



3<sup>er</sup> compromiso: Fomentar la participación ciudadana mejorando la plataforma Decide Madrid

# Informe de evaluación de implementación del 3<sup>er</sup> compromiso del PGA del Ayto. de Madrid

INFORME COMPLETO



**MADRID**

vicealcaldía,  
portavoz,  
seguridad y  
emergencias

# Índice

1	Tercer compromiso del Plan: Fomentar la participación ciudadana mejorando la plataforma Decide Madrid .....	3
2	Cumplimiento del compromiso .....	4
2.1	Avances en la información a la ciudadanía.....	4
2.2	Avances en la captación de la opinión ciudadana.....	5
3	Lecciones tras la aplicación del compromiso.....	8

# 1 Tercer compromiso del Plan: Fomentar la participación ciudadana mejorando la plataforma Decide Madrid

El Compromiso 3 comprende las siguientes actuaciones:

- Desarrollo de funcionalidades que mejoren la usabilidad del portal y favorezcan una conexión más cercana con las personas usuarias, en cualquier momento y de forma inmediata.
- Utilización de sistemas de Machine Learning que permitan la explotación de la ingente información de decide Madrid, su clasificación, ofrecer cuadros de mando para una toma de decisiones basadas en información objetiva y cuantitativa, y con vistas también a que la ciudadanía obtenga respuesta e información de las actividades que se realizan y que vea en qué están basadas las decisiones que se toman.
- La creación de un nuevo espacio de innovación social de Decide Madrid, apoyar y enriquecer la colaboración con otras Administraciones Públicas, universidades y otros agentes sociales y el sector privado ante los nuevos retos sociales. Actuaría como incubadora o laboratorio de ideas y concentrador o punto de encuentro de expertos
- Seguir impulsando la Comunidad de prácticas “The Participatory Group”, cuya misión es fomentar entre sus miembros la colaboración para el intercambio de buenas prácticas y el trabajo conjunto para diseñar nuevas y mejores técnicas de participación, hacer los procesos participativos más accesibles, atractivos y eficaces.

Todo ello ha sido planteado desde la consecución de los siguientes objetivos específicos:

1. Acercar la participación al conjunto de la ciudadanía, desarrollando nuevas funcionalidades que faciliten y mejoren la usabilidad del portal
2. Innovar mediante la aplicación de tecnologías de inteligencia artificial que permitan la clasificación y tratamiento de los contenidos creados por la ciudadanía y que aseguren una adecuada respuesta a las distintas aportaciones recibidas
3. Colaborar con diferentes actores (públicos, privados, sin ánimo de lucro e individuos) en el desarrollo de nuevas ideas para satisfacer necesidades sociales mediante metodologías de innovación social.
4. Generar alianzas con otras Administraciones públicas y universidades y propiciar el intercambio de experiencias y buenas prácticas en materia de participación ciudadana

## 2 Cumplimiento del compromiso

Todas las actuaciones propuestas han sido completadas. En atención a diversas peticiones en la plataforma de participación digital Decide Madrid, se ha rediseñado la interfaz de la web y se han desarrollado funcionalidades para la mejora de su usabilidad y accesibilidad, como muestra la extensión de su asistente virtual (chatbot) a todas las secciones de la web. Para ello, no solo se ha partido de las peticiones del propio portal, sino que el proceso ha contado también con la realización de encuestas y testeos a personas usuarias para la evaluación y desarrollo de las mejoras.

Asimismo, se han instalado sistemas de Machine Learning para clasificar la información de participación contenida en el portal. Tras la realización de una prueba piloto con 9 áreas de gobierno y la coordinación general de la alcaldía y la evaluación continua de la misma, esta instalación permite realizar búsquedas de información clasificada e introducir información de seguimiento por parte de las áreas de gobierno o distritos a los que se asignen las distintas propuestas ciudadanas. Esta asignación de los debates y propuestas a las áreas competentes supone, a su vez, que estas introduzcan información de seguimiento y respuesta a la ciudadanía, incrementando las cotas de rendición de cuentas y mejorando las condiciones desde las que participar.

En lo que respecta a la comunidad creativa THIVIC, el nuevo laboratorio de innovación social de Decide Madrid, su creación ha implicado supuesto la realización de dos experiencias piloto para la definición de problemas públicos que puedan ser abordados desde el Ayuntamiento, mediante la formación de un grupo de cocreación compuesto por representantes de la institución y la sociedad civil. Un análisis del proceso de creación de THIVIC muestra como factores clave de su incipiente impulso tanto el cumplimiento de una calendarización realista y definida de las diversas sesiones de trabajo, como la participación de personas expertas y grupos de interés en las materias abordadas.

Por último, se ha constatado la continuidad en el impulso de la comunidad de prácticas The Participatory Group, mediante la celebración de reuniones entre sus miembros, diversas acciones de difusión y mejoras en su página web.

