



MADRID

vicealcaldía  
área delegada de  
coordinación territorial,  
transparencia y  
participación ciudadana

Dirección General de Atención  
a la Ciudadanía  
**Líneamadrid**

# MEMORIA ANUAL CALIDAD LINEAMADRID

# 2019

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA  
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
28002 Madrid  
T.: +34 91 588 48 42  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con  
el Sello de Excelencia +500



## INDICE

1. Introducción.....	3
2. Objetivos e indicadores.....	5
<b>2.1 Objetivos e Indicadores estratégicos .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Objetivos e Indicadores de Servicios .....</b>	<b>6</b>
<b>2.3 Principales resultados .....</b>	<b>9</b>
3. Cartas de Servicios.....	11
<b>3.1 Carta de Servicios del TELÉFONO 010.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2 Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.....</b>	<b>16</b>
<b>3.3 Carta de Servicios de la web .....</b>	<b>22</b>
<b>3.4 Carta de Servicios de Cita previa .....</b>	<b>23</b>
4. Innovación, Participación y Mejora .....	25
<b>4.1 Grupos de mejora .....</b>	<b>25</b>
<b>4.2 Canal interno de sugerencias.....</b>	<b>25</b>
<b>4.3 Jornada técnica .....</b>	<b>27</b>
<b>4.4 Registro Unificado de Mejoras (RUM) .....</b>	<b>28</b>
<b>4.5 Concurso de ideas .....</b>	<b>32</b>
<b>4.6 Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.....</b>	<b>34</b>
5. Satisfacción.....	38
<b>5.1 Resultados de los estudios de satisfacción por canal de atención.....</b>	<b>39</b>
<b>5.2 Clima laboral.....</b>	<b>47</b>
6. Comunicación .....	50
7. Gestión pública responsable.....	61



## 1. Introducción

Con fecha 24 de julio de 2018, la Dirección General de Gobernanza Pública (Ministerio de Política Territorial y Función Pública) certificó que LINEA MADRID, había acreditado la consolidación del nivel de excelencia conforme al Modelo EFQM para la renovación del sello de Nivel + 500 puntos (Certificado de Excelencia Europea 500+ (EFQM)).

El Sello de Excelencia renovado tiene un plazo máximo de vigencia de 3 años contados a partir de la fecha de su concesión: por tanto la vigencia termina el 24 de julio de 2021.



Nuestra organización está integrada en otra superior que es el Ayuntamiento de Madrid, en el cual hay varias unidades que siguen modelos de excelencia para la mejora de la calidad.

A continuación mostramos el uso de distintos Modelos de calidad por parte de diferentes organizaciones municipales.

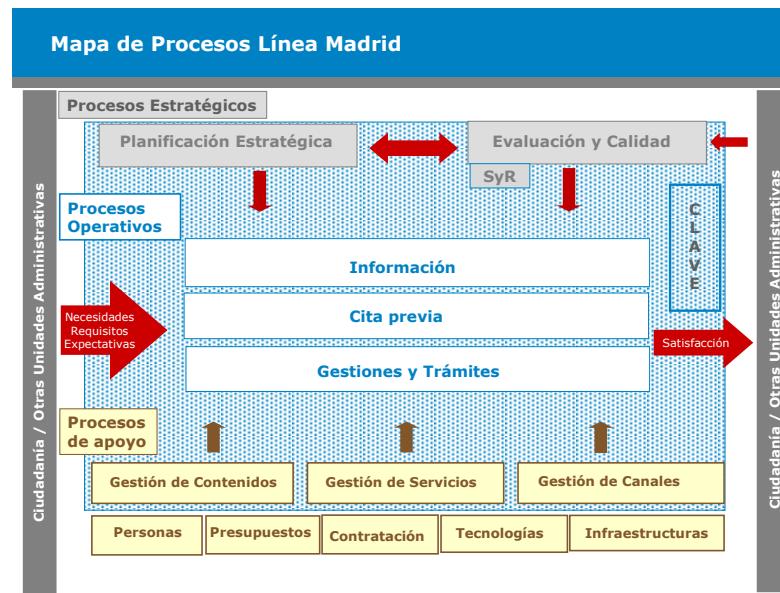
Línea Madrid hasta el momento ha seguido el modelo EFQM, pero comenzaremos a utilizar el CAF en 2020, ya que se ajusta más al funcionamiento de las administraciones públicas.





Datos Unidades		Unidades que utilizan los Modelos CAF o EFQM en 2015-2019
Unidad	Inicio de uso de Modelos	Certificación Fecha de la última concesión (vigencia)
Madrid Salud	2011	CAF 500+ 22 noviembre 2018 (3 años)
Línea Madrid	2010	EFQM 500+ 24 julio 2018 (3 años)
Agentes de Movilidad	2009	CAF 400+ 15 septiembre 2016 (3 años)
SAMUR- Protección Civil	2009	EFQM 500+ 30 julio 2014 (2 años) En proceso de autoevaluación con CAF
Policía Municipal	2006	EFQM 400+ 3 de junio de 2019 (3 años)
Agencia para el Empleo	2006	EFQM 400+ 3 de junio de 2019 (3 años)

Línea Madrid dispone de un Mapa de Procesos desde el año 2010, que se va actualizando a medida que van cambiando los procesos y recursos de la Organización.



La última actualización del mapa se llevó a cabo en 2019. Se da a conocer a través del canal de ayre de Atención a la Ciudadanía, donde se encuentran publicadas las fichas de todos procesos.

La presente Memoria recoge las actuaciones para la mejora de la Calidad realizadas por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía en 2019, estructurándose como sigue:





- Objetivos e indicadores
- Evaluación del cumplimiento de Compromisos de calidad de las Cartas de Servicios
- Participación, Innovación y Mejora
- Estudios de Satisfacción de las personas usuarias de Línea Madrid, clientes internos, benchmarking y clima laboral
- Comunicación
- Gestión pública responsable

## 2. Objetivos e indicadores

La Estrategia global del Ayuntamiento se hace operativa mediante la planificación a medio plazo (4 años) a través del **Plan Estratégico del Ayuntamiento de Madrid**.

Línea Madrid además de dar respuesta a la Estrategia global que se define cada cuatro años, también define su propia estrategia basada en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo.

Para el ejercicio 2015-2019 se han planificado **cuatro objetivos estratégicos** cuyo cumplimiento se evalúa mediante indicadores. Cada objetivo estratégico engloba una serie de actividades que se desarrollan durante el ejercicio correspondiente.

### 2.1 Objetivos e Indicadores estratégicos

#### Objetivo 01:

*Mantener un elevado nivel de satisfacción de la ciudadanía con la prestación de los servicios de Línea Madrid.*

##### Actividades:

- a) Gestión del lanzamiento de nuevos servicios y de la mejora de los existentes.
- b) Gestión de calidad en el marco del Modelo EFQM y la Certificación +500 obtenida por el proyecto Línea Madrid.
- c) Establecimiento de compromisos con la ciudadanía fijados en las Cartas de Servicios de cada canal de atención.
- d) Realización de estudios de satisfacción con la atención y servicios recibidos

#### Objetivo 02:

*Mejorar el uso de los servicios y la accesibilidad a los tres canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid; potenciando el uso de los canales telemáticos (cuenta de twitter @líneamadrid.es y otras redes sociales)*

##### Actividades:

- a) Impulso de la formación continua.
- b) Incorporación de mejoras en los servicios procedentes de fuentes múltiples (sugerencias y reclamaciones, sugerencias de empleados públicos de Línea Madrid, grupos de mejora y otros).
- c) Implementación nuevo sistema de Gestión de Espera en las OAC.
- d) Mejora de la atención a personas con discapacidad.
- e) Coordinación auditoria de gestión de accesibilidad de la web.
- f) Mejora de la accesibilidad en Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid



**Objetivo 03:**

*Potenciar el acercamiento a la ciudadanía, la proactividad y la personalización de los canales de atención a la ciudadanía Línea Madrid, junto con la coherencia de los servicios prestados a través de ellos.*

**Actividades:**

- a) Atención y prestación de servicios personalizados.
- b) Implementación de nuevos servicios y mejora de los existentes a través de todos los canales.
- c) Reforzar la integración de los canales de Línea Madrid.
- d) Mejora en la calidad de la atención.
- e) Mejora de la navegabilidad en la web.

**Objetivo 04:**

*Mejorar la coordinación del portal institucional madrid.es, reforzando el apoyo a las unidades gestoras de contenidos web y agilizando la gestión directa de contenidos.*

**Actividades:**

- a) Reforzar la formación y el apoyo a los gestores.
- b) Impulsar la agregación de contenidos.
- c) Mejorar la calidad de los contenidos publicados.
- d) Lograr una mayor eficiencia de las unidades gestoras descentralizadas.
- e) Iniciar la reducción de pdf publicados en [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en el marco de la mejora de la accesibilidad.

## 2.2 Objetivos e Indicadores de Servicios

**1. Facilitar a la ciudadanía su relación con la Administración municipal**, estableciendo procesos en los que los requerimientos se comprueben automática o telemáticamente y no sea necesario aportar documentación

**Indicador:** implantar anualmente al menos 3 procesos en los que se comprueben los requisitos automática o telemáticamente y no sea necesario aportar documentación:

En 2019 se implantan los siguientes procesos de comprobación automática o telemática:

- **Madrid Central:**
  - se comprueba automáticamente el empadronamiento en Madrid Central (Distrito Centro), así como la titularidad de los vehículos de las personas empadronadas, no siendo necesaria el alta en el sistema
  - se comprueba automáticamente la titularidad de PAR en Madrid Central (Aparcamiento de residentes)
- **SER:** ampliación de la atención presencial. Las OAC comienzan a gestionar autorizaciones de residentes con vehículos de renting/leasing cuyo contrato figura a su nombre y de vehículos de sustitución
- **Multas:** se comienza a prestar el servicio de identificación del conductor de sanciones de tráfico en el canal telefónico y en el telemático





- **Tarjeta azul:** se comprueban automáticamente los siguientes requisitos para la concesión (si la persona da su Consentimiento): empadronamiento, Renta, grado de discapacidad, dependencia
- **Avisos:** se habilita un formulario para que la ciudadanía pueda recuperar objetos dejados en contenedores por descuido/error, antes de su recogida
- **Consulta de objetos perdidos:** el teléfono 010 asume el servicio
- **Consulta expedientes ITE:** el teléfono 010 asume el servicio

## 2. Simplificar los procesos, con el fin de reducir los tiempos medios de atención y, por tanto, de espera, así como ganar en eficiencia

**Indicador:** simplificar anualmente al menos 3 procesos

En 2019 se simplifican los siguientes procesos:

- **Madrid Central:**
  - Para alta de personas en el aplicativo de gestión a través de representante se cambia el requisito de poder notarial por el de autorización
  - Para gestión de permisos puntuales se modifica la obligatoriedad de aportar la marca del vehículo por la conveniencia de aportarla para evitar errores.
- **Tarjeta azul:** Desde la implantación de la nueva aplicación de TAZ en julio de 2019, al poder comprobarse el requisito económico cuando se tramita la solicitud, la aprobación/rechazo de la TAZ se conoce en ese momento y si se ha aprobado se envía al Consorcio Regional de Transportes de Madrid (CRTM) en ese momento. De este modo, la persona solicitante tiene información del resultado de su petición (antes tenía que esperar a recibir una carta del CRTM o contactar de nuevo con Línea Madrid) y se acelera el plazo de envío del título de transporte al domicilio (se ha pasado de una media de un mes a una media de una semana en la recepción)

### Información general: Buscador 010:

- se realizan búsquedas predefinidas de contenidos más buscados, agrupadas por temática y/o servicio, para agilizar las consultas y encontrar más fácilmente los resultados
- se incluyen en Enlaces de interés, enlaces directos a url externas al Portal Institucional para facilitar información de gran demanda (farmacias de guardia, Oficinas de expedición de documentos de identificación personal...)

## 3. Derivar la prestación del servicio del canal presencial al canal telefónico y telemático, con el fin de evitar desplazamientos a la ciudadanía, por responsabilidad social corporativa, ahorro de costes

**Indicador:** derivar anualmente al menos 1 servicio de la atención presencial al canal telefónico y/o telemático





En 2019 se amplía la prestación del servicio de Madrid Central a otros canales de atención

- frente al Servicio de Áreas de Prioridad Residencial que solo se prestaba en el canal presencial, se habilita el canal telefónico y telemático
- se posibilita el registro de gestores y representantes en la aplicación de gestión para que únicamente sea necesario presentar documentación de representación una vez y el gestor/representante pueda realizar las gestiones por canales no presenciales

**4. Implantar servicios automáticos** en el caso de gestiones simples, reiterativas (concertación de cita previa, comunicación de avisos, invitaciones de Madrid Central, información general), con el fin de dedicar las personas que los prestan a servicios en los que se pueda aportar valor.

**Indicador:** implantar anualmente al menos 1 servicio automático

En 2019:

- el **recordatorio de cita comienza a realizarse automáticamente a través de la IVR telefónica** en octubre, de modo que si la persona confirma la cita no es necesario intervención humana.
- Para informar de las **actividades navideñas**, en diciembre se implanta en el **Portal Institucional** un **chatbot**

Se realiza el seguimiento y control de la calidad de los servicios a través del seguimiento de los **indicadores de nivel de servicio** mediante monitorizaciones con el soporte de las herramientas informáticas para el caso del canal telefónico y el telemático, y la supervisión y detección de incidencias en el caso de las Oficinas por la intermediación de los responsables de las mismas.

#### Indicadores de nivel de servicio

#### Teléfono 010

1. Llamadas rechazadas por saturación (total de llamadas)
2. Llamadas rechazadas por saturación (por franja horaria)
3. Llamadas abandonadas (total de llamadas)
4. Llamadas abandonadas (por franja horaria)
5. Tiempo medio de retención de llamadas

#### Oficinas Atención Ciudadanía

1. Tiempo medio de espera para las gestiones incluidas en este contrato (total).
2. Tiempo medio de espera para las gestiones incluidas en este contrato (por franja horaria).
3. Porcentaje de personas que esperan más de 10 minutos para las gestiones incluidas en este contrato.
4. Porcentaje de personas que esperan más de 45 minutos para las gestiones incluidas en este contrato.
5. Calidad del servicio en atención presencial: % personas usuarias satisfechas.





## 6. Valoración global del servicio

### Twitter (@lineamadrid)

1. Tiempo medio de respuesta de tuits (total).
2. Tiempo medio de respuesta de tuits (por franja horaria).
3. Porcentaje de ciudadanos/as que esperan más de 30 minutos para recibir atención para las gestiones incluidas en este contrato.
4. Porcentaje de ciudadanos/as que esperan más de 180 minutos para recibir atención para las gestiones incluidas en este contrato.
5. Tiempo medio de respuesta a Mensaje Directo (total)
6. Calidad del servicio en Twitter: % ciudadanos/as satisfechos

### CHAT Apoyo a la navegación

1. Sesiones de apoyo a la navegación rechazadas por saturación (total de sesiones)
2. Sesiones de apoyo a la navegación rechazadas por saturación (por franja horaria)
3. Sesiones de apoyo a la navegación abandonadas (total de sesiones)
4. Sesiones de apoyo a la navegación abandonadas (por franja horaria)
5. Calidad del servicio en apoyo a la navegación atendidos: % ciudadanos/as satisfechos

## 2.3 Principales resultados

A continuación copiamos algunos datos contenidos en el cuadro de mandos, evitando ser exhaustivos pero dando cuenta de los principales resultados.

DATOS GLOBALES								Atenciones y Servicios Global: OAC - 010 - @lineamadrid.es - Chat Online (Línea Madrid)							
Atenciones por canal (1)	Atenciones 2019	Atenciones 2018	Variación en %	Servicios por canal (2)	Servicios 2019	Servicios 2018	Variación en %								
Atenciones OAC	2.239.484	2.429.457	-7,8%	Servicios OAC	2.904.676	3.137.754	-7,4%								
Atenciones 010	3.195.997	2.910.804	9,8%	Servicios 010	4.420.585	3.936.256	12,3%								
@lineamadrid.es	139.151	76.177	82,7%	@lineamadrid.es	139.151	76.177	82,7%								
Chat Online	90.054	Sin servicio	-	Chat Online	90.054	Sin servicio	-								
<b>TOTAL</b>	<b>5.664.686</b>	<b>5.416.438</b>	<b>4,6%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>7.554.466</b>	<b>7.150.187</b>	<b>5,7%</b>								





Canal Web							
Atenciones por canal (1)	Atenciones 2019	Atenciones 2018	Variación en %	Servicios por canal (2)	Servicios 2019	Servicios 2018	Variación en %
Visitas madrid.es	22.708.301	21.783.114	4,2%	Páginas vistas madrid.es	57.397.220	54.745.899	4,8%

Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
OAC	Anual 2019	Anual 2018	Variación en %
Personas atendidas	2.239.484	2.429.457	-7,8%
Tiempo medio de espera	11:31	07:01	64,1%
Tiempo medio de atención	07:15	06:26	12,8%
Servicios Prestados	2.904.676	3.137.754	-7,4%
Servicios por persona atendida	1,30	1,29	0,4%
Servicios con idioma	22.812	29.265	-22,1%

Atenciones y Servicios Global - Canal 010			
O10	Anual 2019	Anual 2018	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas	3.201.962	2.910.804	10,0%
Porcentaje rechazo de llamadas	34,60%	44,93%	-23,0%
Tiempo medio de atención	04:56	04:06	18,9%
Servicios Prestados	4.420.585	3.936.256	12,3%
Servicios por persona atendida	1,38	1,30	2,1%

WEB	Anual 2019	Anual 2018	Variación en porcentaje
Sesiones	22.708.301	21.783.114	4,2%
Páginas vistas	57.397.220	54.745.899	4,8%
Usuarios	15.014.202	14.509.422	3,5%
Peticiones de Información	3.403	3.462	-1,7%

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 48 42

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500



CHAT ONLINE	Atendidos/ contactados	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
TOTAL	<b>90.054</b>	<b>50 s</b>	<b>11 m 03 s</b>
TWITTER	Anual 2019	Anual 2018	Variación en %
TOTAL	<b>139.151</b>	<b>76.177</b>	<b>82,7%</b>
FACEBOOK	Anual 2019	Anual 2018	Variación en %
TOTAL	<b>182.319</b>	<b>78.328</b>	<b>132,8%</b>

Como se puede ver el nº de atenciones y servicios totales de LM se ha incrementado en un 4,6% y 5,7% respectivamente, ya que unos canales bajan pero otros suben. Esto da idea del trasvase del canal presencial hacia el telefónico y telemático.

### 3. Cartas de Servicios

Línea Madrid tuvo un proceso de certificación de sus Cartas de Servicios y, en diciembre de 2017, se realizó la Auditoria con AENOR de las Cartas de Servicios de los 3 Canales de Atención de Línea Madrid. Este certificado se ha concedido de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Particular de Certificación de AENOR RP A58.01 y cumplen con la norma UNE 93200: 2008. También contamos con la Carta de servicios de cita previa, aprobada en marzo de 2014 y certificada en diciembre de 2016.

Toda la Información está publicada para consulta de la ciudadanía en la web [www.madrid.es](http://www.madrid.es): Cartas de Servicio LM

Por tanto, Línea Madrid dispone actualmente de cuatro Cartas de Servicios, relacionadas con los canales de atención a la ciudadanía y con la cita previa, como servicio significativo:

- Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid.
- Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Carta de Servicios del Portal web municipal.
- Carta de Servicios de Cita Previa.

