

**PROCESO: CONSULTA SOBRE ELABORACIÓN DE UN NUEVO REGLAMENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

**Fechas:** Del 27 de noviembre al 12 de diciembre de 2017.

**URL:** <https://decide.madrid.es/legislation/processes/34/debate>

**Objeto:** El Ayuntamiento de Madrid somete a consulta pública previa la elaboración de un nuevo Reglamento de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, con objeto de adaptar los servicios prestados por la Administración municipal a las demandas ciudadanas.

**Formato:** 6 preguntas a debate.

**NOTA INFORMATIVA:** Los datos de este informe se refieren a las opiniones ofrecidas por la ciudadanía desde la publicación del proceso hasta las 23:59 horas del 12 de diciembre de 2017.

**INFORMACIÓN GLOBAL DE LA PARTICIPACIÓN**

- Número total de participantes: 39

**Número de participantes por pregunta**

Pregunta 1.- ¿Qué medios consideras que debe poner el Ayuntamiento a tu disposición para poder tramitar todos los servicios y procedimientos de forma electrónica?

- Número de participantes: 6

Pregunta 2.- ¿Qué opinión te merece que el Ayuntamiento de Madrid pueda obligar, a las personas físicas a relacionarse con ella a través de medios electrónicos para determinados procedimientos? ¿en qué procedimientos consideras que no cabe la relación por medios electrónicos?

- Número de participantes: 11

Pregunta 3.- ¿Qué opinas en relación con la implantación de un nuevo modelo integrado de relaciones con la ciudadanía?

- Número de participantes: 5

Pregunta 4.- ¿Consideras que debería potenciarse el sistema de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones? ¿En qué sentido?

- Número de participantes: 10

Pregunta 5.- ¿Qué medidas consideras necesarias para favorecer las relaciones de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Madrid?

- Número de participantes: 3

Pregunta 6.- ¿Qué servicios consideras que deberían prestarse en Línea Madrid?

- Número de participantes: 4

### **Síntesis sobre los comentarios más apoyados**

**Pregunta 1.- ¿Qué medios consideras que debe poner el Ayuntamiento a tu disposición para poder tramitar todos los servicios y procedimientos de forma electrónica?**

#### **Comentarios más apoyados:**

- *Debería contar con una plataforma sencilla, ordenada e intuitiva para encontrar los apartados. También se podría habilitar un servicio de chat por si hay alguna duda en la tramitación( sobre todo al principio hasta que los usuarios se habitúen a la tramitación electrónica).*

- Participantes a favor 2
- Participantes en contra 0

- *Los procedimientos, al menos los más generales, deben ser muy sencillos. Creación de app intuitivas, redes sociales, chat de resolución de dudas y videotutoriales interactivos deben ser elementos básicos.*

- Participantes a favor 1
- Participantes en contra 0

**Pregunta 2.- ¿Qué opinión te merece que el Ayuntamiento de Madrid pueda obligar, a las personas físicas a relacionarse con ella a través de medios electrónicos para determinados procedimientos? ¿en qué procedimientos consideras que no cabe la relación por medios electrónicos?**

#### **Comentarios más apoyados:**

- *La administración debe adaptarse a las necesidades de sus ciudadanos, si bien en principio se ahorran tiempos y agiliza tramites, por otro lado descuelga a gran parte de nuestra población debido a la brecha digital, es por ello que mientras que no tengamos una sociedad totalmente digitalizada y para eso faltan unos cuantos años, debemos ir hacia una administración mixta y personalizada a las necesidades de cada ciudadano.*

- Participantes a favor 2



- Participantes en contra 0
  
- *Me parece muy bien debido a que se aumenta la eficiencia de la administración, se reducen costes, se aceleran los trámites y se ahorra tiempo al ciudadano al no tener que desplazarse.*
  - Participantes a favor 2
  - Participantes en contra 0
  
- *Estoy de acuerdo con alguien que ya manifestó su opinión anteriormente y, aunque los medios electrónicos agilizan los trámites, todavía hay ciudadan@s que por determinadas circunstancias, bien por la brecha digital como mencionaba est@ ciudadan@, bien por la dificultad de acceso a medios electrónicos (por motivos económicos u otros), les resulta difícil o casi imposible relacionarse con las Admones. Públicas de manera electrónica. Creo que los trámites relacionados con mayores o con ciudadan@s en situaciones difíciles, si han de realizarse de manera electrónica obligatoriamente, necesitarían el apoyo de la propia Admon. con centros de asistencia electrónica, por denominarlo de alguna manera.*
  - Participantes a favor 1
  - Participantes en contra 1
  
- *La relación no puede ser solo por medios electrónicos, hay mucha gente que no tiene acceso.*
  - Participantes a favor 1
  - Participantes en contra 0
  
