# MEMORIA ANUAL CALIDAD LINEAMADRID 2025

Marzo 2026

Dirección General de Atención a la Ciudadanía
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4.ª planta
28002 Madrid

Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

# ÍNDICE


**0. INTRODUCCIÓN ..... 3**

**1. RECONOCIMIENTOS A LA EXCELENCIA ..... 4**

**2. ESTRATEGIA Y PROGRAMA OPERATIVO DE GOBIERNO (POG) ..... 5**

**3. CALIDAD Y FORMACIÓN DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA ..... 7**

**4. CARTAS DE SERVICIOS ..... 10**

**5. ALIANZAS, RECURSOS Y PROCESOS ..... 10**

5.1 GESTIÓN DE RECURSOS ..... 10
5.2 ALIANZAS ..... 11
5.3 SEGUIMIENTO DE PROCESOS ..... 12

**6. PERSONAS ..... 14**

6.1 ACOGIDA ..... 15
6.2 ABSENTISMO ..... 16
6.3 CLIMA LABORAL ..... 18
6.4 PARTICIPACIÓN Y MEJORA CONTINUA ..... 20
6.5. FORMACIÓN ..... 25
6.6 RECONOCIMIENTO DEL MÉRITO ..... 27

**7. SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA ..... 28**

7.1 SATISFACCIÓN CON CANAL PRESENCIAL (OAC) ..... 31
7.2 SATISFACCIÓN CON EL CANAL TELEFÓNICO (010) ..... 32
7.3 SATISFACCIÓN CON EL CANAL WEB ..... 32
7.4 SATISFACCIÓN CON X, FACEBOOK Y CHAT ..... 33
7.5 SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CITA PREVIA ..... 33
7.6 SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES ..... 34

**8. GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE ..... 36**

8.1 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL ..... 36
8.2 PERSONAS MAYORES ..... 43
8.3 IGUALDAD ..... 46
8.4 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL ..... 49
8.5 COLABORACIÓN CON LA AGENCIA PARA EL EMPLEO ..... 50

**9. COMUNICACIÓN ..... 51**

9.1 COMUNICACIÓN EXTERNA ..... 52
Transparencia ..... 52
Datos Abiertos ..... 53
Eventos ..... 54
9.2. COMUNICACIÓN INTERNA ..... 61

**10. RESULTADOS DE RENDIMIENTO ..... 65**

**11. GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y SIGLAS ..... 69**

# 0. INTRODUCCIÓN

La atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid se presta a través de distintas dependencias, entre ellas destaca la Dirección General de Atención a la Ciudadanía (en adelante DGAC) con su proyecto multicanal Línea Madrid.

Línea Madrid (en adelante LM) es la marca que representa la atención municipal a la ciudadanía y engloba los siguientes canales:

- Atención Presencial, con 23 Oficinas de Atención a la Ciudadanía (en adelante OAC) y 3 auxiliares, 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) 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

Por otro lado, desde la DGAC se coordina para todo el ayuntamiento el servicio de cita previa y el Registro General.

La presente Memoria recoge las actuaciones realizadas por la DGAC, 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 LM.

- 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 de aquello que ya está publicado en otros documentos.

# 1. RECONOCIMIENTOS A LA EXCELENCIA

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, 2021 y 2024 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.

Se asignó una puntuación de +500 puntos, en la última certificación de agosto 2024, por tanto, a principios del año 2027 tendremos que solicitar de nuevo la auditoría, y durante todo el 2026 habrá que realizar la autoevaluación, el plan de mejora y la Memoria CAF.


MINISTERIO PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

CERTIFICACIÓN
DEL NIVEL DE EXCELENCIA

La Directora General de Gobernanza Pública

CERTIFICA

que la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, Línea Madrid, del Ayuntamiento de Madrid , habiendo llevado a cabo un proceso de autoevaluación, ha alcanzado un nivel de Excelencia conforme al Modelo CAF situado en el rango

Nivel +500 puntos

SELLO EXCELENCIA CAF +500 Año 2024

Agosto 2024

Válido por 3 años

Carmen Cabanillas Serrano

Durante el año 2025 se ha revisado el informe de retorno para ir actuando punto por punto en las áreas indicadas por los evaluadores.

https://Ayre.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/ServicioCalidad/03-Modelos%20de%20Excelencia/9%20AtencionCiudadano/capitulos/2023-2024/Informe%20FINAL_-%20L%C3%ADnea%20Madrid%20(DGAC)%20CAF2020_2024.pdf

Así mismo, la DGAC participó en la **Conferencia Europea de Usuarios CAF** celebrada en el mes de abril en Varsovia:

La Dirección General de Atención a la Ciudadanía ha participado en la 10.ª Conferencia Europea de Usuarios del CAF en Varsovia. - Ayuntamiento de Madrid

Por otro lado, se recibió el **Premio a la Excelencia en la Gestión Pública:**

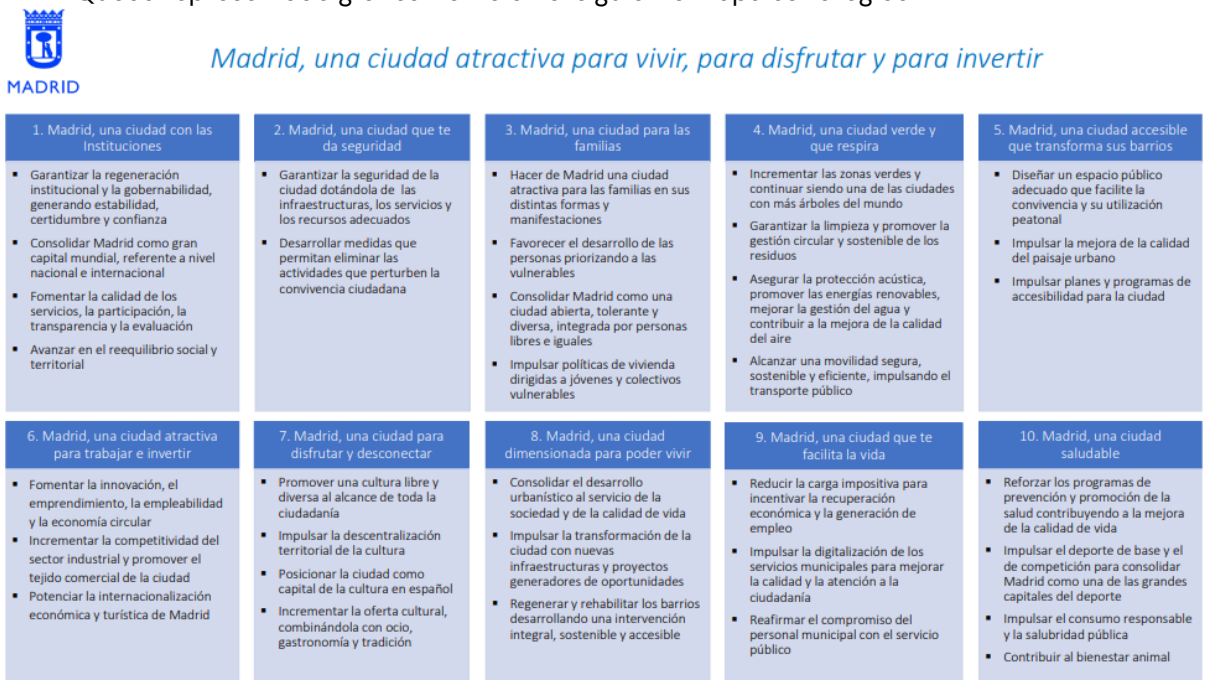
La Dirección General de Atención a la Ciudadanía - Línea Madrid. Premio a la Excelencia en la Gestión Pública - Ayuntamiento de Madrid

## 2. Estrategia y Programa Operativo de Gobierno (POG)

El Plan Estratégico de la ciudad de Madrid es la definición de los ejes y objetivos estratégicos que pretende alcanzar el Ayuntamiento a lo largo del presente mandato para lograr que Madrid sea una ciudad atractiva para vivir, para disfrutar y para invertir.
Plan-Estrategico-de-la-Ciudad-de-Madrid-2023-2027

Se construye a partir del programa electoral del Partido Popular para las elecciones del 28 de mayo de 2023 y de dónde se extraen los ejes y objetivos estratégicos que encuadran las actuaciones del mandato 2023-2027.
Consta de 10 ejes y 34 objetivos estratégicos.

Queda representado gráficamente en el siguiente mapa estratégico:




Dentro del *Eje 9: Madrid, una ciudad que te facilita la vida*, nos atañen los siguientes objetivos e indicadores:

Objetivo Estratégico 2. **Impulsar la digitalización de los servicios** municipales para mejorar la calidad y la atención a la ciudadanía

Indicadores Estratégicos:

▪ Grado de uso de los **canales telemáticos** respecto del presencial y telefónico para la realización de gestiones

▪ Reducción de cargas administrativas a través del principio "**once only"** en la presentación de documentación de la ciudadanía

▪ **Valoración del acceso a la información y tramitación electrónica** por las personas usuarias

Objetivo Estratégico 3. Reafirmar el **compromiso del personal municipal con el servicio público** con su Indicador Estratégico: ▪ Compromiso y satisfacción del personal municipal

Y en referencia al área de Relación con la Ciudadanía, nos corresponden los siguientes indicadores:

▪ Percepción ciudadana de la información transmitida por el Ayuntamiento de Madrid
▪ Servicios prestados por Línea Madrid
▪ Valoración de las OAC por las personas usuarias
▪ Valoración por las personas usuarias de los canales LM

▪ Valoración por las personas usuarias de los servicios prestados

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 DGAC.

A continuación, mostramos los resultados de seguimiento del Programa Operativo de Gobierno:

| Indicador | Dato 2025 |
|---|---|
| **Servicios** prestados por Línea Madrid | 11942440 |
| Teléfono 010 | 6208405 |
| Atención presencial en las Oficinas | 4422724 |
| Canales telemáticos (redes sociales, X) | 1311311 |
| Información general | 5378123 |
| Cita previa | 1341327 |
| Padrón municipal | 1588181 |
| Registro canal OAC | 185921 |
| Registro consulta canal 010 | 6205 |
| Visitas al Portal web madrid.es | 50172504 |
| Valoración de **OAC** LM por las personas usuarias | 8.97 |
| OAC Aravaca (oficina auxiliar) | 8.92 |
| OAC Arganzuela | 9.05 |
| OAC Barajas | 9.1 |
| OAC Carabanchel | 8.37 |
| OAC Centro | obras |
| OAC Chamartín | 8.88 |
| OAC Chamberí | 9.2 |
| OAC Ciudad Lineal | 8.95 |
| OAC El Pardo | 9.34 |
| OAC Hortaleza | 8.9 |
| OAC Las Tablas | 9.82 |
| OAC Latina | 8.81 |
| OAC Moncloa | 9.04 |
| OAC Moratalaz | 9.22 |
| OAC Numancia | 9.22 |
| OAC Puente de Vallecas | 9.12 |
| OAC Retiro | 8.78 |
| OAC Salamanca | 8.71 |
| OAC San Blas | 7.65 |
| OAC Sanchinarro | 9.3 |
| OAC Tetuán | 9.21 |
| OAC Usera | 9.14 |
| OAC Vicálvaro | 9.43 |

| Indicador | Dato 2025 |
|---|---|
| OAC Villa de Vallecas | 8.82 |
| OAC Villaverde | 9.01 |
| OAC Fuencarral | 9.41 |
| Valoración por personas usuarias de los **canales** de LM | 8.61 |
| Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) | 8.97 |
| Portal web madrid.es | 7.52 |
| Teléfono 010 | 8.91 |
| Red social X | 92.8 |
| Valoración por personas usuarias de **servicios** prestados en LM | 8.61 |
| Cita previa | 7.99 |
| Información general | 8.21 |
| Padrón municipal | 8.9 |
| Registro | 8.83 |

## 3. Calidad y formación de la Empresa Adjudicataria

La DGAC cuenta con un contrato de servicios que conlleva prestaciones directas a favor de la ciudadanía denominado "Apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid". Corresponde a la propia DG la supervisión de los requerimientos de formación que la empresa adjudicataria debe proporcionar a su personal.

A continuación, presentamos datos de seguimiento de la empresa adjudicataria, referidos a la formación impartida mensualmente y a las auditorías cuatrimestrales.

**FORMACIÓN PERSONAL DE CAMPAÑA**

Durante el año 2025 se han impartido formaciones con el fin de mejorar la gestión y el desarrollo de las campañas, con diferente duración según las necesidades.

Posteriormente, 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 informes mensuales y en el resumen anual.

| GLOBAL | TOTAL | GESTOR/A | H/PERSONA |
|---|---|---|---|
| INICIAL CAMPAÑA | 20043,00 | 307 | 65,29 |

**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 **básica** se imparte **antes** de que el personal inicie la actividad; todas las personas que se han incorporado han recibido el contenido básico.

El contenido de la parte **general** se va impartiendo una vez que la persona ya se ha **incorporado a la plantilla.**

Los datos promedio incluyen a todas las personas (incluyendo las que se han dado de baja). Aquellas personas que forman parte de la plantilla a diciembre de 2025 han recibido la formación completa de **100 horas.**

| GLOBAL | TOTAL | GESTOR/A | H/PERSONA |
|---|---|---|---|
| FORMACIÓN INICIAL | 3292,00 | 54 | 60,96 |

**FORMACIÓN CONTINUA** Promedio de horas recibida por todo el personal en 2025:

| GLOBAL | TOTAL | GESTOR/A | SUPERVISOR/A | H/PERSONA |
|---|---|---|---|---|
| FORMACIÓN CONTINUA | 7752,05 | 346 | 48 | 19,68 |

**FORMACIÓN RECICLAJE** promedio de horas realizadas por todo el personal en 2025:

| GLOBAL | TOTAL | GESTOR/A | SUPERVISOR/A | H/PERSONA |
|---|---|---|---|---|
| FORMACIÓN RECICLAJE | 3298,25 | 346 | 48 | 8,37 |

**FORMACIÓN IGUALDAD** promedio de horas realizadas por todo el personal en 2025:

| GLOBAL | TOTAL | GESTOR/A | SUPERVISOR/A | H/PERSONA |
|---|---|---|---|---|
| FORMACIÓN IGUALDAD | 5327,00 | 346 | 48 | 13,52 |

**DATOS PARA CARTAS DE SERVICIOS**

**CANAL 010**

- **Indicador 6.1**. Horas de **formación inicial** recibida por los agentes del Teléfono 010 Línea Madrid.

Las horas globales impartidas a todo el personal que se ha incorporado a plantilla base son la siguientes.

| GLOBAL | TOTAL | GESTOR/A | H/PERSONA |
|---|---|---|---|
| FORMACIÓN INICIAL | 3292,00 | 54 | 60,96 |

Son datos promedio de todo el personal, y aquellas personas que actualmente siguen en plantilla han recibido la formación completa de **100 horas** incluida en las horas totales.

- **Indicador 6.2.** Horas de **formación continua** recibida por los agentes del teléfono 010 Línea Madrid.

| CANAL 010 | | |
|---|---|---|
| TIPO DE FORMACIÓN | HORAS REALIZADAS | HORAS/PERSONA |
| FORMACIÓN CONTINUA | 5232,11 | 20,05 |

- **Indicador 6.3.** Porcentaje de respuesta positivas y/o mejorables en relación con el total de llamadas realizadas en cada auditoría.

| PERIODO | MONITORIZACIONES POR RESULTADO DE EVALUACIÓN | NÚMERO | PORCENTAJE | PORCENTAJE CORRECTAS Y MEJORABLES |
|---|---|---|---|---|
| PRIMER CUATRIMESTRE | CORRECTA | 77 | 77% | 92% |
| | MEJORABLE | 15 | 8% | |
| | INCORRECTA | 8 | 15% | |
| SEGUNDO CUATRIMESTRE | CORRECTO | 86 | 86% | 93% |
| | MEJORABLE | 7 | 7% | |
| | INCORRECTO | 7 | 7% | |
| TERCER CUATRIMESTRE | CORRECTA | 85 | 85% | 91% |
| | MEJORABLE | 6 | 6% | |
| | INCORRECTA | 9 | 9% | |

**CANAL OAC**

- **Indicador 5.1.** Horas de formación del personal externo de las OAC.

| CANAL OAC | | |
|---|---|---|
| TIPO DE FORMACIÓN | HORAS REALIZADAS | HORAS/PERSONA |
| FORMACIÓN CONTINUA | 2131,23 | 20,69 |
| FORMACIÓN RECICLAJE | 1122,25 | 10,9 |
| FORMACIÓN IGUALDAD | 1807,25 | 17,55 |
| TOTAL | **5060,73** | **49,13** |

**HORAS POSPUESTAS**

Las horas de formación que quedaron pospuestas de 2024 se han ido impartiendo a lo largo de 2025 y están incluidas en los datos globales.