Las Cartas de Servicios de los Canales de Atención a la Ciudadanía, se evalúan en el primer trimestre de cada año vencido, es decir: las cuatro Cartas fueron evaluadas en marzo 2019.

A continuación se describen los **compromisos, indicadores, evaluación y acciones de mejora** de cada una de ellas en 2019, y adelantamos la evaluación 2020 de las Cartas de OAC y 010, ay que se ha realizado antes de la fecha de terminación de esta Memoria.



### 3.1 Carta de Servicios del TELÉFONO 010



Relación con la ciudadanía > Evaluación y sistemas de calidad > Cartas de Servicios vigentes

**Carta de Servicios del Teléfono 010 - Línea Madrid**

Aprobada: 18/05/2006. Certificada: 23/12/2017. Evaluada: 29/03/2019

Teléfono gratuito 010 Línea Madrid, 24 horas todos los días del año

Evaluación y sistemas de calidad

- Atención a la ciudadanía
- Participación de la ciudadanía
- Evaluación y sistemas de calidad**
- Sistemas de calidad
- Cartas de Servicios vigentes**
- Evaluación Cartas de Servicios
- Evaluación
- Percepción ciudadana
- Actividad inspectora
- Responsabilidad Patrimonial
- Protección de datos personales
- Registro de lobbies

Madrid es una ciudad comprometida con la gestión racional, justa y transparente de la administración local. Las relaciones con la ciudadanía constituyen una pieza fundamental dentro de la actividad del Ayuntamiento de Madrid. La información y la atención son derechos esenciales en la relación entre la Administración y la ciudadanía, tal y como lo recoge la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica [1].

Se encuentra publicada en la web madrid.es:

[Carta de servicios teléfono 010](#)

#### Compromiso 1

Ofreceremos un **servicio ágil, rápido y eficaz**. Se reciben al menos el 80% del número total de intentos de llamada, sin necesidad de volver a marcar.

- ✓ Indicador 1.1. Nº de intentos de llamadas.
- ✓ Indicador 1.2. Nº de llamadas recibidas.
- ✓ Indicador 1.3. Porcentaje de llamadas recibidas sobre el total del número de intentos de llamada.

#### Compromiso 2

Se atenderá al menos el **80 % de las llamadas recibidas**.

- ✓ Indicador 2.1. Nº de llamadas atendidas.
- ✓ Indicador 2.2. Porcentaje de llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas.

#### Compromiso 3

Una vez que la llamada entra en el sistema al menos el **90% de las personas** estarán **satisfechas-con el tiempo de espera** en ser atendidas

- ✓ Indicador 3.1. Porcentaje de personas satisfechas con el tiempo de espera para ser atendidas por el Teléfono 010 Línea Madrid.

#### Compromiso 4

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
28002 Madrid  
T.: +34 91 588 48 42  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500



En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar inmediatamente la información de tipo general solicitada, ésta se facilitará **respondiendo telefónicamente, en el 90%** de los casos, en un plazo inferior a **3 días hábiles** (72 horas) y nunca superior a 7 días.

- ✓ Indicador 4.1. Porcentaje de llamadas escaladas al tercer nivel de información general respondidas en menos de 3 días (72 horas) hábiles.

#### Compromiso 5

Utilizaremos un **lenguaje claro y comprensible** y proporcionaremos un **trato amable y cortés**. El 90% de las personas usuarias estarán satisfechas o muy satisfechas con el trato y el lenguaje recibido. La valoración dada al trato recibido y al lenguaje empleado será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

- ✓ Indicador 5.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el lenguaje empleado en el Teléfono 010 Línea Madrid.
- ✓ Indicador 5.2. Valoración dada al trato recibido.
- ✓ Indicador 5.3. Porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el lenguaje empleado.
- ✓ Indicador 5.4. Valoración dada al lenguaje empleado.

#### Compromiso 6

Contaremos con un **personal altamente cualificado y profesional**. Los agentes recibirán una formación inicial de 100 horas y al menos 20 horas anuales de formación continua. Se realizarán auditorías cuatrimestrales para evaluar la idoneidad de su atención; el 90 % de las respuestas serán positivas y/o mejorables.

- ✓ Indicador 6.1. Horas de formación inicial recibida por los operadores del Teléfono 010. Fuente: Documento interno de planificación de la formación
- ✓ Indicador 6.2. Horas de formación continua recibida por las/os operadoras/es del Teléfono 010. Fuente: Documento interno de planificación de la formación
- ✓ Indicador 6.3. Porcentaje de respuestas positivas y/o mejorables en relación con el total de llamadas realizadas en cada auditoría. Fuente: Auditorías del servicio

#### Compromiso 7

Prestaremos un **servicio global de calidad**, logrando que la valoración global de las personas usuarias del teléfono 010-Linea Madrid , sea igual o superior a 7 puntos, en una escala de 0 a 10 y que más del 90 % de las personas usuarias estén satisfechas o muy satisfechas con el servicio recibido, con la utilidad del mismo y con la cualificación y profesionalidad del agente.

- ✓ Indicador 7.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el servicio prestado por el Teléfono 010 Línea Madrid. Fuente: Encuestas de satisfacción
- ✓ Indicador 7.2. Valoración global del teléfono 010-Linea Madrid. Fuente: Encuestas de satisfacción
- ✓ Indicador 7.3. Valoración de la utilidad del Teléfono 010 Línea Madrid. Fuente: Encuestas de satisfacción



- ✓ Indicador 7.4. Valoración de la cualificación y profesionalidad del agente. Fuente: Encuestas de satisfacción

#### Compromiso 8

Contestaremos al menos, el 90% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

- ✓ Indicador 8.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones tramitadas relativas a los servicios prestados por el Teléfono 010. Indicador informativo.
- ✓ Indicador 8.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Teléfono 010 Línea Madrid contestadas como máximo en 30 días naturales.
- ✓ Indicador 8.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Teléfono 010 Línea Madrid contestadas como máximo en 2 meses.

Durante 2019 se han cumplido todos los indicadores excepto los dos siguientes:

<b>Indicador: 1.3. Porcentaje de llamadas recibidas sobre el total del número de intentos de llamada</b>	
Estándar: >=70	
Periodicidad de seguimiento	Mensual
Dato de la desviación	65.40%
Medidas correctivas adoptadas	<i>Se han adoptado cuatro medidas correctivas en el último semestre: 1.Se ha aumentado progresivamente el número de agentes en la Plataforma 010. 2. Se han aumentado el número de primarios, con el consiguiente aumento de nº de líneas disponibles. 3. Se han modificado los parámetros de atención ajustando las llamadas en cola y los tiempos de espera máximos. 4. Se han revisado los protocolos de atención, para reducir los tiempos medios de atención</i>
Resultado de las medidas	<i>En el segundo semestre del año se observa que las medidas adoptadas han mejorado considerablemente los resultados de la medida. Sin embargo, el dato anual se ve perjudicado por los resultados del primer semestre.</i>
<b>Indicador: 3.1. Porcentaje de personas satisfechas con el tiempo de espera en ser atendidas.</b>	
Estándar: 90%	
Periodicidad de seguimiento	Anual
Dato de la desviación	86.2%
Medidas correctivas adoptadas	<i>Se han adoptado cuatro medidas correctivas en el último semestre: 1.Se ha aumentado progresivamente el número de agentes en la Plataforma 010. 2. Se han aumentado el número de primarios, con el consiguiente aumento de nº de líneas disponibles. 3. Se han modificado los parámetros de atención ajustando las llamadas en cola y los tiempos de espera máximos. 4. Se han revisado los protocolos de atención, para reducir los tiempos medios de atención</i>
Resultado de las medidas	<i>Se verá en la próxima revisión de la Carta. Al ser un resultado Anual, no se puede conocer la eficacia de las medidas hasta la próxima Encuesta de Satisfacción</i>

#### Evaluación de las 5 Áreas de mejora para el 010 en 2019:





#### **Área de Mejora 1. Cobertura de los puestos de atención telefónica en un 85%**

Acción/ acciones de mejora	Responsable	Calendario	Comentarios/Documentación
Reforzar el dimensionamiento de la Plataforma con el personal procedente de las OAC	Dpto. Atención Telefónica, Servicio Atención Presencial	A lo largo del año 2019	Se ha ampliado el número de agentes en el 010, se ha mejorado el dimensionamiento de la plataforma con nuevas incorporaciones. Hay en la actualidad 420 agentes formados

#### **Área de Mejora 2. Información y atención telefónica ofrecida a la ciudadanía con herramientas telemáticas**

Acción/ acciones de mejora	Responsable	Calendario	Comentarios/Documentación
Ofrecer la posibilidad a los ciudadanos de ser informados vía e-mail	Dpto. de Atención Telefónica Servicio Implantación. Cita Previa		No se ha implantado, está recogida en la actual PPT, pero se han establecido otras prioridades en los desarrollos
Informar vía e-mail de las anulaciones de cita previa, cuando ha sido imposible contactar telefónicamente	Dpto. de Atención Telefónica Servicio Implantación. Cita Previa		Las anulaciones se confirman vía SMS según acuerdo con el IAM, como responsable de la aplicación de cita previa.

#### **Área de Mejora 3. La nueva normativa de Protección de Datos obliga a reproducir una leyenda de protección de datos por cada servicio ofrecido, de acuerdo al responsable y al tratamiento del fichero de Protección Datos. En la actualidad las diferentes leyendas ocasionan tiempos de atención muy largos. Se tratará, en la medida de lo posible, de reducir el texto de las leyendas, de acuerdo con la normativa vigente.**

Acción/ acciones de mejora	Responsable	Calendario	Comentarios/Documentación
Dar la opción de escuchar una locución resumida o una completa de la leyenda de Protección de Datos inicial	Departamento de Atención Telefónica	realizada	
Reducir las leyendas de protección de datos de cada servicio ofrecido	Departamento de Atención Telefónica	realizada	

#### **Área de Mejora 4. Mayor oferta de idiomas en la atención telefónica**

Acción/ acciones de mejora	Responsable	Calendario	Comentarios/Documentación
Ofrecer atención en rumano, chino y árabe	Departamento de Atención Telefónica		Se ha pospuesto por los cambios en el proceso de municipalización

#### **Área de Mejora 5. Mejor accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva en el canal 010**

Acción/ acciones de mejora	Responsable	Calendario	Comentarios/Documentación
Implantar un sistema de video interpretación, en la plataforma telefónica para facilitar la atención a personas con discapacidad auditiva que acudan a cualquiera de las 23 oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid y las 3 oficinas auxiliares	Departamento de Atención Telefónica		Se ha pospuesto por los cambios en el proceso de municipalización





### 3.2 Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía

★ ☰ a+ a- 🔍

- [Portada](#)
- [Plan Estratégico](#)
- [Plan Operativo de Gobierno](#)
- [Percepción Ciudadana](#)
- [Modelos de Calidad y Excelencia](#)
- [Cartas de Servicios](#)
- [Modelos Caf y EFQM](#)
- [Normas ISO, EN y UNE](#)
- [Sugerencias y Reclamaciones](#)
- [Evaluación](#)
- [Comunicación Clara](#)
- [Evaluación](#)
- [Memorias](#)
- [Normativa](#)

## Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Líneamadrid

[← Volver](#)

Aprobada: 24/05/2007, Certificada: 23/12/2017, Evaluada: 12/04/2019



Madrid te atiende

El Ayuntamiento de Madrid presta la atención a la ciudadanía a través de Línea Madrid, que se configura como un sistema horizontal e integrador de la atención presencial, telefónica y telemática. Los servicios presenciales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid se ofrecen en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (en adelante OAC), cuyo funcionamiento y diseño obedece a un modelo único de espacio de acogida. La atención telefónica se canaliza a través del teléfono 010 y la atención telemática a través del portal institucional madrid.es y de la red social Twitter @lineamadrid.

Se encuentra publicada para su consulta por parte de la ciudadanía en la web madrid.es:

[Carta de servicios OAC](#)

#### Compromiso 1

Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se comprometen a prestar un **servicio global de calidad**. La valoración de las personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía será igual o superior a 7,50 puntos, en una escala de 0 a 10 y más del 85 % de las personas usuarias estarán satisfechas con el servicio recibido.

- ✓ Indicador 1.1 Valoración de las personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid.
- ✓ Indicador 1.2 Porcentaje de personas usuarias satisfechas con el servicio recibido.

#### Compromiso 2

Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid contarán con unas **instalaciones adecuadas** al servicio que se presta y con un alto grado de **funcionalidad, confort, orden y limpieza**. La valoración dada por las personas usuarias será superior a 8 puntos, en una escala de 0 a 10.

- ✓ Indicador 2.1. Valoración de las personas usuarias de los parámetros de confort, orden y limpieza de las instalaciones.



### Compromiso 3

Todas las Oficinas contarán con un sistema de **gestión de espera** que permita el direccionamiento de la ciudadanía de forma **racional, eficaz y ordenada**. La valoración dada por las personas usuarias será superior a 7,5 puntos, en una escala de 0 a 10.

- ✓ Indicador 3.1. Valoración de las personas usuarias del sistema de gestión de espera.

### Compromiso 4

En todas las Oficinas de Línea Madrid se contará con un **personal altamente cualificado y profesional**. La valoración dada por las personas usuarias será superior a 8 puntos, en una escala de 0 a 10.

- ✓ Indicador 4.1. Valoración de las personas usuarias de la cualificación y profesionalidad del personal

### Compromiso 5

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se impartirá **un tiempo mínimo de formación a todo su personal**, tanto funcionario como personal externo, de al menos 20 horas anuales, entre asistencia a cursos y sesiones formativas.

- ✓ Indicador 5.1. Horas de formación del personal funcionario de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- ✓ Indicador 5.2. Horas de formación del personal externo de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

### Compromiso 6

El personal de Línea Madrid prestará su servicio dispensando un **trato amable y cortés**. La valoración dada por las personas usuarias será superior a 8,5 puntos, en una escala de 0 a 10.

- ✓ Indicador 6.1 Valoración de las personas usuarias de la amabilidad y trato.

### Compromiso 7

El personal de las Oficinas atenderá a la ciudadanía con un **lenguaje claro, comprensible** y con gran **capacidad de diálogo y comunicación**. La valoración dada por las personas usuarias será superior a 8,5 puntos, una escala de 0 a 10

- ✓ Indicador 7.1. Valoración de las personas usuarias de la capacidad de diálogo y comunicación.

### Compromiso 8

Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía prestarán su servicio a la ciudadanía en un **horario continuado de mañana y tarde** (de 08:30 a 17 horas) de lunes a jueves; los viernes y meses de julio y agosto, de 08:30 a 14 horas. La valoración dada las personas usuarias será superior a 7,5 puntos, en una escala de 0 a 10.

- ✓ Indicador 8.1. Valoración de las personas usuarias del horario de atención al público de las Oficinas.

### Compromiso 9

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se prestará una atención individualizada y personalizada, ofreciendo **atención en inglés, francés y lengua de signos española** en todas las Oficinas. También se ofrecerá, en los distritos que fuera necesario y al menos

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 48 42

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500



en el 50% de las Oficinas, atención en alguno de estos idiomas: **chino mandarín, rumano o árabe.**

- ✓ Indicador 9.1. Porcentaje de Oficinas que atienden en inglés, francés y lengua de signos.
- ✓ Indicador 9.2. Porcentaje de Oficinas que atienden en los idiomas chino mandarín, rumano o árabe.

#### Compromiso 10

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se atenderá a más del 60% de la ciudadanía en un **tiempo máximo de espera de 10 minutos**. En el 95% de los casos el tiempo de espera **no superará los 45 minutos**. Las personas usuarias podrán presentar una reclamación por tiempo de espera que será respondida informándole sobre las causas concretas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como sobre las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

La valoración dada por las personas usuarias será superior a 8 puntos, en una escala de 0 a 10.

- ✓ Indicador 10.1. Porcentaje de personas usuarias atendidas en un tiempo de espera de 10 minutos o menos.
- ✓ Indicador 10.2. Porcentaje de personas atendidas en 45 minutos o menos.
- ✓ Indicador 10.3. Porcentaje de reclamaciones por tiempo de espera tramitadas.
- ✓ Indicador 10.4. Valoración de las personas usuarias con el tiempo de espera en ser atendidos.

#### Compromiso 11

Línea Madrid se compromete a tener **citas disponibles para los 10 días hábiles** siguientes a la petición de cita en, al menos, alguna de sus Oficinas de Atención a la Ciudadanía, para las gestiones que se realicen en dichas oficinas.

- ✓ Indicador 11.1. Porcentaje de días en los que hay citas disponibles en los 10 días hábiles siguientes a la petición de cita en al menos alguna de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía.

#### Compromiso 12

El personal de las Oficinas dedicará el **tiempo necesario para resolver la gestión** requerida y buscará la resolución adecuada y satisfactoria a la demanda. La valoración de las personas usuarias será superior a 8 puntos, en una escala de 0 a 10.

- ✓ Indicador 12.1. Valoración de las personas usuarias del tiempo empleado en resolver la gestión.

#### Compromiso 13

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se prestará un **servicio eficaz**, suministrando **información correcta y actualizada** y realizando las gestiones solicitadas por la ciudadanía. La valoración dada por las personas usuarias será superior a 8 puntos, en una escala de 0 a 10.

- ✓ Indicador 13.1. Valoración de las personas usuarias a la claridad y eficacia de la información.





- ✓ Indicador 13.2. Valoración de las personas usuarias al resultado final de la gestión.

#### Compromiso 14

En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se atenderá a las personas usuarias proporcionándoles **respuestas coherentes, seguras y confiables** a las consultas realizadas. La valoración dada por las personas usuarias será superior a 8 puntos, en una escala de 0 a 10.

- ✓ Indicador 14.1. Valoración de las personas usuarias a la seguridad y confianza transmitida en las respuestas proporcionadas.

#### Compromiso 15

**Contestaremos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días** naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

- ✓ Indicador 15.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a las Oficinas de Atención al Ciudadanía. Indicador informativo.
- ✓ Indicador 15.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por las Oficinas de Atención al Ciudadanía contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.
- ✓ Indicador 15.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 2 meses.