Estas observaciones permiten concluir que todas las actuaciones fueron cumplidas en tiempo y contenido e, incluso, se realizaron acciones más allá de lo previsto en el III Plan de Gobierno Abierto. Concretamente, nos referimos al despliegue de 7 a 8 campañas de sensibilización entre junio de 2022 y abril de 2023 sobre la relevancia de la participación ciudadana y de difusión para dar a conocer los diversos programas de participación en marcha.

### 2.1 Avances en la información a la ciudadanía

Por un lado, el rediseño de la web de Decide Madrid ha facilitado el seguimiento de los procesos participativos por parte de la ciudadanía, así como una navegación más simple, intuitiva y accesible. Ello también es fruto de la puesta en marcha de un asistente virtual (chatbot) con el fin de responder preguntas de los usuarios sobre los procesos de participación presupuestaria y el uso básico del portal. También se han instalado

sistemas de Machine Learning para clasificar la información de participación contenida en el portal y facilitar así la navegación para la ciudadanía y el seguimiento por parte de las áreas de gobierno. Tampoco debe olvidarse la integración de la plataforma en la App del Ayuntamiento, abriendo las posibilidades y medios de participación a la población.

Además, esta implementación de sistemas de Machine Learning ha ido de la mano del desarrollo de una plataforma de uso interno (DecideML) que utiliza sistemas de Machine Learning que permiten la explotación de la ingente información de decide Madrid, su clasificación, y remisión a las distintas áreas de gobierno con competencias en los asuntos o propuestas que se han planteado por la ciudadanía con el objetivo final de poder darles respuesta de forma regular/ periódica a un número determinado de propuestas más apoyadas. Con ello se responsabiliza al personal funcionario ya que una vez cuelgan en esa plataforma la información precisa sobre las actuaciones más apoyadas, esta información se publica en la web de gobierno abierto decide.madrid para el conocimiento general de la ciudadanía. Ello permite que la ciudadanía obtenga respuesta e información de las actividades que se realizan y que vea en qué están basadas las decisiones que se toman.

Por otro lado, la creación de THIVIC supone una doble mejora en lo que respecta a la información. Primero, porque el proceso de cocreación que han supuesto los dos pilotos realizados ha permitido al Ayuntamiento y a los demás actores participantes la obtención de valiosa información para la definición y clasificación de diversos problemas públicos. Segundo, porque dicho trabajo con actores civiles viabiliza nuevos canales y métodos a través de los cuales el Ayuntamiento puede difundir la información obtenida (sea entre los propios actores participantes, sea mediante formas de comunicación más ajustadas a la receptividad de la población, etc.)

Finalmente, las mejoras en la web de “The participatory Group” y la adición de contenidos divulgativos acerca de su actividad resultan elementales para dar continuidad al impulso emprendido por esta comunidad.

## 2.2 Avances en la captación de la opinión ciudadana

THIVIC y la utilización de sistemas de Machine Learning en el portal Decide Madrid destacan como medios novedosos mediante los cuales recabar la opinión de la ciudadanía, mejorando a su vez los preexistentes (como la web del portal). La primera actuación se basa en un proceso participativo por agentes expertos y de interés que permite recabar información sobre problemas públicos de manera profunda, habilitando a su vez nuevos medios y formas para difundirla. Además, para la evaluación de la experiencia, los participantes cumplieron un cuestionario de forma anónima.

En el primer proyecto piloto de THIVIC, se realizó, por un lado, invitación para participar en el proyecto a las entidades que forman parte del Consejo Social de la Ciudad de Madrid. También se presentó el proyecto a diversas Áreas de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid, solicitando que, de estar interesadas en participar, designaran a su correspondientes participantes en el grupo de trabajo.

En el segundo proyecto piloto, se contactó inicialmente con los participantes en el primer piloto para presentarles el nuevo proyecto y explorar su interés en participar en él. También se contactó con expertos en la materia objeto del proyecto (soledad no deseada en población juvenil), para así intentar conformar un grupo de trabajo con suficiente diversidad y experiencia y poder afrontar con garantías los retos propuestos. Finalmente se incorporaron a la experiencia jóvenes de edades comprendidas entre los 14 y 22 años

De esta forma se contó con un grupo de trabajo compuesto por personas con distinto perfil, experiencia y procedencia. En total, en la experiencia piloto han participado 32 adultos y 11 jóvenes. Entre ellos:

