



Informe de participación del proceso “Consulta pública previa sobre la aprobación de la modificación de la Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid”



Marzo 2022

1 de 28

Información de Firmantes del Documento

MARÍA PÍA JUNQUERA TEMPRANO - DIRECTORA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
URL de Verificación: https://intranet.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 23/03/2022 20:41:08
CSV : 1TTFALF6PTT9T7U



MADRID



1TTFALF6PTT9T7U

Informe de participación ciudadana digital



Contenido

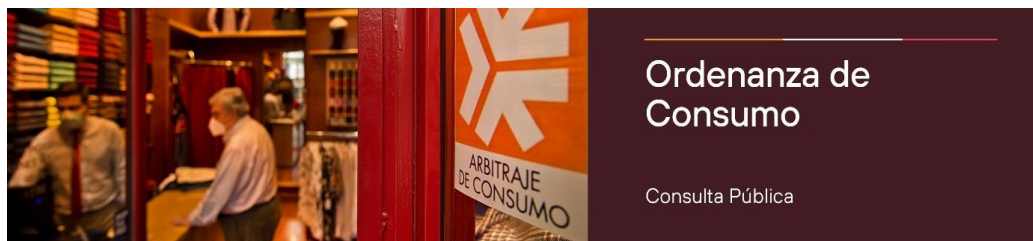
Introducción	3
1. DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA	4
2. MARCO DEMOGRÁFICO DE LA CONSULTA	5
3. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES EN LA CONSULTA	6
4. MARCO DE ACTIVIDAD EN DECIDE MADRID DURANTE LA CONSULTA	11
5. CUESTIONARIO SOMETIDO A CONSULTA EN DECIDE MADRID.....	15
6. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	17
Nota metodológica sobre el análisis de las respuestas a las preguntas abiertas	28

Información de Firmantes del Documento





Consulta pública previa sobre la aprobación de la modificación de la Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid



Introducción

La Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid establece en su artículo 51, en concordancia con la Disposición Adicional Octava, que las entidades que integran la Administración procurarán impulsar la participación y colaboración ciudadana a través de instrumentos o mecanismos adecuados que garanticen la interrelación mutua, ya sea a título individual y en su propio nombre, o a través de las entidades ciudadanas en las que se integre la ciudadanía.

Tras regular los Derechos específicos de participación y colaboración, el artículo 64 del mismo texto legal introduce como cláusula de cierre de estos derechos, la obligación de la Administración pública competente de que el resultado de estos procesos se plasme en un informe de participación y colaboración, en el que se recogerá el resultado del proceso participativo, los medios empleados y la evaluación de cómo esa participación ha condicionado o ha influido en la actuación administrativa.

Este proceso se sitúa en el marco del artículo 133 de la Ley 39/2015, "Participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas con rango de Ley y reglamentos.", en cuyo primer punto se indica:

"Con carácter previo a la elaboración del proyecto o anteproyecto de ley o de reglamento, se sustanciará una consulta pública, a través del portal web de la Administración competente en la que se recabará la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de:

- Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- Los objetivos de la norma.
- Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias."

Este proceso se sitúa en el marco del art. 27 del Reglamento Orgánico de Participación Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid y en las "Directrices sobre la consulta pública previa en el procedimiento de

Información de Firmantes del Documento





elaboración de las normas municipales”, aprobadas por Acuerdo de 20 de octubre de 2016 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid.

Este informe responde a ese deber de devolver a la ciudadanía el resultado del proceso participativo convocado.

1. DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTA

1.1 Fechas de la consulta

Del 21 de febrero al 12 de marzo de 2022.

Los datos de este informe se refieren a las opiniones aportadas por vecinos y vecinas de la ciudad de Madrid desde el inicio y publicación del proceso el 21 de febrero de 2022 a las 0:00 horas hasta las 23:59 horas del 12 de marzo de 2022.

Debido a incidencias técnicas en la plataforma Decide Madrid que han impedido participar en el proceso durante 5 días, se ha ampliado el periodo de la consulta el mismo número de días, pasando a ser el último día de la consulta el 12 de marzo de 2022, en lugar del 7 de marzo como estaba previsto inicialmente.

1.2 Objeto de la consulta

El Ayuntamiento de Madrid, en su apuesta firme y decidida de mejorar la calidad del ordenamiento jurídico de la ciudad, adoptó el Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa, aprobado por Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 6 de febrero de 2020.

Por ello se plantea la revisión de la Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid, para:

- Eliminar todos aquellos trámites que supongan retrasos injustificados o que no aporten elementos esenciales para la toma de decisiones.
- Identificar las cargas administrativas que impone a la ciudadanía y empresas, con el fin de eliminar las innecesarias y desproporcionadas.
- Agilizar la resolución de las reclamaciones y la tramitación de las denuncias.
- Introducir mejoras en el lenguaje jurídico de la Ordenanza para que sea más fácilmente comprensible por la ciudadanía.

Para esta revisión, el Ayuntamiento de Madrid ha promovido con carácter previo una consulta pública para que la ciudadanía manifieste su opinión en esta materia.

1.3 URL de la consulta

<https://decide.madrid.es/legislation/processes/147>

1.4 Formato de la consulta

7 preguntas a debate.





1.5 Número de participantes en la consulta

El número total de participantes ha sido de 872 personas.

