



MADRID

vicealcaldía
área delegada de
coordinación territorial,
transparencia y
participación ciudadana

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

MEMORIA ANUAL CALIDAD LINEAMADRID

2020

Abril 2020

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 48 42
www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500



ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN	3
1. CERTIFICACIÓN DE EXCELENCIA.....	3
2. PROGRAMA OPERATIVO DE GOBIERNO (POG).....	7
3. SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA	16
4. CARTAS DE SERVICIOS.....	23
4.1 CARTA DE SERVICIOS DEL TELÉFONO 010	24
4.2 CARTA DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	30
4.3 CARTA DE SERVICIOS PORTALES WEB	35
4.4 CARTA DE SERVICIOS DE CITA PREVIA	38
5. INNOVACIÓN, PARTICIPACIÓN Y MEJORA.....	42
5.1 PROGRAMA DE ACOGIDA	43
5.2 GRUPOS DE MEJORA	44
5.3 CANAL INTERNO DE SUGERENCIAS	45
5.4 JORNADA TÉCNICA.....	47
5.5 REGISTRO ÚNICO DE MEJORAS (RUM).....	47
5.6 CONCURSO DE IDEAS	52
6. SATISFACCIÓN.....	63
6.1 RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN	64
6.2 PRINCIPALES RESULTADOS DE SATISFACCIÓN EN LAS OAC.....	67
6.3 PRINCIPALES RESULTADOS DE SATISFACCIÓN EN EL 010	68
6.4 PRINCIPALES RESULTADOS DE SATISFACCIÓN EN EL CANAL TELEMÁTICO	70
6.5 FELICITACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE SYR RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS Y PERSONAL DE LÍNEA MADRID	73
7. COMUNICACIÓN	74
7.1 CANAL SECTORIAL DE AYRE “ATENCIÓN CIUDADANÍA”	77
7.2 CORREO ELECTRÓNICO	83
7.3 CARPETA COMPARTIDA Z	85
7.4 REUNIONES MENSUALES Y CUATRIMESTRALES DE LOS RESPONSABLES (JEFATURAS O ADJUNTÍAS) DE OAC	87
7.5 VISITAS Y APARICIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	88
8. GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE.....	90
8.1 PRÁCTICAS Y TUTORÍAS.....	90
8.2 MEJoras EN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL:	91
8.2.1 Accesibilidad OAC.....	91
8.2.2 Accesibilidad web.....	93
8.3 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	94
8.4 COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (AGENDA 2030)	95
8.5 MEDIDAS INSTITUCIONALES Y ADMINISTRATIVAS PARA EL COVID-19 Y SUS EFECTOS.....	96
8.6 PLAN MADRID AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES	100

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 48 42

www.madrid.es/Lineamadrid

@ Lineamadrid

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



0. INTRODUCCION

La presente Memoria recoge las actuaciones para la mejora y evaluación de la Calidad realizadas por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía a lo largo de 2020, describiendo indicadores y objetivos de calidad para la evaluación, participación y mejora continua, teniendo en cuenta a todos los integrantes de la organización y encaminada a lograr la máxima satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios.

Se estructura como sigue:

- Certificación de excelencia
- Seguimiento de actuaciones del Programa operativo de gobierno (POG)
- Evaluación de compromisos de las Cartas de Servicios.
- Participación, Innovación y Mejora.
- Estudios de Satisfacción de las personas usuarias de Línea Madrid, clientes internos, benchmarking.
- Comunicación
- Gestión pública responsable.

1. CERTIFICACIÓN DE EXCELENCIA

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 tenía 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.

Durante 2020 Línea Madrid ha comenzado el proceso de certificación del modelo CAF (Marco Común de Evaluación), ya que se ajusta más al funcionamiento de las administraciones públicas.

El proceso para conseguir la certificación del modelo CAF se ha llevado a cabo en dos fases: **Autoevaluación y Memoria**, documentos que se presentan en la solicitud.

▪ Autoevaluación

El proceso de autoevaluación se planificó para que fuera desarrollado entre el 15 de febrero y el 20 de abril.

Hasta el 7 de abril el consultor de apoyo realizó entrevistas individuales a cada uno de los miembros del equipo evaluador (Directora, Subdirecciones y Jefaturas de Servicios), analizando el grado de cumplimiento de los requisitos del modelo CAF en las áreas de su responsabilidad y revisando con ellos las evidencias disponibles.

Además de las reuniones del equipo de autoevaluación y entrevistas individuales, se llevaron a cabo Grupos focales con representantes de grupos de interés de Línea Madrid:

- ✓ Tres grupos focales de personal LM: coordinadores de OAC, gestores de OAC y secretarías.
- ✓ Un grupo focal de proveedores externos: responsables de Ferrovial Servicios, empresa colaboradora.
- ✓ Dos grupos focales de proveedores internos: representantes de la SGT, técnicos del IAM.
- ✓ Un grupo focal de clientes internos de Línea Madrid de otras unidades del Ayuntamiento.

El informe de autoevaluación describe los puntos fuertes y áreas de mejora de LM, aportando datos que sustentan su puntuación de modo consensuado.

Ante la situación de confinamiento se continuó el proceso por vía telemática utilizando incluso medios particulares de los evaluadores.

Enlace al informe completo en ayre

<https://ayre.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/AtencionCiudadano/Calidad/EvaluacionesYEstudios/Ficheros/Informe%20Autoevaluacion%20LM%20def.pdf>





Finalmente, tras la puntuación en la autoevaluación se definieron las siguientes Acciones de mejora:

Áreas de Mejora	Acciones de Mejora
Relativas a Liderazgo	Potenciar el funcionamiento del Comité de Dirección
Relativas a Estrategia y Planificación	Revisar el cuadro de mando
Relativas a Personas	Constitución de un Grupo de Mejora para tratar el clima laboral. Mejorar la estrategia de comunicación y participación Identificar una metodología para la evaluación del desempeño
Relativas a Alianzas y Recursos	Revisar la gestión del conocimiento (publicaciones en canales comunes)
Relativas a Procesos	Ampliar la oferta en canales telemáticos para más servicios
Relativas a Resultados orientados a los ciudadanos/clientes	
Relativas a Resultados en las personas	
Relativas a Resultados de Responsabilidad Social	Estructurar la gestión de los requisitos del criterio
Relativas a Resultados clave del Rendimiento	
Que afecten a más de un criterio	Revisar el cuadro de mando (afecta a los criterios 2, 4 y resultados)

- **Memoria CAF (Certificación sello CAF y Premio de Excelencia)**

Durante el segundo semestre de 2020 el equipo evaluador se encargó de elaborar la memoria asistido por la empresa consultora. La recopilación de información por los responsables y la plasmación en el documento final fue un proceso coordinado por el Departamento de Calidad de la DG.

La memoria debía ser presentada según los plazos de inscripción alrededor del mes de noviembre. Debido a la situación de la pandemia, y también a que el 28 de noviembre de 2020 los Directores Generales de EUPAN en Helsinki adoptaron el nuevo formato CAF2020 que remplaza al anterior modelo CAF2013, la convocatoria se demoró.

A continuación, se describe la estructura de la Memoria y en el enlace se puede acceder al documento en ayre:

https://ayre.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/AtencionCiudadano/Calidad/EvaluacionesYEstudios/Ficheros/MEMORIA_CAF_2020%20LM.pdf

PRESENTACIÓN

CRITERIO 1. LIDERAZGO

Subcriterio 1.1 Dirigir a la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Subcriterio 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Subcriterio 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Subcriterio 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.





CRITERIO 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

- Subcriterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.
- Subcriterio 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.
- Subcriterio 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.
- Subcriterio 2.4. Planificar, implementar y revisar la innovación y el cambio.

CRITERIO 3. PERSONAS

- Subcriterio 3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos, de acuerdo a la estrategia y planificación, de forma transparente.
- Subcriterio 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.
- Subcriterio 3.3. Involucrar a los empleados/as por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

- Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.
- Subcriterio 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con la ciudadanía y clientes.
- Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.
- Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.
- Subcriterio 4.5. Gestionar las tecnologías.
- Subcriterio 4.6 Gestionar las instalaciones.

CRITERIO 5. PROCESOS

- Subcriterio 5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.
- Diseño y mejora de los procesos
- Subcriterio 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a la ciudadanía y clientes
- Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

CRITERIO 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA / CLIENTES

- Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.
- Subcriterio 6.2. Mediciones de resultados

CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.
- Subcriterio 7.2. Mediciones de rendimiento.

CRITERIO 8. RESULTADOS RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Subcriterio 8.1. Mediciones de la percepción.
- Subcriterio 8.2. Mediciones de resultados.

CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO





Subcriterio 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Subcriterio 9.2. Indicadores clave de rendimiento de la actividad

ANEXOS

Aprovechando el trabajo realizado para la memoria CAF se decidió presentar también **solicitud a la Certificación de reconocimiento del nivel de excelencia y los Premios a la calidad de innovación en la gestión pública** convocados anualmente por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública.

Ambas solicitudes se registraron finalmente con fecha 10 de marzo de 2021.

2. PROGRAMA OPERATIVO DE GOBIERNO (POG)

El Departamento de Calidad ha iniciado en 2020 la tarea de coordinar la identificación y planificación de las actuaciones del POG que corresponden a nuestra DG, y el correspondiente seguimiento.

Las distintas unidades responsables (coordinadas por S.G. de Calidad y Evaluación) son las encargadas de actualizar periódicamente en la aplicación de gestión del POG los datos relativos al grado de ejecución de sus actuaciones (fechas reales en las que se realizan las distintas fases y datos de los indicadores).

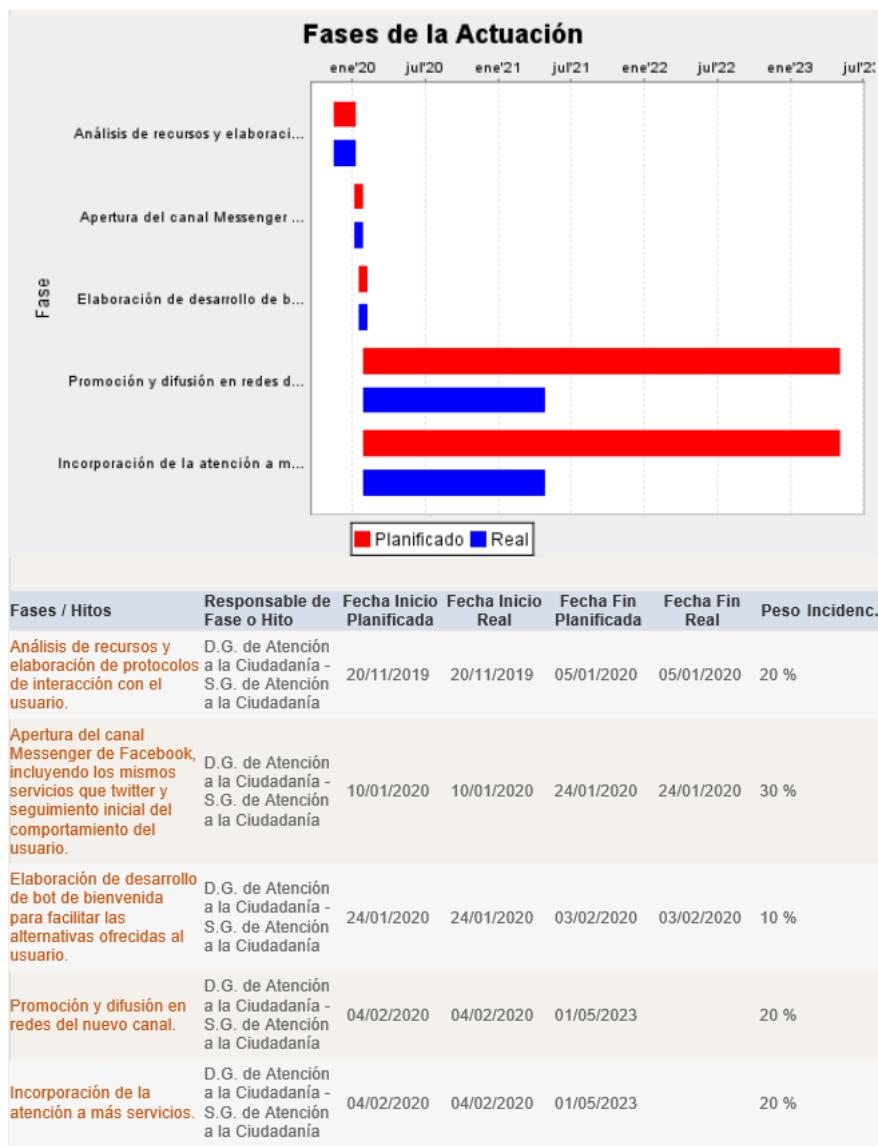
Esta fase es fundamental, ya que la información que se ofrecerá a la ciudadanía será correcta si los responsables la han actualizado convenientemente.

A continuación, se muestran las actuaciones a las que se ha comprometido Línea Madrid:



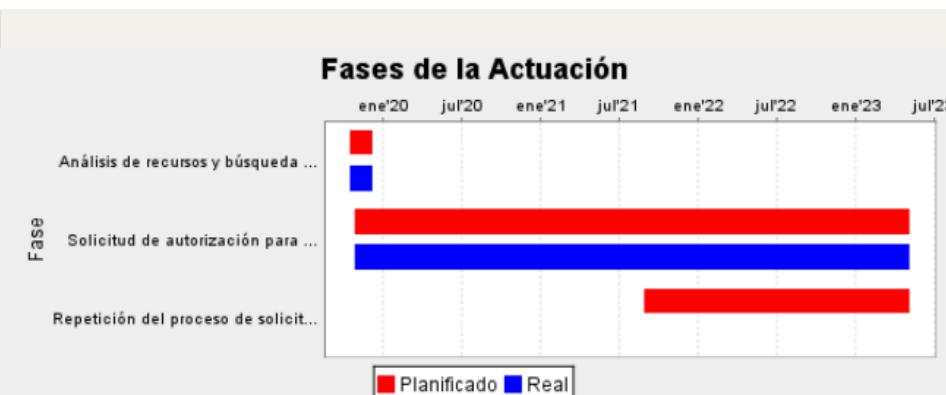


Ampliación de la atención telemática a través de los canales de **Redes Sociales** de Línea Madrid incorporando la realización de nuevas **gestiones**



Apertura de un nuevo canal en la red de atención a la ciudadanía a través de **mensajería instantánea**

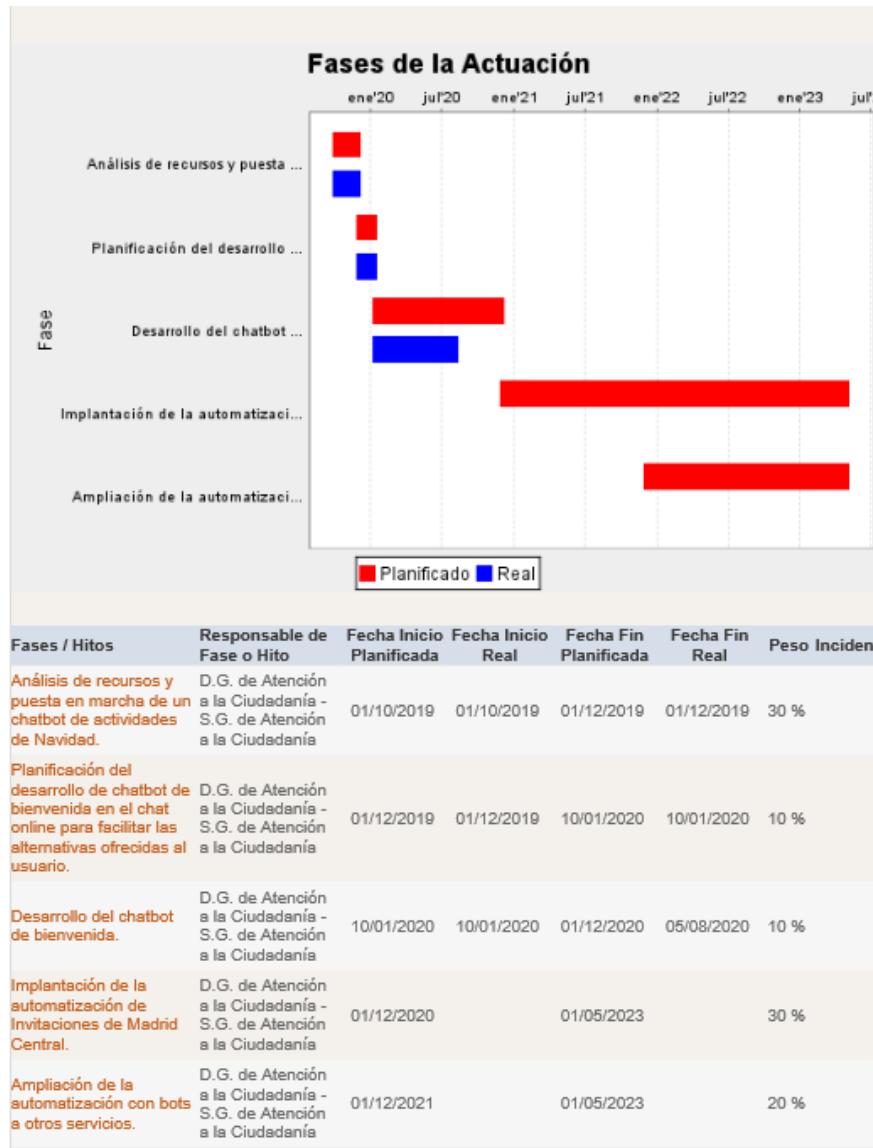




Fases / Hitos	Responsable de Fase o Hito	Fecha Inicio Planificada	Fecha Inicio Real	Fecha Fin Planificada	Fecha Fin Real	Peso Incidencia
Análisis de recursos y búsqueda de proveedores de mensajería instantánea, eligiendo whatsapp, por ser el de uso más extendido.	D.G. de Atención a la Ciudadanía - S.G. de Atención a la Ciudadanía	20/10/2019	20/10/2019	01/12/2019	01/12/2019	20 %
Solicitud de autorización para la utilización de WhatsApp Business API con una cuenta institucional de Línea Madrid.	D.G. de Atención a la Ciudadanía - S.G. de Atención a la Ciudadanía	01/11/2019	01/11/2019	01/05/2023	01/05/2023	20 %
Repetición del proceso de solicitud cuando whatsapp abra su servicio de mensajería instantánea para administraciones públicas.	D.G. de Atención a la Ciudadanía - S.G. de Atención a la Ciudadanía	01/09/2021		01/05/2023		60 %

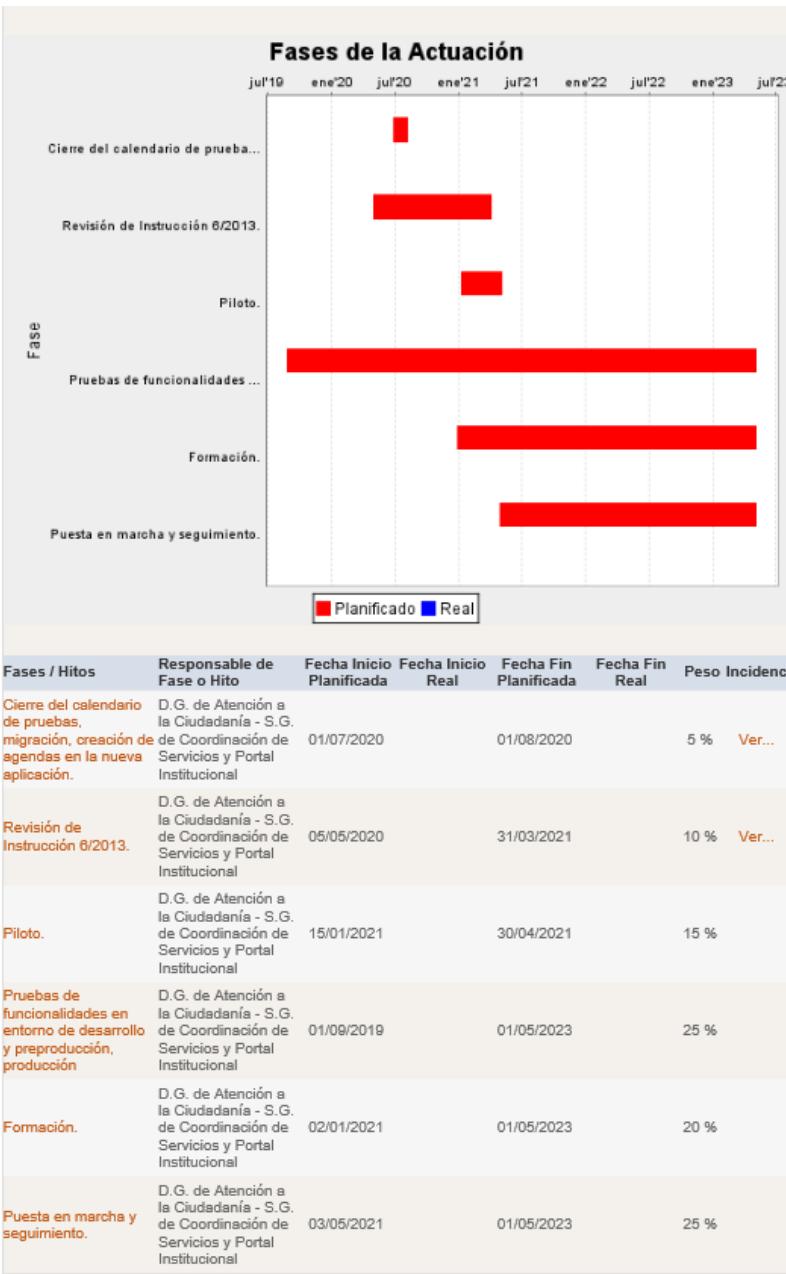
Implantación de un **chatbot** en www.madrid.es basado en la inteligencia artificial que podrá facilitar información específica sobre determinadas materias





Implantación de un nuevo Sistema de Cita Previa (Gestión multicanal incluida app)



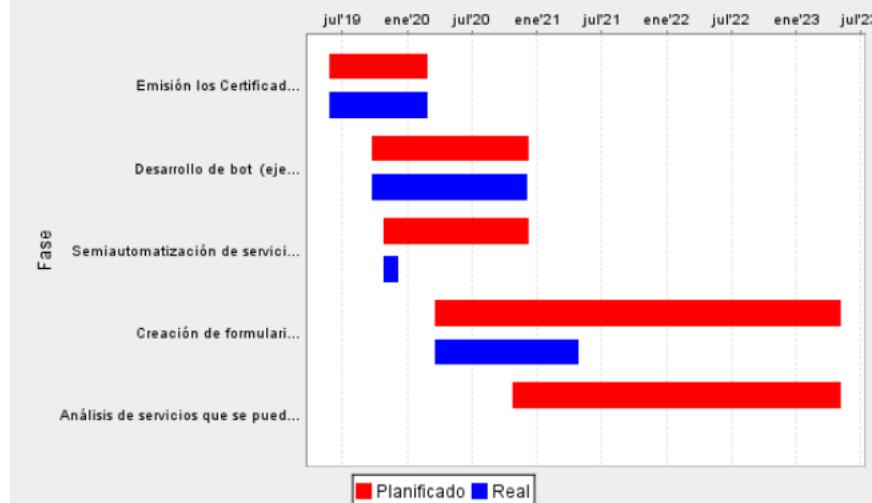


Impulso de la **simplificación y automatización** de los procesos de atención en los canales de Línea Madrid y en los servicios prestados





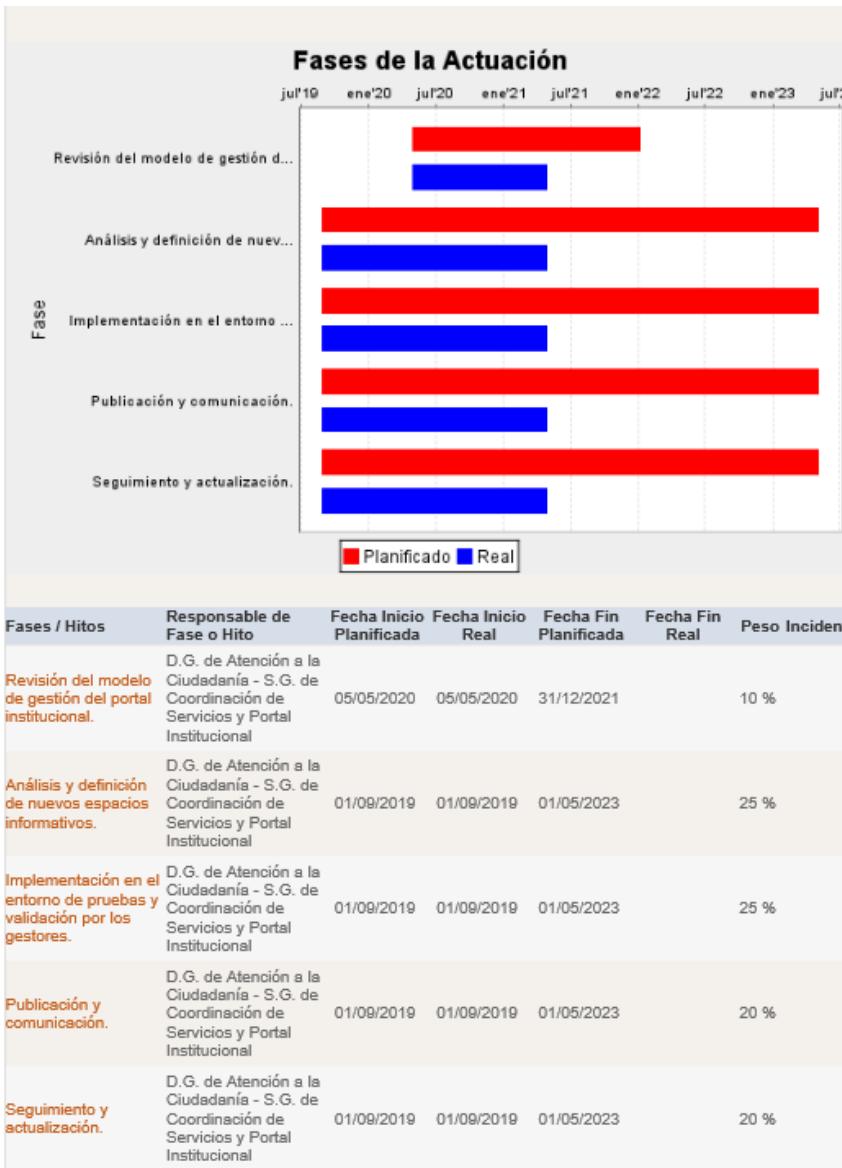
Fases de la Actuación



Fases / Hitos	Responsable de Fase o Hito	Fecha Inicio Planificada	Fecha Inicio Real	Fecha Fin Planificada	Fecha Fin Real	Peso Incidenc.
Emisión los Certificados electrónicos de padrón con CSV (Código Seguro de Verificación).	D.G. de Atención a la Ciudadanía	01/06/2019	01/06/2019	19/02/2020	19/02/2020	20 %
Desarrollo de bot (ejem: bienvenida, Madrid Central...).	D.G. de Atención a la Ciudadanía	01/10/2019	01/10/2019	01/12/2020	26/11/2020	20 %
Semiautomatización de servicios con IVR Respuesta Interactiva de Voz (ejem: recordatorio automático de cita).	D.G. de Atención a la Ciudadanía	01/11/2019	01/11/2019	01/12/2020	30/11/2019	20 %
Creación de formularios telemáticos para trámites de sin necesidad de certificado electrónico (altas de empadronamiento, cambios de domicilio, Renovación de extranjeros,etc).	D.G. de Atención a la Ciudadanía	23/03/2020	23/03/2020	01/05/2023		20 %
Análisis de servicios que se pueden prestar por Oficina Virtual.	D.G. de Atención a la Ciudadanía	31/10/2020		01/05/2023		20 %