Durante 2019 se han cumplido todos los indicadores excepto los dos siguientes:

Indicador: 10.1 Porcentaje de ciudadanos/as atendidos en un tiempo de espera 10 minutos o menos. Estándar: 60	
Dato y fecha de la desviación	<i>El indicador de ha incumplido en los meses de marzo, abril, mayo, septiembre, noviembre y diciembre y el acumulado anual también ha estado por debajo del estándar (58,25%) *</i>
Medidas correctivas adoptadas	<i>Mejorar la cobertura en las oficinas afectadas por aumento de demanda, imponer penalizaciones por incumplimiento de tiempos de espera.</i>
Resultado de las medidas	<i>A pesar de la medidas adoptadas no ha sido posible mejorar el estándar establecido</i>
* En marzo, abril y mayo debido a los problemas derivados de la instalación del nuevo gestor de esperas así como de la entrada en funcionamiento de las oficinas funcionarizadas. En septiembre debido al cambio del modelo de registro con la digitalización documento a documento. Noviembre y diciembre por el período voluntario de tributos y renovación del SER, aumentando la demanda para estas gestiones.	
Indicador: 11.1 Porcentaje de días en los que hay citas disponibles en los 10 días hábiles siguientes a la petición de cita en al menos alguna de las Oficinas de Atención a la ciudadanía Estándar: 100%	
Dato y fecha de la desviación	<i>De enero a mayo (precisar que de enero a mayo había un estándar distinto 3 días)</i>
Medidas correctivas adoptadas	<i>Apertura coordinada de las agendas de citas de las 26 oficinas de forma simultánea, limitación de la apertura de las agendas a un límite de 30 días, limitación de solicitar otra cita de padrón en 30 días, importante incremento del nº de citas ofertadas en las horas de menor afluencia de público, contratación de 40 funcionarios interinos para reforzar el trámite de registro, recepcionistas de la Agencia para el Empleo y no emisión de justificantes de empadronamiento en las oficinas funcionarizadas poder dedicar más efectivos a atender citas, y apertura OAC Chamberí, Sacramento, Latina</i>
Resultado de las medidas	<i>Desde el mes de junio se ha producido una recuperación de las agendas de cita previa que ha producido que los datos de cita de 2019 sean mejores que en 2018 y se va a modificar el indicador pasando de 10 a 3 días hábiles</i>

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 48 42

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

**Mejoras OAC 2019: Descripción de la mejora y porcentaje de implantación:**

**Mejora 1:** Línea Madrid dispone de 23 Oficinas de Atención a la Ciudadanía más otras 3 oficinas auxiliares repartidas por los 21 distritos de Madrid. Cada zona de Madrid tiene una población diferente con sus características propias y sus especificidades culturales y económicas. Para analizar las especificidades propias de cada zona y su influencia en el funcionamiento de Línea Madrid se han agrupado la totalidad de las OAC en **4 zonas** y se celebran reuniones con los responsables de las oficinas de cada zona con una periodicidad cuatrimestral. **100% de implantación**

Durante el año 2019 se celebraron reuniones de zona en los meses de febrero, septiembre y noviembre. En **febrero** se hicieron 4 reuniones con las zonas establecidas y se trataron temas referidos a: proceso de funcionarización de las oficinas previsto para marzo; gestión del personal de las oficinas (horario, tiempos de descanso, nuevo Convenio); implantación de Madrid Central; procedimiento para contestar a las SyR; registro y padrón, entre otros. En **septiembre** se hicieron 5 reuniones y se trataron temas referidos a: fechas de Formación de la Escuela que dificultan la disponibilidad de personal para la atención en OAC; implantación del registro documento a documento; problemas en los reenvíos de tiques; simplificación de las tipificaciones; solicitud de un procedimiento telemático para el trámite de padrón; simplificación de la gestión de personal en cuanto a los partes mensuales; que los gestores puedan realizar algunas de las tareas en SER que sólo realizaban los responsables; contestación a las SyR; procedimiento para reducir las citas múltiples que piden los ciudadanos. En **noviembre** se celebraron 4 reuniones y se trataron temas referidos a: dudas y mejoras en GNSIS, aclaraciones sobre el uso de los tiques; modificación de agendas de citas; incidencias informáticas; control horario y a la productividad de los gestores; problemas en la atención en idiomas en las oficinas funcionarizadas; bloqueo de la aplicación de firma electrónica.

**Mejora 2:** En 2019 se producen dos acontecimientos que afectan considerablemente al funcionamiento de las OAC: el inicio del proceso de municipalización y la instalación del nuevo gestor de esperas GNSIS. Se organiza desde el Dpto. Coordinación de Oficinas que responsables de OAC que no tienen todavía el nuevo gestor de esperas acudan a las oficinas que ya lo tengan y responsables cuyas oficinas todavía no hayan municipalizado acudan a las oficinas cuyo personal ya es todo funcionario. **100% de implantación**

La instalación del nuevo gestor de espera en las oficinas supuso que éstas permanecieran cerradas durante dos días lo que se aprovechó para **dar formación a todo el personal** de cada oficina. También se organizaron por parte del Dpto. Coordinación **sesiones formativas previas a la funcionarización** sobre Tributos, Madrid Central y el Buscador Línea Madrid.

**Mejora 3:** Durante el año 2018 una persona contratada a través de la Agencia para el Empleo de Madrid prestó servicios de **apoyo en el punto central** en cada OAC. Dado el buen resultado obtenido, para el año 2019 se solicitó a la Agencia para el Empleo que proporcionara el doble de personas para el punto central y tratando de cubrir todo el horario de atención al público. **100% de implantación**

A finales de marzo de 2019 se incorporaron **46 recepcionistas** a las OAC: prácticamente cada oficina contaba con 2 recepcionistas en el Punto Central facilitando a los ciudadanos los tiques para ser atendidos y también modelos normalizados de solicitudes para presentar por registro. En varios casos, los recepcionistas se





organizaron sus horarios de manera que se consiguió cubrir todo el horario de atención (8:30 a 17:00) permitiendo que los gestores se dedicaran totalmente a la atención de los trámites.

**Mejora 4:** En 2019 el **curso inicial de acceso a las OAC** que contaba sólo con clases teóricas se ha modificado para incluir una parte de **prácticas** en las propias OAC. **100% de implantación**

Durante 2019 se realizaron 4 ediciones del Curso Inicial de Acceso a OAC con una duración de 80 horas. Pasaron por esta formación un total de 88 personas. **De las 80 horas de curso totales, 40 fueron de formación práctica en oficinas**, contando con formadores de personal fijo y volante, que se ponían en puesto y los alumnos iban aprendiendo las peculiaridades de los distintos servicios. Hay que destacar la labor realizada por estos formadores de prácticas que fueron Luz Navarro González, Luz Merino Puchau, Eloísa Bodas Gutiérrez, David Grajera López e Inés Asenjo Fernández, y de la coordinadora del curso Milagros Sánchez Fernández que siendo un curso de tanta complejidad, las incidencias fueron mínimas y ha supuesto un éxito en cuanto a conocimientos adquiridos y valoración realizada por los alumnos.

**Mejora 5:** Conforme a lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas del Contrato de Servicios de apoyo a Línea Madrid, a partir del mes de marzo de 2019 comienza la municipalización de las OAC. Las oficinas que se van municipalizando se van quedando sin personal que pueda atender en otros idiomas y en lenguaje de signos. En este mismo pliego se establece que las oficinas que se vayan municipalizando dispondrán de unas tablets que se conectarán mediante videoconferencia con la Plataforma 010 para ser atendidos por un agente en lengua de signos o en el idioma requerido. **50% de implantación**

Esta mejora no ha dado los resultados esperados puesto que ha habido problemas respecto a la conexión de la red con la Tablet de la Plataforma y también ha sucedido que en ocasiones no ha estado disponible el gestor que hablaba el idioma requerido por el ciudadano. Desde el Servicio de Atención Personalizada se seguirá tratando de que por parte de IAM se mejoren las conexiones a la red y que la empresa disponga de los gestores en idiomas a los que se comprometió.





### 3.3 Carta de Servicios de la web

[← Volver](#)

Carta de Servicios del Portal  
Institucional y de la Sede  
Electrónica

€%
Cultura, ocio y deporte
Educación y empleo
Emergencias y seguridad
Igualdad entre mujeres y hombres
Medio ambiente
Movilidad y transportes
Servicios sociales y salud
Vivienda y urbanismo

Tramitar en línea

Información y servicios de interés para la ciudadanía de Madrid

El portal institucional y la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid ofrecen información del Ayuntamiento, de la ciudad de Madrid y de los servicios municipales, a través de un conjunto de contenidos y aplicaciones. Al mismo tiempo, la sede electrónica posibilita la realización en línea de trámites y gestiones, de forma ágil y cómoda.

El portal institucional "madrid.es" y la sede electrónica constituyen uno de los canales de atención a la ciudadanía, recogidos en la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica.

#### Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Ofreceremos un **servicio eficaz y de calidad**, de manera que se alcance un porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el servicio igual o superior al 80% y que el porcentaje de insatisfechas no sea superior al 10%.
2. Presentaremos un **servicio útil**, suministrando **información de interés** y permitiendo la realización de gestiones y trámites administrativos a las personas usuarias, de manera que al menos el 80% valoren satisfactoriamente su utilidad.
3. Facilitaremos una información actualizada del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid, de forma que la valoración de las personas usuarias de la actualización de la información sea igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10.
4. Proporcionaremos un sistema de navegación y unos contenidos informativos accesibles a toda la ciudadanía con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de forma que anualmente se acredeite mediante el certificado correspondiente el cumplimiento del nivel AA (doble A) en las Pautas de Accesibilidad (Certificación en accesibilidad TIC según la Norma UNE 139803).
5. Ofreceremos la máxima disponibilidad de la plataforma, para permitir la interacción por parte de las personas usuarias en todo momento, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 98%
6. Comunicaremos con una **antelación mínima de 24 horas** las incidencias por mantenimiento que impliquen la inoperatividad de los portales madrid.es y sede.madrid.es.
7. Contestaremos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
28002 Madrid  
T.: +34 91 588 48 42  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500



<https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Relacion-con-la-ciudadania/Evaluacion-y-sistemas-de-calidad/Cartas-de-Servicios-vigentes/Carta-de-Servicios-del-Portal-Institucional-y-de-la-Sede-Electronica/?vgnextfmt=default&vgnextoid=ed6803ddedc0b610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextchannel=5e7e92ed4c7eb510VgnVCM2000001f4a900aRCRD>

### 3.4 Carta de Servicios de Cita previa

Atención a la ciudadanía

Participación de la ciudadanía

**Evaluación y sistemas de calidad**

Sistemas de calidad

**Cartas de Servicios vigentes**

Evaluación Cartas de Servicios

Evaluación

Percepción ciudadana

Actividad inspectora

Responsabilidad Patrimonial

Protección de datos personales

Registro de lobbies

**Carta de Servicios de la Cita Previa**

← Volver

Aprobada: 29/03/2014. Certificada: 29/12/2016. Evaluada: 29/03/2019.



La cita previa facilita tus trámites con tu Ayuntamiento

El Ayuntamiento de Madrid dispone desde el año 2008 de un Sistema de Cita Previa, que se utiliza para la concertación de atenciones a la ciudadanía en diversas materias, como empadronamiento, solicitud de la tarjeta azul de transportes, servicios tributarios, información urbanística, revisión de expedientes de multas, asesoramiento a emprendedores, celebración de matrimonios civiles, vacunación internacional y otras muchas.

#### Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Prestaremos un **servicio de calidad**, de modo que las personas usuarias estén satisfechas o muy satisfechas con la gestión global en el 85% de los casos.
2. El servicio de cita previa estará disponible para la ciudadanía, por el **canal telefónico y por la web, las 24 horas del día**, todos los días del año, facilitando la concertación de la cita, de manera que las personas usuarias estén satisfechas o muy satisfechas con la **utilidad** del servicio en el 85% de los casos.
3. La información facilitada para realizar la gestión requerida a través del servicio de cita previa será clara y coherente, de forma que las personas usuarias estén satisfechas o muy satisfechas con la **información** facilitada para la gestión para la que se concierta la cita en el 87% de los casos.
4. La unidad coordinadora de cita previa impartirá **acciones formativas** en el uso de la aplicación de gestión centralizada de cita a los profesionales de las unidades gestoras que se vayan a incorporar al sistema de cita previa, en un 80% de los casos antes de 30 días naturales de la fecha en la que esté prevista su incorporación al mismo y el 20% restante, en menos de 60 días naturales. La unidad coordinadora de cita previa procederá a **crear, modificar o cerrar agendas** de citas en un plazo inferior a 7 días naturales desde la fecha de la solicitud realizada por las unidades gestoras incorporadas al sistema de cita



previa, en el 90% de las peticiones. El 10% restante, en el plazo inferior a 9 días naturales.

5. La unidad coordinadora de cita previa procederá a dar de alta en la aplicación gestión centralizada de cita previa a nuevos profesionales, en menos de 7 días naturales en el 90% de las peticiones que realicen las unidades gestoras, desde la fecha en la que formulen la solicitud. El 10% restante en un plazo de 9 días naturales. Se procederá a dar la baja o a modificar el perfil de profesionales que sean usuarios/as de la aplicación Gestión Centralizada de Citas en menos de 7 días naturales en el 85% de las propuestas que realicen las unidades gestoras. El 15% restante en menos de 9 días naturales.
6. Contestaremos el **60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** como máximo en 30 días naturales y en ningún caso en un plazo superior a 2 meses.

[https://transparencia.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/CARTAS%20SERVICIOS/SistemaCartaServicio/50%20CS%20de%20Cita%20Previa/2019/CS\\_Cita\\_Previa\\_Folleto-Cartel\\_2019.pdf](https://transparencia.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/CARTAS%20SERVICIOS/SistemaCartaServicio/50%20CS%20de%20Cita%20Previa/2019/CS_Cita_Previa_Folleto-Cartel_2019.pdf)





## 4. Innovación, Participación y Mejora

La mejora continua y la innovación son conceptos básicos de los Modelos de Excelencia, el Modelo EFQM establece como un concepto fundamental de la Excelencia aprovechar la **creatividad y la innovación**, estableciendo que las organizaciones excelentes generan mayor valor y mejores resultados a través de la mejora continua y la innovación sistemática, aprovechando la creatividad de sus grupos de interés.

En todos los CRITERIOS del Modelo hay una referencia a ellas; y la Mejora e Innovación son atributos del elemento Evaluar, Revisar y Perfeccionar de la LÓGICA REDER.

Línea Madrid gestiona la participación de las personas en la mejora de la calidad, fundamentalmente a través de:

- grupos de mejora
- el buzón de sugerencias internas
- las Jornadas Técnicas
- el Registro Unificado de mejoras
- el Concurso de Ideas
- Sistema de Sugerencias y Reclamaciones

Pasamos a describir el funcionamiento y resultados de estas vías de participación y mejora.

### 4.1 Grupos de mejora

La tendencia se ha mantenido muy estable respecto a la organización de grupos de mejora:

- 3 grupos en 2016
- 2 en 2017
- 3 en 2018
- 4 en 2019

Grupos de mejora	FECHA inicio	nº Asistentes
<b>Homogenización de procedimientos en OAC</b>	06/06/2019	9 / 13
<b>Criterios organizativos en Registro</b>	12/06/2019	12 / 14
<b>Mejora de GÉNESIS</b>	18/07/2019	6 / 15
<b>Mejora de la formación en Oficinas</b>	15/11/2019	12

En cuanto a los participantes, también se mantienen constantes tanto el nº de asistentes como su composición, incluyendo personas de los servicios centrales y OAC de diferentes niveles.

### 4.2 Canal interno de sugerencias

El objetivo de este canal es gestionar la participación directa del personal adscrito a la Dirección General a través del buzón interno de Sugerencias sugerenciasenlinea@madrid.es

El contenido de las sugerencias es de tema libre, teniendo en cuenta una doble función:





- La mejora de la calidad en la atención a la ciudadanía en gestiones, servicios o procedimientos.
- El incremento del grado de satisfacción del personal funcionario en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales diarias.

**Procedimiento:**

La sugerencia se comunica mediante correo electrónico a la dirección [sugerenciasenlinea@madrid.es](mailto:sugerenciasenlinea@madrid.es)

El responsable de la cuenta, tiene el compromiso de responder en un plazo inferior a 10 días hábiles, agradeciendo el interés en la mejora del servicio y contestando con carácter finalista siempre que sea posible.

En el caso de que la respuesta no sea finalista y se requiera el estudio de la sugerencia, se da traslado al Servicio competente, informándose de ello a la persona que ha iniciado la sugerencia en línea.

En cualquier caso, se envía una respuesta con la resolución que se haya tomado respecto a la sugerencia: si es viable o no, si se pondrá en práctica o no, si resulta útil, si entra dentro de las competencias de nuestra Dirección General, etc.

**Resultados globales 2019 del canal [sugerenciasenlinea@madrid.es](mailto:sugerenciasenlinea@madrid.es)**

En 2019 ha habido un total de 22 sugerencias en línea, lo que supone un cierto mantenimiento del repunte de 2018 con respecto a los valores de años anteriores. Desglosamos las sugerencias según su estado:

Sugerencias internas	Número sugerencias	% del total presentadas
Implementadas	7	26%
en Estudio / pendientes de desarrollo	4	15%
no aplicables por el momento	11	40%

Hay que señalar que al final de cada año, las sugerencias que han quedado en proceso se llevan al año siguiente hasta que se implantan.

AÑO	Nº sugerencias	% del total
2019	22	5%
2018	27	6%
2017	12	3%
2016	19	4%
2015	57	15%
2014	110	30%
2013	56	16%
2012	60	17%
2011	55	15%
<b>TOTAL</b>	<b>418</b>	





#### 4.3 Jornada técnica

Desde el Año 2007 Línea Madrid ha organizado todos los años una jornada de encuentro al que se invita a toda la plantilla para promover el intercambio de experiencias.

La Jornada se realiza un viernes por la tarde fuera del horario laboral para así fomentar un encuentro en un entorno diferente al habitual, aunque también se incluye en el cómputo horario para animar a la participación.

Se celebró la XII Jornada Técnica Línea Madrid el viernes día 27 de septiembre de 2019, en Hotel Nuevo Madrid. Dirección: C/ Bausa nº 27 [www.hotelnuevomadrid.com](http://www.hotelnuevomadrid.com)

La TEMÁTICA de este año ha sido por un lado dar a conocer la infraestructuras mediante las cuales Ferrovial da soporte a los diferentes canales y servicios que ofrece Línea Madrid, presentar las novedades que ofrece el nuevo gestor de esperas GNSIS que se ha instalado en las Oficinas durante los pasados meses de marzo y abril este año 2019, y por último acercarnos a las actividades que se desarrollan desde el canal telemático así como sus posibilidades para el futuro.

**Las presentaciones se pueden consultar en:**

[Inicio](#) | [Áreas de Actividad](#) | [Atención a la ciudadanía](#) | [Personas](#) | [Jornadas Técnicas](#)  
Línea Madrid - XII Jornada Técnica 2019

La jornada se desarrolló de 14:30 h a 18:30h según el siguiente PROGRAMA:

- 14:30-14:45 H Recepción
- 14:45-15:45 H Comida
- 15:45-16:00 H Presentación de las Jornadas por la D.G. de Atención a la Ciudadanía
- 16:00-16:45 H Charla Marco: "Nueva Infraestructura Línea Madrid"
- 16:45-17:30 H Charla Marco: "Mejoras de la aplicación de gestión de espera GNSIS"
- 17:30-18:15 H Charla Marco: "Nuevas Posibilidades Canal Telemático Línea Madrid"
- 18:15 H Clausura

El nº de asistentes aparece desglosado en la tabla adjunta:

ASISTENTES SEGÚN ADSCRIPCIÓN LABORAL	Nº ASISTENTES 2019
OAC	25
EQUIPO VOLANTE	18
SERVICIOS CENTRALES D. G. ATENCIÓN CIUDADANÍA	16
FERROVIAL	6
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>





A esta Jornada acudieron (además de otros asistentes) el Coordinador General de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana, Jesús Mora de la Cruz, la Directora General Atención a la Ciudadanía María Ángeles Castrillo Ortiz, la Subdirectora de Implantación de Servicios y web institucional Rosa Rodríguez Gutiérrez, y el Subdirector General Atención a la Ciudadanía José Manuel Ropero Campos.

