OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

Última actualización: julio 2023

Descripción

Situación actual

Previsiones 2019/2023

El **Observatorio de la Ciudad**, órgano encargado de la difusión e información a la ciudadanía de los resultados de la **evaluación de la gestión municipal**

Creado inicialmente en 2006 en respuesta al Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana de 2004, actualmente se regula por *Decreto del Alcalde de 27 de febrero de 2020.*

OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

Descripción

Objetivo

El Observatorio de la Ciudad tiene una doble finalidad:

Interna: consistente en promover e impulsar la evaluación de la gestión municipal y la efectividad de los principios de transparencia y participación proporcionando a la organización municipal la información necesaria para la planificación y la gestión de los servicios.

Externa: dirigida a difundir los resultados de la evaluación, la transparencia y la participación a la ciudadanía, informando de la gestión municipal y del nivel de calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento.

- Impulsa de forma institucional la evaluación de la gestión municipal y la efectividad de los principios de transparencia y participación, difundiendo e informando de sus resultados a la ciudadanía, y teniendo en cuenta especialmente la percepción que ésta tiene de la calidad de los servicios municipales.
- Permite la difusión e información a la ciudadanía de los resultados de la evaluación de la gestión municipal.

Responsabilidad e impulso

El Observatorio de la Ciudad se adscribe al Área de Gobierno de **Vicealcaldía**, competente en materia de calidad, y seguimiento y evaluación del plan estratégico.

La gestión de sus sistemas de información y el apoyo al órgano colegiado corresponde a la **DG de Transparencia y Calidad.**

OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

Descripción

El Observatorio de la Ciudad, como órgano colegiado con funciones de impulso, seguimiento, asesoramiento, coordinación y control en materia de rendición de cuentas, transparencia y participación ciudadana, tiene como finalidad impulsar de forma institucional la evaluación de la gestión municipal y la efectividad de los principios de transparencia y participación, difundiendo e informando de sus resultados a la ciudadanía, y teniendo en cuenta especialmente la percepción que ésta tiene de la calidad de los servicios municipales.

Funciones

a) **Evaluar la gestión** municipal y el nivel de calidad de los servicios prestados mediante los Sistemas de información establecidos, con el objetivo de rendir cuentas a la ciudadanía.

b) Promover la **transparencia** de la actividad municipal y contribuir al derecho de acceso a la información relativa a la misma.

c) Incorporar la **voz de la ciudadanía** para establecer las prioridades de la política municipal mediante estudios de opinión, sugerencias y reclamaciones, y otros canales de participación establecidos por el Ayuntamiento de Madrid.

d) Proponer la realización de **actividades concretas** de evaluación, transparencia y participación ciudadana en la organización municipal.

e) Difundir la información relacionada con el Observatorio de la Ciudad a través del **portal web institucional** del Ayuntamiento o mediante cualquier otro medio considerado oportuno.

f) Elaborar y armonizar los parámetros generales de **recogida y análisis de la información** contenida en los Sistemas de Información del Observatorio de la Ciudad.

g) Prestar **asesoramiento** a la organización municipal en las materias que le son propias.

h) Promover actividades de **promoción, formación, evaluación y sensibilización** para un mejor conocimiento de las materias que le son propias.

i) **Colaborar**, en las materias que le son propias, con organizaciones de naturaleza análoga.

Descripción

Sistemas de información del Observatorio de la Ciudad

a) **Plan Estratégico:** instrumento para la definición, seguimiento y evaluación de la estrategia municipal establecida por el Gobierno de la Ciudad. Recoge un conjunto de objetivos e indicadores de seguimiento y evaluación de la actuación municipal.

b) **Plan Operativo de Gobierno:** instrumento de planificación, seguimiento y evaluación de las acciones a desarrollar a lo largo del mandato para dar respuesta a la estrategia establecida por el Gobierno de la Ciudad.

c) **Presupuestos:** instrumento de planificación y seguimiento de los ingresos y gastos que deben realizarse para desarrollar la misión del Ayuntamiento de Madrid según las líneas de acción y prioridades establecidas para cada ejercicio.

d) **Evaluación:** conjunto integrado de evaluaciones realizadas por las diferentes unidades del Ayuntamiento con la finalidad de valorar planes, programas, proyectos, actuaciones y prestación de servicios municipales.

e) **Cartas de Servicios:** instrumento para la identificación, seguimiento y evaluación de los compromisos de calidad con los que se prestan los servicios municipales, para su mejora continua.

f) **Percepción Ciudadana:** conjunto integrado de estudios realizados por las diferentes unidades del Ayuntamiento con la finalidad de conocer la opinión, expectativas, necesidades y satisfacción de la ciudadanía.

g) **Sugerencias y Reclamaciones:** instrumento para la recepción, gestión y análisis de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por la ciudadanía para poner en marcha acciones de mejora.

