

“Oracle Customer Awards 2012”

Línea Madrid, premiada por su utilización de la tecnología para la atención al ciudadano

- Línea Madrid utiliza sistemas avanzados de gestión de relaciones con los ciudadanos (CRM) y análisis de datos (BI) para mejorar la atención a los ciudadanos en 010 y Oficinas.
- El sistema de gestión de relaciones con los ciudadanos de Línea Madrid (CRM) registró en 2012 casi 6 millones de solicitudes de servicio.

Línea Madrid ha obtenido el premio “Oracle Customer Award 2012”, entregado por la firma Oracle, a la utilización de su tecnología al servicio de la atención al ciudadano a través del teléfono 010-Línea Madrid y de su red de oficinas de atención al ciudadano.

El galardón fue entregado por el Director de Aplicaciones para Iberia de la firma de *software* a la Coordinadora General de Modernización y Administración Pública del Ayuntamiento de Madrid, Pilar Dávila, en un acto celebrado el 21 de febrero en la Real Academia de Bellas Artes de San Fernando que contó con la presencia de destacados representantes del sector de las tecnologías de la información.

Línea Madrid utiliza sofisticadas herramientas informáticas para la atención al ciudadano, cuyo eje fundamental es el sistema de gestión de relaciones con los ciudadanos (CRM-Siebel) suministrado por la firma Oracle. Más de 600 agentes de atención telefónica y presencial registran en el sistema los servicios solicitados por los ciudadanos, hasta alcanzar casi 6 millones en 2012, incluyendo capacidades avanzadas como la integración con las aplicaciones informáticas municipales –lo que facilita la realización de trámites como obtención de justificantes de empadronamiento, pago y domiciliación de tributos, solicitud de teleasistencia domiciliaria y muchos otros-, el registro del resultado de los servicios y de la valoración de sus usuarios, la recuperación de información detallada sobre el servicio prestado en caso de reclamación o incidencia, y otros.

El sistema CRM de Línea Madrid es, igualmente, la pieza tecnológica básica que hace posible el sofisticado sistema de gestión del contrato de apoyo a los servicios de atención telefónica y presencial a los ciudadanos de Línea Madrid

para el período 2012-2016, conforme al cual la firma contratista es retribuida en función de la cantidad y tipo de servicios efectivamente realizados y del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos.

A este sistema se une la utilización en Línea Madrid de Oracle-BI, sistema de análisis de datos que permite el control estricto de los principales parámetros del servicio y la detección de oportunidades de mejora en el mismo (tiempos de espera, idiomas de atención, solicitudes de servicio con alguna incidencia, demanda de servicios en los distintos canales y oficinas, valoración de los usuarios, y otros parámetros).

Línea Madrid es la marca bajo la cual se integran los servicios de atención al ciudadano del Ayuntamiento a través de los canales presencial (Oficinas de Atención al Ciudadano), telefónico (010) y en Internet (www.madrid.es y [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid) en la red social twitter), obteniendo la misma calidad de respuesta en cualquiera de las vías de comunicación que el ciudadano elija.