Se ha transmitido toda la información relativa a la Jornada Técnica en las reuniones de Responsables y a su vez, a sus equipos de trabajo, y publicándose en ayre <http://ayre.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/AtencionCiudadano/Personas/Participacion/JornadasTecnicasLineaMadrid/XIIJornadaTecnicaLM/Ficheros/XII JORNADA TECNICA LINEAMADRID.pdf>

Áreas de actividad    Atención ciudadanía    Personas

< Volver

Personas

Jornadas técnicas Línea Madrid

#### 4.4 Registro Unificado de Mejoras (RUM)

Conscientes de la necesidad de sistematizar la mejora, en 2013 se crea un **Registro de Mejoras**, poniéndolo en marcha en 2014 en los servicios centrales de forma parcial, recogiendo inicialmente las mejoras de las principales fuentes como son el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, el de Cartas de Servicios y los estudios de Satisfacción de usuarios.

En 2017 se decide redefinirlo incorporando información de todas las fuentes disponibles y ampliando su visión como **Registro Único de Mejoras** (en adelante RUM) para toda la organización.

##### Registro Único de Mejoras Definición. QUÉ ES

Base de datos que sistematiza las acciones de mejora identificadas en LM, sus principales características y resultados

##### Justificación. POR QUÉ

Desde las distintas unidades que integran LM y otros grupos de interés, se proponen múltiples acciones de mejora. Es necesario contar con un instrumento que permita conocerlas y compartirlas de forma sistemática

##### Finalidad. PARA QUÉ

Para facilitar el conocimiento de las acciones de mejora de LM, favorecer la implicación y participación de las personas en la mejora y proporcionar una visión global de la mejora continua de la organización

##### Responsable. QUIÉN Dpto. de Calidad

Soporte. CON QUÉ Excel (hojas, columnas y filtros) H:\GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD \ CALIDAD y FORMACION \ 00 CALIDAD \ 03. RUM

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
28002 Madrid  
T.: +34 91 588 48 42  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



@ Lineamadrid

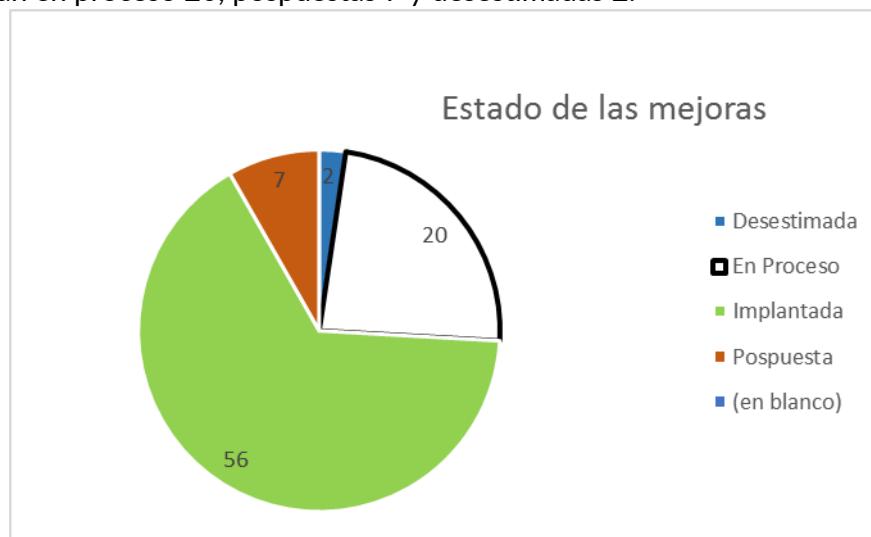


**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

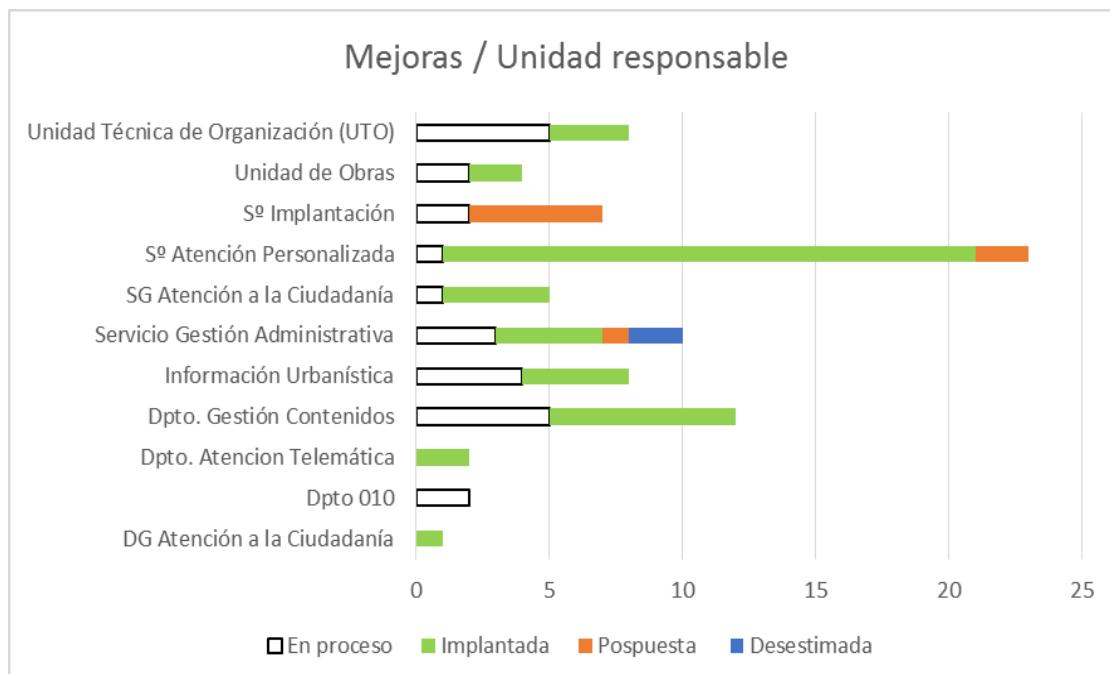
**Principales resultados recogidos en el RUM 2019:**

En 2019 se han registrado 85 mejoras, de las cuales se han implantado 56, se encuentran en proceso 20, pospuestas 7 y desestimadas 2.



Todos los Servicios y Departamentos de la DGAC han aportados sugerencias de mejora, siendo el Servicio de Atención Personalizada el que más entradas ha incluido.

Por lo que al ESTADO se refiere, es el Servicio de atención Personalizada el que más mejoras ha implementado, según muestra el siguiente gráfico:

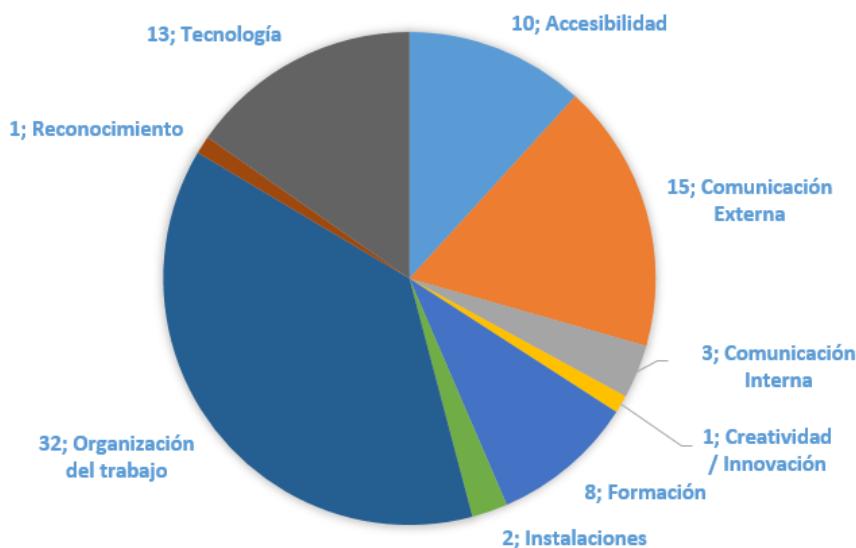


Respecto a la TEMÁTICA, la mayor parte de las mejoras recogidas en 2019 se refieren (como viene siendo habitual en años anteriores) a Organización del Trabajo, seguido de Comunicación Externa y Tecnología.

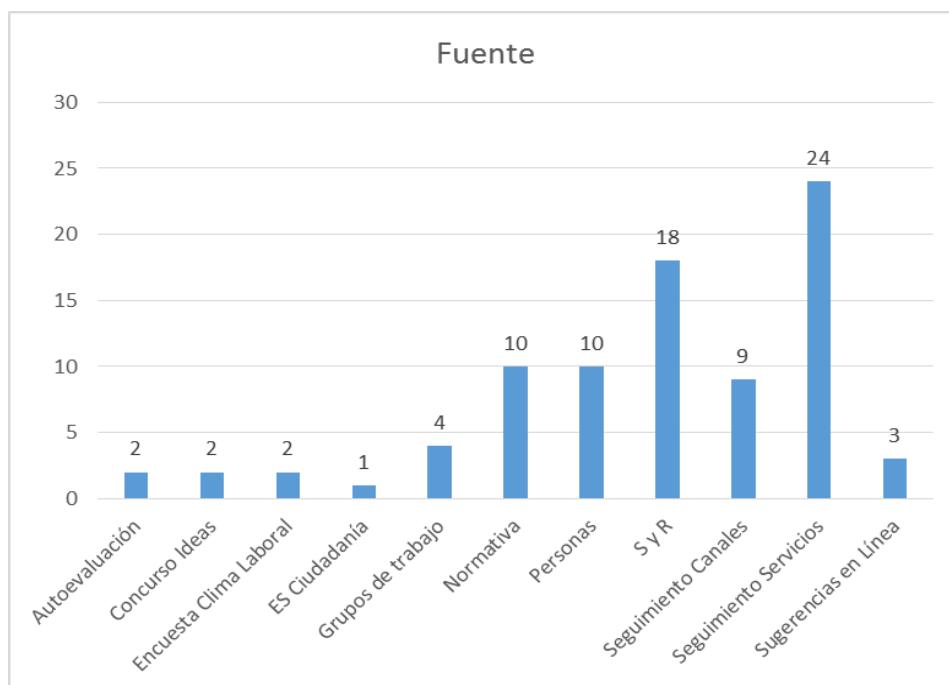




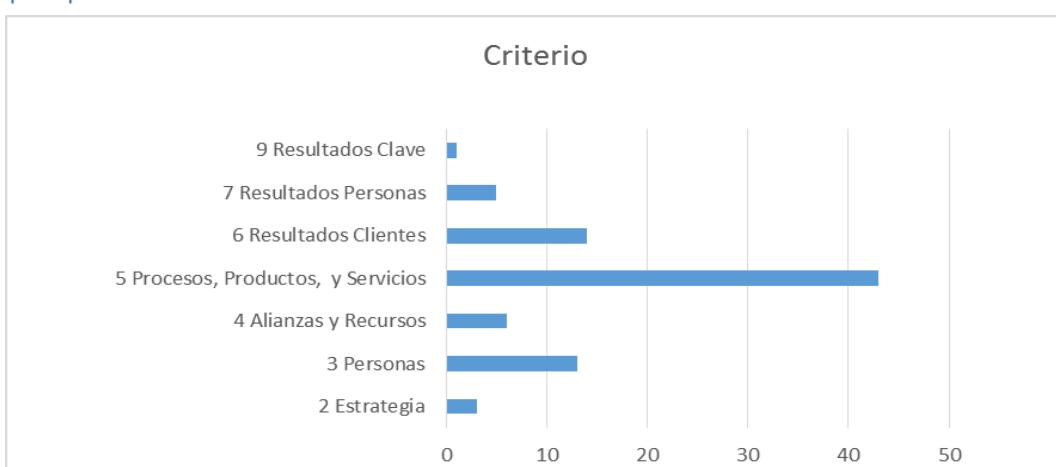
## TEMATICA



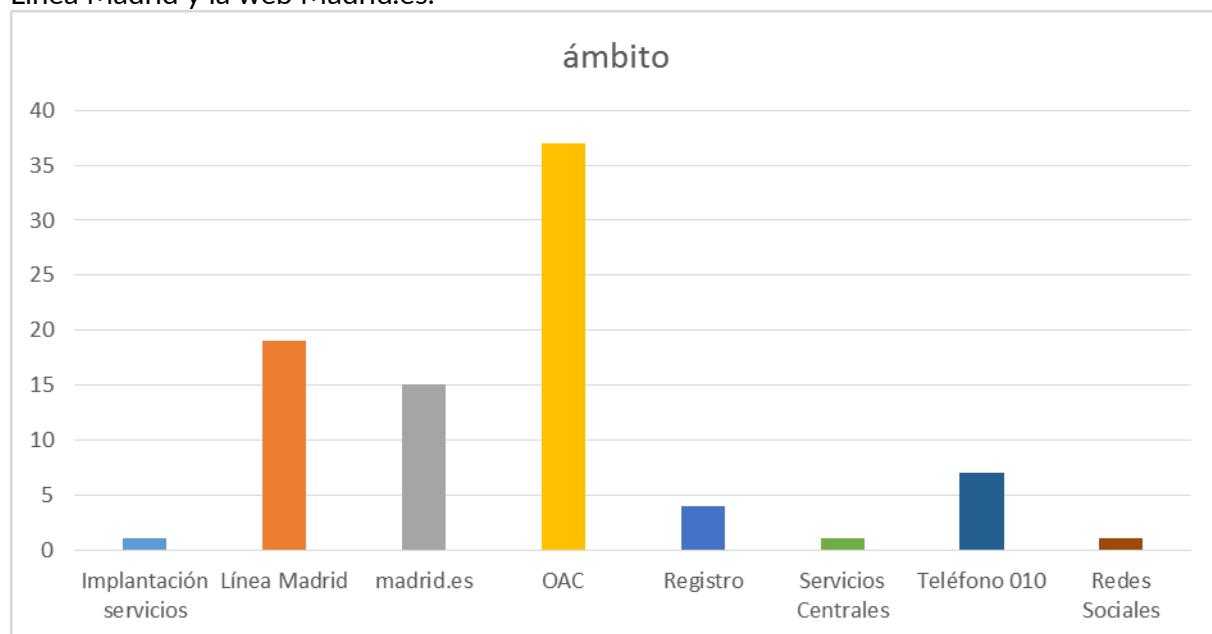
La FUENTE o procedencia de la mejora más habitual este año ha sido el Seguimiento de los Servicios, las SyR, la normativa y las personas.



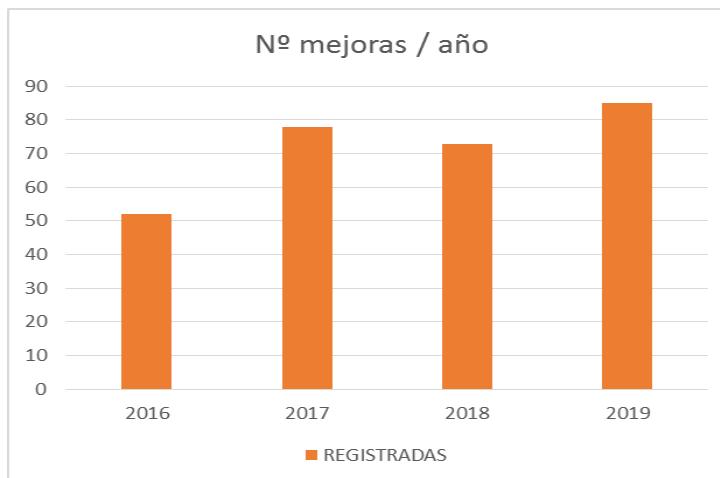
Y, al igual que en años anteriores, la mayor parte de las sugerencias de mejora corresponden al Criterio 5 del modelo EFQM Procesos, Productos y Servicios.



La mayoría de las mejoras tendrían como ÁMBITO de influencia las OAC, el conjunto de Línea Madrid y la web Madrid.es.



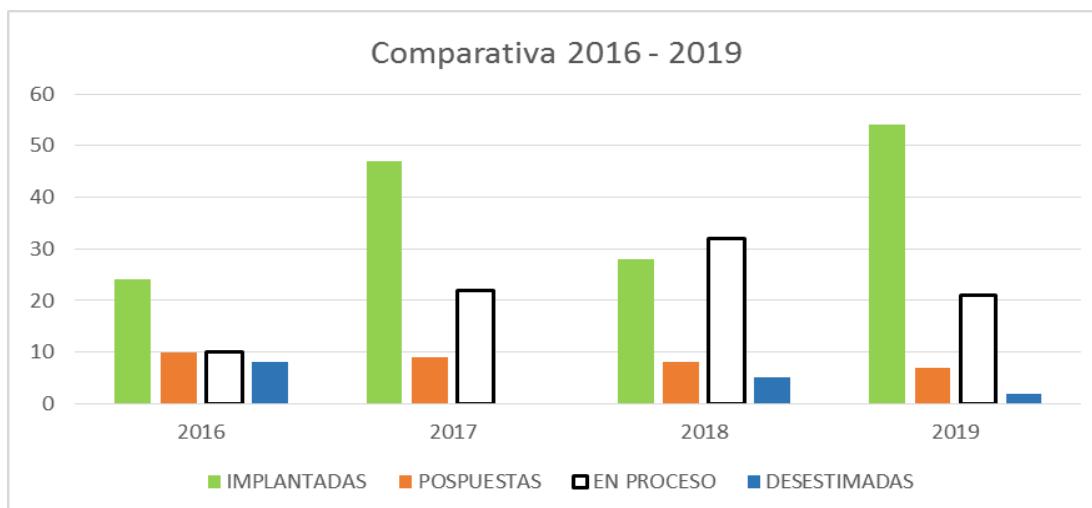
Respecto a años anteriores, 2019 presenta un mayor número de mejoras registradas:





AÑO	REGISTRADAS	IMPLANTADAS	POSPUESTAS	EN PROCESO	DESESTIMADAS
2016	52	24	10	10	8
2017	78	47	9	22	0
2018	73	28	8	32	5
2019	85	56	7	20	2

Y 2019 también es el año que se han implantado mayor número de sugerencias.



#### Aspecto del RUM con sus columnas y filtros:

CÓDIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPIUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	CRITERIO MODELO	UNIDAD RESPONSABLE IMPLANTACIÓN	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUUESTO, ...)
2016-10	Los mensajes de ayuda publicados en www.madrid.es y en la Sede son heterogéneos y poco claros	Reelaborar y unificar, en la medida de lo posible, los mensajes de ayuda	SyR	madrid.es	Accesibilidad	5 Procesos, Productos, y Servicios	Opto. Gestión Contenidos	2019	Implantada	Reelaboración de los mensajes de ayuda de la sede eliminándose uno de ellos
2016-31	Necesidad de dar a conocer las oficinas de registro en redes sociales.	Acciones de comunicación en Redes Sociales: Twitter y Facebook/líneamadrid crear espacio "MiBlog" para explicar qué son las oficinas de registro y que utilidad tienen dentro del Ayuntamiento para los ciudadanos.	Grupos de trabajo	Registro	Comunicación Externa	5 Procesos, Productos, y Servicios	Servicio Gestión Administrativa	2018	Implantada	Año 2018 y 2019

#### 4.5 Concurso de ideas

El primer Concurso de Ideas fue en 2010 y se celebraba anualmente en noviembre hasta 2015, año que se retrasó a febrero de 2016 y pasó a ser bienal por lo que el último fue en 2018 y el próximo será en 2020.