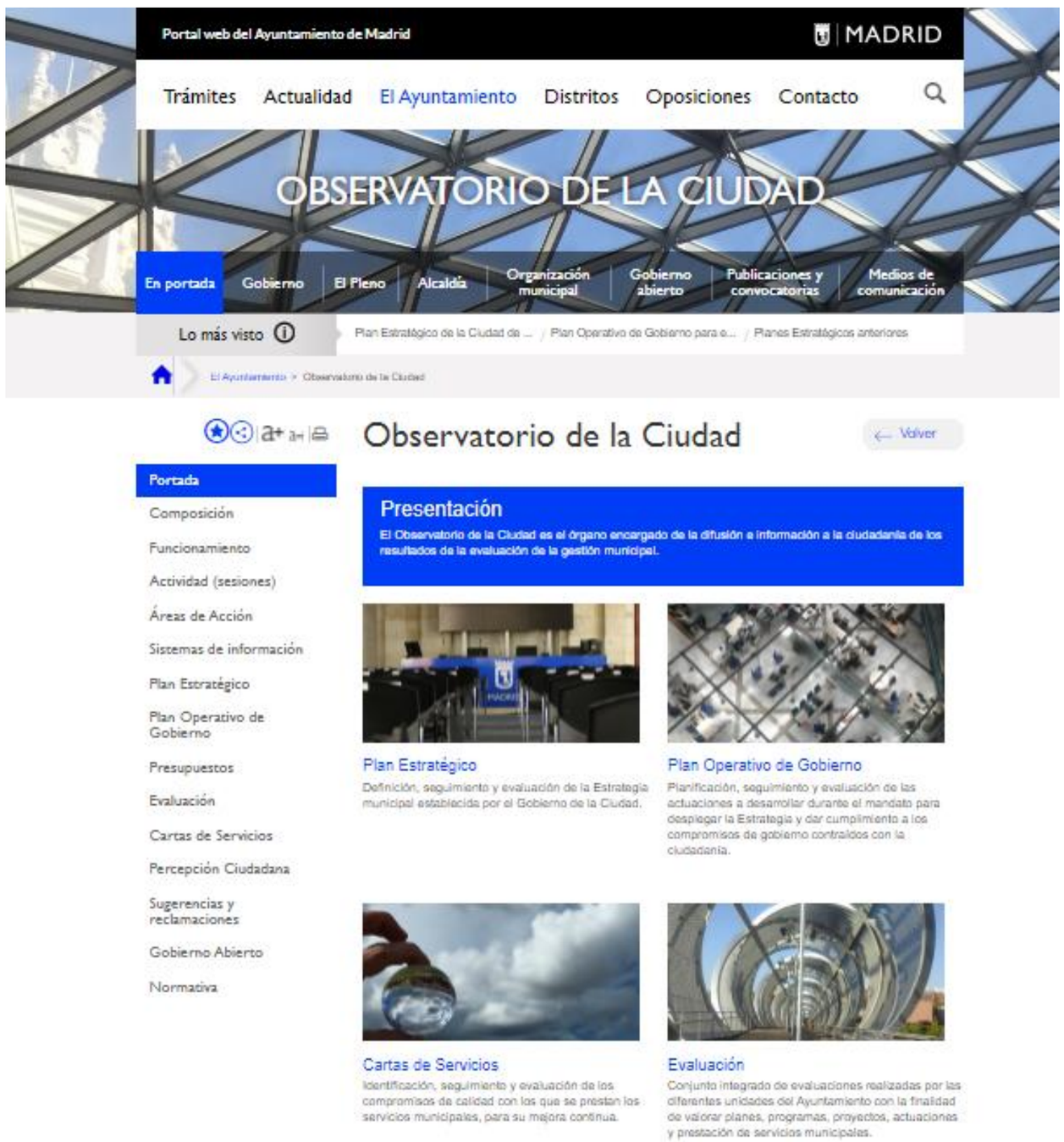
h) **Gobierno Abierto:** conjunto de programas e instrumentos para potenciar la transparencia, la participación ciudadana y la apertura de datos públicos.

i) **Cualesquiera otros planes, programas o documentos análogos** elaborados para la ordenación de la actividad de la Administración Municipal.

