



MEMORIA ANUAL CALIDAD LINEAMADRID | 2024

Marzo 2025



ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN.....	3
1. CAF	4
2. ESTRATEGIA Y PROGRAMA OPERATIVO DE GOBIERNO (POG)	7
3. SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA	8
4. CARTAS DE SERVICIOS	10
5. ALIANZAS, RECURSOS Y PROCESOS	11
5.1 GESTIÓN DE RECURSOS.....	11
5.2 ALIANZAS	12
5.3 SEGUIMIENTO DE PROCESOS	13
6. PERSONAS	15
6.1 ACOGIDA.....	16
6.2 ABSENTISMO.....	17
6.3 CLIMA LABORAL.....	18
6.4 PARTICIPACIÓN Y MEJORA CONTINUA.....	19
6.5. FORMACIÓN.....	23
7. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LM	24
7.1 SATISFACCIÓN CON CANAL PRESENCIAL (OAC).....	27
7.2 SATISFACCIÓN CON EL CANAL TELEFÓNICO (010)	28
7.3 SATISFACCIÓN CON EL CANAL WEB	29
7.4 SATISFACCIÓN CON X, FACEBOOK Y CHAT.....	30
7.5 SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CITA PREVIA.....	30
7.6 SYR.....	31
8. GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE	33
8.1 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	34
8.2 PERSONAS MAYORES	37
8.3 IGUALDAD	40
8.4 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	42
8.5 COLABORACIÓN CON UNIVERSIDADES Y AGENCIA PARA EL EMPLEO	43
9. COMUNICACIÓN	44
9.1 COMUNICACIÓN EXTERNA.....	45
9.2. COMUNICACIÓN INTERNA.....	51
10. RESULTADOS DE RENDIMIENTO	55

0. INTRODUCCIÓN

La atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid se presta, entre otros, a través del proyecto de atención multicanal Línea Madrid, que engloba:

- Atención Presencial, con 23 Oficinas de Atención a la Ciudadanía (en adelante OAC), 3 auxiliares y 1 de apoyo, distribuidas por todos los distritos de la ciudad.
- Atención Telefónica, a través del teléfono 010 y teléfono 900 111 065 de atención preferente a mayores de 65 años
- Atención Telemática, a través del Chat online y Asistente Virtual (Chat Bot) lineamadrid, disponible en el portal institucional www.madrid.es, los perfiles en redes sociales @lineamadrid en la red social X y Facebook, y otros como correo electrónico, mensajería instantánea, SMS y aplicaciones móviles.

Asimismo, se engloba en este proyecto la dirección y coordinación del portal institucional www.madrid.es

La presente Memoria recoge las actuaciones realizadas por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía (en adelante DG), describiendo el grado de cumplimiento de indicadores y objetivos de calidad marcados en la Memoria de Objetivos presupuestarios, Cartas de Servicios, Cuadro de mandos, y actuaciones del Programa Operativo de Gobierno:

- Mantener un elevado nivel de **satisfacción de la ciudadanía** con la prestación de los servicios de Línea Madrid
- Mejorar el uso de los **servicios y la accesibilidad** a los tres canales de atención a la ciudadanía de LM
- Potenciar el uso de los **canales telemáticos** (redes sociales, chat on line, etc)
- **Potenciar el acercamiento a la ciudadanía**, la proactividad y la personalización de los canales de atención, junto con la coherencia de los servicios prestados.
- Mejorar la **coordinación del portal institucional** madrid.es, reforzando el apoyo a las unidades gestoras de contenidos web y agilizando la gestión directa de contenidos
- Evaluación del **cumplimiento de Compromisos de las Cartas de Servicios** de OAC, 010, web, cita previa y Registro.

Este documento integra datos de rendimiento y percepción comparando los últimos cuatro años.

Se incluyen enlaces a diferentes informes, de modo que se destaca lo más importante y no se repite lo que está ya en otros documentos.

1. CAF

La DGAC (Línea Madrid) participó como organización candidata al Premio a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, Orden TDF/118/2024, de 6 de febrero, por la que se convocan el proceso de Reconocimiento del nivel de excelencia y los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XVII edición (BOE de 14 de febrero 2024), modificada por la Orden TDF/613/2024, de 5 de junio, por la que se amplía el plazo de resolución de la convocatoria (BOE de 19 de junio).

La evaluación se llevó a cabo basándose en la memoria conceptual presentada por la organización, realizada de acuerdo con el Modelo CAF 2020, y en la visita de evaluación, que tuvo lugar los días 18, 19 y 20 de junio, en la que participó la totalidad del equipo evaluador.

VALORACIÓN GLOBAL DEL EQUIPO EVALUADOR

Línea Madrid (DGAC) ha demostrado un firme compromiso con la mejora continua desde 2005 hasta la actualidad, evidenciando un crecimiento constante y sostenido que le permitió alcanzar la certificación EFQM +500 en 2012, renovada posteriormente en 2015, 2018 y 2021 con el modelo CAF. Esta trayectoria no solo certifica sus logros, sino que también es un testimonio claro de su dedicación y compromiso con la excelencia organizativa.

Por tanto, a la vista de las evidencias encontradas en la evaluación, y, especialmente, durante la visita a la organización solicitante, **se asigna una puntuación en el rango de +500 puntos**. Se exponen a continuación, de forma sintética, los puntos clave del informe de evaluación destacando los puntos fuertes y las áreas de mejora fundamentales.

Puntos fuertes

- 1. Orientación a la calidad.** [Criterio 1. Liderazgo / Criterio 2. Estrategia y planificación] La organización demuestra un fuerte enfoque en la mejora de la calidad de sus servicios, que se evidencia a través de la implementación de métodos innovadores para desarrollar servicios públicos alineados con el principio de "una sola vez" (como se pone de manifiesto, por ejemplo, con el tratamiento de los llamamientos "en segunda vuelta" en las OAC). Como resultado, se evidencia un alto nivel de satisfacción en los usuarios de estos servicios.
- 2. Liderazgo.** [Criterio 1. Liderazgo / Criterio 2. Estrategia y planificación] La organización se distingue por un liderazgo comprometido con los valores fundamentales que la impulsan, lo que se refleja en la manera en que los líderes definen nuevos objetivos estratégicos y promueven la creación de nuevos servicios. Es destacable el enfoque estratégico que se adopta para incorporar la visión de la ciudadanía en la definición y estructuración de servicios cuya titularidad corresponde a órganos o áreas ajenos a LM.
- 3. Toma de decisiones basada en datos.** [Criterio 2. Estrategia y planificación] La organización destaca por su enfoque en la toma de decisiones basada en datos, un proceso liderado por el Comité de Dirección que incluye la participación de los diferentes servicios. Este enfoque permite que las decisiones estratégicas y operativas se fundamenten en información precisa y actualizada, lo que mejora la efectividad y eficiencia de las acciones emprendidas.
- 4. Personas.** [Criterio 3. Personas] Se gestiona a las personas teniendo en cuenta sus capacidades y sus necesidades de formación. Se ha diseñado un sistema de incentivos económicos basado en indicadores de rendimiento que pretende equiparar la remuneración de las personas de LM a las de otros trabajadores del Ayuntamiento, lo que incidirá en una reducción de la pérdida de personas y talento y en una mejora del clima laboral, en particular en el grado de satisfacción con la remuneración percibida.
- 5. Equipo volante.** [Criterio 2. Estrategia y planificación] LM cuenta con un equipo volante cuyos miembros se desplazan para atender las necesidades de distintas OAC, lo que constituye una fortaleza significativa en el ámbito de la prestación de servicios públicos. Este enfoque asegura que

las necesidades específicas de personal de cada Oficina se aborden de manera efectiva, manteniendo la calidad de los servicios ofrecidos.

6. Implicación de las personas. [Criterio 3. Personas] Una de las principales fortalezas de LM es la demostrada implicación de las personas en la mejora de su sistema de gestión, como se evidencia en la participación en el concurso de ideas, en los grupos temáticos de mejora, y en el resto de sistemas previstos para ello.

7. Tecnología e innovación. [Criterio 2. Estrategia y planificación / Criterio 4. Alianzas y recursos] La organización demuestra un enfoque proactivo y estratégico en la gestión de la tecnología y la innovación, como se evidencia en la identificación y uso de nuevas tecnologías. Esta gestión tecnológica se alinea con los objetivos estratégicos y operativos de la organización, y se supervisa sistemáticamente para asegurar su eficacia y eficiencia, lo que permite una mejora continua en la prestación de servicios y en la gestión administrativa interna. Estos esfuerzos han llevado a una mayor eficiencia operativa y a una mejor satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

8. Proactividad ante los problemas de la tecnología. [Criterio 2. Estrategia y planificación / Criterio 4. Alianzas y recursos] Para minimizar el impacto de las caídas de los diferentes sistemas informáticos, LM ha adoptado una medida proactiva que consiste en que el 010 devuelve las llamadas a usuarios que no han podido finalizar con éxito su gestión, lo que ayuda a reforzar la imagen de LM como prestador eficaz de servicios públicos y su preocupación por las necesidades de la ciudadanía.

9. Procesos. [Criterio 2. Estrategia y planificación / Criterio 5. Procesos] La organización ha implementado procesos bien sistematizados y documentados respaldados por objetivos e indicadores alineados con los compromisos e indicadores de las CS de manera que permiten su supervisión y la evaluación continua de su eficacia y eficiencia. Esta implementación contribuye a la prestación homogénea de los servicios, a su control y a la satisfacción de las expectativas de los usuarios e incluso facilita el trabajo de los titulares de los servicios (colaboradores necesarios).

10. Efectos de los procesos. [Criterio 5. Procesos / Criterio 6. Resultados orientados a los ciudadanos/clientes] La organización ha conseguido estandarizar la prestación de los servicios independientemente del canal utilizado, garantizando una experiencia consistente y facilitando el acceso de la ciudadanía a los diferentes servicios públicos gestionados, lo que ha generado unos resultados de satisfacción homogéneos y en niveles muy elevados en los usuarios de esos servicios.

11. Accesibilidad. [Criterio 2. Estrategia y planificación / Criterio 8: Resultados en responsabilidad social] La organización demuestra su compromiso con la accesibilidad, incorporándola como valor central en la prestación de sus servicios, como se evidencia en las acciones que aseguran la accesibilidad de los distintos canales y en los resultados obtenidos.

12. Resultados. [Criterio 6. Resultados orientados a ciudadanos/clientes / Criterio 9. Resultados clave del rendimiento] La gestión y el trabajo de LM se materializan en unos resultados en niveles sobresalientes, tanto desde el punto de vista de la percepción de los usuarios de los servicios, como indicadores de actividad y de eficiencia. Estos resultados evidencian la calidad de la actuación de la organización y acreditan la eficacia de su sistema de gestión.

13. Portavoz de la ciudadanía. [Criterio 1. Liderazgo / Criterio 2. Estrategia y planificación] En su relación con sus aliados, el liderazgo de LM ha adoptado la decisión estratégica de convertirse en portavoz de las necesidades de la ciudadanía, aportando su experiencia en la atención a la misma y proponiendo cambios y mejoras con el objetivo que repercuten directamente en la calidad de los servicios gestionados y en su valor para los usuarios. Esta opción fortalece la relación entre el Ayuntamiento de Madrid y sus ciudadanos, asegurando una Administración más eficiente y alineada con las expectativas de su principal grupo de interés.

Áreas de mejora

1. Estrategia. [Criterio 2. Estrategia y planificación] A pesar de que los procesos estratégicos están documentados, no se evidencia su implementación efectiva en la práctica, en la que parecen más bien tener un carácter informal. Esta falta de formalización puede llevar a inconsistencias en los

procesos estratégicos que pueden perjudicar la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos.

2. Cuadro de mando para alta dirección. *[Criterio 2. Estrategia y planificación]* Aunque se recogen todos los datos necesarios para la gestión de LM, podría ser de utilidad identificar un conjunto seleccionado de indicadores estratégicos para el Comité de Dirección que represente de forma sintética la situación global de LM y los servicios que ofrecen.

No se dispone de un sistema informático automatizado para la gestión de indicadores, aunque se está trabajando en ello. Por otro lado, se puede establecer un despliegue de los indicadores.

3. Objetivos fijos para toda la legislatura. *[Criterio 2. Estrategia y planificación]* Aunque los objetivos de desempeño están claramente definidos en la planificación estratégica y operativa, algunos de ellos no experimentan variación a lo largo de toda la legislatura, con independencia de las circunstancias. Sería recomendable una mayor flexibilidad y adaptación al contexto para que estos objetivos tuvieran mayor eficacia.

4. Desplegar objetivos a las OAC. *[Criterio 2. Estrategia y planificación]* En este momento, los objetivos se establecen de manera global. Sería recomendable desplegarlos en las OAC personalizándolos en función de su contexto.

5. Segmentación de los datos en las características de los usuarios. *[Criterio 2. Estrategia y planificación]* Aunque la información que se recoge en los servicios prestados a la ciudadanía distingue a los usuarios en función de algunas de sus características, sería recomendable establecer un mayor nivel de segmentación para poder personalizar aún más el servicio.

6. Tecnología e innovación. *[Criterio 2. Estrategia y planificación / Criterio 4. Alianzas y recursos]* Aunque la organización reconoce la importancia de la innovación tecnológica y la utiliza de forma intensiva, actualmente no dispone de un proceso estratégico que proporcione un enfoque sistemático para gestionarla. Sería recomendable que los pasos que actualmente se están llevando a cabo, se formalicen con el objeto de garantizar que el desarrollo e implementación de las innovaciones tecnológicas se sistematice, lo cual ayudaría a conseguir un mejor control de la gestión de la innovación. En este sentido, el análisis de valor que hace el Comité de Dirección de las propuestas de los socios tecnológicos en el Comité de Innovación es un elemento positivo que debería incluirse en el proceso de forma expresa.

7. Personas. *[Criterio 3. Personas / Criterio 7. Resultados en las personas]* A pesar de las actuaciones en materia de personas que se han llevado a cabo y las que están en desarrollo en este momento, es necesario intensificar las medidas para abordar la falta de satisfacción de las personas al servicio de la organización, en particular las de niveles inferiores (C1 y C2) que desarrollan su actividad fuera de los servicios centrales.

8. Protección de datos. *[Criterio 4. Alianzas y recursos]* Aunque la organización ha demostrado su compromiso con la protección de datos mediante la implementación de directrices, es necesario clarificar su posición jurídica, la de sus colaboradores necesarios y la de su principal proveedor de servicios. Actualmente, la falta de claridad en estos aspectos puede generar incertidumbre y riesgos legales. Esta ambigüedad podría obstaculizar la capacidad de la organización para responder adecuadamente a incidentes de seguridad y cumplir con las obligaciones legales, lo que puede llevar a sanciones regulatorias y pérdida de confianza por parte de los ciudadanos y otras partes interesadas. Por lo tanto, es fundamental revisar y mejorar los procesos legales asociados, asegurando una definición clara y precisa de todas las responsabilidades y obligaciones en materia de protección de datos.

9. Principal proveedor. *[Criterio 4. Alianzas y recursos]* Las exigencias en el Acuerdo de Nivel de Servicio con el principal proveedor pueden llevar a que se priorice la menor duración de la atención, penalizando la calidad del servicio prestado. Se recomienda analizar la situación para adoptar las medidas oportunas que mejoren esta calidad.

10. Mediciones de impacto. *[Criterio 2. Estrategia y planificación]* Aunque la organización ha implementado indicadores de actividad que permiten monitorizar la prestación de sus servicios, sería recomendable introducir indicadores de impacto para evaluar los efectos a largo plazo y el

valor añadido de las actividades realizadas. La ausencia de estos de impacto impide una comprensión completa de cómo las actividades influyen en los resultados y beneficios para los ciudadanos y otras partes interesadas.

2. ESTRATEGIA Y PROGRAMA OPERATIVO DE GOBIERNO (POG)

Resumiendo mucho, podríamos decir que las líneas estratégicas de LM, se encaminan a **facilitar a la ciudadanía la realización de sus trámites**, y para ello, nos centramos en la **simplificación** administrativa de los procedimientos (hasta donde alcanza nuestra competencia), la **automatización** de los procesos, el incremento de la **vía telemática** para reducir la presencialidad, y el **cuidado a personas extranjeras, con discapacidad**, así como personas **mayores, o con diferentes grados de formación** (minimizar los perjuicios de la brecha digital).

Todo ello sin descuidar el **clima laboral**, la **formación** y otros aspectos que interesan a las personas que trabajan en la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

A continuación, mostramos los resultados incluidos en EVALGE para seguimiento de los indicadores del Programa operativo de gobierno:

Indicador	Año 2024
Servicios prestados por Línea Madrid	10446474
Canales: Teléfono 010	5536648
Canales: Atención presencial en las Oficinas	3693318
Canales: Canales telemáticos (redes sociales, X)	1216508
Tipos de servicio: Información general	3563020
Tipos de servicio: Cita previa	1450036
Tipos de servicio: Padrón municipal	1741356
Tipos de servicio: Registro canal OAC	216965
Tipos de servicio: Registro consulta canal 010	5276
Tipos de servicio: Visitas al Portal web madrid.es	51436618
Valoración de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid por las personas usuarias	9.47
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Aravaca (oficina auxiliar)	9.69
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Arganzuela	9.29
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Barajas	9.67
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Carabanchel	9.66
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Centro	9.73
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Chamartín	9.32
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Chamberí	9.69
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Ciudad Lineal	9.56
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Fuencarral - El Pardo	9.77
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Hortaleza	9.31
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Latina	8.98
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Moncloa	9.25
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Moratalaz	8.93

Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Numancia	9.52
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Puente de Vallecas	9.18
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Retiro	9.87
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Salamanca	9.27
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): San Blas	9.74
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Sanchinarro	9.32
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Tetuán	9.5
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Usera	8.85
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Vicálvaro	9.6
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Villa de Vallecas	9.39
Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC): Villaverde	9.81
Valoración por las personas usuarias de los canales de Línea Madrid	8.54
Canales: Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC)	9.47
Canales: Portal web madrid.es	7.27
Canales: Teléfono 010	8.87
Canales: Red social X	90.16
Valoración por las personas usuarias de los distintos servicios prestados por Línea Madrid	8.54
Serie: Cita previa	8.16
Serie: Información general	9.1
Serie: Padrón municipal	954
Serie: Registro	9.26

3. SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

A continuación, se presentan algunos datos de seguimiento de calidad y formación de la empresa adjudicataria NTT Data.