El modo de participar ha ido variando, ya que al principio una misma persona o grupo podía presentar varias ideas, y luego se restringió a sólo una por participante.

También cambió la forma de seleccionar las ideas ganadoras, haciéndose más participativa al pasar de una decisión tomada por un jurado a la votación a través de ayre por parte de todas la personas integrantes de LM.

Siempre se ha hecho un seguimiento de la puesta en marcha de las ideas y la mayoría han conseguido realizarse.

Por ejemplo: el calendario solidario, los sobres de correo interno, la adopción de animales, el flashmob (video no oficial de LM), la formación sobre LM a alumnos de secundaria, las visitas para conocer in situ a nuestros clientes internos (SER, OAIC...), añadir el dato de correo electrónico en la hoja padronal, utilizar el panel del gestor de espera para poner mensajes informativos y de bienvenida al Ayto, wifi en OAC, simplificar la solicitud de cita previa, etc.

Incluso ha habido ideas visionarias que en su momento no fueron ganadoras, pero que se han puesto en marcha años después, como Lineamadrid en Facebook, un asistente virtual para determinadas gestiones, un chat de ayuda, el Access de registro, etc.

Quienes resultaron premiados, pudieron exponer su propuesta durante la celebración, y al año siguiente su puesta en marcha.

La celebración siempre ha sido en viernes de 13:30 a 15:30/16:00 con el cierre de la agenda de citas desde esa hora, de modo que pueda asistir la mayor parte de la plantilla. En los últimos años se ha contabilizado en el control horario hasta la hora de finalización para que las personas asistentes no tuvieran que utilizar su tiempo libre. En relación a la asistencia de los responsables de las Oficinas de Atención al Ciudadano, uno de ellos permanece en la OAC hasta el cierre al público (14,00 horas), pudiendo incorporarse al acto a partir de ese momento.

Excepto el primer año, siempre se ha contado con un catering dispuesto por la empresa adjudicataria, ya que se incluyó en el pliego de prescripciones, y también diplomas para los participantes y obsequios para los ganadores.

Los lugares de celebración han sido:

- en 2010, 2011 y 2012 Salón de Actos del Área de Gobierno de Economía y Empleo C/ Gran Vía, 24-2<sup>a</sup> (esquina C/Hortaleza)
- en 2013 y 2014 Salón de Actos del Instituto de formación y Estudios de Gobierno Local C/ Almagro nº 5
- en 2016 Pabellón Cecilio Rodríguez
- en 2018 Centro Cultural Dotacional Integrado Arganzuela C/ Canarias 17

El nº de asistentes siempre rondando los 150 de la 1<sup>a</sup> edición, 146 en 2013 se incluyó un reconocimiento a los jubilados que se ha seguido haciendo en posteriores ediciones; 153 en 2014; 149 en 2016; en 2018 bajó la asistencia a 79, pero sin embargo la participación online contó con un total de 166 votos.

DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 48 42

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500



Las bases, el acta, un resumen e incluso fotos, se han publicado en ayre desde la 1<sup>a</sup> edición.

## 4.6 Sistema de Sugerencias y Reclamaciones





La Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica regula en su Título III el derecho a presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones por parte de todas las personas. Con independencia del canal de comunicación utilizado para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, todas deberán estar incorporadas a la **aplicación informática única** que constituye el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid, de tal forma que las **unidades implicadas en la tramitación de las mismas tengan acceso telemático** a aquellas que afecten a su ámbito de competencia.



Las unidades encargadas del proceso de tramitación de las Sugerencias y Reclamaciones son:

**Las Unidades Receptoras**, encargadas de recibir las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos e incluirlas en la aplicación informática. Las unidades receptoras varían en función del canal utilizado por el ciudadano para la presentación de sus sugerencias y reclamaciones. Estas unidades son:

- Oficinas de Atención al Ciudadano y Registros para la presentación mediante el canal presencial.
- Teléfono 010, para el canal telefónico
- Internet, para el canal telemático.

**Las Unidades Gestoras**, encargadas de la tramitación y respuesta al ciudadano de las Sugerencias y Reclamaciones asignadas en el ámbito de su competencia. Las unidades gestoras que actúan como órgano competente son: Direcciones Generales, Secretarías Generales Técnicas y Gerencias de los Distritos.

**La Unidad Supervisora**: encargada de la coordinación, evaluación y seguimiento del sistema.

Línea Madrid tiene competencias dentro del sistema SyR como canales receptores y también gestores de respuesta.

Es una de nuestras principales fuentes de inputs de mejora en la gestión de canales y servicios, por ello es un subproceso incluido en el proceso de Gestión de Calidad.

Se toma en consideración en las Cartas de Servicios, en el RUM, y en la propia evaluación del Sistema, ya que anualmente se debe elaborar un Informe de mejoras que se presenta a la Comisión Especial del Pleno de Sugerencias y Reclamaciones y es un pilar importante en el Modelo de calidad.

La gestión asociada a este sistema tiene diferentes componentes:

- La tramitación diaria de las SyR que son presentadas por las personas usuarias de nuestros canales y servicios.
- Vigilancia del cumplimiento de los tiempos de respuesta
- Coordinación con el equipo del Servicio de Sugerencias y Reclamaciones

#### DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
28002 Madrid  
T.: +34 91 588 48 42  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500



- Registro de las mejoras detectadas y supervisión de su puesta en marcha
- Elaboración de informes a partir de los Informes estadísticos del BI de Platea con los datos de las SyR recibidas por canal, temática, tiempos de respuesta que se remite a la Dirección, resto de equipo y canales.
- Elaborar la memoria anual para el SyR y para la DG
- Tener la visión de la relación general del sistema con el Plan de Mejora anual

A partir de las **áreas de mejora detectadas a través de las SyR** durante 2019, la Dirección General de Atención a la Ciudadanía ha llevado a cabo las siguientes actuaciones concretas:

### 1. Mejora de la información disponible en la web municipal:

- Reelaboración de los mensajes de ayuda publicados en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) detectados por la ciudadanía como heterogéneos y poco claros en su contenido.
  - Respecto a los contenidos de [www.madrid.es](http://www.madrid.es) relativos a las instalaciones, se ha incluido **información sobre accesibilidad** completa a los mismos.
  - La información recibida a través del Sistema de Peticiones de Información, no ha cumplido las expectativas de la ciudadanía según información analizada a través de las SyR. El 9 de enero se ha instalado el Servicio CHAT ON LINE a través de [www.madrid.es](http://www.madrid.es) durante las 24 horas con el objeto de dar información general concerniente a Madrid, lo que ha permitido un descenso del 50% de las peticiones de información y con ello del número de reclamaciones.
  - El asistente virtual o CHAT BOT se ha instalado el 16 de diciembre ofreciendo información automática de los eventos relativos a la navidad: alumbrado, belenes, cabalgatas etc lo que ha permitido un descenso de llamadas al 010 solicitando dicha información y facilitando su acceso a la ciudadanía.
  - Respecto a la información relativa a la **convocatoria de oposiciones**, se pone de manifiesto al analizar las SyR relativas a esta materia, la dificultad de acceso y la mala organización del espacio [www.madrid.es/oposiciones](http://www.madrid.es/oposiciones) se ha trabajado durante el año 2019 en este espacio para hacerlo más dinámico, y donde la información sea más completa.
  - Se ha detectado dificultad para controlar el aforo en las actividades que requieren inscripción previa, y para ello se ha propuesto la generación de códigos QR en los formularios de inscripción, siendo factible su implantación en la actualidad. Falta fomentar el uso de esta funcionalidad en los distritos.

### 2. Mejoras realizadas en las aplicaciones corporativas:

El procedimiento de Tarjeta Azul es percibido por la ciudadanía como complejo y poco claro. En julio de 2019 como consecuencia de la implantación de la nueva aplicación, se ha logrado su mejora y clarificación.

### 3. Mejoras en los servicios:

- Para la mejora en la gestión de las SYR se ha establecido la utilización de un borrador de respuesta para que los responsables de OAC o 010 puedan contestar a las reclamaciones de manera más completa.





- La gestión de empadronamiento implica un alto porcentaje de cita previa. Durante 2019 se ha implantado una acción de mejora consistente en que las altas por nacimiento y las modificaciones de datos se puedan realizar sin cita desde el 21 de febrero, lo que ha permitido descongestionar las agendas y dar mayor respuesta a la demanda ciudadana.

- Coste de llamadas al 010: el coste de estas llamadas generaba un perjuicio económico a quienes utilizaban este servicio y las consiguientes reclamaciones por parte de la ciudadanía. La Junta de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid aprobó en sesión 06/09/2018 la gratuidad del teléfono 010 a partir de 2019.

- Debido al cierre de la oficina de Latina por obras, se han alargado los tiempos de espera para presentar documentación por registro en la oficina más cercana de Carabanchel y como consecuencia de ello, las reclamaciones presentadas por la ciudadanía. Desde el 14 de octubre se han habilitado 2 puestos de atención en la OAC Auxiliar Latina CC Sara Montiel con objeto de realizar únicamente el trámite de registro, permitiendo descongestionar los tiempos de espera para Registro.

- Ante la necesidad de aclaración a la ciudadanía sobre la prevalencia del protocolo de contaminación en las invitaciones de Madrid Central, se ha procedido a incluir en los justificantes de permisos de MC que “quedarán condicionadas a la existencia de protocolo de contaminación”. Igualmente se ha trasladado la información a la Preguntas Frecuentes de [www.madrid.es](http://www.madrid.es).

#### 4. Mejoras en las instalaciones

- Sustitución de los escáneres ubicados en los puestos de atención presencial: durante 2019 se ha completado la sustitución de los escáneres más antiguos por dispositivos más operativos, resolviendo problemas de pérdida de tiempo e incluso consecuencias irreparables (como la rotura de algún documento).

- Durante marzo y abril de 2019 se ha instalado en las OAC un nuevo sistema de gestión de turnos (para sustituir a Q-Matic), llamado Génesis, que incorpora medidas de accesibilidad como por ejemplo la posibilidad de aviso sonoro asociado a su tique para que las personas con algún tipo de discapacidad visual realicen sus gestiones con la mayor autonomía posible.

- Control y seguimiento de necesidades e incidencias informáticas: Durante 2019 se recogen de forma diaria todas las incidencias que afectan a los equipos de las Oficinas, que han sido reportadas al IAM haciendo un seguimiento mensual de su resolución, así como de la reclamación de las que no han sido resueltas.

#### 5. Mejora en la atención e información prestadas por los distintos canales de Línea Madrid:

- Cuando a través de una SYR se detecta un error en la gestión, la información o en el trato, se comunica a los responsables de la OAC o del 010, para que se refuerce la formación al personal sobre la manera correcta de realizar el trámite y, en su caso, recordar que es política consolidada de Línea Madrid extremar la corrección en el trato y proporcionar una atención esmerada y eficaz.



## 5. Satisfacción

Los estudios de satisfacción de Línea Madrid en el ámbito de sus competencias, van dirigidos a conocer las necesidades de la ciudadanía, evaluar la satisfacción de las personas usuarias de sus servicios y obtener información que permita mejorar sus actuaciones.

Se realizan encuestas todos los años para medir de modo integrado la satisfacción de la ciudadanía acerca de los distintos canales de atención de Línea Madrid (el canal presencial a través de las Oficinas de Atención a la ciudadanía, el canal telefónico a través del teléfono 010 y el canal telemático a través del sitio web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid)), así como de distintos servicios prestados mediante tales canales.

Asimismo se realiza la encuesta de clima laboral para conocer la satisfacción del personal funcionario de LM.

El objetivo principal de estos estudios es identificar las actuaciones que sean necesarias para mejorar la satisfacción de la ciudadanía con el servicio Línea Madrid, cubriendo o sobrepasando sus expectativas, así como la calidad general del servicio.

### Relación de estudios de Satisfacción realizados en 2019:

- Estudio de satisfacción con la atención y servicios prestados en las 26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- Estudio de satisfacción con la atención y servicios prestados en el teléfono 010 LM
- Estudio de satisfacción con la atención y servicios prestados en la web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid)

Además de las encuestas directas a las personas usuarias, se incluye la técnica de Cliente misterioso en los tres estudios mencionados (canales presencial, telefónico y telemático).

- Estudio sobre el clima laboral del personal funcionario (467 funcionarios en RPT)
- Estudios comparativos Benchmarking cooperativo y secundario.
- Encuesta de satisfacción al cliente interno.

Tanto los resultados como el Modelo Integrado de Evaluación se actualiza y publica anualmente, tanto en AYRE como en la web municipal, incorporando todos los cambios y mejoras realizados en la elaboración de la encuestas de acuerdo con las propuestas y sugerencias realizadas por la DG a la empresa adjudicataria del contrato de servicios encargada de la realización de los estudios.





## 5.1 Resultados de los estudios de satisfacción por canal de atención

La puntuación de satisfacción global de la ciudadanía con las OAC ha sido de 8'84 puntos (escala de 0 a 10) y de un 8'40 con el 010. En el canal de twitter el 59% está satisfecho o muy satisfecho.

El portal web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) (incluyendo a la Sede Electrónica) ha obtenido una puntuación de satisfacción general de 7,30 puntos (escala de 0 a 10).

Satisfacción: TOP TWO (% Muy satisfechos/as + % Satisfechos/as)

	OAC	010	madrid.es y sede electrónica
2019	<b>97,0%</b>	92,3%	88,8%
2018	<b>93,0%</b>	93,2%	92,2%

Satisfacción Global: Valoración media

	OAC	010	madrid.es y sede electrónica
2019	<b>8,84</b>	<b>8,40</b>	<b>7,30</b>
Base	4.501	2.000	2.000
2018	<b>8,73</b>	<b>8,38</b>	<b>7,73</b>
Base	4.520	2.004	2.005



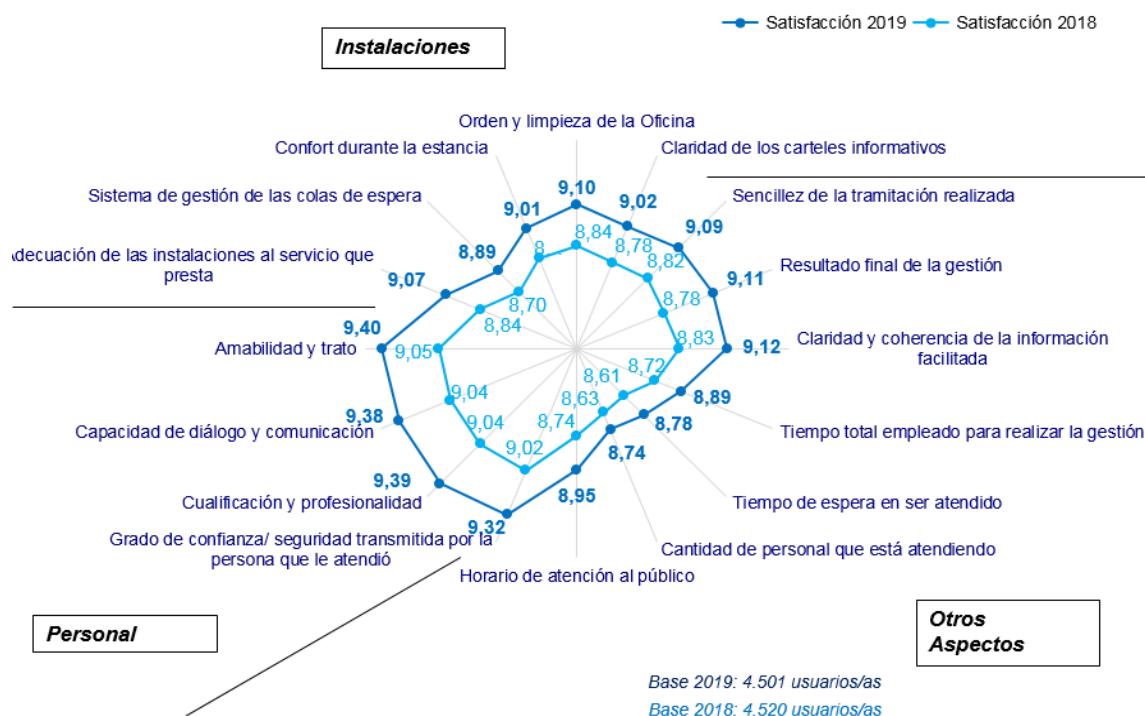


## **EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL**





## Principales resultados de satisfacción con las Oficinas de Atención a la Ciudadanía



## **BENCHMARKING – OAC's**

### El servicio de las OAC's Línea Madrid es mejor o peor que...

	MEJOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Mejor y Mejor)	IGUAL	PEOR (respuestas facilitadas en las opciones Mucho Peor y Peor)	
Oficina de empleo	<b>51,9%</b>	43,0%	<b>5,1%</b>	Base: 216
Oficina de tramitación DNI y pasaportes	<b>51,1%</b>	42,1%	<b>6,8%</b>	Base: 88
Oficina de la Seguridad Social	<b>44,8%</b>	45,6%	<b>9,6%</b>	Base: 406
Agencia Tributaria Estatal (AEAT)	<b>36,4%</b>	47,2%	<b>16,4%</b>	Base: 269
Otros ayuntamientos	<b>33,7%</b>	61,6%	<b>4,7%</b>	Base: 359
Dirección General de Tráfico	<b>15,2%</b>	69,6%	<b>15,2%</b>	Base: 66

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
28002 Madrid  
T.: +34 91 588 48 42  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