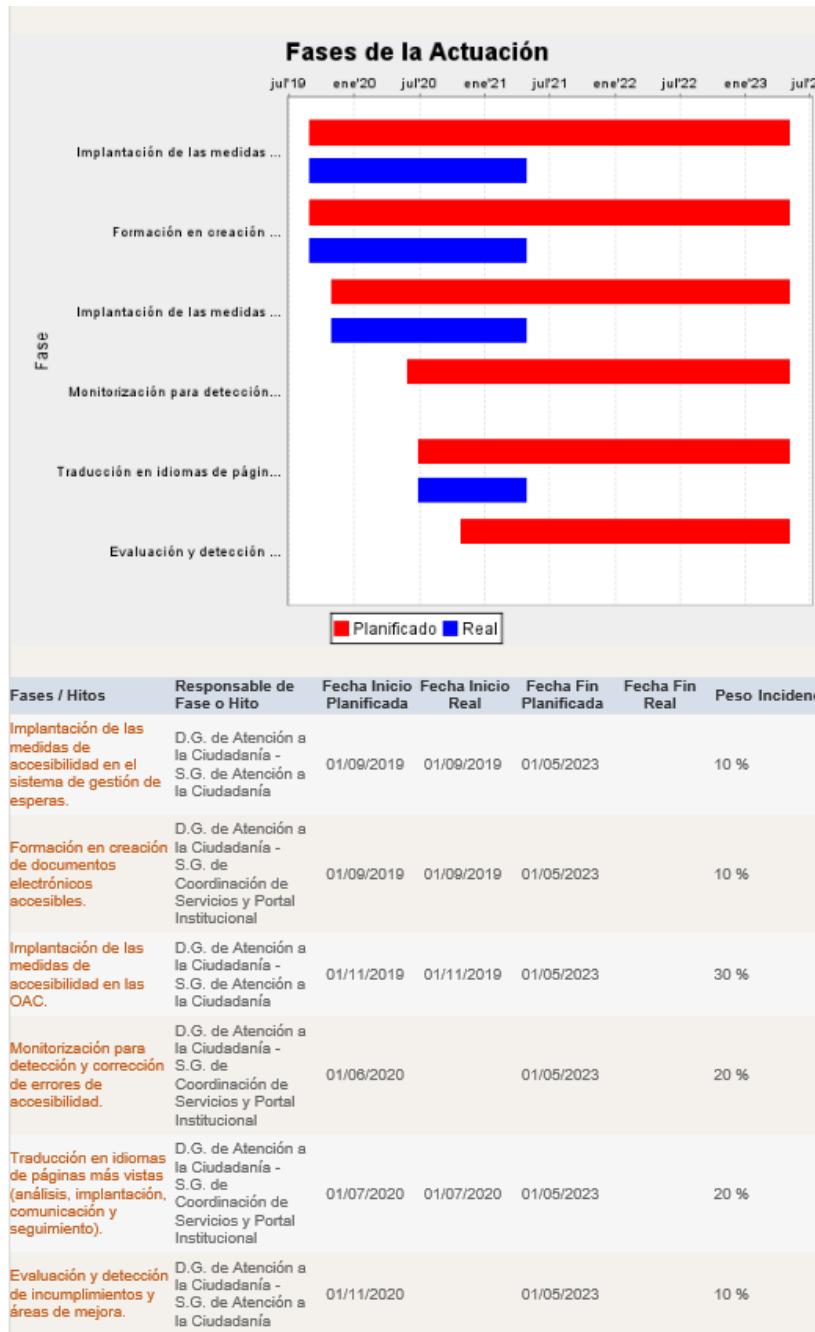
Mejora del **modelo de gestión** de contenidos y estructura de la [web institucional](http://www.madrid.es) www.madrid.es





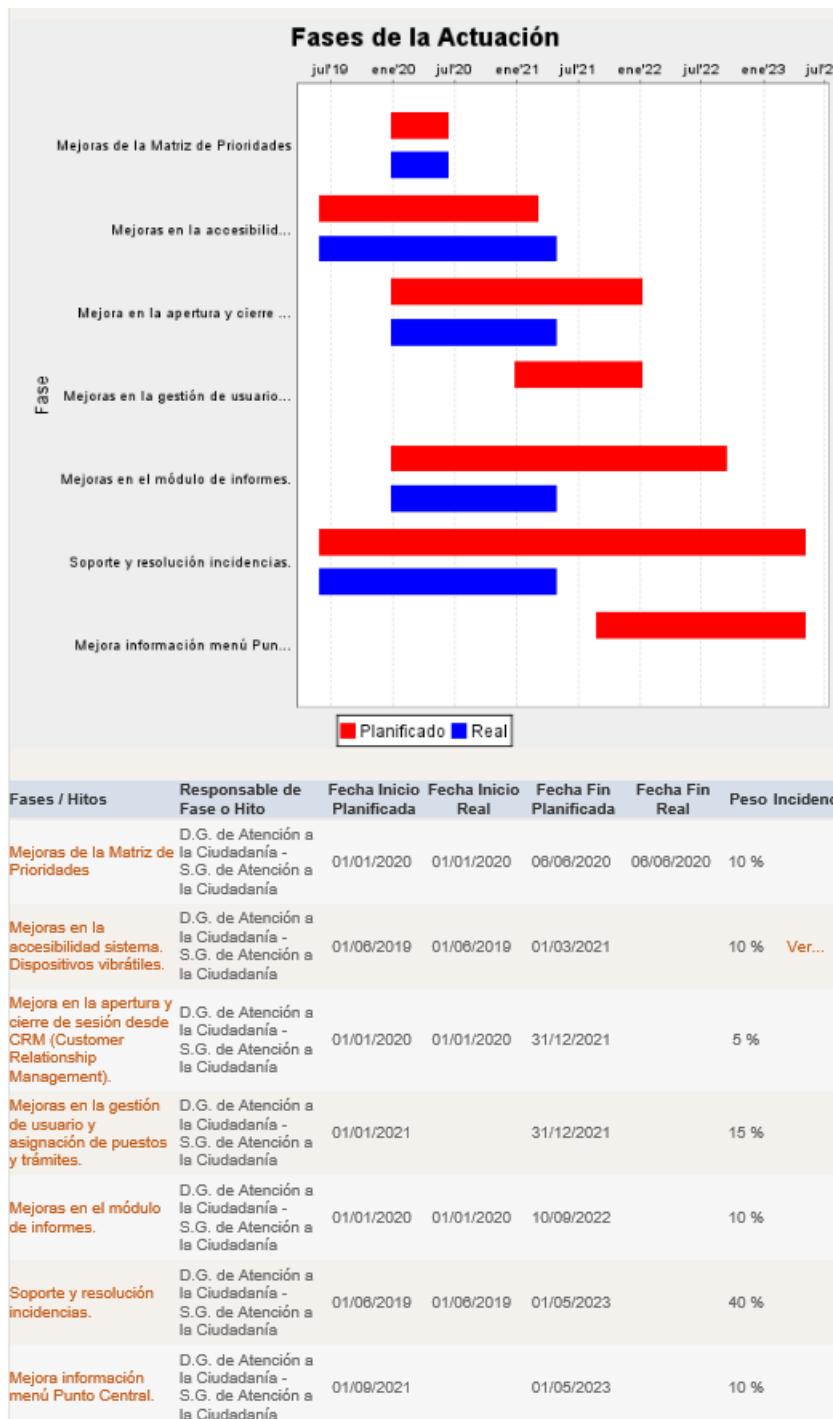
Consecución de la accesibilidad web y de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid





Nuevo sistema de **gestión de espera** en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía: información en tiempo real







Inmediata puesta a disposición de la ciudadanía de la **información** necesaria sobre el COVID-19 y las medidas puestas en marcha, a través de nuevos espacios web, el teléfono 010 y Redes Sociales: Servicio Enlaza Madrid, Madrid Salud frente al Covid-19, Línea de Economía y Empleo en tiempo de alarma por coronavirus, twitter @policiademadrid, Calidad del Aire y Contaminación acústica en COVID-19, Especial COVID-19 en el Portal de Transparencia, ...



3. SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

A continuación, se presentan los datos de seguimiento de calidad de la empresa adjudicataria en relación con los acuerdos de nivel de servicio.

Se recogen los ítems críticos y no críticos, tanto a nivel usuario final como de funcionamiento de los servicios en los tres canales.





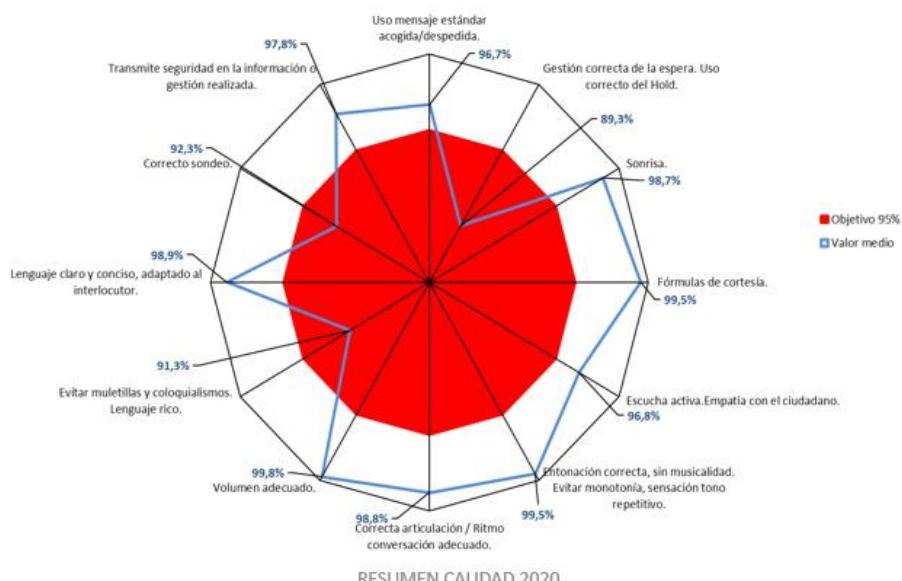
6.1 – Global año 2020.

	TOTAL 010	TOTAL OAC's	TOTAL CT
nº TOTAL Monitorizaciones AÑO 2020	13.389	2.490	1.186
Atenciones correctas	10.436	2.466	1.153
% Atenciones correctas	77,9%	99,0%	97,2%
Nota media global ítems no críticos	95,4%	99,8%	99,5%
Nota media global ítems críticos usuario final	94,2%	99,9%	99,3%
Nota media global ítems críticos funcionamiento del servicio	96,3%	99,9%	98,8%

Global año 2020.

a/ Canal telefónico - 010

Media Global 010 Año 2020 - *Ítems no Críticos*

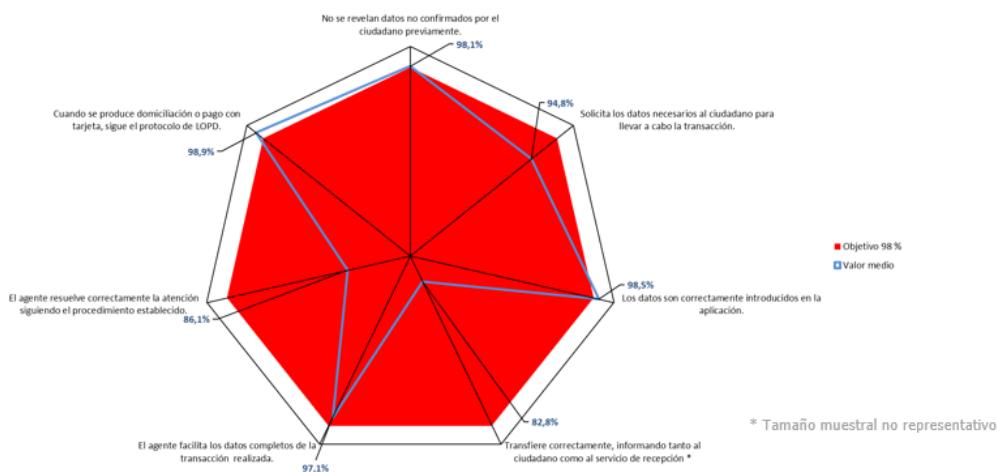




· **Global año 2020.**

a/ Canal telefónico - 010

Media Global 010 Año 2020 - Items Críticos Usuario Final

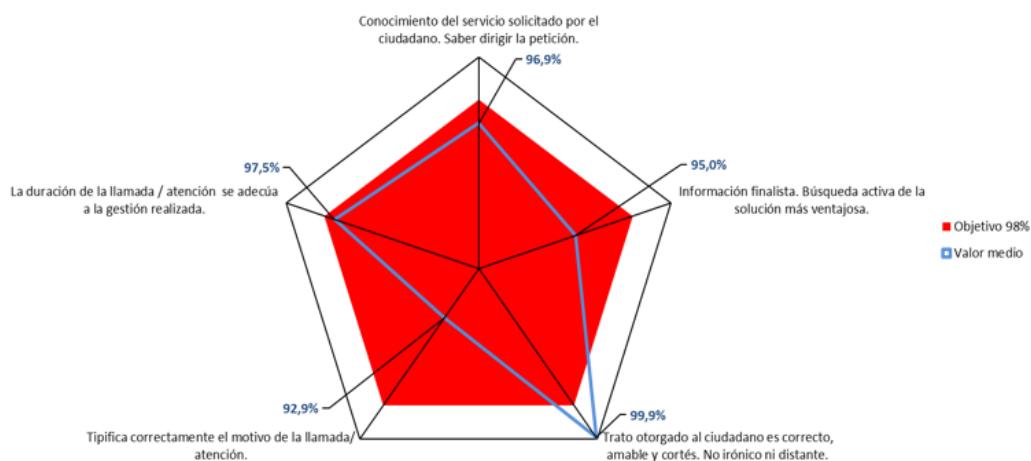


RESUMEN CALIDAD 2020

· **Global año 2020.**

a/ Canal telefónico - 010

Media Global 010 Año 2020 - Items Críticos Funcionamiento Servicio

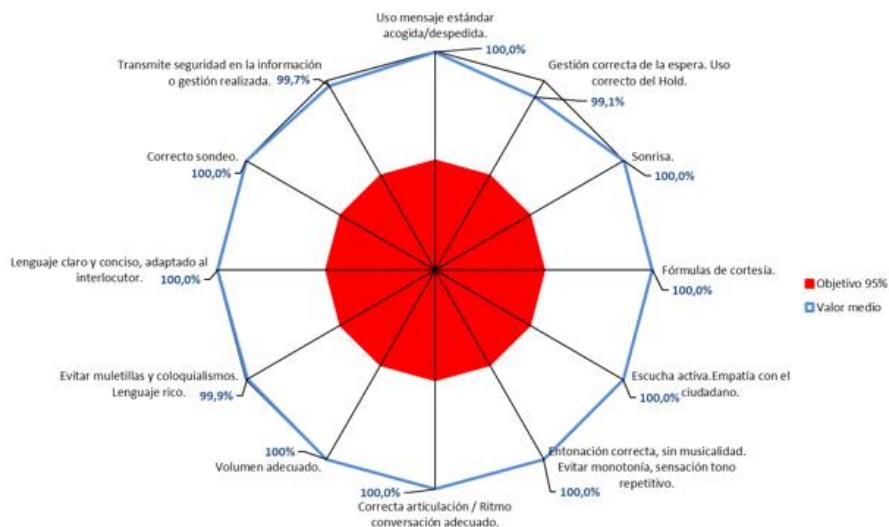




Global año 2020.

b/ Canal presencial - OAC's

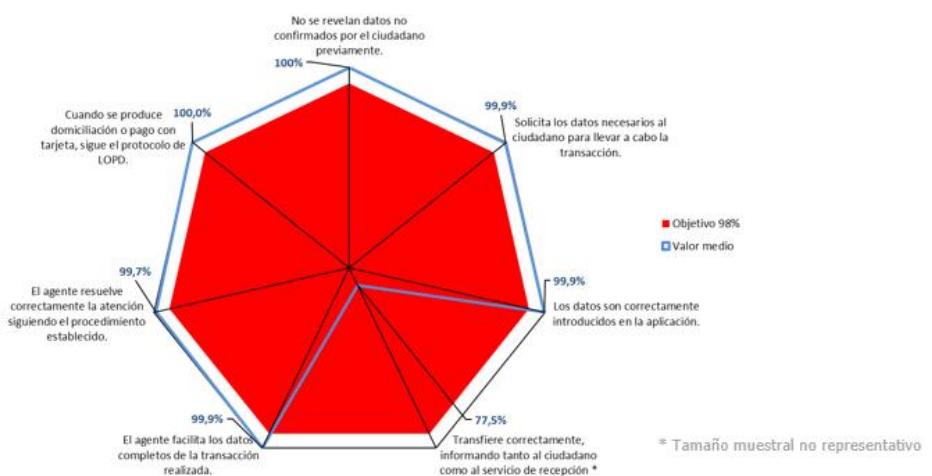
Media Global OACs Año 2020 - *Items no Críticos*



Global año 2020.

b/ Canal presencial - OAC's

Media Global OACs Año 2020 - *Items Críticos Usuario Final*



* Tamaño muestral no representativo

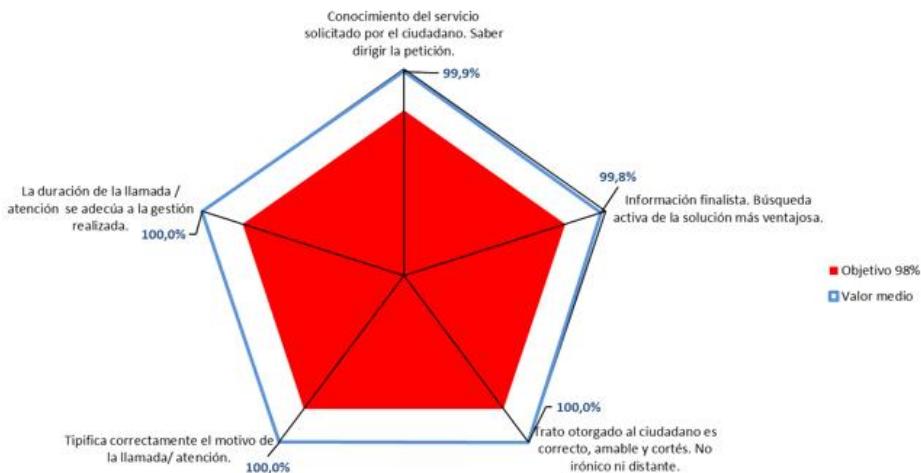




Global año 2020.

b/ Canal presencial - OAC's

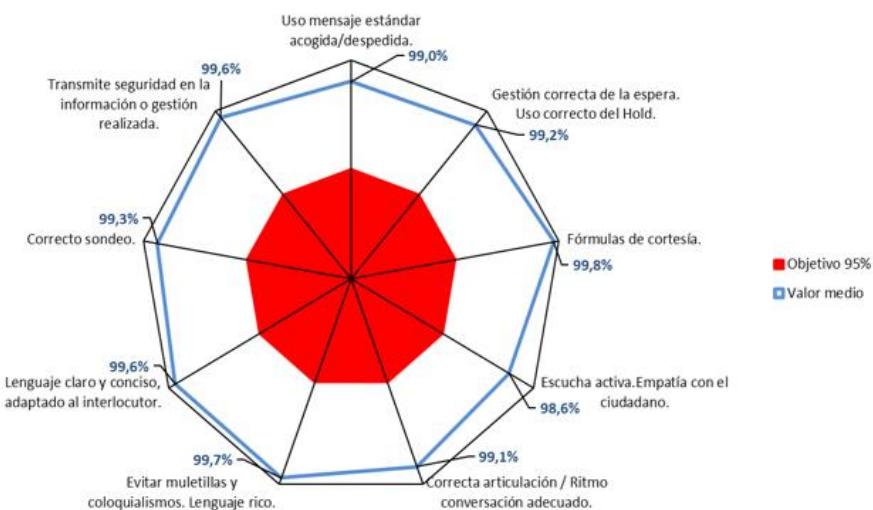
Media Global OACs Año 2020 - Items Críticos Funcionamiento Servicio



Global año 2020.

c/ Canal telemático

Media Global CT Año 2020 - Items no Críticos

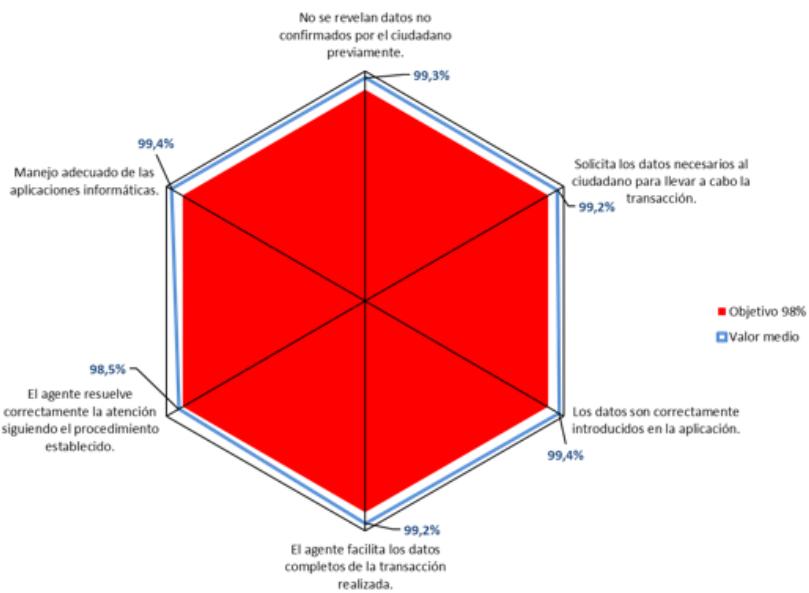




Global año 2020.

c/ Canal telemático

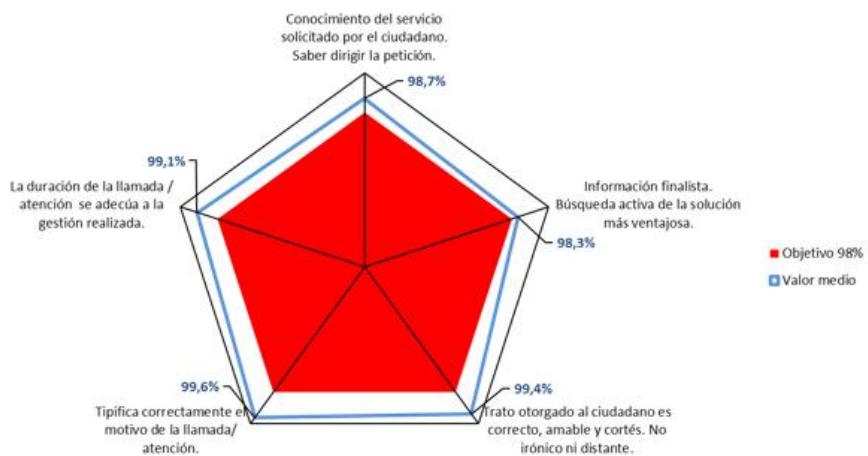
Media Global CT Año 2020 - Items Críticos Usuario Final



– **Global año 2020.**

c/ Canal telemático

Media Global CT año 2020 - Items Críticos funcionamiento del servicio





Los siguientes datos son de las auditorías para acreditar el cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicio:

- **Global año 2020.**

d/ Auditorías canal telefónico

EVALUACIÓN RESPUESTAS	1Q 2020		2Q 2020		3Q 2020	
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
POSITIVAS	77	77,0%	81	81,0%	80	80,0%
MEJORABLES	6	6,0%	9	9,0%	11	11,0%
NEGATIVAS	17	17,0%	10	10,0%	9	9,0%
TOTAL	100	100%	100	100%	100	100%
INDICADOR:	83,0%		90,0%		91,0%	

Compromiso 6.3 CS: Contamos con un personal altamente cualificado y profesional. Se realizan auditorias cuatrimestrales para evaluar la idoneidad de su atención; el 90 % de las respuestas serán positivas y/o mejorables.

- **Global año 2020.**

d/ Auditorías canal telefónico

	1Q 2020	2Q 2020	3Q 2020
MEDIA INC+IC	86,4%	88,2%	86,3%
VALOR ESCALA 1-10	8,6	8,8	8,6
PARAMETRO COMUNICACIÓN	9,5	9,4	9,4

Compromiso 5 CS: Utilizamos un lenguaje claro y comprensible y proporcionamos un trato amable y cortés. El 90% de las personas usuarias estarán satisfechas o muy satisfechas con el trato recibido y el lenguaje empleado. La valoración dada al trato recibido y al lenguaje empleado será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.