FORMACIÓN DE CAMPAÑA

Durante el año 2024 se han llevado a cabo formaciones para personal de campaña, con duraciones diferentes debido a las necesidades puntuales en el momento de impartirlas.

El personal de campaña que pasó a formar parte de la plantilla base ha sido formado en el resto de las materias necesarias para ampliar sus competencias. Estos contenidos varían en función de la formación inicial recibida y la campaña a la que pertenecen.

Estas horas de formación se encuentran incluidas en los archivos remitidos mensualmente y en el resumen anual.

FORMACIÓN INICIAL

Tal y como se indica en el pliego de condiciones la formación inicial se compone de dos bloques: formación inicial básica y formación inicial general.

La formación inicial básica se imparte antes de que el personal inicie la actividad, todas las personas de nueva incorporación han recibido el contenido básico. El contenido de la parte general se va impartiendo una vez se ha producido la incorporación a la plantilla.

Durante el año 2024 se ha llevado a cabo una formación inicial en el canal OAC de 7 personas con la formación completa básica y general.

Además, en el canal 010 se ha completado la formación general a 2 personas de campaña que han pasado a formar parte de la plantilla base.

FORMACIÓN CONTINUA Promedio de horas recibida por toda la plantilla en 2024:

GLOBAL	TOTAL	GESTOR/A	SUPERVISOR/A	H/PERSONA
FORMACIÓN CONTINUA	10275,26	360	51	25,04

FORMACIÓN RECICLAJE promedio de horas realizadas por todo el personal en 2024:

GLOBAL	TOTAL	GESTOR/A	SUPERVISOR/A	H/PERSONA
FORMACIÓN RECICLAJE	4191,50	360	50	10,21

FORMACIÓN IGUALDAD promedio de horas realizadas por todo el personal en 2024:

GLOBAL	TOTAL	GESTOR/A	SUPERVISOR/A	H/PERSONA
FORMACIÓN IGUALDAD	8032,00	360	51	19,57



DATOS ANUALES	
CANAL 010	TOTAL
INICIAL CAMPAÑA	5306,00
INICIAL BÁSICA	0,00
INICIAL GENERAL	58,00
CONTINUA	6819,82
RECICLAJE	2724,50
FORMACIÓN IGUALDAD	5212,25

TELEMÁTICO	TOTAL
INICIAL	0,00
CONTINUA	595,14
RECICLAJE	205,50
FORMACIÓN IGUALDAD	441,25

OAC	TOTAL
INICIAL	700,00
CONTINUA	2860,30
RECICLAJE	1261,50
FORMACIÓN IGUALDAD	2378,50

GLOBAL	TOTAL
INICIAL CAMPAÑA	5306,00
INICIAL BÁSICA	700,00
INICIAL GENERAL	58,00
FORMACIÓN CONTINUA	10275,26
FORMACIÓN RECICLAJE	4191,50
FORMACIÓN IGUALDAD	8032,00

HORAS POSPUESTAS en CANAL 010 Y TELEMÁTICO

En diciembre de 2024 se acuerda prorrogar algunas horas de formación pendientes para el año 2025, por ese motivo hay un grupo de personas del canal 010 y telemático que no han llegado a cumplir las horas estipuladas en 2024 y lo harán en 2025.

En el canal OAC se ha cumplido el total de horas de formación.

TIPO DE FORMACIÓN	HORAS PENDIENTES
FORMACIÓN CONTINUA	168,22
FORMACIÓN RECICLAJE	225,65
FORMACIÓN IGUALDAD	152,16
TOTAL	546,03

4. CARTAS DE SERVICIOS

Las cartas de servicios vinculan la gestión de LM a la satisfacción de la ciudadanía, adquiriendo compromisos, cuyo cumplimiento se revisa anualmente a través de indicadores en el primer trimestre de cada año vencido.

- Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid
Aprobada: 18/05/2006
Certificada: 15/12/2023
Evaluada: 03/03/2025

Enlaces a la web [Carta de servicios 010](#) y [transparencia/Carta-Servicios-Telefono-010-LM](#)

- Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid
Aprobada: 24/05/2007
Certificada: 15/12/2023
Evaluada: 06/03/2025

Enlaces a la web [Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía LM](#) y [Portal de Transparencia](#)

- Carta de Servicios del Portal web municipal
Aprobada: 9/09/2010
Certificada: 15/12/2023
Evaluada: 07/03/2025

Enlaces a la web [Carta de Servicios Portales Web](#) y [transparencia/Carta-Servicios-Portales-Web](#)

- Carta de Servicios de Cita Previa
Aprobada: 29/03/2014
Certificada: 15/12/2023
Evaluada: 18/03/2025

Enlaces a la web [Carta de Servicios Cita Previa](#) y [Portal de Transparencia](#)

- Carta de Registro
Aprobada: 29/05/2014.
Certificada: 15/12/2022.
Evaluada: 10/03/2025

Enlaces a la web [Carta de Servicios del Registro](#) y [transparencia/Carta-de-Servicios-del-Registro](#)

El Registro general ha pasado a ser competencia de nuestra DG y por tanto incluimos también la carta de servicios, que ya hemos evaluado en marzo 2025.

La publicación en la web y en el Portal de transparencia asegura la difusión de las Cartas.

Se incluye en las respuestas todas las SyR que plantea la ciudadanía, un enlace a las Cartas de servicio, como mejora para su conocimiento,

Asimismo, en la acogida a personas de nueva incorporación se explican los compromisos e indicadores (especialmente de la Carta de OAC).

También están publicadas en ayre (la intranet municipal) en el siguiente enlace [cartas de servicio LM](#)

Los compromisos e indicadores de cada carta se pueden consultar en los enlaces anteriores.

5. ALIANZAS, RECURSOS Y PROCESOS

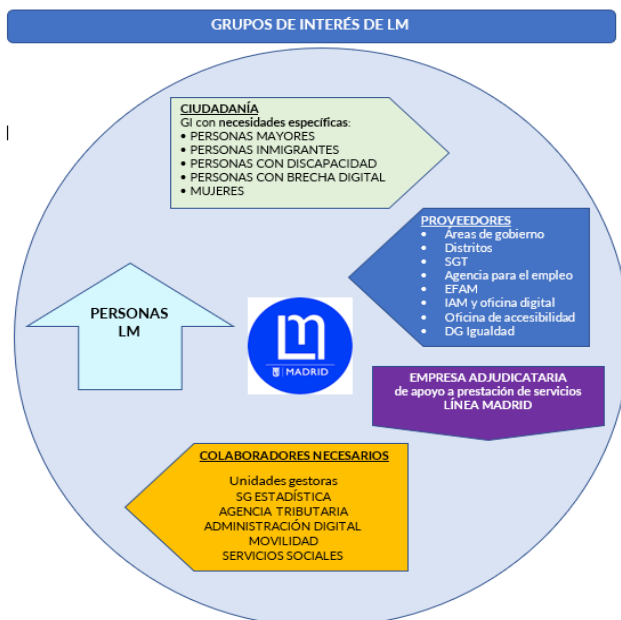
5.1 GESTIÓN DE RECURSOS

La gestión de Recursos se describe detalladamente en la **Memoria de Cumplimiento de Objetivos Presupuestarios**, y se puede consultar en el siguiente enlace a ayre [Presupuestos](#)

A continuación, se presenta el resumen de costes de los últimos cuatro años:

	CANAL	2021	2022	2023	2024
COSTE	OAC	101.543,64 €	345.733,29 €	4.063.232,92 €	6.513.648,49 €
	010	10.888.603,97 €	10.480.208,01 €	13.415.010,72 €	14.406.256,51 €
	Telemático	1.697.869,01 €	2.139.664,07 €	680.216,02 €	550.284,29 €
	Automatizada		100.310,81 €	315.846,46 €	449.832,93 €
SOLICITUDES DE SERVICIO	OAC	51.125	141.893	1.655.845	2.339.819
	010	5.875.473	5.519.539	5.371.628	5.092.466
	Telemático	942.787	1.240.400	530.888	840.276
	Automatizada		243.334	692.022	881.584
COSTE POR SERVICIO	OAC	1,99 €	2,44 €	2,45 €	2,78€
	010	1,85 €	1,90 €	2,50 €	2,83€
	Telemático	1,80 €	1,72 €	1,28 €	0,65€
	Automatizada		0,41 €	0,46 €	0,51€

5.2 ALIANZAS



Dentro del criterio Alianzas, se considera muy relevante promover la relación con aquellos colectivos que colaboran en la consecución de nuestros objetivos. Tenemos en cuenta los requerimientos de las unidades municipales que funcionan como **colaboradores necesarios** para la implantación y seguimiento de servicios y también para la publicación de contenidos en la web.

Para conocer la satisfacción de los responsables de unidades con quienes colabora la DG, se organizó un focus-group liderado por la empresa que realiza los estudios de satisfacción (para que fuera una persona externa e imparcial). Los resultados están publicados en ayre:

[Colaboradoresnecesarios_2024.pdf](#)

El grupo estuvo compuesto por 8 participantes pertenecientes a la Agencia Tributaria, Movilidad y Transporte (movilidad y zonas SER), SG Estadística (Padrón), Servicio de Mediación, Bomberos e IAM. El IAM atienden las peticiones que se trasladan desde la DG y no al revés, como el resto de colaboradores.

En todos los casos se valora **muy positivamente la relación** existente entre las unidades y la DG, y se destaca especialmente la rapidez en la respuesta, la proactividad en el servicio que prestan internamente y la facilidad de contactar por cualquier vía.

Además de su respuesta rápida y proactiva, existen procesos puntuales de apoyo en los que el servicio ofrecido desde LM se percibe como muy útil porque descarga de trabajo a las unidades; LM se erige como herramienta de criba y canalización de las peticiones ciudadanas a las unidades correctas.

En cuanto a la opinión de la ciudadanía, que es el destinatario principal de los servicios de LM, además de las encuestas anuales y las SyR, se han realizado **pruebas con grupos de voluntarios** para comprobar la comprensión de los procedimientos y trámites.

También se ha realizado un contrato menor para pasar contenidos de la web a **comunicación clara**.

5.3 SEGUIMIENTO DE PROCESOS

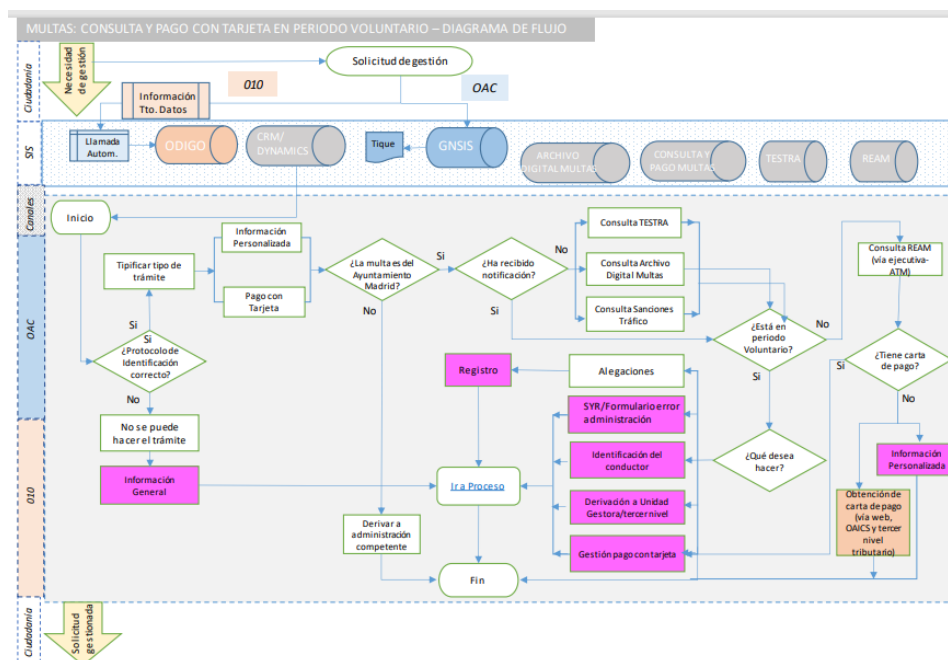
La gestión por procesos tiene su lugar en ayre [Gestión por procesos](#) donde se encuentran todas las fichas y flujos de proceso de los trámites:

- [Procesos clave operativos](#)
- [Procesos clave estratégicos](#)
- [Procesos clave de apoyo](#)
- [Procesos no clave de apoyo](#)

Y en el apartado de Servicios se publica actualizado el [Catálogo de servicios 2024](#)

SERVICIOS	GESTIONES	COLABORADOR NECESARIO	CANALES							PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
			WEB	Chat	010	OAC	✕	f	APP			
ZBEDEP (zona de bajas emisiones de especial protección) DISTRITO CENTRO	Información personalizada	D.G DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	☑	☑	☑ ¹²	☑	☑	☑		Resolución conjunta de la DG de Sostenibilidad y Planificación de la Movilidad y de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano relativa a la atención a la Ciudadanía en materia de áreas de Prioridad Residencial a través de Línea Madrid	29 de Octubre de 2018 TEPMR en aplicativo APR 28/11/2018 Invitaciones en formulario 29/01/2019 tramitación en aplicativo en MC Protocolo de MC (diciembre 2018) ZBEDEP 22/09/2021	Protocolo Servicio ZBEDEP Distrito Centro
	Alta de personas físicas Personas empadronadas, titulares de plaza de garaje, titulares de PAR) y de representantes y/o autorizados/gestores de esas personas ¹³		☑	☑	☑	☑	☑	☑				
	Modificación de datos personales (en el caso de personas empadronadas, si ya están cambiadas en Padrón)		☑	☑	☑	☑	☑	☑				
	Alta de vehículos de personas físicas que requieren aporte de documentación (renting / leasing, cuyo arrendatario sea una persona física, en trámite de adquisición, de sustitución)		☑			☑						
	Alta de invitaciones de personas empadronadas		☑	☑ ¹⁴	☑	☑	☑	☑				
	Emisión de justificantes/ envío ID (código de usuario) de persona titular)		☑	☑	☑	☑	☑	☑				
	Baja (con ID)		☑	☑	☑	☑	☑	☑				

Flujo de proceso de Consulta y pago de multas con tarjeta en periodo voluntario:



IMPLANTACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS Y ACTUALIZACIÓN DE LOS EXISTENTES

En el criterio Procesos, también hay una indicación de **involucrar a todos los grupos de interés en el diseño y mejora de los procesos**, incluyendo metas como **desarrollar servicios orientados a la ciudadanía** y coordinar los procesos dentro de la organización y con otras unidades relevantes.

A. **Mejora de la información disponible en los contenidos de www.madrid.es**

B. **Mejora de accesibilidad**

C. **Mejoras realizadas en las aplicaciones corporativas y servicios**

1. ePOB.

- **EPOBS 50- SERVICIOS DIGITALES:** posibilidad de realizar por sede electrónica trámites que antes solo podían ser presenciales: RN/CO Renovación / Confirmación de extranjeros.
- **ASISTENTE DE PADRON:** herramienta que ayuda a aclarar la documentación que se ha de llevar para darse de alta en padrón, atendiendo a las peculiaridades de cada caso.
- **VIVIENDAS SIN DIVISION CATASTRAL:** Creación de un colectivo nuevo en ePob para los casos en los que hay una división de viviendas no reflejada en catastro y hay que crearlas como colectivas, a fin de poder distinguirlas de los colectivos normales- y evitar indicar una anotación no ajustada a la realidad, como "Alquiler de habitaciones".
- Eliminar la necesidad de **pedir el DNI a menores de edad**, en especial para recién nacidos.
- La nueva versión de ePOB ha incorporado la **gestión de expedientes en línea**, mejorando la transparencia y trazabilidad del proceso.
- Posibilidad de enviar comunicaciones a la ciudadanía desde la propia ePOB.
- Establecimiento de un **Protocolo específico para los empadronamientos llevados a cabo en la Cañada Real**, dadas sus peculiaridades y dificultad de tramitación
- **Acceso a Catastro por parte de los responsables de las OAC:** se ha establecido un protocolo de colaboración con la SG Estadística, de cara a realizar el alta de usuarios de la manera más rápida y eficiente posible.

2. En la gestión de Tributos:

Hasta este momento cuando alguna persona requería del tercer nivel tributario no podía saber la hora en la que iban a contactar con ella. A partir de ahora va a poder **elegir la hora** en la que recibirá la llamada al quedar ésta condicionada a una cita.

3. Cita previa:

- Seguimiento y análisis semanal de los datos recogidos en Power BI como herramienta de apoyo en la toma de decisiones.
- En relación con la cita previa de padrón, se impulsa el servicio recordatorio de citas a través de SMS y a través de llamadas telefónicas con el fin de disminuir el absentismo y recordar a la ciudadanía la documentación que debe presentar de forma que le permita completar la gestión en una única cita, sin necesidad de volver a la Oficina y mejorar así la eficiencia en la gestión del trámite.
- Desde el 13 de marzo de 2024 se implanta una nueva versión de cita previa que, en el caso de padrón, establece un límite de activación de una sola cita por DNI y correo electrónico.
- Para controlar las citas libres en las agendas de padrón y registro, a partir de las 00:00 horas aquellas franjas horarias que hayan quedado disponibles se ofertan para otras gestiones como la FNMT.

4. En los trámites relacionados con: Cl@ve, FNMT y Carpeta Ciudadana

- Se aumenta el porcentaje de citas disponibles para Cl@ve.
- Campaña de promoción de Cl@ve mediante carteles explicativos con códigos QR.

6. PERSONAS

Los modelos de Calidad establecen que las organizaciones excelentes generan mayor valor a través de la mejora continua y la innovación, promoviendo la participación y creatividad de sus integrantes, y cuidando el clima laboral.

Línea Madrid gestiona su personal, teniendo en cuenta aspectos referidos al bienestar y rendimiento en el trabajo, dentro de las competencias delegadas (ya que, en algunos aspectos, la política de personal es totalmente dependiente de la SGT y de Personal).

Personal LM	2021		2022		2023		2024	
	OAC	SSCC	OAC	SSCC	OAC	SSCC	OAC	SSCC
N >=26	76	22	71	29	53	30	53	32
N24 inf urb					16	0	18	0
N22	85	7	87	12	31	10	30	13
N<=18	184	23	162	19	236	19	235	10
Total anual	397		380		395		391	

ROTACIÓN en LM:

El estudio de la rotación del personal analiza el número de personas que se mueven de puesto, en relación al total de la plantilla.