2. MARCO DEMOGRÁFICO DE LA CONSULTA

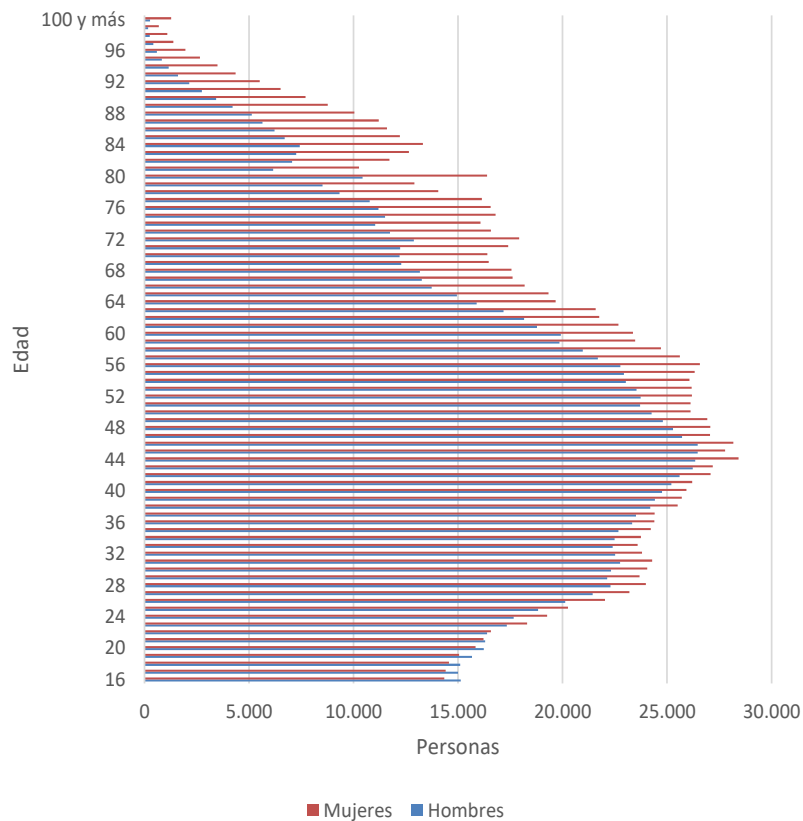
2.1 ¿A quién iba dirigida la consulta?

La consulta iba dirigida a las personas mayores de 16 años empadronadas en el municipio de Madrid.

Ámbito geográfico	Hombres > 16 años	Mujeres > 16 años	Total
Toda la ciudad	1.312.068	1.544.327	2.856.395

Fuente: Padrón Municipal de Habitantes

Distribución por edad de las personas mayores de 16 años empadronadas en el municipio de Madrid



1TTTALF6TPTT9T7U

Informe de participación ciudadana digital

Información de Firmantes del Documento





2.2 Personas registradas en Decide Madrid para el ámbito territorial de la consulta

El número de personas registradas con el empadronamiento verificado en Decide Madrid para el ámbito territorial de esta consulta y mayores de 16 años ha sido de 234.188 personas.

3. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES EN LA CONSULTA

En el proceso *Consulta pública previa sobre la aprobación de la modificación de la Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid* han participado 872 personas mayores de 16 años, registradas en Decide Madrid:

Participantes totales	Participantes hombres	Participantes mujeres	Participantes no especificado ¹	% de participantes sobre el total de registrados en DM para el ámbito del proceso ²	% de participantes frente a otros procesos ³
872	487	382	3	0,32%	56,6%

1) No tienen este dato definido en Decide Madrid

2) Para el ámbito geográfico del proceso: toda la ciudad de Madrid

3) Participación media de los procesos en DM relacionados con el art.133 de la Ley 39/2015 desde junio 2020 = **1.541 participantes**

PARTICIPANTES POR SEXO

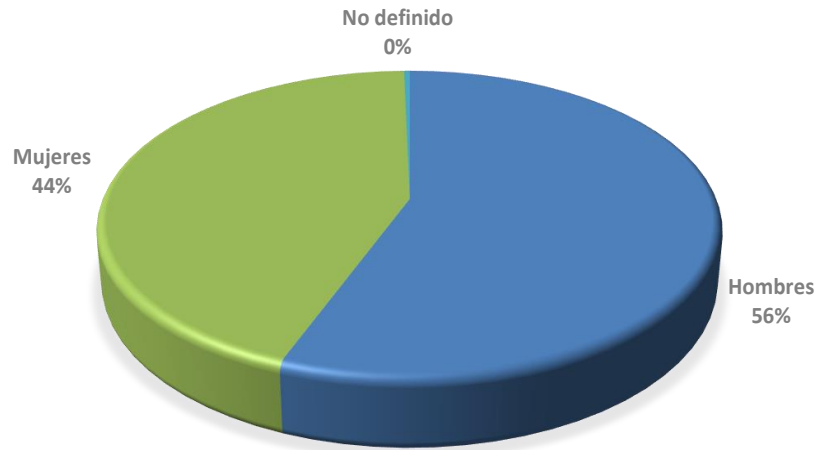
La distribución por sexo de las personas participantes en la consulta ha sido la siguiente:

Sexo	%	Número de participantes
Hombres	55,85%	487
Mujeres	43,81%	382
No definido	0,34%	3
Total de participantes		872





Porcentaje de participantes por sexo



PARTICIPANTES POR EDAD Y SEXO

La distribución por edad y sexo de las personas participantes en la consulta ha sido la siguiente:

Edad	Hombres	Mujeres	No definido	Participantes
De 16-20	2	0	0	2
De 21-25	4	0	0	4
De 26-30	12	12	0	24
De 31-35	19	18	0	37
De 36-40	44	40	0	84
De 41-45	53	45	0	98
De 46-50	74	57	0	131
De 51-55	64	63	0	127
De 56-60	62	59	0	121
De 61-65	76	44	0	120
De 66-70	47	26	1	74
De 71-75	18	13	0	31
De 76-80	9	2	0	11
De 81-85	3	1	0	4
De 86-90	0	2	0	2
De 91-95	0	0	0	0
No definida	0	0	2	2
Total de participantes				872