Debido a la situación excepcional de público por la implantación de la Tasa de Gestión de Residuos (TGR), se llegó al acuerdo de posponer horas de formación para priorizar la atención en puesto.

| CANAL 010 | |
|---|---|
| TIPO DE FORMACIÓN | TOTALES HORAS PENDIENTES |
| FORMACIÓN CONTINUA | 591,22 |
| FORMACIÓN RECICLAJE | 979,59 |
| FORMACIÓN IGUALDAD | 1781,80 |
| TOTAL | **3352,61** |

| CANAL TELEMÁTICO | |
|---|---|
| TIPO DE FORMACIÓN | TOTALES HORAS PENDIENTES |
| FORMACIÓN CONTINUA | 198,26 |
| FORMACIÓN RECICLAJE | 155,24 |
| FORMACIÓN IGUALDAD | 135,81 |
| TOTAL | **489,31** |

| CANAL OAC | |
|---|---|
| TIPO DE FORMACIÓN | TOTALES HORAS PENDIENTES |
| FORMACIÓN CONTINUA | 79,86 |
| FORMACIÓN RECICLAJE | 24,66 |
| FORMACIÓN IGUALDAD | 256,72 |
| TOTAL | **361,24** |

## 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 a través de indicadores en el primer trimestre de cada año vencido.

- **CS Teléfono 010** Aprobada: 18/05/2006. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 27/02/2026
Enlaces a la web Carta de servicios 010 y transparencia/Carta-Servicios-Telefono-010-LM

- **CS OAC** Aprobada: 24/05/2007. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 02/03/2026
Enlaces a la web Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía LM y Portal de Transparencia

- **CS Portales web** Aprobada: 9/09/2010. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 10/03/2026
Enlaces a la web Carta de Servicios Portales Web y transparencia/Carta-Servicios-Portales-Web

- **CS Cita Previa** Aprobada: 29/03/2014. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 03/03/2026
Enlaces a la web Carta de Servicios Cita Previa y Portal de Transparencia

- **CS Registro** Aprobada: 29/05/2014. Certificada: 17/11/2025. Evaluada: 20/02/2026
Enlaces a la web Carta de Servicios del Registro y transparencia/Carta-de-Servicios-del-Registro
La carta de servicios de Registro fue certificada en noviembre de 2025.

La publicación en la web y el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid asegura la **difusión de las Cartas**. Se incluye en las respuestas a todas las Sugerencias y Reclamaciones (en adelante SyR) 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 servicios OAC). También están publicadas en Ayre (la intranet del Ayuntamiento de Madrid) en el siguiente enlace cartas de servicio LM
Los compromisos e indicadores de cada carta se pueden consultar en los enlaces anteriores.
En reunión de responsables de OAC de 10/04/2025 se trató específicamente sobre los resultados de la evaluación de CS OAC.

## 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:

| | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|
| **OAC** | 345.733,29 € | 4.063.232,92 € | 6.513.648,49 € | **6.698.946,88 €** |
| **010** | 10.480.208,01 € | 13.415.010,72 € | 14.406.256,51 € | **15.903.014,42 €** |
| **Telemático** | 2.139.664,07 € | 680.216,02 € | 550.284,29 € | **790.786,84 €** |
| **Automatizada** | 100.310,81 € | 315.846,46 € | 449.832,93 € | **582.345,30 €** |
| **Total** | 13.065.916,18 € | 18.474.306,12 € | 21.920.022,22 € | **23.975.093,44 €** |

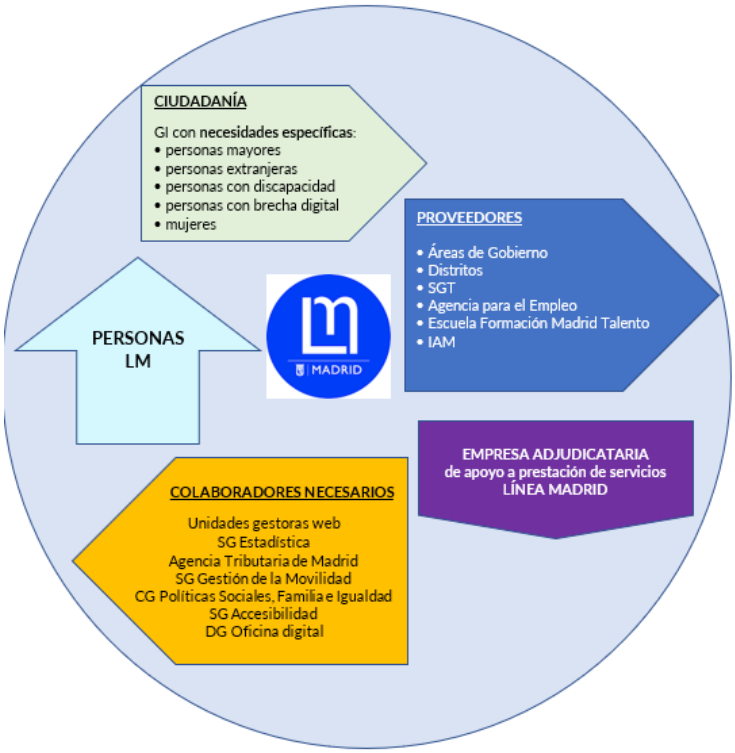
## 5.2 ALIANZAS

**GRUPOS DE INTERÉS DE LM:**

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 organismos con los que colabora la DGAC para la implantación de los servicios, se realizó **un grupo de discusión online el día 30 de octubre de 2025** con personas de las distintas áreas, liderado por una persona imparcial de la empresa externa que realiza los estudios de satisfacción.




El grupo estuvo compuesto por **7 participantes** pertenecientes a la Agencia Tributaria, DG Gestión y Vigilancia de la Circulación, Servicios Sociales, Servicio de Inspección de Consumo, SG Gestión de la Movilidad, la SG Mayores y Prevención de la Soledad no Deseada y el IAM (Informática Ayuntamiento de Madrid)

Destaca la percepción generalizada entre las Unidades municipales de que la DGAC es un intermediario entre el ayuntamiento y la ciudadanía. Se le adjudica el papel de solucionador de problemas de la institución con la ciudadanía y en muchos casos se espera que canalice y gestione el descontento de la población con las acciones del gobierno municipal. Al mismo tiempo se percibe que LM puede tener la capacidad de solucionar los problemas de funcionamiento existentes entre los colaboradores necesarios con el Ayuntamiento.

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

Además, surgieron propuestas de mejora que serán tenidas en cuenta.
Los resultados están publicados en Ayre: colaboradores necesarios 2025

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

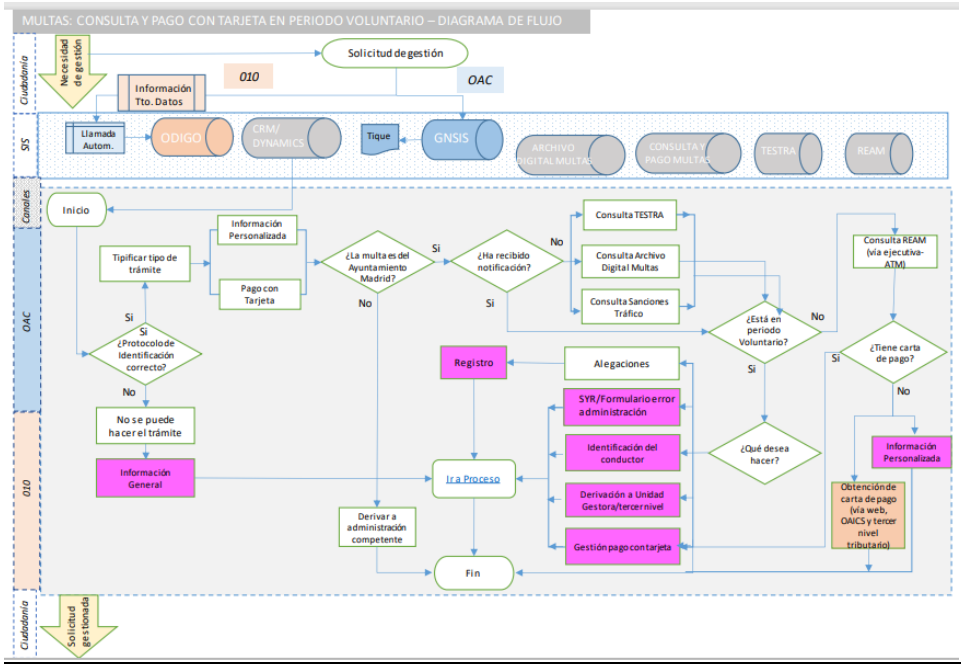
La gestión por procesos tiene su lugar en Ayre Gestión por procesos donde se encuentran todas las fichas y flujos de proceso de los trámites:

- 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 servicios 2026

| SERVICIOS | GESTIONES | CANALES | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Web | Chat | 010 | OAC | X | f |
| INFORMACIÓN GENERAL | Ayuntamiento (organización, servicios, trámites, dependencias, equipamientos, oposiciones y empleo, normativa, publicaciones, noticias...), la ciudad de Madrid (instalaciones culturales, deportivas, sanitarias, educativas, infraestructuras, transportes, agenda cultural...), dependencias de otras administraciones y gestiones básicas no municipales | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Gestiones y trámites del Ayuntamiento de Madrid | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| IMPRESOS | Entrega de impresos | | | | ✓ | | |
| INFORMACIÓN PERSONALIZADA/ESPECIALIZADA | En responsabilidad patrimonial (derivación al gestor especializado) | | ✓ | ✓ | ✓ | | |
| | Consulta notificaciones | ✓ | | ✓ | ✓ | | |
| INFORMACIÓN URBANÍSTICA | Información general sobre normativa y solicitud de licencias | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Información personalizada sobre licencias | | | | ✓ | | |
| | Cambios de titular, consulta urbanística y Declaraciones responsables | | | | ✓ | | |
| | Información sobre ITE y subvenciones de rehabilitación edificatoria | | | ✓ | ✓ | | |
| | Información sobre subvenciones de rehabilitación edificatoria | | | | ✓ | | |
| | Censo de locales: Información Especializada y Emisión de Duplicado de cartel | | | | ✓ | | |

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 continuación, mostramos un resumen del seguimiento de servicios en 2025:

***1. Avisos (App y web municipal)***

- Mejora de los contenidos informativos en madrid.es relacionados con el servicio de avisos, con el objetivo de clarificar la información y simplificar su comprensión por parte de la ciudadanía.
- Mejora de las respuestas automatizadas a la ciudadanía, eliminando respuestas predefinidas poco útiles (como cancelaciones por motivos técnicos o presupuestarios).
- Incorporación de mejoras en la geolocalización en la App móvil, incluyendo información explícita sobre el tratamiento de los datos de ubicación y actualización de la política de privacidad.

***2. Cita previa***

- Mejora de los tiempos de respuesta en sugerencias y reclamaciones (SYR) vinculadas al servicio de cita previa, en línea con los compromisos de la Carta de Servicios.
- Desarrollo de evolutivos técnicos de la aplicación de cita previa, incluyendo nuevas funcionalidades y mejoras en los canales de comunicación con la ciudadanía.

***3. Información y atención a la ciudadanía***

Mejora general de los contenidos informativos y procedimientos de atención, con el objetivo de facilitar la comprensión de los trámites y reducir incidencias en la tramitación.

***4. Movilidad y estacionamiento regulado (SER y ZBE)***

- Implantación del Sistema de Alerta de Denuncias de Tráfico (SADT), que informa a la ciudadanía de la existencia de denuncias relacionadas con vehículos vinculados a su perfil.
- Mejora de funcionalidades en la aplicación de gestión del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER), incluyendo:
    - Nuevos filtros en informes para distinguir diferentes tipos de autorizaciones comerciales.
    - Implementación de validaciones automáticas de datos de entrada.
    - Restricciones en la modificación de titulares de domiciliación bancaria.
    - Actualización de mensajes y nomenclatura (por ejemplo, sustitución de “Madrid Central” por “Distrito Centro”).

***5. Padrón***

- Implantación del servicio EPOBS 50 – Servicios Digitales, que permite realizar por sede electrónica trámites que anteriormente requerían presencia física, entre ellos:
    - alta padronal,
    - cambio de domicilio,
    - renovación y confirmación de residencia de extranjeros.
- Refuerzo de las medidas de control y prevención del fraude en el padrón, con mayor verificación documental y escaneo sistemático de la documentación presentada.
- Fomento del uso de canales telemáticos para la obtención de certificados padronales.

***6. Tributos*** Mejora de procesos relacionados con gestiones tributarias y procedimientos asociados, orientadas a mejorar la información facilitada a la ciudadanía y la eficiencia en la tramitación.

## 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.

LM gestiona su personal teniendo en cuenta aspectos referidos al bienestar y rendimiento en el trabajo, dentro de las competencias delegadas (buena parte de la gestión de personal depende de la SGT Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias y de Personal).

| Personal LM | 2022 | | 2023 | | 2024 | | 2025 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | OAC | SSCC* | OAC | SSCC* | OAC | SSCC* | OAC | SSCC* |
| N >=26 | 71 | 29 | 53 | 30 | 53 | 32 | **53** | **35** |
| N24 inf. Urb. | | | 16 | 0 | 18 | 0 | **19** | **0** |
| N22 | 87 | 12 | 31 | 10 | 30 | 13 | **29** | **21** |
| N<=18 | 162 | 19 | 236 | 19 | 235 | 10 | **212** | **12** |
| Total anual | 380 | | 395 | | 391 | | **381** | |

*SSCC: Servicios Centrales

**ROTACIÓN en LM:**

El estudio de la rotación del personal analiza el número de personas que se mueven de puesto, en relación con el 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 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|
| Nº personas que cambian dentro de LM | 51 | 59 | 62 | 37 |
| Nº personas que se van de LM | 59 | 59 | 42 | 46 |
| % personas que se van de LM | 15% | 14% | 11% | **12%** |
| Nº personas que se jubilan | 14 | 15 | 21 | 21 |
| Nuevas incorporaciones | 29 | 45 | 31 | 55 |
| % nuevas incorporaciones/total RPT | 8% | 11% | 8% | **14,4%** |

En 2025 se ha ido de LM un 12% de personas. Las jubilaciones se mantienen y han entrado más personas nuevas (14,4%), con lo que **el porcentaje de personal que entra es mayor que el porcentaje de quienes se marchan.** Quizá el complemento de productividad implantado en las OAC ha podido influir en esta mejora.

## ACOGIDA

La acogida tiene el objetivo de integrar a las personas de nueva incorporación, de modo que se ubiquen dentro de la organización, conozcan el funcionamiento interno y se refuerce su sentido de pertenencia.

El Departamento de Calidad y Formación organiza las sesiones de acogida para las personas nuevas (incluyendo en las sesiones regladas al personal interino con permanencia prevista de más de 6 meses).

| Año | Nº de asistentes | Mujeres | Hombres | Satisfacción sobre 5 |
|---|---|---|---|---|
| 2022 | 30 | 25 | 5 | 4,63 |
| 2023 | 45 | 34 | 11 | 4,52 |
| 2024 | 83 | 56 | 27 | 4,50 |
| **2025** | **37** | 25 | 12 | **4,73** |

Al término de cada edición la escuela de formación nos proporciona el dato de **satisfacción del alumnado**. En 2025 la puntuación **se ha incrementado** (4,73 sobre 5).

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 **correos dando la bienvenida** al personal OAC de nueva incorporación y explicando la gestión de alta en aplicaciones, guías y manuales para facilitarles su trabajo, horarios, posibilidades de conciliación y actividades formativas.

En 2025 se ha publicado en la **biblioteca virtual** de la Escuela de formación un contenido de bienvenida para que las personas nuevas 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, junto con otras iniciativas de formación, ha merecido un reconocimiento público que aparece desarrollado en el punto 6.6 de este documento.