En este caso, para el total de plantilla **no se ha incluido el personal interino**, y el dato global utilizado es el número personas a 31 de diciembre de cada año.

Comparativa de los últimos 4 años:

ROTACIÓN	2021	2022	2023	2024
Nº personas que cambian dentro de LM	45	51	59	62
Nº personas que se van de LM	56	59	59	42
% personas que se van de LM	14%	15%	14%	11%
Nº personas que se jubilan	19	14	15	21
Nuevas incorporaciones	74	29	45	31
% nuevas incorporaciones/total RPT	19%	8%	11%	8%

En 2024 **se ha ido** de LM un 11% de personas, **porcentaje menor** que en los tres años anteriores. Sin embargo, **se jubilan más** personas y **han entrado menos nuevas** fijas (31), aunque contando con el personal interino serían 83 (como se ve en las acogidas).

ACOGIDA

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

El Departamento de Calidad y Formación organiza las sesiones de acogida para las personas de nueva incorporación, y si **se incluye al personal interino**.

	Nº de asistentes	mujeres	hombres	Satisfacción de 1 a 5
2022	30	25	5	4,63
2023	45	34	11	4,52
2024	83	56	27	4,50

Desde 2022 la acogida se realiza como una sesión formativa reglada según los procedimientos de la Escuela de formación.

Así, al término de cada edición nos proporcionan el resultado de satisfacción según la puntuación del alumnado.

En el aula de la OAC Chamberí se imparte la parte teórica de la sesión, con 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 Servicios
- Resultados de las Encuestas de Satisfacción a personas usuarias de LM
- Canal de atención ciudadana en ayre
- Cauces de participación y mejora
- SyR

La parte práctica incluye las visitas a la OAC de Chamberí, la plataforma del 010 y los servicios centrales. De este modo, las personas nuevas conocen todos los canales de atención de LM.

Además, el Servicio de Atención Personalizada envía varios correos dando la bienvenida al personal de nueva incorporación, y explicando la gestión de alta en aplicaciones, guías y manuales para facilitarles su trabajo, horarios y posibilidades de conciliación, y actividades formativas a las que serán convocados.

En 2024 se ha trabajado para poner a disposición del personal de nuevo ingreso una **acogida** ubicada en la escuela **virtual** para que las personas puedan consultarla **desde el primer día** (sin tener que esperar a que haya un grupo de 15 personas como sucede en la sesión presencial). Esta idea es una importante mejora y ha partido de tres personas (del equipo volante, OAC y servicios centrales) que además han realizado todo el proceso en coordinación con la escuela de formación.

ABSENTISMO

La SGT remite cada mes los datos en bruto de absentismo, que se desagregan y vinculan en relación con la plantilla en RPT para sacar los porcentajes.

Estos datos **sólo incluyen las bajas por enfermedad**, ya que todas las personas tienen adjudicados los mismos días de convenio, vacaciones y permisos, diferenciándose únicamente por los correspondientes a la antigüedad.

ABSENTISMO LABORAL 2024 EN LA DG ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA							
	DIAS DE BAJA DEL PERSONAL D.G.A.C.	% ABSENTISMO D.G.A.C.	GÉNERO	Nº HOMBRES Y MUJERES	PORCENTAJE DE CADA GÉNERO	Nº DIAS BAJA POR MES	% ABSENTISMO POR MES
ENERO	710	7,76%	HOMBRES	109	26,20%	116	1,27%
			MUJERES	307	73,80%	594	6,49%
FEBRERO	906	10,35%	HOMBRES	112	26,86%	171	1,95%
			MUJERES	305	73,14%	735	8,39%
MARZO	983	12,65%	HOMBRES	109	26,65%	167	2,15%
			MUJERES	300	73,35%	816	10,50%
ABRIL	892	10,04%	HOMBRES	106	26,24%	185	2,08%
			MUJERES	298	73,76%	707	7,95%
MAYO	995	12,08%	HOMBRES	110	26,70%	167	2,03%
			MUJERES	302	73,30%	828	10,05%
JUNIO	731	9,09%	HOMBRES	107	26,62%	144	1,79%
			MUJERES	295	73,38%	587	7,30%
JULIO	636	7,19%	HOMBRES	107	26,62%	124	1,40%
			MUJERES	295	73,38%	512	5,79%
AGOSTO	522	6,15%	HOMBRES	111	27,48%	105	1,24%
			MUJERES	293	72,52%	417	4,92%
SEPTIEMBRE	580	6,84%	HOMBRES	111	27,48%	131	1,54%
			MUJERES	293	72,52%	449	5,29%
OCTUBRE	668	7,21%	HOMBRES	109	27,05%	94	1,01%
			MUJERES	294	72,95%	574	6,19%
NOVIEMBRE	604	7,55%	HOMBRES	110	27,50%	60	0,75%
			MUJERES	290	72,50%	544	6,80%
DICIEMBRE	709	8,37%	HOMBRES	112	27,93%	78	9,82%
			MUJERES	289	72,07%	631	8,74%

El dato de plantilla está extraído de los Excel que envía mensualmente la SGT, y al final del año se hace una media ponderada. El personal interino también está incluido.
La fórmula es: Días de baja / días laborables x nº hombres ó mujeres en RPT

	2021		2022		2023		2024	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Nº HOMBRES Y MUJERES EN RPT	133	389	126	360	104	288	109	297
PORCENTAJE DE CADA GÉNERO EN RPT	25%	75%	26%	74%	27%	73%	27%	73%
Nº DIAS BAJA / AÑO	91	654	117	632	116	495	129	616
% ABSENTISMO DG	6,91%		7,47%		4,10%		4,79%	
% ABSENTISMO ANUAL cada género con respecto al total de la plantilla	0,85%	6,06%	1,17%	6,31%	0,78%	3,32%	0,83%	3,96%
% ABSENTISMO ANUAL de cada género con respecto a su propio sexo	3,33%	8,13%	4,50%	8,51%	2,93%	4,52%	3,07%	5,42%

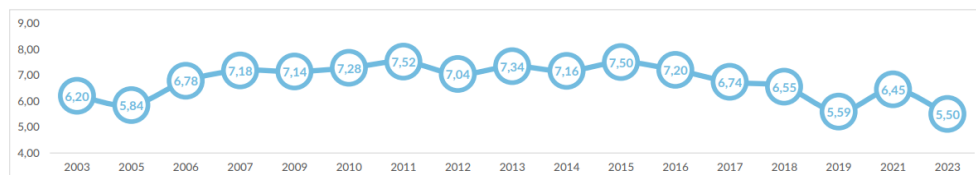
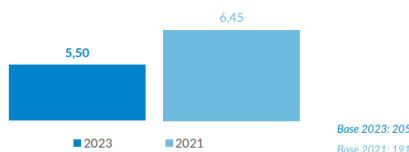
6.3 CLIMA LABORAL

Durante 2024 se analizaron los resultados de la medición de 2023 directamente con los equipos.

En cuanto al **compromiso con la ciudadanía**, se obtuvieron resultados muy por encima del objetivo (6 sobre 10) en todos los colectivos.

Respecto a las **condiciones físicas y recursos tecnológicos**, los objetivos no se logran globalmente. En servicios centrales se dan mejores resultados que en OAC.

Puntúa globalmente tu
satisfacción en el trabajo



* Escala de 0 a 10

En el concurso de ideas ganó una idea colectiva sobre mejorar y **hacer más agradable en entorno laboral en OAC** y se está poniendo en marcha a través de un grupo de trabajo.

El **salario** lleva una tendencia decreciente.

En 2024 se ha estudiado y promovido la implantación de un **complemento de productividad** que se cobrará en 2025.

En 2025 se realizará de nuevo la encuesta de clima laboral y se verá si los aspectos anteriores han mejorado.

6.4 PARTICIPACIÓN Y MEJORA CONTINUA

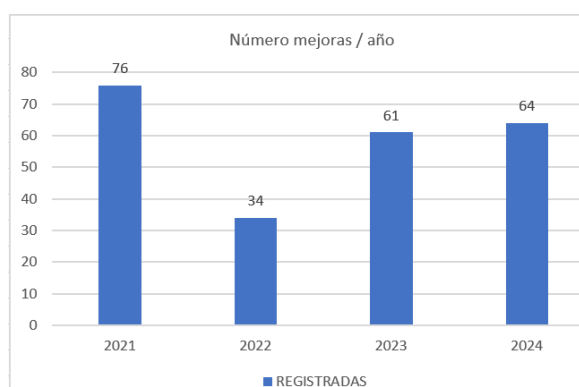
RUM (REGISTRO UNIFICADO DE MEJORAS)

En LM se persigue la mejora continua, y para ello, además de evaluar el cumplimiento de objetivos estratégicos, **se tienen en cuenta las propuestas de mejora provenientes de todos los ámbitos:** tanto de profesionales que trabajan en la DG como de las personas usuarias de nuestros servicios.

Las sugerencias se archivan en el RUM y se realiza un seguimiento de su implantación.

En este apartado vamos a describir con mayor detalle las propuestas originadas internamente y en el capítulo de Satisfacción de las personas usuarias incluimos las SYR.

En el año 2024 se han registrado 64 propuestas de mejora.



De las 64 sugerencias, se han implantado 14 y además 28 han sido aceptadas y por tanto se llevarán a la práctica cuando sea posible. En porcentaje 44% aceptadas + 22% implantadas = 66% de las sugerencias propuestas se han evaluado como positivas y viables. 6 sugerencias se han derivado al órgano competente y no tenemos respuesta todavía (9%), y 16 no se van a implantar (25%)

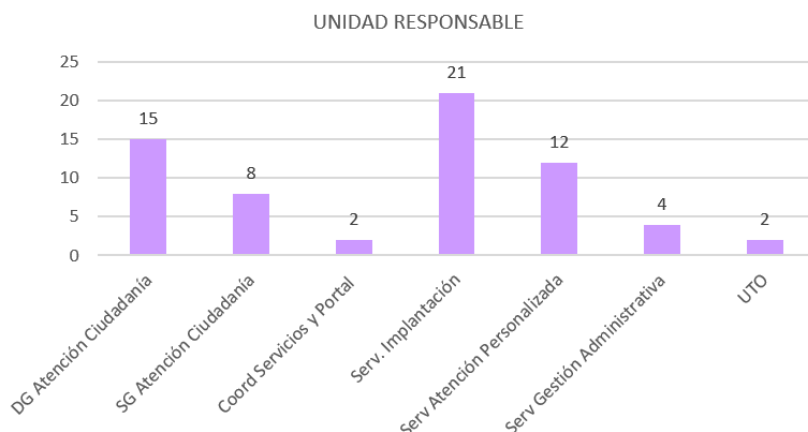
ESTADO DE LAS SUGERENCIAS					
AÑO	REGISTRADAS	ACEPTADAS	DERIVADAS	IMPLANTADAS	NO IMPLANTADAS
2021	76	16	17	29	13
2022	34	5	6	15	8
2023	61	11	15	34	17
2024	64	28	6	14	16

Tenemos una dificultad grande cuando no tenemos la competencia del asunto propuesto porque dependemos de un tercero para el estudio de la propuesta y no suelen tener prisa en responder.

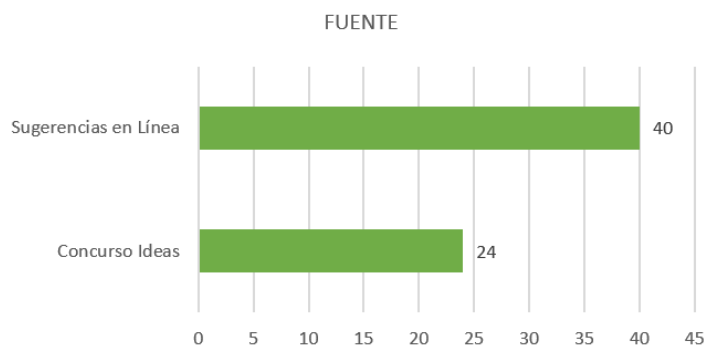
Aun así, las propuestas referidas a padrón han logrado una respuesta más ágil que en años anteriores, gracias a la formación de un grupo de trabajo estable entre la SG Estadística y nuestra DG.



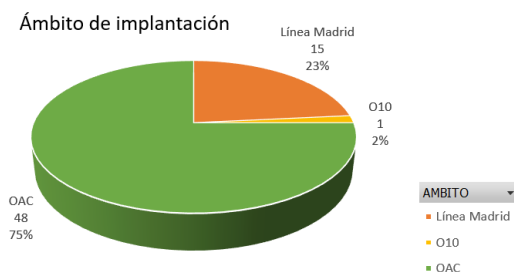
La UNIDAD RESPONSABLE de llevar a cabo el estudio de la mayoría de las propuestas es el servicio de Implantación, ya que en realidad muchas sugerencias dependen de otras Unidades, como la SG de Estadística o el IAM, que tienen que ver la conveniencia, prioridad, y viabilidad en un plazo medio, y la interlocución con todos es competencia del Servicio de Implantación y seguimiento de servicios.



La FUENTE (origen de la propuesta) más numerosa ha sido el correo de sugerencias en línea y en segundo lugar, el concurso de ideas. Tenemos en cuenta que el correo de sugerencias está disponible todo el año, mientras que el plazo de presentación de ideas en el concurso fue del 17 de junio al 23 de agosto 2024.



En cuanto al ÁMBITO de aplicación, la mayoría de las propuestas de mejora afectarían a las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, con 48 sugerencias (75%).



Respecto a la TEMÁTICA, la mayor parte de las sugerencias recogidas proponen mejoras sobre Padrón (34%) y Organización en el trabajo (16%).



En las sesiones de acogida al personal de nueva incorporación, se explica con detalle dónde se puede encontrar en ayre el formulario de presentación de sugerencias (Sugerencias en Línea): en la portada ([AYRE - Atención ciudadanía \(madrid.es\)](https://www.madrid.es/ayre-atencion-ciudadania)) y en "Personas" ([AYRE - Personas \(madrid.es\)](https://www.madrid.es/ayre-personas))



El informe anual de RUM se publica en AYRE [Informes anuales RUM](#)
Además, se presentan los resultados en reunión de responsables y en las reuniones de equipo.

GRUPOS DE MEJORA

En 2024 se han celebrado 19 reuniones del “**Grupo de Trabajo de Procedimiento de Padrón**”, en el que participan:

- ✓ Subdirección General de Atención a la Ciudadanía
- ✓ Subdirección General Coordinación de Servicios y Portal Institucional
- ✓ Subdirección General de Estadística, Padrón y Procesos Electorales

La duración media fue de 1,5 horas, y el nº de participantes habituales: 12 personas.

Grupo de Coordinación DG con SG Gestión Movilidad:

4 reuniones con 6 participantes de media en 2024 que van a continuar en 2025.

Los contenidos que se han tratado son:

- Gestión y mejora de las altas bajas y modificaciones de acceso a zonas SER.
- Gestión de las autorizaciones especiales para vehículos (Tarjeta personas movilidad reducida, vehículos históricos, etc.)
- Comunicación de domicilio a DGT (cuestiones de protección de datos sobrevenidas)
- Actualizaciones y mejoras en las aplicaciones de uso en este ámbito.

Grupo sobre productividad OAC:

Se realizaron 14 reuniones con una media de 8 personas de servicios centrales DG.

Además con los responsables de las OAC se realizó un grupo de mejora sobre los criterios de organización en las oficinas relacionados con la productividad.

- 28/06/2024 *Presentación. 56 participantes (43 M 13 H) Coordinado por Begoña Zulaica.*
- 08/08/2024 *12 participantes (4 H y 8 M)*
- 28/08/24 *18 participantes (7H y 11M)*
- 29/08/24 *13 participantes (5H y 8 M)*

En reunión de responsables 31/10/2024 se lanza la iniciativa de trabajar en grupos la puesta en marcha de ideas del concurso.

El grupo “**Mejora del espacio OAC**” parte de la idea colectiva ganadora del concurso, y lideran su puesta en marcha las responsables de la OAC de Moncloa.

Algunos de los contenidos que se tratan son:

- Cartelería: evacuación segura, cl@ve y FNMT, cita previa por internet.
- Expositor con instancias y hojas padronales al alcance del público.
- Interconexión punto central y responsables.
- Plantas, agua en cada puesto
- Ruido: medición, soluciones...

La idea individual ganadora promueve la **disponibilidad de fichas sobre trámites**. Se va a trabajar para su ubicación en el propio CRM (script) y que se puedan consultar al tipificar cada servicio.

También se ha iniciado un grupo para **mejorar la formación inicial** de las personas de nueva incorporación a las OAC.

Este grupo analiza las necesidades y encuentra conveniente contar con un **tutorial en el espacio virtual** de la Escuela de formación.

De esta forma las personas nuevas podrán ver los contenidos desde el primer momento, sin tener que esperar a que se imparta la formación reglada (que siempre depende de que haya un nº suficiente de alumnos)

-Traducción en **lectura fácil de los contenidos de Registro:**

En 4 reuniones, se analizó la necesidad de adaptar los contenidos de Registro para que se entendieran mejor, y se valoró la elección de utilizar el método de "lectura fácil".

Desde el 17 de octubre hasta final de 2024 hubo 3 reuniones más, de 1 h aproximadamente, con 4 personas, y con la empresa Plena Inclusión para acordar los criterios, seguimiento y entrega final,

-Revisión según la guía de **comunicación clara del Ayto de Madrid de los contenidos del espacio de Cita previa**

Se vio la necesidad de adaptar el lenguaje del trámite de Cita previa según la guía de comunicación clara del Ayto.

Hubo 3 reuniones con la empresa Cálamo y Cran, inicial, seguimiento y entrega final y con participantes de Transparencia (Cristina del Álamo).

-Mejoras en el **perfil de mayores para mitigar la brecha digital.**

Se trata de identificar las dificultades de las personas mayores como usuarias web y de cómo adaptar los contenidos para facilitar el acceso digital. Esto se hizo con ayuda de la empresa Fractal.

- Lunes 28 de octubre de 11 a 13h00
- Viernes 15 de noviembre de 10 a 12h
- Martes 19 de noviembre de 9 a 10h30
- Miércoles 27 de noviembre 10h-12h

A estas reuniones se añaden dos previas en septiembre entre personas de nuestra DG y de SG de Mayores (7 personas de media), y en 2025 ya ha habido dos más para el seguimiento de la mejora.