Información de Firmantes del Documento

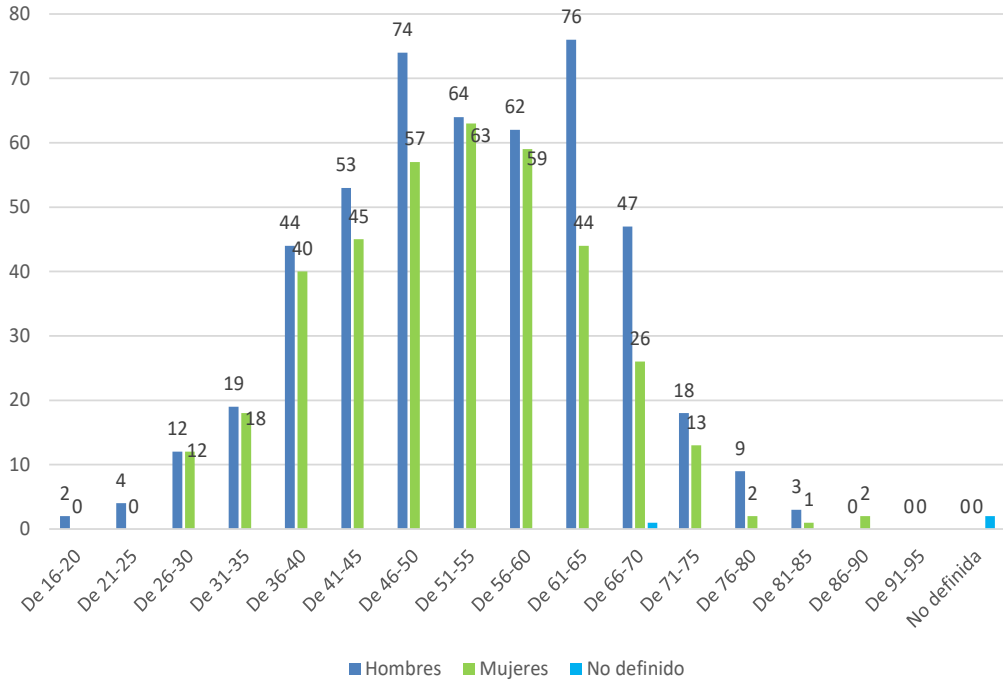




1TTTFALF6TPTT9T7U

Informe de participación ciudadana digital

Participantes por edad y sexo



Información de Firmantes del Documento





PARTICIPANTES POR DISTRITO Y SEXO

La distribución por distrito y sexo de las personas participantes en la consulta ha sido la siguiente:

Distrito	Hombres	Mujeres	No definido	Número de participantes
Arganzuela	43	23	0	66
Barajas	8	4	0	12
Carabanchel	26	10	0	36
Centro	28	19	0	47
Chamartín	15	24	0	39
Chamberí	17	15	0	32
Ciudad Lineal	61	55	0	116
Fuencarral-El Pardo	33	31	0	64
Hortaleza	31	27	0	58
Latina	31	16	0	47
Moncloa-Aravaca	19	12	0	31
Moratalaz	9	4	0	13
Puente de Vallecas	12	11	0	23
Retiro	17	21	0	38
Salamanca	23	18	0	41
San Blas-Canillejas	21	24	0	45
Tetuán	26	17	1	44
Usera	17	14	0	31
Vicálvaro	12	9	0	21
Villa de Vallecas	25	16	0	41
Villaverde	12	12	0	24
No definido	1	0	2	3
Total de participantes				872



Información de Firmantes del Documento

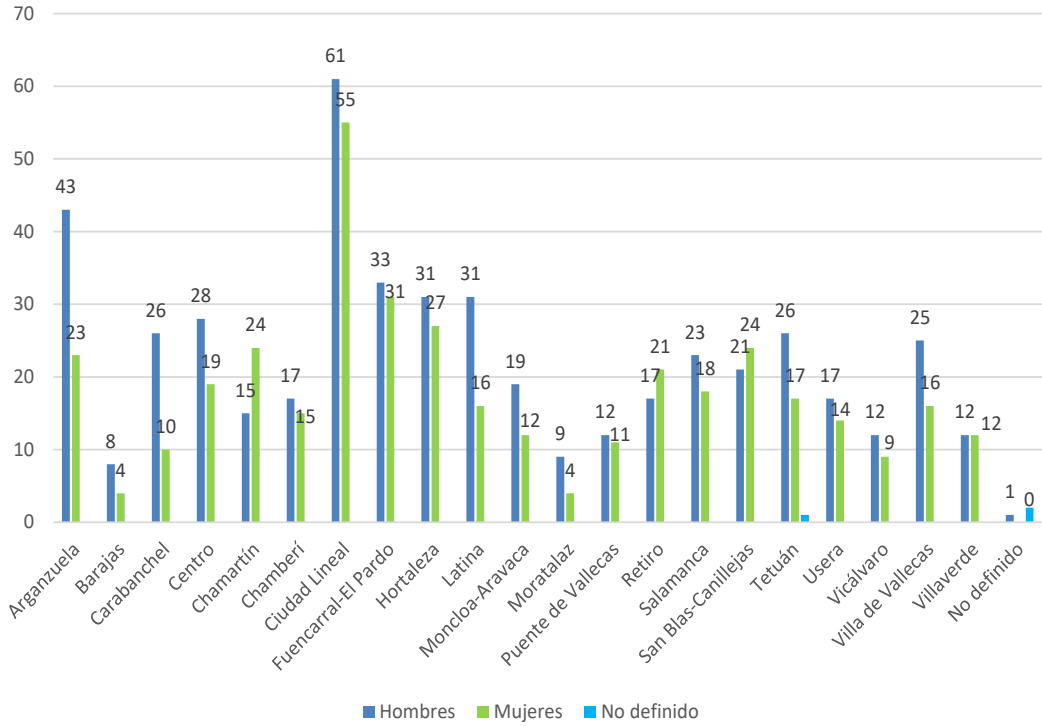




1TTTFFALF6TPTT9T7U

Informe de participación ciudadana digital

Participantes por distrito y sexo



Información de Firmantes del Documento





4. MARCO DE ACTIVIDAD EN DECIDE MADRID DURANTE LA CONSULTA

4.1 Nuevas altas por fecha y sexo registradas en Decide Madrid durante la consulta

Durante el proceso *Consulta pública previa sobre la aprobación de la modificación de la Ordenanza de Consumo de la Ciudad de Madrid* (entre el 21 de febrero y el 12 de marzo de 2022) hubo **1.032 nuevas altas** de personas que se registraron en la web Decide Madrid y verificaron su residencia en el municipio.