4. CARTAS DE SERVICIOS

Las cartas de servicios vinculan la gestión del Ayuntamiento a la ciudadanía, adquiriendo compromisos exigentes, que se concretan en objetivos operativos que se evalúan y revisan anualmente a través de sus indicadores.

Línea Madrid dispone 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.
Aprobada: 18/05/2006. Evaluación: 30/03/2021. Certificada: 23/12/2020.
- Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
Aprobada: 24/05/2007. Evaluación: 30/03/2021. Certificada: 23/12/2020.
- Carta de Servicios del Portal web municipal.
Aprobada: 9/09/2010. Evaluación: 23/03/2021. Certificada: 23/12/2020.
- Carta de Servicios de Cita Previa.
Aprobada: 29/03/2014. Evaluación: 25/03/2021. Certificada: 23/12/2020.

Las Cartas de Servicios de los Canales de Atención a la Ciudadanía, se **evalúan** anualmente en el primer trimestre de cada año vencido.

Entre octubre y noviembre de 2020 se han realizado las auditorias para la renovación de la **certificación** de las cuatro Cartas de Servicios asociadas a la DG para un período de tres años. La vigencia del certificado finaliza el 22/12/2023.

El objetivo de una auditoria conforme a las normas UNE 93200:2008 es evaluar la calidad de la organización en todos sus aspectos: definición, planificación, medida y grado de cumplimiento.

Este año los informes de auditoría se llevaron a cabo por la empresa Cámara Auditoria, reconociendo múltiples aspectos relevantes en las distintas evaluaciones de las Cartas de Servicios,

Enlace a la publicación en ayre:

<https://ayre.munimadrid.es/portales/ayre3/Areas-de-actividad/Atencion-ciudadania/Quienes-somos/Calidad-y-evaluacion/Cartas-servicios/?vgnnextfmt=default&vgnnextchannel=32f67c9d6e836610VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

A continuación, se describen los compromisos, indicadores, evaluación y acciones de mejora de cada una de ellas en 2020, así como la evaluación de estas.





4.1 CARTA DE SERVICIOS DEL TELÉFONO 010

Carta de Servicios del Teléfono 010 - Línea Madrid

[← Volver](#)

Debido a la coyuntura generada por la pandemia de la Covid-19, algunos servicios, compromisos e indicadores descritos en esta Carta de Servicios pueden verse alterados. Consulte con la página web de la unidad responsable de la misma para conocer la situación actual.

Aprobada: 18/05/2006. Certificada: 23/12/2020. Evaluada: 30/03/2021.



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

Compromiso 1 Ofrecemos un servicio ágil, rápido y eficaz. Se reciben al menos el 70% del número total de intentos de llamada.

- ✓ 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 Atendemos 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 Al menos el 80 % de las personas estarán satisfechas tanto con el número de intentos de llamada para acceder al teléfono 010, como con el tiempo de espera en ser atendidas.

- ✓ Indicador 3.1. Porcentaje de personas satisfechas con el número de intentos de llamada para para ser atendidos en el Teléfono 010 Línea Madrid.
- ✓ Indicador 3.2. Porcentaje de personas satisfechas con el tiempo de espera para ser atendidas por el Teléfono 010 Línea Madrid.

Compromiso 4 En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará respondiendo telefónicamente, en el 90% de los casos, en un plazo inferior a 3 días (72 horas) hábiles, 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.
- ✓ Indicador 4.2. Porcentaje de llamadas escaladas al tercer nivel de información general respondidas en menos de siete días.

Compromiso 5 Utilizamos un lenguaje claro y comprensible y proporcionamos un trato amable y cortés. El 90% de las personas usuarias estarán satisfechas o muy satisfechas con el trato recibido y el lenguaje recibido. El objetivo es que la valoración dada al trato recibido y al lenguaje empleado sea 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 trato recibido.
- ✓ 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 utilizado.

Compromiso 6 Contamos con un personal altamente cualificado y profesional. Los agentes reciben 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/las agentes del Teléfono 010.
- ✓ Indicador 6.2. Horas de formación continua recibida por los/las agentes del Teléfono 010.
- ✓ Indicador 6.3. Porcentaje de respuestas positivas y/o mejorables en relación con el total de llamadas realizadas en cada auditoría.

Compromiso 7 Prestamos un servicio global de calidad: la valoración de las personas usuarias al Teléfono 010 Línea Madrid será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10 y más del 90% de las personas usuarias estarán satisfechas o muy satisfechas con el servicio recibido, con su utilidad y con la cualificación y profesionalidad de los agentes.

- ✓ Indicador 7.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con el servicio prestado por el Teléfono 010 Línea Madrid.
- ✓ Indicador 7.2. Valoración global del teléfono 010-Línea Madrid.
- ✓ Indicador 7.3. Valoración de la utilidad del Teléfono 010 Línea Madrid.
- ✓ Indicador 7.4. Valoración de la cualificación y profesionalidad de los/las agentes.

Compromiso 8 Contestamos 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 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.

Se han cumplido todos los compromisos, encontrándose únicamente las siguientes desviaciones;

Indicador: 1.3. Porcentaje de llamadas recibidas sobre el total del número de intentos de llamada	
Estándar: >=70	
Periodicidad de seguimiento	Mensual
Dato/fecha de la desviación	68,56 %
Medidas correctivas adoptadas	<i>Se han adoptado medidas correctivas durante todo el año: 1.Se ha aumentado progresivamente el número de agentes en la Plataforma 010 y en Teletrabajo. 2.Se han aumentado el número de primarios, con el consiguiente aumento de nº de líneas disponibles. 3. Se han establecido diferentes Promptings para canalizar las llamadas correctamente entre la Plataforma y el Teletrabajo. 4 .Se han modificado los parámetros de atención ajustando las llamadas en cola y los tiempos de espera máximos. 5. Se han revisado los protocolos de atención, para reducir los tiempos medios de atención.</i>
Resultado de la medida	<i>Se observa que las medidas adoptadas han mejorado considerablemente los resultados de la medida. Sin embargo, el dato anual se ve perjudicado por el ingente número de intentos de llamada como consecuencia de la pandemia del Covid-19. Los intentos en 2020 fueron 7.684.667 que supone un 42,15% de incremento sobre el ejercicio anterior, no estando el servicio preparado para un incremento de esta magnitud.</i>

Indicador: 2.2. Porcentaje de llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas.	
Estándar: >=80%	
Periodicidad de seguimiento	Anual
Dato/fecha de la desviación	67,44%
Medidas correctivas adoptadas	<i>Se han adoptado medidas correctivas durante todo el año: 1.Se ha aumentado progresivamente el número de agentes en la Plataforma 010 y en Teletrabajo. 2.Se han aumentado el número de primarios, con el consiguiente aumento de nº de líneas disponibles. 3. Se han establecido diferentes Promptings para canalizar las llamadas correctamente entre la Plataforma y el Teletrabajo. 4 .Se han modificado los parámetros de atención ajustando las llamadas en cola y los tiempos de espera máximos. 5. Se han revisado los protocolos de atención, para reducir los tiempos medios de atención.</i>
Resultado de la medida	<i>Se observa una mejora en los resultados en el segundo semestre del año, aún así, el dato anual se ve perjudicado por el ingente número de intentos de llamada como consecuencia de la pandemia del Covid-19. Las llamadas atendidas han sido 3.553.226 que supone un 16% más que en el ejercicio 2019</i>

Indicador: 3.1. Porcentaje de personas satisfechas con el tiempo de espera en ser atendidas.	
Estándar: >=85%	
Periodicidad de seguimiento	Anual
Dato/fecha de la desviación	78,40%
Medidas correctivas adoptadas	<i>Se han adoptado medidas correctivas durante todo el año: 1.Se ha aumentado progresivamente el número de agentes en la Plataforma 010 y en Teletrabajo. 2.Se han aumentado el número de primarios, con el consiguiente aumento de nº de líneas disponibles. 3. Se han establecido diferentes Promptings para canalizar las llamadas correctamente entre la Plataforma y el Teletrabajo. 4 .Se han modificado los parámetros de atención ajustando las llamadas en cola y los tiempos de espera máximos. 5. Se han revisado los protocolos de atención, para reducir los tiempos medios de atención.</i>
Resultado de la medida	<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>





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

Estándar: >=90%

Periodicidad de seguimiento	Anual
Dato/fecha de la desviación	81,85%
Medidas correctivas adoptadas	<i>Si se observa la tipificación de estos buzones son todos relacionados con ATM, que suele reasignar los buzones cuando ya se ha cumplido el plazo que tenemos para responder. Se ha revisado las responsabilidades de cada unidad para que no se produzcan devoluciones de buzones.</i>
Resultado de la medida	<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 revisión,</i>

Indicador: 4.2 Porcentaje de llamadas escaladas al tercer nivel de información general respondidas en menos de siete días..

Estándar: =100%

Periodicidad de seguimiento	Anual
Dato/fecha de la desviación	91,96%
Medidas correctivas adoptadas	<i>Si se observa la tipificación de estos buzones, se puede comprobar que están relacionados con ATM, quien suele reasignar los buzones cuando ya se ha cumplido el plazo que tenemos para responder. Se ha revisado las responsabilidades de cada unidad para que no se produzcan devoluciones de buzones.</i>
Resultado de la medida	<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 revisión.</i>

Indicador: 4.3 Porcentaje de respuestas positivas y/o mejorables en relación con el total de llamadas realizadas en cada auditoría.

Estándar: >=90%

Periodicidad de seguimiento	Anual
Dato/fecha de la desviación	88
Medidas correctivas adoptadas	<i>A consecuencia de la Pandemia Covid-19, gran parte de los agentes de la Plataforma del 010 han tenido que realizar Teletrabajo, dejando en la Plataforma un número pequeño a modo de retén. La sala de formación también se ha tenido que adaptar para cumplir los protocolos Covid-19, por lo que no se han podido realizar sesiones de formación adecuadas a las necesidades de los trabajadores, ni en número de sesiones ni en número de participantes. De ahí que los resultados obtenidos hayan empeorado respecto al año anterior. Se va incrementando paulatinamente el número de agentes que reciben formación, siempre teniendo en cuenta las limitaciones que imponen los protocolos del Covid-19.</i>
Resultado de la medida	<i>Hay que destacar que en el segundo y tercer cuatrimestre los resultados han mejorado, alineándose con el objetivo propuesto.</i>

Indicador: 4.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas al Teléfono 010 Línea Madrid contestadas como máximo en 2 meses.

Estándar: =100%

Periodicidad de seguimiento	Anual
Dato/fecha de la desviación	99,92%
Medidas correctivas adoptadas	<i>Si se observa la tipificación de estas SYR, se puede comprobar que están relacionadas con otros departamentos, a los que hay que solicitar información para contestar adecuadamente, y no siempre se reciben las respuestas en el plazo establecido. Se intentará contactar con dichos departamentos a fin de que se cambie el procedimiento para contestar dichas SYR de forma adecuada.</i>
Resultado de la medida	<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 revisión.</i>





- Mejoras 010 en 2020: Descripción de la mejora y porcentaje de implantación.

Áreas de Mejora 2020			
Mejoras identificadas en la Evaluación 2019 (incluir el nº y su denominación): 5 Mejoras priorizadas (prevista su implantación en 2020 - mínimo 3-):			
Area de Mejora 1.			
1. 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	Departamento Atención Telefónica Dirección General de Atención a la ciudadanía	A lo largo del año 2020	Se ha desarrollado y probado al 100%, se comienza su implantación en 2021 definiendo aquellos servicios en los que se puede implementar.

Area de Mejora 2.			
2. Mejorar el acceso de los ciudadanos al servicio de atención telefónica 010			
Acción/ acciones de mejora	Responsable	Calendario	Comentarios/Documentación
Mejorar el grado de saturación del canal telefónico LM mediante un mayor refuerzo de la plataforma	Departamento Atención Telefónica	A lo largo del año 2020	<p>Se han adoptado medidas correctivas durante todo el año:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se ha aumentado progresivamente el número de agentes en la Plataforma 010 y en Teletrabajo. Se incorporan 150: 47 personas nuevas, 12 reincorporaciones, 70 procedentes de oficinas, 21 para fin de semana. 2. Se han aumentado el número de primarios, con el consiguiente aumento de nº de líneas disponibles. 3. Se han establecido diferentes Promptings para canalizar las llamadas correctamente entre la Plataforma y el Teletrabajo. 4. Se han modificado los parámetros de atención ajustando las llamadas en cola y los tiempos de espera máximos. 5. Se han revisado los protocolos de atención, para reducir los tiempos medios de atención. <p>Se observa una mejora en los resultados en el segundo semestre del año, aún así, el total anual se ve perjudicado por el ingente número de intentos de llamada como consecuencia de la pandemia del Covid-19. También se ha producido un aumento muy significativo de bajas laborales como consecuencia de la pandemia.</p>

Área de Mejora 3			
3. Mejorar la información ofrecida a los ciudadanos.			
Acción/ acciones de mejora	Responsable	Calendario	Comentarios/Documentación
Mejorar la información disponible en el buscador de Lineamadrid.	Departamentos Atención Telefónica/ Gestión Contenidos	A lo largo del año 2020	Se han cambiado los contenidos imprecisos o incorrectos, a instancia del Departamento de Atención Telefónica, en el 100% de los casos.





Área de Mejora 4

4. Ampliar los servicios de atención a la ciudadanía mediante la emisión de llamadas y la implementación definitiva del Callback

Acción/ acciones de mejora	Responsable	Calendario	Comentarios/Documentación
Mediante el sistema de callback, ampliar las emisiones de llamadas para finalizar gestiones no concluidas por incidencias.	Departamento Atención Telefonica. Dirección General de Atención a la ciudadanía. IAM	A lo largo del año 2020	El sistema de callback nos permite atender aquellas llamadas que no han sido recibidas, en franjas horarias con mayor disponibilidad de atención, mediante la emisión automática de llamadas. De esta forma, se aumenta la capacidad de atención. Pendiente resolver problemas técnicos, no se ha podido implantar en 2020.

Área de Mejora 5.

5. Implementar procesos de semiautomatización de diversas gestiones para disminuir los tiempos medios de atención a la ciudadanía .

Acción/ acciones de mejora	Responsable	Calendario	Comentarios/Documentación
Implantar la semiautomatización de algunos servicios mediante el sistema de IVR (Interactive Voice Response).	Departamento Atención Telefonica. Dirección General de Atención a la ciudadanía. IAM	A lo largo del año 2020	Durante el año 2020 se comienza con el servicio de cita previa, aunque está pendiente resolver pequeños problemas técnicos para llegar al 100% de los supuestos.
Implantar la semiautomatización de algunos servicios mediante el sistema de RPA (Robot de automatización de procesos), mediante la recogida en un formulario de todos los datos necesarios para posteriormente agilizar la gestión.	Departamento Atención Telefonica. Dirección General de Atención a la ciudadanía. IAM	A lo largo del año 2020	En desarrollo y valoración.

La CS 010 se encuentra publicada para su consulta por parte de la ciudadanía en la web madrid.es:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Atencion-a-la-ciudadania/Calidad/Cartas-de-Servicios/Carta-de-Servicios-del-Telefono-010-Linea-Madrid/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=21adfbaba11fc610VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnextchannel=71fc9cbe80a43310VgnVCM1000000b205a0aRCRD>

Enlace Ayre:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Atencion-a-la-ciudadania/Calidad/Cartas-de-Servicios/Carta-de-Servicios-del-Telefono-010-Linea-Madrid/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=21adfbaba11fc610VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnextchannel=71fc9cbe80a43310VgnVCM1000000b205a0aRCRD>





4.2 CARTA DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid

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



The sidebar menu includes: Portada, Plan Estratégico, Plan Operativo de Gobierno, Percepción Ciudadana, Modelos de Calidad y Excelencia (selected), Cartas de Servicios, Modelos Caf y EFQM, Normas ISO, EN y UNE, Sugerencias y Reclamaciones.

Compromiso 1 Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se comprometen a prestar un servicio global de calidad. El objetivo es que la valoración de las personas usuarias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía sea igual o superior a 8 puntos, en una escala de 0 a 10 y que más del 85 % de las personas usuarias estén 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 cuentan con unas instalaciones adecuadas al servicio que se presta y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza. El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8 puntos, medido 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 cuentan con un sistema de gestión de espera que permite el direccionamiento de la ciudadanía de forma racional, eficaz y ordenada. El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8 puntos, medido 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 cuenta con un personal altamente cualificado y profesional. El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8,5 puntos, medido 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 imparte un tiempo mínimo de formación a todo su personal de al menos 20 horas anuales, entre asistencia a cursos y sesiones formativas.

- ✓ Indicador 5.1. Horas de formación del personal 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 presta su servicio dispensando un trato amable y cortés. El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8,5 puntos, medido en una escala de 0 a 10.

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

Compromiso 7 El personal de las Oficinas atiende a la ciudadanía con un lenguaje claro, comprensible y con gran capacidad de diálogo y comunicación. El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8,5 puntos, medido en una escala de 0 a 10.

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

Compromiso 8 Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía prestan su servicio a la ciudadanía en un horario continuado de mañana y tarde (de 08:30 a 17 horas) de lunes a jueves (viernes y meses de julio y agosto de 08:30 a 14 horas). El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción sea superior a 7,5 puntos, medido 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 presta una atención individualizada y personalizada, ofreciendo atención en inglés, francés, lengua de signos española, chino mandarín, rumano y árabe en todas las Oficinas a través de un sistema de videollamada.

- ✓ Indicador 9.1. Porcentaje de Oficinas que atienden en inglés, francés, lengua de signos, chino mandarín, rumano y árabe a través de videollamada.

Compromiso 10 En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se atiende a más del 60% de la ciudadanía en un tiempo máximo de espera de 10 minutos y 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. El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8 puntos, medido en una escala de 0 a 10.





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

Compromiso 11 Línea Madrid se compromete a tener citas disponibles para los 7 días hábiles siguientes a la petición de cita, en al menos alguna de sus coves 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 7 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 dedica el tiempo necesario para resolver la gestión requerida y busca la resolución adecuada y satisfactoria a la demanda. El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8 puntos, medido 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 presta un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por la ciudadanía. El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8 puntos, medido 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 atiende a las personas usuarias proporcionándoles respuestas coherentes, seguras y confiables a las consultas realizadas. El objetivo es que la valoración dada por parte de las personas usuarias en su nivel de satisfacción deberá ser superior a 8,5 puntos, medido 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 Contestamos 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 2020 se han cumplido todos los indicadores excepto los dos siguientes:

Indicador: 10.1 Porcentaje de personas atendidas en un tiempo de espera de 10 minutos o menos. Estándar: 60%	
Dato y fecha de la desviación	En enero se ha incumplido dicho compromiso con un % del 56,79%. Esto es debido al número de personas que no han renovado SER en plazo y acudieron masivamente a las oficinas. También por falta de personal pues en el mes de enero a hay gran parte de la plantilla con vacaciones y días de convenio.
Medidas correctivas adoptadas	Recuperación del personal con permisos y fin del período de renovación del SER
Resultado de la medida	Desde el mes de febrero se cumple el estándar todos los meses

Indicador: 10.3 Porcentaje de personas atendidas en 45 minutos o menos. Estándar: 95%	
Dato y fecha de la desviación	En enero se ha incumplido dicho compromiso con un % del 94,1% Esto es debido al número de personas que no han renovado SER en plazo y acudieron masivamente a las oficinas. También por falta de personal pues en el mes de enero a hay gran parte de la plantilla con vacaciones y días de convenio.
Medidas correctivas adoptadas	Recuperación del personal con permisos y fin del período de renovación del SER
Resultado de la medida	Desde el mes de febrero se cumple el estándar todos los meses

Indicador: 15.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 2 meses Estándar: 100	
Dato y fecha de la desviación	99,30 % Año 2020
Medidas correctivas adoptadas	
Resultado de la medida	

- Mejoras OAC 2020: Descripción de la mejora y porcentaje de implantación.

Mejora 1: Hasta ahora se emitían dos tipos de justificantes de empadronamiento, los volantes y los certificados. La diferencia radicaba en que los certificados tenían que ir firmados por un responsable de Oficina. Así, les correspondía firmar los expedidos en su propia Oficina y los solicitados por la ciudadanía a través de 010 y de internet para posteriormente enviarlos a sus destinatarios por correo postal. Esto generaba además controversia con los ciudadanos, pues en ocasiones se les entregaba un volante pero el organismo receptor exigía un certificado. Esto ocasionaba que el ciudadano tuviera que volver de nuevo a la Oficina. A partir del 19 de febrero **sólo se expide un único documento: certificado de empadronamiento con Código Seguro de Verificación**, que lleva la firma electrónica del Ayuntamiento de Madrid y ya no es necesario que sean firmados manualmente por los responsables de Oficina.





Se evita la problemática anterior de que los ciudadanos tengan que acudir en más de una ocasión a las Oficinas a por un justificante de empadronamiento, así como esperar para que el documento sea firmado por el responsable. Todo ello disminuye colas de ciudadanos en las Oficinas. La mejora se puso en práctica en febrero de 2020 agilizando el proceso de entrega de estos documentos. Durante el cierre de la atención presencial los meses de marzo, abril y mayo se estableció un **procedimiento telemático** por el cual los gestores de Oficina que estaban en teletrabajo tramitaron las peticiones de certificados de los ciudadanos enviadas a través de un formulario web. Si cumplían los requisitos se les remitía por correo electrónico un Código Seguro de Verificación para que desde la web municipal se descargaran este documento. **100% de implantación**

Mejora 2: Una de las mayores necesidades de mejora para el personal de las OAC es la formación en los servicios que se prestan en las mismas. Esto se hace todavía más acuciante en las Oficinas funcionarizadas. Así se ha creado un **grupo de mejora de formación** con los objetivos de establecer un procedimiento estandarizado entre el Servicio de Atención Personalizada, la Unidad de Formación y las OAC con el fin de detectar las necesidades formativas, forma de recoger dichas necesidades, evaluación de la formación impartida, organización de los formadores (generalmente coordinadores volantes), calendarización de las acciones de formación continua y acciones formativas "en puesto" (véase grupos de mejora) **100% de implantación**.

Mejora 3: Uno de los objetivos del Servicio de Atención Personalizada a través del Departamento de Coordinación de Oficinas es **homogeneizar la actuación de las OAC** en cuanto a la prestación de los servicios, la organización de la Oficina y la gestión del personal de ésta. Así se creó un **grupo** con los adjuntos volantes, que rotan por diferentes Oficinas, hubo una puesta en común de los datos obtenidos en todas las Oficinas y se establecieron unas **instrucciones comunes con las mejores prácticas**. **100% de implantación**

Mejora 4: Uno de los problemas más graves en las OAC son las incidencias informáticas, es decir, la caída de las aplicaciones o el funcionamiento lento de las mismas. Se creó una **base de datos** en el Dpto. Coordinación de Oficinas donde se recogen todas las incidencias con su número de tique de la aplicación Remedy. Por otro lado, se ha conseguido que IAM proporcione directamente los datos de incidencias registradas en su sistema Remedy. Con esos datos se acude a las **reuniones periódicas de IAM** para transmitir las necesidades e incidencias de las Oficinas y detectar en qué medida se pueden solucionar. Han disminuido las caídas masivas de las aplicaciones. Se desligó el Archivo Documental del funcionamiento de las aplicaciones, lo que impide su caída cuando el Archivo falla. En las reuniones se acordó **enviar a técnicos a las Oficinas** para resolver incidencias. Se mantienen los problemas de las incidencias de los usuarios que tardan más en resolverse. **100% de implantación**.

La Carta de servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se encuentra publicada para su consulta por parte de la ciudadanía en la web madrid.es:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Calidad-y-Evaluacion/Modelos-de-Calidad-y-Excelencia/Cartas-de-Servicios/Cartas-de-Servicios->

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 48 42

www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500



[vigentes/Carta-de-Servicios-de-las-Oficinas-de-Atencion-a-la-Ciudadania-de-Lineamadrid/?vgnextfmt=default&vgnextoid=6c1321149a6db610VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnextchannel=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD](https://vigesentes/Carta-de-Servicios-de-las-Oficinas-de-Atencion-a-la-Ciudadania-de-Lineamadrid/?vgnextfmt=default&vgnextoid=6c1321149a6db610VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnextchannel=5ef34225faf07410VgnVCM2000000c205a0aRCRD)

Enlace a ayre:

<https://ayre.munimadrid.es/portales/ayre3/Areas-de-actividad/Atencion-ciudadania/Quienes-somos/Calidad-y-evaluacion/Cartas-servicios/Carta-de-Servicios-de-las-Oficinas-de-Atencion-a-la-Ciudadania-de-Lineamadrid/?vgnextfmt=default&vgnextoid=6c1321149a6db610VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnextchannel=32f67c9d6e836610VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

4.3 CARTA DE SERVICIOS PORTALES WEB

Portada

¿Qué es Línea Madrid?

Portal web madrid.es

Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Línea Madrid en redes sociales

Teléfono 010

Asistente Virtual

Calidad

Certificación excelencia EFQM

Carta de Servicios de Portales Web del Ayuntamiento de Madrid.

Debido a la coyuntura generada por la pandemia de la Covid-19, algunos servicios, compromisos e indicadores descritos en esta Carta de Servicios pueden verse alterados. Consulte con la página web de la unidad responsable de la misma para conocer la situación actual.

Aprobada: 9/09/2010. Certificada: 23/12/2020. Evaluada: 09/06/2020.

Actividad económica y hacienda	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
--------------------------------	-------------------------	--------------------	-------------------------	----------------------------------	----------------	-------------------------	----------------------------	----------------------

Compromiso 1 Ofrecemos 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 insatisfacción no sea superior al 10%.

- ✓ Indicador 1.1. Porcentaje de satisfacción con la información de los portales web del Ayuntamiento de Madrid.
- ✓ Indicador 1.2. Porcentaje de satisfacción con las gestiones y trámites de la sede electrónica.
- ✓ Indicador 1.3. Porcentaje de insatisfacción con la información de los portales web del Ayuntamiento de Madrid.
- ✓ Indicador 1.4. Porcentaje de insatisfacción con las gestiones y trámites de la Sede.





Compromiso 2 Prestamos un servicio útil, suministrando información de interés y en formato reutilizable, permitiendo la realización de gestiones y trámites administrativos a las personas usuarias, de manera que al menos el 80% valoren satisfactoriamente la utilidad de la información y de la realización de trámites y que al menos el 60% valore satisfactoriamente la utilidad de la información en formato reutilizable.