## ABSENTISMO

En los siguientes datos sólo se 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.
El dato de plantilla está extraído de los Excel que envía mensualmente nuestra 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 n.º hombres o mujeres en RPT

| Año | 2022 | | 2023 | | 2024 | | 2025 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sexo | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | **HOMBRES** | **MUJERES** |
| Nº HOMBRES Y MUJERES EN RPT | 126 | 360 | 104 | 288 | 109 | 297 | **101** | **280** |
| PORCENTAJE DE CADA SEXO EN RPT | 26% | 74% | 27% | 73% | 27% | 73% | **27%** | **73%** |
| Nº DIAS BAJA / AÑO | 117 | 632 | 116 | 495 | 129 | 616 | **167** | **699** |

| | 2022 | | 2023 | | 2024 | | 2025 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES |
| % ABSENTISMO ANUAL cada sexo con respecto al total de la plantilla | 1,17% | 6,31% | 0,78% | 3,32% | 0,83% | 3,96% | **1,07%** | **4,48%** |
| % ABSENTISMO ANUAL de cada sexo con respecto a su propio sexo | 4,50% | 8,51% | 2,93% | 4,52% | 3,07% | 5,42% | **0,58%** | **0,96%** |
| **% ABSENTISMO DG** | 7,47% | | 4,10% | | 4,79% | | **5,55%** | |

| ABSENTISMO LABORAL DGAC 2025 | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | DIAS DE BAJA | **% ABSENTISMO** | SEXO | Nº HOMBRES Y MUJERES | PORCENTAJE DE CADA SEXO | Nº DIAS BAJA AL MES | % ABSENTISMO AL MES |
| ENERO | 824 | 9,69% | HOMBRES | 113 | 27,90% | 89 | 1,05% |
| | | | MUJERES | 292 | 72,10% | 735 | 8,64% |
| FEBRERO | 911 | 10,98% | HOMBRES | 116 | 27,95% | 112 | 1,35% |
| | | | MUJERES | 299 | 72,05% | 799 | 9,63% |
| MARZO | 958 | 10,91% | HOMBRES | 117 | 27,99% | 148 | 1,69% |
| | | | MUJERES | 301 | 72,01% | 810 | 9,23% |
| ABRIL | 684 | 8,24% | HOMBRES | 117 | 28,19% | 104 | 1,25% |
| | | | MUJERES | 298 | 71,81% | 580 | 6,99% |
| MAYO | 844 | 10,76% | HOMBRES | 117 | 28,33% | 218 | 2,78% |
| | | | MUJERES | 296 | 71,67% | 626 | 7,98% |
| JUNIO | 905 | 10,51% | HOMBRES | 114 | 27,80% | 249 | 2,89% |
| | | | MUJERES | 296 | 72,20% | 656 | 7,62% |
| JULIO | 946 | 10,72% | HOMBRES | 114 | 28,43% | 229 | 2,60% |
| | | | MUJERES | 287 | 71,57% | 717 | 8,13% |
| AGOSTO | 684 | 8,53% | HOMBRES | 113 | 28,18% | 132 | 1,65% |
| | | | MUJERES | 288 | 71,82% | 552 | 6,88% |
| SEPTIEMBRE | 803 | 8,99% | HOMBRES | 116 | 28,57% | 93 | 1,04% |
| | | | MUJERES | 290 | 71,43% | 710 | 7,95% |
| OCTUBRE | 873 | 9,35% | HOMBRES | 117 | 28,82% | 136 | 1,46% |
| | | | MUJERES | 289 | 71,18% | 737 | 7,89% |
| NOVIEMBRE | 1.028 | 12,85% | HOMBRES | 114 | 28,50% | 224 | 2,80% |
| | | | MUJERES | 286 | 71,50% | 804 | 10,05% |
| DICIEMBRE | 933 | 12,91% | HOMBRES | 115 | 28,89% | 274 | 11,72% |
| | | | MUJERES | 283 | 71,11% | 659 | 8,28% |

## 6.3 CLIMA LABORAL

Cada dos años realizamos un estudio del clima laboral a través de 6 encuestas específicas para poder garantizar el anonimato (especialmente en los grupos poco numerosos).
Los perfiles son:
- Servicios centrales A1 A2 y C1 C2
- OAC A1 A2 y C1 C2
- equipo volante
- informadores urbanísticos

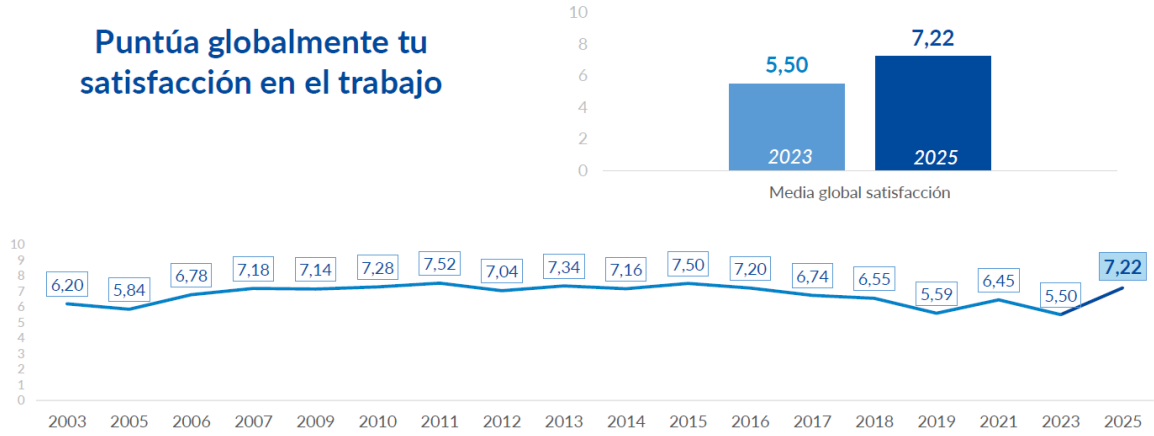
Los objetivos de este estudio permiten proponer áreas de mejora que contribuyan al bienestar de las personas que trabajan en Línea Madrid:

- Conocer el grado de satisfacción del personal de Línea Madrid en diferentes aspectos
- Identificar debilidades y fortalezas
- potenciar la implicación y motivación de las personas
- Implementar decisiones que permitan mejorar en lo posible aquellos aspectos peor puntuados.

Del **2 al 30 de septiembre** de 2025 estuvo activo el acceso para responder la encuesta de clima, dirigida al 100% del personal de la DGAC.

Los ámbitos analizados son: Satisfacción, Recursos personales, Comunicación, Salario, Participación, Condiciones tecnológicas, Formación, Valoración global y Salud laboral.

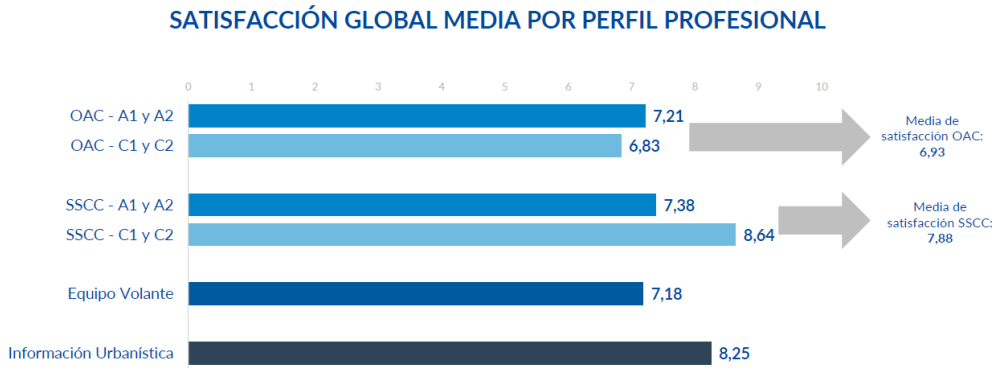
La **media de satisfacción global ha mejorado sensiblemente** frente al periodo anterior (2023: 5,50 / 2025: 7,22).




De los perfiles profesionales evaluados el que ha alcanzado una valoración media de satisfacción superior ha sido el de Información Urbanística (8,25), seguido del perfil profesional de Servicios Centrales (7,88), Equipo Volante (7,18) y finalmente **el perfil profesional de Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC), que ha mejorado su puntuación media en 2,02 puntos frente al periodo anterior** (2023: 4,91 / 2025: 6,93).

En cuanto a los Servicios Centrales, los perfiles C1C2 tienen una media de satisfacción mayor, en más de un punto, que los perfiles A1 A2 (C1C2: 8,64 / A1A2: 7,38).

En OAC ocurre lo contrario y los perfiles A1A2 alcanzan una media de satisfacción superior (7,21) que los perfiles C1C2 (6,83).




Por ámbitos, los **recursos personales** alcanzan las valoraciones medias de satisfacción más elevadas en todos los perfiles profesionales analizados.

Por el contrario, el **salario** en los perfiles profesionales de Servicios Centrales y en Oficinas de Atención a la Ciudadanía, y la **salud laboral** en el Equipo Volante y en Información Urbanística recogen las medias de satisfacción más bajas.

| | SSCC | OAC | EQUIPO VOLANTE | INFORMACIÓN URBANÍSTICA |
|---|---|---|---|---|
| Satisfacción aspectos profesionales | 7,89 | 6,96 | 6,77 | 8,19 |
| Comunicación | 8,28 | 7,43 | 6,81 | 6,92 |
| Participación | 7,17 | 6,09 | 5,55 | 7,25 |
| Formación | 7,60 | 7,17 | 6,03 | 7,05 |
| Recursos personales | 8,37 | 8,56 | 8,85 | 9,53 |
| Salario | 6,91 | 5,39 | 7,35 | 6,93 |
| Salud laboral | 7,29 | 5,55 | 4,80 | 6,32 |
| Condiciones tecnológicas | 7,30 | 6,01 | 5,38 | 6,56 |

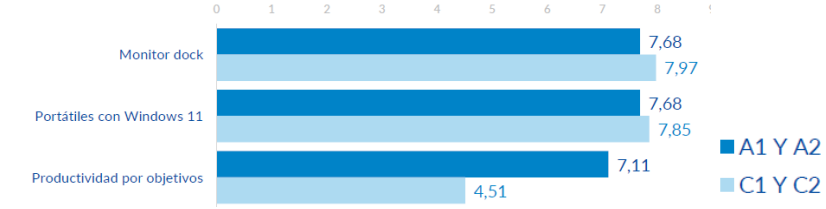
Ítems en los que los perfiles profesionales C1 y C2 ha obtenido **mejores valoraciones** son: en el ámbito de la comunicación, en la opinión sobre las reuniones semanales, en el ámbito de la participación, en la percepción de que su opinión se tiene en cuenta y en el ámbito de la formación destaca la valoración de que el servicio de atención personalizada promueve el acceso a la formación que necesita. También el gusto por la atención al público, el apoyo de compañeros/as y superiores y el grado de autonomía.

Además de medir de modo cuantitativo, se hicieron dos preguntas abiertas:
- en **servicios centrales** sobre la posibilidad de un complemento de **productividad por objetivos** (como el que se ha puesto en marcha en las OAC). La mayor parte de los comentarios de perfiles A1 y A2 muestran acuerdo, mientras que perfiles C1 y C2 ofrecen opiniones encontradas de acuerdo y desacuerdo.
- en **OAC** respecto a la **presencialidad.** En los perfiles A1A2 y volantes no hay consenso, mientras que en C1C2 e información urbanística hay más opiniones a favor del teletrabajo.

Respecto a las **condiciones físicas y recursos tecnológicos**, las puntuaciones han mejorado respecto a la encuesta del 2023.
En el concurso de ideas ganó una idea colectiva sobre **hacer más agradable en entorno laboral en OAC** que se ha puesto en marcha a través de un grupo de trabajo, consiguiéndose mejoras como fuentes de agua, plantas, mamparas para amortiguar el ruido, etc.

En cuanto a las **novedades** del año 2025, en las encuestas de personal OAC se ha preguntado acerca de los portátiles, dock y productividad, apareciendo los siguientes resultados:

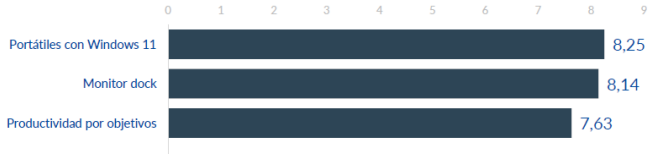
Personal OAC (puestos de jefaturas, adjuntías, coordinación y gestión)




Equipo volante:




Información urbanística:




En cuanto al grado de satisfacción global con el LIDERAZGO, el objetivo se cumple (que puntúen 7 o más). Los resultados de las últimas encuestas son:

- en 2021 8,14
- en 2023 7,86
- en 2025 **8,53**

El informe de clima laboral 2025 está publicado en Ayre en: AYRE - Estudios de satisfacción cualitativos

Una medida que deriva de los estudios de clima laboral y como prevención de riesgos laborales es el REGISTRO DE AGRESIONES EN OAC, ya que es motivo de preocupación para el personal. Se ha iniciado en 2025, para tener constancia de la magnitud y frecuencia de estos sucesos, y poder analizar y decidir la mejor manera de abordarlos.
De modo complementario, se imparte el curso de Prevención y gestión de conflictos para el personal OAC.

## 6.4 Participación y Mejora Continua

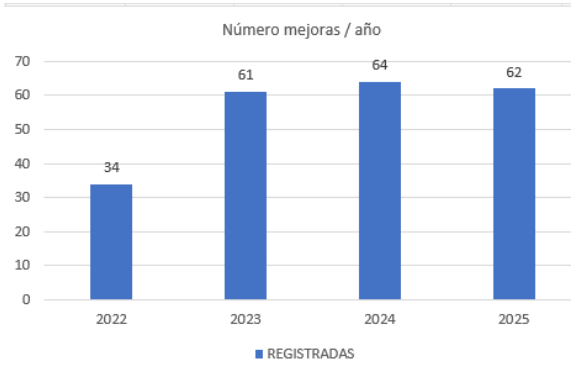
### RUM (Registro Unificado de Mejoras)

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 del personal que trabaja 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.

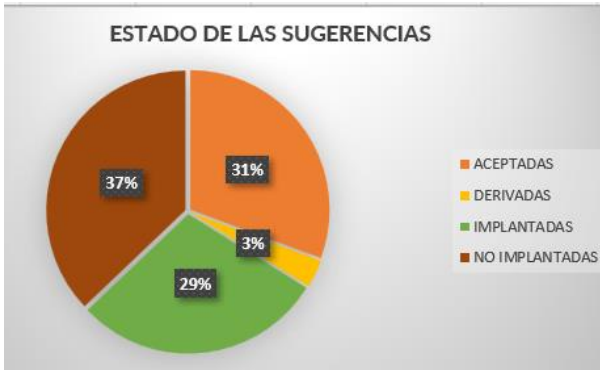
En este apartado vamos a describir con mayor detalle las propuestas originadas internamente y en el capítulo de Satisfacción de las personas usuarias incluimos las SYR.

En el año 2025 se han registrado 62 propuestas de mejora, en tendencia sostenida con los años anteriores.




De las 62 sugerencias, se han implantado 18 y 19 han sido aceptadas y se llevarán a la práctica en cuanto sea posible.

| ESTADO DE LAS SUGERENCIAS | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| AÑO | REGISTRADAS | ACEPTADAS | DERIVADAS | IMPLANTADAS | NO IMPLANTADAS |
| 2022 | 34 | 5 | 6 | 15 | 8 |
| 2023 | 61 | 11 | 15 | 34 | 17 |
| 2024 | 64 | 28 | 6 | 14 | 16 |
| 2025 | 62 | 19 | 2 | 18 | 23 |

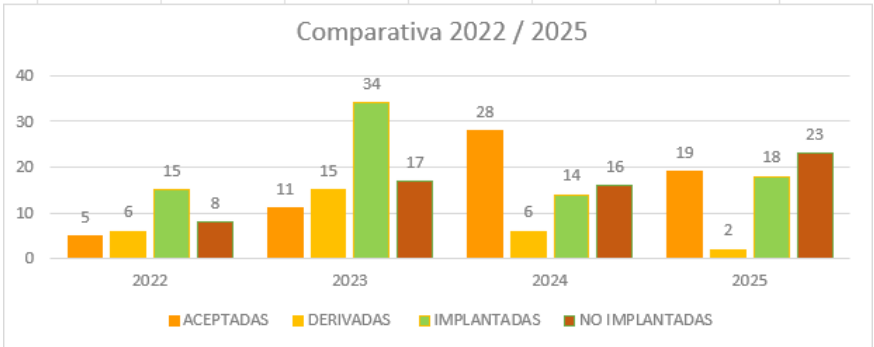



En porcentaje, 31% aceptadas + 29% implantadas = 60% de las sugerencias propuestas se han evaluado como positivas y viables

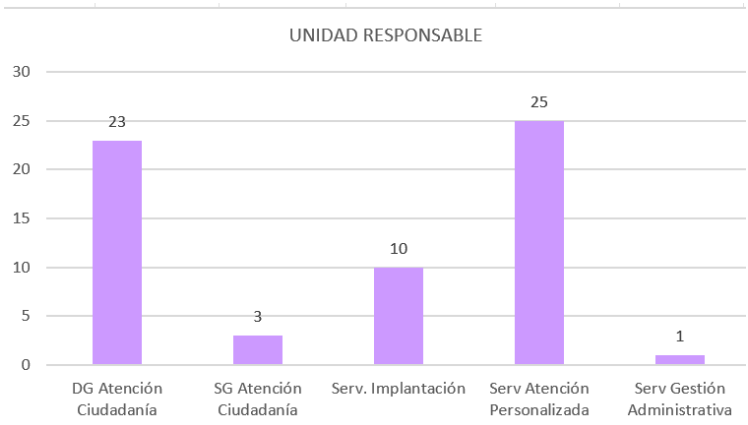
2 sugerencias han quedado derivadas al órgano competente y no tenemos respuesta todavía (3%), y 23 no se pueden implantar (37%)

En ocasiones, no tenemos la competencia sobre asunto propuesto y dependemos de un tercero para su implantación, como por ejemplo, desarrollos o evolutivos de aplicaciones informáticas que se ponen "a la cola" en la lista de las aprobadas por el IAM (Informática Ayuntamiento de Madrid). Aun así, las propuestas referidas a padrón han logrado una respuesta más ágil que en años anteriores, gracias al grupo de trabajo estable entre la SG Estadística y nuestra DG.