6.5. FORMACIÓN

Se pueden consultar en el siguiente enlace las [Memorias- anuales-de-formación-Línea-Madrid](#)
Considerando por tipo de formación, en el año 2024 la media de horas de formación por persona es:

-**Formación reglada: 49 horas** por persona

-**formación interna por persona en las OAC es de 44h** (14879 horas /336 personas OAC).

A continuación, se muestra la comparativa de datos de formación de los últimos años.

Las horas de formación reglada por persona, se obtienen como sigue:

- Para 2021, 26.855 horas / 522 (personas en plantilla a 31 diciembre 2021)
- Para 2022, 16.237 horas / 393 (personas en plantilla a 31 diciembre 2022)
- Para 2023, 15.236 horas / 395 (personas en plantilla a 31 diciembre 2023)
- Para 2024, 19.209 horas / 391 (personas en plantilla a 31 diciembre 2024)

En cuanto a la valoración de la formación recibida:

El dato está tomado de los informes de evaluación de las AF regladas. Para 2024, se toma como referencia la puntuación media de las AF exclusivas para personas de LM (4,45) y la puntuación media de AF no exclusivas para personas de LM (4,46). A su vez, con estas dos puntuaciones, se calcula la media.

INDICADORES	2024	2023	2022	2021
Nº horas formativas recibidas por personas de la DGAC	19.209*	15.236*	16.237*	26.855*
Nº de asistentes a formación reglada	1.088	862	1059	1.918
Horas de formación reglada por persona	49	38	41	51
Horas de formación total (reglada más interna)	34.088	29.022	28.526,25	28.906
Valoración de las personas sobre la formación reglada recibida (puntuación total de la evaluación de cada AF, con valor de 0 A 5)	4,45	4,34	4,35	4,1

*Incluye solo la formación reglada (no la interna)

Con los datos desagregados por sexo proporcionados por la Escuela, se puede comprobar que el porcentaje de mujeres respecto a hombres que asisten a la formación coincide con la distribución en la plantilla de LM.

Desde LM se realiza una importante y necesaria labor de formación a personas de otras áreas municipales. Esta formación se lleva a cabo tanto de manera reglada como interna, destacando la relacionada con **cita previa y portales web**.

7. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LM

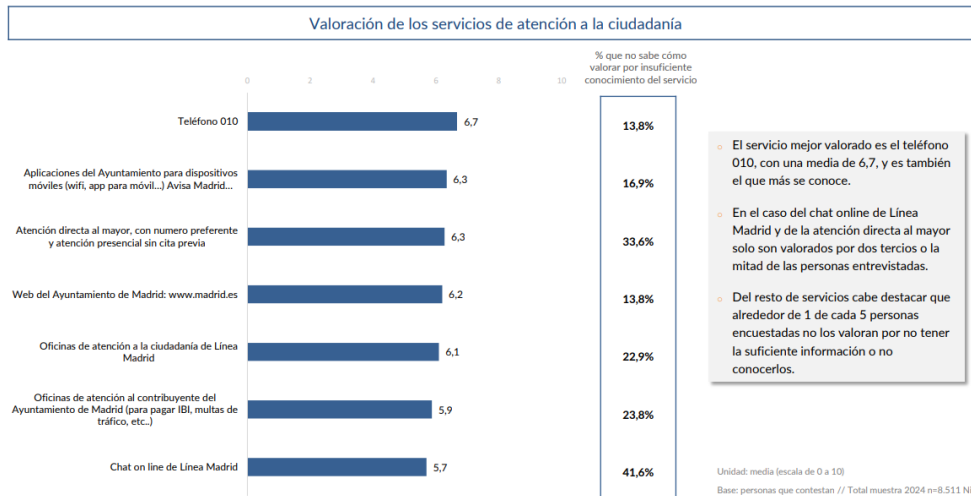
Los estudios de satisfacción de Línea Madrid van dirigidos a conocer las necesidades de la ciudadanía, evaluar la satisfacción de las personas usuarias de sus servicios y obtener información que permita mejorar sus actuaciones. Estos datos sirven al subcriterio 6.1 del modelo CAF (Resultados de percepción de la ciudadanía).

Por otra parte, el Ayuntamiento realiza una macroencuesta de **Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid**, en la cual pregunta su grado de satisfacción con la Atención a la Ciudadanía, pero en este caso las **respuestas no son exclusivas de personas usuarias** de los servicios de LM.

Estos son los resultados de 2024, y como se ve en la columna de la derecha, hay bastante porcentaje de desconocimiento.

https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio_Ciudad/06_S_Percepcion/EncuestasCalidad/EncuestaMadrises/ficheros/2024/Informe_Final_Sintesis_2024_DEF.pdf

B.8. ASPECTOS RELATIVOS A LA RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA



Informe final de Resultados de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2024

55

B.8. ASPECTOS RELATIVOS A LA RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA

Evolución de la valoración de los servicios de atención a la ciudadanía

	2024 Nivel Distrito	2023 Nivel Distrito	2022 Nivel Distrito	2021	2019	2017	2016	2014	2012	2009	2008	2007	2006
Teléfono 010	6,7	6,8	7,0	7,1	6,7	7,2	6,7	6,6	6,3	7,1	-	-	7,0
Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móvil...) Avisa Madrid...	6,3	6,4	6,6	6,5	7,0	7,2	-	-	-	-	-	-	-
Atención directa al mayor, con numero preferente y atención presencial sin cita previa	6,3	6,1	6,3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es	6,2	6,3	6,4	6,3	6,5	6,7	6,2	6,2	6,1	6,9	-	-	-
Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid	6,1	6,2	6,4	6,4	6,9	7,0	6,6	-	-	6,7	-	6,4	-
Oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico, etc.)	5,9	6,0	6,3	6,2	6,4	6,4	6,0	6,0	5,9	6,5	-	-	-
Chat on line de Línea Madrid	5,7	5,8	6,1	6,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-

- El teléfono 010 vuelve a ser el servicio de atención a la ciudadanía mejor valorado, como ya ocurría en 2021, 2022 y 2023.
- En general, todas las valoraciones de los servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid retroceden levemente respecto a 2021, con la única excepción de la Atención directa al mayor que mejora su valoración.
- El chat online es de nuevo el servicio con la valoración más baja, siendo desconocido por cuatro de cada diez personas entrevistadas.

Informe final de Resultados de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2024

Unidad: media (escala de 0 a 10)
Base: personas que contestan // Total muestra 2024 n=8.511 Nivel Distrito 56

Como en años anteriores, en 2024 se han realizado las **encuestas de LM** en el último trimestre del año para medir la satisfacción de las **personas usuarias de nuestros servicios**.

Tanto los resultados como el Modelo Integrado de Evaluación se actualizan y publican anualmente, tanto en Ayre como en la web municipal [AYRE - Estudios de satisfacción de Línea Madrid](#)

Conclusiones obtenidas en 2024:

[AYRE - 2024](#)

[Informe global 2024](#)

[informe satisfacción cita previa 2024](#)

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4.ª planta
28002 Madrid
91 588 42 48
www.madrid.es/Lineamadrid

@ Lineamadrid



Línea**madrid**
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500



RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR CANALES

SATISFACCIÓN GLOBAL (Suma % 6-10)*

	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2024	98,0%	95,3%	81,7%
2023	96,4%	94,3%	88,1%

SATISFACCIÓN GLOBAL (Valoración media)*

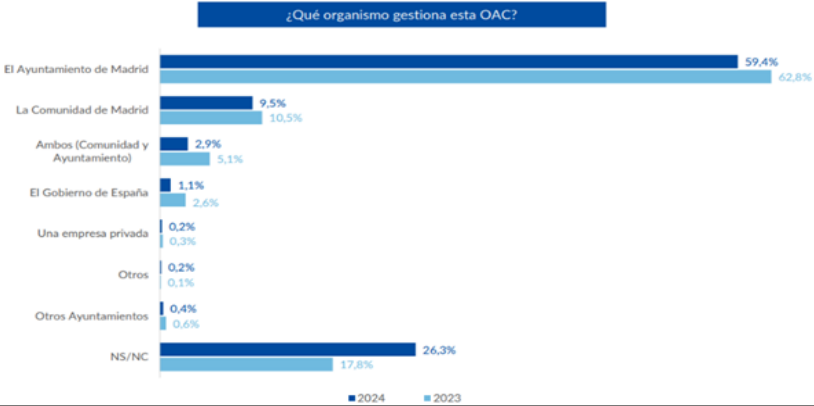
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2024	9,47	8,87	7,27
2023	9,26	8,81	7,91

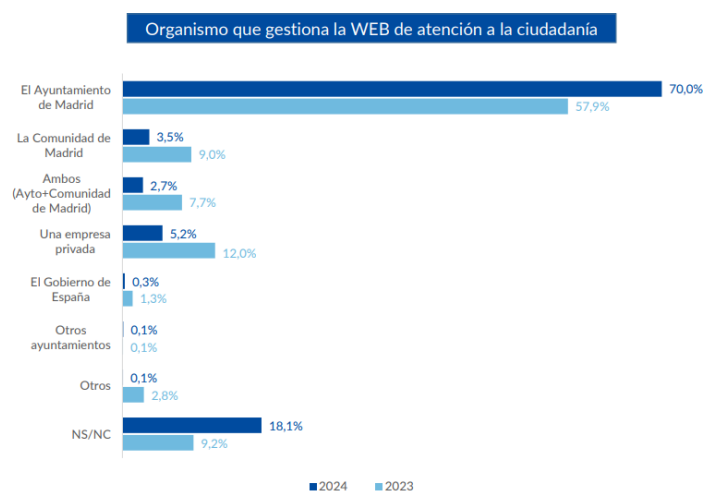
SATISFACCIÓN GLOBAL ("muy satisfecho "+"satisfecho")

	X	Chat Online	Facebook
2024	90,5%	63,6%	88,5%
2023	93,4%	74,0%	-

Satisfacción personas usuarias por canal	2021	2022	2023	2024
Satisfacción OAC	9,00	8,96	9,26	9,47
Satisfacción 010	8,20	8,45	8,8	8,87
Satisfacción web madrid.es	7,83	8,05	7,9	7,27
Satisfacción @lineamadrid	97%	96%	93,4%	90,5%

Se detecta cierto **desconocimiento de la ciudadanía sobre la gestión de las OAC**, y ha empeorado respecto al 2023, a diferencia del 010 y la web, que mayoritariamente saben que son gestionados por el Ayto. Madrid.

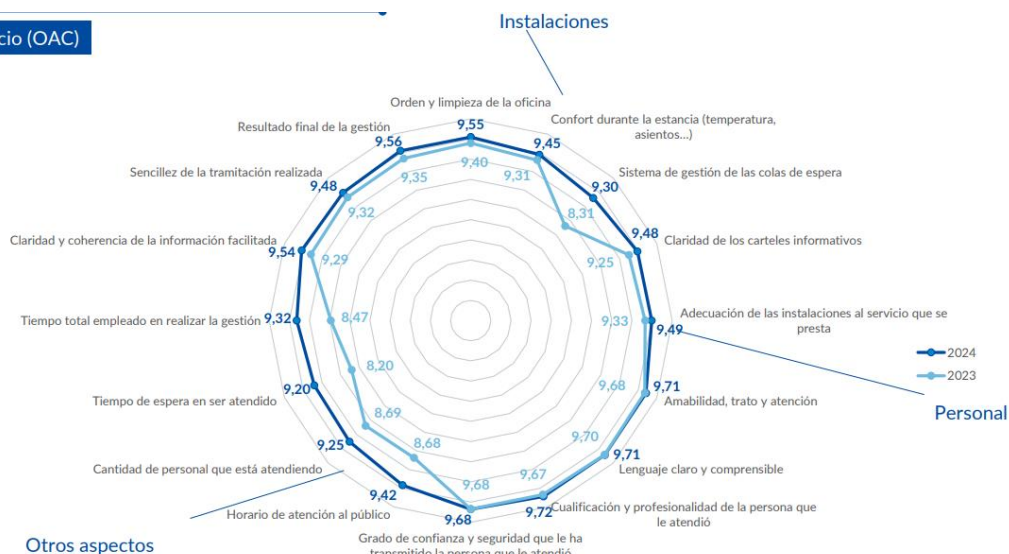




7.1 SATISFACCIÓN CON CANAL PRESENCIAL (OAC)



Calidad del Servicio (OAC)



7.2 SATISFACCIÓN CON EL CANAL TELEFÓNICO (010)

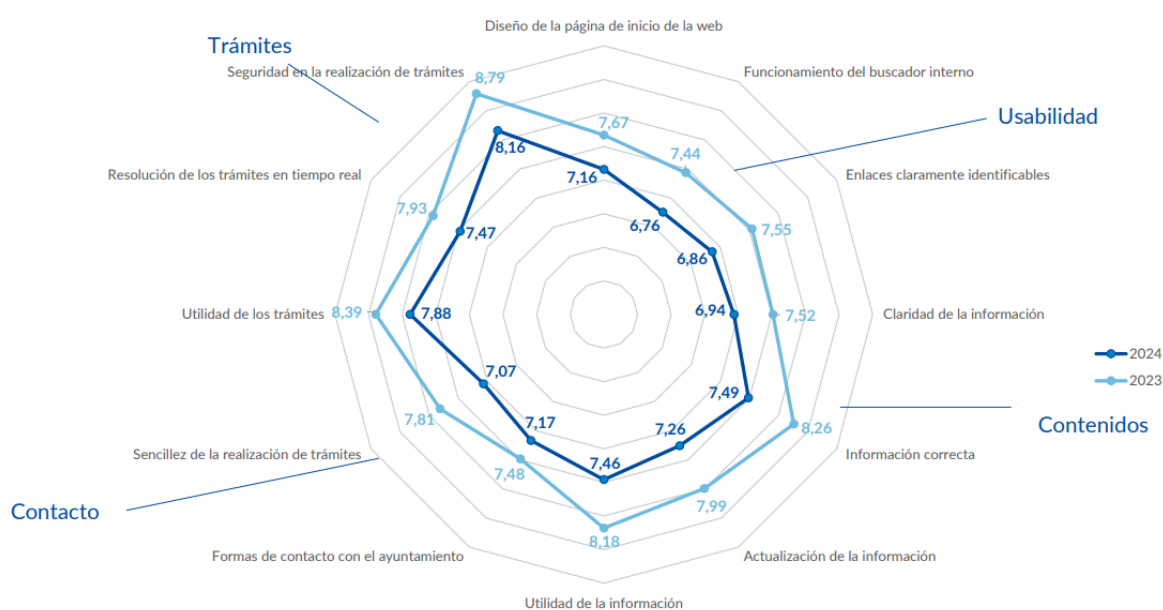
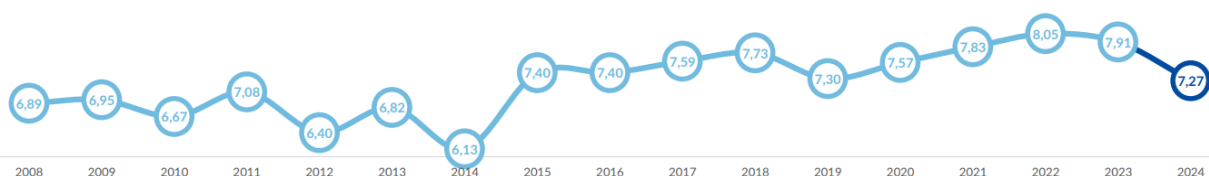


Evolución satisfacción media (2010-2024)



7.3 SATISFACCIÓN CON EL CANAL WEB

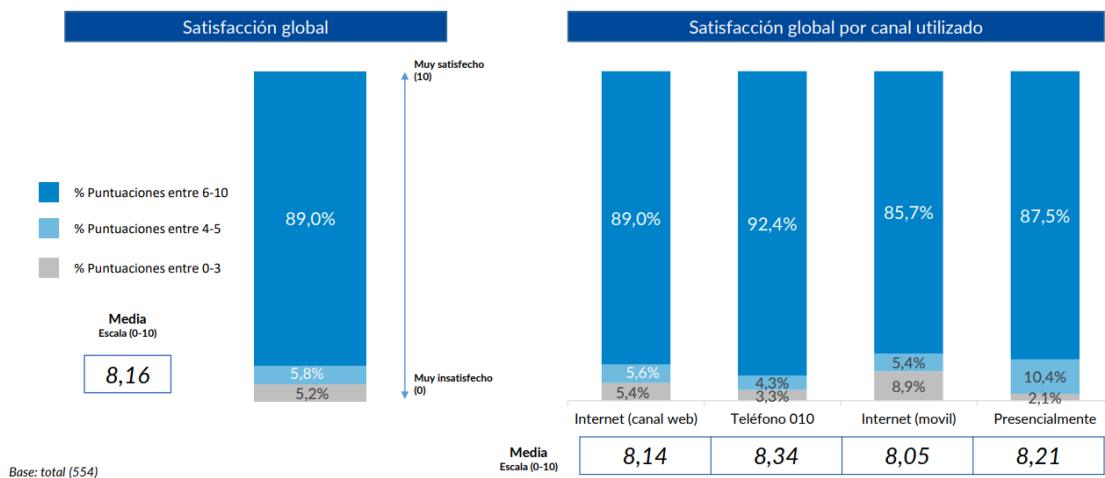
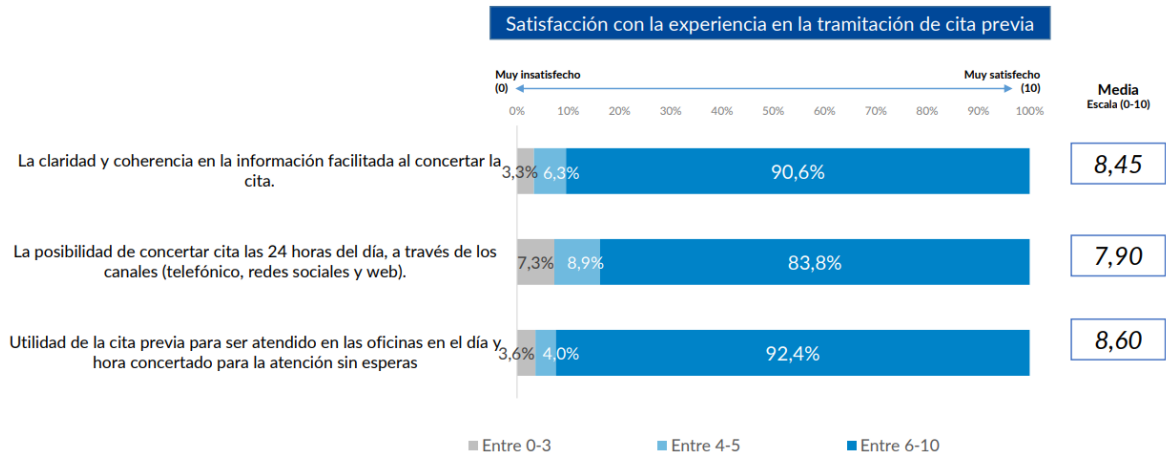
Evolución satisfacción media (2008-2024)



7.4 SATISFACCIÓN CON X, FACEBOOK Y CHAT



7.5 SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CITA PREVIA



7.6 SyR

En el siguiente enlace se puede acceder a las Memorias anuales [AYRE - Sugerencias, reclamaciones, felicitaciones \(madrid.es\)](#)

Las sugerencias y las reclamaciones, además de ser un necesario espacio de participación ciudadana, son también una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía.

