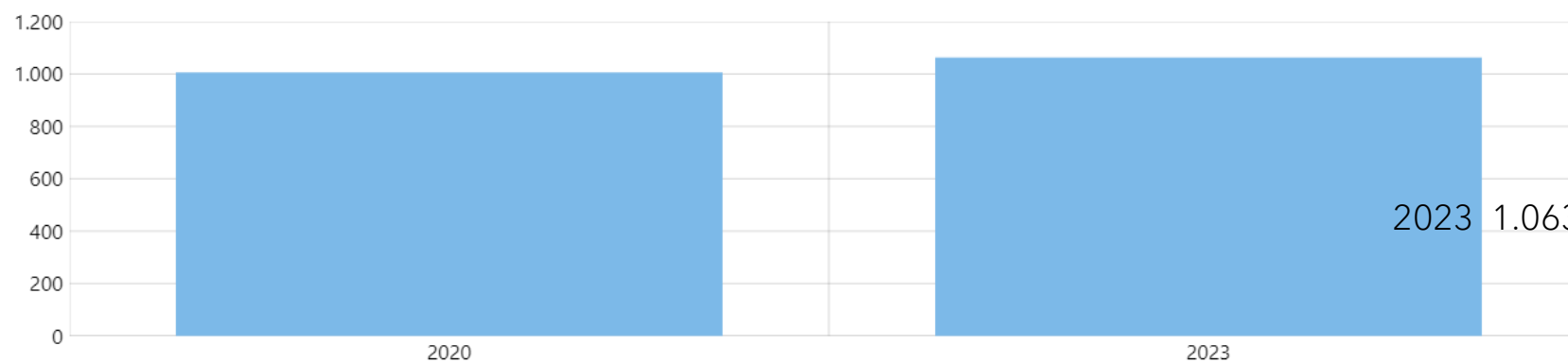
Administración de la Ciudad



Indicadores estratégicos

Instalaciones municipales accesibles

Mide el número total de instalaciones públicas municipales que responden a criterios de accesibilidad. Además del dato global, se muestran los datos desagregados por distrito.





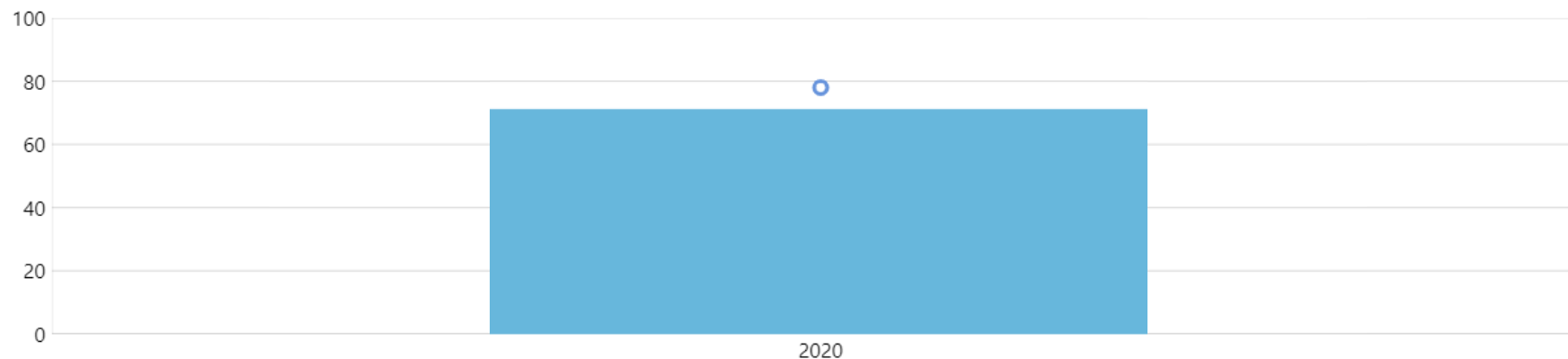
Administración de la Ciudad



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)".





Administración de la Ciudad

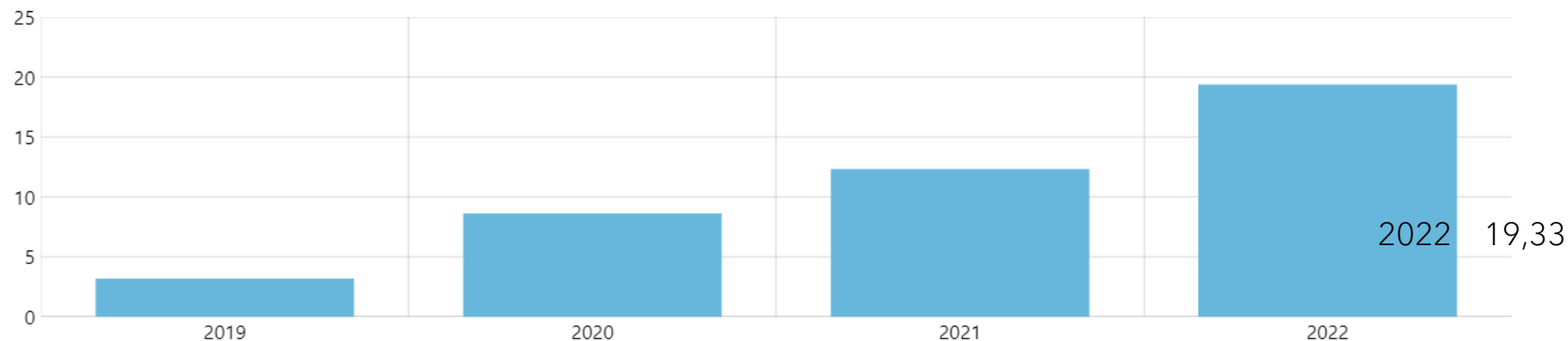


Indicadores estratégicos

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.