- ✓ Indicador 2.1. Utilidad del servicio de información prestado por los portales web del Ayuntamiento de Madrid.
- ✓ Indicador 2.2. Utilidad de las gestiones y trámites que se realizan en la sede electrónica.
- ✓ Indicador 2.3. Utilidad de la información ofrecida en formato reutilizable en el portal de datos abiertos.

Compromiso 3 Facilitamos una información actualizada del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid, de forma que la valoración de las personas usuarias con la actualización de la información sea igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10.

- ✓ Indicador 3.1. Valoración de las personas usuarias con la actualización de la información de los portales web del Ayuntamiento de Madrid.

Compromiso 4 Proporcionamos 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 acredite mediante la auditoría de revisión correspondiente el cumplimiento del nivel AA (doble-A) en las Pautas de Accesibilidad y que cada 3 años se renueve la certificación

- ✓ Indicador 4.1. Mantener la certificación en accesibilidad TIC según la Norma UNE 139803.

Compromiso 5 Ofrecemos 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%.

- ✓ Indicador 5.1. Porcentaje del tiempo en que la plataforma que da soporte a los portales web del Ayuntamiento de Madrid está operativa.

Compromiso 6 Comunicamos, con una antelación mínima de 24 horas, las incidencias por mantenimiento que impliquen la inoperatividad de los portales web del Ayuntamiento.

- ✓ Indicador 6.1. Porcentaje de incidencias por mantenimiento, comunicadas con una antelación de 24 horas, que impliquen inoperatividad de los portales web del Ayuntamiento de Madrid.

Compromiso 7 Las visitas al portal de transparencia y las descargas de conjuntos de datos del portal de datos abiertos se incrementan como mínimo en un 10 % respecto al año anterior. Además, incorporamos anualmente, al menos, 5 conjuntos de datos de alto valor, por estar asociada su reutilización a considerables beneficios para la sociedad, el medio ambiente y la economía.



- ✓ Indicador 7.1. Incremento del porcentaje de visitas al portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid.
- ✓ Indicador 7.2. Incremento del porcentaje de descargas de conjuntos de datos del portal de datos abiertos.
- ✓ Indicador 7.3. Incremento de número de conjuntos de datos de alto valor disponibles.

En el seguimiento de la carta de servicios, se han encontrado las siguientes desviaciones:

Indicador: 8.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones contestadas en menos de 2 meses. Estándar: 100%	
Dato y fecha de la desviación	En el cómputo anual 21 SyR han quedado sin ser contestadas en menos de 2 meses Las unidades afectadas son: Vigilancia circulación 2; Deportes 2; Bibliotecas 1; Chamartín 1; Puente de Vallecas 1; IAM 5; Función Pública 2; Oficina Digital 6; Infraestructuras de movilidad 1.
Medidas correctivas adoptadas	No se ha adoptado ninguna medida por corresponder a otras unidades
Resultado de la medida	

- Mejoras Portales Web 2020: Descripción de la mejora y porcentaje de implantación.

Mejora 1. Se publicó un nuevo asistente de navegación para facilitar a la ciudadanía la selección de la tramitación o la localización de la información que más se adecúa a sus necesidades o situación, en relación con las licencias de urbanismo. No obstante, está temporalmente despublicado pues ha cambiado la normativa y es preciso adecuarlo. Además, se publicó un pequeño asistente para la consulta de expedientes archivados.

Mejora 2. Mejora del módulo “Descubre el Madrid que te gusta” con la incorporación de una encuesta para conocer la opinión de la ciudadanía sobre el portal.

Mejora 3. Se publicaron el nuevo subtema obras y equipamientos y el nuevo espacio de Marca Madrid. Están pendientes de publicar los nuevos portales de economía y de calidad del aire, así como la página del perfil “Comerciantes”. Parcialmente implantada.

Mejora 4: se ha implantado el sistema de notificaciones electrónicas por comparecencia en la sede electrónica. Implantada al 40%.

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

https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/CARTAS%20SERVICIOS/SistemaCartasServicio/33%20CS_Portal_Web/DEFINITIVA/CS%20Portales%20web_09.06.2020.pdf





Enlace Ayre:

<https://aire.munimadrid.es/portales/ayre3/Areas-de-actividad/Atencion-ciudadania/Quienes-somos/Calidad-y-evaluacion/Cartas-servicios/Carta-de-Servicios-de-Portales-Web-del-Ayuntamiento-de-Madrid-/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=ed6803ddedc0b610VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextchannel=32f67c9d6e836610VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

4.4 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

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.

Compromiso 1 Prestamos un servicio de calidad, de modo que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la gestión global en el 85% de los casos.

- ✓ Indicador 1.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con la gestión global.

Compromiso 2 El servicio de cita previa está 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 están satisfechas o muy satisfechas con la utilidad del servicio en el 85% de los casos.

- ✓ Indicador 2.1. Porcentaje de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con la utilidad del servicio ofrecido por el canal telefónico y por la web.





Compromiso 3 La información facilitada para realizar la gestión requerida a través del servicio de cita previa es clara y coherente, de forma que las personas usuarias están satisfechas o muy satisfechas con la información facilitada para la gestión para la que se concierta la cita en el 87% de los casos.

- ✓ Indicador 3.1. Porcentaje de las personas usuarias satisfechas o muy satisfechas con la información que se les ha facilitado sobre la gestión para la que se concierta la cita.

Compromiso 4 El tiempo entre la fecha de concertación (solicitud) y la fecha de asignación de la cita (atención) no supera la media de 20 días en cualquiera de las Oficinas municipales en promedio mensual. El porcentaje de citas cuyo tiempo entre la fecha de solicitud y la fecha de atención supere los 31 días, no excederá del 20% del total de citas asignadas.

- ✓ Indicador 4.1. Promedio de días entre la solicitud y la fecha para ser atendido.
- ✓ Indicador 4.2. Porcentaje citas cuyo tiempo entre la solicitud y la fecha de atención es de 31 días o más.

Compromiso 5 La unidad coordinadora de cita previa imparte 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.

- ✓ Indicador 5.1. Porcentaje de acciones formativas realizadas antes de 30 días naturales de la fecha en la que esté prevista su incorporación al sistema de cita previa.
- ✓ Indicador 5.2. Porcentaje de acciones formativas realizadas antes de 60 días naturales de la fecha en la que esté prevista su incorporación al sistema de cita previa.

Compromiso 6 La unidad coordinadora de cita previa procede a crear, modificar o cerrar agendas de citas en un plazo inferior a 7 días naturales desde la recepción de toda la información necesaria para poder configurarlas en el 90% de las peticiones. El 10% restante, en el plazo inferior a 9 días naturales.

- ✓ Indicador 6.1. Porcentaje de agendas creadas, modificadas o cerradas en un plazo inferior a 7 días naturales desde la recepción de toda la información necesaria para poder configurarlas por parte de las unidades gestoras.
- ✓ Indicador 6.2. Porcentaje de agendas creadas, modificadas o cerradas en un plazo inferior a 9 días naturales desde la recepción de toda la información necesaria para poder configurarlas por parte de las unidades gestoras.

Compromiso 7 La unidad coordinadora de cita previa procede a dar de alta, baja o modificar el perfil de los profesionales en la aplicación de gestión centralizada de cita previa en menos de 7 días naturales en el 90% de las peticiones que realizan las unidades gestoras, desde la fecha en que se reciba toda la información necesaria. El 10% restante, en un plazo de 9 días naturales.





- ✓ Indicador 7.1. Porcentaje de profesionales dados de alta, baja o modificación del perfil en la aplicación de gestión centralizada de citas en menos de 7 días naturales desde la fecha en que se reciba toda la información necesaria.
- ✓ Indicador 7.2. Porcentaje de profesionales dados de alta, baja o modificación del perfil en la aplicación de gestión centralizada de citas en menos de 9 días naturales desde la fecha en que se reciba toda la información necesaria.

Compromiso 8 Contestaremos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo inferior a 30 días naturales y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

- ✓ Indicador 8.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a cita previa. Indicador informativo.
- ✓ Indicador 8.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Cita Previa contestadas en un plazo menor o igual de 30 días naturales.
- ✓ Indicador 8.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Cita Previa contestadas en menos de 2 meses.

En el seguimiento de la carta de servicios, se han encontrado las siguientes desviaciones:

Indicador: Compromiso 6 Indicador 2. Porcentaje de agendas creadas, modificadas o cerradas en un plazo inferior a 9 días naturales desde la recepción de toda la información necesaria para poder configurarlas por parte de las unidades gestoras Estándar: 100%	
Dato y fecha de la desviación	ASOCIACIONES Y GESTORIAS TAXI. Julio 2020.
Medidas correctivas adoptadas	No se aplica medida correctiva. La agenda, creada como nueva en junio de 2020, se decide cerrar por parte de la unidad gestora de Taxi en julio 2020. Los huecos de la agenda se encontraban excluidos por parte de la unidad gestora de gestión del taxi. Por tanto, la ciudadanía no podía tener acceso a petición de cita. La baja efectiva de la agenda se hace en 11 días
Resultado de la medida	

Indicador: Compromiso 8 Indicador 3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por el Servicio de Cita Previa contestadas en menos de 2 meses. Estándar: 100%	
Dato y fecha de la desviación	En el cómputo anual 23 SyR han quedado sin ser contestadas en menos de 2 meses Las unidades gestoras de cita previa afectadas son: Bibliotecas 1; Vigilancia circulación 1;Desarrollo Urbano 1; Atención a la ciudadanía 2 (oficinas 1; 010 1) y Servicios Sociales:18
Medidas correctivas adoptadas	No se ha adoptado ninguna medida por corresponder a otras unidades
Resultado de la medida	

- Mejoras Portales Web 2020: Descripción de la mejora y porcentaje de implantación.

Mejora 1. Modificación de la Instrucción 6/2013, relativa al sistema de cita previa del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos. Se ha revisado la instrucción de





cita previa. Pendiente de ultimarla y aprobarla dado que la nueva aplicación aún no está disponible. (75%).

Mejora 2. Facilitar a los nuevos gestores de la aplicación de cita previa, tras el alta en el sistema, un manual sobre su funcionamiento. **Implantada desde junio de 2020. (100%).**

Mejora 3. Recordatorio automático de citas a todas las Oficinas de las unidades gestoras para disminuir el absentismo general. Inicialmente se implantó en el mes de febrero. Desde junio a diciembre solo se recordó por IVR las citas a las Oficinas de Línea Madrid por saturación del 010 (aunque el recordatorio es automático existe la posibilidad de que la persona pase a ser atendida por un agente del 010). A finales de diciembre se han ido incorporando al recordatorio trámites de Oficinas con mayor demanda (Movilidad Reducida, Multas, Oficina SER, Aparcamientos y 14 Oficinas de Asistencia en materia de Registro, además de los ya existentes en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía). **Implantada 60%.**

Mejora 4. Mejoras tecnológicas ligadas a la puesta en funcionamiento de la nueva aplicación informática de cita previa. Implantada la de integración de la actual aplicación de cita previa con el nuevo gestor de turnos GNSIS en las Oficinas que cuentan con esta herramienta (permite emisión automática de ticket en la Oficina a persona con cita previa concertada y se anota automáticamente si la persona ha acudido a la cita). Se ha puesto en marcha a partir de septiembre de 2020 nuevos canales de concertación de cita previa: a través de las redes sociales (en twitter y Facebook) y el chat online Línea Madrid del Portal Institucional. **100%.** Parte de esta mejora está pendiente de la puesta en funcionamiento de la nueva aplicación informática de cita previa GNSIS. **25%.**

Mejora 5. Se recomienda a las diferentes unidades gestoras de cita previa que disponen de Carta de Servicio el incluir, en el año 2021, el compromiso 4 de la presente Carta de Servicios: compromiso individual con relación a que el tiempo entre la fecha de concertación (solicitud) y la fecha de asignación de la cita (atención) no supere la media de 20 días en promedio mensual.

- **Otras mejoras implementadas en 2020.**

1.- Cita interna en acción social para poder tramitar ayudas del personal jubilado y la entrega del título de transporte al personal activo. **100%**

2.- Nueva operativa en el canal de internet: ante la falta de citas en la Oficina seleccionada, la aplicación muestra otras oficinas donde hay disponibilidad de cita para el trámite seleccionado. **100%**

3.- Inclusión en cita previa del campo género **100%**

4.- Creación de espacio informativo en el portal institucional para informar a la ciudadanía del servicio de cita previa **100 %**

5.- Enlazar los trámites del portal institucional con los trámites de cita previa para facilitar la concertación de cita a la ciudadanía.





6.- Posibilitar la concertación de cita para la atención por un canal no presencial (telefónico), adaptando los mensajes que la aplicación emite automáticamente (OMIC y Servicios Sociales, Desarrollo urbano -agenda posteriormente cerrada a petición de la unidad-) y así como de elegir en la concertación de la cita la modalidad de la atención (telefónica o presencial) en algunos trámites (Agencia de Actividades, Rehabilitación y regeneración edificatoria, Ventanilla Única del Emprendedor). 100%

7.- Adaptación de los avisos de los trámites de cita previa para una mejor información a la ciudadanía del trámite a concertar 100%

La fecha de la última evaluación es de 15 de mayo de 2020.

Se encuentra publicada para su consulta por parte de la ciudadanía en la web madrid.es:
https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/CARTAS%20SERVICIOS/SistemaCartasServicio/50%20CS%20de%20Cita%20Previa/DEFINITIVA/CS_Cita%20Previa_25.03.2021.pdf

Enlace Ayre:

<https://ayre.munimadrid.es/portales/ayre3/Areas-de-actividad/Atencion-ciudadania/Quienes-somos/Calidad-y-evaluacion/Cartas-servicios/Carta-de-Servicios-de-la-Cita-Previa/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=8561431c0214b610VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnextchannel=32f67c9d6e836610VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

5. INNOVACIÓN, PARTICIPACIÓN Y MEJORA

Los modelos de Calidad establecen que las organizaciones excelentes generan mayor valor y mejores resultados a través de la mejora continua y la innovación sistemática, promoviendo la participación y creatividad de sus integrantes.

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

- Programa de acogida
- Grupos de mejora
- Buzón de sugerencias internas
- Jornadas Técnicas
- Registro Unificado de mejoras
- Concurso de Ideas

Y el Sistema de Sugerencias y Reclamaciones como aportación de la ciudadanía.

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





5.1 PROGRAMA DE ACOGIDA

Línea Madrid trabaja para que su personal esté integrado por personas satisfechas y comprometidas con sus valores. Uno de ellos es la profesionalidad mediante la mejor cualificación profesional de todo su personal, y la participación y compromiso de sus integrantes, con proactividad e implicación en el proyecto.

El proceso de acogida es la primera toma de contacto para conocer cómo es y cómo funciona la organización, facilitar la integración y reforzar el sentido de pertenencia a Línea Madrid.

El Departamento de Calidad organiza la sesión de acogida para el personal de nueva incorporación en la DG, ya sea de manera temporal o fija.

En principio la acogida se convocababa en las dependencias de la DG, se explicaban los contenidos al grupo y se realizaba la visita por la Dirección General ese mismo día. En otro momento se citaba al personal para conocer la plataforma del 010 y una OAC, de modo que desde un principio se conocieran los tres canales de LM.

Este año, a causa de la pandemia, se han cancelado las visitas, y debido a una contratación numerosa de personal temporal (que no haría el curso completo de acceso a OAC), se ha añadido una sesión formativa sobre el buscador LM, Unidad de red Z y Sede electrónica

El contenido de la sesión de acogida se incluye en una presentación de PowerPoint, actualizada y publicada en ayre, que incluye los siguientes temas:

Encuadre de LM dentro de la estructura municipal; Estructura funcional de la Dirección General; Datos de Actividad; Compromisos de las Cartas de Servicio; Resultados de las Encuestas de Satisfacción; Canal de atención ciudadana en Ayre y Cauces de participación y mejora.

En 2020 se han realizado **6 convocatorias de 2 jornadas con 92 participantes**. El grado de satisfacción de las personas que han participado en las convocatorias ha sido de **4,62 de media global** sobre la escala de 1 a 5.

1ª SESIÓN	TOTAL	MUJERES	HOMBRES	SATISFACCIÓN ACOGIDA (1-5)
13-feb	14	3	11	4,53
08-sep	20	16	4	4,63
10-sep	19	18	1	4,80
05-oct	17	13	4	4,55
28-oct	6	4	2	4,87
26-nov	16	9	7	4,34
	92	63	29	4,62

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 48 42

www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500



5.2 GRUPOS DE MEJORA

Tienen como objetivo resolver problemas, abordar áreas susceptibles de mejorar que se hayan detectado por cualquier integrante de LM, desde cualquiera de sus canales y se haya visto oportuno por las personas responsables iniciar un grupo de trabajo.

Con mayor frecuencia, se constituyen grupos de mejora desde y para el canal de atención presencial.

Se lleva un registro en el Departamento de Calidad, en el que se anota el nombre del grupo, composición, objetivo, duración, etc.

Este año ha habido un notable incremento de grupos de mejora respecto a otros años.

- ✓ 3 grupos en 2016
- ✓ 2 en 2017
- ✓ 3 en 2018
- ✓ 4 en 2019
- ✓ 7 en 2020 con un total de 24 sesiones**

Grupos de mejora	FECHA	nº Asistentes
Dudas y criterios de Registro	24/03/2020 07/04/2020 21/04/2020	6 / 6 / 6
Gestión de Personal	28/01/2020 20/02/2020 20/08/2020	12 / 7 / 5
Formación	06/02/2020 08/04/2020 23/04/2020 13/05/2020 11/11/2020	11 / 6 / 6 / 9
GNSIS	11/05/2020 19/05/2020 30/10/2020	11 / 11 / 5
Accesibilidad cognitiva	21/10/2020 12/11/2020 03/12/2020 17/12/2020	4/7/7/3
Homogeneización	04/02/2020 12/11/2020	11 / 10
Informática	09/01/2020 02/03/2020 10/08/2020 14/10/2020	9 / 8 / 9 / 9





En estos grupos ha participado personal de los servicios centrales y OAC de diferentes niveles.

También se han llevado a cabo tres reuniones para trabajar en el inicio de otro grupo sobre mejora del **clima laboral** y la encuesta.

Explicamos a continuación el trabajo de algunos grupos:

Formación: Durante el año 2020 se celebraron dos reuniones de este grupo. La primera en febrero donde se establecieron las necesidades de formación de las Oficinas, la necesidad de elaboración de documentación de apoyo a la formación y de ordenar la documentación de la que ya se dispone. También se estableció que se impartiese formación en puesto de registro en la OAC de Chamartín, Barajas, Villaverde y Carabanchel y de tributos en Barajas. Debido a la situación de la pandemia se paralizó el grupo, pero volvió a reunirse en noviembre donde se trataron las sesiones formativas de movilidad y del buscador LM que se iban a impartir a personal de las Oficinas recién funcionarizadas. También se habló sobre las actuaciones de apoyo en puesto realizadas durante los meses pasados, sobre el Curso de Acceso a las OAC, la modificación y mejora del procedimiento de acogida del nuevo personal que llega a Línea Madrid y sobre el curso de Violencia en las Oficinas, que no se va a impartir el año siguiente y se quiere reorganizar en cuanto a sus contenidos y fines. Durante todo el año se realizó la recogida de necesidades formativas, se elaboraron documentos para formación y test para que el personal practicara durante el tiempo que estuvieron cerradas las Oficinas por la pandemia. Se realizaron 83 horas de formación interna durante el año 2020.

Homogeneización: Se celebró una reunión de este grupo en febrero de 2020 donde se estableció como fin el mejorar las buenas prácticas, homogeneizar procesos y detectar necesidades de cambio (por ejemplo, SYR-Platea). A cada adjunto volante se le asignaron unas Oficinas de las que tenía que recoger la información referente a los puntos programados ese trimestre (en ese momento fueron punto central, personal y trabajo interno). Durante los siguientes meses se recogió toda la información aportada y se creó un documento donde se establecieron una serie de áreas de mejora para homogenizar los procesos en las Oficinas.

Accesibilidad cognitiva: Este grupo se ha centrado en los documentos de padrón, trabajando su contenido en base a criterios de Comunicación Clara.

5.3 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 de correo interno 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.

La sugerencia se comunica directamente mediante correo electrónico a la dirección sugerenciasenlinea@madri.d.es teniendo un acceso desde ayre-atención ciudadanía.

El responsable de la gestión de la cuenta es el Departamento de Calidad de la DG, y 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, informando 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 2020 del canal sugerenciasenlinea@madrid.es**

En 2020 ha habido un total de **24** sugerencias en línea, lo que supone un cierto incremento respecto a 2019 con respecto a los valores de años anteriores.

Desglosamos las sugerencias según su estado:

AÑO	Nº sugerencias
2020	24
2019	22
2018	27
2017	12
2016	19
2015	57
2014	110
2013	56
2012	60
2011	55
TOTAL	442





A continuación, se muestra la situación en que se encontraban las sugerencias a fecha 31 de diciembre 2020.

Sugerencias internas	Número de sugerencias	% del total presentadas
implantadas/implantadas parcialmente	14	58,33%
en proceso/ pendientes de desarrollo	7	29,16%
pospuestas para otro momento	1	4,16%
Desestimadas	2	8,33%

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

5.4 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.

Ante la expansión de la pandemia y las consiguientes medidas que se adoptaron para prevenir la expansión del coronavirus, la DG decidió posponer la celebración de la XII Jornada Técnica Línea Madrid hasta que las circunstancias sanitarias permitan la realización de un evento de estas características.

5.5 REGISTRO ÚNICO 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

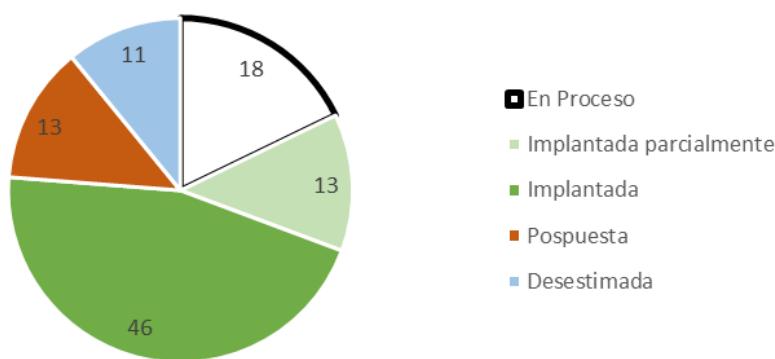
Responsable. QUIÉN Dpto. de Calidad

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

Principales resultados recogidos en el RUM 2020:

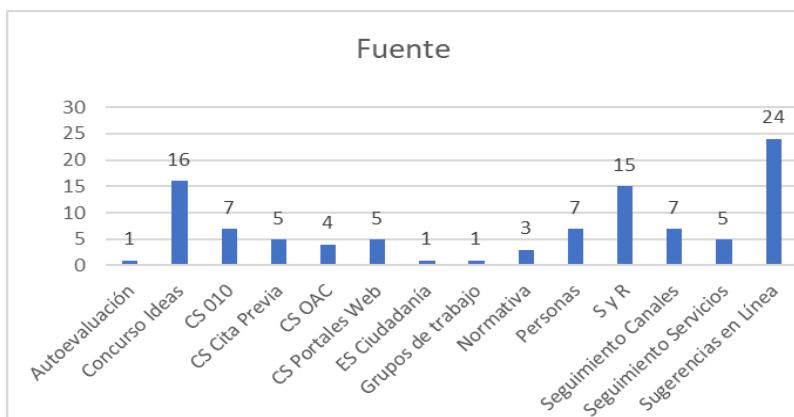
En 2020 se han registrado 101 mejoras, de las cuales se han implantado 46, implantadas parcialmente 13, se encuentran en proceso 18, pospuestas 13 y desestimadas 11.

Estado de las mejoras 2020

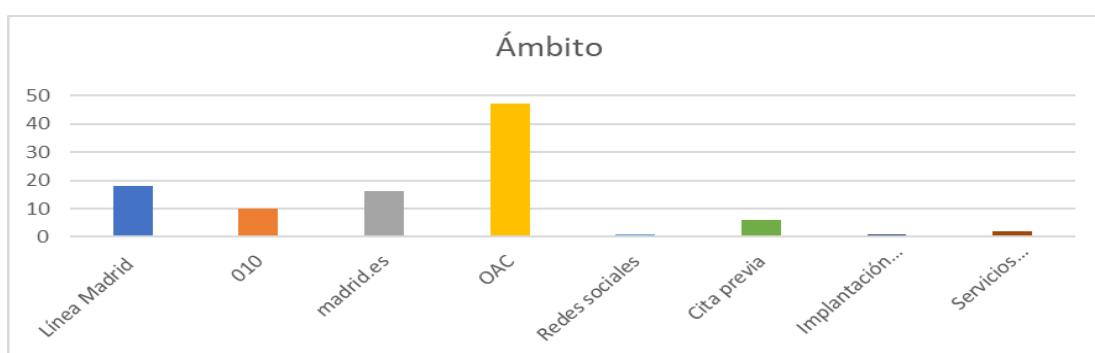


Todas las personas, Unidades, Departamentos y Servicios de la DGAC han aportado sugerencias de mejora, destacando como principal FUENTE la participación de las personas a través de la cuenta de correo sugerenciaslinea@madrid.es (24) y la participación en el **Concurso de Ideas** (16). A través del canal de sugerencias y reclamaciones **SyR** se han registrado 15 sugerencias de mejora.

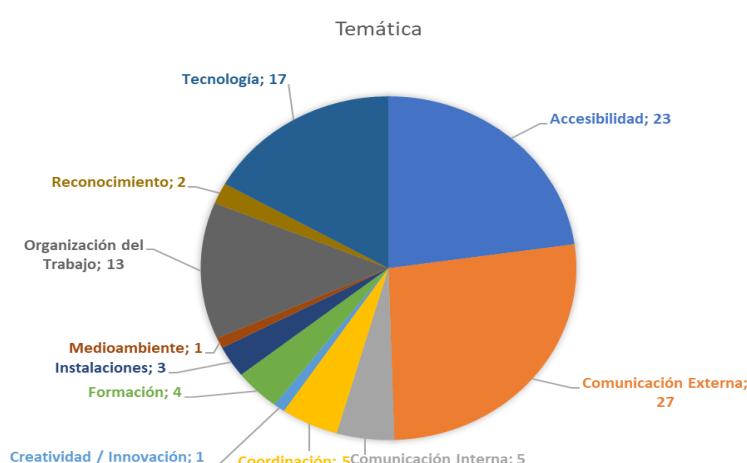




Respecto al **ÁMBITO** de aplicación, es decir a qué área principalmente afectaría la mejora destaca sobre todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía con casi la mitad de las sugerencias de mejora (47).