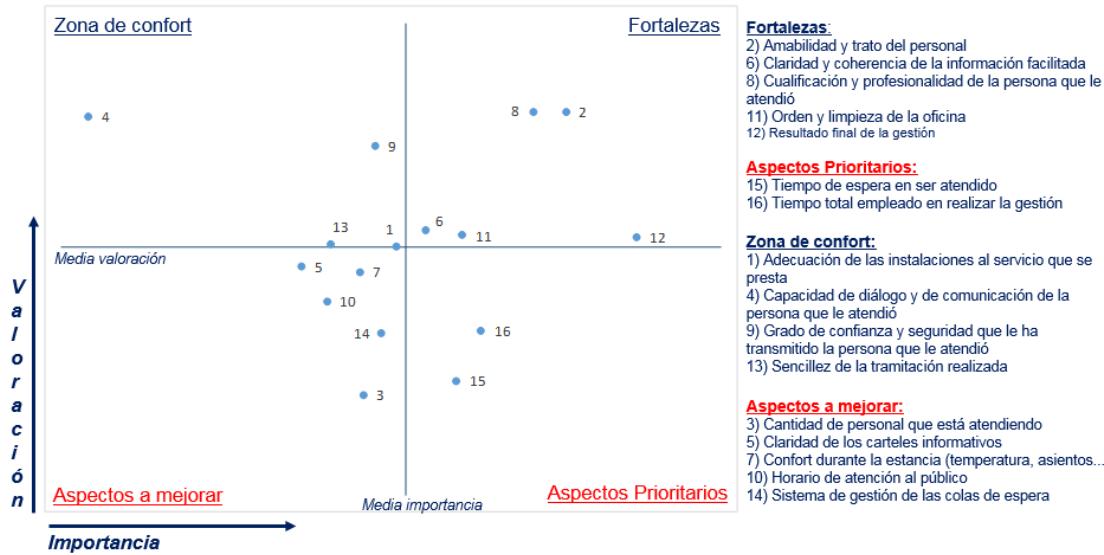


@ Lineamadrid



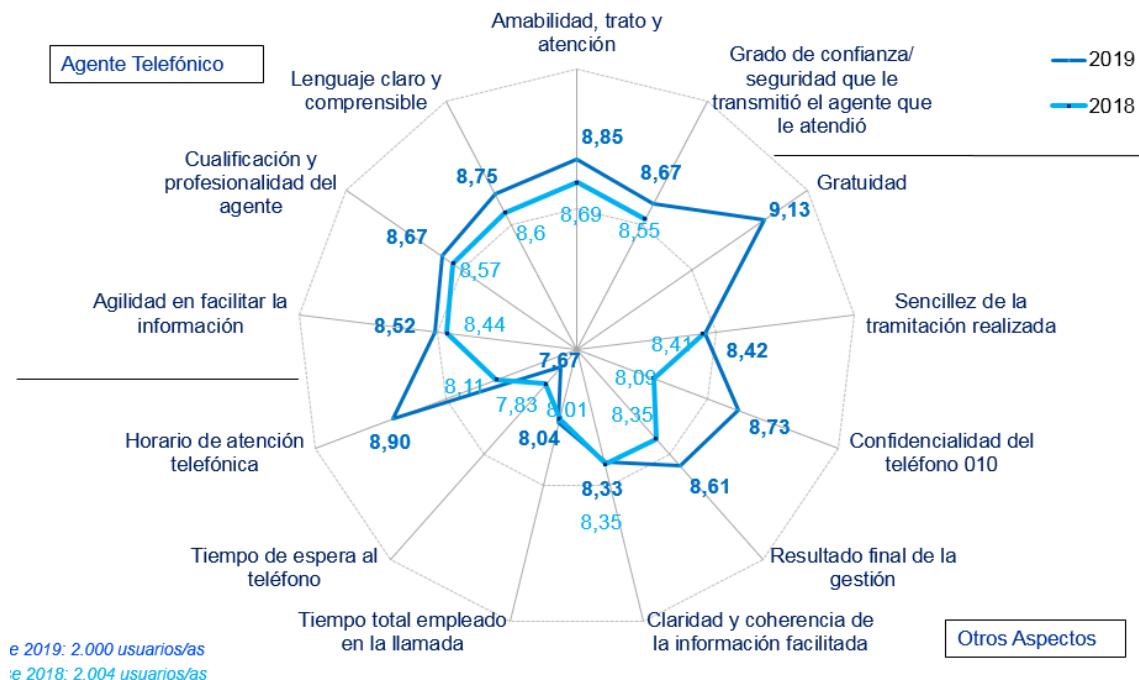


## MAPA POSICIONAMIENTO – OAC's



## Principales resultados de satisfacción con el 010

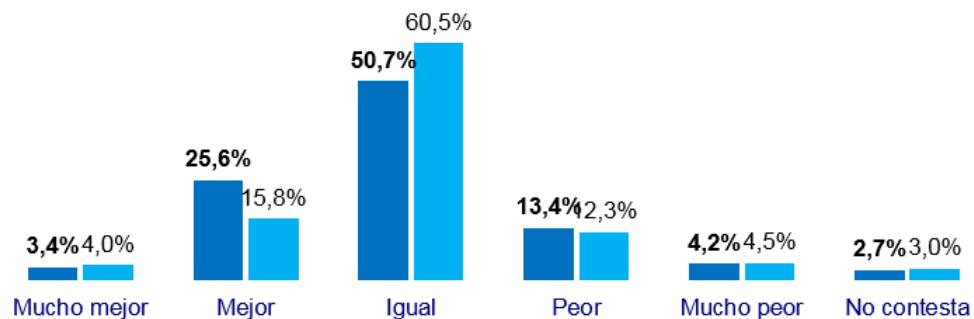
### CALIDAD DEL SERVICIO - 010





## BENCHMARKING - 010

### COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO 010 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON OTROS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

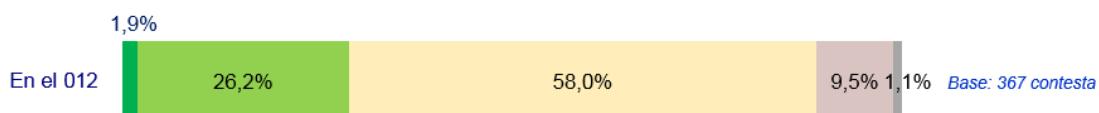


## BENCHMARKING - 010

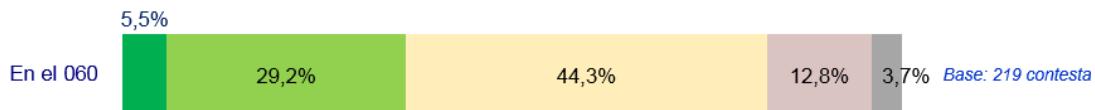
### COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO 010 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON OTROS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Con el servicio recibido...

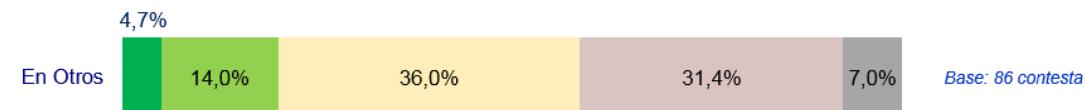
■ Mucho mejor ■ Mejor ■ Igual ■ Peor ■ No contesta



Base: 367 contesta



Base: 219 contesta

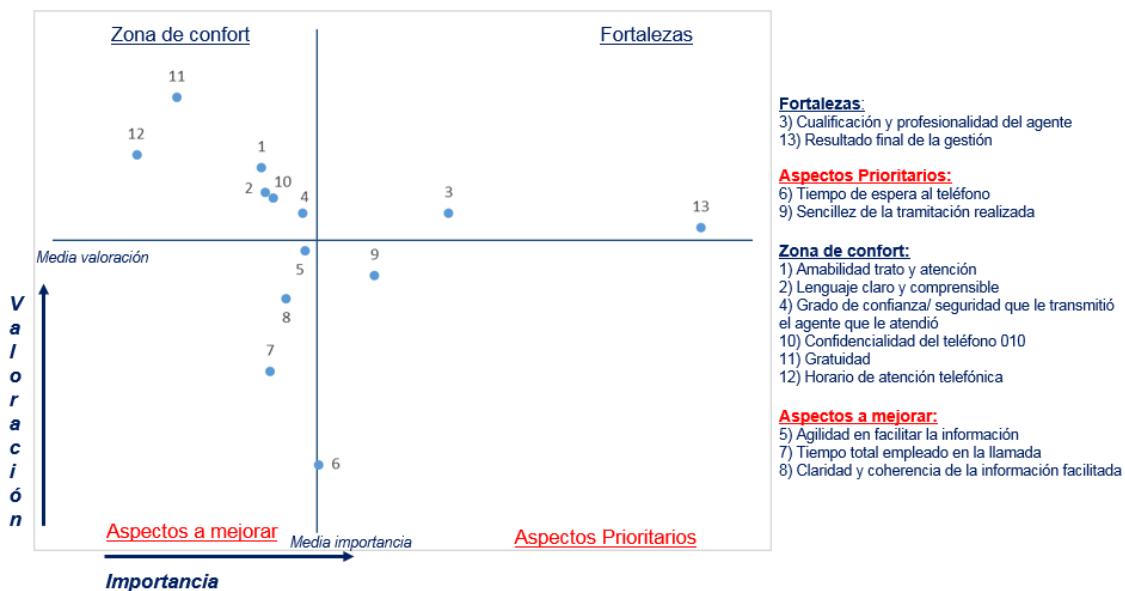


Base: 86 contesta



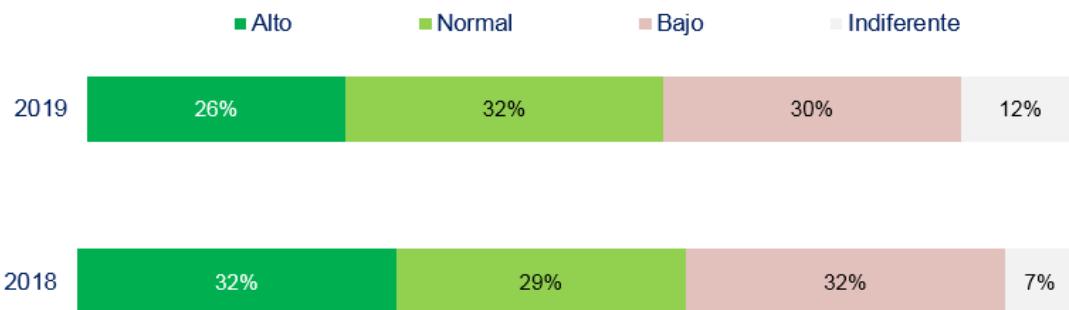


## MAPA POSICIONAMIENTO - 010



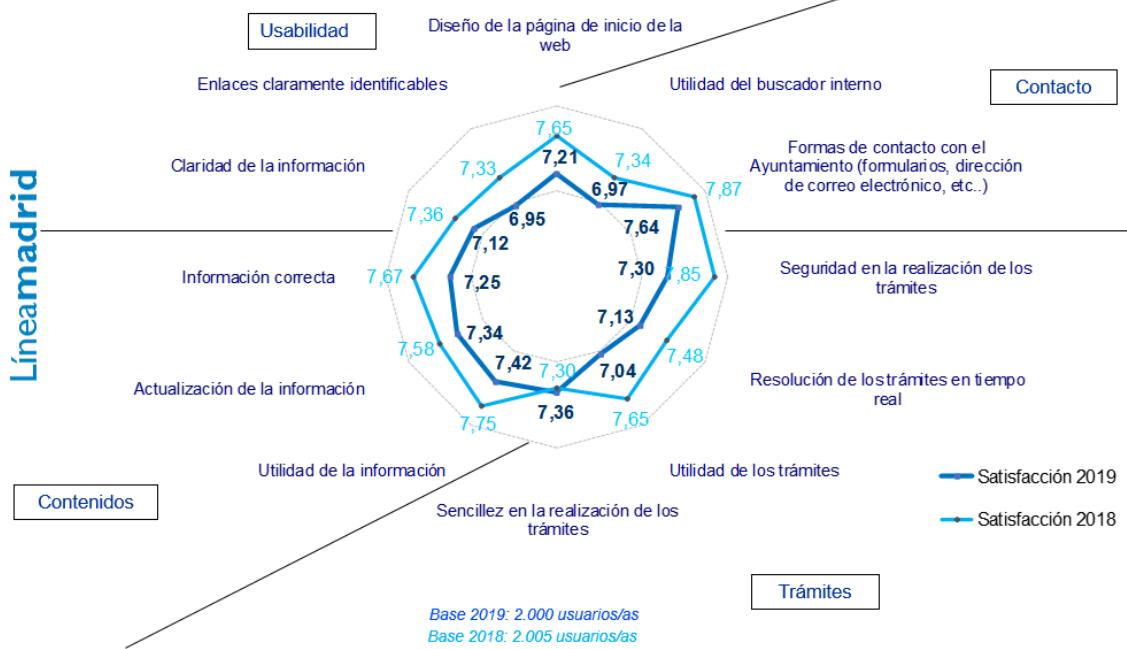
### Principales resultados de satisfacción con el canal telemático

#### Satisfacción General con la cuenta de @Lineamadrid





## CALIDAD DEL SERVICIO – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA



## BENCHMARKING – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

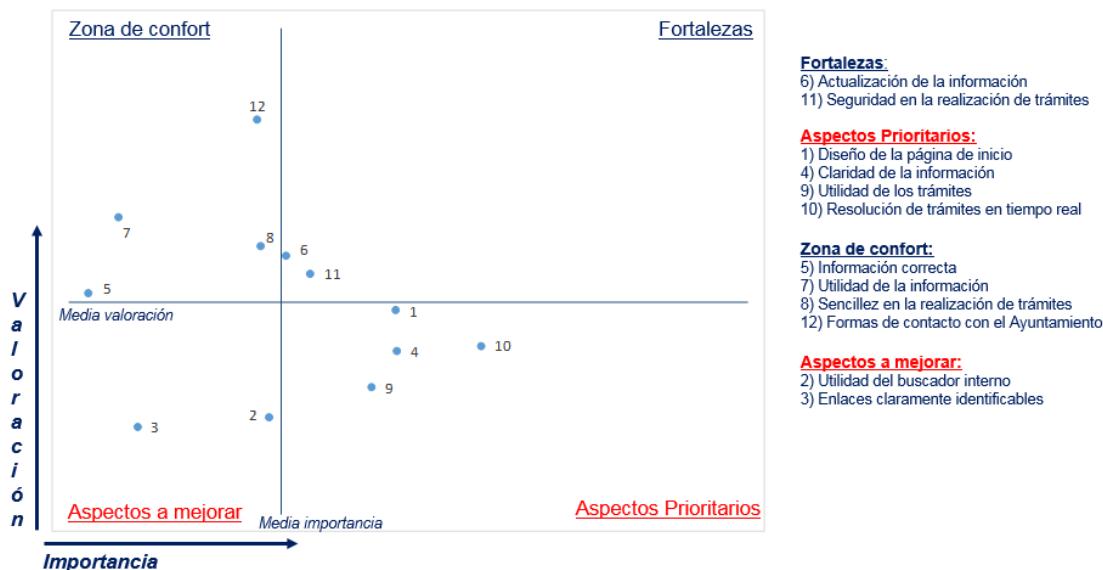
### LA WEB DE WWW.MADRID.ES ES MEJOR O PEOR QUE...

	■ Mucho Mejor + Mejor	■ Igual	■ Mucho Peor + Peor	Base
Seguridad Social	37,9%	35,9%	26,2%	145
Comunidad de Madrid	30,7%	48,5%	20,7%	309
DGT	29,9%	51,5%	18,6%	97
AEAT	28,8%	44,2%	27,0%	226
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	28,3%	47,2%	24,5%	233
Otra web	73,3%	26,7%		30





## **MAPA DE POSICIONAMIENTO – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA**



Dentro de esta Memoria, en el punto referido a la evaluación de las Cartas de Servicios de Línea Madrid, ya hemos visto como el cumplimiento de los compromisos se valora por los ciudadanos con la realización de estos estudios anuales de satisfacción.

Asimismo, facilita información para la memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios ofreciendo los datos desagregados de los indicadores.

Finalmente, la satisfacción de los ciudadanos como indicador de la calidad para la prestación del servicio de atención telefónica, presencial y telemática, se ha tomado como Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), constituyendo un criterio para los ajustes en la facturación de los diferentes contratos del servicio, denominado, el actualmente vigente “Apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid”.

En definitiva con este conocimiento se persigue abordar acciones de mejora que redunden en el conjunto de servicios de Línea Madrid.

Se pueden consultar en ayre en:

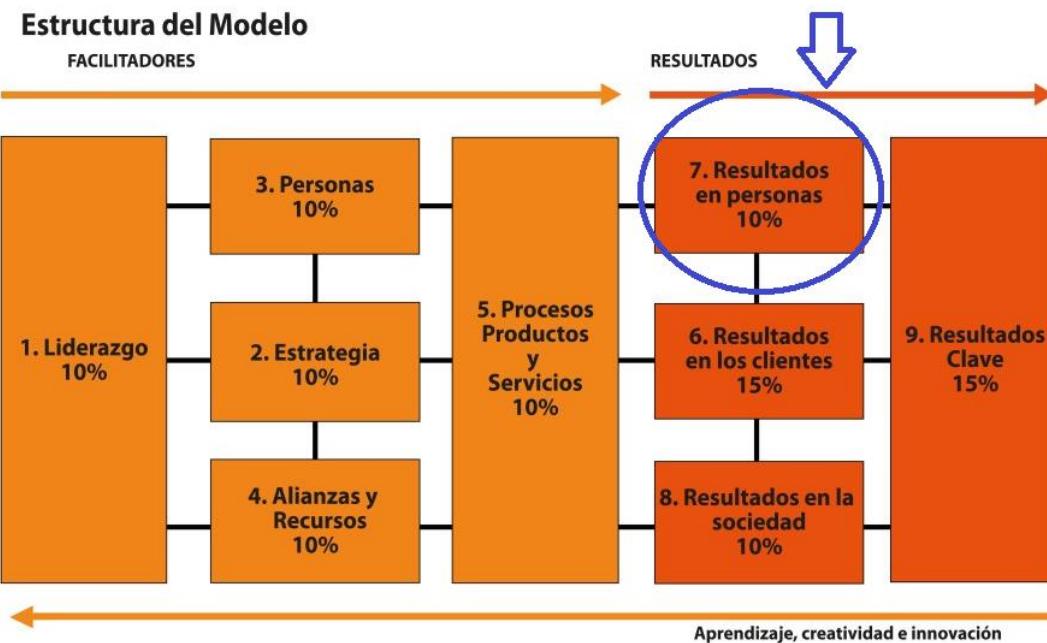
[Satisfacción de Personas Usuarias de Línea Madrid](#)





## 5.2 Clima laboral

# MODELO EFQM DE EXCELENCIA



**UNIVERSO:** El universo está compuesto por las **431 personas** que trabajan en la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, 123 en Servicios Centrales (incluido el equipo volante y Oficina Central) y 308 en OAC.

**TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:** Se han recibido **167 cuestionarios** cumplimentados, lo que supone un error de 6,06 % para un nivel del confianza del 95,5 % (2 sigmas) y  $p=q=50$ .

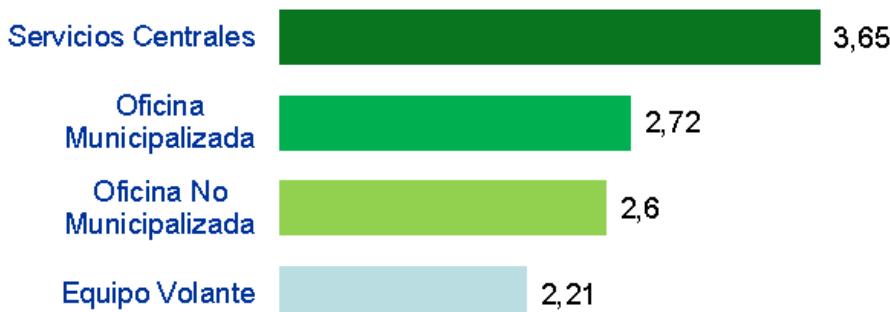
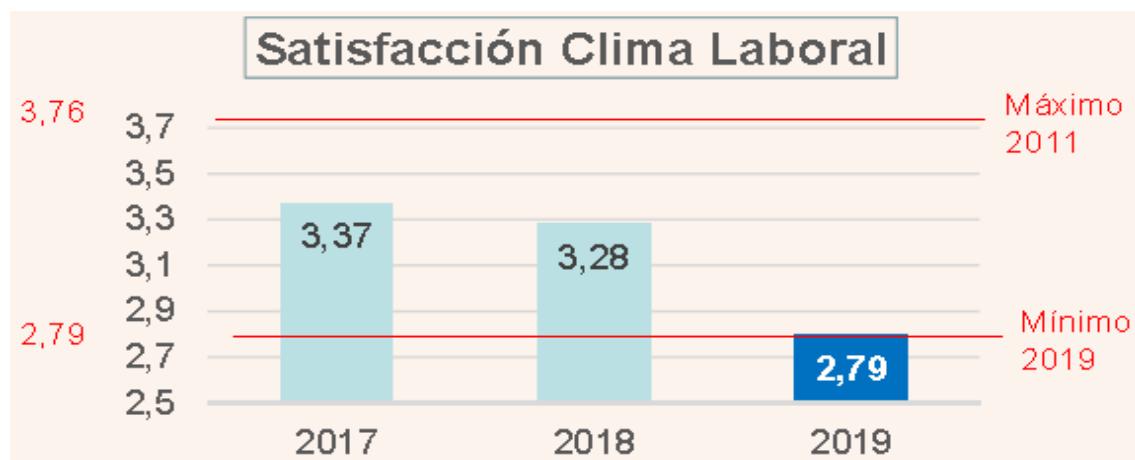
Distribución de la muestra:

- Servicios Centrales: 26
- Oficina Municipalizada: 78
- Oficina No Municipalizada: 49
- Equipo Volante: 14





Las cuestiones se enuncian junto a una escala de respuesta del 1 al 5, donde 1 significa “Estoy totalmente en desacuerdo/ Estoy totalmente insatisfecho/a” y el 5 “Estoy totalmente de acuerdo/ Estoy totalmente satisfecho/a”.