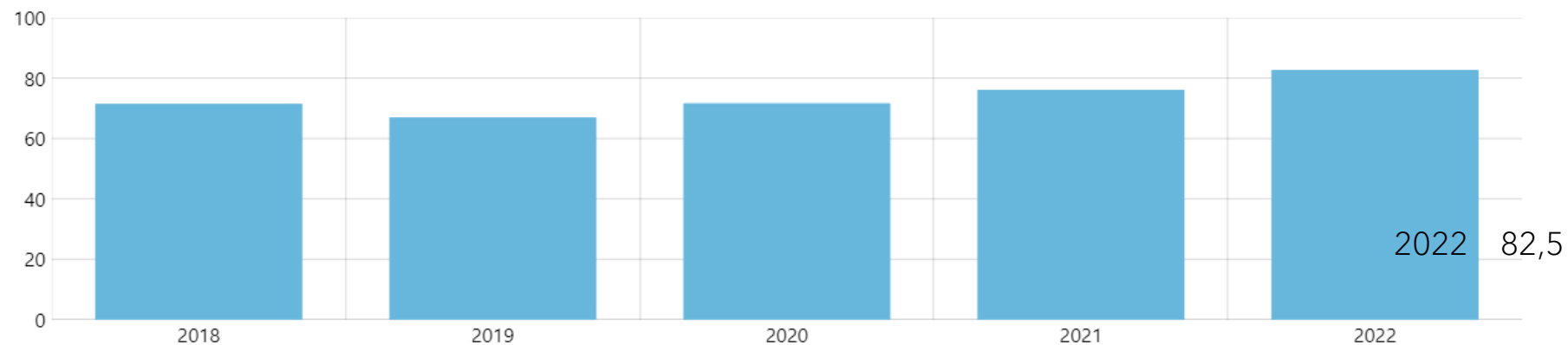
Administración de la Ciudad



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.





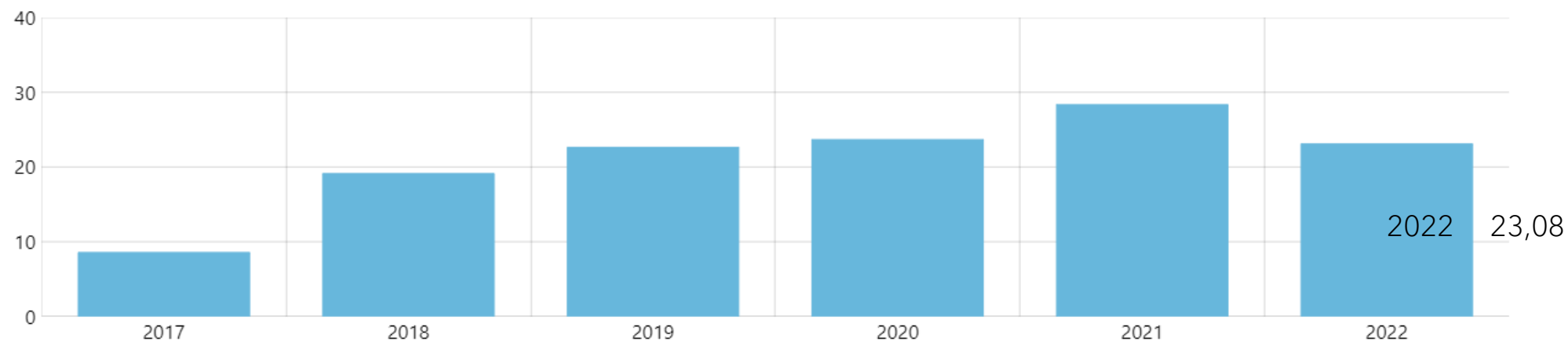
Administración de la Ciudad



Indicadores estratégicos

Periodo medio de pago a proveedores

Mide el promedio de días que el Ayuntamiento de Madrid tarda en hacer frente a sus deudas, conforme a lo previsto en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera. Su cálculo se ajusta a la metodología establecida en el Real Decreto 635/2014 de 25 de julio.





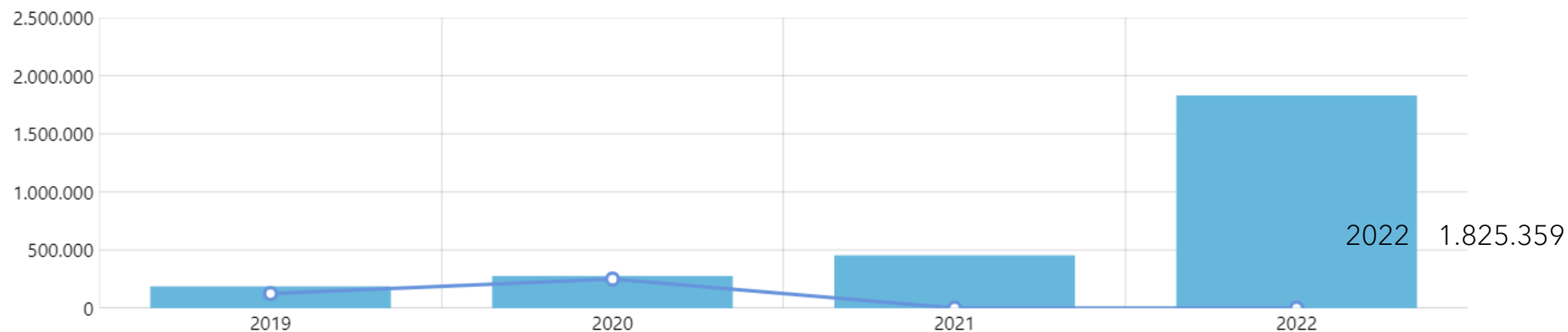
Administración de la Ciudad



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.