Fecha	Hombres	Mujeres	No definido	Nuevas altas
21/02/2022	0	1	0	1
22/02/2022	0	0	0	0
23/02/2022	1	0	0	1
24/02/2022	2	0	0	2
25/02/2022	0	0	0	0
26/02/2022	0	0	0	0
27/02/2022	0	0	0	0
28/02/2022	2	0	0	2
01/03/2022	62	42	0	104
02/03/2022	64	60	0	124
03/03/2022	84	83	0	167
04/03/2022	51	44	0	95
05/03/2022	60	35	0	95
06/03/2022	24	22	0	46
07/03/2022	47	22	0	69
08/03/2022	18	20	0	38
09/03/2022	21	25	0	46
10/03/2022	85	65	0	150
11/03/2022	36	32	0	68
12/03/2022	12	12	0	24
Total de nuevas altas				1.032



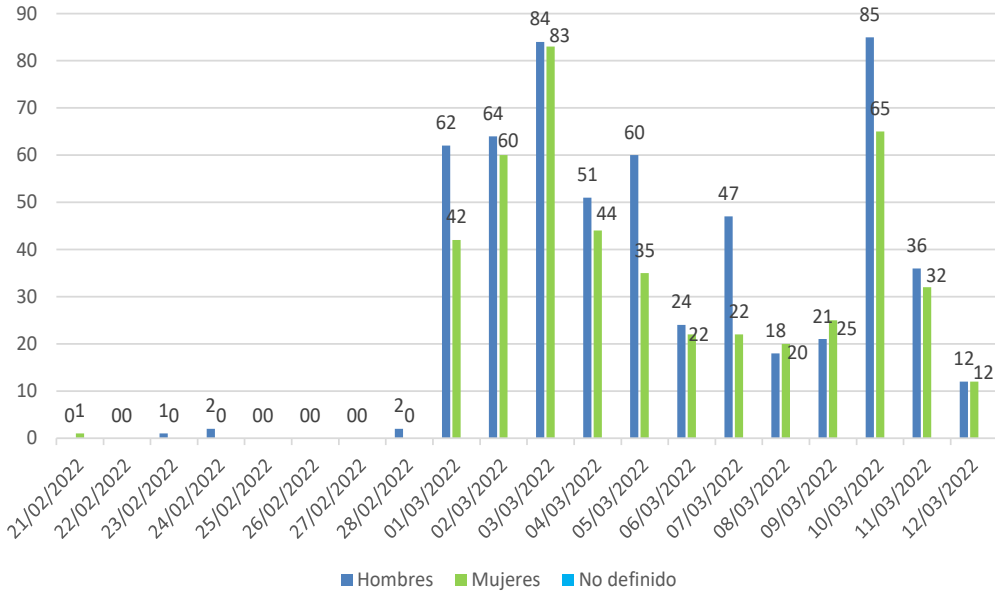
Información de Firmantes del Documento





Informe de participación ciudadana digital

Nuevas altas en DM por fecha y sexo durante el proceso



De esas 1.032 nuevas altas, 12 participaron en esta consulta pública.

Información de Firmantes del Documento





4.2 Distribución por fecha y sexo de la participación en la consulta

Los días 21 y 22 de febrero y 3 de marzo de 2022 se enviaron **newsletters** a todas las personas registradas en Decide Madrid, para informar sobre el objeto de esta consulta pública y fomentar la participación ciudadana en ella.

La distribución por fecha y sexo de la participación en la consulta fue la siguiente:

Fecha de participación	Hombres	Mujeres	No definido	Número de participantes
21/02/2022	0	0	0	0
22/02/2022	0	0	0	0
23/02/2022	1	0	0	1
24/02/2022	0	0	0	0
25/02/2022	2	1	1	4
26/02/2022	0	0	0	0
27/02/2022	0	1	0	1
28/02/2022	3	2	0	5
01/03/2022	27	16	1	44
02/03/2022	132	90	0	222
03/03/2022	126	98	0	224
04/03/2022	86	81	0	167
05/03/2022	41	33	0	74
06/03/2022	21	21	0	42
07/03/2022	26	28	0	54
08/03/2022	3	2	0	5
09/03/2022	6	2	0	8
10/03/2022	7	3	0	10
11/03/2022	5	4	0	9
12/03/2022	2	0	0	2
Total de participantes				872



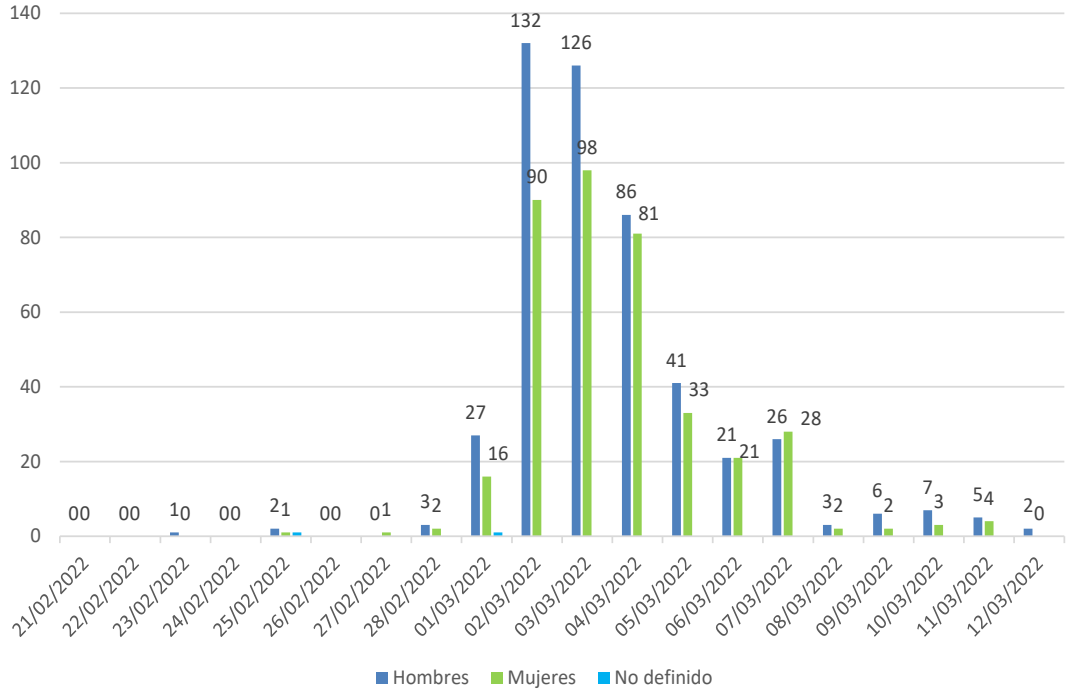
Información de Firmantes del Documento





Informe de participación ciudadana digital

Participantes por fecha y sexo



Información de Firmantes del Documento





5. CUESTIONARIO SOMETIDO A CONSULTA EN DECIDE MADRID

1. Por favor, indica cómo participas en esta encuesta seleccionando una de las siguientes opciones:

- A título individual
- Como representante de una entidad

2. Si la respuesta es como representante, por favor, indica, si así fuera el caso, si representas al colectivo de personas consumidoras o a entidades/organizaciones empresariales.