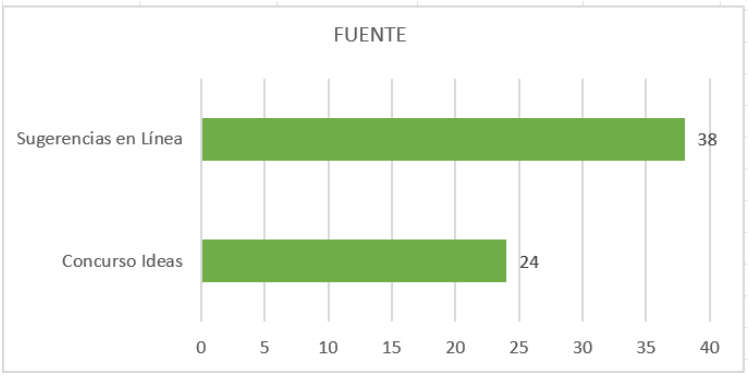
A continuación vemos la comparativa con los años anteriores.



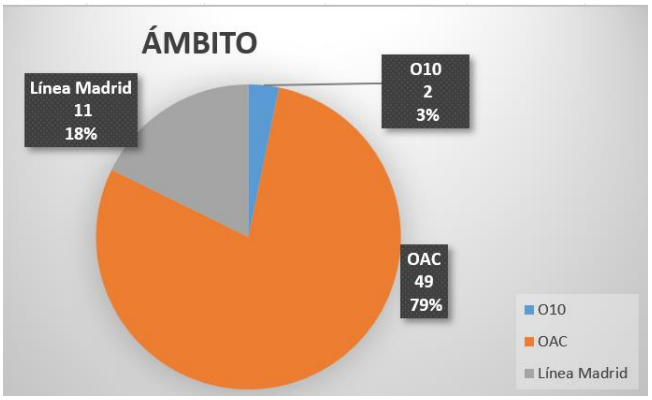
La UNIDAD RESPONSABLE de decidir la puesta en marcha de la mayoría de las propuestas es el servicio de Atención personalizada junto con la DG y el servicio de Implantación, para ver la conveniencia y viabilidad de las propuestas según la situación presupuestaria, logística, de recursos personales y demanda del público.



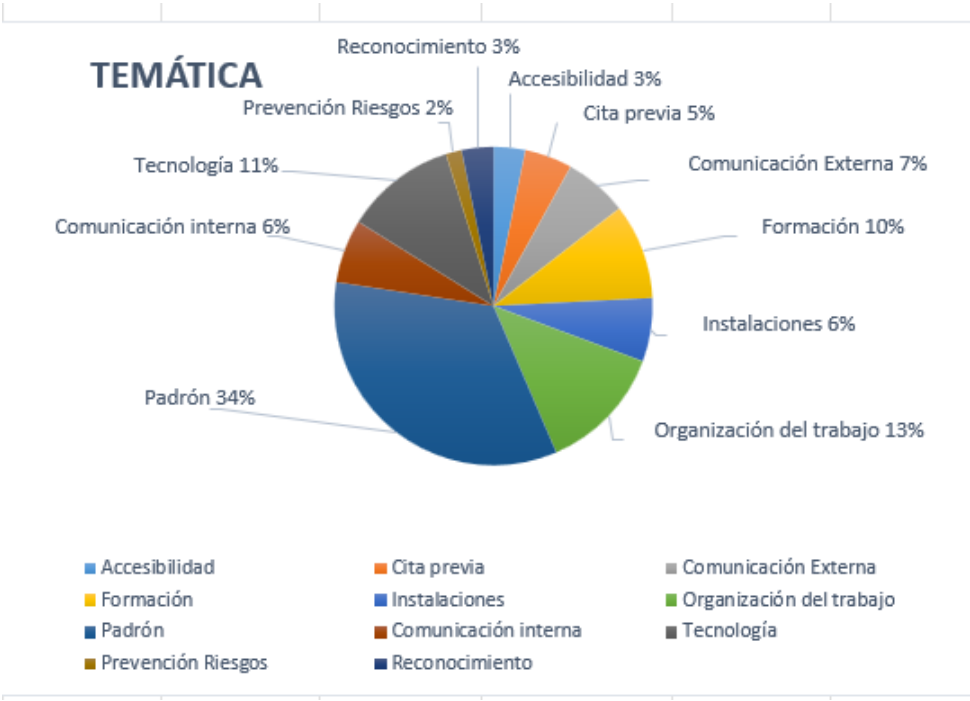

La FUENTE (origen de la propuesta) más numerosa ha sido el correo de Sugerenciasenlinea y en segundo lugar, el Concurso de ideas.
Hay que tener en cuenta que el correo de sugerencias está disponible todo el año, mientras que el plazo de presentación de ideas en el concurso fue del 20 de junio al 22 de agosto 2025.




En cuanto al ÁMBITO de aplicación, la mayoría de las propuestas de mejora afectarían a las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, con 49 sugerencias (79%).

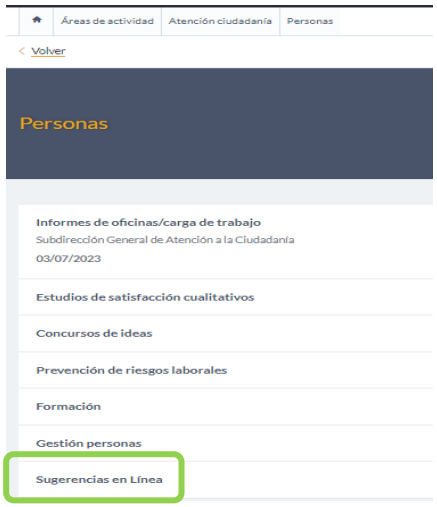



Respecto a la TEMÁTICA, la mayor parte de las sugerencias recogidas proponen mejoras sobre Padrón (34%) y Organización en el trabajo (13%).




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)) y en "Personas" (AYRE - Personas (madrid.es)) animando así a su utilización.




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.

Se ha aceptado la idea de que el personal de las OAC tenga las **tarjetas corporativas "anonimizadas",** en aplicación de la Resolución de 9 de junio de 2025. Así, a todo el personal que presta servicios en OAC, se le ha sustituido su tarjeta corporativa por una anonimizada, con foto y NUMPER (número personal). Esta medida, que responde a criterios de seguridad y protección del personal, da respuesta a propuestas del **Concurso de ideas del año 2024**.

## GRUPOS DE MEJORA

A continuación, exponemos de forma resumida los grupos que se han llevado a cabo en 2025:

**Grupo de Procedimiento de Padrón**

En **2025** se han celebrado **15 reuniones** y participan:

- ✓ Subdirección 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 n.º de participantes habituales: 12 personas.

**Grupo de Mejora del espacio de trabajo OAC**

Parte de la idea colectiva ganadora del concurso 2024, y lideran su puesta en marcha las responsables de la OAC de Moncloa:

- 22 de enero de 2025 (5 mujeres y 1 hombre)
- 6 de marzo de 2025 (9 mujeres y 1 hombre)
- 2 de abril de 2025 (9 mujeres y 1 hombre)
- 7 de mayo de 2025 (5 mujeres y 1 hombre)
- 4 de abril de 2025 (4 mujeres)
- 28 de octubre de 2025 (6 mujeres)

La duración media de las reuniones ha sido de 1,5 horas
Los principales temas tratados han sido: solicitar y ubicar plantas y fuentes de agua en las OAC, incluir preguntas sobre ruido e iluminación en la encuesta de clima laboral y sacar conclusiones. Posibilidad de merchandising. Realizar piloto en OAC Retiro de bandeja de felicitaciones.

**Grupo mejora CRM-scripts**
A las reuniones han asistido 4 participantes (3 mujeres y 1 hombre) y la duración fue de 1h30
Las fechas fueron: 12 y 24 de marzo y 11 de abril de 2025
La idea individual ganadora 2024 proponía la disponibilidad de fichas sobre trámites. Se ha trabajado para su ubicación en el propio CRM (**script)** y así se puede consultar al tipificar cada servicio.
Se revisaron los scripts que había hasta entonces para ver viabilidad de implantación para gestores y se modificó el contenido y listado de scripts de Tributos.
También se inició un grupo para mejorar la **formación inicial** de las personas de nueva incorporación a las OAC, dando como resultado un curso que se ha publicado **en la biblioteca virtual** de la Escuela de formación, y al que pueden acceder todas las personas de nueva incorporación desde el primer momento (sin necesidad de convocatoria).

**Grupo de Coordinación DGAC con SG Gestión Movilidad:**
5 reuniones con 6 participantes de media en 2025.
Los contenidos que se han tratado son:

- Gestión y mejora de las altas bajas y modificaciones de acceso a zonas SER.
- Preparación para la puesta en marcha de la entrega de tarjetas TEMPR en OAC
- Gestión de las autorizaciones especiales para vehículos
- Uso de Helix para comunicación de incidencias
- Comunicación de domicilio a DGT
- Actualizaciones y mejoras en las aplicaciones de uso en este ámbito.

**Grupo ARQUITECTURA WEB**
5 reuniones de 1h30 con 12 asistentes del 10 septiembre al 27 de noviembre 2025

**Grupo mejora de espacio de oposiciones**
8 reuniones de entre 6 y 26 personas entre julio y noviembre 2025

## 6.5. FORMACIÓN

Los datos de formación se pueden consultar en el siguiente enlace las Memorias-anuales-de-formación-Línea-Madrid

Por tipo de formación, en el año 2025 la media de horas de formación por persona es:
**-Formación reglada: 39 horas** por persona
**-formación interna por persona en las OAC es de 43 h** (14001 horas /322 personas OAC).

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

| INDICADORES | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|
| Nº horas de formación reglada recibidas por personas de la DGAC | 16.237 | 15.236 | 19.209 | 15.253 |
| Nº de asistentes a formación reglada | 1059 | 862 | 1.088 | 854 |
| Horas de formación reglada por persona | 41 | 38 | 49 | 39 |
| Horas de formación total (reglada e interna) | 28.526,25 | 29.022 | 34.088 | 29.254 |
| Valoración de las personas sobre la formación reglada recibida (puntuación total de la evaluación de cada AF, con valor de 0 A 5) | 4,35 | 4,34 | 4,45 | 4,53 |

La Carta de Servicios OAC se ha evaluado en el primer trimestre de 2026, quedando confirmado el **cumplimiento del objetivo de formación** en 2025, ya que el número de horas de formación media anual por persona en las OAC ha sido 83,26 para el personal funcionario y 49,13 para el personal externo.

| Indicadores asociados | Meta 2025 | Dato 2025 |
|---|---|---|
| Horas de formación del personal funcionario OAC | 30 | 83,26 |
| Horas de formación del personal externo en OAC | | 49,13 |

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.**

**Formación en Prevención de Riesgos laborales:**

Desde la DGAC se promueve la capacitación del personal para la prevención de riesgos (entre otras medidas implantadas para la mejora de la salud laboral).

A continuación, vemos un resumen:

| ACCIONES FORMATIVAS EN PRL | ASISTENTES | MUJER | HOMBRE | HORAS |
|---|---|---|---|---|
| Prevención y afrontamiento de conflictos en atención presencial en las oficinas de Línea Madrid | 25 | 18 | 7 | 375 |
| Cuidados de la voz para la atención presencial de las OAC de Línea Madrid | 15 | 12 | 3 | 150 |
| Actividad física y salud en el trabajo | 5 | 3 | 2 | 75 |
| Análisis y resolución de conflictos | 1 | 0 | 1 | 21 |
| Cómo gestionar el tecnoestrés. Hábitos saludables para un uso eficiente de la tecnología en entorno profesional y personal | 5 | 3 | 2 | 105 |
| Cómo trabajar el bienestar y la serenidad en los entornos actuales (VUCA), volátiles, con incertidumbre, complejos y ambiguos | 1 | 0 | 1 | 4 |
| Control y corrección del ruido. Ordenanza de Protección contra la Contaminación Acústica y Térmica | 1 | 1 | 0 | 21 |
| El ejercicio físico, tu mejor aliado para el bienestar físico | 3 | 1 | 2 | 63 |
| Equipos de emergencia y evacuación de los edificios municipales | 1 | 1 | 0 | 5 |
| Factores ambientales y su riesgo en salud | 1 | 1 | 0 | 21 |
| Formación en Prevención de Riesgos Laborales para Delegados de Prevención y representantes sindicales | 1 | 1 | 0 | 31 |
| Hábitos saludables | 1 | 1 | 0 | 21 |
| Nociones básicas de actuación en emergencias y evacuación | 6 | 3 | 3 | 30 |
| Prevención de estrés laboral | 6 | 5 | 1 | 90 |
| Prevención de riesgos laborales en tareas de atención al público | 3 | 3 | 0 | 15 |
| Prevención de Riesgos Laborales frente a agresiones de terceros | 2 | 2 | 0 | 12 |
| Prevención de riesgos laborales. Nivel básico | 7 | 5 | 2 | 217 |
| Primeros auxilios y actuaciones en caso de emergencia | 4 | 4 | 0 | 84 |
| Primeros Auxilios: reanimación cardiopulmonar y uso del desfibrilador | 5 | 4 | 1 | 35 |
| Riesgos laborales para trabajadores de oficinas y en teletrabajo | 5 | 3 | 2 | 25 |
| Técnicas de mejora de memoria | 2 | 2 | 0 | 42 |
| Técnicas de voz | 1 | 1 | 0 | 25 |
| Uso y manejo básico de instalaciones de protección contra incendios | 1 | 0 | 1 | 12 |
| **TOTAL** | **102** | **74** | **28** | **1479** |

Por tanto, 102 personas han asistido a estas acciones formativas de prevención de riesgos laborales, acumulando 1479 horas lectivas.

## 6.6 Reconocimiento del mérito

### Felicitación Pública al equipo de formación OAC:

Por Decreto de 15 de diciembre de 2025 de la Delegada de Economía, Innovación y Hacienda a propuesta de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía, se ha concedido a las personas que integran el **equipo de formadoras de las Oficinas de Atención al Ciudadano, felicitación pública,** como reconocimiento del Ayuntamiento de Madrid a su contribución esencial a la prestación eficaz del servicio público, en concreto por su trabajo para la mejora sustancial en la formación del personal de nueva incorporación.

Las funcionarias que integran este equipo son (por orden alfabético):
- **Inés Asenjo Fernández**, coordinadora administrativa OAC Retiro.
- **Cristina Gallego Vozmediano**, adjunta a departamento OAC Centro.
- **Rut García Lorente**, adjunta a departamento equipo volante.
- **María Luz Merino Puchau**, coordinadora administrativa OAC Moratalaz.
- **María Luz Navarro González**, coordinadora administrativa OAC Arganzuela.
- **Inmaculada Ocaña Moreno**, adjunta a departamento equipo volante.
- **María Teresa Plaza Picazo**, adjunta a departamento equipo volante.
- **María Yolanda Quintero Rodríguez**, adjunta a departamento OAC Carabanchel.
- **Yolanda Rodríguez Fernández**, adjunta a la Unidad Técnica de Coordinación de Oficinas
Línea Madrid II.

Esta felicitación se ha publicado en el BOAM y en la web y constará en su expediente personal. La Directora General de Atención a la Ciudadanía, M.ª Teresa Jiménez Ortiz, escribió un correo dando la enhorabuena por tan merecido reconocimiento y agradeciendo su contribución para mejorar cada día el servicio que prestamos.

### Distinción Madrid Talento al Desempeño en su modalidad colectiva 2025:

La Distinción Madrid Talento al Desempeño, en su modalidad colectiva, ha sido concedida a las 26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía, dependientes de la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía**.** **AYRE - Ganadores de las distinciones Madrid Talento 2025**

Integradas por 400 profesionales y por un equipo volante de otras 60 personas, las OAC constituyen un pilar esencial de la relación directa entre el Ayuntamiento y a población madrileña. El jurado ha valorado su labor, que refleja una respuesta ejemplar en la atención ciudadana, garantizando la continuidad del servicio incluso ante diversas incidencias o picos de demanda. Ofrecen una atención ágil, amable, cercana y eficiente que refuerza la confianza en la administración municipal.

Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía son la puerta principal de acceso presencial de os ciudadanos al Ayuntamiento de Madrid, imagen de la gestión municipal, de la calidad de la atención y de prestigio del Ayuntamiento. La entrega y profesionalidad del personal se evidencia en los indicadores de satisfacción: en 2025 se alcanzó una puntuación de 8,97 sobre 10, con un 97% de valoraciones positivas.