Situación actual

Toda la información sobre el Observatorio de la Ciudad se puede consultar en

https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Observatorio-de-la-Ciudad/



El valor añadido que proporciona el Observatorio de la Ciudad es la **sinergia que se produce al analizar de forma simultánea sus fuentes de información**, permitiendo conocer con objetividad y fiabilidad la actividad y funcionamiento municipales y su valoración por parte de la ciudadanía.

OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

Situación actual

Se realizan 16 informes finales de mandato, uno global y 15 por cada una de las Áreas de Acción en las que se estructura la información en el Observatorio de la Ciudad

Evaluación de la Gestión municipal:
mejora, transparencia y rendición de cuentas

Mandato 2019-2023

Observatorio de la Ciudad

MADRID

OBSERVATORIO DE LA CIUDAD

Previsiones 2019-2023

Actuaciones del Programa Operativo de Gobierno

Eje Estratégico: Madrid, responsable, transparente y fácil

Objetivo Estratégico: Progresar en una organización administrativa trasparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía

Estrategia/Proyecto: Calidad y Evaluación, mejora continua de los servicios y las organizaciones

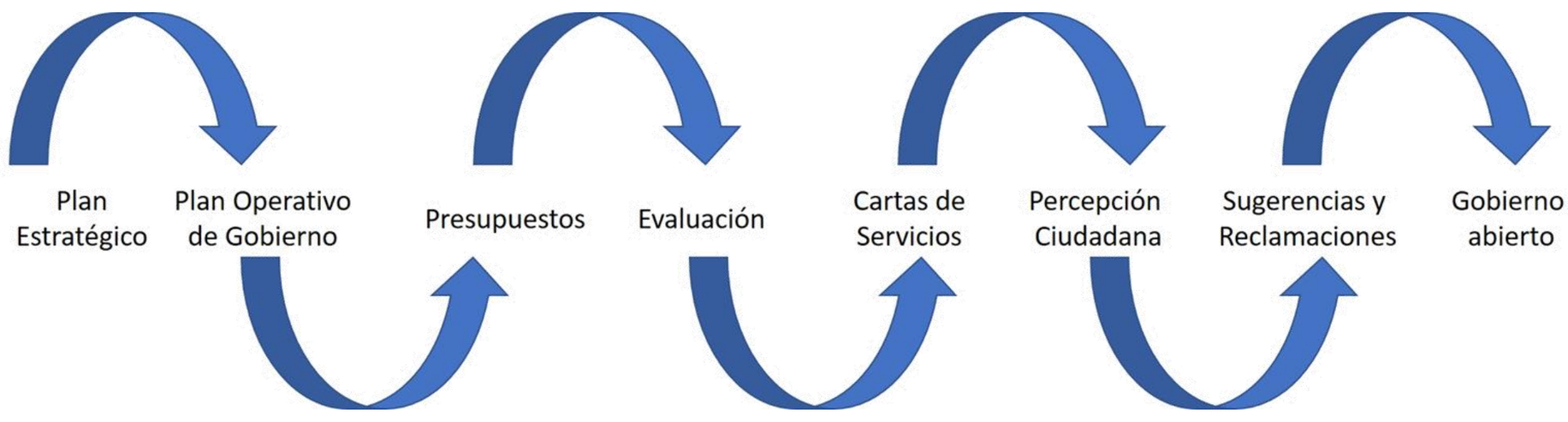
Actuación: Redefinición del Observatorio de la Ciudad como herramienta de evaluación y rendición de cuentas Cumplida

Fases o hitos previstos 2019-2023:

1. Elaboración y aprobación del nuevo decreto del Observatorio de la Ciudad.
2. Constitución del órgano colegiado Observatorio de la Ciudad.
3. Nueva presentación de la información del Observatorio a la ciudadanía.

Indicadores complementarios:

1. Sesiones del Observatorio de la Ciudad celebradas en el mandato
2. Valoración dada por las personas usuarias a la página de madrid.es Observatorio de la Ciudad



Previsiones 2019-2023

Objetivos presupuestarios

- Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019
- Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020
- Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2021
- Presupuesto 2021
- Presupuesto 2022
- Presupuesto 2023