

**Observatorio de la Ciudad**  
**Acta n.º 5 - Sesión celebrada el 28 de octubre de 2022**

**Presidenta (suplente):**

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

**Vocales:****Coordinación General de la Alcaldía**

D.ª Ana Julia De Miguel Cabrera, Directora General de Coordinación de la Alcaldía

**Área de Gobierno de Vicealcaldía**

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

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

**Área de Gobierno de Hacienda y Personal**

D. Miguel Angel Rodriguez Mateo, Director General de Presupuestos

En Madrid, a las diez horas y diez minutos del día 28 de octubre 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. Claudio De Ramón Jacob Ernst, Consejero Técnico del Área de Gobierno de Cultura, Turismo y Deporte

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

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

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

D.ª Ana Cabrillana Cancelas, Coordinadora de Proyectos de la Dirección General de Transparencia y Calidad \*

D. Jose Antonio Peñas Carral, Coordinador de Proyectos de la Dirección General de Transparencia y Calidad \*

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

D. Daniel Vinuesa Zamorano, Vocal Asesor de la Dirección General de Transparencia y Calidad \*

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

D. Héctor Cebolla Boado, Director General de Innovación y Estrategia Social \*

**Área de Gobierno de Obras y Equipamientos**

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

**Secretaria:**

D.ª María Villanueva Cabrer

\* 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 24 de mayo de 2022 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](http://www.madrid.es).

## 3. Información sobre la puesta en producción de la nueva aplicación EVALG: Evaluación de la Gestión Municipal. Datos relevantes de la aplicación. Breve presentación a los asistentes

La Sra. Presidenta recuerda que, dado que nos encontramos en el último semestre del mandato, es necesario que todas las unidades del Ayuntamiento mantengan actualizada la información del estado de cumplimiento de las actuaciones en EVALG la aplicación informática que actualmente permite el seguimiento del Plan Operativo de Gobierno.

Cede la palabra a la Coordinadora General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana, quien 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.

#### **4. Información sobre la Encuesta de Calidad de vida y satisfacción con los Servicios Públicos correspondiente a 2022.**

La Sra. Presidenta informa que, por lo que se refiere a la Encuesta de Calidad de vida y satisfacción con los Servicios Públicos correspondiente a 2022, se van a realizar, por primera vez 2 encuestas en un mismo año conforme al nuevo modelo de encuesta (telefónica con apoyo on line) que presentan características similares, pero con diferentes muestras:

La primera, que fue de 1.500 entrevistas, se realizó durante el mes de junio y julio y el pasado mes de septiembre se publicaron en la web municipal y en Ayre los informes finales con los resultados.

La segunda encuesta, que tendrá 8.500 personas entrevistadas, con muestra a nivel distrital (aproximadamente 400 por Distritos) se está realizando en este momento. Comenzó en la última semana de septiembre y, de acuerdo con la planificación establecida, la terminación tendrá lugar en la segunda semana de septiembre. Sus informes finales estarán terminados en diciembre antes del cierre del ejercicio. Una vez revisados se procederá a su publicación en madrid.es y en Ayre

#### **5. Sugerencias y Reclamaciones. Principales datos y aviso de la próxima fecha de la comisión. Información sobre el cuadro de mando en proceso de desarrollo.**

Se presentan los resultados de gestión del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (Sistema SyR) correspondientes al primer semestre del año 2022, diferenciando los obtenidos en las SyR de carácter general y las SyR de carácter tributario.

Se informa que el informe semestral se presentará a la Comisión permanente especial de sugerencias y reclamaciones en este segundo semestre.

#### **6. Cartas de Servicios. Avances de las últimas cartas aprobadas y estado de tramitación de las que están en progreso.**

La Sra. Presidenta informa que en el primer semestre se concluyó el proceso de evaluación correspondiente al año 2021 de las cartas de servicios vigentes. De las 69 cartas vigentes, correspondía la evaluación de 66 cartas, descontando las dos aprobadas a finales de dicho

año y la Carta de Servicios de Actividades socioculturales de los distritos que se encuentra exceptuada por estar suspendida. Se han implantado 172 áreas de mejora derivadas de las cartas evaluadas y el porcentaje global de cumplimiento fue del 81,6 %. Los datos generales del sistema y el Informe global de evaluación del Sistema de Cartas con los resultados de la evaluación se encuentra publicado en la web municipal, en el espacio de Calidad y Evaluación, al igual que toda la información relativa al Sistema.

Señala la Sra. Presidenta que se han aprobado y publicado dos nuevas cartas de servicios, Laboratorio de Salud Pública y Puntos de Encuentro familiar, con lo que actualmente tenemos 71 cartas vigentes, que contienen 732 compromisos de calidad medido por 1.549 indicadores.

La Sra. Presidenta 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. En estos momentos nos encontramos en pleno proceso de certificación de cartas de servicios conforme a la norma UNE 93200 correspondiente al año 2022, en el que se está auditando la certificación de las 13 cartas de servicios cuya renovación toca este año, el propio Sistema de Cartas de Servicios y la certificación de dos nuevas cartas de servicio. En definitiva, más del 90 por ciento de las cartas pertenecientes al sistema contarán con esta exigente certificación que supone un plus de calidad que sitúa nuestro sistema de cartas como referente nacional en esta materia recientemente finalizado.

Asimismo, destaca que estamos en proceso de elaboración la carta de seguridad vial y en fase de estudio y propuesta de nuevas cartas de servicios para el 2023

Finaliza la intervención 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.

## 7. 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.

## 8. 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  
*Firmado electrónicamente*

VºBº  
La Presidenta del Observatorio de la  
Ciudad  
*Firmado electrónicamente*