Durante 2024 se han tramitado 1.538 **reclamaciones** dirigidas a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía frente a las 2.787 de 2023. Esto supone una **disminución de un -44,82%**. Esta reducción es el reflejo de las gestiones realizadas para mejorar el servicio y atender las demandas de la ciudadanía que, a pesar de que en su mayoría solicitan que se elimine la Cita Previa en toda la Cartera de Servicios prestados en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, desde su implantación se ha comprobado que es una medida que ha permitido incrementar el número de atenciones y reducir las reclamaciones.

Unidad	Tipo Expediente	Numero Solicitudes	Porcentaje
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	60	2,58%
	Reclamación	1.538	66,09%
	Felicitación	729	31,33%
	Total	2.327	100%

Unidad	Tipo Expediente	2021	2022	2023	2024	% Evolución 2023 /2024
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	108	130	85	60	-29,41%
	Reclamación	1.768	3.539	2.787	1.538	-44,82%
	Felicitación	463	598	514	729	41,83%
	Total	2.339	4.267	3.386	2.327	-31,28%

Materia	Submateria	Total 2023	Total 2024	% Evolución 2023/2024
Atención Ciudadana	Redes Sociales	9	21	133,33%
	Cita previa	27	9	-66,67%
	Avisos Madrid	8	3	-62,50%
	Chat en línea	23	40	73,91%
	Oficinas de Atención a la Ciudadanía	2.482	1.523	-38,64%
	Teléfono 010	804	717	-10,82%
	Página Web	33	14	-57,58%

En la memoria de 2023 se dejaba constancia de que el mayor porcentaje de reclamaciones estaba relacionado con la dificultad para obtener cita previa fundamentalmente para padrón y registro. Ante esta situación, y a la vista de los datos recogidos durante los meses de agosto y septiembre, con fecha 10 de octubre de 2023, se decidió implementar de nuevo la **cita previa para las gestiones de registro en las OAC** y mantener la atención sin cita en el resto de Oficinas de Atención en Materia de Registro (OAMR) a salvo de determinadas excepciones. Esta medida se ha mantenido **durante 2024** y el análisis de los datos durante un período de tiempo más amplio permite comprobar que **este ajuste ha permitido reducir el número de reclamaciones relacionadas con padrón**; mientras que las relacionadas con registro no han sufrido grandes variaciones a lo largo de los meses.

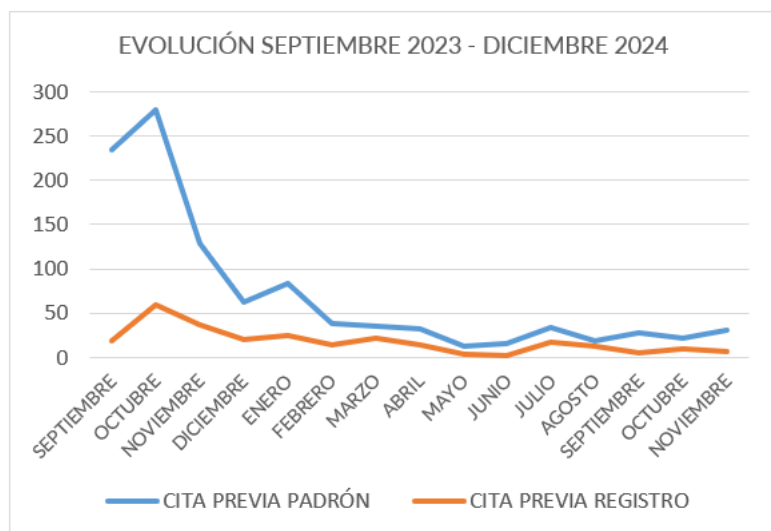


Gráfico nº 2 (Fuente: Power BI)

Los motivos de las reclamaciones que presentan valores más elevados son, de mayor a menor: "Cita previa", "Percepción de trato inadecuado", "Percepción tiempo excesivo de respuesta", "Padrón", "Información General" y "ZBEDEP: Distrito Centro y Plaza Elíptica".

En el ámbito de las **felicitaciones** ha habido un **incremento del 41,83%** respecto a 2023. En valores absolutos, se han tramitado 729 felicitaciones, lo que supone, además, el 31,3% del total de expedientes tramitados. Así, 1 de cada 4 personas utiliza el sistema de sugerencias y reclamaciones, en materia de atención a la ciudadanía, para agradecer el servicio prestado. Esta relación en 2023 era 1 de cada 5 personas.

Unidad	Tipo Expediente	Sexo	Número Solicitudes
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	MUJER	34
		HOMBRE	26
		Total	60
	Reclamación	MUJER	849
		HOMBRE	689
		Total	1.538
	Felicitación	MUJER	421
		HOMBRE	308
		Total	729
	Total		2.327

8. GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE

La **Responsabilidad social corporativa** o Gestión pública responsable consiste en la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental.

En el canal de Atención a la ciudadanía de Ayre tenemos un apartado dedicado a la [Gestión pública responsable](#) donde se encuentran publicados todos los documentos referentes a esta temática.

El Ayuntamiento de Madrid participa en la Estrategia de localización de la **Agenda 2030** de Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la ciudad de Madrid.

Esta Estrategia se elabora de forma coordinada con el Programa Operativo de Gobierno, identificando las actuaciones propuestas alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

Nuestra DG elige **el 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:



META. 10.3 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

INDICADOR DE SEGUIMIENTO	VALOR BASE (2015)	VALOR 2020	OBJETIVO PARA 2030
I. 10.3.1 Mejoras en la atención y servicios para las personas mayores o discapacitadas en los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid	8	15	35

Descripción	Indicador que mide el esfuerzo de las oficinas de atención ciudadana en la prestación de servicios a personas con discapacidad
-------------	--



INDICADOR DE SEGUIMIENTO	VALOR BASE (2015)	VALOR 2020	OBJETIVO PARA 2030
I. 10.3.2 Monitorización de la accesibilidad de www.madrid.es , la App y chatbot de atención a la ciudadanía	Certificación accesibilidad doble AA	Certificación accesibilidad doble AA conjunto de portales madrid.es	Certificación triple AAA conjunto de portales madrid.es y doble AA en App y chatbot
Descripción	Indicador que mide el esfuerzo en accesibilidad del portal web del Ayuntamiento de Madrid		

A continuación, describimos en detalle las actuaciones que desarrollan estos indicadores.

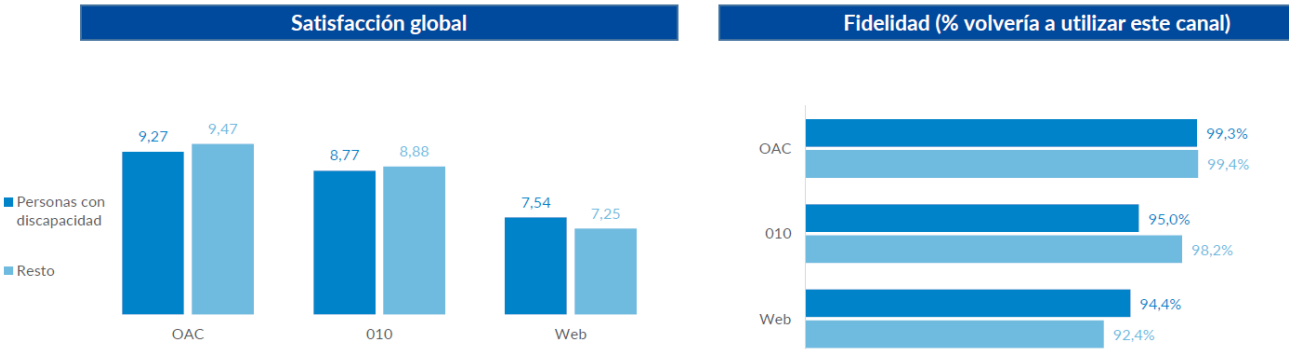
8.1 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Cuando hablamos de accesibilidad universal nos referimos al mejor acceso a los servicios para cualquier persona, ya que todo lo que facilite la comprensión de los trámites y el uso de las aplicaciones e instalaciones municipales, beneficia al conjunto de la población, ya sean mayores, jóvenes, con mayor o menor nivel educativo, dominio del idioma, etc...

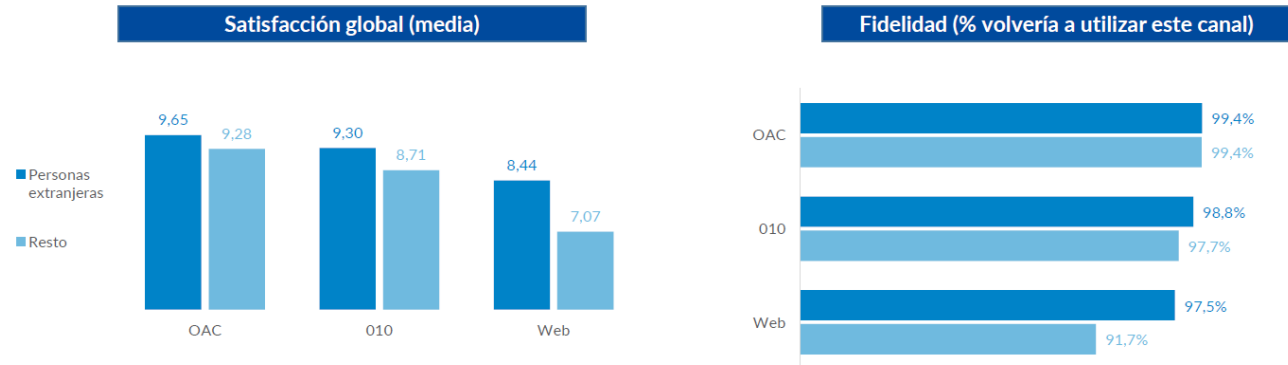
En las encuestas de satisfacción por canales, **se desagregan los resultados para obtener el diferente grado de aceptación por parte de personas con discapacidad reconocida, extranjeras, mayores y mujeres.**
En el siguiente enlace se encuentran los resultados de satisfacción de los estudios 2024 desagregados por colectivos: [Informe de satisfacción por colectivos 2024](#)

Resumimos a continuación los datos referentes a personas con discapacidad y extranjeras.

Satisfacción 2024 de personas con discapacidad por canales de atención LM:



Satisfacción 2024 de personas extranjeras por canales de atención LM:



En la Memoria presupuestaria de 2024 se incluyó el objetivo de impartir 600 horas de **formación sobre accesibilidad**. El objetivo se ha cumplido impartiendo **3.066 horas**.

Formación reglada	AF	Horas
	Atención a la ciudadanía con discapacidad	756
	La inclusión de las personas con discapacidad de la Ciudad de Madrid	25
	Técnicas para mejorar la accesibilidad a personas dentro del espectro autista en puntos de atención a la ciudadanía	11
	El planeamiento urbanístico y su desarrollo para una ciudad accesible	25
	La accesibilidad en la edificación enfocada a la intervención municipal. Los Ajustes Razonables	30
	Lengua de signos I	210
	Lengua de signos para atención a la ciudadanía	462
	Herramientas para la elaboración de documentos electrónicos accesibles	15
	La atención presencial en Línea Madrid: cómo afrontar la brecha digital	319
	Inglés específico para personal de Oficinas de atención a la ciudadanía y Oficinas de asistencia en materia de registro	399
	Inglés para la atención a la ciudadanía	200
	Atención en Línea Madrid a las personas extranjeras	594
	Total formación reglada	3046
Formación interna	AF	Horas
	Como hacer documentos accesibles	20
	Total formación interna	20
FORMACIÓN TOTAL IMPARTIDA		3066

En los contratos de la DG a empresas externas se incluyen **cláusulas sociales y ambientales**, en concreto se requiere a la empresa que realiza las encuestas de satisfacción que entregue sus **informes en formato accesible**, para que sean publicados en la web municipal y su contenido pueda llegar al mayor número de personas, incluidas las que tienen algún tipo de discapacidad o dificultad de comprensión.

ACCESIBILIDAD OAC

Desde hace años se vienen tomando medidas para mejorar la accesibilidad de todas las personas a las OAC. Primero se realiza un diagnóstico del estado en que se encuentra cada Oficina según los parámetros de accesibilidad, y en un segundo momento se van revisando y priorizando las actuaciones teniendo en cuenta su impacto y la competencia o posibilidad de realización, ya que muchas de las mejoras recaen en las Juntas de

distrito donde se encuentran ubicadas las OAC. Este es el enlace a ayre donde se encuentran publicados los informes de OAC [Informes-de-accesibilidad-OAC](#)

Siguiendo el III Plan “Madrid incluye” nuestra DG tiene responsabilidad dentro del Área 4 ATENCIÓN SOCIAL, PRESTACIONES Y VIDA INDEPENDIENTE con el Objetivo específico FORTALECER LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES MUNICIPALES PARA EL DESARROLLO DE LA VIDA INDEPENDIENTE INTEGRANDO A NUEVAS TIPOLOGÍAS DE DISCAPACIDAD que se concreta en la siguiente actuación:
Servicio de Intérprete de Lengua de Signos Española (ILSE) para personas con discapacidad auditiva y personas sordociegas, en actividades y gestiones presenciales ante el Ayuntamiento de Madrid

En la siguiente tabla con los **idiomas de atención en OAC**, se puede ver cómo se incrementan en 2024 tanto atenciones como servicios.

Idioma de Atención	Atenciones	Servicios	Idioma	Atenciones	Servicios
Árabe	1.166	4.233	Árabe	1.951	4.787
Chino mandarín	2.094	7.814	Chino mandarín	5.900	13.987
Inglés	2.796	7.517	Inglés	5.071	10.991
Lengua de signos	905	2.467	Lengua de signos	1.207	3.153
Rumano	1.030	3.192	Rumano	1.214	3.292
2023	7.991	25.223	2024	15.343	36.210

Se ha elaborado un protocolo de actuación en el que se articula el procedimiento a seguir en el caso de que una persona acuda a una OAC y requiera ser atendido en un idioma que no se presta de manera presencial en esa oficina. Para este tipo de situaciones se ha creado un grupo de TEAMS con gestores capaces de atender en diferentes idiomas. La gestión se realiza a través de cascos dobles que permiten la escucha simultánea de todos los implicados en el trámite.

ACCESIBILIDAD WEB

En el compromiso 4 de la carta de servicios [Folleto Portal Web y Sede Electrónica](#) se dice que: 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.

A lo largo de 2024 Se han llevado a cabo trabajos para **mejorar la experiencia de usuario y la accesibilidad del contenido** web de madrid.es, respondiendo a las sugerencias más recurrentes.
Se han adaptado a lectura fácil los contenidos de Registro, conforme a las pautas de inclusión Europe y la norma UNE 153101:2018 EX de lectura fácil.
Mejora de los contenidos de **cita previa**, siguiendo las pautas de **comunicación clara** del Ayuntamiento de Madrid.
Se ha realizado un **estudio sobre la brecha digital** de las personas mayores en la web cuyos resultados se están teniendo en cuenta para mejorar la estructura de la información disponible de ese perfil de usuarios.
Además, en colaboración con el portal de Datos abiertos, se ha publicado una visualización de las actividades culturales de la ciudad de Madrid, para facilitar su consulta y ofrecer alternativas complementarias al buscador y a la [agenda de actividades culturales](#).



5 perfiles: Infancia y familia, Jóvenes, mayores, Inmigración, personas con discapacidad



Se revisa y actualiza la página de personas con discapacidad, dando más visibilidad a algunos contenidos como por ejemplo, la tarjeta de transporte para personas con movilidad reducida, accesos a las Zonas de Bajas Emisiones para los titulares de esta tarjeta, o las convocatorias a centros abiertos especiales y centros abiertos en inglés, para menores con necesidades educativas especiales. Enlace [Personas-con-discapacidad](#)

Trámites destacados

- [Subvenciones a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos dirigidos al apoyo a la discapacidad 2024](#) **en línea**
- [Tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida. Solicitud y renovación](#) **en línea**
- [Tarjeta Azul de transportes para autobuses \(EMT\) y metro](#) **en línea**
- [Reserva de espacio para vehículos de personas con movilidad reducida. Solicitud](#) **en línea**

Direcciones destacadas



Oficina Municipal de Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual o del desarrollo



Centro Ocupacional para Personas con Discapacidad Intelectual Villaverde



Comisaría de Gestión de la Diversidad

Inclusión de información sobre equipamientos accesibles en agenda de actividades e instalaciones



Instalación accesible para personas con movilidad reducida



Lengua de signos



Bucle de inducción magnético

En este enlace la declaración de accesibilidad: [Accesibilidad - Ayuntamiento de Madrid](#)

- Espacio informativo de Accesibilidad web en la Intranet municipal ayre [Accesibilidad de contenidos web](#).