- Colectivo de personas consumidoras.
- entidades/organizaciones empresariales.

3. ¿Conoces qué es la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y los servicios que esta oficina ofrece?

- Sí
- No

4. ¿Consideras que los procedimientos y/o actuaciones administrativas en materia de consumo (Reclamaciones ante la OMIC, investigaciones sobre denuncias, procedimientos sancionadores, solicitudes de sometimiento a arbitraje...) se tramitan y se realizan de manera ágil?

- Sí
- No
- No sé

5. En relación con los contenidos de la pregunta anterior ¿Qué ideas puedes aportar para que haya una mayor agilidad en los procedimientos y/o actuaciones administrativas en materia de consumo?

6. ¿Consideras importante que cada vez se utilicen más medios electrónicos en los servicios que presta el Instituto Municipal de Consumo?

- Sí
- No
- No sé

7. ¿Qué esperas que el Ayuntamiento haga por ti si tienes un conflicto de consumo con una empresa o con un profesional, en el que consideres que se han vulnerado tus derechos e intereses? Propón tus ideas y aportaciones

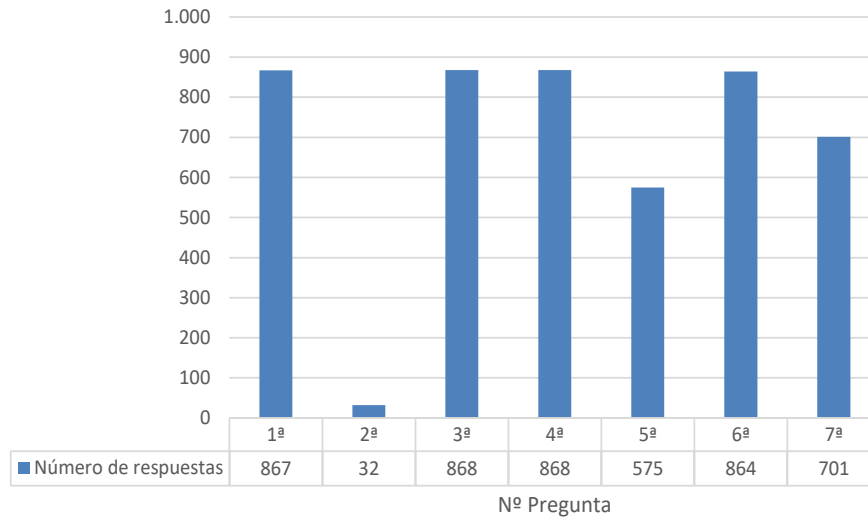
Información de Firmantes del Documento





Informe de participación ciudadana digital

Número de respuestas a cada pregunta



Información de Firmantes del Documento





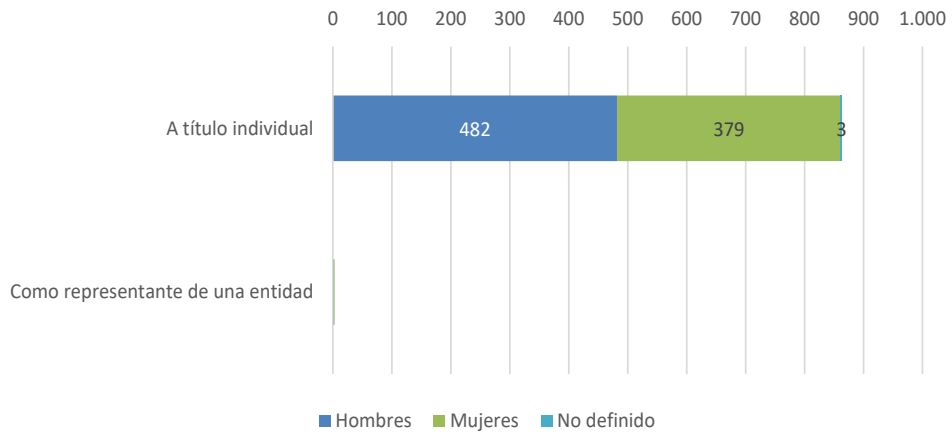
6. DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS

1ª Pregunta

Por favor, indica cómo participas en esta encuesta seleccionando una de las siguientes opciones

Respuestas	Hombres	Mujeres	No definido	Total	Porcentaje
• A título individual	482	379	3	864	99,65%
• Como representante de una entidad	2	1	0	3	0,35%
Total	484	380	3	867	
Porcentaje	55,82%	43,83%	0,35%		

Número de respuestas desagregadas por sexo



Información de Firmantes del Documento



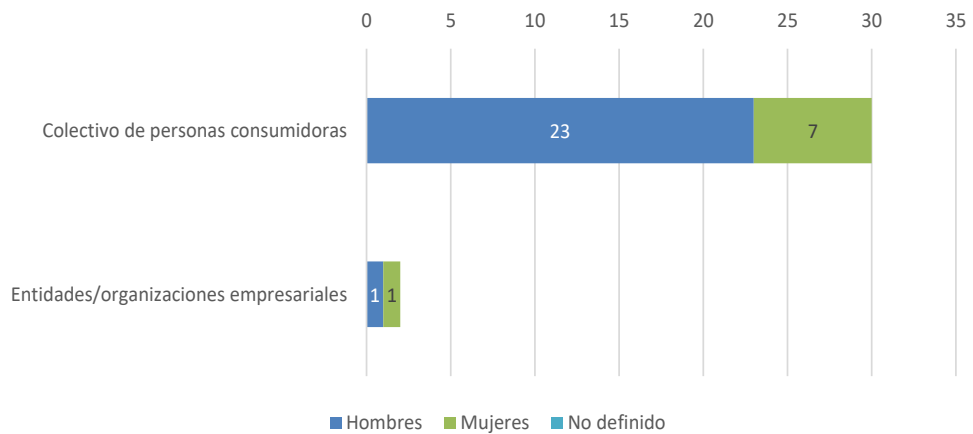


2ª Pregunta

Si la respuesta es como representante, por favor, indica, si así fuera el caso, si representas al colectivo de personas consumidoras o a entidades/organizaciones empresariales