Administración de la Ciudad

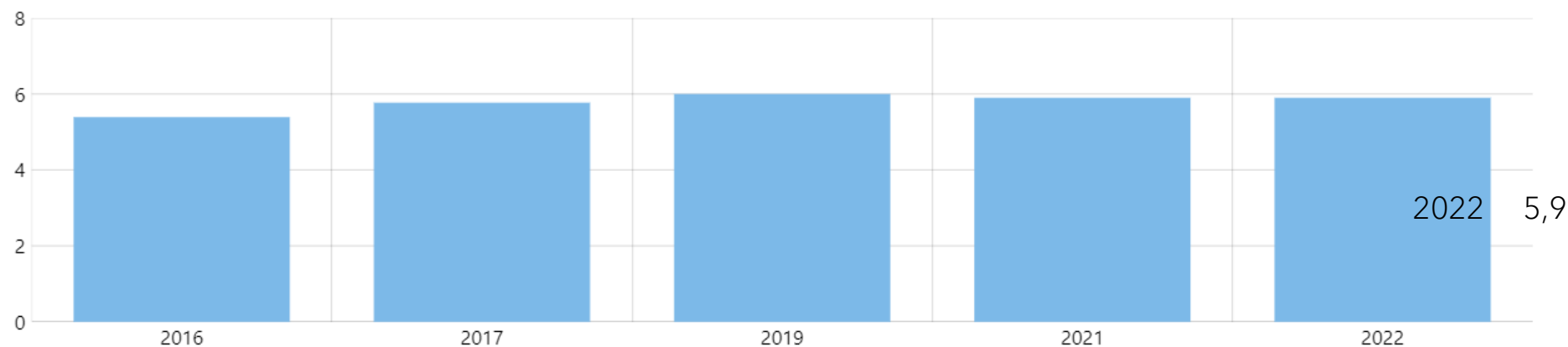


Indicadores estratégicos

Satisfacción ciudadana con la gestión del Ayuntamiento de Madrid

Expresa en qué medida la ciudadanía de Madrid está satisfecha con la gestión realizada por el Ayuntamiento de Madrid. Se obtiene desde 2016 de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos. Se ofrece el dato global y desagregado por distritos, edad y sexo.

En las ediciones hasta 2021 se trataba de un índice sintético calculado según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los indicadores del Barómetro que se basa en los indicadores elaborados por TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP) de Estados Unidos; 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).





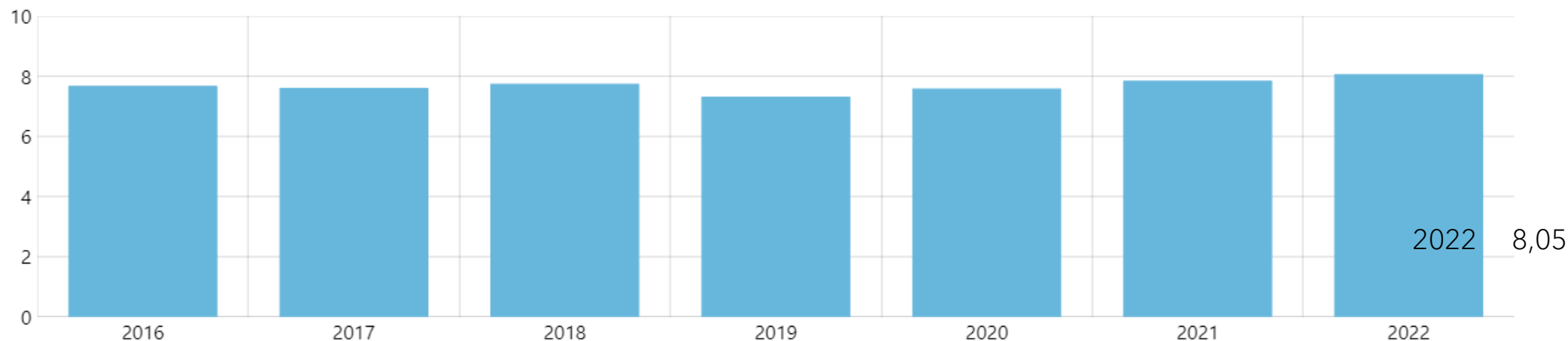
Administración de la Ciudad



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.





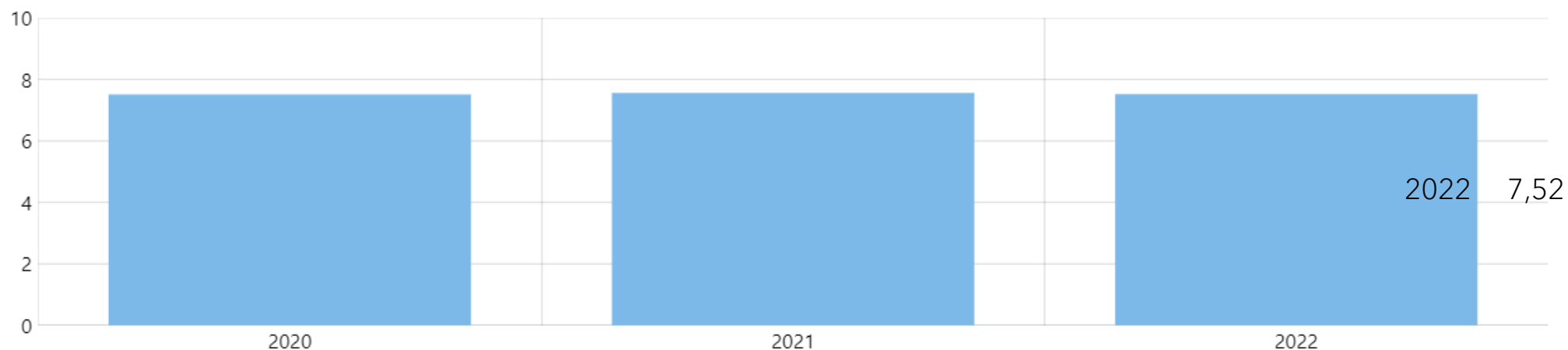
Administración de la Ciudad



Indicadores estratégicos

Clima laboral del personal municipal

Mide el grado de acuerdo con la afirmación "El ambiente de trabajo a mi alrededor es positivo" de la categoría de Satisfacción Emocional en la Encuesta de Compromiso Laboral y Satisfacción para el personal del Ayuntamiento de Madrid (ECLAS). Se recoge el dato anterior y los relativos a otros elementos objeto de análisis como el orgullo de pertenencia, implicación personal, identificación con la Organización, lealtad, entrega y esfuerzo personal, involucración, salario, beneficios sociales, tareas, volumen de trabajo, comunicación, autonomía en el trabajo, reconocimiento de los superiores, oportunidades de carrera, apertura al cambio, satisfacción con los superiores y con los compañeros, y estado de ánimo individual.