8.2 PERSONAS MAYORES

Enlace a la web al apartado dedicado a las personas mayores [Mayores - Ayuntamiento de Madrid](#)

Destacan los siguientes datos de atenciones en OAC:

- Mayores.
 - o **02/2025 atenciones 25.594**
 - o 02/2024 atenciones 10.232

Es verdad que desde octubre se identifican todas las atenciones de mayores, pero también hay un incremento significativo en los servicios:

- o **02/2025 servicios 53.063**
- o 02/2024 servicios 20. 975
- Identificación electrónica:
 - o 02/2024 total atenciones 2.465 (881 cl@ve y 1.584 FNMT)
 - o 02/2025 total atenciones 7.332 (2087 cl@ve y 5.245 FNMT)

Ambos aspectos habría que ponerlos en valor porque logran dos objetivos de Línea Madrid, **disminuir la brecha digital** y la atención a mayores.

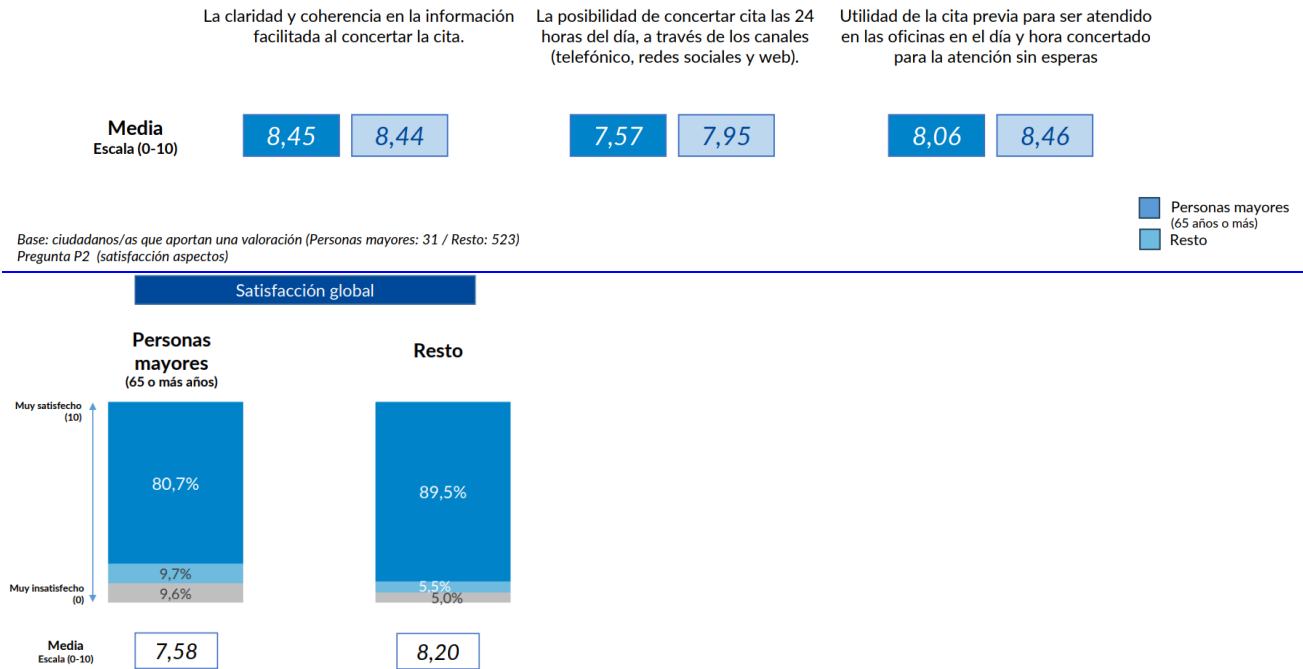
Se describe en la siguiente tabla el resultado de las actuaciones en el año 2024 sobre la acción “Información personalizada a solicitantes y usuarios/as de la Tarjeta Madrid Mayor de las actividades del Centro de mayores que les corresponde.”

NOMBRE DE LA ACTUACIÓN	INDICADOR DESCRIPCIÓN	META	Número absoluto
Publicación en el Portal Institucional www.madrid.es del detalle de las actividades de cada Centro de Mayores.	Nº de visitas y visualizaciones a los contenidos del Portal Institucional sobre las actividades de cada Centro de Mayores	40.000	93.171
	Nº Solicitudes de servicio (CRM) en OAC del servicio tipificado: Información general Servicios Sociales Actividades Centros Mayores	20.000	18.542
Comunicación personalizada en las OAC en la tramitación de la Tarjeta Madrid Mayor	Nº Solicitudes de servicio (CRM) en OAC del servicio tipificado: Servicios Sociales Tarjeta Madrid Mayor	15.000	50.524
	Nº de SyR tramitadas en relación con la información proporcionada sobre la Tarjeta Madrid Mayor	25	5

Desde abril del 2022 se implementó la línea 900 de Atención a Mayores para darles prioridad respecto al conjunto de llamadas del 010, y se ha incrementado el uso de este canal preferente para las personas mayores a largo de estos años.

	Nº personas mayores atendidas		
	OAC	teléfono	Total
2022	91.859	39.742	131.601
2023	105.016	65.750	170.766
2024	168.087	97.072	265.159

Continúa en 2024 la atención sin cita en las OAC a personas mayores de 65 años para toda la Cartera de servicios en LM. Estos son algunos resultados de la encuesta de **cita previa**:



8.3 IGUALDAD

En nuestra DG estudiamos los datos de manera desagregada por sexo siguiendo el [III PLAN DE IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS. 2024-2027 - AYUNTAMIENTO DE MADRID](#)

Esta información se encuentra en la memoria publicada en ayre: [MEMORIADEIMPACTODEGENERO2023.PDF](#)

Fuente: RPT DGAC a 31 de diciembre de cada año.

Distribución por sexo	2021			2022			2023			2024		
	OAC	SC	total	OAC	SC	total	OAC	SC	total	OAC	SC	total
Hombres	87	18	105	77	24	101	81	25	106	80	27	107
Mujeres	258	34	292	244	35	279	255	34	289	249	35	284
Mujeres nivel >=26	39	11	50	35	15	50	38	17	55	38	18	56

Se solicita a la Escuela de formación que nos proporcione los resultados de formación reglada recibida desagregados por sexo, y coinciden con la distribución de la plantilla.

	En 2021	En 2022	En 2023	En 2024
Personas en plantilla	522	393	395	391
Mujeres en plantilla	75%	73%	73%	73%
Hombres en plantilla	25%	27%	27%	27%
Mujeres en formación	75%	75%	73%	75%
Hombres en formación	25%	25%	27%	25%

También tenemos los datos segregados en relación a las citas solicitadas a través de todos los canales de atención, concluyendo que las mujeres solicitan más cantidad de citas que los hombres.

CITAS ATENDIDAS TOTALES 1.450.036, distribuidas en:

- 010: 329.635
- OAC: 178.973
- OTRAS OFICINAS: 206.231
- TELEMATICO 735.197

HOMBRE 526.935, distribuidas en:

- 010 129.621

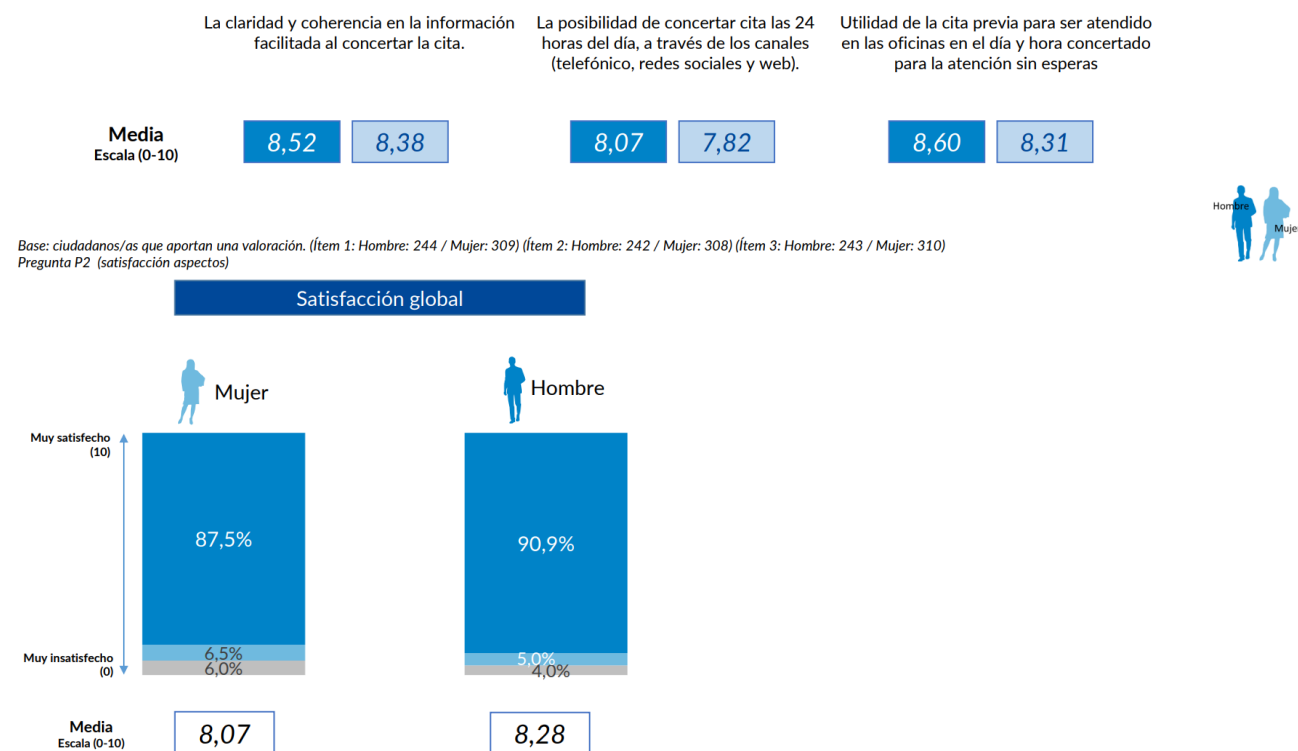
- OAC 73.474
- Otras oficinas 45.544
- TELEMATICO 278.296

MUJER 741.015, distribuidas en:

- 010: 188.948
- OAC 94.698
- Otras oficinas 107.575
- TELEMATICO 349.794

NS/NC 182.086

Resultados de satisfacción con la cita previa desagregados por sexo:



Con el objetivo de incidir en la reducción de los roles y estereotipos se ha utilizado un **lenguaje inclusivo** tanto escrito como visual **en los diferentes canales** de atención (OAC, 010 y X, peticiones de información del formulario procedente de www.madrid.es, correo electrónico, otros posibles como SMS, y redes sociales como Facebook). En este sentido, en toda la documentación, imagen y cartelería utilizados se ha realizado un uso no sexista del lenguaje, evitando cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas

Se incluyen **cláusulas** sociales y condiciones especiales de ejecución en materia de igualdad **en la contratación**, en concreto:

- Exigir que en toda documentación, publicidad, imagen o materiales que sean necesarios para la ejecución del

contrato, se haga un **uso no sexista** del lenguaje, evitando cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas, y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

- Exigir la realización por la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato de **acciones de sensibilización y formación** con la plantilla adscrita a su ejecución acerca de los derechos en materia de igualdad y conciliación recogidos en la normativa vigente y en el convenio de empresa o convenio colectivo del sector correspondiente.
- Exigir la realización por la empresa adjudicataria de medidas que favorezcan la **conciliación** de la vida personal y laboral de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato.
- Exigir la elaboración por la empresa adjudicataria de un **informe de impacto de género** en relación con la ejecución del contrato, con indicadores y datos desagregados por sexo de las personas beneficiarias o usuarias del contrato, así como de la plantilla que ejecutará el mismo, detallando el contenido de las medidas de igualdad aplicadas.

Con esta actuación se ha dado cumplimiento a la medida 1.1.2 del III Plan de Igualdad entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Madrid, que atribuye a las Direcciones Generales la responsabilidad para “*Garantizar la inclusión de las cláusulas de igualdad en las contrataciones realizadas a empresas externas del Ayuntamiento y sus OAA*”.

De los contratos tramitados en 2024 con cargo a este programa, se han incluido este tipo de cláusulas en el 100%.

8.4 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.

A continuación, se describe el gasto en fungibles de oficina comparando los últimos años:

suministro / año	2021	2022	2023	2024
papel	15.714,70	19.365,40	10.613,80	21.256,55
material oficina	28.005	25.677,51	14.472,12	8.953,89
toner	17.684,15	18.145,16	18.118,30	17.835,16

Tanto en el papel como en el suministro de material de oficina estamos suscritos a los acuerdos marco del Sistema de Contratación Centralizada del Estado (Conecta Centralización y Anua) y de la Junta Central de Compras de la Comunidad de Madrid, respectivamente, así que no tenemos posibilidad de incluir cláusulas ambientales.

Con respecto al tóner, [la legislación considera que los cartuchos y tóner son residuos eléctricos y electrónicos](#). Esto significa que los fabricantes o los importadores y distribuidores de cartuchos y tóner deben responsabilizarse de su gestión cuando el usuario decide deshacerse de ellos.

En el principal contrato de LM se especifica que los servicios utilizarán obligatoriamente madera, papel o productos forestales que procedan de **explotaciones forestales sostenibles** o que hayan sido obtenidos mediante un proceso limpio de producción.

Lógicamente, ha de ir disminuyendo el uso de papel y sus implicaciones de material de oficina y tóner, ya que la tendencia que se busca en LM es que se puedan hacer las **gestiones de manera telemática, con o sin firma electrónica**.

De hecho, ya es realidad la solicitud y envío de certificados de empadronamiento sin necesidad de acudir a las OAC, así como el registro electrónico y el escaneado en puesto.

El objetivo de menor gasto en este capítulo es difícil, ya que se ha vuelto al modelo mixto de atención, los años de pandemia hacen difíciles las comparaciones, y los precios han subido. Pero sí se puede perseguir el **menor empleo de papel** y fungibles asociados.

En cualquier caso, tanto en OAC como en servicios centrales se utiliza papel reciclado y se reutiliza. Hay contenedores de reciclaje para papel y tóner, y en los distritos también cuentan con contenedores de papel, plásticos, materia orgánica, pilas, ropa y vidrio, como también sucede en el edificio de los servicios centrales.

Además, en la web municipal se ha puesto en marcha la generación de **códigos QR de los contenidos del Portal** para facilitarlos en atención presencial y evitar la impresión de la información con el consiguiente ahorro de papel.

8.5 COLABORACIÓN CON UNIVERSIDADES Y AGENCIA PARA EL EMPLEO

Los contratos a través de la agencia para el empleo son una oportunidad para las personas de difícil empleabilidad. Su contrato es de 8 meses improrrogable. La mayoría de estas personas prestan sus servicios en las OAC, aprendiendo a atender al público en el punto central.
En la tabla se muestran los datos de los últimos años:

AG. Empleo	2021	2022	2023	2024
Nº personas	9	44	61	80

Incluimos a todas las personas que permanecen en el año en curso en LM.

Se les da una **acogida** grupal, explicando la estructura y funciones de nuestra organización, los servicios centrales y los canales de atención.

Se pasó una **encuesta de satisfacción**, cuyos resultados (**puntuando sobre 5**) son:

- satisfacción global 4,77
- coordinación con responsables 4,92
- aprendizaje 4,38
- recomendarías esta experiencia 4,62

El 34 % de las personas de la AE que han estado en LM **han accedido a otro empleo** tras finalizar su estancia en nuestra DG.

También ha habido una persona de la Facultad de arquitectura que hizo sus **prácticas no remuneradas** en los servicios centrales, con contenido de información urbanística. Estas prácticas universitarias se organizan a través de Madrid Talento.

9. COMUNICACIÓN

Los destinatarios de las acciones de comunicación en nuestra DG incluyen:

- Ciudadanía de Madrid en su conjunto y por segmentos de interés (mayores, personas con discapacidad, personas inmigrantes, jóvenes...)
- Colaboradores necesarios, proveedores y aliados
- Personas que trabajan en LM

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

- Ayre
- correos electrónicos
- teams (reuniones, llamadas)
- Z (carpeta compartida).
- buzón de sugerencias internas
- puestos de atención presencial y telefónica
- encuestas a la ciudadanía
- www.madrid.es.
- redes Sociales (Facebook, X, antes Twitter).
- Chat online
- SyR (sugerencias, reclamaciones y felicitaciones)
- cartelería y folletos
- medios de comunicación

Como ya se describen el funcionamiento y resultados de muchos de estos canales a lo largo de esta memoria, nos centraremos en los restantes.

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

Objetivos de Comunicación	Indicadores y resultados obtenidos en 2024
1. Fomentar el conocimiento de LM y sus características (especialmente su carácter multicanal), así como su identificación con el Ayuntamiento de Madrid	% de personas usuarias LM que la identifican con el Ayuntamiento de Madrid (media de todos los canales) 63,93%
	% personas usuarias LM que saben que la gestión se puede realizar por otro canal 60,56%
	Análisis mediático: no se han podido medir en 2024 las apariciones en medios de comunicación
2. Promover una valoración positiva de LM como organización	Índice NPS OAC: 85,5% ; 010: 74,8% ; web: 20,5% (Net Promoter Score (NPS) = % personas promotoras de LM - % detractoras de LM)



pública líder en materia de atención a la ciudadanía multipropósito en el ámbito nacional.	Análisis mediático: no se ha podido realizar en 2024
	Nº de visitas anuales al canal “Atención Ciudadanía” de ayre: 76.606 páginas vistas en 2024
	Nº propuestas incluidas en el RUM: 64 sugerencias en 2024
	Nº de cartas o mensajes electrónicos – individuales o colectivos - de reconocimiento a las personas que forman Línea Madrid con motivo de las felicitaciones recibidas: 305 felicitaciones en 2024

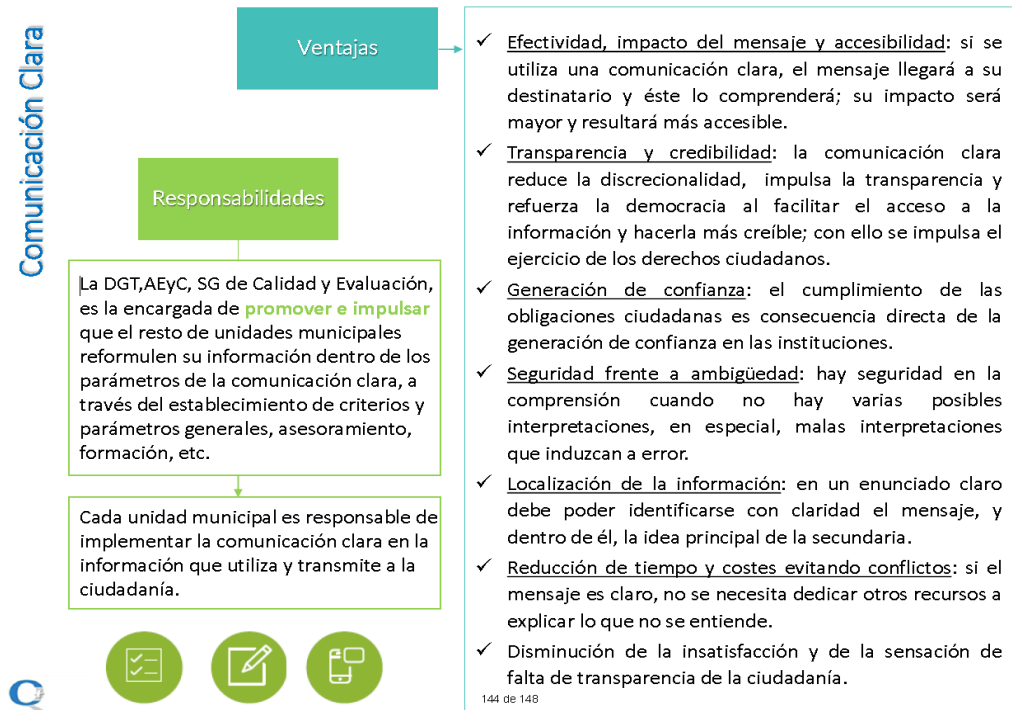
9.1 COMUNICACIÓN EXTERNA

Los resultados de comunicación externa estarían encuadrados en el criterio 8 del CAF Responsabilidad social corporativa, ya que las publicaciones de LM ofrecen datos en abierto y reutilizables, con transparencia y claridad para toda la ciudadanía.