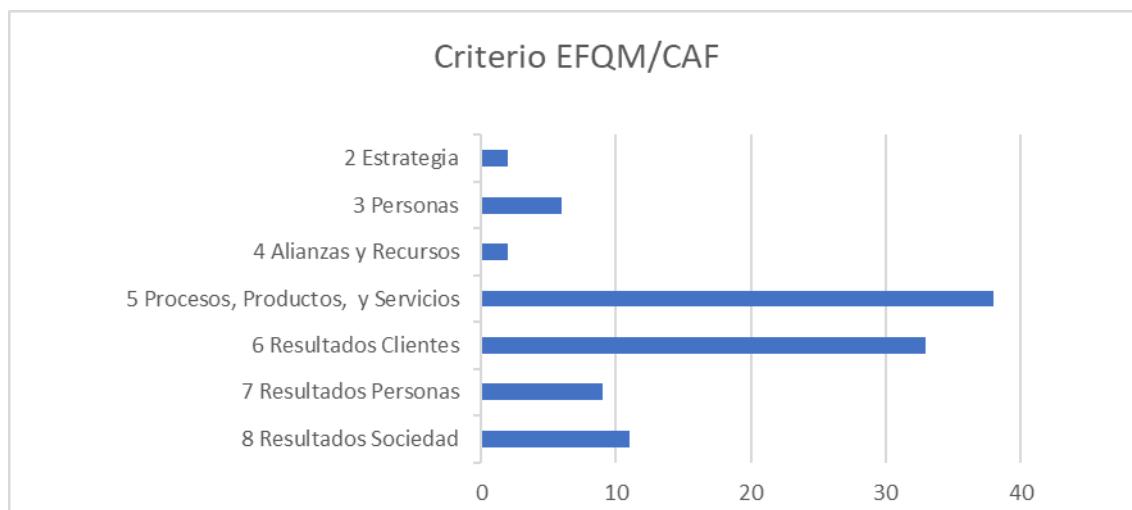


En cuanto a la **TEMÁTICA**, la mayor parte de las sugerencias recogidas proponen mejoras sobre Comunicación Externa (27), Accesibilidad (23) y Tecnología (17).

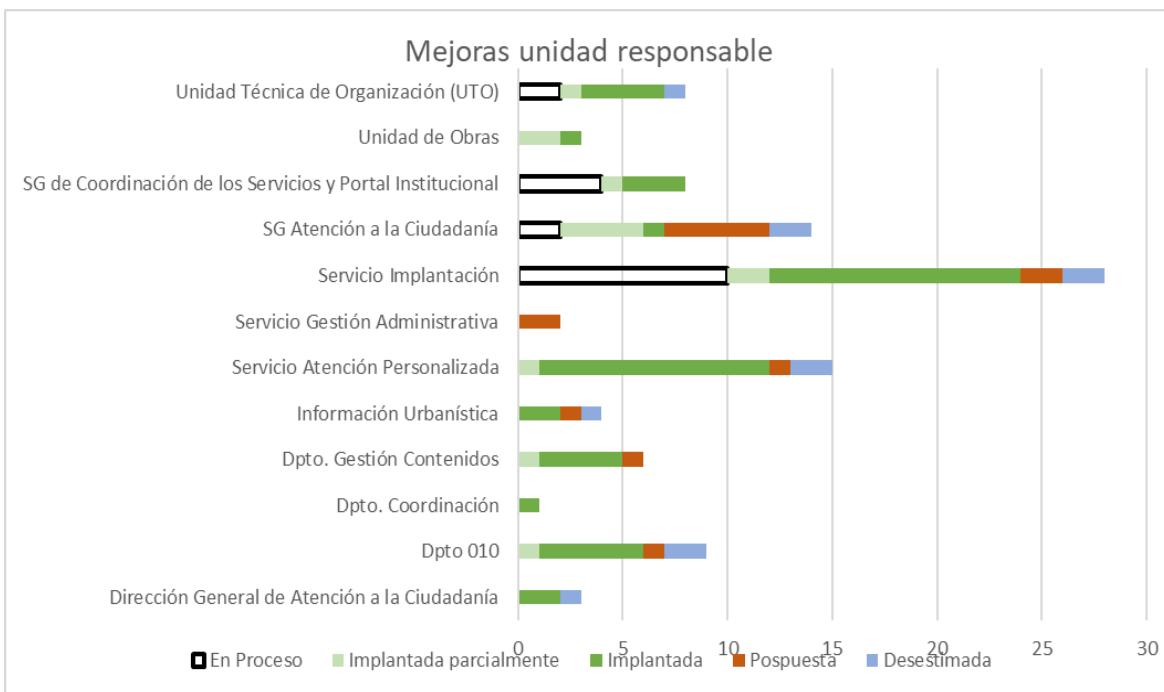




Y al igual que en años anteriores, la mayor parte de las sugerencias de mejora corresponden al Criterio 5 del modelo de Calidad CAF Procesos, Productos y Servicios (38) si bien ha habido 33 sugerencias correspondientes al Criterio 6 Resultados sobre los Clientes.



El Servicio de Implementación de los Servicios es la unidad responsable de la mayoría de las propuestas de mejora realizadas en 2020, implantando total o parcialmente 14 de las 28 propuestas.





Respecto a años anteriores 2020 presenta un mayor número de mejoras registradas, así como de implantadas:



AÑO	REGISTRADAS	EN PROCESO	IMPLEMENTADAS PARCIALMENTE	IMPLEMENTADAS	POSPUESTAS	DESESTIMADAS
2016	52	10	0	24	10	8
2017	78	22	0	47	9	0
2018	73	32	0	28	8	5
2019	85	20	0	56	7	2
2020	101	18	13	46	13	11

Aspecto del RUM con sus columnas y filtros:

CÓDIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	CRITERIO MODELO	UNIDAD RESPONSABLE IMPLEMENTACIÓN	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
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	S y R	madrid.es	Accesibilidad	5 Procesos, Productos, y Servicios	Dpto. Gestión Contenidos	2019	Implantada	Reelaboración de los mensajes de ayuda de la sede eliminándose uno de ellos
2018-31	Necesidad de dar a conocer las oficinas de registro en redes sociales.	Acciones de comunicación en Redes Sociales: Twitter y Facebook. Además crear espacio "Miniblog" para explicar qué son las oficinas de registro y qué 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

El documento y la memoria RUM se encuentran publicados en la carpeta Z y en Ayre:
<https://Ayre.munimadrid.es/portales/Ayre3/Areas-de-actividad/Atencion-ciudadania/Quienes-somos/Calidad-y-evaluacion/Evaluaciones-y-estudios/Mejoras/?vgnextfmt=default&vgnextoid=41a21d329c837710VgnVCM100001d4a900aRCRD&vgnextchannel=5ce67c9d6e836610VgnVCM1000001d4a900aRCRD>





5.6 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. En 2020 se ha celebrado la VIII edición.

El Concurso de Ideas continúa la línea de acciones que fomentan la creatividad y estimulan la participación a todos los niveles del personal de Línea Madrid.

La realización del VIII Concurso estaba prevista para la primavera, y se decidió aprovechar el confinamiento para animar a reflexionar, debatir y participar con ideas de mejora, aunque la celebración hubiera que posponerla hasta que el evento sea permitido de acuerdo con las medidas de seguridad con motivo de la pandemia.

El correo de invitación a la participación se envió a toda la plantilla el 22/04/2020 animando a presentar ideas individuales o colectivas, para seguir manteniendo y mejorando la relación cercana, accesible y proactiva que existe entre Línea Madrid y la ciudadanía, la mejora constante del servicio, así como el cuidado del propio personal y la sociedad. Se adjuntaba el enlace a Ayre con las Bases de concurso, plazos y requisitos.

El siguiente correo a toda la plantilla fue el 27 de abril indicando que se iniciaba el plazo de presentación de ideas para el VIII Concurso hasta el 22 de mayo. Se adjuntaba el enlace a Ayre con el formulario.

Durante el plazo de presentación se envió un correo semanal (los lunes) para animar a la participación, recordar el plazo y facilitar el enlace a Ayre.

El 30/04/2020 se envía correo para solicitar personas voluntarias, que prefieran participar en el concurso desde la Comisión de valoración, en lugar de proponer una idea. Las personas interesadas en participar como miembros de la comisión debían responder a la dirección de correo servgesciudadania@madrid.es antes del 7 de mayo. La Comisión de Valoración del VIII CONCURSO DE IDEAS LÍNEA MADRID 2020, designada con fecha 8 de mayo de 2020 por Dña. M^a Ángeles Castrillo Ortiz, Directora General de Atención a la Ciudadanía, estuvo compuesta por las siguientes personas:

- Irene Canete del Rio, Jefa de Área de IAM, Departamento de Atención Distribuida
- Francisco - Javier Belinchón, Responsable Técnico de Ferrovial Servicios S.A.
- Jose Luis Pascual de Diego, Informador Urbanístico de OAC Ciudad Lineal
- Jose Antonio Dorado Casado, Coordinador Administrativo de OAC Villa de Vallecas
- Susana Blanco Rivas, Servicio de Gestión Administrativa

Su misión fue valorar las ideas antes de someterlas a votación de todo el personal de Línea Madrid, una vez cerrado el plazo de presentación, comunicando la admisión de las ideas en base a criterios de:





1. Posibilidad de implantación: la mejora ha de ser compatible con la organización sin exigir cambios disruptivos.
2. Coste económico de implantación y mantenimiento.
3. Desarrollo de la idea: adecuación de la descripción de la idea al objetivo que se propone.
4. Repercusión en el proyecto de Línea Madrid: trascendencia y proyección, efecto sobre los criterios y agentes de la organización, valor para la ciudadanía.
5. Mejora de la eficiencia: Menor coste para alcanzar los mismos objetivos o igual coste para alcanzar más objetivos.
6. Usabilidad: Facilidad de uso.
7. Originalidad: innovación, modernidad compatible con los objetivos de la organización.

Cerrado el plazo de presentación de ideas, la comisión comunicó mediante acta de 25 de mayo de 2020 que consideraba conformes las 14 ideas propuestas:

MODALIDAD INDIVIDUAL

1. Javier Pastor Calvo: **Tramitación telemática de la Tarjeta Azul.**
2. María Ángeles Navares Gil **Padrón telemático para personas con movilidad reducida.**
3. María Dolores Alcázar Ruiz **Otra modalidad de Registro.**
4. María Concepción López García **Transversalidad de la Tareas.**
5. Juana Acuña Gómez **Mantenimiento del teletrabajo más allá del estado de alarma declarado por el COVID-19.**
6. María Teresa Amondarain Ramos **Valoración de la atención recibida.**
7. Rubén Zamora del Valle **Premio a la gestora del año en Línea Madrid.**
8. Ana Llarena Conde **Accesibilidad Cognitiva Línea Madrid para todos.**
9. Amparo Mateos Romero **Campaña Gestión Telemática.**

MODALIDAD COLECTIVA.

1. OAC Numancia: **Fomento en la utilización de la Administración Electrónica.**
2. OAC Moratalaz: **Empadronamiento telemático para personas físicas pertenecientes a colectivos vulnerables residentes en la ciudad de Madrid.**
3. Luis Rodríguez Vega y M^a Francisca Sánchez del Águila (OAC Arganzuela)





4. Mejora del actual modelo de atención a la ciudadanía a través del uso de las tecnologías de la información.
5. OAC Sanchinarro Línea Madrid siempre a tu alcance.
6. Juan Antonio Asenjo Heras y Dámaso Jiménez García (OAC Ciudad Lineal) Plataforma Lineamadrid.

El plazo de votación fue desde el 1 de junio al 19 de junio de 2020 y se enviaron correos semanales a toda la plantilla animando a votar una idea individual y otra colectiva, facilitando un enlace a Ayre.

El 22 de junio se informó a todo el personal de las ideas que resultaron ganadoras, dando la enhorabuena a todas las personas participantes y una felicitando a las que han tenido más votos:

- Individual “Mantenimiento del teletrabajo más allá del estado de alarma” de Juana Acuña
- Colectiva “Lineamadrid siempre a tu alcance” de la OAC Sanchinarro

Se contabilizaron 196 votos para las ideas colectivas y 141 votos para las individuales, en total 337 votos.

Las ideas ganadoras y la mayoría de las demás se han centrado en la mejora de los procedimientos telemáticos, para poder dar un servicio de calidad a la ciudadanía sin necesidad de desplazamiento físico.

La celebración del Concurso se aplazó para después del verano, pero finalmente se ha pospuesto para cuando las medidas sanitarias permitan su realización. En la misma se provechará para hacer un pequeño homenaje al personal jubilado del año anterior como en otras ocasiones.





IDEAS SELECCIONADAS

Buscar...

Like	Tipo	Imagen	Descripción
5	Individual		Tramitación telemática de la Tarjeta Azul
8	Individual		Accesibilidad Cognitiva. LíneaMadrid para todos
7	Individual		Valoración de la atención recibida
24	Colectiva		Mejora del actual modelo de atención a la ciudadanía a través de las TIC
3	Individual		Campaña Gestión Telemática
9	Individual		Transversalidad de la tareas
11	Individual		Padrón telemático para personas con movilidad reducida
42	Colectiva		LíneaMadrid siempre a tu alcance
11	Colectiva		Plataforma LíneaMadrid
7	Colectiva		Empadronamiento telemático para colectivos vulnerables
5	Individual		Otra modalidad de Registro
32	Colectiva		Fomento en la utilización de la Administración Electrónica
13	Individual		Premio a la gestora del año en Línea Madrid
80	Individual		Mantenimiento del teletrabajo más allá del estado de alarma

Toda la documentación está publicada en Ayre en el enlace:

<https://Ayre.munimadrid.es/portales/Ayre3/Areas-de-actividad/Atencion-ciudadania/Personas/VIII-Concurso-de-Ideas-Linea-Madrid-2020/?vgnnextfmt=default&vgnnextoid=612fa9e48d8c0710VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnnextchannel=8ec8bb379bc4e210VgnVCM1000000b205a0aRCRD>





5.7 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES (SYR)

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 su tramitación tengan acceso telemático a aquellas de su ámbito de competencia.



El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid está configurado como un instrumento que permite detectar no solo ámbitos de prestación que pueden ser susceptibles de mejora, sino también las causas que impiden su normal funcionamiento. Igualmente, es el medio adecuado para planificar propuestas de actuación con el objetivo de alcanzar los mejores niveles de eficacia, transparencia y calidad en los servicios municipales.

Las sugerencias y las reclamaciones deben considerarse como una oportunidad para cualquier institución que quiera mejorar la calidad de sus servicios y dirigir su actuación y su acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía.

En las siguientes tablas se presentan los principales datos recogidos en el Informe Anual SyR 2020, que reflejan la disminución de las SyR como consecuencia de la pandemia y la consiguiente disminución de gestiones entre la ciudadanía y los canales de atención.

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes	Porcentaje
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencias	97	4,50
	Reclamaciones	1678	78,45
	Felicitaciones	364	17,05
	Total	2.139	100%





Evolución Interanual por Tipo de Expediente.

Unidad	Tipo Expediente	2017	2018	2019	2020	% Evolución 2019 / 2020
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencia	174	71	136	97	-28,6%
	Reclamación	1.277	796	2.331	1.678	-28,0%
	Felicitación	515	245	594	364	-38,7%
	Total	1.966	1.112	3.061	2.139	-30,1%

Clasificación de las SyR por Materias y Submaterias

Materia	Submateria	Total 2019	Total 2020	% Evolución 2019 / 2020
Atención Ciudadana	Redes Sociales	34	20	-41,18%
	Cita previa	48	74	54,17%
	Registro presencial	1	8	700,00%
	Avisos Madrid	23	27	17,39%
	Chat en línea	1	31	3000,00%
	Oficinas de Atención a la Ciudadanía	1.695	746	-55,99%
	Otras dependencias municipales	2	1	-50,00%
	Teléfono 010	1.189	1.202	1,09%
	Página Web	48	28	-41,67%
	Sede Electrónica/Registro electrónico	1	1	0,00%
	SYR		1	
Madrid Central		11		-100,00%
Total		3.061	2.139	-30,12%





Localización por Dependencia Municipal o Distrito

Unidad	Dependencia Municipal	Total
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	SIN CALIFICAR	1.491
	OAC ARGANZUELA	34
	OAC BARAJAS	15
	OAC CARABANCHEL	40
	OAC CENTRO	37
	OAC CHAMARTIN	42
	OAC OAC CHAMBERÍ	32
	OAC CIUDAD LINEAL	37
	OAC FUENCARRAL - EL PARDO	26
	OAC HORTALEZA	35
	OAC LATINA	39
	OAC MONCLOA - ARAVACA	43
	OAC MORATALAZ	24
	OAC NUMANCIA	3
	OAC PUENTE DE VALLECAS	20
	OAC RETIRO	17
	OAC SALAMANCA	40
	OAC SAN BLAS	24
	OAC SANCHINARRO	21
	OAC TETUÁN	33
	OAC USERA	21
	OAC VICÁLVARO	15
	OAC VILLA DE VALLECAS	19
	OAC VILLAPERDE	26
	Oficina Auxiliar de Aravaca	4
	Oficina Auxiliar de El Pardo	1
	Total	2.139
Total		2.139

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 48 42

www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid





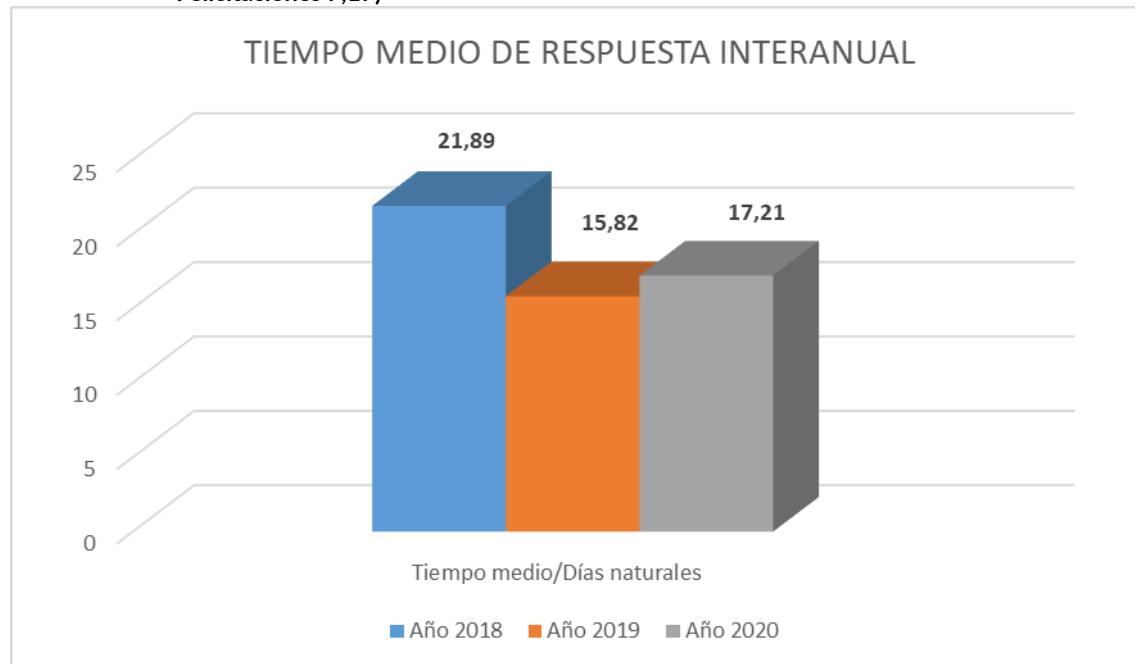
Estado de tramitación

	Tipo Expediente	Archivadas sin respuesta	Contestada	No admitida	Total Terminadas	Total Entrada
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencia	0	95	2	97	97
	Reclamación	0	1.629	49	1.678	1.678
	Felicitación	0	364	0	364	364
	Total	0	2.088	51	2.139	2.139

Tiempo medio de respuesta

Unidad		Tiempo Medio Días Naturales 2020	Tiempo Medio Días Naturales 2019	Tiempo Medio Días Naturales 2018
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Total	17,21	15,82	21,89

(Año 2020 tiempo Medio en días Naturales: Sugerencias 18,76; Reclamaciones 19,30; Felicitaciones 7,17)



Una vez realizado el análisis de las causas que han motivado las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones recibidas durante el año 2020 por Línea Madrid (Dirección General de Atención a la Ciudadanía), se procede a indicar las áreas en las que pueden desarrollarse





acciones de mejora, las actuaciones realizadas durante 2020 para la implantación de estas, así como las propuestas de actuación previstas en un futuro próximo.

Las áreas de mejora detectadas por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía a partir del análisis de las sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía, o propuestas directamente por ella, se centran tanto como en los distintos canales de Línea Madrid (OAC, teléfono 010, Twitter de Línea Madrid, web www.madrid.es) como en los servicios prestados por éstos (cita previa, Padrón, autorizaciones SER, información, etc.)

Dichas áreas de mejora tienen como objetivo facilitar la información y las gestiones a la ciudadanía, así como simplificar los procesos de gestión. Podemos agrupar las áreas de mejora detectadas en tres grandes grupos:

1. Mejora de la información disponible en la web municipal
2. Mejoras realizadas en las aplicaciones corporativas y servicios
3. Mejora en la atención e información prestadas por los distintos canales de Línea Madrid

Relación de acciones/medidas ejecutadas en 2020

A partir de análisis de las sugerencias y reclamaciones de la ciudadanía para cada una de las Áreas de Mejora detectadas durante 2020, la Dirección General de Atención a la Ciudadanía ha llevado a cabo, entre otras, 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 detectados por la ciudadanía como heterogéneos y poco claros en su contenido.
- Comunicación externa Información Urbanística: Ante la inexistencia de información WEB sobre el Derecho Municipal de Tanteo y Retracto, la Empresa Municipal de la Vivienda (EMVS) ha publicado un nuevo TRÁMITE llamado "*Solicitud de pronunciamiento sobre derecho de tanteo y retracto de una vivienda de protección*" cuando se producen ventas de viviendas protegidas.
- Descarga formulario petición Certificado de Empadronamiento Histórico: Se ha procedido a la subsanación del error que ha comunicado la ciudadanía, cuando se intentaba descargar en el portal institucional www.madrid.es el formulario de petición del Certificado de Empadronamiento Histórico.
- Respecto a los contenidos de www.madrid.es relativos a las instalaciones: se ha incluido información sobre accesibilidad completa a los mismos, a petición de comunicaciones de la ciudadanía se han modificado errores detectados o cambios de sede.



- Mejora de la información disponible en el buscador. Esta mejora ha supuesto un cambio en los contenidos imprecisos o incorrectos a instancia del Departamento de Atención Telefónica.

2. Mejoras realizadas en las aplicaciones corporativas y servicios:

- Cambio color en la configuración de la APP Avisos Madrid: en la información de la app aparecen unos anillos de 3 colores: Gris (en trámite) rojo (rechazado) Todo gris (resuelto). A través de las sugerencias recogidas por la ciudadanía el gris da lugar a confusión, siendo más aclaratorio el color verde. Se ha procedido a cambiar a este color cuando la incidencia se ha resuelto.
- Aviso cancelación de incidencia en la App Avisos Madrid: cuando se resuelve o cancela una incidencia, no se devuelve notificación al usuario y en caso de cancelación tampoco se informan los motivos. Se ha implantado parcialmente como mejora que con el desarrollo de la APP de Avisos Madrid (actualmente llamada Madrid Móvil) que la persona que pone el aviso reciba directamente la información completa de cómo se ha resuelto éste, y que reciba dicha información a través de SMS, correo electrónico o push de la App móvil (en función del canal de comunicación seleccionado). Durante 2020 se han implantado las comunicaciones y hay una cuenta de correo en la APP para poder escribir.
- Dificultad para acceder a la aplicación Avisos Madrid: Como mejora se ha incluido en el portal institucional en la portada de acceso a la aplicación una guía de uso y FAQs de manera que resulta más accesible para ciudadanía.
- Avisos para retirada de enseres: Estos avisos producen errores de interpretación en el trámite para retirada de enseres, confundiendo la petición de hora para ponerse en contacto con la hora de retirada de dichos enseres. Al ser una incidencia reiterada en varias sugerencias, se ha corregido el trámite de referencia, apareciendo en el enlace [Avisos: Incidencias y peticiones de recogida de enseres y muebles](#) lo siguiente “*Para solicitar una recogida puntual de muebles, enseres y grandes electrodomésticos, podrá hacerlo a través de los canales establecidos. Para ello, se deberá facilitar al menos un número de teléfono con el fin de que los servicios municipales contacten con la persona interesada y acuerden el día y hora para la recogida de estos*”. Y en “cómo realizar el trámite”, en su punto 4, tras su modificación, indica que se utilice el calendario al efecto. Indicando actualmente que se utilice el calendario.

3. Mejora en la atención e información prestadas por los canales de Línea Madrid:

- En el ámbito del canal telefónico se han adoptado las siguientes medidas: Aumento progresivo del número de agentes en la Plataforma 010 y en Teletrabajo; aumento del número de primarios, con el consiguiente aumento de nº de líneas disponibles; establecimiento de diferentes Promptings para canalizar las llamadas correctamente entre la Plataforma y el Teletrabajo; modificación de los parámetros de atención ajustando las





llamadas en cola y los tiempos de espera máximos y se han revisado los protocolos de atención, para reducir los tiempos medios de atención.