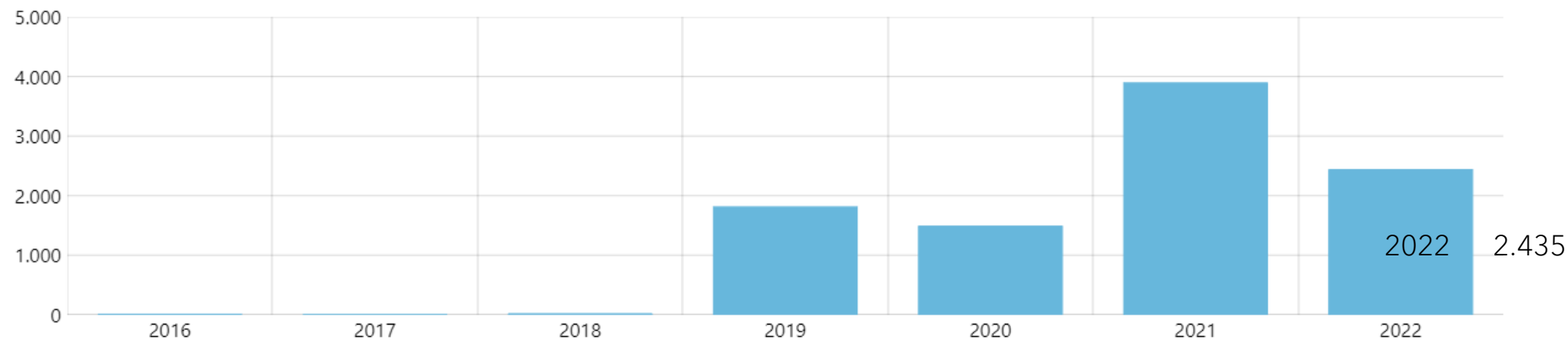
Administración de la Ciudad



Indicadores estratégicos

Oferta de Empleo Público convocada

Mide el número de convocatorias de plazas de oferta de empleo público realizadas por el Ayuntamiento de Madrid. La Oferta de Empleo Público se considera el principal instrumento de planificación de los recursos humanos por la Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos Madrid 2020-2023.





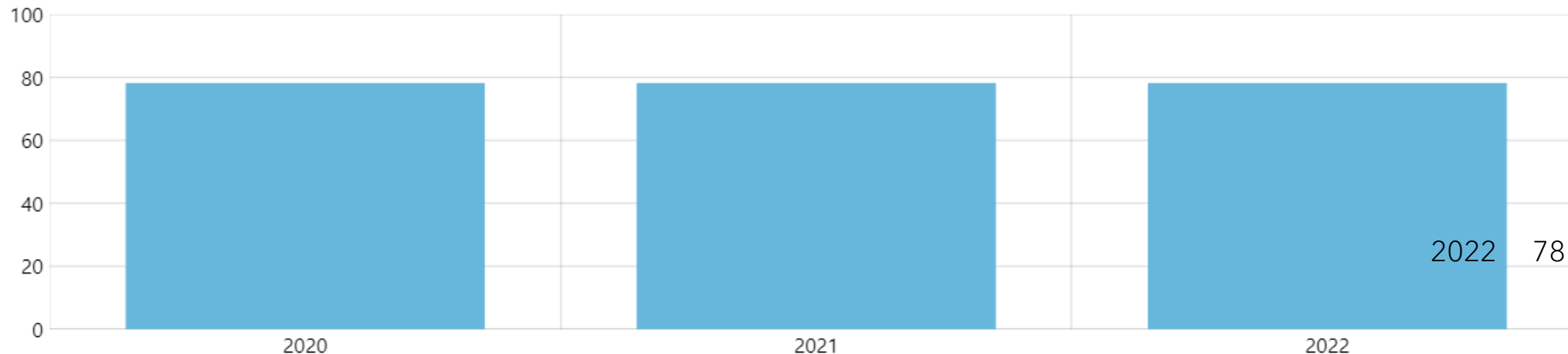
Administración de la Ciudad



Indicadores estratégicos

Grado de cumplimiento de las metas del Ayuntamiento de Madrid para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Mide el grado de consecución de las metas establecidas para los Objetivos de Desarrollo Sostenible por el Ayuntamiento de Madrid. En la "Estrategia de localización de los ODS de la Agenda 2030 en la Ciudad de Madrid" se establecen 104 metas y 160 indicadores que representan la hoja de ruta para el seguimiento de la Estrategia.