[videoServiciosLM.mp4](#)

COMUNICACIÓN CLARA

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.



TRANSPARENCIA

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).

El Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid está dedicado a **promover el acceso a los datos** del gobierno municipal e impulsar el desarrollo de herramientas creativas para atraer y servir a la ciudadanía de Madrid.

Datos Abiertos (*open data* en inglés) es una iniciativa global, ligada a las políticas de Gobierno Abierto, que persigue **que los datos** y la información, especialmente las que poseen las administraciones públicas, **se publiquen de forma abierta, regular y reutilizable** para todo el mundo, sin restricciones de acceso, copyright, patentes u otros mecanismos de control.

La filosofía origen de estas iniciativas es fomentar la transparencia, la eficiencia, la participación ciudadana y el desarrollo económico.

Servir a personas interesadas individuales y a empresas, para que puedan utilizar la información pública:

- para simples consultas
- para enriquecer la información con nuevos datos (dar valor añadido)
- para generar aplicaciones y servicios
- para generar nuevos negocios

Dotar de mayor transparencia al conjunto de las Administraciones Públicas,

- la publicación de los datos que poseen las Administraciones en formatos abiertos es la forma óptima de generar confianza en las instituciones, porque expone el trabajo que se realiza en las distintas instituciones y muestra cómo se gestionan e invierten los recursos públicos
- ayuda al desarrollo económico general, a la generación de nuevos sectores y nuevos servicios para la ciudadanía

[Línea Madrid 2024 - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid](#)

Línea Madrid en canales de atención personalizada 2024 - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

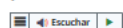
TRANSPARENCIA

Para que todo lo que suceda esté a la vista de todas las personas

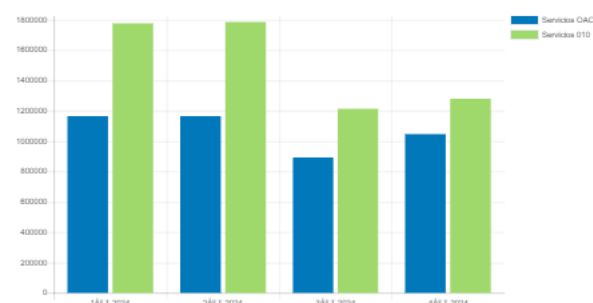


Línea Madrid en canales de atención personalizada 2024

[← Volver](#)



Número de servicios de Línea Madrid en canales de atención personalizada durante 2024



Los servicios están relacionados con el número de gestiones/dímites diferentes que se han realizado a través de cada canal.

[Ver datos del gráfico](#)

DATOS ABIERTOS

Los **datos abiertos** son datos en bruto (bases de datos) que pueden ser **utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona**, y que ponemos las administraciones a disposición de la ciudadanía para realizar nuevas aplicaciones, estudios, análisis, investigaciones, etc.

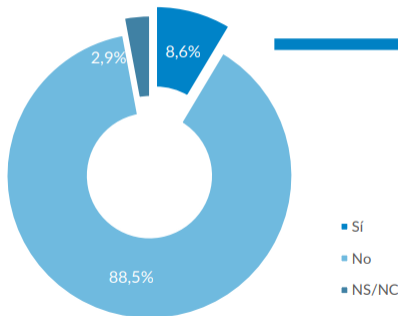
El Portal de Datos Abiertos está orientado a proporcionar la materia bruta, los datos, a personas que quieren hacer algo distinto con los datos del Ayuntamiento, por ello no está tan orientado a un usuario final como otros portales.

Para usuarios finales, ya existen otros portales más apropiados como es la propia Web del Ayuntamiento de Madrid, www.madrid.es, o el Portal de Transparencia.

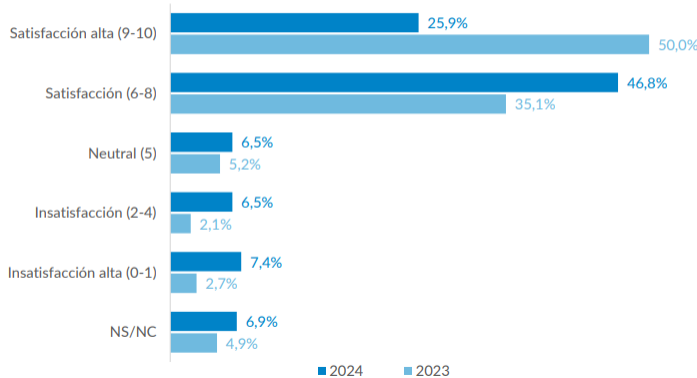
Por ello, el Portal de Datos Abiertos es el espacio que el Ayuntamiento de Madrid ofrece para:

- facilitar el acceso a los datos públicos en formato reutilizable, relativos a la gestión pública municipal
- impulsar el desarrollo de herramientas creativas para atraer y servir a la ciudadanía de Madrid.

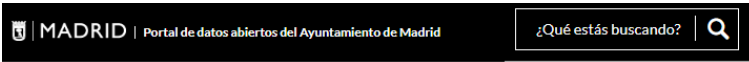
Conocimiento del portal de datos del Ayuntamiento de Madrid



Utilidad de la información que se ofrece en formato reutilizable



En el siguiente enlace se puede acceder a [Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid](#)
[Estudio de satisfacción de personas usuarias del teléfono de Atención al Ciudadano 010 de Línea Madrid - Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid](#)



Tu ciudad más cerca

Gracias a nuestra plataforma de datos abiertos podrás encontrar todos los datos de Madrid que necesitas para tu proyecto



Estudio de satisfacción de personas usuarias del teléfono de Atención al Ciudadano 010 de Línea Madrid [← Volver](#)

 Escuchar 

Recopila información de estudios de satisfacción de personas usuarias del teléfono de atención al ciudadano 010 de Línea Madrid, que están publicados en el portal institucional madrid.es.

Incluye, en formato csv y Excel el registro de respuestas de las preguntas realizadas a la ciudadanía. En información relacionada se puede consultar el cuestionario y el informe de resultados.

Importante: La información proporcionada puede no ser exhaustiva, es la disponible actualmente en madrid.es.

- Fuente: www.madrid.es
- Definición del conjunto de datos +
 - Publicación de datos +

Descargas

Resultado de la encuesta

2024

 Descargar fichero CSV, 949 Kbytes - 20 descargas

 Descargar fichero XLSX, 964 Kbytes - 22 descargas



APARICIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Reportaje en Telemadrid (noticias 1 del 16 de noviembre). LM aparece en el minuto 22:45:

<https://www.telemadrid.es/programas/telenoticias-fin-de-semana/Telenoticias-Fin-de-Semana-1-16112024-2-2725547433--20241116061001.html>

EVENTOS

- El 24 de abril, se celebró la **VIII Jornada sobre el portal institucional madrid.es**, organizado por la DG
- El 19 de septiembre, la subdirectora de Atención a la Ciudadanía participó en el **IV Congreso de la Red Española de Ciudades Inteligentes**.
- El 22 de octubre, el jefe de Servicio de Coordinación del Portal Institucional participó en las **IV Jornadas de Accesibilidad Universal** del Ayuntamiento de Madrid, con la ponencia **Accesibilidad digital en el portal institucional madrid.es**

12:00 h. a 13:00 h.

- MODERA: Dña. Sara Begoña García Roncero
Jefa del Departamento Técnico de Gestión. Dirección General de Accesibilidad.

ACCESIBILIDAD DIGITAL EN EL PORTAL INSTITUCIONAL madrid.es

- D. Miguel José Barrera Lyx
Jefe de servicio de Coordinación del Portal Institucional. Dirección General de Atención a la Ciudadanía.



- El 30 de octubre, el subdirector de Coordinación de Servicios y Portal Institucional participó en la **I Jornada Sugerencias y Reclamaciones** del Ayuntamiento de Madrid, en la mesa redonda "La inteligencia artificial y el análisis de datos en el Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid".

11:45 - 12:45 Mesa redonda "La inteligencia artificial y el análisis de datos en el Sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid".

IAM. José Miguel González Aguilera. Subdirector General de Servicios Digitales.

Dirección General Policía Municipal. Diego Lozano Feliú. Subinspector de la Policía Municipal de la Sección de Calidad y Transparencia.

Dirección General Atención a la Ciudadanía. Ismael Jiménez Arias. Subdirector General de Coordinación de Servicios y Portal Institucional.

Dirección General Servicios de Limpieza y Residuos. Enrique García Romero. Jefe del Servicio Jurídico y de Coordinación Administrativa.

Moderación: Carmelo César Cerezuola Serrano. Jefe del Departamento de Sugerencias y Reclamaciones Tributarias.

- El 6 de noviembre, la jefa del Departamento de Coordinación de Oficinas de Línea Madrid realizó en el Palacio de Cibeles, una presentación sobre Línea Madrid ante una **Delegación de altos cargos de Riad** (Arabia Saudí). Además, el 7 de noviembre, esta delegación visita la OAC Centro.

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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

28002 Madrid

91 588 42 48

www.madrid.es/Lineamadrid



@ Lineamadrid



Línea**m**adrid

Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

		Riyadh Municipality List- 2024 MADRID Program (as of Oct 23, 2024) 3-8 NOV, 2024		
	Last Name	First Name	Title	
1	Alshwaer	Abdulmalik	VIP Head of delegation - Deputy Secretary of the Riyadh Region for Institutional Services	
2	FARDAN	ABDULWAHAB	Deputy for Mayor for Community Engagment	
3	Alosaimi	Faisal	Deputy for Mayor for for Infrastructure Projects	
4	Alrabiah	Mohammed	General Supervisor of the Built Environment Office	
5	ALOTAIBA	NASSER	General Manager of Strategic Partnerships	
6	AL HADHER	HADHER	General Manager of the Operational Excellence Office for Operation and Maintenance	
7	ALANAZI	MESHARI	General Manager of Events Management	
8	ALZAYED	ABDULRAHMAN	General Manager of Investment Portfolio Development and Management	
9	Alzuman	Ms. Mashael	Director of Planning and development at Riyadh Municipality	
10	Alsolami	Aref	General Manager of community participation.	
11	Alnasyan	Abdullah	Manager of the municipal transformation office	
12	ALSHEHRI	ASIM	Manager of Performance Measurement Department	
13	ALTAMIMI	Ms. RASHA	Manager of Quality Planning Department	
14	ALJASSAS	ABDULRAHMAN	Senior Strategic Partnerships Specialist	
15	Alyabes	Fadi	Manager of the Measurement Department in the General Administration to improve the customer experience	
16	Samarah	Ahmad	Manager of Urban Planning	
17	ALQUBAYSI	FAHAD	Manager of Built Environment Projects Department	
18	LEE	Christy Hyunjoo	President, DAWA DC	
19	UM	Hassan Hyoungmin	Team Leader, Global Programs, DAWA DC	
20	KIM	Jeremiah	Consultant, Global Programs, DAWA DC	

- El 7 de noviembre, el director general de Atención a la Ciudadanía participó en la mesa “Las administraciones públicas y la atención ciudadana” en el Congreso Nacional sobre el empleo público (CONEP)



Mesa redonda 4 «Las administraciones públicas y la atención ciudadana.»

Fernando Carrión

Dtor Gral Atención Ciudadanía Ayto. Madrid

Gerardo Gutiérrez

Dtor Gral. de SEPE

M^a Jesús Esteban Baos

Presidenta de la Asociación de Técnicos Superiores de la Administración de la Seguridad Social (ATASS)

Mercedes Pérez

Managing Director, Responsable de Transformación de Talento en Servicios Públicos de Accenture.

Arturo Domínguez

Secretario Gral de Función Pública Junta de Andalucía

Moderador: Víctor Rodríguez Prieto

Vicepresidente de FEDECA perteneciente a la Asociación de Interventores y Auditores del Estado.

- 14 noviembre 2024: nos visita una Delegación de la Agencia Tributaria de Canarias, con Raquel Peligero Molina (DG de la Agencia Tributaria Canaria), reunión en los Servicios Centrales y posterior visita al 010.

- 19 noviembre 2024: reunión con Álvaro Urbano Hidalgo (DG Participación Ciudadana y Coordinación de Distritos del Ayuntamiento de Sevilla) y D^a Fátima García Rubio (Jefa de Servicio de Modernización e Innovación en Ayuntamiento de Sevilla).
- El 2 de diciembre, el director general de Atención a la Ciudadanía asistió al acto institucional con motivo del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, organizado por el Ayuntamiento de Madrid.
- El 10 de diciembre, la jefa del Departamento de Gestión de Contenidos participó en las **III Jornadas de Accesibilidad en el Distrito de Salamanca**, con una ponencia sobre Accesibilidad Digital y Presencial en el portal institucional madrid.es.

9.2. COMUNICACIÓN INTERNA

CANAL SECTORIAL DE AYRE “ATENCIÓN CIUDADANÍA”

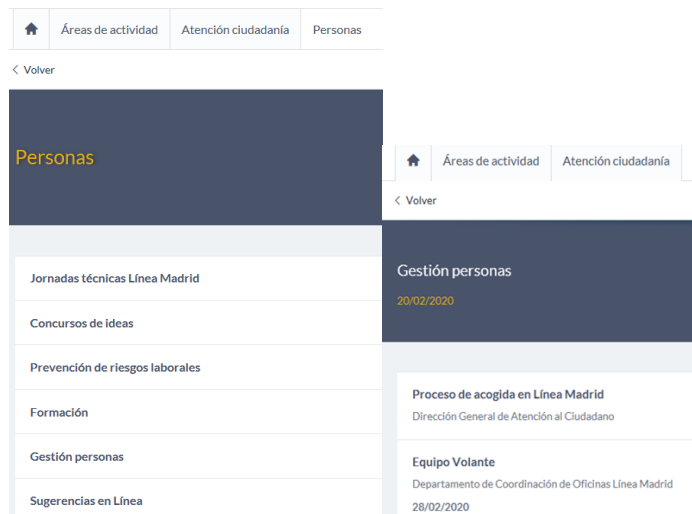
Ayre (Ayuntamiento en red) es un portal integrador y participativo que incluye a todas las personas de la organización municipal y a todas las unidades.

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

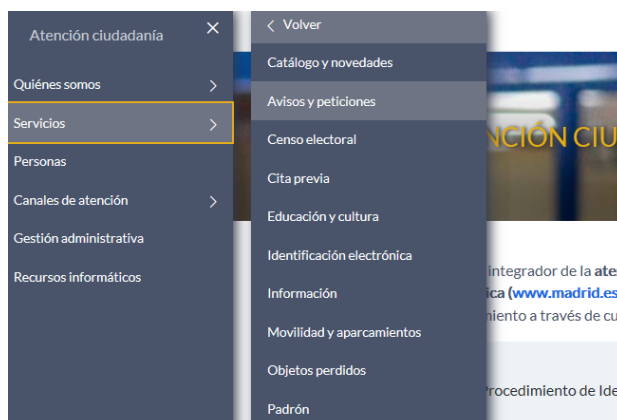
La carpeta de “**Personas**” es de acceso **exclusivo al personal de la DG**, y de este modo se publican informes de clima laboral, cliente misterioso, Concursos de Ideas, Memorias de formación y gestión de personas (acogida al personal de nueva incorporación, instrucciones para el equipo volante, etc).



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

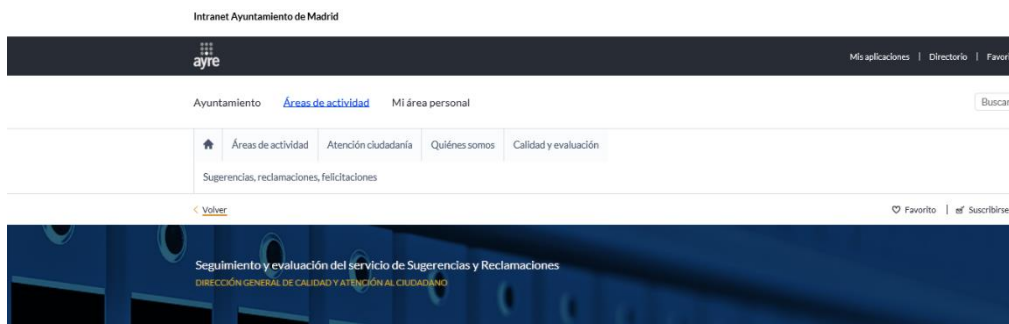


Entrando por “Servicios” podemos encontrar los protocolos de todas las gestiones, así como el Catálogo de servicios LM actualizado, para consultar a través de qué canales se presta un servicio.



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

Dentro de Calidad y evaluación se incluye el seguimiento anual de las SyR.