- SyR para anulación de sanciones. Si bien este no es el canal para la anulación de las sanciones cuando se recibe una SyR solicitando la anulación de una sanción se realiza un análisis pormenorizado de la reclamación presentada y en aquellos casos en los que se observa un error de la administración municipal se propone la anulación motivada de la sanción dirigida a los servicios que tienen atribuida la competencia (multas).
- Aclaración relativa a la prevalencia del protocolo de contaminación. Se ha incluido en los justificantes de permisos de Madrid Central la referencia a que quedará condicionada a la existencia de protocolo de contaminación.

Actuaciones planificadas para su realización durante los próximos años

La DGAC como consecuencia de las sugerencias formuladas por la ciudadanía también ha propuesto otras actuaciones para su valoración e implantación, en algunas de ellas será necesaria la intervención de otras unidades municipales (IAM, Movilidad, Estadística, etc.) e incluso no municipales (Instituto Nacional de Estadística –INE–, Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid).

- Desfibriladores: Ante la falta de medios sanitarios para la atención de emergencias en las OACS, se ha propuesto como acción de mejora en 2020 la instalación de desfibriladores en todas las Oficinas, con objeto de poder realizar primeros auxilios en casos de emergencias. La situación producida durante este año debido a la pandemia no ha permitido abordar esta mejora, quedando pospuesta para el próximo año la creación en el presupuesto de una nueva partida presupuestaria para su adquisición o bien la tramitación de expediente por parte de la Secretaría General Técnica con cargo a sus partidas presupuestarias.
- Localización normativa legal: en la búsqueda en la Base de datos de Normativa en ocasiones resulta difícil localizar una norma cuando se obtienen muchos resultados. Se solicita poder consultar la normativa publicada en la Sede Electrónica por fecha de aprobación o pudiendo realizar la consulta de la más antigua a la de más reciente publicación o viceversa. Se ha iniciado un trabajo en coordinación con la DG de Régimen Jurídico y Organización “Inventario Regulatorio del Ayuntamiento de Madrid” que conllevará intervención de desarrollo por parte de IAM para su mejora.
- Retraso en la atención de las citas programadas: a veces por determinadas incidencias como puede ser la caída de las aplicaciones informáticas se producen retrasos en la atención de las personas con respecto a la hora de la cita programada, en este sentido se ha sugerido como mejora por parte de la ciudadanía que se pueda avisar del retraso, pudiendo modificar la cita, evitando de esta forma el desplazamiento a la Oficina y los tiempos de espera.



- Acciones para facilitar la tramitación no presencial. Se están desarrollando diferentes acciones para reducir la necesidad de tener que acudir presencialmente a realizar gestiones a las Oficinas, de forma que se reduzca la alta demanda en la atención presencial con acciones como la promoción de servicios automatizados (Chat Bot para invitaciones de Madrid Central, Concertación de Cita con la IVR), emisión de certificados de padrón solicitados telemáticamente, promoción de la obtención de Cl@ve PIN. colaboración con la tramitación electrónica de gestiones de Padrón.

Evaluación de resultados de las acciones y medidas correctoras ejecutadas durante el año 2020.

Se puede observar en los últimos meses del año 2020 una mejora en los datos de saturación del servicio, así como en las SYR de información general.

Con respecto a las SyR por errores de tramitación, al ser en su gran mayoría errores imputables a los ciudadanos, queda muy poco margen para la medida correctora, a excepción de proponer la anulación de los actos administrativos en aquellos supuestos en los que los errores son imputables a la administración municipal.

El informe de evaluación SyR está publicado en Ayre: <https://Ayre.munimadrid.es/portales/Ayre3/Areas-de-actividad/Atencion-ciudadania/Quienes-somos/Calidad-y-evaluacion/Sugerencias-reclamaciones-felicitaciones/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=4d377c9d6e836610VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

6. 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, así como de las personas que trabajan en Línea Madrid.

Se realizan estas 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 OAC, el canal telefónico a través del teléfono 010 y el canal telemático a través del sitio web www.madrid.es y [@lineamadrid](http://lineamadrid)), así como de distintos servicios prestados mediante tales canales.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Madrid realiza de forma periódica una macroencuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid, en la cual se pregunta a la ciudadanía su grado de satisfacción por los diferentes canales de Atención a la Ciudadanía.





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 2020:

- 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 y twitter @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).

- Estudios comparativos Benchmarking cooperativo y secundario.
- Encuesta de satisfacción al cliente interno.

Este año la DG decidió no realizar el Estudio sobre el clima laboral del personal debido a la coyuntura pandémica, que ha supuesto el confinamiento y por tanto la ausencia física en las Oficinas y en la Dirección general durante gran parte del año, dando lugar a la implantación de una nueva forma de actividad laboral, el teletrabajo.

Tanto los resultados como el Modelo Integrado de Evaluación se actualizan y publican anualmente, tanto en Ayre como en la web municipal.

6.1 RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN

La puntuación de satisfacción global de la ciudadanía con las OAC ha sido de 9,09 puntos (escala de 0 a 10) y de un 8'33 con el 010. En el canal de twitter el 58% está satisfecho o muy satisfecho.

El portal web www.madrid.es (incluyendo a la Sede Electrónica) ha obtenido una puntuación de satisfacción general de 7,57 puntos (escala de 0 a 10).





ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

Líneamadrid



	OAC	010	madrid.es y sede electrónica
2020	98,6%	92,3%	88,5%
2019	97,0%	92,6%	88,8%



	OAC	010	madrid.es y sede electrónica
2020	9,09	8,33	7,57
Base	4.424	2.003	2.007
2019	8,84	8,40	7,30
Base	4.501	2.000	2.000

*Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid*

SATISFACCIÓN GLOBAL TWITTER @lineamadrid.es

Satisfacción General con la cuenta de @Lineamadrid





EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN GLOBAL INTERANUAL



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

5

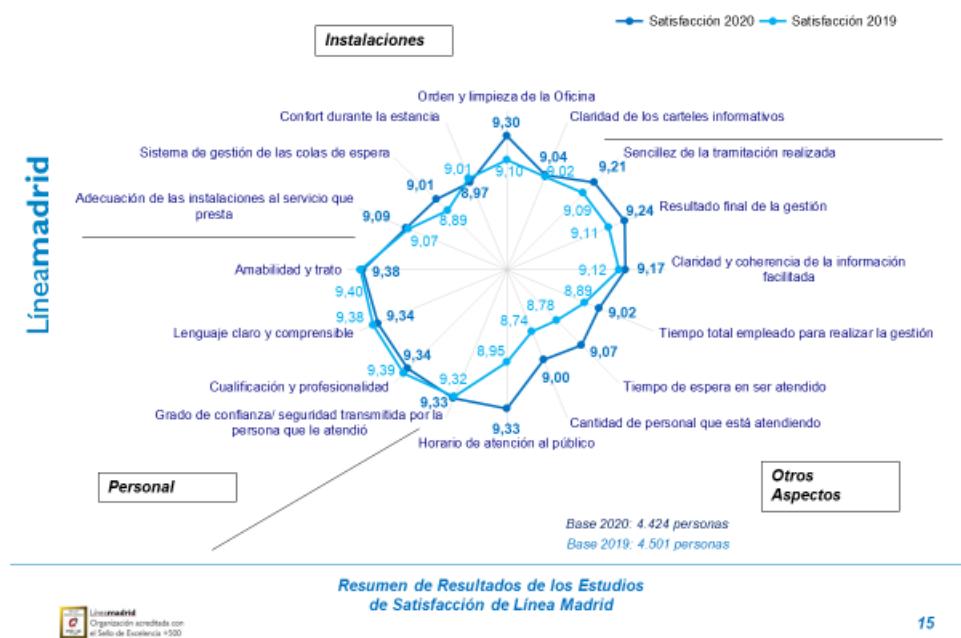




6.2 PRINCIPALES RESULTADOS DE SATISFACCIÓN EN LAS OAC

CALIDAD DEL SERVICIO – OAC

Líneamadrid



Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

15

Líneamadrid

BENCHMARKING – OAC

El servicio de las OAC Linea 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	58,4%	37,5%	4,1%	Base: 352
Oficina de la Seguridad Social	56,0%	39,7%	4,3%	Base: 387
Dirección General de Tráfico	52,4%	42,9%	4,7%	Base: 298
Oficina de tramitación DNI y pasaportes	52,0%	43,9%	4,1%	Base: 351
Agencia Tributaria Estatal (AEAT)	50,2%	44,0%	5,8%	Base: 333
Otros ayuntamientos	42,9%	51,9%	5,2%	Base: 383

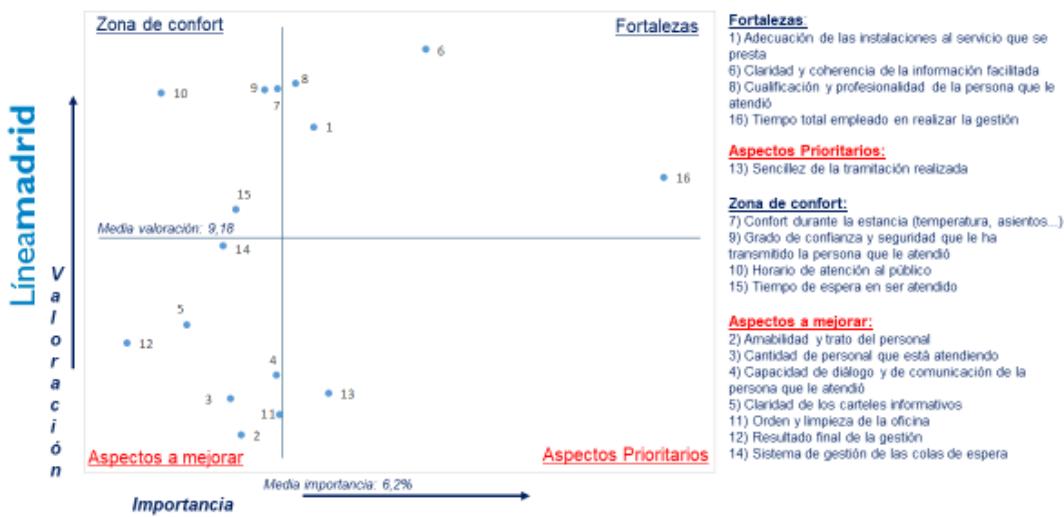
Estudio de satisfacción y expectativas sobre las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid

20





MAPA POSICIONAMIENTO – OAC



Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



22

6.3 PRINCIPALES RESULTADOS DE SATISFACCIÓN EN EL 010

SATISFACCIÓN POR SERVICIOS - 010

SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA vs. PRINCIPALES GESTIONES REALIZADAS

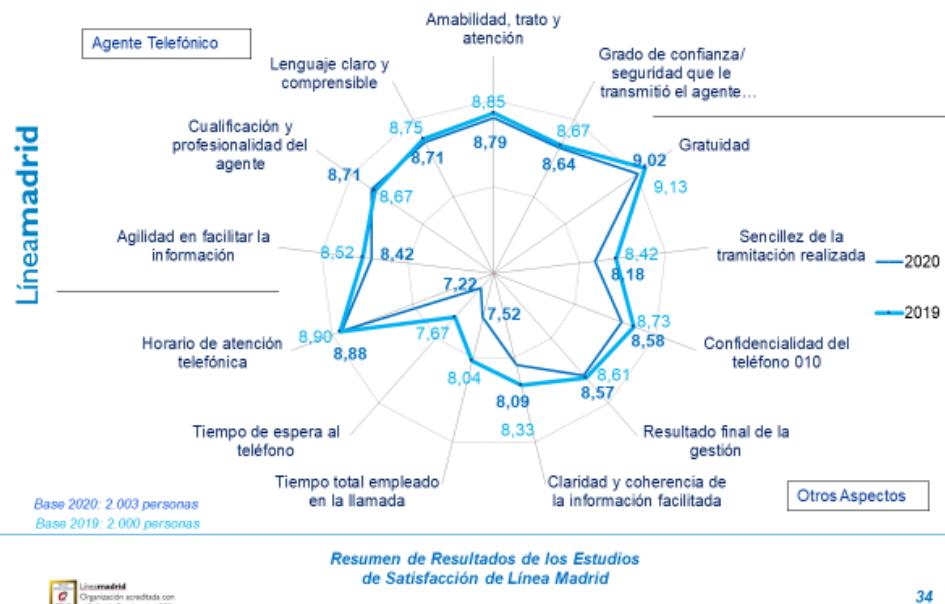
GESTIÓN REALIZADA	Satisfacción Media	Desv. Típica	Base
Registro	9,67	0,516	(6)*
Padrón municipal	8,50	0,730	(16)
Tasas e impuestos	8,47	1,479	(329)
Cita Previa	8,41	1,767	(394)
Total	8,33	1,801	(2003)
Movilidad	8,32	1,567	(570)
Información general	8,27	2,089	(453)
Avisos	8,26	2,122	(225)
SyR	6,00	2,928	(8)*
Servicios sociales	4,00	0,000	(2)*

* Base reducida

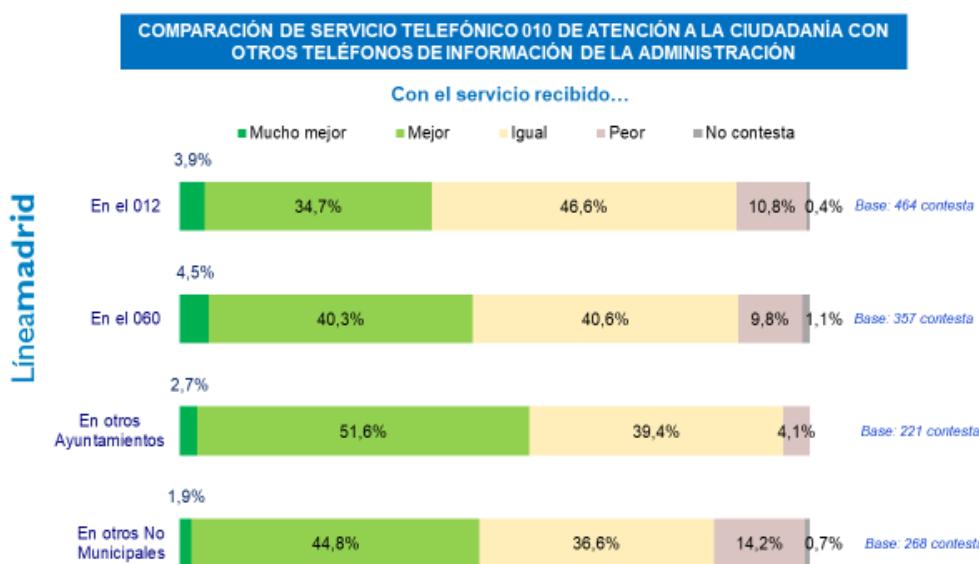




CALIDAD DEL SERVICIO - 010

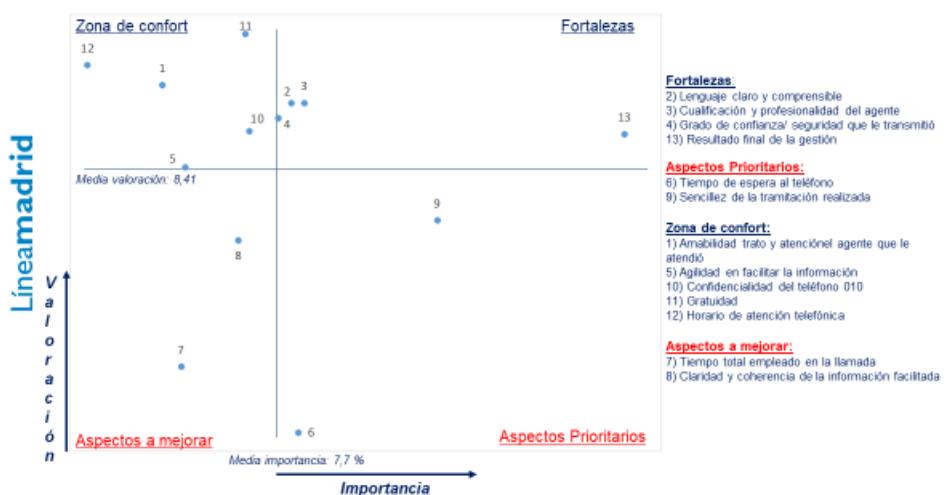


BENCHMARKING - 010





MAPA POSICIONAMIENTO - 010



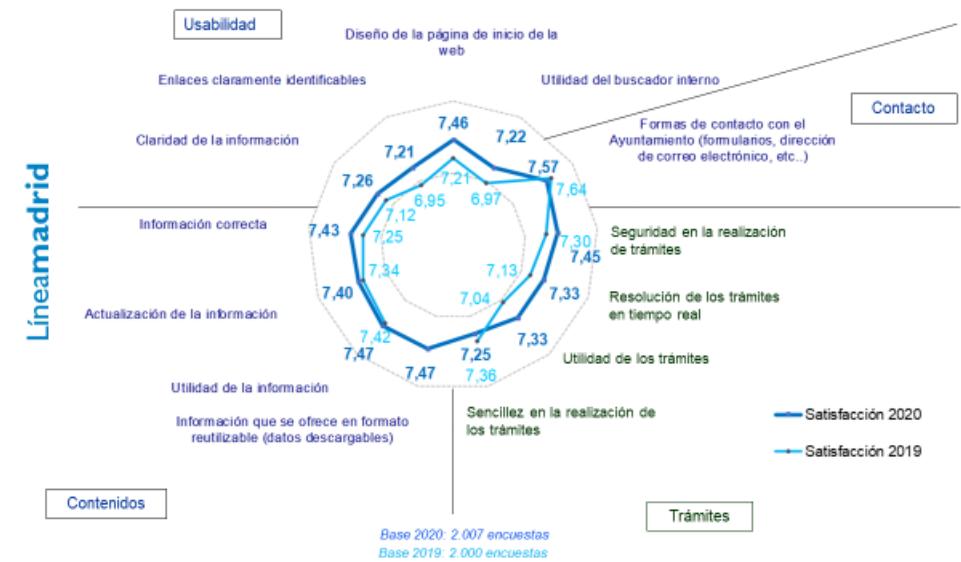
6.4 PRINCIPALES RESULTADOS DE SATISFACCIÓN EN EL CANAL TELEMÁTICO

SATISFACCIÓN GLOBAL – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA





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...

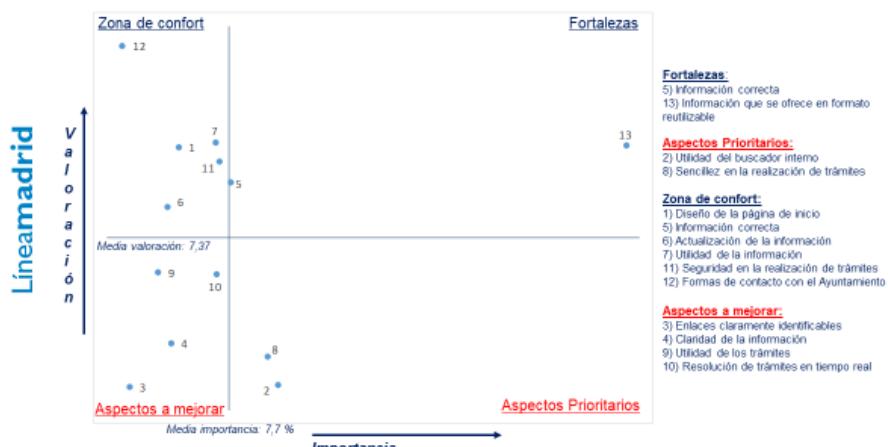
	Mucho Mejor + Mejor	Igual	Mucho Peor + Peor	Base
AEAT	47,8%	30,3%	18,5%	719
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	43,8%	30,1%	22,0%	783
Seguridad Social	41,0%	28,8%	28,1%	705
DGT	40,1%	31,9%	23,6%	656
Comunidad de Madrid	38,3%	29,1%	26,8%	859

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid





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



Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

57

SATISFACCIÓN GLOBAL TWITTER @lineamadrid.es

Satisfacción con la utilidad de la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid



2020: 824 personas
2019: 1.007 personas
2018: 1.285 personas

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

64

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.





Además, 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 del contrato “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: <https://Ayre.munimadrid.es/portales/Ayre3/Areas-de-actividad/Atencion-ciudadania/Quienes-somos/Calidad-y-evaluacion/Evaluaciones-y-estudios/Satisfaccion-de-Personas-Usuarias-de-Linea-Madrid/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=cab18090d1140510VgnVCM2000000c205a0aR&CRD&vgnextchannel=5ce67c9d6e836610VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

6.5 FELICITACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE SYR RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS Y PERSONAL DE LÍNEA MADRID

Durante 2020 el sistema SYR ha recibido un total de **364** felicitaciones de la ciudadanía sobre los servicios prestados y el trato dispensado por el personal de Línea Madrid.

FELICITACIONES 2020 DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA				
Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Servicio Felicitado	Total	
			Número Solicitudes	
Sugerencia y Reclamación General	Felicitación	Redes Sociales	2	
		Chat en línea	4	
		Oficinas de Atención al Ciudadano -Atención Ciudadana	149	FELICITACIONES A TODA LA OAC
		Teléfono 010	209	FELICITACIONES A FUNCIONARIOS Y AGENTES
		Total	364	La diferencia que existe con el total de las felicitaciones a OACs es porque se ha felicitado tanto a una persona en concreto como a la propia Oficina.
Total			364	





7. COMUNICACIÓN

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

Comunicación Clara



Ventajas

Responsabilidades

La DGT, AEyC, SG de Calidad y Evaluación, es la encargada de **promover e impulsar** que el resto de unidades municipales reformulen su información dentro de los parámetros de la comunicación clara, a través del establecimiento de criterios y parámetros generales, asesoramiento, formación, etc.

Cada unidad municipal es responsable de implementar la comunicación clara en la información que utiliza y transmite a la ciudadanía.



- ✓ **Efectividad, impacto del mensaje y accesibilidad:** si se utiliza una comunicación clara, el mensaje llegará a su destinatario y éste lo comprenderá; su impacto será mayor y resultará más accesible.
- ✓ **Transparencia y credibilidad:** la comunicación clara reduce la discrecionalidad, impulsa la transparencia y refuerza la democracia al facilitar el acceso a la información y hacerla más creíble; con ello se impulsa el ejercicio de los derechos ciudadanos.
- ✓ **Generación de confianza:** el cumplimiento de las obligaciones ciudadanas es consecuencia directa de la generación de confianza en las instituciones.
- ✓ **Seguridad frente a ambigüedad:** hay seguridad en la comprensión cuando no hay varias posibles interpretaciones, en especial, malas interpretaciones que induzcan a error.
- ✓ **Localización de la información:** en un enunciado claro debe poder identificarse con claridad el mensaje, y dentro de él, la idea principal de la secundaria.
- ✓ **Reducción de tiempo y costes evitando conflictos:** si el mensaje es claro, no se necesita dedicar otros recursos a explicar lo que no se entiende.
- ✓ Disminución de la insatisfacción y de la sensación de falta de transparencia de la ciudadanía.

144 de 148

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 48 42
www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid

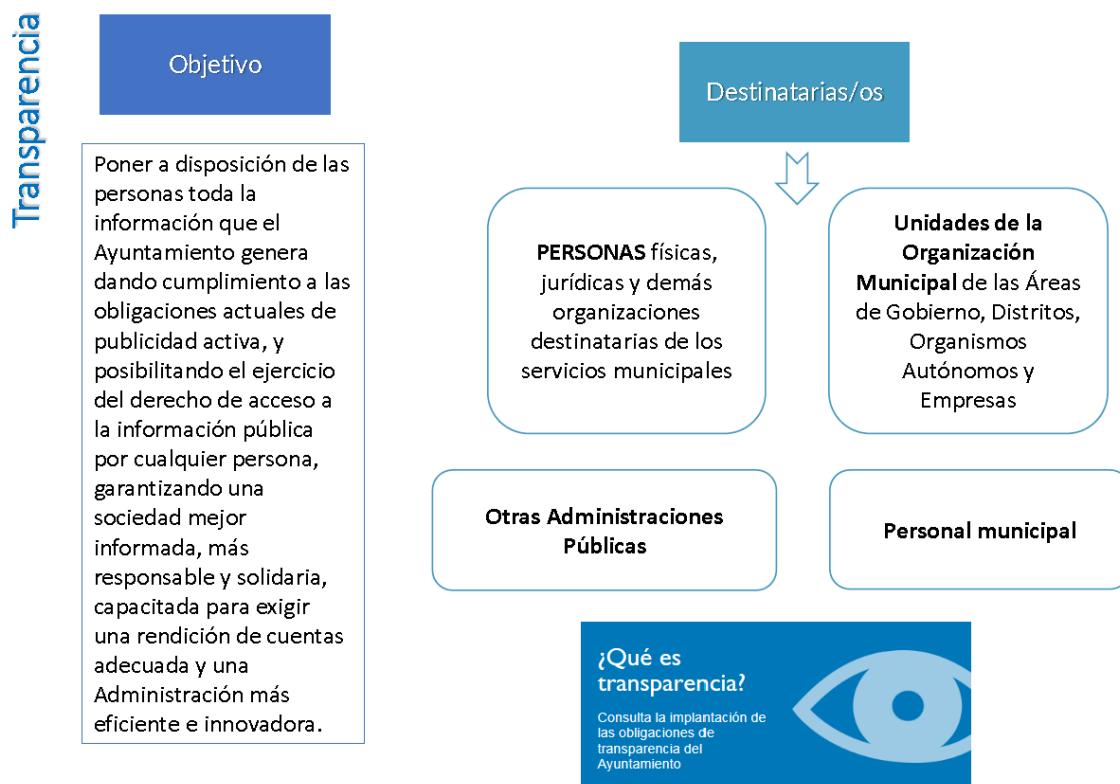




Asimismo, cumplimos los compromisos de transparencia que rigen para toda la actividad municipal, según la normativa vigente

- 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.

The screenshot shows the homepage of the Transparency Portal. At the top, it says "Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid" and "MADRID". Below that is a banner with the word "TRANSPARENCIA" and the tagline "Para que todo lo que suceda esté a la vista de todas las personas". A navigation menu below the banner includes "Portada", "Organización", "Recursos humanos", "Información jurídica", "Economía y presupuestos", "Relación con la ciudadanía", "Medio ambiente y urbanismo", and "Acceso a la información". A "Lo más visto" section shows "Acuerdos", "Mesas de contratación", and "Composición". A "Portada" button is at the bottom left.