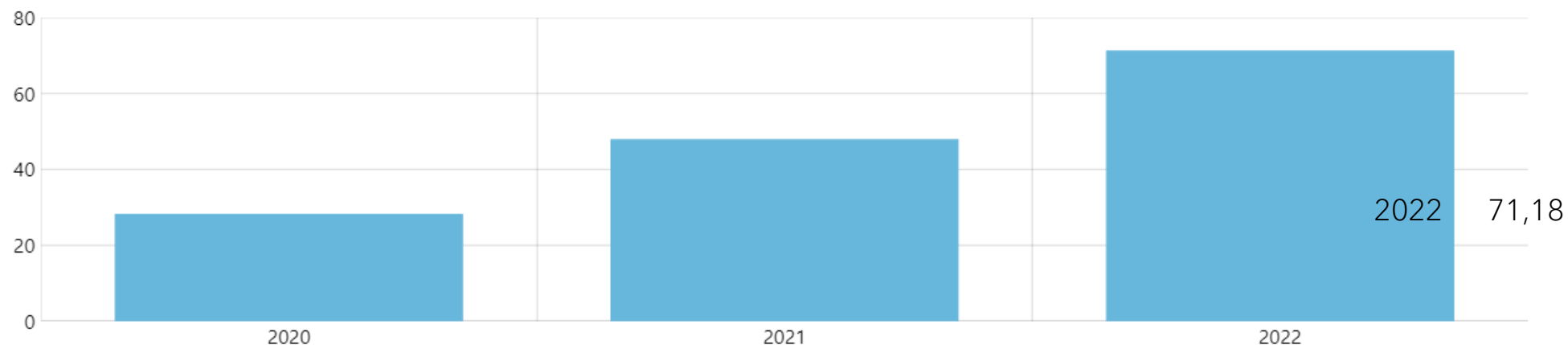
Administración de la Ciudad



Indicadores estratégicos

Grado de ejecución de los Acuerdos de la Villa sobre la COVID-19

Mide el grado de ejecución de las 352 medidas integrantes de los Acuerdos de la Villa sobre la COVID-19, pacto alcanzado en julio de 2020 entre el Gobierno de la ciudad de Madrid y los representantes del conjunto de fuerzas políticas con presencia en el Pleno del Ayuntamiento de Madrid, con el fin de impulsar acciones transversales y concertadas en la lucha contra la pandemia Covid-19 en el ámbito municipal.





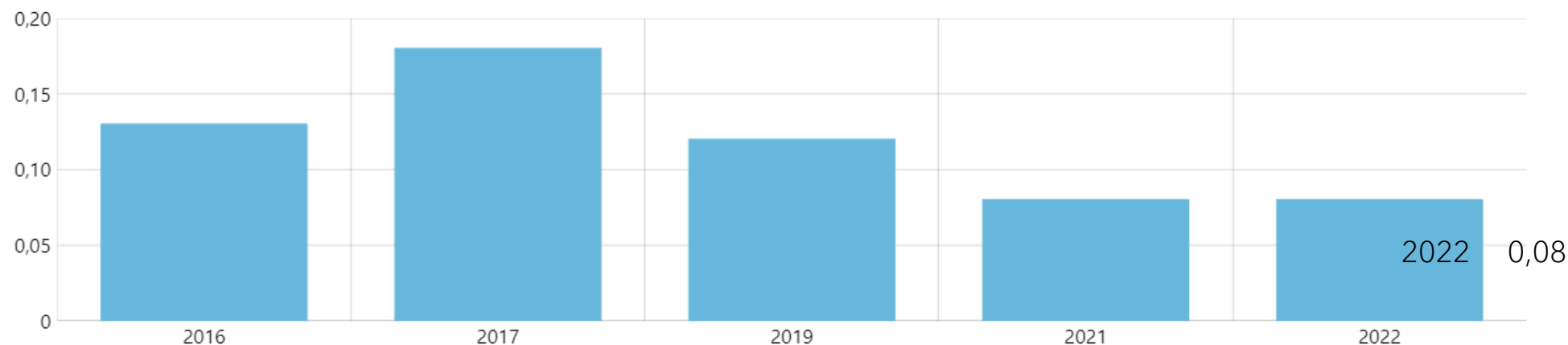
Administración de la Ciudad



Indicadores estratégicos

Diferencia interdistrital en la percepción de la calidad de vida en la Ciudad

Mide las diferencias entre los distritos en la percepción de la calidad de vida en la ciudad que se mide en la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid. El índice se obtiene como la diferencia entre el distrito con el indicador de satisfacción con la calidad de vida actual más elevado y el distrito con el valor más bajo. A fin de relativizar estas diferencias, este rango se pone en relación con la media de dicho indicador para el conjunto de la Ciudad. De esta forma, se obtiene un rango relativo del indicador de satisfacción con la calidad de vida en la ciudad, que se interpreta como la proporción que representa la diferencia entre el distrito más satisfecho con la calidad de vida y el distrito más insatisfecho sobre la media del conjunto de la ciudad. Así, cuanto menor es este valor, menores son las diferencias percibidas por los distritos en cuanto a la calidad de vida se refiere.





Administración de la Ciudad

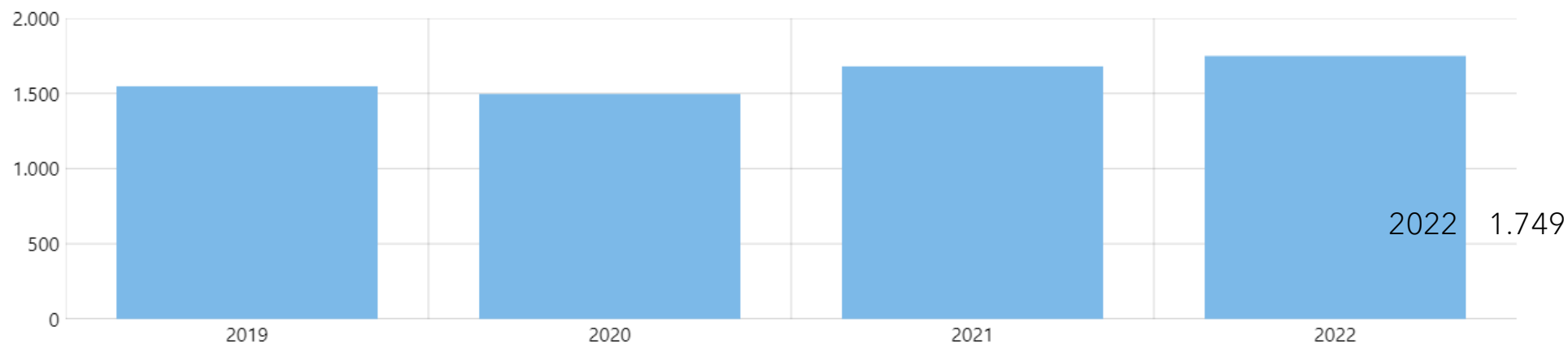


Indicadores estratégicos

Gasto municipal por habitante

Mide el presupuesto por habitante ejecutado nominal en el Ayuntamiento de Madrid. Se elabora desde 2019 a partir de los datos de Presupuestos Abiertos. Presenta el dato global anual y desglosado en cada una de las Áreas de Acción municipal.