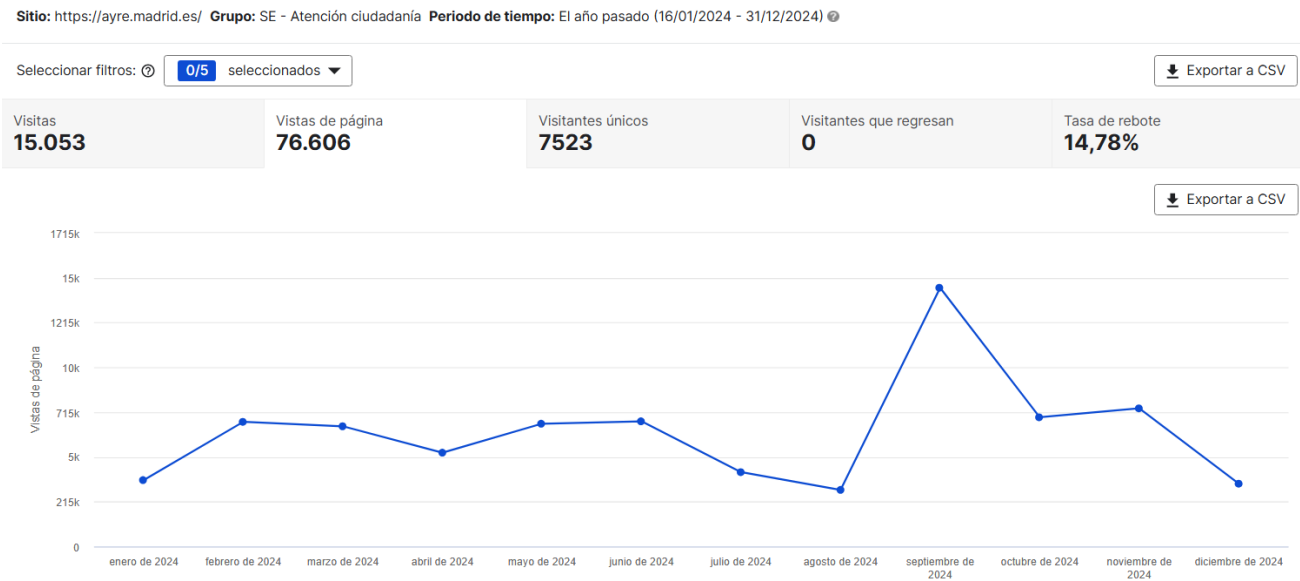


Se publican los informes de revisiones anuales de cada OAC, así como los resultados de las encuestas de satisfacción de cada una.



El número de vistas de página del canal “Atención a la ciudadanía”, en 2024, fue **76.606**.

Captura de las métricas básicas que ofrece Site Improve.



COMUNICACIÓN INTERNA POR CORREO ELECTRÓNICO

En 2024 se han enviado **140 correos** electrónicos desde el buzón de la DG a toda la plantilla (servicios centrales y OAC). En estos correos se informa de cuestiones relevantes para todo el personal, datos de rendimiento, estudios de satisfacción, o eventos participativos.

Como reconocimiento, se han enviado **305 felicitaciones** de la ciudadanía (que han entrado a través de SyR) firmadas por la Vicealcaldesa a las personas individualmente o a un equipo en su conjunto.

Entre las felicitaciones recibidas en nuestro sistema de Sugerencias y Reclamaciones durante el mes de febrero de este año 2024, nos complace comunicarle que la OAC de Tetuán ha sido mencionada por la amabilidad en el trato, la eficacia en la gestión y el buen funcionamiento general. Para su satisfacción, le trasladamos los textos que hacen mención de su oficina:

502/2024/006436: "Al personal de esta OAC le doy un 10".

502/2024/006434: "La atención personal estupenda, mejor imposible".

Considero muy importante que transmita a todos los profesionales de su equipo mi reconocimiento por el trabajo realizado y mi felicitación por el extraordinario valor que aportan al proyecto Línea Madrid y a la imagen de nuestra institución.

También deseo que los anime a continuar en esta línea de mejora continua que nos permitirá acercarnos cada día al nivel de excelencia en el servicio a la ciudadanía que Madrid necesita.

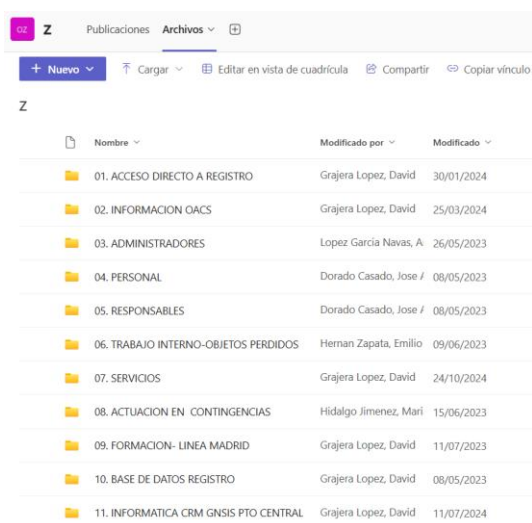
Firmado electrónicamente
LA VICEALCALDESA
Inmaculada Sanz Otero

CARPETA COMPARTIDA Z

Z: es una carpeta compartida por el personal de la DG Atención a la ciudadanía, su contenido es de uso interno, y actualmente se ha ubicado en teams.

En diferentes subcarpetas se incluyen contenidos actualizados sobre:

- instrucciones sobre cómo realizar las gestiones y aclaración de dudas
- 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 por incidencias varias
- modelos actualizados de recogida de datos



Z			
	Nombre	Modificado por	Modificado
	01. ACCESO DIRECTO A REGISTRO	Grajera Lopez, David	30/01/2024
	02. INFORMACION OACS	Grajera Lopez, David	25/03/2024
	03. ADMINISTRADORES	Lopez Garcia Navas, A.	26/05/2023
	04. PERSONAL	Dorado Casado, Jose J	08/05/2023
	05. RESPONSABLES	Dorado Casado, Jose J	08/05/2023
	06. TRABAJO INTERNO-OBJETOS PERDIDOS	Hernan Zapata, Emilio	09/06/2023
	07. SERVICIOS	Grajera Lopez, David	24/10/2024
	08. ACTUACION EN CONTINGENCIAS	Hidalgo Jimenez, Mari	15/06/2023
	09. FORMACION- LINEA MADRID	Grajera Lopez, David	11/07/2023
	10. BASE DE DATOS REGISTRO	Grajera Lopez, David	08/05/2023
	11. INFORMATICA CRM GNSIS PTO CENTRAL	Grajera Lopez, David	11/07/2024

REUNIONES

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4.ª planta
28002 Madrid
91 588 42 48
www.madrid.es/Lineamadrid

@ Lineamadrid



Línea**m**adrid
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

OAC

Reuniones con los responsables y equipo de cada OAC para su revisión anual.

Cada semana se realiza la revisión de una oficina. Previamente se envía la ficha con los datos de resultados de la OAC y se valora con los responsables en la reunión por TEAMS. El viernes correspondiente se visita la oficina y se mantiene una reunión con todo el equipo donde se comentan datos, así como situación actual y líneas futuras, incluyendo dudas y sugerencias del personal. Se recoge todo en un informe y se publica en AYRE/atención a la ciudadanía/ OAC/Revisiones generales. También se puede consultar el calendario anual de revisiones.

Reunión mensual con los responsables de NTT Data: priorización de evolutivos, accesibilidad en GNSIS, envío de información por CRM; informes.

Reuniones mensuales de responsables se realizan el último jueves de cada mes. El orden del día se comunica previamente por correo electrónico y se puede modificar a petición de cualquiera de los asistentes hasta 48 horas antes. El acta se envía a las personas asistentes y se archiva en AYRE/Atención a la ciudadanía/Personas/Reuniones mensuales de responsables.

Reuniones mensuales de los informadores urbanísticos organizadas por su coordinadora. Se envía el acta de los temas tratados y las resoluciones a las dudas técnicas presentadas y se archiva en Z:.

Reuniones anuales con el equipo volante

Reuniones con IAM: sobre el puesto de LM; carpetas de red; Edge como navegador en OAC; uso de tarjetas criptográficas; migración de telefonía en oficinas; tramitación de usuarios: altas, bajas y modificaciones; uso de las wacom; aplicaciones en Uweb.

REUNIONES DE COORDINACIÓN ENTRE UNIDADES DE LA DG

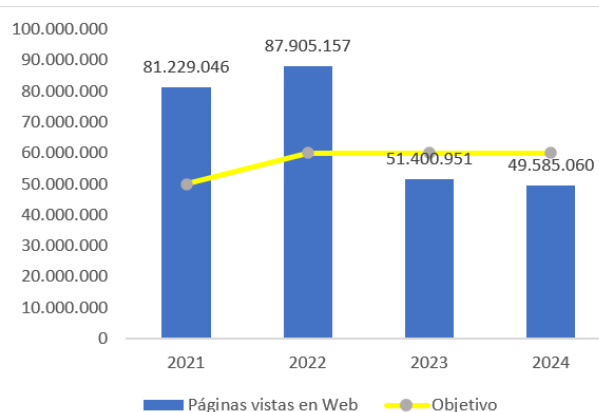
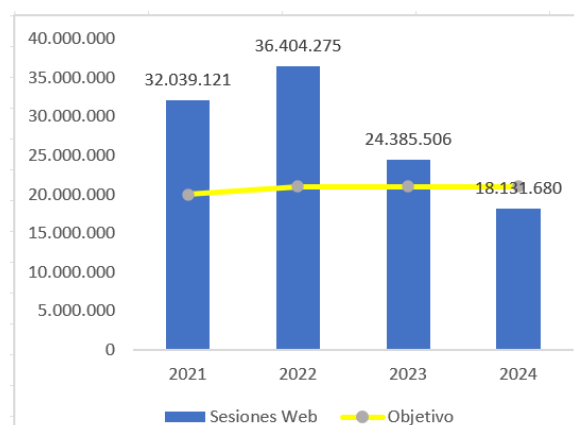
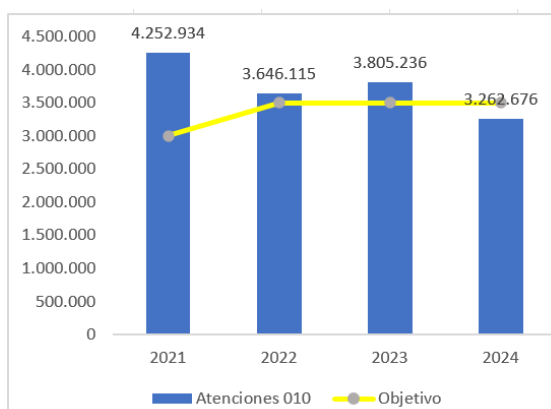
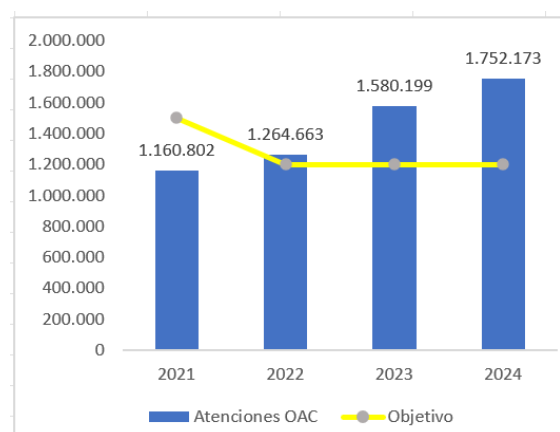
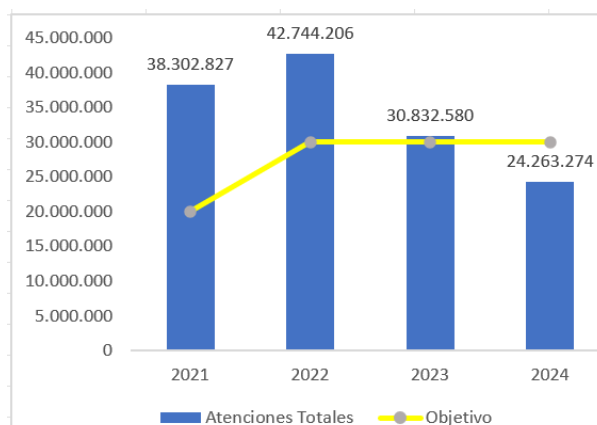
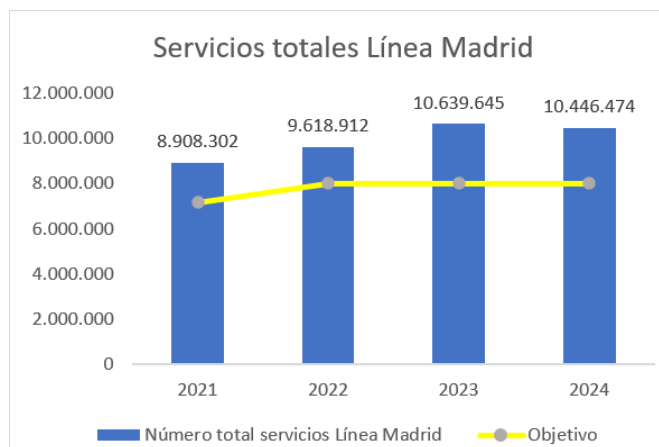
- Servicio Coordinación OAC con Dpto. Cita previa/Implantación sobre modificaciones de agendas.
- Reuniones mensuales del Dpto. Calidad y Formación con Servicio Coordinación OAC y Subdirección Implantación y Seguimiento de servicios
- Servicio Coordinación OAC con la Unidad de Obras: revisión de compromisos con oficinas; obras en nuevos locales; accesibilidad en oficinas.

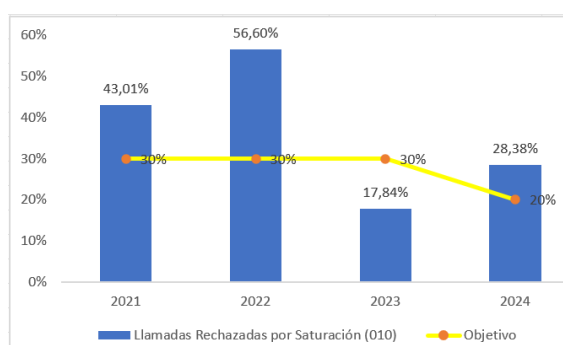
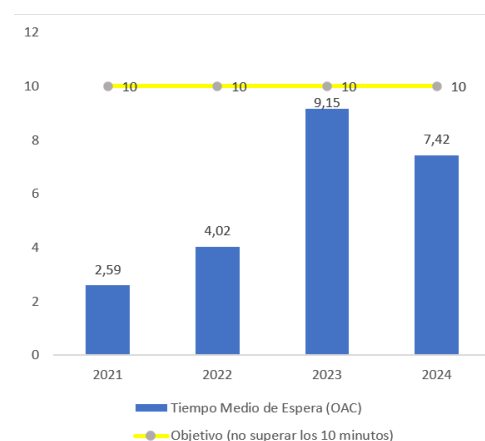
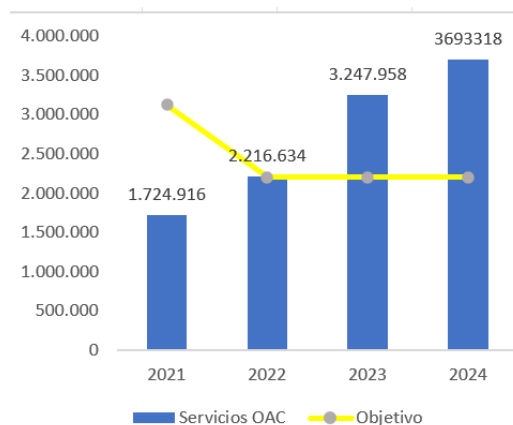
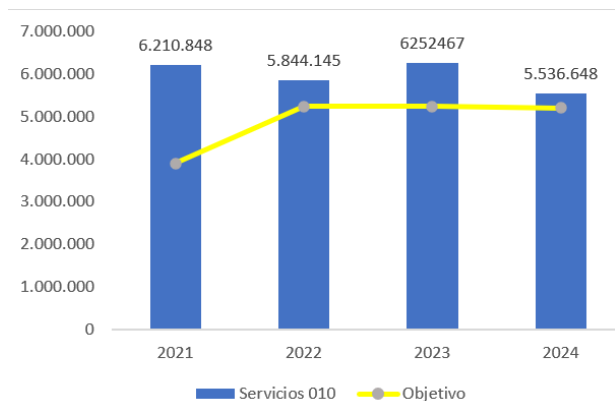
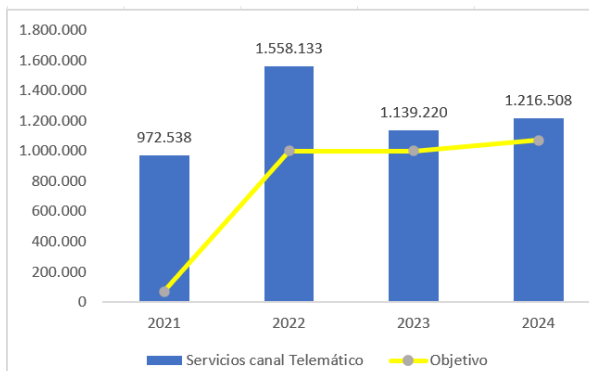
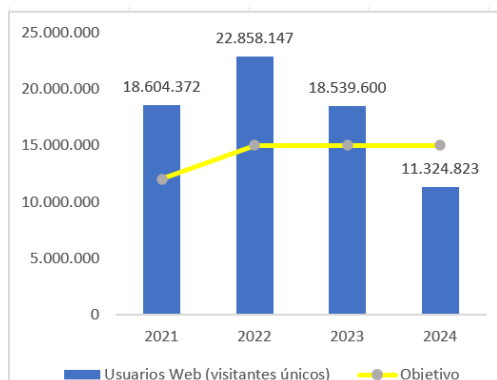
REUNIONES INTERNAS DE CADA SERVICIO

Cada servicio se reúne internamente por lo menos con frecuencia semanal.

10. RESULTADOS DE RENDIMIENTO

En los resultados globales de LM se incluyen los de OAC, 010 y Telemático (no web)





Objetivo: no superar las 2.800 reclamaciones

Felicitaciones: objetivo 400/año