El clima laboral no arroja buenos resultados, así que **queda como un Área de Mejora**.

Es preocupante la falta de participación, ya que el nº de trabajadores que ha respondido es claramente insuficiente (**167 cuestionarios cumplimentados**, lo que supone un error de 6,06 %):

- Base Servicios Centrales: 25
- Base Oficina Municipalizada: 78
- Base Oficina No Municipalizada: 47
- Base Equipo Volante: 14

Comparado con un universo de **431 personas**: 123 en Servicios Centrales (incluido el equipo volante) y 308 en OAC.

Tampoco salen bien parados la mayoría de los atributos, como se puede comprobar cuantitativa y cualitativamente (en los numerosos comentarios que se han hecho).

Hay que tener en cuenta que el tiempo para responder fue una semana en vez de dos como otros años, y que hubo personas que no pudieron contestar por coincidir esa semana con días de convenio.

Por otro lado, este año se procuró facilitar la participación asegurando en mayor medida el anonimato, agrupando las OAC en municipalizadas y no municipalizadas, además de valorar a los líderes segmentados por nivel (adjuntía, jefaturas de Departamento, Servicio, Subdirecciones y Dirección General)

Además, en 2019 se han producido varios cambios de intensa repercusión en la rutina normal de Línea Madrid:

- cambio del gestor de espera GNSIS (en lugar de Q'matic) lo cual ha provocado incidencias
- comienzo de la municipalización: 14 OAC con la incorporación de personal nuevo de la mitad de la plantilla de cada OAC





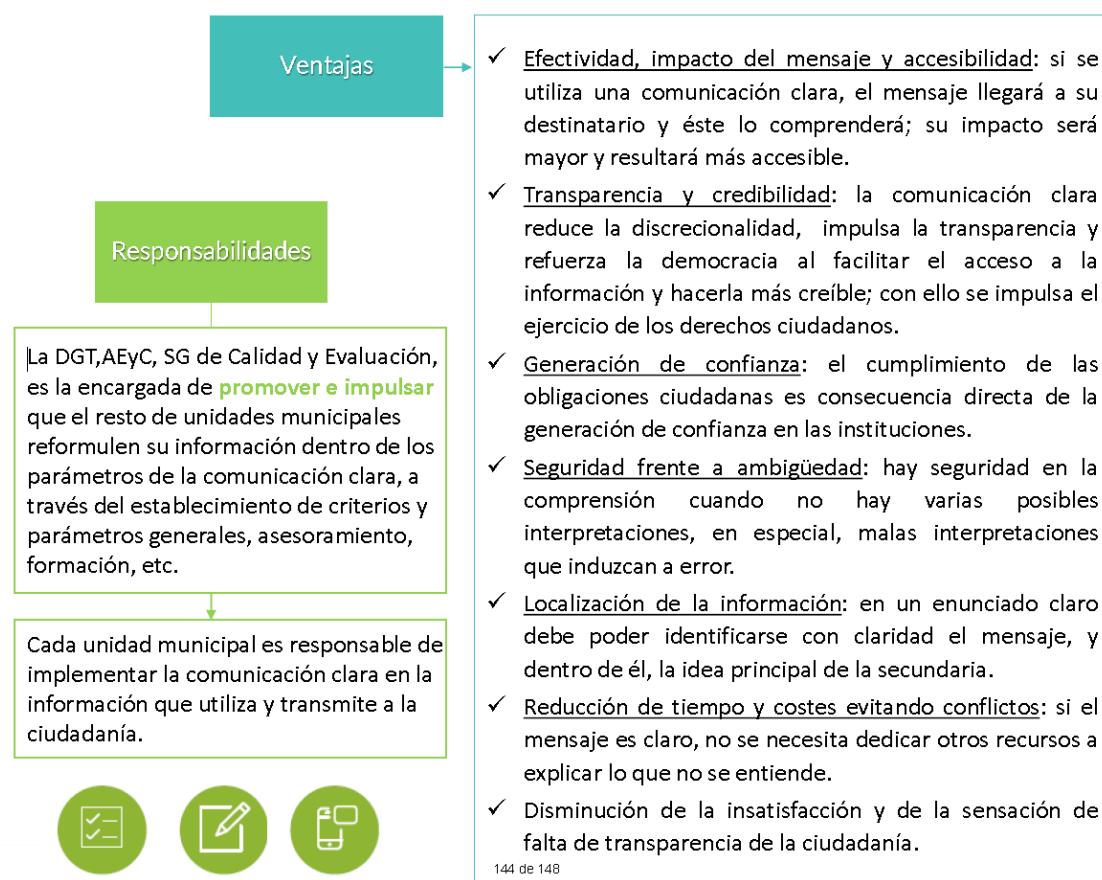
- modificación del procedimiento de registro, complicándose bastante respecto al modo anterior por el escaneado de cada tipo de documento, lo cual ha conllevado formación, reorganización interna y muchas incidencias con la aplicación y los escáneres.

Es de señalar que la ciudadanía ha continuado con un alto nivel de satisfacción, luego podemos concluir que el personal ha sabido continuar su labor con profesionalidad a pesar del descontento.

## 6. Comunicación

En Línea Madrid nos alineamos con los objetivos generales del Ayuntamiento, y en relación a la comunicación, se procura avanzar hacia una mayor claridad y sencillez.

### Comunicación Clara





## Comunicación Clara

## Descripción

Buscar el uso de un lenguaje simple, claro y directo que permita a la ciudadanía concentrarse en el mensaje que quiere transmitir la Institución que lo emite y comprenderlo de manera efectiva. La simplificación del lenguaje administrativo en toda comunicación municipal, ya sea oral o escrita, fomenta la **transparencia** y la **eficacia** de sus organismos.



Comunicar a la ciudadanía lo que necesita saber de forma clara, directa y sencilla implica usar una estructura gramatical correcta y las palabras apropiadas.

La simplificación del lenguaje administrativo tiene como propósito principal formular mensajes claros y concretos para que el ciudadano al que va dirigido obtenga, sin especiales dificultades, la información que necesita.

Para que la ciudadanía ejerza sus derechos y cumpla con sus obligaciones democráticas, es imprescindible que las entienda

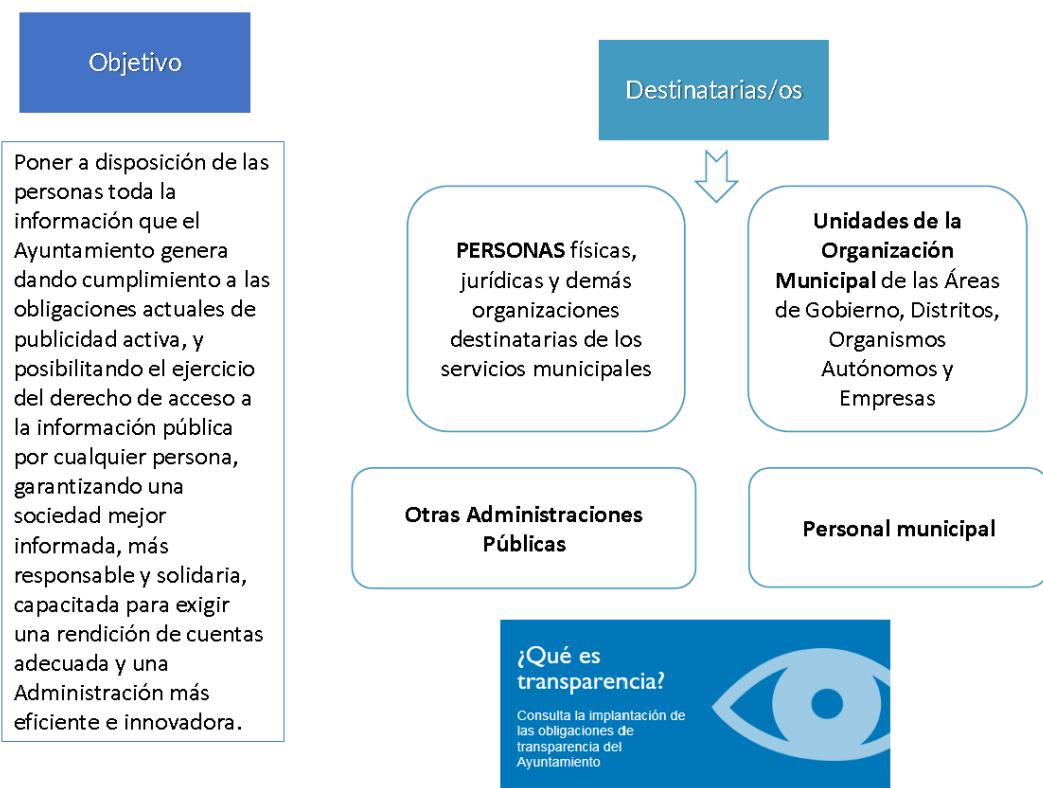
Asimismo, cumplimos los compromisos de transparencia que rigen para toda la actividad municipal, según la normativa vigente

- Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid aprobada por el Acuerdo de 27 de julio de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid.
- Acuerdo de 2 de julio de 2015 de la Junta de Gobierno por el que se determina la publicación de las agendas de los Concejales con responsabilidades de gobierno.





## Transparencia



Los objetivos que Línea Madrid pretende alcanzar en relación a la comunicación son los siguientes:

Objetivo de Calidad	Indicadores
1. Fomentar el conocimiento de LM y sus características (especialmente su carácter multicanal), así como su identificación con el Ayuntamiento de Madrid	% de usuarios de Línea Madrid que lo identifican con el Ayuntamiento de Madrid (media de valores de todos los canales)
	% usuarios de Línea Madrid que saben que la gestión se puede realizar por otro canal.
	Grado de satisfacción de los clientes internos con la información transmitida por Línea Madrid acerca de qué es y cómo funciona.
	Ánálisis mediático: cuánto se habla de Línea Madrid en medios de comunicación nacionales (número de apariciones anuales).
2. Promover una valoración positiva de LM como organización pública líder en materia de atención al ciudadano multipropósito en el ámbito nacional.	Diferencia entre ciudadanos que consideran mejor el servicio de LM frente a servicios equivalentes de otras AAPP (media por canal).
	Ánálisis mediático: cómo se habla de Línea Madrid en medios de comunicación nacionales (% apariciones positivas o neutras sobre total por año).



	Nº anual de visitas de trabajo de representantes de otras organizaciones públicas o privadas, e intervenciones sobre Línea Madrid en congresos o eventos externos.
	Nº de notas de prensa publicadas/año.
	Nº anual de mensajes correo electrónico a aliados, proveedores externos, y sector "atención al ciudadano" (una por cada mensaje/destinatario), que comuniquen logros/soluciones de problemas por parte de Línea Madrid en relación con el convenio u otros excluyendo en todo caso los puramente técnicos u operativos.
3. Incrementar la satisfacción y el compromiso de las personas que forman LM, favoreciendo su participación y sentido de pertenencia	Grado de satisfacción global del personal de Línea Madrid
	Grado de acuerdo con la afirmación "Me siento comprometido/a con la resolución de los problemas de la ciudadanía"
	Nº de visitas anuales al canal "Atención al Ciudadano" de Ayre
	Nº propuestas a través del buzón de sugerencias de Línea Madrid o concurso anual de ideas de mejora al año.
	Nº de cartas o mensajes electrónicos - individuales o colectivos - de reconocimiento a las personas que forman Línea Madrid con motivo de las felicitaciones recibidas.

**Los destinatarios de las acciones de comunicación son los siguientes:**

- Ciudadanos de Madrid en su conjunto y por segmentos de interés (mayores, personas con discapacidad, personas inmigrantes, jóvenes...)
- Clientes internos de LM
- Proveedores de LM
- Personas que trabajan en LM
- Aliados de LM (otras administraciones y organismos con quienes se comparten objetivos)

Los principales **canales de comunicación** (tanto interna como externa) en nuestra organización son:

- ayre
- correos electrónicos
- llamadas telefónicas
- modo presencial en puesto de atención, reuniones, grupos de mejora, y jornadas
- Z (carpeta compartida)
- buzón de sugerencias internas
- encuestas a la ciudadanía y clientes internos
- [www.madrid.es](http://www.madrid.es)
- SyR (sugerencias, reclamaciones y felicitaciones)
- cartelería y folletos
- redes sociales

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
28002 Madrid  
T.: +34 91 588 48 42  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500



Como ya hemos descrito el funcionamiento y resultados de muchos de ellos a lo largo de esta memoria, nos centraremos en los restantes.

### La intranet Ayre (ayuntamiento en red):

Es un portal integrador y participativo que engloba a todas las personas de la organización y a todas las unidades. Su modelo de gestión es descentrado: 56 unidades gestoras.

- Facilita la comunicación interna y apoyar la gestión entre el personal municipal para prestar servicios de mayor calidad a la ciudadanía
- Fomenta la colaboración, el aprendizaje, gestión y reutilización del conocimiento con el fin de incrementar la inteligencia colectiva
- Facilita la participación del personal en la gestión y toma decisiones de la organización
- Proporciona un entorno de trabajo común para acceder a las gestiones, información, aplicaciones y otras utilidades que el personal necesita en su trabajo.
- Es un instrumento de apoyo a los objetivos estratégicos del Ayuntamiento de Madrid
- Refuerza la interacción y vinculación entre el Ayuntamiento y las personas que forman parte de él
- Favorece la eficacia y eficiencia en los procedimientos internos
- Racionaliza la existencia de circuitos de información múltiples y dispersos
- Proporciona autonomía y corresponsabilidad de los servicios en su comunicación y gestión de la información.
- Apoya al personal con información y gestiones para su desarrollo profesional

### Canal de ayre “Atención ciudadanía”

Línea Madrid cuenta, dentro de ayre, con su propio canal de publicación de contenidos, al que tiene acceso toda la plantilla municipal en aras de la transparencia.

The screenshot shows the 'Atención ciudadanía' section of the Línea Madrid website. At the top, there's a dark header bar with the 'ayre' logo and links for 'Mis aplicaciones' and 'Directorio'. Below it, a navigation bar includes 'Ayuntamiento', 'Áreas de actividad', and 'Mi área personal'. A sidebar on the left lists categories like 'Atención ciudadanía', 'Quiénes somos', 'Servicios', 'Personas', 'Canales de atención', 'Gestión administrativa', and 'Recursos informáticos'. The main content area features a large banner with the text 'ATENCIÓN CIUDADANÍA' and a blurred background image. Below the banner, there's a summary of services: 'Servicio integrador de la atención presencial (oficinas de atención al ciudadano), telefónica (010) y telemática ([www.madrid.es](#), [Twitter](#), [Facebook](#) y Chat on Line) que permite al ciudadano acercarse al Ayuntamiento a través de cualquiera de tales canales.' At the bottom of the page, there are two buttons: 'Calendario Centros Abiertos Semana Santa 2020' and 'Procedimiento de Identificación del conductor en sanciones de circulación'. To the right, there's a sidebar titled 'AVISOS' containing links to 'Presentación CAF' and 'Sugerencias en Línea'.

#### DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
28002 Madrid  
T.: +34 91 588 48 42  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



@ Lineamadrid

**Líneamadrid**Organización acreditada con  
el Sello de Excelencia +500



El enlace a Sugerencias en Línea se encuentra tanto en la portada de nuestro canal de ayre “Atención ciudadanía” y como en Personas, para facilitar la participación lo más posible.



Servicio integrador de la atención presencial (oficinas de atención al ciudadano), telefónica (010) y telemática ([www.madrid.es](http://www.madrid.es), Twitter, Facebook y Chat on Line) que permite al ciudadano acercarse al Ayuntamiento a través de cualquiera de tales canales.

## AVISOS

Presentación CAF

Sugerencias en Línea

Procedimiento de Identificación del conductor en sanciones de circulación &gt;

En Personas también encontramos publicado todo el histórico de Concursos de Ideas, Jornadas técnicas, acciones formativas y gestión de personas (con el protocolo y presentación de acogida al personal de nueva incorporación, y las instrucciones para el equipo volante)

The screenshot shows a navigation bar with 'Áreas de actividad', 'Atención ciudadanía', and 'Personas'. Below it, a 'Personas' section header is visible. A large document preview for 'Jornadas técnicas Línea Madrid' is shown, along with other items like 'Concursos de ideas', 'Prevención de riesgos laborales', 'Formación', 'Gestión personas', 'Equipo Volante', and 'Sugerencias en Línea'. Each item has a small thumbnail and some descriptive text.

Dentro de nuestro canal de ayre “Atención ciudadanía” podemos encontrar los protocolos actualizados de todas las gestiones entrando por Servicios, así como el Catálogo de servicios Línea Madrid actualizado, de modo que pueda saber los diferentes canales por los que se presta un servicio.

## DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
28002 Madrid  
T.: +34 91 588 48 42  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con  
el Sello de Excelencia +500



SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES						PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
			WEB	O10	OAC	Twitter	App	Facebook			
INFORMACIÓN URBANÍSTICA	Información general sobre normativa	<b>ADA (antigua AGLA)</b> <b>AGDUS</b> <b>DISTRITOS</b> <b>DG Atención a la Ciudadanía</b> <b>Coordinación general de Vicealcaldía. Área delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación</b>	☒	☒	☒	☒		☒	<b>Resolución Conjunta de la DG de gestión, inspección y control del OA Agencia para la Gestión de Licencias de Actividades y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre información a los ciudadanos relativa a la gestión de licencias de actividades a través de Línea Madrid, de 7 de junio de 2010.</b>	<i>Desde el comienzo de Línea Madrid (1999)</i>	<i>Protocolo de actuación del servicio de información de licencias urbanísticas de actividades en Línea Madrid (septiembre 2012)</i>
	Información general sobre solicitud de licencias		☒	☒	☒	☒		☒			
	Información personalizada sobre la tramitación y consulta de licencias			☒							
	Información especializada sobre procedimientos de solicitud de licencias				☒						
	Comunicaciones previas, cambios de titular, consulta urbanística y Declaraciones responsables				☒						
	Información sobre ITE y Plan MAD-RE		☒	☒							
	Información Especializada	<b>D.G. ECONOMÍA Y SECTOR PÚBLICO</b>		☒							
	Emisión de Duplicado de cartel			☒							
	Solicitud de modificación de Datos (Registro)		☒	☒							
<b>2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS GENERALES</b>											
ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	Alta de solicitud de acceso a información pública	SERVICIO DIRECTO	☒		☒					Diciembre 2015	Protocolo de actuación del servicio de información pública (diciembre 2015)

The screenshot shows the Línea Madrid website's navigation bar and a service catalog. The navigation bar includes links like 'Quiénes somos', 'Servicios', 'Personas', 'Canales de atención', 'Gestión administrativa', and 'Recursos informáticos'. The main content area displays a list of services such as 'Catálogo y novedades', 'Avisos y peticiones', 'Censo electoral', 'Cita previa', 'Educación y cultura', 'Identificación electrónica', 'Información', 'Movilidad y aparcamientos', 'Objetos perdidos', 'Padrón', 'Pago sanciones administrativas', 'Participación ciudadana', 'Recepción de llamadas', 'Responsabilidad patrimonial', 'Registro', 'Sanidad', 'Servicios sociales', 'Sugerencias y reclamaciones', and 'Tributos'. A watermark for 'Línea Madrid' is visible in the background.