Los datos no se cargan hasta su publicación en Presupuestos Abiertos.





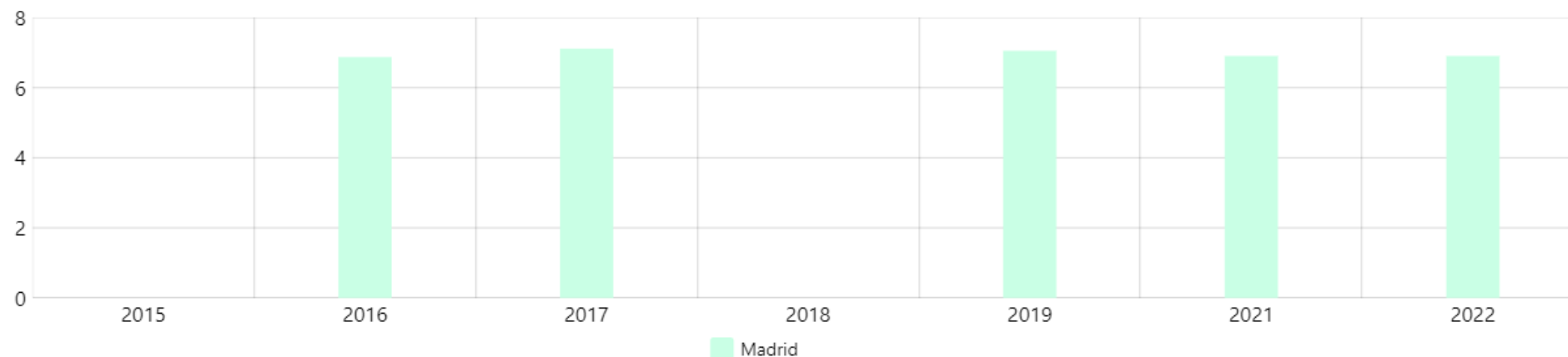
Administración de la Ciudad



Indicadores estratégicos

Percepción de la calidad de vida en la Ciudad

Mide la opinión de la ciudadanía respecto a la calidad de vida en Madrid. Sirve como indicador transversal para conocer la tendencia del bienestar de vivir en Madrid. Se obtiene desde 2016 de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid. Hasta la edición 2019 se trataba de un índice sintético calculado según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los indicadores del Barómetro que se basa en los indicadores elaborados por TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP) de Estados Unidos; 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). Se ofrece el dato global y desagregado por distritos, género y grupo de edad.





Administración de la Ciudad

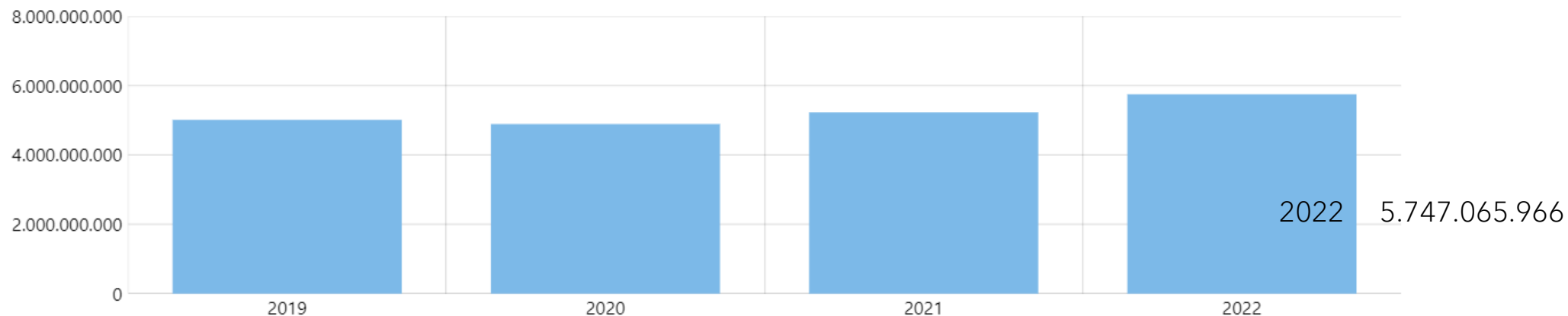


Indicadores estratégicos

Presupuesto municipal ejecutado ¿para qué se gasta?

Mide el presupuesto ejecutado nominal por el Ayuntamiento de Madrid. Se elabora desde 2019 a partir de los datos de Presupuestos Abiertos. Presenta el dato global anual y desglosado en cada una de las Áreas de Acción municipal.

Los datos no se cargan hasta su publicación en Presupuestos Abiertos.