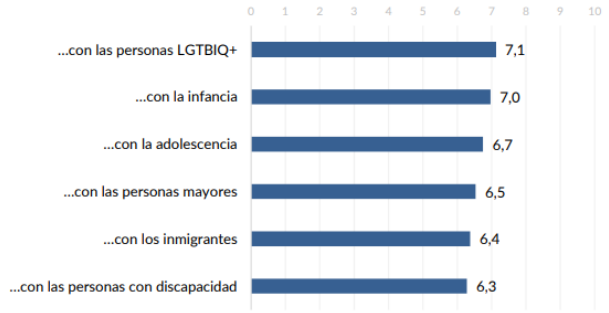
## 7. SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Los estudios de satisfacción de Línea Madrid van dirigidos a evaluar la satisfacción de las personas usuarias de los servicios y obtener información que permita mejorar la calidad de la atención. 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 el 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.

https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Calidad/Observatorio_Ciudad/06_S_Percepcion/EncuestasCalidad/EncuestaMadrides/ficheros/2025/Informe_Res_2025.pdf

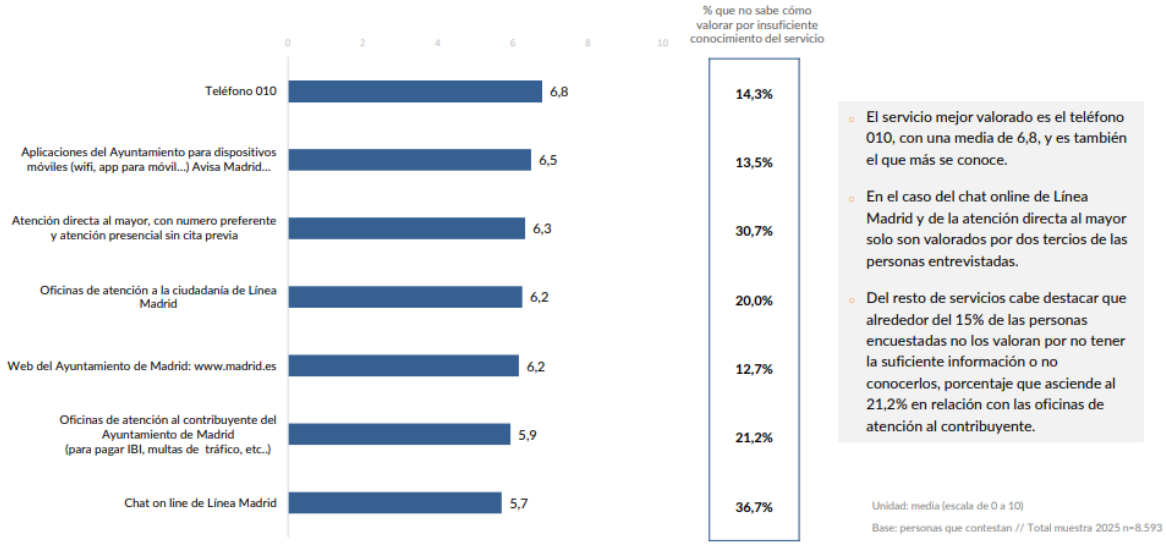
Valoración de Madrid como ciudad amigable ...




Evolución de la valoración de Madrid como

| | 2025 | 2024 | 2023 | 2022 |
|---|---|---|---|---|
| | | | (media 0-10) | |
| ...con las personas LGTBIQ+ | **7,1** | 7,2 | 7,1 | 7,1 |
| ...con la infancia | **7,0** | 6,9 | 7,0 | 7,2 |
| ...con la adolescencia | **6,7** | 6,8 | 6,9 | - |
| ...con las personas mayores | **6,5** | 6,5 | 6,7 | 6,8 |
| ...con los inmigrantes | **6,4** | 6,4 | 6,5 | - |
| ...con las personas con discapacidad | **6,3** | 6,2 | 6,4 | 6,4 |

Valoración de los servicios de atención a la ciudadanía




- El servicio mejor valorado es el teléfono 010, con una media de 6,8, y es también el que más se conoce.
- En el caso del chat online de Línea Madrid y de la atención directa al mayor solo son valorados por dos tercios de las personas entrevistadas.
- Del resto de servicios cabe destacar que alrededor del 15% de las personas encuestadas no los valoran por no tener la suficiente información o no conocerlos, porcentaje que asciende al 21,2% en relación con las oficinas de atención al contribuyente.

Unidad: media (escala de 0 a 10)

Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

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

| | 2025 | 2024 | 2023 | 2022 | 2021 | 2019 | 2017 | 2016 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Teléfono 010 | 6,8 | 6,7 | 6,8 | 7,0 | 7,1 | 6,7 | 7,2 | 6,7 |
| Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móvil...) Avisa Madrid... | 6,5 | 6,3 | 6,4 | 6,6 | 6,5 | 7,0 | 7,2 | NA |
| Atención directa al mayor, con numero preferente y atención presencial sin cita previa | 6,3 | 6,3 | 6,1 | 6,3 | - | - | - | - |
| Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid | 6,2 | 6,1 | 6,2 | 6,4 | 6,4 | 6,9 | 7,0 | 6,6 |
| Web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es | 6,2 | 6,2 | 6,3 | 6,4 | 6,3 | 6,5 | 6,7 | 6,2 |
| Oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico ,etc..) | 5,9 | 5,9 | 6,0 | 6,3 | 6,2 | 6,4 | 6,4 | 6,0 |
| Chat on line de Línea Madrid | 5,7 | 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, 2023 y 2024.
- Mejora ligeramente la valoración del teléfono 010, las aplicaciones para dispositivos móviles, la atención directa al mayor y las oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid. El resto de los servicios de atención a la ciudadanía registran estabilidad en su valoración.
- El chat online es de nuevo el servicio con la valoración más baja, siendo desconocido por algo más de cuatro de cada diez personas entrevistadas.

Valoración de los servicios de atención a la ciudadanía, por perfil demográfico

| | MADRID | Hombre | Mujer | De 16 a 29 años | De 30 a 44 años | De 45 a 54 años | De 55 a 64 años | 65 o más años |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Teléfono 010 | 6,8 | 6,7 | 6,8 | 6,6 | 6,6 | 6,7 | 6,8 | 7,2 |
| Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móvil...) Avisa Madrid... | 6,5 | 6,5 | 6,5 | 6,7 | 6,4 | 6,3 | 6,3 | 6,7 |
| Atención directa al mayor, con numero preferente y atención presencial sin cita previa | 6,3 | 6,4 | 6,3 | 6,3 | 6,2 | 6,2 | 6,0 | 6,8 |
| Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid | 6,2 | 6,3 | 6,2 | 6,1 | 6,1 | 6,2 | 6,1 | 6,7 |
| Web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es | 6,2 | 6,1 | 6,2 | 6,2 | 6,1 | 6,1 | 5,9 | 6,5 |
| Oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico ,etc..) | 5,9 | 5,9 | 5,9 | 5,8 | 5,8 | 5,9 | 5,8 | 6,4 |
| Chat on line de Línea Madrid | 5,7 | 5,7 | 5,7 | 5,8 | 5,6 | 5,6 | 5,5 | 6,0 |

Unidad: media (escala de 0 a 10) Base: personas que contestan // Total muestra 2025 n=8.593

No se producen diferencias significativas en la valoración de los servicios de atención a la ciudadanía en función del sexo de las personas encuestadas.

Atendiendo a la edad, las personas de mayor edad tienden a estar más satisfechas, sin embargo, son más críticas las personas entre los 55 y 64 años.

Como en años anteriores, en 2025 las encuestas de LM se han realizado 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 AYRE - Estudios de satisfacción de Línea Madrid AYRE - 2025 como en la web municipal Año 2025 - Ayuntamiento de Madrid

Resultados de 2025**:**

## RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR CANALES

SATISFACCIÓN GLOBAL (Suma % 6-10)*

| | OAC | 010 | Madrid.es y sede electrónica |
|---|---|---|---|
| 2025 | 97,4% | 95,4% | 82,9% |
| 2024 | 98,0% | 95,3% | 81,7% |

SATISFACCIÓN GLOBAL (Valoración media)*

| | OAC | 010 | Madrid.es y sede electrónica |
|---|---|---|---|
| 2025 | 8,97 | 8,91 | 7,52 |
| 2024 | 9,47 | 8,87 | 7,27 |

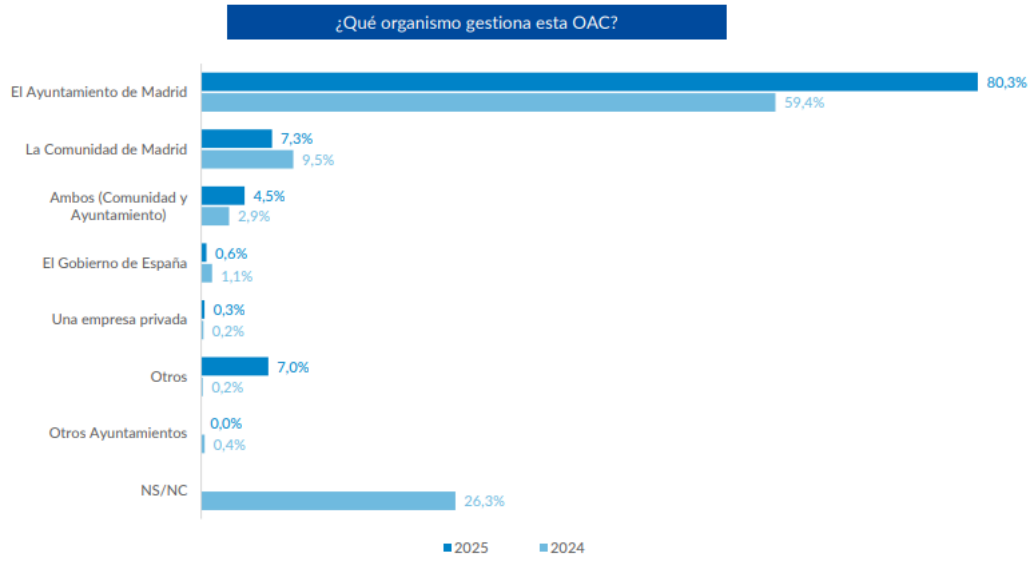
SATISFACCIÓN GLOBAL ("muy satisfecho "+"satisfecho")

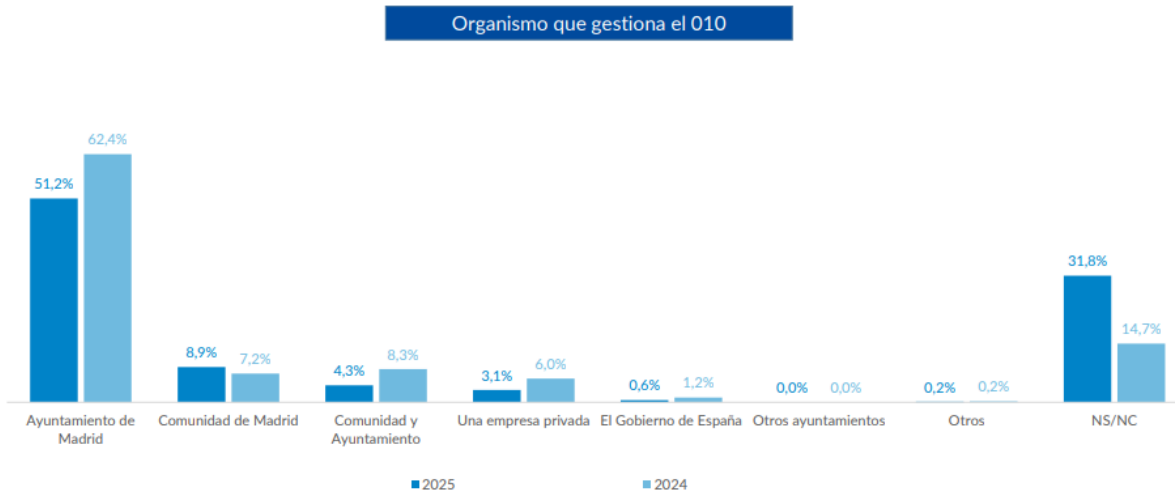
| | X | Chat Online | Facebook |
|---|---|---|---|
| 2025 | 92,8% | 69,0% | 87,0% |
| 2024 | 90,5% | 63,6% | 88,5% |

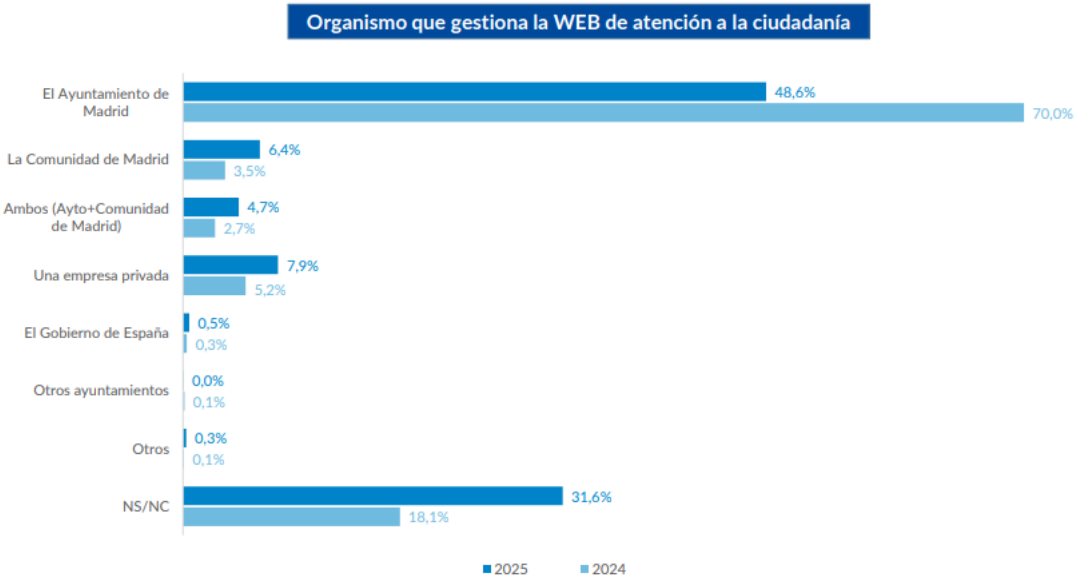
*En estas tablas, aunque se parte de la misma variable de satisfacción (en una escala de 0 a 10), en el primer caso se presenta el número de personas que sitúan en la zona más alta de la escala excluyendo el 5 (es decir, en los valores de 6 a 10), mientras que en la segunda, se calcula el valor medio de entre todas las respuestas dadas. De ahí que, en función de la distribución de la respuesta en cada una de las puntuaciones, en algunos casos el valor satisfacción en términos porcentuales asciende interanualmente a la vez que se reduce el de la satisfacción media.
Periodo de recogida de información en los tres canales (X, Chat Online y Facebook): de enero a octubre 2024.

| **Satisfacción personas usuarias por canal** | 2022 | 2023 | 2024 | **2025** |
|---|---|---|---|---|
| Satisfacción OAC | 8,96 | 9,26 | 9,47 | **8,97** |
| Satisfacción 010 | 8,45 | 8,8 | 8,87 | **8,91** |
| Satisfacción web madrid.es | 8,05 | 7,9 | 7,27 | **7,52** |
| Satisfacción @lineamadrid | 96% | 93,4% | 90,5% | **92,8%** |

Ha mejorado el conocimiento que la ciudadanía tiene del organismo que gestiona las OAC a diferencia del 010 y la web (que este año muestran mayor desconocimiento):

