

Observatorio de la Ciudad
Acta n.º 4 - Sesión celebrada el 24 de mayo de 2022

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 María Pía Junquera Temprano, Directora General de Participación Ciudadana

D.ª Almudena Martín González, Subdirectora General Coordinación Técnica de los Distritos (*)

Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias

D.ª Inmaculada Sanz Otero, Delegada del Área de Portavoz, Seguridad y Emergencias

Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte

D.ª María Ballesteros del Prado, Directora General de Programas y Actividades Culturales

Área de Gobierno de Economía, Innovación y Empleo

D. Pedro González Torroba, Coordinador General de Economía, Comercio, Consumo y Partenariado (*)

Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad

D. Federico Jiménez de Parga Maseda, Coordinador General de Movilidad

Área de Gobierno de Desarrollo Urbano

D. Mariano Fuentes Sedano, Delegado del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano

En Madrid, a las diez horas del día 24 de mayo de 2022, 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. Pablo Enrique Rodríguez Pérez, Director General de Policía Municipal

D. Alfonso Castro Martínez, Gerente del IAM (*)

D. José Miguel González Aguilera, Subdirector General Servicios Digitales - IAM (*)

D. Juan Miguel Moreno Pérez, Jefe de Servicio de Analítica de Datos del IAM

D.ª Teresa Rivero Sánchez Covisa, Subdirectora General de Transparencia (*)

D. Jose Antonio Antona Montoro, Subdirector General de Calidad y 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.ª Elsa Jouve Molina, Jefa de Departamento de Evaluación

D. Ana Buñuel Heras, Vocal Asesora de la Coordinación General de Familias, Igualdad y Bienestar Social (*)

D.ª Estrella Ruiz Sanchez, Asesora Grupo Municipal Ciudadanos (*)



Área de Gobierno de Hacienda y Personal
D. Miguel Angel Rodríguez Mateo, Director
General de Presupuestos (*)

**Área de Gobierno de Familias, Igualdad y
Bienestar Social**

Área de Gobierno de Obras y Equipamientos
D.ª M.ª Jesus de Vega Ferreras, Directora
General de Gestión del Patrimonio (*)

Secretario:
D. José Ignacio Becerril Polo

(*) *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 20 de diciembre 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. Presentación del Portal de Visualización del PE/POG y Cartas de Servicios:

Se realiza la presentación de la nueva plataforma de visualización por parte de D. Juan Miguel Moreno Pérez, Jefe de Servicio de Analítica de Datos del IAM. Esta incorpora información de algunos de los Sistemas de información del Observatorio, en concreto, en una primera fase se ha incluido información sobre el Plan Estratégico, el Plan Operativo de Gobierno y las Cartas de Servicios. El nuevo portal en breve estará a disposición de todos los miembros del Observatorio y también de todos los responsables municipales. En una segunda fase también se pondrá a disposición de la ciudadanía para que ésta pueda realizar el seguimiento del estado de las actuaciones que integran el Plan Operativo de Gobierno.



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

Toma la palabra el Director General de Transparencia y Calidad que procede a exponer la información actualizada sobre la situación de los distintos sistemas de información del Observatorio de la Ciudad.

Plan Operativo de Gobierno

El Director General aporta los datos más relevantes sobre la situación del Programa Operativo de Gobierno (número de actuaciones, grado de cumplimiento, estado actual) y lo compara con los datos aportados en la sesión anterior, haciendo balance positivo pero recordando que nos encontramos en el último año de legislatura.

A continuación, señala la conveniencia de tener actualizada la información por parte de las distintas unidades, y recuerda la necesidad de que se llegue a un acuerdo para asignar la relación de actuaciones pertenecientes al Acuerdo de Gobierno o a los Acuerdos de la Villa aún no asumidas por ninguna unidad.

Cartas de Servicios

Sobre el Sistema de Cartas de Servicios, se informa de la situación del proceso de evaluación de cartas actualmente en realización, y se recuerda las principales características y novedades del Sistema.

En concreto, se hace referencia a las tres nuevas Cartas de servicios en elaboración (Laboratorio de Salud Pública, Puntos de Encuentro Familiar y Seguridad Vial); a la revocación de la Carta de servicios de Protección Animal derivada de cambios normativos sobrevenidos que impedían su continuación en los términos actuales; y a la aprobación en fecha 19 de mayo por Junta de Gobierno de la refundición de las Cartas de la Agencia Tributaria y de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente.

Concluye animando a los presentes a valorar el enorme poder transformador que las mismas pueden tener en sus unidades, tanto para el desarrollo de la relación con la ciudadanía como para la mejora continua de la gestión, recordando que es un compromiso de la Corporación que haya Cartas de Servicios en todas las áreas con impacto directo en la ciudadanía o en la Ciudad de Madrid

Sugerencias y Reclamaciones

El Director General expone brevemente el sentido y finalidad del sistema, y adelanta que en el próximo mes tendrá lugar la presentación en la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones de la Memoria Anual correspondiente al año 2021 y, posteriormente, su elevación al Pleno del Ayuntamiento.



A continuación, avanza algunos de los resultados de gestión del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid correspondientes al año 2021, diferenciando los obtenidos en las SyR de carácter general, de las de carácter tributario.

Percepción Ciudadana

El Director General recuerda brevemente el sentido y estado del Sistema de Percepción Ciudadana, haciendo hincapié en la necesidad de que todos los estudios que se realicen en las distintas unidades sean remitidos a la Dirección General de Transparencia y Calidad para que queden incorporados en el Banco de Estudios.

A continuación, hace especial referencia a la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la ciudad que el Ayuntamiento viene realizando desde el año 2006, en concreto a los resultados obtenidos en la última que se ha realizado correspondiente al año 2021, cuyos datos más relevantes expone detalladamente.

Comunica igualmente que durante este año 2022 se van a realizar dos encuestas más, una con muestra a nivel ciudad (1.500 entrevistas) en el que el trabajo de campo comenzará en las próximas semanas y los informes de resultados estarán disponibles en el mes de julio y otra con muestra a nivel de Distritos (8.500 entrevistas) cuya ejecución está prevista para el último cuatrimestre del año.

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.

4. Ruegos y preguntas

Por último, se 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



Información de Firmantes del Documento



JOSÉ IGNACIO BECERRIL POLO - JEFE DE SERVICIO DE CALIDAD
SILVIA ELENA SAAVEDRA IBARRONDO - CONCEJALA DELEGADA
URL de Verificación: https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 10/11/2022 12:25:05
Fecha Firma: 10/11/2022 13:34:55
CSV : 107C850F57A409N5