Administración de la Ciudad

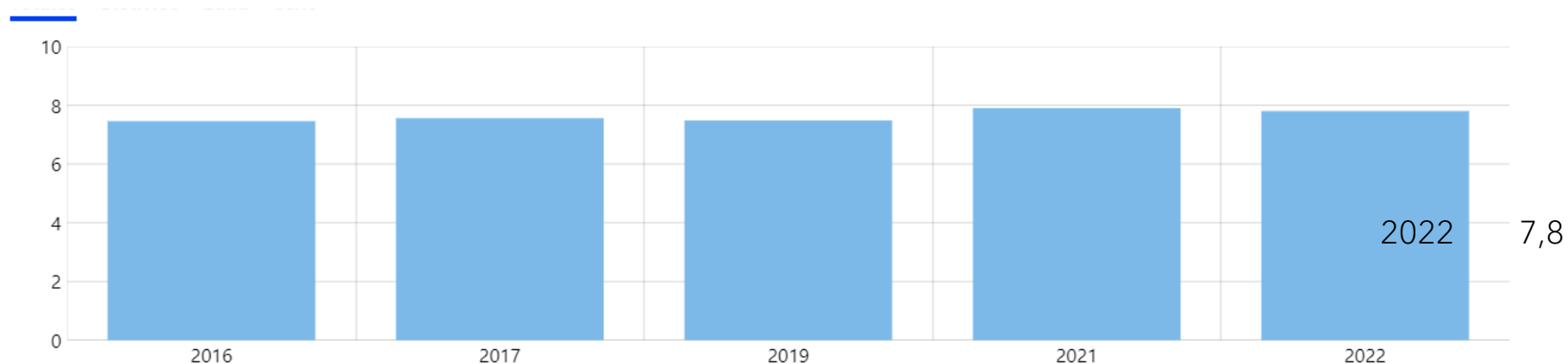


Indicadores estratégicos

Satisfacción de vivir en Madrid

Mide el grado de satisfacción ciudadana de vivir en Madrid y sirve como indicador transversal para conocer la tendencia del bienestar en la ciudad. Se mide desde 2006 en la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid. Presenta el dato global anual y desglosado en cada una de las Áreas de Acción municipal.

En las ediciones hasta 2021 se trataba de un índice sintético calculado según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los indicadores del Barómetro que se basa en los indicadores elaborados por TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP) de Estados Unidos; 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). A partir del año 2021 la escala de valoración de la encuesta pasa a ser de 0 a 10. Para representarlo comparativamente con los años anteriores se divide el valor del





Administración de la Ciudad



Indicadores de acción

64

Indicadores de acción

- 1. Relaciones internas y externas - 6
- 2. Mejora de la gestión - 8
- 3. Gestión financiera - 25
- 4. Transformación digital - 3
- 5. Instalaciones y equipamientos municipales - 3
- 6. Recursos humanos - 15
- 7. Objetivos de Desarrollo Sostenible - 2
- 8. Covid - 2



evaluaciongestion.madrid.es





Administración de la Ciudad



12

Planes/Estrategias Sectoriales

- Segundo Plan de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid (2018-2020)
- Marco Estratégico para la Política de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional de la Ciudad de Madrid. 2018-2021
- Plan SURES (Plan de desarrollo del Sur y del Este de Madrid). 2019-2023
- Plan de Calidad del Ayuntamiento de Madrid. 2019-2023
- Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos. 2020-2023
- Estrategia de Localización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 en la ciudad de Madrid. 2021-2030
- Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de la ciudad de Madrid. 2021-2026
- Tercer Plan de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Madrid (2022-2023)
- Plan de Acción Local de la Agenda Urbana de la Ciudad de Madrid
- Marco estratégico de Ciudadanía Global y Cooperación Internacional para el Desarrollo de la ciudad de Madrid. 2022-2025
- Estrategia de Transformación Digital de la Ciudad de Madrid
- Estrategia de Internacionalización de la Ciudad de Madrid. 2022-2025
- II Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos. 2022 - 2024
- Plan Estratégico de Accesibilidad Universal para la Ciudad de Madrid. 2022-2026



[Planes/estrategias Sectoriales](#)



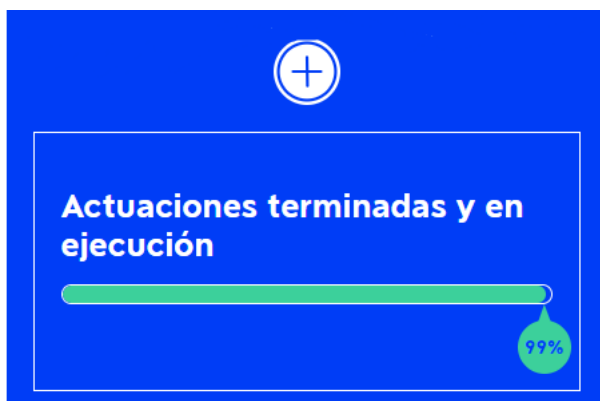
Administración de la Ciudad



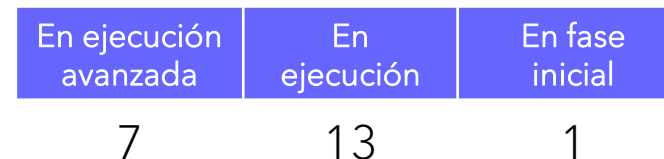
Plan Operativo de Gobierno (POG)

¿Cómo conseguimos la ciudad que queremos?

Ejecutamos las actuaciones planificadas



Grado de cumplimiento
93,83%



evaluaciongestion.madrid.es





Administración de la Ciudad



Plan Operativo de Gobierno (POG)



Visibilización de los símbolos y emblemas de las instituciones del Estado en los actos y espacios municipales de representación

Aprobación de Madrid 2020-2023: Estrategia de Transformación de la Gestión de Recursos Humanos

Implementación de la localización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de acuerdo a la Estrategia del Ayuntamiento de Madrid para la implementación de la Agenda 2030

Aprobación de un plan de choque de racionalización y simplificación de procedimientos

Fortalecimiento de la posición institucional del Ayuntamiento de Madrid en el ámbito internacional



Administración de la Ciudad



Presupuestos

¿Qué recursos tenemos?





Administración de la Ciudad



Evaluación

Además de las evaluaciones
derivadas de las Cartas de Servicios

¿Cómo lo estamos haciendo?