Así mismo se pueden consultar las presentaciones de las Reuniones mensuales de responsables estando archivadas cronológicamente



Áreas de actividad

[Atención ciudadanía](#)

Servicios

Catálogo y novedades

< Volver

Reuniones mensuales

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS Y PORTAL INSTITUCIONAL



Se puede consultar el seguimiento anual de las SyR



Áreas de actividad

Atención ciudadanía

Quiénes somos

Calidad y evaluación

Sugerencias, reclamaciones, felicitaciones

< Volver

Seguimiento y evaluación del servicio de Sugerencias y Reclamaciones

DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



PDF 1 Mb



@ Lineamadrid



Se publican los informes del análisis anuales de todas las OAC, así como los resultados de las encuestas de satisfacción de cada una



Áreas de actividad

Atención ciudadanía

Canales de atención

OAC

[Volver](#)

OAC

Buscar por:

Texto a buscar

Filtrar

Análisis OAC

Instrucciones y Procedimientos

Seguimiento y Evaluación

#### Ejemplo de comunicación por correo electrónico incluyendo enlaces a la web:

Buenos días:

Para vuestra información, os comunicamos que los datos estadísticos con los resultados de gestión de todos los canales de Atención a la Ciudadanía y del portal institucional relativos a los cuatro primeros trimestres y anual 2019 se encuentran publicados en [www.madrid.es](http://www.madrid.es), el Portal de Transparencia y la intranet AYRE.

Quiero felicitar a todo el "equipo" que integramos esta Red de servicio público por los buenos resultados obtenidos y resaltar los datos más significativos:

- En los canales de atención personalizada se han realizado **5.670.651** atenciones con la prestación de **7.554.466 Servicios**, lo que ha supuesto un **4,7 % de crecimiento** en atenciones y un **5,7%** en servicios sobre 2018. **2.904.676** servicios se han realizado en el canal presencial, **4.420.585** servicios en el canal telefónico y **229.205** en el canal telemático.
  - La puntuación de satisfacción global de la ciudadanía con las OAC ha sido de **8'84** puntos (escala de 0 a 10) y de un **8'40** con el 010. En el canal de twitter el **59%** está satisfecho o muy satisfecho.
- En el portal institucional [www.madrid.es](http://www.madrid.es) se han realizado **22.708.301** atenciones-visitas a la web con la consulta de **57.397.220 páginas**, lo que supone un incremento de **4'2%** y un **4'8%** respectivamente sobre 2018.
- En la base de datos de contenidos que da soporte a la información disponible en la web y también para los canales personalizados de Línea Madrid se han realizado **689.304 operaciones de actualización**, a cargo tanto del personal del Departamento de Gestión de Contenidos que han realizado **186.819** de estas

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
28002 Madrid  
T.: +34 91 588 48 42  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)



@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con  
el Sello de Excelencia +500



operaciones, con un **incremento de un 3%** sobre 2018 y el personal de las unidades gestoras descentralizadas que se coordinan desde esta unidad.

- El portal web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) (incluyendo a la Sede Electrónica) ha obtenido una puntuación de satisfacción general de **7,30** puntos (escala de 0 a 10).
- En el Sistema de Cita Previa, del cual somos responsables, se han concertado un **total de 1.295.884 citas**, de estas 262.600 a través del 010 y 224.316 en las OAC

A continuación os facilitamos los siguientes enlaces para su consulta.

**ANUAL 2019 (+ trimestrales)** ([www.madrid.es/lineamadrid](http://www.madrid.es/lineamadrid))

#### Estadísticas Línea Madrid 2019

**ANUAL 2019 (+ trimestrales)** ([www.transparencia.madrid.es](http://www.transparencia.madrid.es))

?

Anual 2019  
[Transparecia. Línea Madrid](http://Transparencia.Línea Madrid)

?

Datos uso de Portales  
[Datos uso de Portales](http://Datos uso de Portales)

?

Datos Red Social Twitter LM  
[Datos twitter Línea Madrid](http://Datos twitter Línea Madrid)

**ANUAL 2019 (+ trimestrales) (AYRE)**

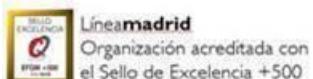
[Anual 2019 ayre](http://Anual 2019 ayre)

*Muchas gracias a todos por estos estupendos resultados.*

Un cordial saludo

M<sup>a</sup> Angeles Castrillo Ortiz

Directora General de Atención a la Ciudadanía  
Área de Gobierno de Vicealcaldía  
Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y  
Participación Ciudadana. Ayuntamiento de Madrid  
C/Príncipe de Vergara 140 4<sup>a</sup> planta. 28002 Madrid  
Tf 91 588 13 76 (81376). Mv 630 86 10 62 (19370)  
[castrillooma@madrid.es](mailto:castrillooma@madrid.es)  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)  
[@lineamadrid](http://@lineamadrid)



**Z:** es una carpeta compartida por el personal de atención a la ciudadanía, y se distingue de ayre en que no es visible por toda la plantilla municipal, de modo que su contenido es más "doméstico".

Su inicio dio respuesta a la necesidad de coordinar la información entre todas las OAC, ya que se constataba que la gestión documental de las OAC era poco práctica y poco accesible, y además coincidió con el incremento del equipo volante.

La solicitud al IAM para configurar Z: fue con fecha 07/12/2017. Anteriormente, no existía una carpeta común de uso compartido al que tener acceso desde cada OAC.

Consta en el Informe de la Carta de Servicios 2018 como Mejora implantada y en el RUM: Con la incorporación de un equipo volante de 40 auxiliares, 11 jefes de negociado y 6 adjuntos desde septiembre del 2017, se hace necesario habilitar una

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta  
28002 Madrid  
T.: +34 91 588 48 42  
[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid





carpeta común de oficinas donde **compartir informaciones prácticas para el desarrollo de su trabajo** como fichas de formación para realizar los distintos trámites, ayudas informáticas, fichas de las oficinas, actuaciones en situaciones de contingencias...

Esta carpeta también **sirve para la consulta del resto de personal y como medio de su colaboración y participación en el desarrollo de diferentes documentos** por parte de todo el personal.

En diferentes subcarpetas se incluyen contenidos actualizados sobre:

- formación sobre más de 20 trámites que aportan, de una forma rápida, información sobre cómo realizar esas gestiones
- impresos de uso frecuente para registro, archivados de una forma estructurada
- fichas sobre cada una de las OAC con informaciones útiles para los volantes que acudan a ellas
- tareas de los responsables con fichas de consulta
- actuaciones en contingencia o por incidencias varias
- modelos actualizados de recogida de datos
- instrucciones

oacs (\bigdata\alcala21\\$) (Z:)

Nueva carpeta

Nombre
1. PADRON TELEMÁTICO ESTADO DE ALAR...
ACCESOS COMUNES DISTRITOS
Administradores
CARTELES
COVID19
DUDAS PUESTO
ETIQUETAS
FORMACION Y FICHAS
GRUPO DE MEJORA PROCESOS
INCIDENCIAS- CONTINGENCIAS
INFORMACION Y NOVEDADES
INSTRUCCIONES POR MATERIAS
NUEVOS MODELOS DIRECCIÓN GENERAL
OBSOLETO
PERSONAL instrucciones
RESPONSABLES
SERVICIOS
TELEFONOS
Usuarios

a2:  
la2:

### Reuniones mensuales de responsables (jefaturas o adjuntías) de OAC:

Estas reuniones se celebran los últimos jueves de cada mes.

Antes eran los viernes pero se ha tenido en cuenta que los viernes las OAC tienen reunión de equipo, y además, es el día elegido para efectuar las visitas de análisis de cada Oficina, organizadas según un calendario anual.

En las reuniones mensuales se tratan cuestiones referidas a **nuevos trámites o modificación de los mismos** por parte del Servicio de Implantación. Y en la segunda parte de la reunión, el Servicio de Atención Presencial comenta **mejoras en los**





procedimientos o cuestiones de gestión del personal fijo o volante, en diálogo con los responsables de Oficinas.

Cuando hay algún cambio de relevancia, lo explica el Subdirector de Atención a la Ciudadanía y también la Directora General.

Asiste siempre un responsable de cada una de las 23 Oficinas, además de otras personas de los servicios centrales que tengan relación con los temas a tratar.

Existe **orden del día** que se comunica en cada convocatoria por correo electrónico y se puede modificar a petición de cualquiera de los asistentes hasta 48 horas antes.

El **acta** correspondiente se envía a todas las personas asistentes y se archiva en Z: y la presentación de power point con las novedades se publica en ayre.

## 7. Gestión pública responsable

La Responsabilidad social corporativa se trata de un valor fundamental para la organización, que consiste en la **contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental**.

Destacamos a continuación las principales acciones de **docencia y tutoría** desarrolladas con objetivo de contribuir al mejoramiento social realizadas:

- Formación práctica a alumnos de Enseñanza Secundaria/Formación Profesional.
- Tutoría de prácticas a alumnos de pre y postgrado.
- Participación como docentes en distintas acciones formativas del Plan Municipal de Formación dirigidas también a personal de otras áreas municipales.
- Formación sobre la mejor atención a la ciudadanía en cursos de otras administraciones (INAP, CAM...), máster, presentaciones en jornadas y congresos, etc...
- Los cursos de atención al ciudadano inmigrante y con discapacidad también responden a la responsabilidad social, y la sesión formativa de sensibilización medioambiental contribuiría a la mejora ambiental.

Línea Madrid continúa recibiendo a universitarios en prácticas de las siguientes titulaciones: Derecho, Ciencias Políticas, Gestión y Administración Pública, Grado en comunicación audiovisual, al amparo del **Convenio de Cooperación Educativa** de 12 diciembre de 2016 entre las 7 universidades de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid. Este convenio tiene como objeto acercar la formación universitaria a la realidad social y profesional, con una puesta en práctica de los conocimientos teóricos adquiridos mediante prácticas curriculares y extracurriculares en el Ayuntamiento.

Los tutores para los alumnos son designados por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía y se responsabilizan de la formación práctica de los estudiantes, emitiendo al final un informe sobre el modelo facilitado por la Universidad para evaluar las prácticas.

En 2019 se han admitido en los servicios centrales **2 alumnas** del Convenio de Cooperación Educativa con Universidades Públicas





En el marco del **Convenio con la Agencia para el Empleo** (Programa de Reactivación e Inserción Laboral para personas desempleadas de larga duración con especiales dificultades de inserción en el mercado de trabajo) **49 personas fueron contratadas** por la DG Atención a la Ciudadanía: 7 de ellas tuvieron destino en los servicios centrales (cinco de las cuales disfrutaron de un contrato de 1 año y dos durante 6 meses).

Y con destino en las OAC se incorporaron **42 recepcionistas**, de las cuales se dieron de baja dos. El contrato de este personal fue del 28 de Febrero de 2019 a 27 de Febrero de 2020.

OAC	NÚMERO
ARGANZUELA	2
BARAJAS	1
CARABANCHEL	1
CENTRO	2
CHAMARTIN	2
CHAMBERI	2
CIUDAD LINEAL	2
FUENCARRAL-EL PARDO	2
SANCHINARRO	1
HORTALEZA	1
SANCHINARRO	1
LATINA	2
MONCLOA-ARAVACA	2
MORATALAZ	1
PUENTE DE VALLECAS	1
NUMANCIA	2
RETIRO	2
SALAMANCA	2
SAN BLAS-CANILLEJAS	2
TETUAN	2
USERA	2
VICALVARO	1
VILLA DE VALLECAS	2
VILLaverde	2
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

**Se ha incrementado la colaboración en comparación con años anteriores** ya que en 2019 han sido 49 personas contratadas, en 2018 se incorporaron 26, y en 2017 fueron 2 personas del Programa de Garantía Juvenil de la Agencia para el Empleo.

#### Ejemplo de visita en coordinación con Servicios Sociales:

El jueves 18 de julio fueron a conocer la OAC Centro dos grupos de mujeres que estaban aprendiendo español en el Centro de Servicios Sociales Casino de la Reina, y





además, realizan visitas a instituciones que les pueden ayudar en su día a día y en la integración en la vida de la ciudad.

Acudieron acompañadas de una trabajadora social y una intérprete.

La visita se realizó en horario de 10:45 a 12 horas.

**Mejoras en las medidas de accesibilidad universal en las OAC:**

Desde hace años se vienen tomado medidas para mejorar la accesibilidad de todas las personas a las OAC. La Unidad de Obras e Infraestructuras supervisa el cumplimiento de la normativa de accesibilidad en coordinación con los Distritos cuando es necesario. Por ejemplo, el bucle de inducción magnética para la discapacidad auditiva, los encaminamientos para la discapacidad visual, y las rampas, baños adaptados y mostradores bajos para la discapacidad motora.

En el siguiente cuadro las oficinas auxiliares van en azul, y en el caso de Valverde el centro cultural donde se ubica es quien gestiona las mejoras.

MEJORAS DE ACCESIBILIDAD

OAC	encaminamientos	rampas	baño adaptado	mostrador bajo
Aravaca		no necesita	1	
Arganzuela	1	1	1	1
Barajas	1	1	1	1
Carabanchel	1	1	1	1
Centro	1	1	1	
Chamartín		1	1	1
Chamberí	1	no necesita	1	1
Ciudad Lineal		1	1	1
El Pardo	1	1	1	1
Fuencarral	1	1	1	
Hortaleza		1	1	1
Latina	1	1	1	1
Moncloa		no necesita	1	
Moratalaz	1	1	1	1
Numancia	1	1	1	1
Puente de Vallecas		1	1	1
Retiro		no necesita	1	1
Salamanca		1	1	1
San Blas - Canillejas		1	1	1
Sanchinarro		1	1	1
Tetuán	1	no necesita	1	1
Usera		1	1	
Valverde	1	1	1	
Vicálvaro		1		1
Villa-Vallecas	1	1	1	1
Villaverde	1	1	1	1
<b>TOTAL OFICINAS</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>20</b>
<b>PORCENTAJE</b>	<b>53,85%</b>	<b>100,00%</b>	<b>96,15%</b>	<b>76,92%</b>

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 48 42

[www.madrid.es/Lineamadrid](http://www.madrid.es/Lineamadrid)

@ Lineamadrid



**Líneamadrid**

Organización acreditada con  
el Sello de Excelencia +500



El bucle de inducción magnética para la discapacidad auditiva está disponible en el 100% de las OAC.

A continuación se ve la evolución de las mejoras en el RUM:

		Encaminamientos para personas con discapacidad visual	En Proceso	16 OAC (62%) tienen encaminamientos
2017-55	La accesibilidad de las personas con discapacidad a las OAC es deficiente	Rampas para acceso con silla de ruedas o carritos	Implantada	Revisadas las 23 OAC+3 auxiliares y todas cuentan con rampas de acceso (excepto 4 que no les hacía falta por no tener desnivel a la entrada). Desde 2017 se ha ido haciendo en todas las OAC hasta el 100%
		Baños adaptados	Implantada	25 OAC cuentan con baño adaptado, o sea, todas menos Vicálvaro (96%)
		Mostradores auxiliares bajos en el punto central para atender a personas de baja estatura o en silla de ruedas	En Proceso	Revisadas las 23 OAC+3 auxiliares y 20 cuentan con mostrador auxiliar (77%)
2019-54	Introducción de medidas de accesibilidad en el gestor de colas GNSIS	Dispositivo vibrátil	Implantada	Prueba realizada con éxito y de acuerdo a funcional en octubre. Pase a producción en marzo 2019. El bucle de inducción magnética ya está en todas las OAC.
		Ayuda Idiomas y lenguaje signos en dispensador	En proceso	Pendiente traducción textos y video con lenguaje de signos. Fecha prevista primer trimestre 2020.
		Icono para personas con discapacidad con información adicional dirigiendo al punto central	En proceso	Fecha prevista primer trimestre 2020

Con el nuevo gestor de turno GNSIS ya está disponible en todas las OAC el dispositivo vibrátil que avisa del turno a las personas que lo requieran por su discapacidad.

En este caso es la Unidad Técnica de Organización (UTO) la responsable de los desarrollos de GNSIS.

#### DISPOSITIVO VIBRÁTIL

GNS  
02/12/19

Los dispositivos vibrátiles son avisadores que se entregarán a los ciudadanos y ciudadanas en el Puesto Central cuando así lo requieran. Estos dispositivos vibrarán durante un tiempo determinado (por defecto 30 segundos) avisando a la persona de la llamada de su ticket para ser atendida.

Desde el interfaz de atención, donde se muestran los iconos para acceder a "Punto central", "Puesto de Atención" "Configuración", etc., se muestra un nuevo ícono con el símbolo de un altavoz.



Accediendo a través de este ícono se muestra una lista de atenciones pendientes con los dispositivos asignados. Desde esta pantalla se puede asociar o desasociar a determinados puestos. Este listado mostrará todos los turnos pendientes junto a un combo desplegable con una lista de todos los dispositivos vibrantes de la oficina



La información sobre ayudas económicas y prestaciones a los distintos tipos de discapacidad, se ha hecho **accesible en la web**, como hemos comentado en el capítulo de Mejoras.

Se han realizado **cursos de formación** sobre atención a la discapacidad con carácter permanente al personal de Línea Madrid.

Se ha continuado **facilitando la atención a personas con discapacidad auditiva** en el teléfono 010 y en lengua de signos española en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, como ya hemos descrito en las mejoras de las cartas de Servicios de los canales.

En cuanto a la gestión **medioambiental**, se mantiene la concienciación sobre suprimir el gasto de papel, a través de avisos en los correos electrónicos recordando la instrucción de **no imprimir** a no ser que sea imprescindible.

Tanto en las OAC como en los servicios centrales se utiliza papel reciclado y se reutiliza.

Ejemplo:

*Buenas tardes:*

*Con el fin de aprovechar al máximo el papel reciclado, y hacer más eficiente las impresiones, rogamos, por favor, que en la medida de lo posible se impriman los documentos a dos caras.*

*Muchas gracias por vuestra colaboración y comprensión.*

*Un saludo.*

Oficina Auxiliar de Secretaría

Dirección General de Atención a la Ciudadanía

Coordinación G de Distritos, Transparencia y Participación

Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana

**Líneamadrid**

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4<sup>a</sup> planta.

28002 MADRID

En todas las OAC hay **contenedores de reciclaje** para papel y tóner, y según las instalaciones del distrito también cuentan con contenedores de papel, plásticos, materia orgánica, pilas, ropa y vidrio, como también sucede en el edificio de los servicios centrales.

