



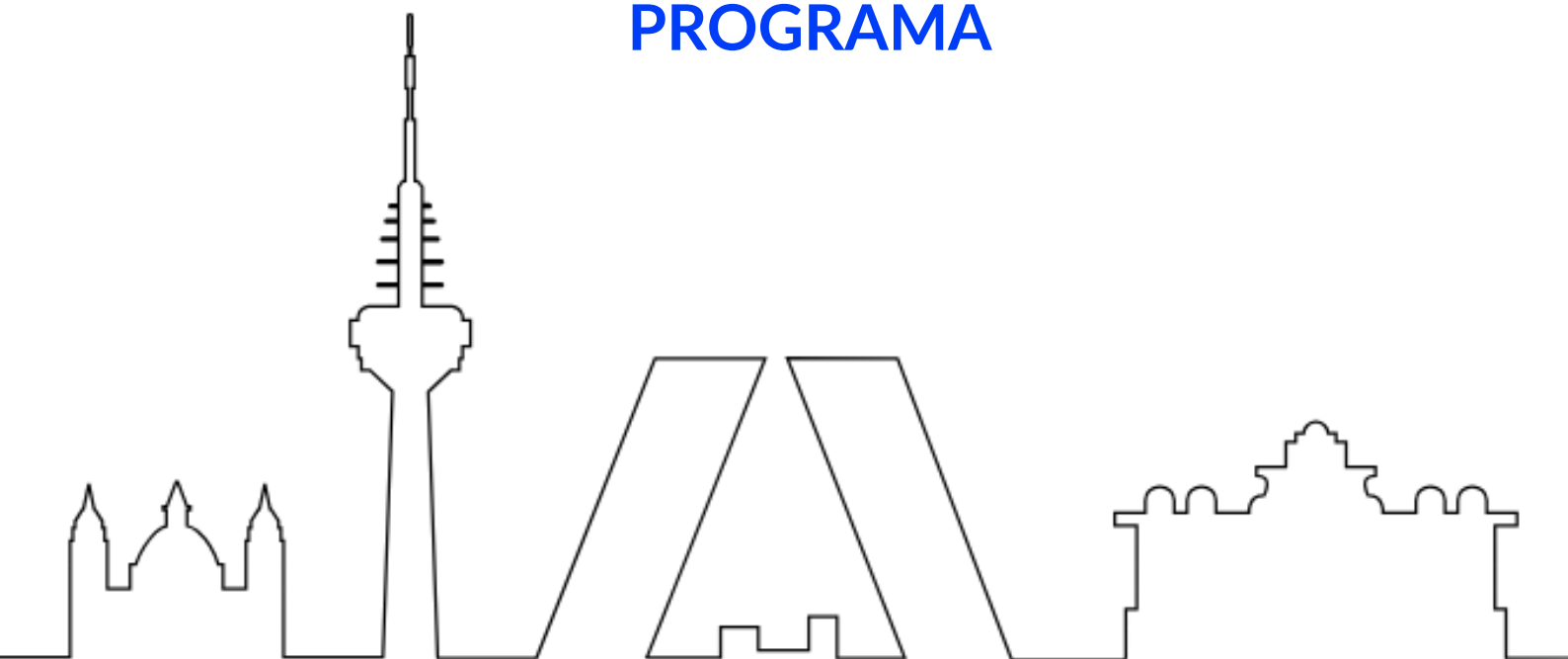
I Jornada

Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid

30 de octubre de 2024

Auditorio del Centro Cultural Conde Duque
calle Conde Duque, 9 y 11

PROGRAMA



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID



9:30 - 10:00 **Acreditaciones**

10:00 - 10:15 **Apertura y bienvenida**

Don Francisco Javier Hernández Martínez, Coordinador General de Vicealcaldía.

10:15 - 11:15 **Mesa redonda “Sistemas de sugerencias y reclamaciones en grandes ciudades: rendición de cuentas, participación ciudadana y calidad de los servicios municipales”.**

Ayuntamiento de Barcelona. Xavier Socastro Marín. Jefe del Departamento de Evaluación de Incidencias y Calidad.

Ayuntamiento de Valencia. María Jesús Giménez Soler. Jefa de la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones y Relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges.

Ayuntamiento de Zaragoza. María Jesús Fernández Ruiz. Jefa de la Oficina Técnica de Transparencia y Gobierno Abierto.

Moderación: Pilar Muñoz López. Jefa del Departamento de Coordinación de Sugerencias y Reclamaciones Generales.

11:15 - 11:45 **Desayuno**

11:45 - 12:45 **Mesa redonda “La inteligencia artificial y el análisis de datos en el Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid”.**

IAM. José Miguel González Aguilera. Subdirector General de Servicios Digitales.

Dirección General Policía Municipal. Diego Lozano Feliú. Subinspector de la Policía Municipal de la Sección de Calidad y Transparencia.

Dirección General Atención a la Ciudadanía. Ismael Jiménez Arias. Subdirector General de Coordinación de Servicios y Portal Institucional.

Dirección General Servicios de Limpieza y Residuos. Enrique García Romero. Jefe del Servicio Jurídico y de Coordinación Administrativa.

Moderación: Carmelo César Cerezuela Serrano. Jefe del Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias.

12:45 - 13:15 **Entrega de reconocimientos a la labor realizada en favor del sistema SYR**

Dirección General Servicios de Limpieza y Residuos.
Dirección General de Deporte.
IAM.



13:15 - 13:30 **Clausura**
Doña Inmaculada Sanz Otero, Vicealcaldesa de la Ciudad de Madrid.

13:30 **Visita al Torreón de Conde Duque**