- *Debe ser un claro objetivo. Reduce los errores y aumenta la eficiencia de la administración. En cualquier caso, cualquier trámite electrónico debe asegurar que no se vuelva a tener que aportar información que ya posea cualquier otra administración (estatal, autonómica o local)*
  - Participantes a favor 1
  - Participantes en contra 0
  
- *Entiendo que a medio plazo todos y cada uno de los procedimientos que se desarrollen en el Ayuntamiento, deben poder realizarse por medios electrónicos, de hecho en la unidad técnica que coordino, llevamos pidiendo desde tiempo atrás que las garantías se puedan depositar mediante medios electrónicos sin necesidad de comparecer en las*



*oficinas municipales, ello requiere la modificación de nuestro Reglamento sobre Constitución, Devolución y Ejecución de Garantías, seguimos a la espera. La superestructura municipal, tan bien pagada y nutrida de personal técnico, suponemos bien formado, lleva tardando años en realizar los cambios en este u otros sentidos, simplificar el procedimiento es una máxima que deberían seguir aunque entiendo que perderían parte de la justificación de su abundancia tanto salarial como en número de personal.*

- Participantes a favor 1
- Participantes en contra 0

**Pregunta 3.-** ¿Qué opinas en relación con la implantación de un nuevo modelo integrado de relaciones con la ciudadanía?

Comentarios más apoyados:

- *No acabo de entender el concepto "modelo integrado" si se refiere a ventanilla única de una gestión de un ciudadano con la administración es algo deseable. Cuanto menos tramites requiera una gestión menos quebraderos de cabeza.*

- Participantes a favor 2
- Participantes en contra 0

- *Si se trata de simplificar gestiones y ahorrar paseos al ciudadano @, totalmente de acuerdo.*

- Participantes a favor 1
- Participantes en contra 0

**Pregunta 4.-** ¿Consideras que debería potenciarse el sistema de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones? ¿En qué sentido?

Comentarios más apoyados:

- *No estaría de más, sobre todo en el ámbito de las felicitaciones por el trabajo bien hecho aunque la cultura de esta ciudad y de este país aún deja mucho que desear en estos aspectos, tanto en cuanto a no evidenciar los errores o faltas, como en relación a la poca costumbre que se tiene para reconocer un trabajo bien hecho, y no solo desde la ciudadanía.*

- Participantes a favor 1
- Participantes en contra 0



- *Deberían tener una importancia real, no sólo formal, tanto para la ciudadanía como para los servidores públicos.*

- Participantes a favor 1
- Participantes en contra 0

- *Es importante crear los conceptos de seguimiento de la gestión administrativa y de cronograma de la gestión, al igual que se hacen las mensajerías o los seguros, es importante que sepamos donde y como se encuentran nuestras gestiones. Con el registro de nuestro gestión con el nº de anotación, con los diversos medios digitales (Web, app, ...), deberíamos tener integrado el seguimiento de la misma y un cronograma (con color) para saber que desde el registro cuanto se tarda hasta que se resuelva dicha tramitación.*

- Participantes a favor 1
- Participantes en contra 0

**Pregunta 5.- ¿Qué medidas consideras necesarias para favorecer las relaciones de la ciudadanía con el Ayuntamiento de Madrid?**

**Comentarios más apoyados:**

- *Creo que hay una fundamental, ajustar la estructura municipal, descentralizándola de verdad, haciendo desaparecer Áreas disfuncionales y acercándola organizadamente a la vecindad. Hoy por hoy el Ayuntamiento de Madrid en materia de personal sigue siendo un dominio del personal que, venido de otras AAPP, hace y deshace a su antojo y no son ni mejores ni peores que el personal municipal y sin embargo les falta la experiencia de años de lucha en un entorno rancio y de hecho están ajustando sus aspiraciones a la ranciedad original, de ganar mucho por hacer menos. No entiendo que se siga pagando tanto a los de arriba y tan poco a los que trabajan de cara a la calle. No lo entiendo, no me parece inteligente, es en mi opinión una barbaridad.*

- Participantes a favor 2
- Participantes en contra 0

- *Mejorar la preparación y condiciones de trabajo de la atención telefónica. Contar con un servicio de consultas por chat. Una web intuitiva y poder consultar el estado del trámite.*

- Participantes a favor 2
- Participantes en contra 0

**Pregunta 6.- ¿Qué servicios consideras que deberían prestarse en Línea Madrid?**

**Comentarios más apoyados:**

- *Integrar línea Madrid con un servicio más moderno tipo fixmystreet mediante app.*
  - Participantes a favor 1
  - Participantes en contra 0
  
- *De entrada Línea Madrid debería servir la información de todos y cada uno de los procedimientos municipales y con cierta profundidad de tal manera que nos evite a la unidad de tramitación dar continua información sobre las materias en las que trabajamos. Hasta ahora no es así y se confunde tramitación con información sin poder realizar ni una cosa ni la otra convenientemente.*
  - Participantes a favor 1
  - Participantes en contra 0

Madrid a 14 de diciembre de 2017

Servicio de Participación Sectorial