Los destinatarios de las acciones de comunicación son los siguientes:

- Ciudadanía 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)

En el cuadro se describen los objetivos que Línea Madrid pretende alcanzar en relación con la comunicación y sus indicadores:

Objetivos de Comunicación	Indicadores
1. Fomentar el conocimiento de LM y sus características (especialmente su carácter multicanal), así como su identificación con el Ayuntamiento de Madrid	<p>% de usuarios de Línea Madrid que lo identifican con el Ayuntamiento de Madrid (media de valores de todos los canales) 81,7% en 2020</p> <p>% usuarios de Línea Madrid que saben que la gestión se puede realizar por otro canal 77,56% en 2020</p> <p>Grado de satisfacción de los clientes internos con la información transmitida por Línea Madrid acerca de qué es y cómo funciona 8,76 en 2020</p> <p>Análisis mediático: cuánto se habla de Línea Madrid en medios de comunicación nacionales (número de apariciones anuales). Se han registrado 234 apariciones en los diferentes medios de comunicación en 2020</p>
2. Promover una valoración positiva de LM como organización pública líder en materia de atención a la ciudadanía multipropósito en el ámbito nacional.	<p>Diferencia entre ciudadanos que consideran mejor el servicio de LM frente a servicios equivalentes de otras AAPP (media por canal). OAC: 51,4% - 010: 44,5% - web: 42,2% en 2020</p> <p>Análisis mediático: cómo se habla de Línea Madrid en medios de comunicación nacionales (% apariciones positivas o neutras sobre total por año). 217 en 2020</p> <p>Nº anual de visitas de trabajo de representantes de otras organizaciones públicas o privadas, e intervenciones sobre Línea Madrid en congresos o eventos externos. 1 visita Subdirector General Atención a la Ciudadanía en representación de Línea Madrid intercambio técnico visita al ayuntamiento de San Salvador.</p> <p>Nº de visitas anuales al canal “Atención al Ciudadano” de Ayre: usuarios: 4.750 - páginas vistas: 142.708 en 2020</p> <p>Nº propuestas a través del buzón de sugerencias de Línea Madrid o concurso anual de ideas de mejora al año. 38 (24 sugerencias en línea y 14 concurso de ideas con 337 votos) en 2020</p> <p>Nº de cartas o mensajes electrónicos – individuales o colectivos - de reconocimiento a las personas que forman Línea Madrid con motivo de las felicitaciones recibidas. 364 en 2020</p>

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 48 42

www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500



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

- Ayre (intranet del Ayuntamiento de Madrid).
- 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.
- Redes Sociales (Facebook, twitter).
- Chat online.
- SyR (sugerencias, reclamaciones y felicitaciones).
- cartelería y folletos.
- Reuniones
- Aparición en medios de comunicación.
- Visitas de personas que forman parte de LM

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

7.1 CANAL SECTORIAL DE AYRE “ATENCIÓN CIUDADANÍA”

Ayre (Ayuntamiento en red) es un portal integrador y participativo que engloba a todas las personas de la organización municipal y a todas las unidades. Su modelo de gestión es descentrado, participando en la gestión de contenidos 51 unidades gestoras.

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.

El enlace a Sugerencias en Línea se encuentra tanto en la portada de nuestro canal de Ayre “Atención ciudadanía” 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, [Twitter](#), [Facebook](#) y [Chat on Line](#)) que permite al ciudadano acercarse al Ayuntamiento a través de cualquiera de tales canales.

Procedimiento de Identificación del conductor en sanciones de circulación >

AVISOS[Presentación CAF](#)[Sugerencias en Línea](#)

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)

Áreas de actividad Atención ciudadanía Personas

< Volver

Personas

Gestión personas

20/02/2020

Jornadas técnicas Línea Madrid

Concursos de ideas

Prevención de riesgos laborales

Formación

Gestión personas

Sugerencias en Línea

Proceso de acogida en Línea Madrid

Dirección General de Atención al Ciudadano

Equipo Volante

Departamento de Coordinación de Oficinas Línea Madrid

28/02/2020

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.



SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES						PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
			WEB	O10	OAC	App	Twitter	Facebook			
INFORMACIÓN URBANÍSTICA	Información general sobre normativa	ADA (antigua AGLA) AGDUS DISTRITOS DG Atención a la Ciudadanía Coordinación general de Vicealcaldía. Área delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación D.G. ECONOMÍA Y SECTOR PÚBLICO	☒	☒	☒	☒	☒	☒	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.	Desde el comienzo de Línea Madrid (1999)	Protocolo de actuación del servicio de información de licencias urbanísticas de actividades en Línea Madrid (septiembre 2012)
	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 MACRE		☒	☒							
	Información Especializada			☒							
	Emisión de Duplicado de cartel			☒							
	Censo de locales		☒		☒						
	Solicitud de modificación de Datos (Registro)				☒						
2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS GENERALES											
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 navigation structure of the Lineamadrid website. The main menu on the left includes 'Atención ciudadanía', 'Quiénes somos', 'Servicios', 'Personas', 'Canales de atención', 'Gestión administrativa', and 'Recursos informáticos'. The 'Servicios' item is currently selected. A secondary dropdown menu appears, listing services such as 'Censo electoral', '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'. The background of the page features a photograph of a city street with people walking.

Asimismo, se pueden consultar las presentaciones de las Reuniones mensuales de responsables estando archivadas cronológicamente.

[◀ Volver](#)

Se puede consultar el seguimiento anual de las SyR.

Intranet Ayuntamiento de Madrid

Mis aplicaciones | Directorio | Favoritos

Ayuntamiento [Áreas de actividad](#) Mi área personal

Áreas de actividad Atención ciudadanía Quiénes somos Calidad y evaluación
Sugerencias, reclamaciones, felicitaciones

[◀ Volver](#) [Favorito](#) [Suscríbete](#)



Se publican los informes del análisis anual 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

[Analisis OAC](#)

[Instrucciones y Procedimientos](#)

[Seguimiento y Evaluación](#)

La Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía a través del Servicio de Coordinación de la Intranet pone a disposición de las unidades gestoras de contenido de los diferentes canales de Ayre la herramienta **Paneles de Google Analytics para métricas de Ayre**, que se puede acceder a través del enlace [Panel - Ayre > Métricas principales \(google.com\)](#)

Los paneles de Ayre son los datos de navegación de usuarios en la intranet del Ayuntamiento de Madrid que capta Google Analytics. Los datos más relevantes de las distintas páginas de Ayre se programan para que se presenten en los diferentes paneles.

Gracias a esta aplicación se pueden extraer datos y métricas relevantes de un período delimitado, de nº de usuarios que han accedido a los contenidos del Canal de Atención a la Ciudadanía, total de páginas visitadas, media de tiempo de permanencia del total de usuarios, contenidos consultados por título de páginas, descarga de ficheros en diferentes formatos, etc. Además, se puede establecer rankings de todas las páginas de canales y contenidos del área de actividad.

Durante 2020, **4.750** personas accedieron al canal de Atención a la Ciudadanía, un total de **142.708** páginas vistas. La página servicios ha sido la más visitada con **45.889** vistas.

**Ayre**

Contenidos Atención a la Ciudadanía



1 ene 2020 - 31 dic 2020

FILTRO SECCIONES (Usuarios)



Páginas del área de actividad		Número de páginas visto...	% Δ	Porcentaje de rebote	% Δ	Media tie...	% Δ
1.	/Servicios/	45.889	86,3% ↑	0,62 %	471.... ↓	00:02:01	9,7% ↑
2.	/Quienes-somos/	24.798	257,3% ↑	0,19 %	-78,3% ↓	00:01:00	0,4% ↑
3.	?vgnextfmt=default&vgnextchannel=2e6a907a4e41e210Vgn...	24.529	31,2% ↑	0 %	-100....	00:00:40	-27,6% ↓
4.	/Canales-de-atencion/	14.792	105,4% ↑	1,15 %	-24,6% ↓	00:01:07	-26,3% ↓
5.	/Personas/	14.690	28,3% ↑	0 %	-	00:00:59	-49,4% ↓
6.	/Votacion-VIII-Concurso-de-Ideas-Linea-Madrid/	5.561	-	0,88 %	-	00:00:46	-
7.	,/DanalInfo=ayre.munimadrid.es+?vgnextfmt=default&vgnext...	3.305	15,638,1% ↑	10,53 %	-	00:00:34	21,7% ↑
8.	/Gestion-administrativa/	3.052	108,6% ↑	0 %	-	00:00:30	-1,4% ↓
9.	?vgnextfmt=default&vgnextchannel=2e6a907a4e41e210Vgn...	2.631	57,1% ↑	0 %	-	00:00:36	-29,2% ↓
10.	/Avisos/	1.485	267,6% ↑	0 %	-	00:01:04	21,3% ↑
						1 - 10 / 18	< >

Contenidos consultados agrupados por título de página

Título de la página	Número de págs...	% Δ	% del total	% Δ	Porcen...	% Δ	Promedio de tie...	% Δ
1. AYRE - Atención ciudadanía	34.616	59,0% ↑	24,26 %	-17,4% ↓	4,95 %	-26,4% ↓	00:00:53	-27,7% ↓
2. AYRE - Identificarse	5.996	64,3% ↑	4,2 %	-14,6% ↓	0 %	-	00:00:08	-66,1% ↓
3. AYRE - Personas	5.486	60,2% ↑	3,84 %	-16,8% ↓	0 %	-	00:00:13	-30,5% ↓
4. AYRE - Calidad y evaluación	4.855	1,678,4% ↑	3,4 %	824,0% ↑	0 %	-	00:00:17	74,8% ↑
5. AYRE - Votación VIII Concurso de Ideas Línea ...	4.200	-	2,94 %	-	null	-	00:00:37	-
6. AYRE - Movilidad y aparcamientos	4.078	14,9% ↑	2,86 %	-40,3% ↓	0 %	-	00:00:34	186,1% ↑
7. AYRE - Padrón	3.398	85,0% ↑	2,38 %	-3,9% ↓	0 %	-	00:00:26	173,5% ↑
8. AYRE - Gestión administrativa	3.229	103,2% ↑	2,26 %	5,6% ↑	0 %	-	00:00:06	-56,3% ↓
9. AYRE - Manuales e instrucciones	2.792	75,7% ↑	1,96 %	-8,7% ↓	0 %	-	00:04:58	18,6% ↑
10. AYRE - Tributos	2.646	50,2% ↑	1,85 %	-22,0% ↓	0 %	-	00:00:16	-17,0% ↓
							1 - 10 / 241	< >

Descargas

Nombre del fichero	Formato	Total descar...	% Δ	Usuarios	% Δ
1. Proceso Gestiones y Trámites	Descargas PDF	340	-	316	-
2. 2019	Descargas PDF	1.092	4,268,0% ↑	267	968,0% ↑
3. Protocolo del servicio de tramitación del título de transporte tarjeta ...	Descargas PDF	558	-31,9% ↓	267	7,7% ↑
4. Protocolo Servicio Madrid Central	Descargas PDF	801	19,6% ↑	243	-11,0% ↓
5. Memoria Anual de Calidad Línea Madrid 2019	Descargas PDF	607	-	218	-
6. Novedades en el padrón	Descargas PDF	607	172,2% ↑	218	194,6% ↑
7. Protocolo del servicio de estacionamiento regulado (SER)	Descargas PDF	655	14,7% ↑	170	-2,3% ↓
8. Instrucción de reapertura OAC Línea Madrid	Descargas PDF	243	-	170	-
9. Manual padrón municipal	Descargas PDF	680	356,4% ↑	146	17,7% ↑
10. Protocolo de Regularización Catastral	Descargas PDF	194	676,0% ↑	146	484,0% ↑

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 48 42

www.madrid.es/Lineamadrid

@ Lineamadrid

**Líneamadrid**

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500



Te interesa - Promocionales

Promocional	Grupo	Total clicks	% Δ	Usuarios	% Δ
1. Protocolo del servicio de tramitación del título de transporte tarjeta ...	Te Interesa	243	872.0% ↗	218	772.0% ↗
2. Instrucción de reapertura OAC Línea Madrid	Destacados	218	-	146	-
3. Protocolo Servicio Madrid Central	Te Interesa	121	-	121	-
4. Peticiones de UGG a Unidad Supervisora	Destacados	218	772.0% ↗	121	384.0% ↗
5. VIII Concurso Ideas Línea Madrid	Destacados	73	-	49	-
6. Procedimiento de Identificación del conductor en sanciones de circ...	Destacados	97	-	49	-
7. Procedimiento del Servicio Enlaza Madrid	Destacados	49	-	49	-
8. Solicitud de actualización de datos en el Censo de locales y activid...	Destacados	24	-	24	-
9. Calendario Centros Abiertos Semana Santa 2020	Destacados	49	-	24	-
10. Votación del VIII Concurso de Ideas Línea Madrid	Destacados	73	-	24	-

1 - 10 / 10 < >

7.2 CORREO ELECTRÓNICO

El Decreto de 18 de febrero de 2013 de la Delegada del Área de Gobierno de Economía, Hacienda y Administración Pública se aprueba la Instrucción 2/2013, relativa a la implantación del correo electrónico como medio preferente de comunicación interna y con los ciudadanos, cuyo objetivo es conseguir una mayor agilidad y optimización en las comunicaciones municipales además del ahorro económico. Hoy no se concibe la comunicación sin esta herramienta tan potente entre otras funcionalidades realizar listas de distribución, newsletter, que permite a las personas de la organización tener una comunicación constante, rápida y efectiva.

49 han sido los correos electrónicos remitidos desde el buzón de la DG a toda la plantilla de los servicios centrales y Oficinas LM durante 2020.

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 Atención de todos los canales de Atención a la Ciudadanía y del portal institucional, de los cuatro primeros trimestres y anual 2020 se encuentran publicados en 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 a pesar de todas las dificultades en este pasado año de pandemia 2020.

A continuación se reflejan los datos más significativos de Atención en los canales, sabiendo que para que ello sea posible, se cuenta con una gran y variada labor de procesos de soporte en la Gestión de los canales, los Servicios, de Recursos humanos, presupuestaria, contratación, infraestructuras, tecnología, Comunicación y Calidad.

- **En los canales de atención personalizada**, incluyendo el canal telemático, se han realizado **5.311.133** atenciones con la prestación de **7.039.328** Servicios. De forma global ha supuesto un descenso del **-6,3 %** en atenciones y un **-6,8%** en servicios sobre 2019, debido, como ya sabéis, al cierre de las Oficinas desde el 13 de marzo al 7 de junio, aunque en este periodo se realizaron **58.257** Servicios en teletrabajo (*Padrón, Registro, movilidad e Información Urbanística*) y en la

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 48 42

www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500



reapertura la posterior atención de todos los Servicios con Cita Previa. En el teléfono 010 han realizado 5 millones de Servicios (4.919.969), 500.000 más que en 2019, siendo su top histórico y **555.193** en el canal telemático, que ha tenido un crecimiento de más del 142,2%.

- La puntuación de **satisfacción global de la ciudadanía con las OAC** ha sido de **9'08 puntos** (escala de 0 a 10) y de un **8'33 con el 010**. En el canal de **twitter** el **58%** está satisfecho o muy satisfecho.
- En el portal institucional www.madrid.es se han realizado **23.008.975 atenciones-visitas a la web** con la consulta de **63.494.870 páginas**, lo que supone un incremento de 1'3% y un 10'6% respectivamente sobre 2019. Resaltar la función informativa que ha realizado en particular con los dos Espacios sobre Medidas asociadas a la crisis del COVID-19 con muy diversa información, entre las que se incluyen más de 600 preguntas frecuentes elaboradas y el Espacio de Novedades de Medidas de restricción de movilidad, en el que todas las semanas, desde junio, se recogen las novedades de zonas básicas de salud afectadas, etc.
- 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 **542.615 operaciones de actualización**, a cargo tanto del personal del Departamento de **Gestión de Contenidos**, que han realizado **133.715 de estas operaciones**, y el personal de las unidades gestoras descentralizadas que se coordinan desde esta unidad.
 - El portal web www.madrid.es (incluyendo a la Sede Electrónica) ha obtenido una puntuación de **satisfacción general de 7,57 puntos** (escala de 0 a 10).
- En el Sistema de Cita Previa, del cual somos responsables, se han concertado un **total de 1.580.659 citas**, teniendo este año una importancia capital para todas las Oficinas de atención presencial del Ayuntamiento que han pasado a atender con Cita Previa, por lo que ha sido necesario crear numerosas nuevas Agendas y atender y formar a nuevas unidades.

A continuación, os facilitamos los enlaces para su consulta:

ANUAL 2020 (+ trimestrales) (www.madrid.es/lineamadrid)

<http://preview.munimadrid.es:8080/sites/v/index.jsp?vgnextrefresh=1&vgnextoid=d7c278fa624a3710VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextlocale=es&vgnextfmt=default&vgnextchannel=4338d2dee0330710VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

ANUAL 2020 (+ trimestrales) (www.transparencia.madrid.es)

- Anual 2020
<https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Relacion-con-la-ciudadania/Atencion-a-la-ciudadania/Linea-Madrid-2020/?vgnextfmt=default&vgnextoid=0d181c7c7e1b3710VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextchannel=1325606153bcd510VgnVCM1000001d4a900aRCRD>
- Datos uso de Portales
<https://transparencia.madrid.es/portales/transparencia/es/Relacion-con-la-ciudadania/Atencion-a-la-ciudadania/Datos-de-uso-de-los-portales-municipales-en-2020/?vgnextfmt=default&vgnextoid=3ccb598383e1710VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextchannel=1325606153bcd510VgnVCM1000001d4a900aRCRD>
- Datos Red Social Twitter LM

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 48 42
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/Atencion-a-la-ciudadania/Red-social-de-Twitter-de-Linea-Madrid-2020/?vgnextfmt=default&vgnextoid=ba8f5a5fdd3b3710VgnVCM2000001f4a900aRCRD&vgnextchannel=1325606153bcd510VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

ANUAL 2020 (+ trimestrales) (AYRE)

<https://Ayre.munimadrid.es/portales/Ayre3/Areas-de-actividad/Atencion-ciudadania/Quienes-somos/Calidad-y-evaluacion/Evaluaciones-y-estudios/2020/?vgnextfmt=default&vgnextoid=17b824f3eb055710VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnextchannel=5ce67c9d6e836610VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

Muchas gracias a todos por estos estupendos resultados.

Un cordial saludo

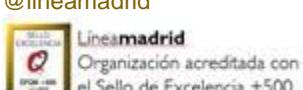
Mª Angeles Castrillo Ortiz
Directora General de Atención a la Ciudadanía

AG de Vicealcaldía

Tf 91 588 13 76

Mv 630 86 10 62 (19370)

castrillooma@madrid.es
www.madrid.es
[@lineamadrid](http://lineamadrid)



7.3 CARPETA COMPARTIDA Z

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 de uso interno.

Su inicio dio respuesta a la necesidad de coordinar la información entre todas las OAC, ya que se constataba que la gestión documental era poco práctica, y coincidió con el incremento del equipo volante: la incorporación de 40 Auxiliares Administrativos, 11 Jefes de Negociado y 6 Adjuntos a Departamento desde septiembre del 2017, hizo necesario habilitar una carpeta común 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...

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.

Esta carpeta sirve para la consulta de todo el personal de atención presencial y como medio para participación en el desarrollo de diferentes documentos.

En diferentes subcarpetas se incluyen contenidos actualizados sobre:

- Formación: fichas de cómo realizar las gestiones.
- impresos de uso frecuente para registro, archivados de una forma estructurada.
- fichas sobre cada OAC con datos 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.

Durante el confinamiento y el teletrabajo se ha realizado por parte de un grupo de personas de OAC la revisión total de la carpeta Z, que ha supuesto una reorganización integral del conocimiento como instrumento esencial para las Oficinas. Se han realizado cerca de **130** actuaciones entre modificaciones, actualizaciones y nuevas incorporaciones de documentos.

Se incorpora en la en la carpeta Z el documento Excel NOVEDADES EN CARPETAS Z. CONTENIDO Y TRAZABILIDAD CARPETA SERVICIOS con los contenidos y links, que va a facilitar a modo de índice la localización de toda la información relevante.

FECHA	TIPO	CARPETA	REALIZADO POR	OBSERVACIONES
21/04/2021	Nueva inclusión	IDENTI. ELEC- FIRMA EMP	Yolanda Quintero	Cambio de contraseñas de certificados de empleado público emitidos por SIA.
21/04/2021	Nueva inclusión	PADRÓN/INFORMACIÓN	AGD COORDINAC.TERRITORIAL	A partir del 22/04/2021 se presta un nuevo servicio de información en LM relativo a la ocupación dentro del Plan Integral de lucha contra la ocupación ilegal.
19/04/2021	Actualización/Modificación	TRIBUTOS	Yolanda Quintero	Se actualiza en Z la versión del curso de GIMM.
15/04/2021	Actualización/Modificación	PADRÓN	Yolanda Quintero	Información para elecciones 2021: Email consulta electoral no recoger en plazo nombramiento miembro de mesa electoral
15/04/2021	Nueva inclusión	INFORMACIÓN GENERAL	S.G.Coordinac.Servicios y Portal	Colaboración entre ATM y AEAT para la renta 2020. Esta gestión en englobaría en INFORMACIÓN, la gestión propiamente dicha la hará la AT.
15/04/2021	Nueva inclusión	IDENTI. ELEC- FIRMA EMP	Yolanda Quintero	Nuevos certificados electrónicos: Se crea una carpeta con la Firma de Empleado Público SIA y nuevo apartado en Pestaña excel Identificación Electrónica
15/04/2021	Actualización/Modificación	SER	Yolanda Quintero	Los documentos emitidos por ASESORIA en lugar de GESTORIA, son válidos aunque difiera el modelo
14/04/2021	Actualización/Modificación	TELETRABAJO	Servicio de Atención Presencial	Instrucciones para tipificar teletrabajo en CRM: Se incluye la tipificación de la modificación de datos personales

Estas novedades se comunican en un correo semanal para consultar el contenido de las actualizaciones directamente desde el correo o pinchando en el enlace que aparece en Descripción.

a2
la2

oacs (\bigdata\alcala21\\$45N) (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





7.4 REUNIONES MENSUALES Y CUATRIMESTRALES DE LOS RESPONSABLES (JEFATURAS O ADJUNTÍAS) DE OAC.

Las **reuniones mensuales** se celebran los últimos jueves de cada mes con los responsables de las OAC y los responsables de los servicios de Atención Personalizada e Implantación.

En las reuniones mensuales se tratan cuestiones referidas a nuevos trámites o modificación de éstos 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.

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

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 Pla presentación de PowerPoint con las novedades se publica en Ayre.

Este año como consecuencia de la pandemia se tuvo que cancelar alguna de las reuniones mensuales. Sólo se pudieron celebrar:

- 30/01/2020: presencial
- 28/02/2020: presencial
- 18/09/2020: Teams
- 22/10/2020: Teams
- 26/11/2020: Teams
- 17/12/2020: Teams

Las **reuniones de zona** se iniciaron en el 2019, y consiste en realizar cuatro reuniones cada cuatrimestre, con seis Oficinas con características similares. Se envía un orden del día en la convocatoria. Su celebración rota por las Oficinas para fomentar el conocimiento de las éstas. Durante 2020 se han realizado las siguientes reuniones de zona:

- Reunión de zona I, oficinas que funcionaron en septiembre: 23/9/2020 (Teams).
- Reunión de zona II: 30/9/2020 (Teams).
- Reunión de zona III: 07/10/2020 (Teams).

Además, este año tan extraordinario por la situación pandémica así como la municipalización de varias Oficinas ha necesitado de coordinación y puesta en común





de información continua, por lo que se han celebrado además las siguientes reuniones relevantes:

- Evaluación anual Carta de Servicios: 26/2/2020 (presencial)
- Reunión coordinadores equipo volante: 4/3/2020 (presencial)
- Grupo focal CAF coordinadores: 4/3/2020 (presencial)
- Reunión equipo gestores volantes: 5/3/2020 (presencial)
- Reunión gestores grupo focal CAF: 5/3/2020 (presencial)
- Reunión reinicio pin-pad: 16/6/2020 (Teams)
- Reunión Oficinas que funcionarán en septiembre: 23/6/2020 (Teams)
- Reunión procedimiento padrón telemático: 29/06/2020
- Reunión reorganización agendas de citas: 26/10/2020 (Teams)
- Reunión auditoria CS OAC: 27/10/2020 (Teams)
- Reunión CRM, GNSIS: 28/10/2020 (Teams)
- Reunión portátiles personal OAC: 17/11/2020 (Teams)
- Reunión organización teletrabajo: 23/11/2020 (Teams)
- Reunión organización teletrabajo: 01/12/2020 (Teams)
- Reunión organización teletrabajo: 03/12/2020 (Teams)
- Reunión Oficina virtual: 09/12/2020 (Teams)
- Reunión organización teletrabajo: 17/12/2020 (Teams)
- Reunión organización rotación teletrabajo: 21/12/2020 (Teams)
- Reunión dudas rotación teletrabajo: 22/12/2020 (Teams)
- Reunión extracción datos formularios teletrabajo: 30/12/2020 (Teams)

7.5 VISITAS Y APARICIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Las personas que ocupan puestos de responsabilidad intervienen activamente en la proyección de LM como organización pública referente nacional e internacional en materia de atención ciudadana. Lo hacen a través de publicaciones, notas de prensa, intervenciones en convocatorias propias y de terceros.

Además, visitan los diferentes canales y dependencias para conocer de primera mano el funcionamiento, demanda y preocupaciones de los diferentes servicios y de las personas que forman la organización.

Como ejemplo de intervención para toda la ciudadanía de Madrid, tenemos este encuentro en directo a través de <https://decide.madrid.es/conectados> en el que la Directora General fue respondiendo toda clase de preguntas que iban haciendo las personas interesadas que accedían el 27 de mayo 2020 al encuentro virtual.

CONECTADOS es un espacio de encuentro digital entre la ciudadanía y técnicos del Ayuntamiento de Madrid para generar puentes de comunicación durante el confinamiento por coronavirus COVID-19. Te ofrecemos un programa de sesiones en directo con expertos municipales, que contarán cómo prestan sus servicios en esta situación y responderán a tus dudas en directo.