[Evaluación](#)



Evaluaciones Medioambientales

Palacio Cibeles

Aplica la norma UNE-EN ISO 14001:2015 (Gestión
ambiental) y Registro EMAS



[Normas UNE EN ISO en el
Ayuntamiento de Madrid](#)



Evaluaciones de Calidad y Medioambientales Sistema integrado

Agencia Tributaria Madrid

Edificios C/ Sacramento 1 y 3-5

Aplica las normas UNE EN ISO 9001:2015 (Calidad) y UNE-EN
ISO 14001:2015 (Gestión ambiental)

Evaluaciones de Calidad

Sistema de Cartas de Servicios
Cartas de Servicios

Aplica la norma UNE 93200 (Cartas de
Servicios)



MADRID

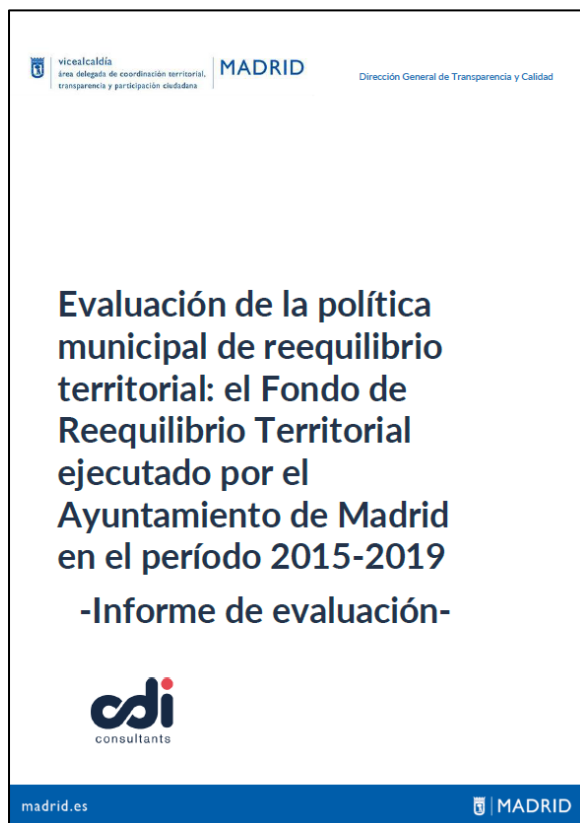
Observatorio de la Ciudad



Administración de la Ciudad



Evaluación



Evaluaciones integrales de planes, programas o servicios municipales

Evaluación de la política municipal de reequilibrio territorial: el Fondo de Reequilibrio Territorial ejecutado por el Ayuntamiento de Madrid en el período 2015-2019 (2021)



Plan SURES. Análisis y propuesta de indicadores para el seguimiento y evaluación. Diseño de la Evaluación



MADRID

Observatorio de la Ciudad



7

¿Qué compromisos de calidad asumimos?

Cartas de Servicios

- Padrón de Habitantes
- Información Estadística
- Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM)
- Oficina de Objetos Perdidos
- Almacén de Villa
- Calidad y Evaluación
- Agencia Tributaria Madrid

[Cartas de Servicios](#)





Administración de la Ciudad



Cartas de Servicios

Padrón de Municipal de Habitantes



[Ver carta](#)

Información Estadística



[Ver carta](#)



Administración de la Ciudad



Cartas de Servicios

Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM)



[Ver carta](#)

Oficina de Objetos Perdidos



[Ver carta](#)



Administración de la Ciudad



Cartas de Servicios

Almacén de Villa



[Ver carta](#)

Calidad y Evaluación



[Ver carta](#)



Administración de la Ciudad



Cartas de Servicios

Agencia Tributaria



[Ver carta](#)



MADRID

Observatorio de la Ciudad



Administración de la Ciudad



Satisfacción de vivir en Madrid

7,8

Percepción ciudadana

¿Qué opina la ciudadanía?

Valoración de la calidad de vida

6,9

Satisfacción con la relación entre los impuestos que paga al Ayuntamiento y los servicios que recibe

5,4

[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](#)



5,9

Valoración de la gestión del equipo de gobierno del Ayuntamiento de Madrid





Estudios de Percepción Ciudadana

2019 - 4

Estudio de Satisfacción de las personas usuarias del Almacén de Villa 2022

2020 - 2

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid Primer semestre de 2022. Ámbito Ciudad

2021 - 4

Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid Segundo semestre de 2022. Distrital

2022 - 5 →

Estudio de satisfacción de personas usuarias del servicio de Padrón Municipal de Habitantes 2022

Estudios de Percepción Ciudadana



2022_026 ESU. Encuesta de Satisfacción a personas usuarias de la Oficina de Objetos Perdidos 2022



Administración de la Ciudad



Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones

¿Qué nos dice la ciudadanía?

Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones formuladas por la ciudadanía sobre los servicios municipales de administración de la ciudad

	2019	2020	2021	2022
Total SyR	125.557	77.622	82.461	91.693
De Administración de la Ciudad	5.839	7.109	6.375	8.243
%	4,65%	9,16%	7,73%	8,99%





Administración de la Ciudad



Transparencia

Accede a la información pública municipal

Gobierno Abierto

¿Cómo nos comunicamos con la ciudadanía?

194

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)

[Catálogo](#)



Organización Recursos humanos Información jurídica Economía y presupuestos



transparencia.madrid.es



MADRID

Observatorio de la Ciudad



Administración de la Ciudad



Datos abiertos

Accede al portal de datos
abiertos municipal

Gobierno Abierto

105

datos.madrid.es



Conjuntos de datos de los distintos sectores publicados en el Catálogo de Datos Abiertos

Sector	Conjuntos de datos	Descargas
Demografía	5	129.986
Economía	1	4.488
Empleo	1	4.503
Hacienda	17	296.715
Legislación Justicia	1	5.378
Sector Público	74	934.231
Sociedad y Bienestar	6	63.945



MADRID

Observatorio de la Ciudad



Administración de la Ciudad



Participación

La ciudad que quieres será
la ciudad que quieras

Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

Debates

Propuestas*

2019 - 2022

71

7,2%

[Ver dataset](#)





Administración de la Ciudad



Participación

La ciudad que quieres será
la ciudad que quieras

Decide Madrid

Voluntariado

Asociacionismo

Órganos de participación

Gobierno Abierto

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	17	1.863	--	--	--	--	--	1	320
Total del AA	74	40.310	--	--	--	--	--	1	320





Administración de la Ciudad



Participación

La ciudad que quieres será
la ciudad que quieras

Decide Madrid

Voluntariado

Gobierno Abierto

Asociacionismo

Órganos de participación

1

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

Consejo Social de la Ciudad - Mesa Técnica de Agenda Urbana
Consejo de Cooperación al Desarrollo

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*