- Profesionales de diferentes áreas de gobierno del Ayuntamiento:
  - Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias: Madrid Salud y DG Participación Ciudadana
  - Políticas Sociales, Familia e Igualdad. Departamento de Juventud.
  - Agencia de Actividades.
- Representantes de la sociedad civil de las siguientes entidades:
  - Miembro del grupo de trabajo de infancia y juventud del Colegio Oficial de Arquitectos de Madrid
  - Director de mecenazgo y relaciones con empresas de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM):
  - Director de Innovación e investigadora en el proyecto de soledad no deseada, perteneciente a la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Madrid
  - Gerente de Compluemprende; Oficina de Emprendimiento de la Universidad Complutense de Madrid (UCM)
  - Responsable de movilidad, urbanismo y vivienda del Sindicato UGT
  - Dos representantes de la empresa ASISPA que desarrolla su actividad en el marco del proyecto estratégico de Madrid Salud para la prevención de la soledad no deseada, a través del servicio "Vínculos"
  - Dos representantes de la Asociación ISNISS (formada por psicólogos expertos en investigación, detección, prevención e intervención de la conducta disruptiva, autodestructiva, autolesiva y suicida)
  - Un representante del Instituto de investigación de mercados y opinión pública CIMOP, responsable en 2020 de la elaboración del "Estudio Cualitativo sobre la Soledad No Deseada en la Población Adolescente y Joven del Municipio de Madrid".

- Colectivo destinatario del proyecto (población juvenil). Dos sesiones en las que se ha contado con las aportaciones de 11 jóvenes de edades comprendidas entre los 14 y 22 años que acuden a los centros: Centro Joven (del O.A. Madrid Salud) y Centro Juvenil en Carabanchel (dependiente del Departamento de Juventud).

Por su lado, la implementación y uso de sistemas de Machine Learning permite a los profesionales del ayuntamiento explotar la gran cantidad de información procedente de Decide Madrid de manera más sistemática y eficiente, facilitando su clasificación y dotando a dichos profesionales de una información objetiva más rigurosa para la toma de decisiones públicas.

Asimismo, para el desarrollo de las diversas actuaciones del compromiso se han llevado a cabo evaluaciones para valorar los resultados hasta ahora alcanzados. Por ejemplo, entre mayo y marzo de 2023 se realizó una encuesta a usuarios para recoger su opinión sobre Decide Madrid y los apartados específicos de participación digital de su web. En el caso del empleo de sistemas de Machine Learning, como ya se ha mencionado, se llevó a cabo una prueba piloto con 9 áreas de gobierno y la coordinación general de la alcaldía para comprobar su funcionamiento.

### 3 Lecciones tras la aplicación del compromiso

El objetivo primordial de la actuación era la mejora de la plataforma Decide Madrid para el favorecimiento de “la implicación de la ciudadanía en la toma de decisiones de asuntos de la ciudad”. Atendiendo al considerable aumento de altas de usuarios, participación en los procesos, propuestas y debates en la web de Decide Madrid -y que pueden encontrarse en las páginas 39 y 40 del informe final-, parece que sus mejoras han tenido una repercusión positiva considerable.

La encuesta realizada a usuarios en mayo de 2023 en torno a las mejoras de la web de Decide Madrid muestra que existen elementos todavía por depurar. Con un 6,63/10 como nota media, estos resultados, junto con el gran aumento de actividad en la web por parte de los usuarios, arrojan una valoración, en general, positiva. No obstante, existen puntos en los que convendría continuar progresando, como es el caso de la utilidad de la sección de debates, con una valoración media por debajo de 6.

La evaluación realizada sobre THIVIC muestra mejores resultados aún. Entre los resultados del cuestionario cumplimentado por los participantes, destacan la consideración sobre el valor que aportan este tipo de experiencias al Ayuntamiento (9,6/10) y la consideración de que este tipo de experiencias pueden ayudar a definir soluciones valiosas en otros ámbitos de la institución (9,4). De hecho, es significativo que el 100% de quienes han cumplimentado el cuestionario manifiestan que volverían a participar en una experiencia similar. Ello apunta ya a que esta actuación ha conseguido implicar a diversos actores en la definición de problemas públicos y sus soluciones, algo comúnmente reservado a quienes ocupan instancias de gobierno.

Asimismo, el primer piloto de THIVIC permitió identificar y priorizar problemáticas públicas concretas entre las cuales se escogió una para el segundo y que, no obstante, pueden tener continuidad de cara a próximos proyectos de este espacio. En cuanto al segundo piloto, este ha finalizado con una serie de propuestas de intervención pública ante el problema trabajado cuya aplicación habría de explorarse en las instancias decisorias del Ayuntamiento, haciendo así efectiva la materialización de la participación de los diversos agentes inmiscuidos en el proyecto.

Por último, el equipo evaluador comparte la postura de las responsables del compromiso: “El desarrollo y gestión de la comunidad (THIVIC) debería involucrar necesariamente a diferentes áreas y servicios municipales y sería necesario realizar una coordinación estrecha con agentes externos al Ayuntamiento para potenciar la comunidad, integrar otras iniciativas y espacios y realizar la difusión de las iniciativas para llegar de la mejor manera posible al colectivo juvenil”. También “se valoró la constitución de un grupo motor que impulse y haga seguimiento de la implementación de la solución, así como una continua evaluación”.