Conectados. Encuentros en directo con expertos

CONECTADOS es un espacio de encuentro digital entre la ciudadanía y técnicos del Ayuntamiento de Madrid para generar puentes de comunicación durante el confinamiento por coronavirus COVID-19.

Te ofrecemos un programa de sesiones en directo con expertos municipales, que contarán cómo prestan sus servicios en esta situación y responderán a tus dudas en directo.

Próximo encuentro

- Fecha: **miércoles 27 de mayo, 10 horas.**
- Experta: **Mª Ángeles Castrillo, Directora General de Atención a la Ciudadanía.**

Nos contará cómo coordinan todos los canales de atención a la ciudadanía, así como los servicios de Línea Madrid y cómo organizan la gestión del portal institucional del Ayuntamiento de Madrid.



Comentarios más recientes

- Chat destacado ▾
- Santiago Cofrete: sin pasar por el Ayuntamiento, ¿que información se da sobre las ECUs? Si no se pregunta sobre ellas no se traslada nada al ciudadano? gracias.
 - Javier García Villalon: podemos pedir información en 010 sobre gestiones económicas? pago de tributos por ejemplo.
 - José Antonio Baena: Si se puede.
 - Claire Campomanes: Pues yo quiero que des las gracias a TELEASISTENCIA-coordinadoras de Tetuán . Que han estando a tendiendo a mi madre hasta el dia 22 de marzo que fallecio.
 - Pedro Martín: https://dtv.madrid.es/Estadísticas_Línea_Madrid - Enlace a estadísticas
 - Ramon Maymou Ferrières: María Angeles: Gracias por su respuesta.

Próximo encuentro

- Fecha: **miércoles 27 de mayo, 10 horas.**
- Experta: **Mª Ángeles Castrillo, Directora General de Atención a la Ciudadanía.**

Nos contará cómo coordinan todos los canales de atención a la ciudadanía, así como los servicios de Línea Madrid y cómo organizan la gestión del portal institucional del Ayuntamiento de Madrid.

Otra intervención de la Directora General acompañada por dos agentes del 010 Salomé Recio y María José Abad Frías, se produjo el 17 de noviembre en el programa **Por Tres Razones** de Radio Nacional <https://www.rtve.es/radio/por-tres-razones/> grabando la entrevista en la misma plataforma del 010. Respondieron a las preguntas relacionadas con la atención a la ciudadanía, qué servicios se prestan, el número de llamadas que atienden, cómo se ha adaptado el 010 al escenario COVID, la "cita previa en cuatro pasos", los cambios que han venido para quedarse etc.

También visitó el 28 de enero las instalaciones del teléfono 010 donde se desarrolló un debate.

Las visitas realizadas durante 2020 a las Oficinas por los cargos políticos de Vicealcaldía, (como la Vicealcaldesa o la Concejala del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana), han sido acompañadas en todos los casos por el Subdirector de Atención a la ciudadanía o la Directora General (en el cuadro SG o DG):

26/01/2020 a 02/02/2020	Visita	Visita alcaldía de San Salvador (canal 010 y OAC Villa de Vallecas). Acompaña SG
25/05/2020	Intervención	Conectados , un espacio de encuentro digital entre la ciudadanía y técnicos del Ayuntamiento de Madrid para generar puentes de comunicación durante el confinamiento por coronavirus COVID-19. Responde la DG durante varias horas.
04/11/2020	Visita	Visita Vicealcaldesa, Concejala Delegada y DG a OAC Vicálvaro
06/11/2020	Visita	Concejala Delegada y DG a OAC Centro
13/11/2020	Visita	Concejala Delegada y DG a OAC Barajas
17/11/2020	Intervención	Programa: Por tres razones RNE . Preguntas sobre el 010. Mª Ángeles
11/12/2020	Visita	Concejala Delegada y SG a OAC Usera

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 48 42
www.madrid.es/Lineamadrid

@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500



Las apariciones de Línea Madrid en los medios de comunicación configuran la imagen de marca en la sociedad. Para ello se realiza un seguimiento de cómo se habla de Línea Madrid en medios.

- Durante 2020 se han registrado 234 menciones en diferentes medios de comunicación nacional, siendo 177 apariciones positivas o neutras.

8. 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.

8.1 PRÁCTICAS Y TUTORÍAS

Destacamos a continuación las acciones de docencia y tutoría desarrolladas con objetivo de contribuir al mejoramiento social durante este año 2020.

- Formación práctica tutelada de universitarios en prácticas de acuerdo con el 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.
- Contratación de eventual de personas 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).

Concretamente se han realizado **6** contratos de personal en prácticas (3 destinadas a la SG de Atención a la Ciudadanía y 3 a la SG de Coordinación de Servicios y Portal Institucional):

PERSONAL EN PRÁCTICAS LM 2020					
GÉNERO	DURACIÓN DEL CONTRATO	INICIO	ORGANISMO	PUESTOS	PROGRAMA
M	2 MESES	3-feb.-20	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE	MATEMÁTICA/ ESTADÍSTICA	UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
M	4 MESES	2-mar.-20	UNIVERSIDAD CARLOS III	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CONTENIDOS DIGITALES	UNIVERSIDAD CARLOS III
M	6 MESES	21-feb.-20	AGENCIA DE EMPLEO	OPERADORA/GRABADORA DE DATOS	PERSONAS MAYORES DE 30 AÑOS DESEMPLEADAS DE



					LARGA DURACIÓN
M	2 MESES	3-feb.-20	UNIVERSIDAD CARLOS III	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CONTENIDOS DIGITALES	UNIVERSIDAD CARLOS III
M	6 MESES	21-feb.-20	AGENCIA DE EMPLEO	OPERADORA/GRABADORA DE DATOS	PERSONAS MAYORES DE 30 AÑOS DESEMPLEADAS DE LARGA DURACIÓN
M	6 MESES	21-feb.-20	AGENCIA DE EMPLEO	OPERADORA/GRABADORA DE DATOS	PERSONAS MAYORES DE 30 AÑOS DESEMPLEADAS DE LARGA DURACIÓN

8.2 MEJORAS EN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

8.2.1 Accesibilidad 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.

El bucle de inducción magnética para la discapacidad auditiva se ha incorporado a las 3 Oficinas Auxiliares, estando ya disponible en el 100% de las OAC.

El gestor de turno GNSIS en el interfaz de atención muestra el símbolo de un altavoz, desde el cual se accede a la lista de atenciones pendientes con los dispositivos vibrátiles. Desde esta pantalla se puede asociar o desasociar a determinados puestos.



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.

Las acciones formativas del Plan de Formación 2020 “Lengua de Signos para Atención a la Ciudadanía (RE-09-4 074-P) se realizó con una edición de 17 horas para 20 alumnos

Sin embargo, dos ediciones de 42 horas para 40 alumnos, de la acción formativa “Atención a la ciudadanía con Discapacidad” RE-11-1490-P-20 tuvieron que ser canceladas.





En el año 2020 se ha procedido al **traslado de la OAC de Chamberí**, de Avda Reina Victoria 7 a c/ Palafox 4, con las medidas acordes al Plan de Accesibilidad de Línea Madrid. El local cuenta con acceso directo desde la calle, elevador adaptado, señalización podotáctil, señalización con alto contraste, bucles de inducción en punto de orientación y puesto de atención con mobiliario adaptado.

Hay que señalar que con motivo del COVID-19 y las restricciones derivadas de las medidas anti-contagio, como pantallas de protección, salidas alternativas y distintas a las entradas principales, balizamientos, realización de todas las solicitudes de servicios mediante cita previa y otros, se han resentido las condiciones generales de accesibilidad y comunicación interpersonal en las OAC. No obstante, con el fin de paliar la incidencia de estas medidas el personal de atención presta ayuda a quien lo necesita consiguiendo la realización de los trámites de forma eficaz.

En el año 2020 se han acometido los siguientes proyectos de **inversión sobre accesibilidad en las OAC**.



OAC	Descripción
OFICINA ATENCIÓN CIUDADANO LÍNEA MADRID C/ PALAFOX, 4. CHAMBERÍ. MOBILIARIO	Mesa en Puesto de Orientación que permite el acercamiento a personas usuarias de silla de ruedas y de pequeña talla
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID C/ PALAFOX, 4. CHAMBERÍ. SEÑALIZACIÓN	Señalización con alto contraste cromático
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID CENTRO. SEÑALIZACIÓN	Mejora de la señalización con alto contraste cromático
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID MONCLOA-ARAVACA. SEÑALIZACIÓN	Mejora de la señalización con alto contraste cromático
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID SANCHINARRO. SEÑALIZACIÓN	Mejora de la señalización con alto contraste cromático
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID PUENTE DE VALLECAS. SEÑALIZACIÓN	Mejora de la señalización con alto contraste cromático
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID USERA. SEÑALIZACIÓN	Mejora de la señalización con alto contraste cromático
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID TETUÁN. SEÑALIZACIÓN	Mejora de la señalización con alto contraste cromático
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID SALAMANCA. SEÑALIZACIÓN	Mejora de la señalización con alto contraste cromático
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID SAN BLAS-CANILLEJAS. SEÑALIZACIÓN	Mejora de la señalización con alto contraste cromático
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID RETIRO. SEÑALIZACIÓN	Mejora de la señalización con alto contraste cromático
OFICINA AUXILIAR ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID VALVERDE. SEÑALIZACIÓN	Mejora de la señalización con alto contraste cromático
OFICINA AUXILIAR ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID ARAVACA. SEÑALIZACIÓN	Mejora de la señalización con alto contraste cromático
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID BARAJAS. SEÑALIZACIÓN	Mejora de la señalización con alto contraste cromático
OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO CARABANCHEL. ELEMENTOS PROTECTORES HIGIÉNICO-SANITARIOS	Mejora de la señalización con alto contraste cromático
OFICINA AUXILIAR ATENCIÓN AL CIUDADANO LÍNEA MADRID EL PARDO. SEÑALIZACIÓN	Mejora de la señalización con alto contraste cromático

8.2.2 Accesibilidad web

Las acciones de mejora realizadas en este sentido vienen determinadas por los objetivos del Plan Operativo del Gobierno, cartas de servicios, normativa legal y seguimiento de servicios.

- Incluir una **cláusula en los contratos** sobre la obligatoriedad de que la web sea accesible: actuación en curso
- Mejoras en la accesibilidad de madrid.es: pauta presente durante el año en todas las actuaciones.



- Realización de una auditoría para renovar la **certificación en accesibilidad AENOR**: 'Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web' hecha en diciembre de 2019
- Creación Unidad de Accesibilidad en cumplimiento del RD 1112/2018, de 7 de septiembre de 2018. No implantada, depende de otra Área de Gobierno
- Desarrollo de un **asistente de navegación sobre licencias** para facilitar a la ciudadanía la tramitación o localización de información en relación con las licencias de urbanismo. **IMPLANTADA**
- Análisis de la **accesibilidad de las webs municipales externas** y comunicación a éstas de las mejoras que deben realizar para cumplir con la normativa. **actuación en curso** (es una tarea anual).
- Publicación en la Intranet del documento "**Estrategia para mejorar la accesibilidad en el portal institucional**": **Implantada**
- Realización de cursos de formación sobre **elaboración de documentos electrónicos accesibles**: **actuación en curso**

8.3 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

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. 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.

Ejemplo de recordatorio:

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^a planta.
28002 MADRID

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 48 42

www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500



8.4 COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (AGENDA 2030)

El Ayuntamiento de Madrid participa en la Estrategia de localización de la Agenda 2030 de Naciones Unidas en la ciudad de Madrid que coordina el Área Delegada de Internacionalización y Cooperación. Así dentro del mapa estratégico 2019-2023 en el Eje Estratégico **Madrid, responsable, transparente y fácil** tiene como uno de sus objetivos estratégicos contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para hacer de Madrid el mejor sitio para vivir y disfrutar

- Madrid, ciudad de oportunidades**
- Incentivar la actividad económica reduciendo impuestos, tasas, sanciones y trámites burocráticos
 - Dinamizar la economía y apoyar el pequeño comercio
 - Favorecer el emprendimiento, la competitividad, la innovación y el conocimiento tecnológico
 - Garantizar los derechos y deberes de los consumidores y de los agentes económicos
 - Generar oportunidades para el empleo
 - Fortalecer el posicionamiento internacional de la ciudad y potenciar el atractivo de Madrid como principal destino turístico



Madrid, ciudad para todas las familias

- Incrementar la capacidad de intervención de los servicios municipales ayudando a las personas más vulnerables
- Apoyar social y fiscalmente a las familias y sus miembros más vulnerables, como son los menores, las personas dependientes y los mayores
- Facilitar la educación y la vivienda como vector de desarrollo personal y social
- Lograr la plena integración de los inmigrantes y de sus familias
- Luchar contra el sinhogarismo, teniendo como ejes de intervención el alojamiento y el empleo
- Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar la lacra social de la violencia machista
- Aumentar la seguridad y mejorar la respuesta a las emergencias
- Garantizar las condiciones de salubridad de la ciudad y promocionar hábitos saludables que mejoren la calidad de vida



Madrid, ciudad sostenible

- Garantizar la movilidad sostenible
- Hacer de Madrid una ciudad verde y limpia
- Favorecer las energías limpias y la calidad del aire
- Impulsar la transformación y el reequilibrio territorial a través de la rehabilitación, regeneración y renovación urbana
- Recuperar y conservar los espacios públicos y dotarles de nuevos equipamientos



Madrid, ciudad abierta, culta y deportiva

- Fomentar la cultura en su perspectiva universal y local
- Atraer grandes eventos deportivos y recuperar el sueño olímpico
- Incrementar las infraestructuras y servicios deportivos y promover el deporte como herramienta saludable e inclusiva



Madrid, responsable, transparente y fácil

- Profundizar en la transformación digital del Ayuntamiento
- Impulsar la participación ciudadana como elemento estratégico de mejora de los servicios públicos
- Atender las repercusiones de la COVID-19

- Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía
- Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores municipales
- Contribuir al cumplimiento de la **Agenda 2030** y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible



Esta Estrategia se elabora de forma coordinada con el Programa Operativo de Gobierno, proyecto que se desarrolla desde la Dirección General de Transparencia. Se han analizado todas las actuaciones propuestas en el POG y se han identificado las que se alinean con los objetivos de desarrollo sostenible.





En este momento inicial de los trabajos de elaboración de esta Estrategia para Madrid, se han definido las metas concretas 2030 para cada objetivo y los indicadores de seguimiento que se van a utilizar.

La Dirección General de Atención a la Ciudadanía elige como objetivo prioritario la meta **10.2 del ODS 10**: Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. Para lo cual se han establecido las siguientes metas e indicadores para su cumplimiento:



METAS ODS SELECCIONADAS	METAS SELECCIONADAS PARA EL AYUNTAMIENTO DE MADRID	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	LÍNEA DE BASE (2015)	DATO 2020	DATO 2030
10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición	Favorecer e incrementar el acceso de las personas con discapacidad así como los mayores a los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid y el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid	Nº de Citas Servicio del mayor/discapacidad"	No había atención preferente	Proyecto piloto en tres oficinas	Instauración del servicio en todas las oficinas
		Nº de visitas a la versión accesible de Inclusite	Disponer de un conversor de texto a voz. Modelo responsive para adaptación del Portal a dispositivos móviles	Disponer de una versión accesible del Portal institucional del Ayuntamiento de Madrid (Inclusite) Mejora del modelo responsive	Búsquedas y recuperación de información con tecnologías de Inteligencia artificial, capaces de encontrar y/o recuperar información (estructurada o desestructurada) en grandes bases documentales, independientemente de cómo se
10.4 Adoptar políticas, especialmente fiscales, salariales y de protección social, y lograr progresivamente una mayor igualdad	Los barrios con mayor índice de vulnerabilidad han reducido el mismo un 20% en 2030.	Nº de intervenciones en el Portal, tras informes de monitorización en materia de accesibilidad	Certificación accesibilidad doble AA	Plan de mejora de accesibilidad:- comunicación de nueva normativa de accesibilidad - sesiones formativas para la elaboración de documentos electrónicos accesibles, con el fin de frenar la publicación de PDF no accesibles -monitorización del Portal	Accesibilidad doble AA en todas las publicaciones web, app y chatbot del Ayuntamiento.
	Reducir el Índice de GINI				
	Reducir la diferencia en la Esperanza de vida entre los distritos				

8.5 MEDIDAS INSTITUCIONALES Y ADMINISTRATIVAS PARA EL COVID-19 Y SUS EFECTOS

Otro de los objetivos estratégicos del POG es “atender las repercusiones del COVID-19” siendo el proyecto estratégico “medidas institucionales y administrativas para el COVID-19 y sus efectos”.

Durante los primeros meses de pandemia se han implantado en Línea Madrid, a través de sus canales presencial, telefónico, redes sociales, chat online, chatbot y app móvil, 13 nuevos servicios, en relación con las circunstancias derivadas del COVID, destacando:

- Derivación de solicitudes de atención social a Servicios Sociales entre marzo y julio de





2020 a través de formulario wem para contacto telefónico o por correo electrónico por parte de los gestores.

- Gestión de pago con tarjeta de donaciones económicas desde abril de 2020.
- Recogida de datos de donativos de la ciudadanía (no económicos) entre marzo y mayo de 2020.
- Información general sobre Medidas especiales derivadas del COVID-19: alternativas a la atención presencial en las dependencias municipales, más de 500 FAQ sobre medidas sociosanitarias, prestación de servicios y disposiciones normativas del período del estado de alarma y posterior, iniciativas y proyectos puestos en marcha durante la pandemia, etc.
- Transferencia de llamadas al SAMUR Social de casos extremos que requieren intervención inmediata desde el mes de junio
- Información personalizada información personalizada ¿Mi calle está dentro de las zonas básicas de salud afectadas por las restricciones de movilidad por Coronavirus?
 - Información General. Se elaboran instrucciones que faciliten el servicio de información ante determinados eventos, novedades, incidencias, consultas reiteradas (medidas especiales derivadas del COVID-19, cambio de empresas de Ayuda a domicilio, peatonalización de Sol, Plan Asfalto, Plan Aceras, nueva aplicación de gestión de las solicitudes de acceso a pruebas selectivas, nuevas funcionalidades de registro de usuarios para acceso a Mi Carpeta en la Sede electrónica, calendario del Sorteo para Jurado, solicitudes del Ingreso Mínimo vital, encuesta a personas mayores para ver impacto del COVID-19, Plan Adapta y Plan Rehabilita, Semana de la Movilidad, Tarjeta familias, FAQ del servicio de la grúa, formulario de solicitud de cita previa para responder solicitudes de información personalizada de Limpieza y residuos por teléfono y/o correo electrónico, Campañas de centros abiertos en inglés y de centros especiales, cambios en la identificación electrónica para gestiones de Madrid Central en la Sede, implantación del sistema de notificaciones electrónicas a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, convocatoria de adjudicación de viviendas, implantación de cl@ve PIN para Registro electrónico y para solicitudes de admisión a procesos selectivos, solicitud para participar en el homenaje a las víctimas del COVID-19, peatonalización en 21 distritos). En el Buscador de la Plataforma Línea Madrid, para facilitar las consultas, se habilitan enlaces a contenidos y espacios informativos (ej. se transforma a un Excel el listado de Mercados que llevan comida a domicilio, FAQ de Medidas socio sanitarias y relativas a Economía y empleo derivadas del COVID-19).

Dentro de las acciones realizadas en el portal web destacan:

- Creación de un espacio con la información y las medidas especiales derivadas del COVID-19 (disposiciones normativas, alternativas a la atención presencial en la prestación de servicios, nuevas iniciativas municipales, más de 600 preguntas

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

C/ Príncipe de Vergara, 140, 4^a planta

28002 Madrid

T.: +34 91 588 48 42

www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid



Líneamadrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500



frecuentes relacionadas con las medidas para la contención de la pandemia, mercados que sirven comida a domicilio, etc.), y actualización continua de las medidas de restricción de movilidad y las variaciones de zonas básicas de salud afectadas. Se publican avisos y modifican numerosos contenidos del Portal para informar de las modificaciones en cierres/aperturas de dependencias, canales de atención, suspensión/reanudación de servicios, modificaciones en la prestación de los servicios, suspensión/reanudación de plazos administrativos...

Todos estos contenidos informativos publicados en la web madrid.es se han incluido y complementan con la creación del **Servicio Enlaza Madrid**.

Declarado el estado de alarma por el RD 463/2020 de 14 de marzo y el posterior Decreto 465/2020 de 17 marzo, que introduce modificaciones orientadas a reforzar la protección de salud pública y asegurar el funcionamiento de servicios públicos esenciales, desde la DG de Atención a la Ciudadanía se pone en marcha un nuevo Servicio Enlaza Madrid, con el fin de facilitar información y apoyar las necesidades sociales.

Se crea un espacio en el Portal Institucional, Coronavirus (COVID-19), para ofrecer información a la ciudadanía durante el período de alarma por Coronavirus sobre:

- las noticias
- disposiciones municipales,
- disposiciones no municipales de la CAM, de la Administración Central y del Gobierno;
- iniciativas de nuevos proyectos
- los servicios públicos municipales esenciales y los no esenciales que prestan alternativas a la atención presencial,
- más de 50 preguntas y respuestas con información facilitada por fuentes oficiales: de carácter sociosanitario, del funcionamiento de los servicios (municipales y no municipales), de la movilidad en la ciudad, del funcionamiento de la actividad comercial, de los consumidores
- recomendaciones y contenidos socio - sanitarios.
- facilitar información a la ciudadanía internauta
- servir de soporte a los canales de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid (teléfono 010, chat online, cuentas de redes sociales @Líneamadrid) para que desde todos ellos se pueda responder a la demanda de información de forma homogénea
- Suspendido el servicio de cita previa para la atención presencial a causa de esta situación, se precisa derivar adecuadamente a Servicios Sociales y emergencia social las necesidades de las personas y colectivos más desfavorecidos o en situación de vulnerabilidad (mayores, menores, personas sin hogar, personas dependientes o con discapacidad...)
- Se facilita el ofrecimiento de donativos de la ciudadanía para ayudar en este período

El servicio se presta a través del canal telefónico 010, el chat online Línea Madrid y las cuentas de redes sociales de twitter y Facebook @Líneamadrid, estando disponible a través





del Portal Institucional la información general sobre el mismo.

Se recogen en las siguientes gráficas los principales resultados:

1.1 Visitas Espacio web: Información y medidas especiales en tiempo de alarma por Coronavirus (Covid-19).

Fecha	Nº visitas	Variación en %
Marzo	361.252	19,5%
Abril	248.609	13,4%
Mayo	560.468	30,3%
Junio	228.272	12,3%
Julio	69.160	3,7%
Agosto	63.020	3,4%
Septiembre	110.341	6,0%
Octubre	117.030	6,3%
Noviembre	56.435	3,0%
Diciembre	37.771	2,0%
1.852.358		100,0%

2.1 Información específica alerta salud Covid-19.

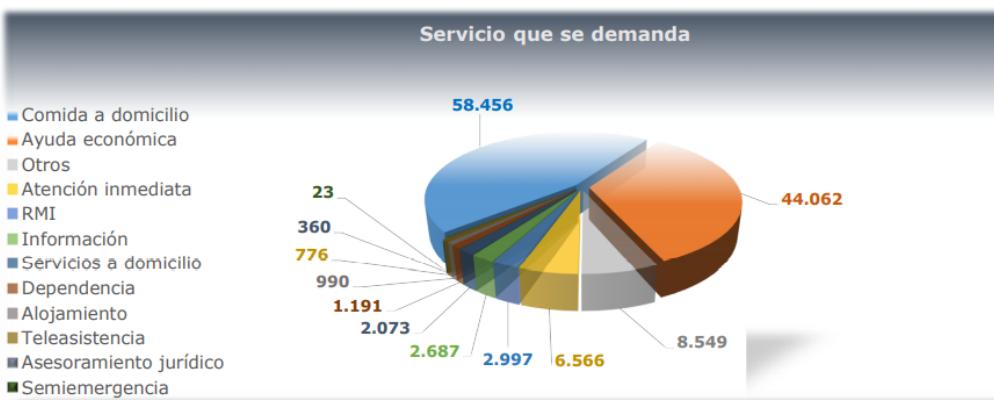
Fecha	Servicios de información
Febrero	29
Marzo	20.970
Abril	22.949
Mayo	42.003
Junio	18.847
Julio	3.919
Agosto	2.029
Septiembre	10.929
Octubre	26.977
Noviembre	7.424
Diciembre	6.447
Total	162.523





2.2 Servicio Atención necesidades sociales y derivación a CSS.

Total solicitudes realizadas **128.730**



3.2 Donaciones

Tipología: Programa de ayuda Madrid Covid-19	Total
Profesionales	21
Particulares (incluidos antiguos voluntarios)	167
Alimentación	73
Material sanitario	424
Infraestructura	23
Tecnología	20
Lencería	86
Libros y flores	19
Vehículos	15
Donaciones económicas	75
Otros	12
*TOTAL	935

* Datos de tipología de donativos hasta el día 12 de mayo de 2020

3.3 Información Comerciantes

Fecha	Total
abr-20	815
may-20	1.102
jun-20	603
TOTAL	2.520

8.6 PLAN MADRID AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES

Estas son las acciones que ha realizado en 2020 Línea Madrid en relación con el Plan municipal:

- Informar de las actividades concretas del centro de mayores que le corresponde a una persona cuando se le gestiona la Tarjeta Madridmayor:

El equipo de Gestión de Contenidos de nuestra DG ha incluido en la información web de los centros de mayores de los distritos el detalle de las actividades que se





realizan en cada uno de ellos, por lo que en las OAC y resto de canales de Línea Madrid sólo tienen que leer dicha información cuando se tramita / se solicita información sobre la Tarjeta Madridmayor.

- Extender la comunicación clara, para hacer más comprensibles a todo el mundo los documentos y el lenguaje administrativos: iniciado en el grupo de mejora de accesibilidad cognitiva.

El canal de Atención a la ciudadanía de Ayre tiene un apartado dedicado a la gestión pública responsable:

<https://ayre.munimadrid.es/portales/ayre3/Areas-de-actividad/Atencion-ciudadania/Quienes-somos/Calidad-y-evaluacion/Gestion-publica-responsable/?vgnextfmt=default&vgnextchannel=964d608c602b5710VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