Respuestas	Hombres	Mujeres	No definido	Total	Porcentaje
• Colectivo de personas consumidoras	23	7	0	30	93,75%
• Entidades/organizaciones empresariales	1	1	0	2	6,25%
Total	24	8	0	32	
Porcentaje	75,00%	25,00%	0,00%		

Número de respuestas desagregadas por sexo



Información de Firmantes del Documento



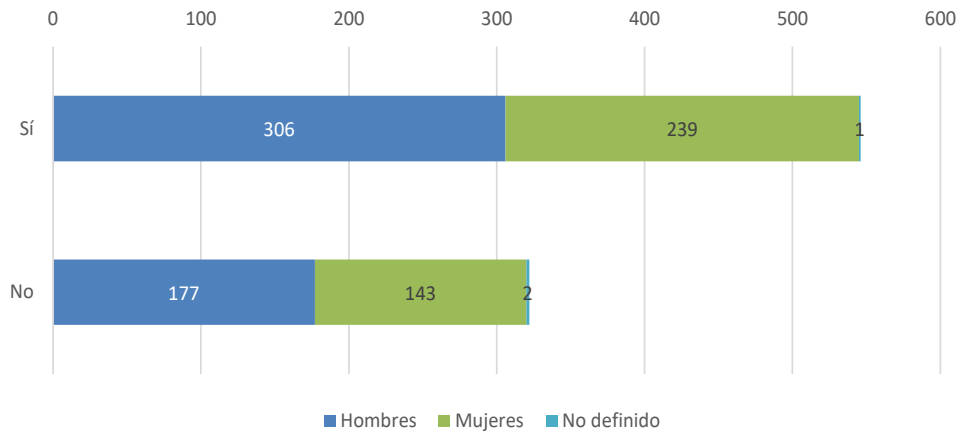


3ª Pregunta

¿Conoces qué es la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC) y los servicios que esta oficina ofrece?

Respuestas	Hombres	Mujeres	No definido	Total	Porcentaje
• Sí	306	239	1	546	62,90%
• No	177	143	2	322	37,10%
Total	483	382	3	868	
Porcentaje	55,65%	44,01%	0,35%		

Número de respuestas desagregadas por sexo



Información de Firmantes del Documento



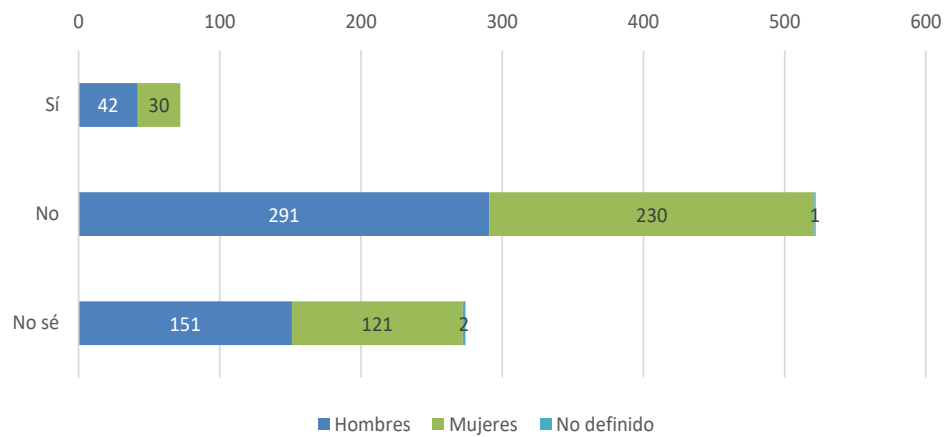


4ª Pregunta

¿Consideras que los procedimientos y/o actuaciones administrativas en materia de consumo (reclamaciones ante la OMIC, investigaciones sobre denuncias, procedimientos sancionadores, solicitudes de sometimiento a arbitraje...) se tramitan y se realizan de manera ágil?

Respuestas	Hombres	Mujeres	No definido	Total	Porcentaje
• Sí	42	30	0	72	8,29%
• No	291	230	1	522	60,14%
• No sé	151	121	2	274	31,57%
Total	484	381	3	868	
Porcentaje	55,76%	43,89%	0,35%		

Número de respuestas desagregadas por sexo



Información de Firmantes del Documento



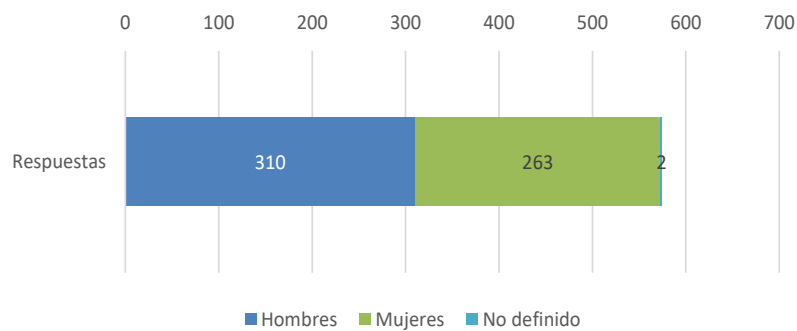


5ª Pregunta

En relación con los contenidos de la pregunta anterior ¿Qué ideas puedes aportar para que haya una mayor agilidad en los procedimientos y/o actuaciones administrativas en materia de consumo?

	Hombres	Mujeres	No definido	Total
Respuestas	310	263	2	575
Porcentaje	53,91%	45,74%	0,35%	

Número de respuestas desagregadas por sexo



A continuación, se presenta el análisis de estas respuestas de texto abierto a través de dos apartados:

1. Análisis de textos: tabla de frecuencia de las 60 palabras más usadas en las respuestas de texto abierto (20 sustantivos, 20 adjetivos calificativos y 20 verbos).
2. Análisis relacional de palabras.