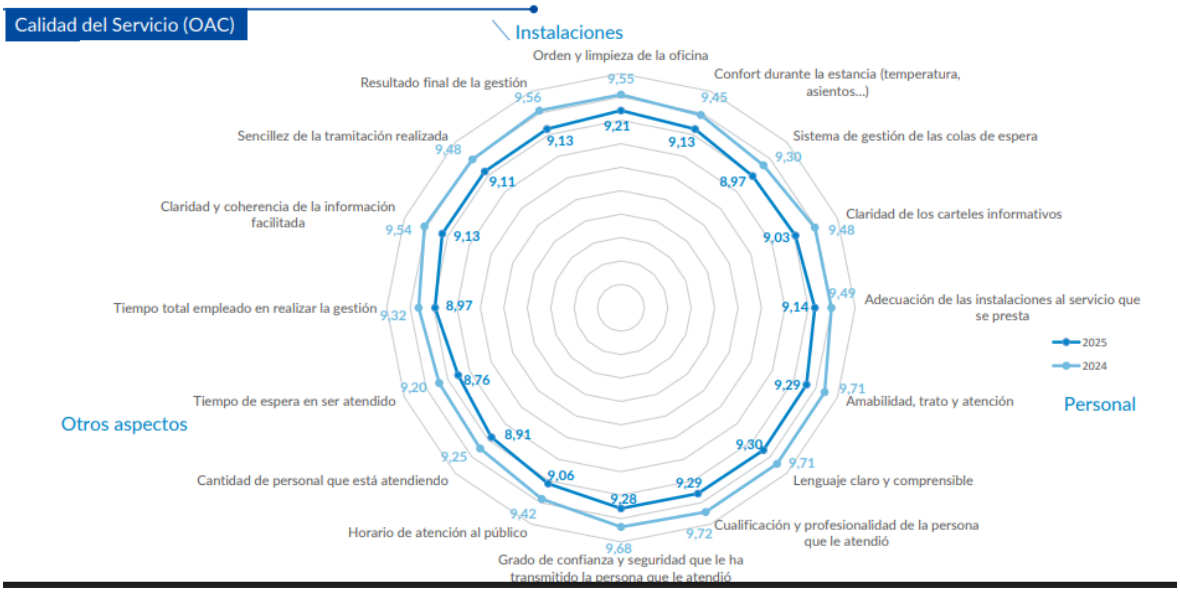




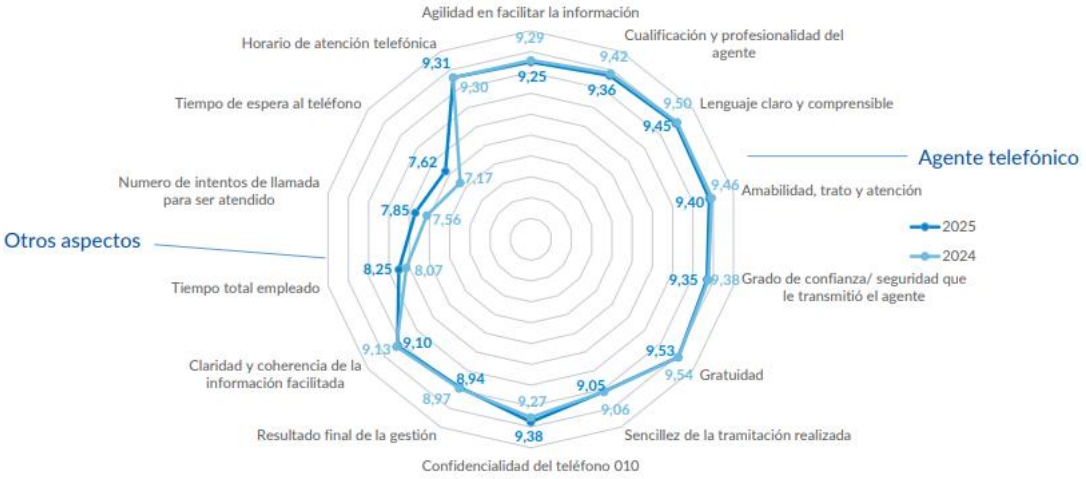

## 7.1 Satisfacción con Canal Presencial (OAC)





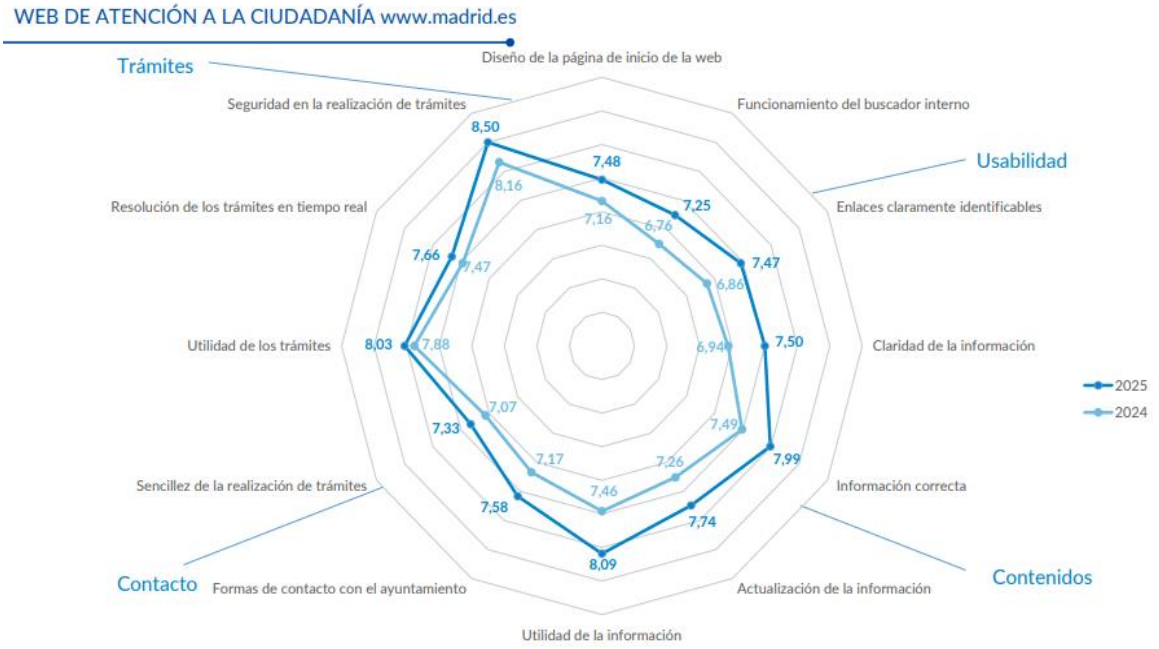

## 7.2 Satisfacción con el Canal Telefónico (010)



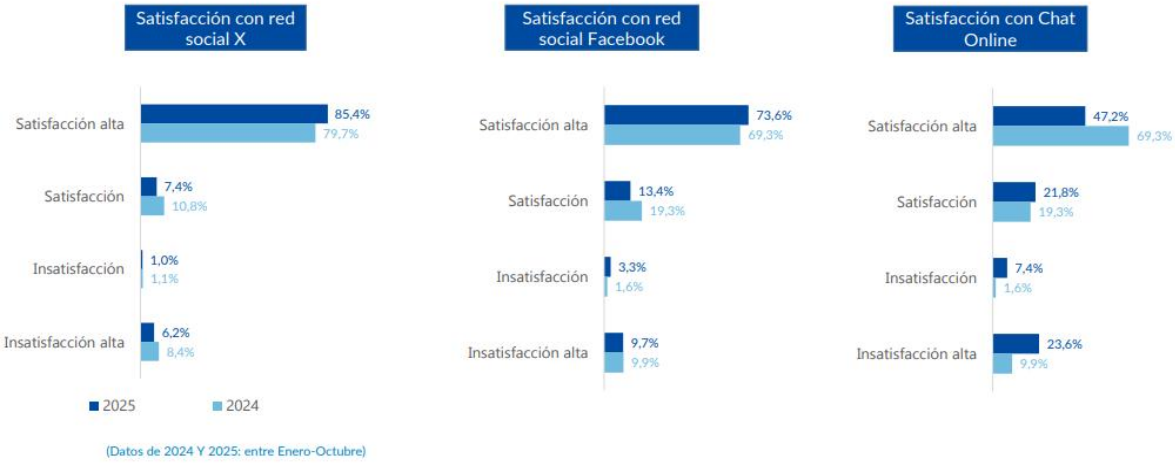




## 7.3 Satisfacción con el Canal Web



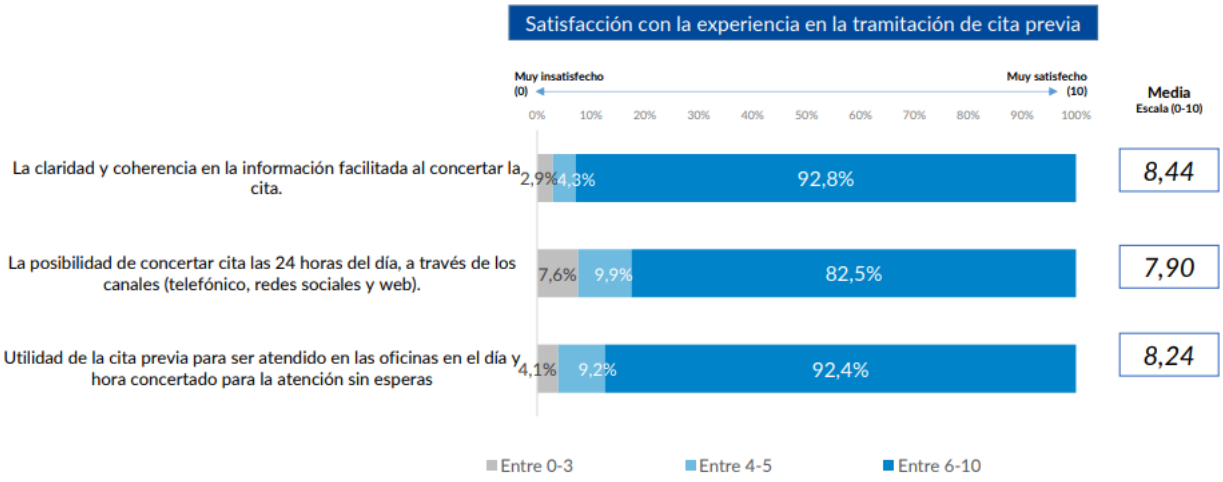


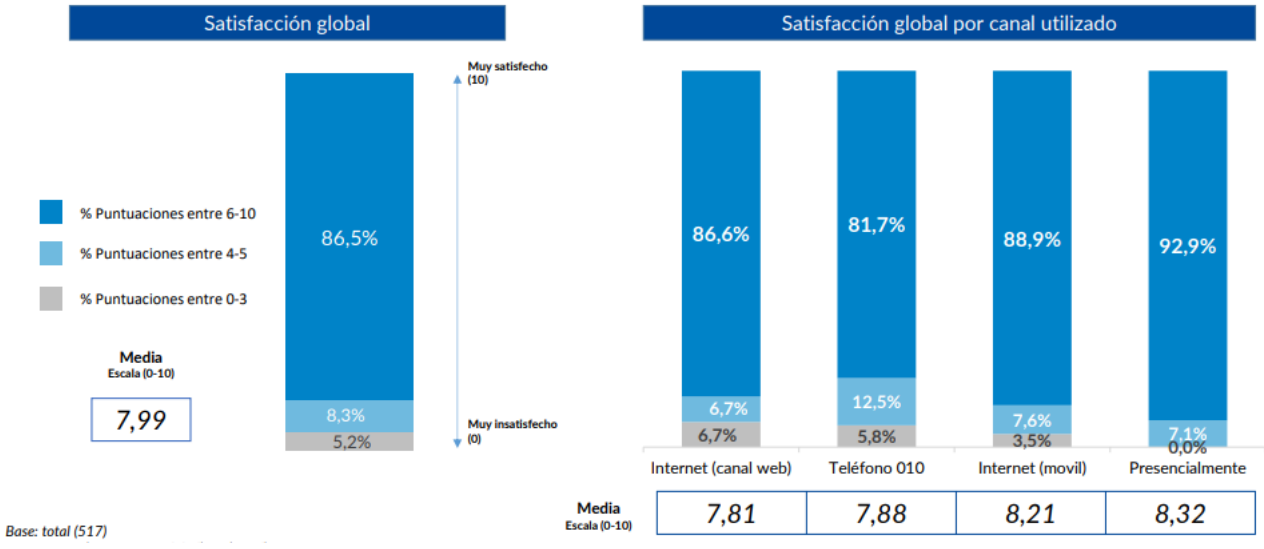

## 7.4 Satisfacción con X, Facebook y Chat




(Datos de 2024 Y 2025: entre Enero-Octubre)

## 7.5 Satisfacción con el Servicio de Cita Previa






## 7.6 Sugerencias y Reclamaciones

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

Las sugerencias y las reclamaciones (SyR), 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 2025 se han tramitado 2783 **reclamaciones** dirigidas a la DGAC frente a las 1538 de 2024. Hemos vuelto a cifras similares a 2023 por motivos también parecidos: la falta de citas para empadronamiento. En este caso como consecuencia de la implantación de la nueva tasa de gestión de residuos (TGR) que resultó en una avalancha de gente, no sólo para pagar (ya que no se podía domiciliar el primer año) sino para poner recurso por registro (que también es una gestión atendida por personal funcionario con cita).

| Expediente / año | 2025 | % |
|---|---|---|
| Sugerencia | 106 | 2,6 |
| Reclamación | 2783 | 67,6 |
| Felicitación | 1227 | 29,8 |
| **Total** | **4116** | **100** |

En el ámbito de las **felicitaciones** ha habido un **incremento del 41,83%** respecto a 2024. En valores absolutos, se han tramitado 1227 felicitaciones, lo que supone, además, el 29,8% del total de expedientes tramitados. Así**, 1 de cada 4 personas** utiliza el sistema de sugerencias y reclamaciones para **agradecer el servicio prestado.**

| Expediente / año | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|---|
| Sugerencia | 130 | 85 | 60 | 106 |
| Reclamación | 3.539 | 2.787 | 1.538 | 2783 |
| Felicitación | 598 | 514 | 729 | 1227 |
| **Total** | **4.267** | **3.386** | **2.327** | **4116** |

| Materia | Submateria | 2024 | 2025 | evolución |
|---|---|---|---|---|
| Atención Ciudadana | Redes Sociales | 21 | 11 | -47,61% |
| | Cita previa | 9 | 20 | 122,22% |
| | Avisos Madrid | 3 | 3 | - |
| | Chat en línea | 40 | 26 | -35% |
| | Oficinas de Atención a la Ciudadanía | 1.523 | 3114 | 104,46% |
| | Teléfono 010 | 717 | 740 | 3,20% |
| | Página Web | 14 | 19 | 35,71% |
| | OAMR | | 164 | - |
| | Cita previa - Sistema y aplicación informática | | 17 | - |

Los motivos de las reclamaciones que presentan valores más elevados son “Cita previa” y “Percepción de trato inadecuado”.

| Unidad | Tipo Expediente | Sexo | Número Solicitudes |
|---|---|---|---|
| DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA | Sugerencia | MUJER | 50 |
| | | HOMBRE | 56 |
| | | **Total** | **106** |
| | Reclamación | MUJER | 1.662 |
| | | HOMBRE | 1.118 |
| | | **Total** | **2.780** |
| | Felicitación | MUJER | 716 |
| | | HOMBRE | 512 |
| | | **Total** | **1.228** |
| | **Total** | | **4114** |

# 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.
Nuestra DG contribuye al **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 las actuaciones de responsabilidad corporativa.

## 8.1 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

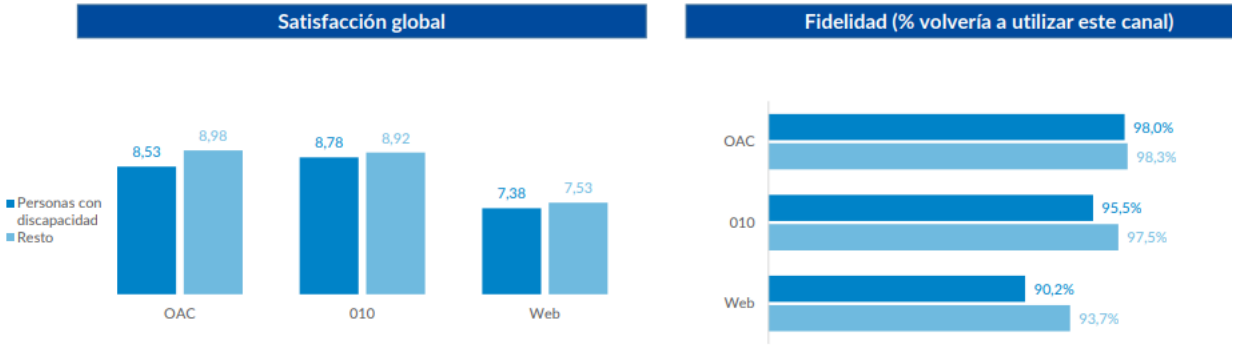
Cuando hablamos de accesibilidad universal nos referimos al mejor acceso a los servicios para cualquier persona, ya que todo lo que facilite la comprensión de los trámites y el uso de las aplicaciones e instalaciones municipales, beneficia al conjunto de la población, ya sean mayores, jóvenes, con mayor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

LM ha participado en el vídeo de difusión sobre la accesibilidad de los servicios municipales.
Madrid, una ciudad accesible

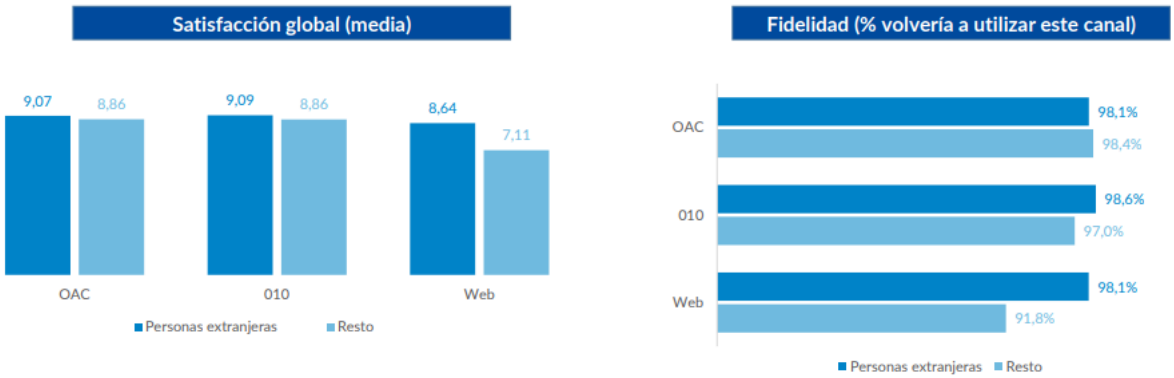
En las encuestas de satisfacción por canales, **se desagregan los resultados para obtener el diferente grado de aceptación por parte de personas con discapacidad reconocida, extranjeras, mayores y mujeres**.

En el siguiente enlace se encuentran los resultados de satisfacción de los estudios 2025 desagregados por colectivos: Informe por colectivos 2025

Satisfacción 2025 de personas **con discapacidad** por canales de atención LM:




Satisfacción 2025 de personas **extranjeras** por canales de atención LM:




En la Memoria presupuestaria de 2025 se incluyó el objetivo de 600 horas de **formación en materia de accesibilidad**. El objetivo se ha cumplido, ya que se ha recibido un total de 2147 horas.

| AF | Horas |
|---|---|
| Atención en Línea Madrid a las personas extranjeras | 528 |
| La atención presencial en Línea Madrid: cómo afrontar la brecha digital | 154 |
| Atención a la ciudadanía con discapacidad | 567 |
| Accesibilidad digital | 30 |
| Elaboración de documentos electrónicos accesibles | 60 |
| Inglés específico para personal de OAC y OAMR | 408 |
| Inglés para la atención a la ciudadanía | 25 |
| La accesibilidad en la edificación enfocada a la intervención municipal. Los Ajustes Razonables | 30 |
| La inclusión de las personas con discapacidad de la Ciudad de Madrid | 27 |
| Lengua de signos para atención a la ciudadanía | 252 |
| Técnicas para mejorar la accesibilidad a personas del espectro autista en atención a la ciudadanía | 66 |
| total | **2147** |

**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 tomado 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 priorizando las actuaciones según 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.