1TTTALF6TPTT9T7U

Información de Firmantes del Documento





1. TABLA DE FRECUENCIA DE LAS 60 PALABRAS MÁS USADAS (20 SUSTANTIVOS, 20 ADJETIVOS CALIFICATIVOS Y 20 VERBOS)

Sustantivo	Frecuencia	Calificativo	Frecuencia	Verbo	Frecuencia
reclamación	223	personal	40	deber	82
empresa	72	electrónico	35	tramitar	54
respuesta	71	digital	29	presentar	51
consumidor	70	presencial	27	reclamar	46
trámite	62	ágil	25	denunciar	25
denuncia	57	sencillo	25	facilitar	24
procedimiento	57	fácil	24	llegar	24
consumo	55	rápido	23	recibir	24
información	52	claro	19	resolver	24
caso	48	necesario	17	pasar	23
ciudadano	48	telefónico	16	aportar	21
oficina	48	telemático	16	informar	21
proceso	48	previo	13	querer	21
plazo	45	administrativo	10	seguir	21
servicio	45	directo	10	contestar	20
forma	44	lento	10	existir	20
mes	37	máximo	10	creer	19
persona	37	corto	9	encontrar	19
ayuntamiento	35	humano	9	mejorar	19
omic	34	grande	9	servir	19

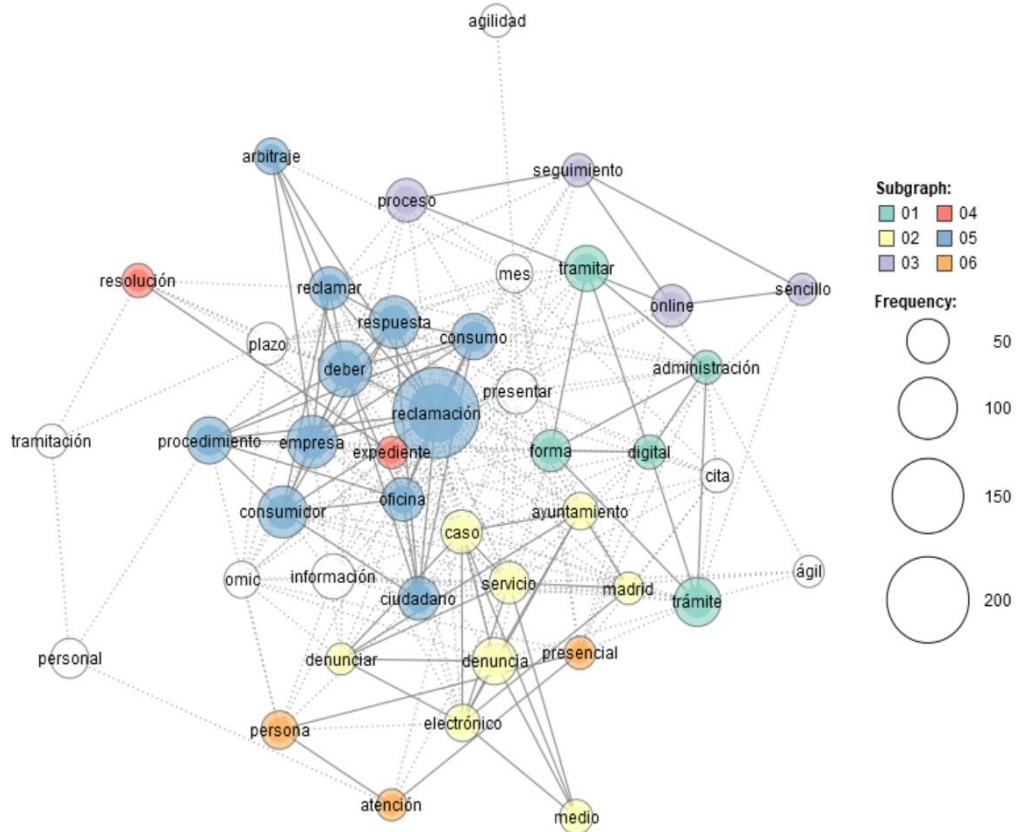


Información de Firmantes del Documento





2. ANÁLISIS RELACIONAL DE PALABRAS



1TTFALF6TPTT9T7U

Informe de participación ciudadana digital

Información de Firmantes del Documento



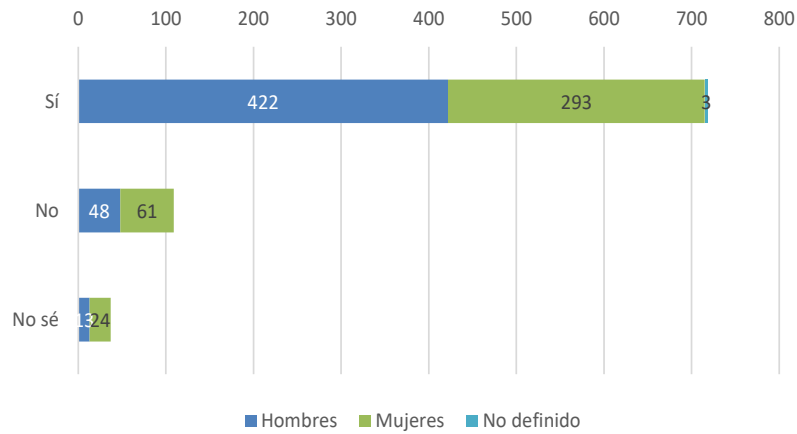


6ª Pregunta

¿Consideras importante que cada vez se utilicen más medios electrónicos en los servicios que presta el Instituto Municipal de Consumo?

Respuestas	Hombres	Mujeres	No definido	Total	Porcentaje
• Sí	422	293	3	718	83,10%
• No	48	61	0	109	12,62%
• No sé	13	24	0	37	4,28%
Total	483	378	3	864	
Porcentaje	55,90%	43,75%	0,35%		

Número de respuestas desagregadas por sexo



Información de Firmantes del Documento



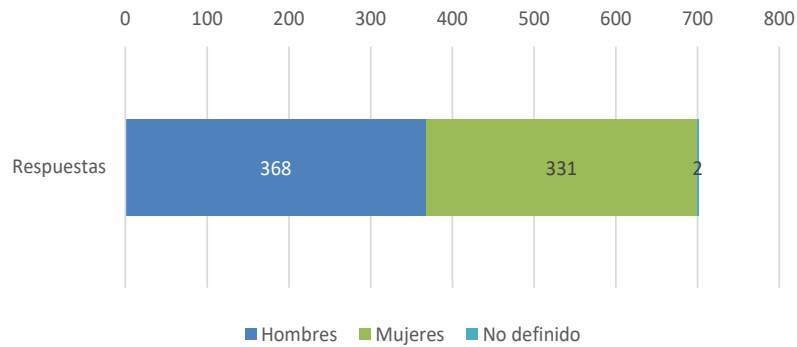


7ª Pregunta

¿Qué esperas que el Ayuntamiento haga por ti si tienes un conflicto de consumo con una empresa o con un profesional, en el que consideres que se han vulnerado tus derechos e intereses? Propón tus ideas y aportaciones

	Hombres	Mujeres	No definido	Total
Respuestas	368	331	2	701
Porcentaje	52,50%	47,22%	0,29%	

Número de respuestas desagregadas por sexo



A continuación, se presenta el análisis de estas respuestas de texto abierto a través de dos apartados:

1. Análisis de textos: tabla de frecuencia de las 60 palabras más usadas en las respuestas de texto abierto (20 sustantivos, 20 adjetivos calificativos y 20 verbos).
2. Análisis relacional de palabras.