**ACTUACIONES DE MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD OAC 2025:**

- **Dispositivos vibrátiles**: 1 unidad para cada una de las oficinas principales: **23 dispositivos para apoyo de las personas sordas**
- Mobiliario ergonómico destinado a **Personas con Movilidad Reducida**: se ha instalado uno en cada OAC (incluyendo las auxiliares) = 26
- **Señalética** más clara:
  Se ha sustituido "**punto orientación**" por "punto central" en las oficinas principales: 23
  Se ha reasignado la **numeración de puestos** en OAC Moncloa y Villaverde: 2
  Se han instalado **pictogramas de aseos, bucle y lengua de signos** en la OAC de Salamanca: 4
- **Encaminamientos para las personas con discapacidad visual**: en OAC de Salamanca: 2
- **Puestos de atención accesibles** en OAC de Salamanca: 1
  Se ha adaptado un puesto en OAC Villa Vallecas y otro en OAC Latina: 2
- **Bucle de inducción magnética para apoyo de las personas sordas**: en OAC Salamanca: 1

El total de actuaciones en materia de accesibilidad en las oficinas de atención a la ciudadanía en el año 2025 asciende a 84

**En las OAC se ofrece un servicio de Intérprete de Lengua de Signos Española** (ILSE) para personas con discapacidad auditiva y personas sordociegas.

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

Tanto el inglés como la lengua de signos se prestan en todas las OAC y durante todo el horario de modo presencial.

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.

Esto también facilita la accesibilidad a personas extranjeras que no hablen bien el castellano, ya que los trámites en una lengua diferente a la nativa resultan más difíciles.

| Idioma /año | Atenciones 2023 | Servicios 2023 | Atenciones 2024 | Servicios 2024 | Atenciones 2025 | Servicios 2025 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Árabe | 1.166 | 4.233 | 1.951 | 4.787 | 2.144 | 5.226 |
| Chino mandarín | 2.094 | 7.814 | 5.900 | 13.987 | 6.215 | 16.772 |
| **Inglés** | **2.796** | **7.517** | **5.071** | **10.991** | **6.487** | **14.317** |
| **Lengua de signos** | **905** | **2.467** | **1.207** | **3.153** | **1.215** | **3.370** |
| Rumano | 1.030 | 3.192 | 1.214 | 3.292 | 1.043 | 3.025 |
| **Total** | **7.991** | **25.223** | **15.343** | **36.210** | **17.014** | **42.710** |

## ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD WEB

Como hemos dicho, la meta es favorecer e incrementar el acceso de las personas con discapacidad, así como las personas mayores a los canales de atención LM y al portal institucional, cuyo indicador es la **monitorización de la accesibilidad de www.madrid.es, la App**

**y chatbot de atención a la ciudadanía**, teniendo como previsión para 2030 la certificación triple AAA para el conjunto de portales madrid.es y la doble AA en App y chatbot.

La competencia del Portal Institucional recae en la DGAC, que establece criterios generales de imagen, diseño, de gestión, uso, publicación, así como asesora y coordina a las unidades integrantes del sistema de gestión de contenidos y a los portales de los servicios municipales.

Entre los objetivos de presupuestos generales anuales de esta DG, se encuentra *Mejorar la prestación de los servicios y la accesibilidad de los canales de atención a la ciudadanía de Líneamadrid, potenciando el uso de los canales telemáticos*, cuya consecución se establece, entre otras, mediante la coordinación de la auditoría de accesibilidad de la web, cuyo indicador fija superar el 8 en la puntuación obtenida por el Portal Institucional www.madrid.es en los informes del Observatorio de Accesibilidad Web

Por todo ello, así como en cumplimiento del Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, las líneas generales de esta DG en materia de accesibilidad web son:

• Promover la creación de estructura orgánica responsable de accesibilidad (URA)
• Difusión, información y atención a la ciudadanía
• Revisión general de la accesibilidad:
  - **Auditoría anual**
  - Solicitud reiterada al Servicio de Diagnóstico en línea del Observatorio de accesibilidad para realizar una **revisión periódica de cumplimiento de requisitos** y eliminar las incidencias que se detecten
• Monitorización de contenidos no accesibles y formación para publicar documentos electrónicos accesibles: Priorizar las siguientes ***actuaciones específicas de accesibilidad*** *en el Portal Institucional:*
  - **Reducir progresivamente los PDF no accesibles.** Se priorizará la revisión de aquellos casos en los que no exista alternativa en lenguaje HTML.
  - Revisión de imágenes para que contengan texto alternativo
  - Fomentar la formación de los gestores de contenidos en materia de accesibilidad y en especial en la creación de documentos electrónicos accesibles, coordinando cursos de formación en la Escuela de Formación municipal
  - Avanzar en accesibilidad web.

En cuanto a las webs externas:

- Evitar el nacimiento de webs externas responsabilidad de unidades municipales, que en la mayoría de los casos no cumplen los requisitos de accesibilidad, impulsando la creación de nuevos portales del framework
- De navegación por canales dentro del Portal Institucional
- Se mantendrá el seguimiento de las existentes

**Contratación de herramientas que ayuden a mejorar la accesibilidad del Portal**

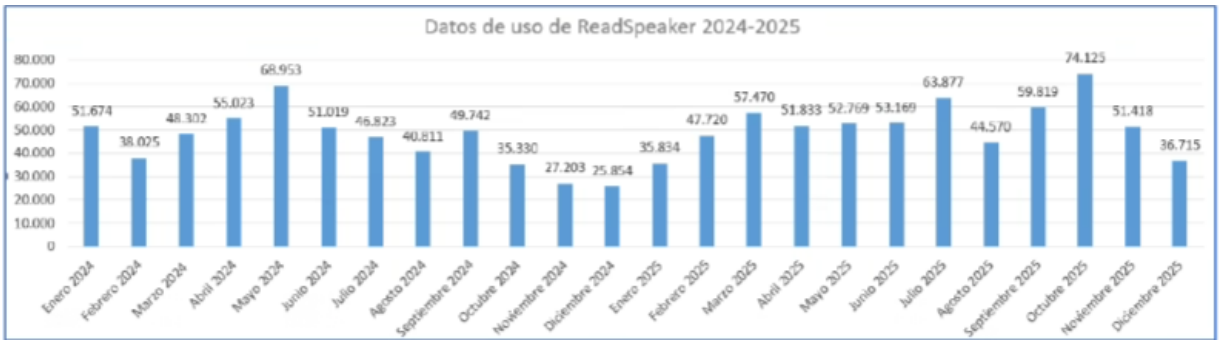
- Nueva contratación para la traducción de contenidos a otros idiomas, con el fin de hacer accesible el portal a personas que no conozcan nuestro idioma
- Mantener los contratos actuales:
  - • Monitorización
  - • Conversor de voz y/o versión accesible
  - • Conversor de audio en textos para subtítulos de vídeos
  - • Creación de plantillas accesibles

| | Resultado 11/07/2025 | Resultado 19/12/2024 |
|---|---|---|
| Puntuación Media del Sitio web | 9.45 | 9.49 |
| Nivel de adecuación estimado | AA | AA |
| Situación de cumplimiento estimada | Parcialmente conforme | Parcialmente conforme |
| Puntuación Media de páginas html | 9.45 | 9.49 |
| Puntuación Media de documentos pdf | No aplica | -1 |
| Posición a nivel global | 13 (de 731 sitios web) | 9 (de 775 sitios web) |
| Posición en II. Capitales | 5 (de 95 sitios web) | 4 (de 94 sitios web) |

https://Ayre.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/AtencionCiudadano/CanalesAtencion/MadridEs/GestionContenidos/Ficheros/TablasDatosInformesAccesibilidad2025.pdf

| URL | Puntuación 2025 | Puntuación 2024 | Puntuación 2023 | Puntuación 2022 | Nivel de adecuación | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | Fecha de revisión | No válido / A / AA | No conforme / Parcialmente conforme |
| https://www.madrid.es | 9,45 | 9,49 | 9,20 | 9,20 | 11/07/2025 | AA | Parcialmente conforme |

La herramienta de la web Readspeaker permite leer lo escrito y traducir el contenido textual que seleccionen las personas usuarias, descargarlo en formato mp3 o consultar la definición de una palabra en el diccionario.
A continuación, se muestran los datos de uso de esta herramienta hasta diciembre 2025:




En el compromiso 4 de la Carta de servicios de portales web del Ayuntamiento de Madrid 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.




En 2025 se han realizado en materia de accesibilidad:

- **Mejoras en el perfil de mayores**:
- Homogeneización de los iconos utilizados, revisión y reestructuración de algunos contenidos disponibles desde un primer nivel, por perfiles de personas usuarias, centros, servicios, actividades, etc.
- Revisión de contenidos finales, mejorando su redacción, claridad y accesibilidad para facilitar su comprensión por parte de las personas usuarias.
- **Otras mejoras:**
- El estudio del espacio de oposiciones para detectar las principales dificultades y fricciones por parte de las personas usuarias. En una 2ª fase estamos trabajando para implementar aquellas medidas factibles con el gestor actual y revisar la arquitectura de la información.
- Se ha culminado la unificación y **homogeneización de la programación cultural** de los 21 distritos para mejorar la consistencia y la experiencia de las personas usuarias.
- En las IX Jornadas del portal institucional se incluyó una **ponencia sobre accesibilidad web con la colaboración de la ONCE** y otra sobre **lenguaje claro** en la que se dieron pautas y herramientas para la elaboración de contenidos web más claros y comprensibles para todas las personas

En este enlace se encuentra la declaración de accesibilidad: Accesibilidad - Ayuntamiento de Madrid

Espacio informativo de Accesibilidad web en la Intranet municipal Ayre Accesibilidad de contenidos web.

Informe de Usabilidad web 2025

Se ha realizado un estudio de Cliente Misterioso sobre la usabilidad de la web municipal, mediante un análisis de varias gestiones, con los siguientes resultados:
a) Los componentes de navegación y de la interfaz son operativos.
b) La información facilitada posee las características de accesibilidad (en algunos casos más que otros). c) La información presentada en cada una de las páginas es sencilla y clara.
d) Los trámites se van realizando de forma secuencial y de forma ágil.
e) Las gestiones se realizan sin dificultad en la mayoría de los trámites realizados.
f) Algunas gestiones no están disponibles por falta de oferta de citas previas (Padrón) o la no existencia de convocatorias disponibles (solicitud de admisión a pruebas selectivas).
g) El buscador de la web, dependiendo del tipo de consulta solicitada no devuelve información útil y ajustada

Fechas de realización del trabajo de campo del 15 al 19 de septiembre.

Gestiones tramitadas en simulación:
• Información sobre la domiciliación del pago de tributos municipales (IBI).
• Concertación de cita previa para realizar el empadronamiento.
• Información sobre las actividades culturales de un distrito.
• Información sobre Autoliquidación de Plusvalía.
• Cita previa para la Agencia para el Empleo de Madrid.
• Información sobre la solicitud de admisión a pruebas selectivas (oposiciones) del Ayuntamiento de Madrid.
• Información sobre Multas. Pago de una sanción.
• Información sobre las actividades del programa de Soledad no deseada por distritos.
• Información sobre la solicitud de subvenciones (renovación vehículos particulares).
• Uso del buscador

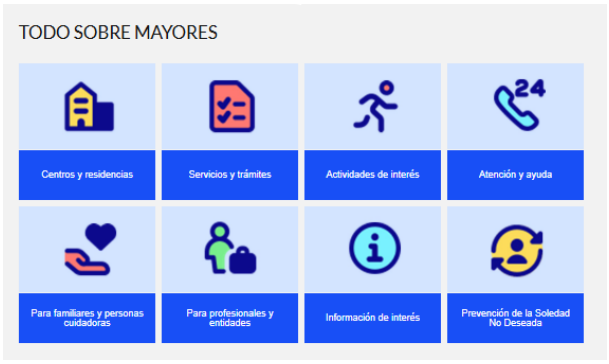
| | |
|---|---|
| Información a obtener | Se evalúan aspectos clave como, la facilidad para localizar información, la claridad y utilidad de los contenidos, y el grado de control del usuario, asegurando que siempre sepa dónde está y cómo actuar en caso de error. También se revisa la identificación clara de gestiones, la visibilidad de enlaces, las formas de contacto con el Ayuntamiento (formularios, correos electrónicos, etc.), y la efectividad del buscador interno para ofrecer resultados relevantes y útiles. |
| Perfil de Informantes | **Perfil 1: Usuario experto en Usabilidad Digital**<br>Características:<br>✓Formación en experiencia de usuario (UX) y diseño centrado en el usuario.<br>✓Conocimientos avanzados de navegación web y análisis de interfaces digitales.<br>✓Capacidad para identificar barreras de accesibilidad y problemas técnicos.<br>✓Familiaridad con herramientas de análisis de usabilidad.<br><br>**Perfil 2: Usuario representativo del Público General**<br>Características:<br>✓Sin formación técnica específica, pero con habilidades básicas de navegación web.<br>✓Representa el perfil de ciudadano típico que utiliza los servicios del portal (por ejemplo, personas que buscan realizar trámites o consultar información municipal).<br>✓Capacidad para evaluar la claridad de los contenidos y la facilidad de uso desde una perspectiva no técnica. |
| Duración | 5 días (15 al 19 de Septiembre) |
| Herramientas | • Lenovo Ideapad 320-15AST con acceso a internet de alta velocidad<br>• HP 255 G8 27K40EA con acceso a internet de alta velocidad |
| Protocolo | Asignación de todas las gestiones a analizar a ambos perfiles para realizar las gestiones desde su ordenador. |

Puntos a mejorar. Pese a que la visión global que se ha obtenido del análisis de las gestiones realizadas por el Cliente Misterioso en el sitio web del Ayuntamiento de Madrid han sido bastante positiva, algunas de las carencias que se han detectado serían:
• En la parte de la domiciliación del pago de tributos municipales – IBI, no resulta sencilla la localización de la información solicitada ni identificar la gestión.
• En cuanto a la concertación de cita previa para realizar el empadronamiento, se han encontrado dificultades en el grado de control por parte del usuario o usuaria y en la facilidad de acceso a la realización de los trámites.
• En cuanto al acceso a Información sobre las actividades culturales de un distrito, se ha visto que es ligeramente confuso acceder a ésta en la interfaz.
• Sobre el trámite de autoliquidación de plusvalía se ven dificultades para contactar con el Ayuntamiento.
• En cuanto al pago de sanciones, se encuentran dificultades para solventar la gestión en tiempo real. • Sobre la información de las actividades del programa de Soledad no deseada por distritos podrían mejorarse: la localización de la información deseada, el buscador interno, el acceso a los enlaces y la identificación de la gestión para aumentar el grado de control del usuario o usuaria.
• En cuanto a la información sobre la solicitud de subvenciones (renovación vehículos particulares), podría mejorarse la localización de la información requerida ya que el grado de control por parte del usuario o usuaria se ve afectado

## 8.2 PERSONAS MAYORES

En el portal institucional, durante 2025, se realizaron diversas mejoras en el perfil de las personas: se revisó y mejoró la estructura de la información para organizarla atendiendo a criterios de tema y perfil de las personas usuarias.
También se armonizaron los iconos y la redacción de algunos contenidos para hacerlos más legibles y accesibles
Enlace a la web al apartado dedicado a las personas mayores [Mayores - Ayuntamiento de Madrid]




En el canal presencial, destacan los siguientes **datos de atenciones a personas mayores en OAC en 2025: atenciones 294.226**

- Identificación electrónica:
  - 2025 total atenciones 7.332 (2087 cl@ve y 5.245 FNMT)
  - 2024 total atenciones 2.465 (881 cl@ve y 1.584 FNMT)

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

Se describe en la siguiente tabla el resultado de las actuaciones en el año 2025 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."