Información de Firmantes del Documento





1. TABLA DE FRECUENCIA DE LAS 60 PALABRAS MÁS USADAS (20 SUSTANTIVOS, 20 ADJETIVOS CALIFICATIVOS Y 20 VERBOS)

Sustantivo	Frecuencia	Calificativo	Frecuencia	Verbo	Frecuencia
empresa	236	rápido	56	deber	88
reclamación	166	ágil	36	esperar	65
consumidor	155	necesario	31	defender	56
ayuntamiento	109	profesional	30	reclamar	55
caso	109	electrónico	26	resolver	51
derecho	99	legal	23	mediar	48
ciudadano	67	claro	19	sancionar	47
conflicto	62	eficaz	18	ayudar	39
respuesta	59	fácil	14	actuar	36
consumo	54	importante	14	denunciar	33
sanción	54	sencillo	14	informar	33
forma	52	jurídico	13	vulnerar	32
resolución	50	personal	13	llegar	31
servicio	48	grande	12	asesorar	29
problema	45	judicial	12	cumplir	26
medio	44	malo	12	aportar	25
solución	44	presencial	12	pasar	25
denuncia	42	administrativo	11	seguir	25
trámite	42	económico	11	tomar	25
información	41	público	11	tramitar	25

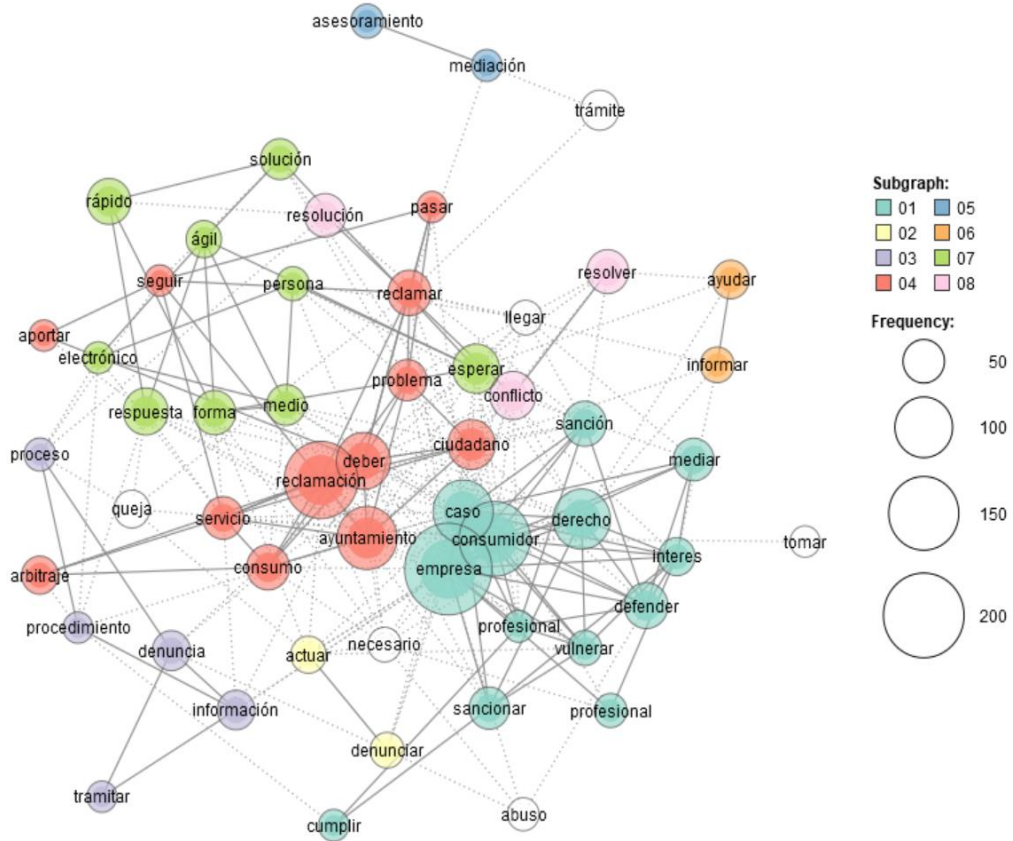


Información de Firmantes del Documento





2. ANÁLISIS RELACIONAL DE PALABRAS



1TTTFFALF6TPTT9T7U

Informe de participación ciudadana digital

Información de Firmantes del Documento





Nota metodológica sobre el análisis de las respuestas a las preguntas abiertas

Las respuestas a las preguntas abiertas de este proceso se han analizado con la herramienta **KH Coder**, que es un programa de código abierto que permite analizar contenidos con datos cualitativos.

En el análisis de los textos se excluyen las llamadas “palabras vacías”, que son necesarias para estructurar gramaticalmente las frases (por ejemplo: los, las, y, de, etc.), pero que no son significativas para el objeto del análisis.

Los resultados de sus diferentes análisis permiten recuperar toda la información a partir de una palabra específica, recuperar el texto completo relacionado con esa palabra, obtener estadísticos descriptivos (frecuencia de término), redes de coocurrencia, análisis de clúster, mapas auto-organizados y escalabilidad multidimensional.

En el caso de este proceso, se presenta el análisis de las respuestas abiertas por medio de tablas de frecuencia de las 60 palabras más usadas (20 sustantivos, 20 adjetivos calificativos y 20 verbos) y el de las relaciones más frecuentes de palabras.

Madrid, 23 de marzo de 2022
Servicio de Participación Sectorial



Información de Firmantes del Documento