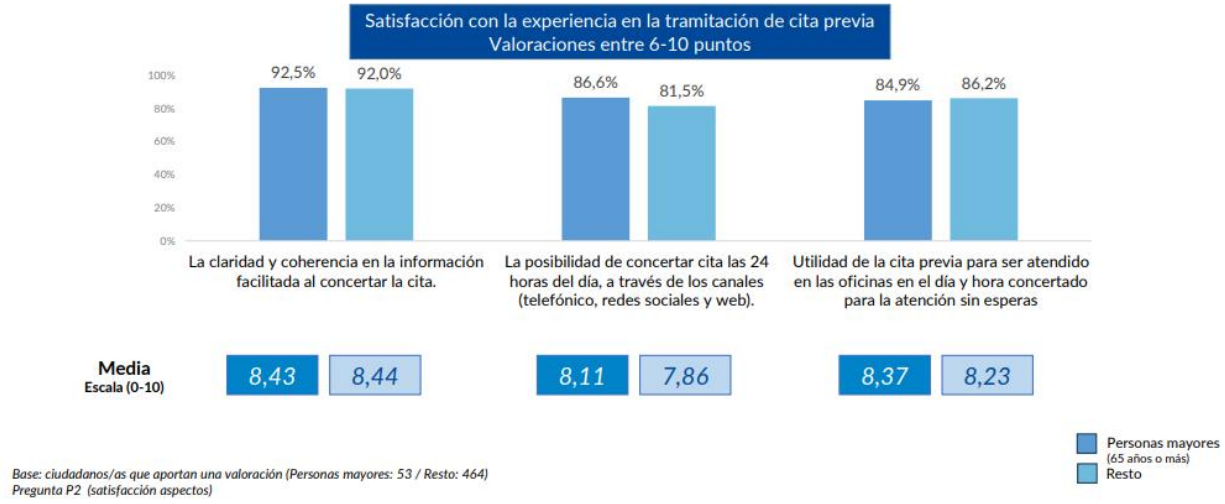
| NOMBRE DE LA ACTUACIÓN | INDICADOR DESCRIPCIÓN | META | Número absoluto |
|---|---|---|---|
| Publicación en el Portal Institucional www.madrid.es del detalle de las actividades de cada Centro de Mayores. | Nº de visitas y visualizaciones a los contenidos del Portal Institucional sobre las actividades de cada Centro de Mayores | 40.000 | 103.786 |
| | Nº Solicitudes de servicio (CRM) en OAC del servicio tipificado: Información general \| Servicios Sociales \| Actividades Centros Mayores | 20.000 | 21.813 |
| 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 | 58.321 |
| | Nº de SyR tramitadas en relación con la información proporcionada sobre la Tarjeta Madrid Mayor | >25 | 13 |

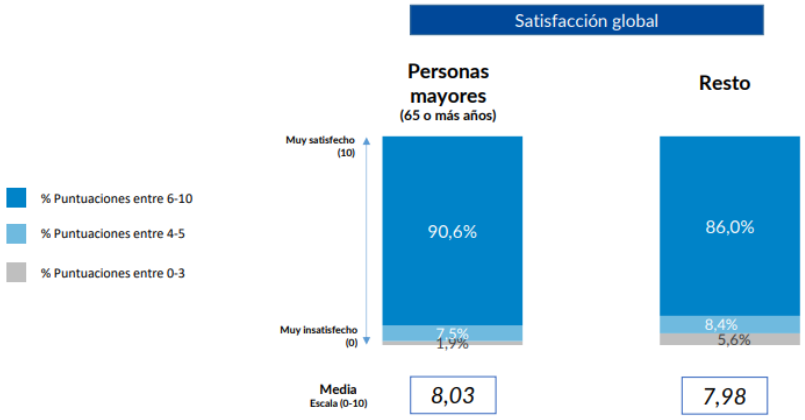
Desde abril del 2022 se implementó la **línea 900 de Atención a Mayores** para darles prioridad respecto al conjunto de llamadas del 010, y se ha incrementado el uso de este canal preferente para las personas mayores a largo de estos años.

También continúa en 2025 la atención **sin cita en OAC a personas mayores de 65** años para toda la cartera de servicios en LM, y se incrementa cada año. Estos datos se pasan mensualmente la Oficina del Dato para su publicación.

| | Nº atenciones a personas mayores | | |
|---|---|---|---|
| | OAC | teléfono | Total |
| 2022 | 91.859 | 39.742 | 131.601 |
| 2023 | 105.016 | 65.750 | 170.766 |
| 2024 | 168.087 | 97.072 | 265.159 |
| 2025 | 294.226 | 204.398 | 498.624 |

Estos son algunos resultados de la **encuesta de satisfacción de cita previa** comparando personas mayores y resto:

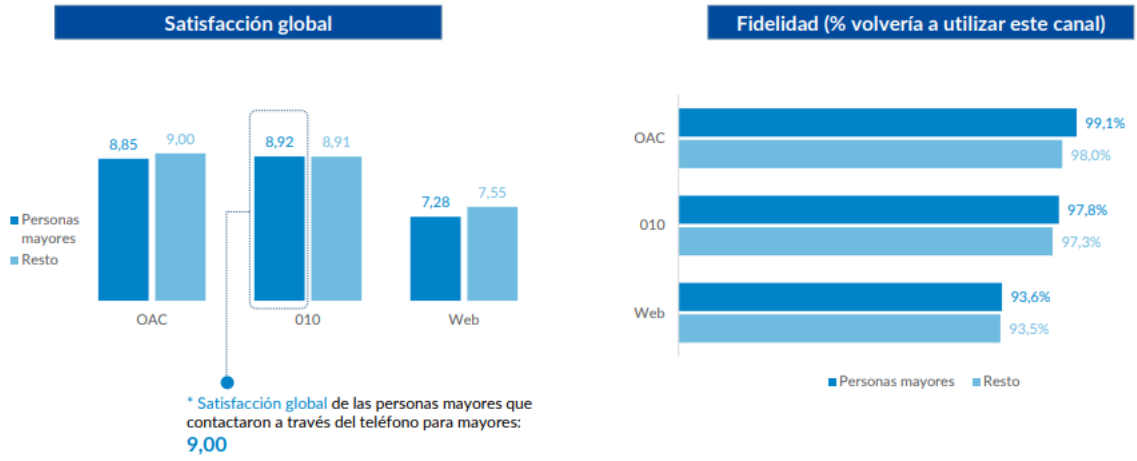





En 2025 la **satisfacción de mayores de 65 por canales de atención** ha sido:

- En OAC de 8,85 con el 99,1% de personas mayores satisfechas (puntuando de 6 a 10)
- En 010 de 9 con el 97,8% de personas mayores satisfechas (puntuando de 6 a 10)
- En web 7,28 con el 93,6% de personas mayores satisfechas (puntuando de 6 a 10)




La empresa externa realiza una evaluación continua después de las llamadas y a continuación vemos la comparación entre la satisfacción en 2025 anual del teléfono preferente para mayores y el 010:

**Satisfacción 010 en 2025**

| Satisfacción media sobre 10 | Calidad |
|---|---|
| 9,46 | 95,35 % |
| **Total encuestas realizadas** | **% Encuestas realizadas** |
| 1.748.407 | 50,88 % |

**Satisfacción 900 en 2025**

| Satisfacción media sobre 10 | Calidad |
|---|---|
| 9,51 | 96,41 % |
| **Total encuestas realizadas** | **% Encuestas realizadas** |
| 113.902 | 55,89 % |

Se observa que el resultado de satisfacción comparada es de 0,05 a favor del teléfono de atención preferente a personas de 65 años o más.

## 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: MemorialmpactoGenero2026.pdf

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

| Distribución por sexo | 2022 | | | 2023 | | | 2024 | | | 2025 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | OAC | SSCC | total | OAC | SSCC | total | OAC | SSCC | total | OAC | SSCC | total |
| Hombres | 77 | 24 | 101 | 81 | 25 | 106 | 80 | 27 | 107 | **78** | **23** | **101** |
| Mujeres | 244 | 35 | 279 | 255 | 34 | 289 | 249 | 35 | 284 | **247** | **33** | **280** |
| Mujeres nivel >=26 | 35 | 15 | 50 | 38 | 17 | 55 | 38 | 18 | 56 | **38** | **16** | **54** |

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 2022 | En 2023 | En 2024 | En 2025 |
|---|---|---|---|---|
| Personas en plantilla | 393 | 395 | 391 | 389 |
| Mujeres en plantilla | 73% | 73% | 73% | 72% |
| Hombres en plantilla | 27% | 27% | 27% | 28% |
| Mujeres en formación | 75% | 73% | 75% | 73% |
| Hombres en formación | 25% | 27% | 25% | 27% |

Los resultados de satisfacción por uso de canales de atención LM serían:




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.

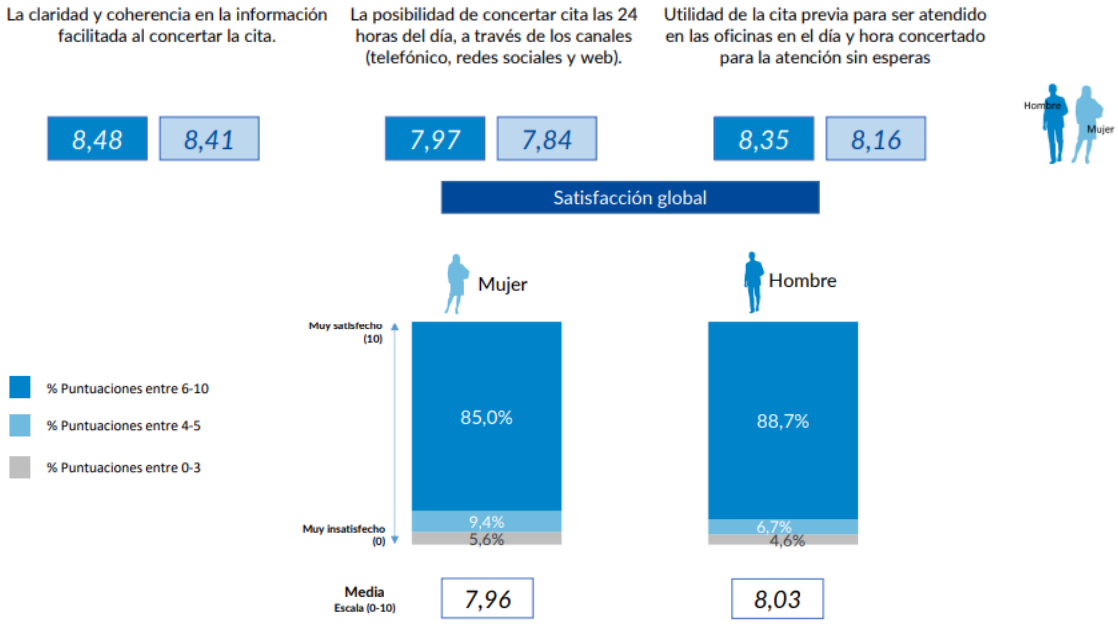
| 2025 | 010 | OAC | TELEMATICO |
|---|---|---|---|
| Cita previa | 946.005 | 363.505 | 31.817 |

- **HOMBRE**: 509.790, distribuidas en:
  - 010: 348.337
  - OAC: 157.397
  - TELEMATICO: 4.056

- **MUJER**: 780.254, distribuidas en:
  - 010: 569.345
  - OAC: 203.675
  - TELEMATICO: 7.234

- **NS/NC:** 51.283

Resultados de **satisfacción sobre 10 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, SMS, y redes sociales). 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 cláusulas de igualdad en los pliegos de condiciones de las contrataciones realizadas a empresas externas del Ayuntamiento y sus OO.AA. en materias de gestión interna*".
De los contratos tramitados en 2025 con cargo a este programa, se han incluido este tipo de cláusulas en el 100%.
Con respecto al impacto de género, **la atención a la ciudadanía se caracteriza por los siguientes indicadores**:

1. En 2025, las mujeres han solicitado servicios de LM en un porcentaje superior a los hombres. Del total de servicios en los que se pueden desagregar datos por género el 55 % corresponden a mujeres mientras que el 45% corresponden a hombres.
2. Es significativa la diferencia de Servicios Sociales, SyR y Cita Previa en número de gestiones realizadas por mujeres. En Movilidad es superior el número de gestiones realizadas por hombres.
3. La distribución de gestiones por temática y género es la siguiente:

| Gestión | Mujer | Hombre |
|---|---|---|
| Información general | **56%** | 44% |
| Padrón | **57%** | 43% |
| Cita previa | **61%** | 39% |
| Movilidad | 45% | **55%** |
| Servicios Sociales | **66%** | 34% |
| SyR | **63%** | 37% |

En el caso de personas mayores de 65 años la distribución es la siguiente:

| Gestión | Mujer | Hombre |
|---|---|---|
| Información general | **57%** | 43% |
| Padrón | **63%** | 37% |
| Cita previa | **58%** | 42% |
| Movilidad | 38% | **62%** |
| Servicios Sociales | **62%** | 38% |
| SyR | **63%** | 37% |

La proporción de mujeres es mayor que la de hombres en las gestiones de padrón, SyR y servicios sociales, con un 63%, un 63% y un 62% respectivamente.
En el caso de los hombres, las gestiones de movilidad suponen el 62% de las realizadas.

En cuanto a los servicios por canal agrupados por género y edad, la distribución es la siguiente:

| Canal | Hombre | Hombre >65 | Mujer | Mujer >65 | No informado | NS/NC | Total general |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 010 | 2.472.951 | 0 | 3.101.834 | 0 | 0 | 191.395 | 5.766.180 |
| MAYORES - 010 | 0 | 200.079 | 0 | 230.132 | 0 | 12.014 | 442.225 |
| AUTOMATICO | 52.537 | 0 | 55.638 | 0 | 788.629 | 1.909 | 898.713 |
| OAC | 1.665.783 | 307.869 | 1.992.892 | 385.507 | 0 | 70.673 | 4.422.724 |
| TELEMATICO | 5.694 | 0 | 9.157 | 0 | 525.223 | 10.760 | 550.834 |
| Totales | 4.196.965 | 507.948 | 5.159.521 | 615.639 | 1.313.852 | 286.751 | 12.080.676 |

## 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 | 2022 | 2023 | 2024 | **2025** |
|---|---|---|---|---|
| Papel | 19.365,40 | 10.613,80 | 21.256,55 | 0 |
| Material oficina | 25.677,51 | 14.472,12 | 8.953,89 | 11.839,94 |
| Tóner Epson | 18.145,16 | 18.118,30 | 17.835,16 | 18.149,06 |

Respecto a**l Papel no**o se ha necesitado comprar durante el año 2025 porque se realizó contrato a finales de 2024 y se compraron 1.273 cajas de 5 paquetes de 500 hojas.

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.

Hay que tener en cuenta que se ha incrementado el número de atenciones y sin embargo el gasto en consumibles no ha crecido en la misma proporción.

## 8.5 COLABORACIÓN CON LA AGENCIA PARA EL EMPLEO

Los contratos a través de la agencia para el empleo son una oportunidad para las personas de difícil empleabilidad. La mayoría de estas personas prestan sus servicios en las OAC, aprendiendo a atender al público en el punto central.

En esta tabla se muestran los datos de los últimos años:

| AG. Empleo | 2022 | 2023 | **2024** | **2025** |
|---|---|---|---|---|
| Nº personas | 44 | 61 | 80 | 56 |

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

| PROGRAMA | NÚMERO PERSONAS | FECHA INICIO | DURACIÓN | FECHA FINAL |
|---|---|---|---|---|
| Programa Público de Empleo-Formación para la "Cualificación Profesional Operaciones Auxiliares de Servicios Administrativos y Generales | 37 | 04.11.2024 | 10 meses | 01/05/2025 |
| Agentes de inclusión digital (agencia para el empleo) | 7 | 27.11.2025 | 8 meses | 26.07.2026 |
| Apoyo al Punto central (agencia para el empleo) | 12 | 19.12.2025 | 6 meses | |

**Proyecto auxiliares punto central (diciembre 2025)**

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

Se trata de un **contrato de prácticas, formación y aprendizaje** promovido por la Agencia para el Empleo, que se desarrollará en las OAC seleccionadas.

El programa está dirigido a personas que participan en el taller "Atención presencial y telefónica al cliente", actividad integrada en el certificado de profesionalidad "Operaciones auxiliares de servicios administrativos y generales".

Con ello se promueve el desarrollo práctico-laboral de las 12 personas que participan en esta actividad durante 6 meses.

Las 11 OAC donde realizan su tarea son: Arganzuela, Carabanchel, Chamartín, Latina, Moratalaz, Numancia, Puente de Vallecas, San Blas, Usera, Vicálvaro y Villaverde.

Funciones asociadas al puesto:

- Recepcionar la demanda y detectar demandas especiales (discapacidad, etc.)

- Dispensar tiques en punto central y ayudar a la selección en el auto dispensador
- Emitir justificantes de asistencia
- Recordar la necesidad de disponer de la documentación necesaria
- Facilitar hojas padronales o instancias generales, si así se considera en la oficina
- Informar sobre tiempos de espera, atenciones con y sin cita, etc.
- Transmitir las normas de la oficina en cuanto a atención a mayores, citas que llegan tarde, etc.
- Avisar si un tique se ha llamado y la persona no acude por si no lo ha escuchado
- Discriminar atenciones con o sin cita si se producen colas e informar adecuadamente
- Observar la sala, detectar necesidades y avisar a responsables si procede
- Destrucción de documentos y fotocopias, y cambios de papel térmico

**Proyecto agentes de inclusión digital**

En este caso también se les impartió una sesión de acogida.

El objetivo es que el agende de inclusión digital atienda a personas que quieren una cita o un justificante, enseñándolas a instalar **APP Madrid Móvil para pedir cita y justificante**.

Cuando se da un alta en cl@ve, explican **cl@ve y Mi carpeta**. Así se ahorra tiempo de atención del personal funcionario.

La duración del contrato: de 27.11.2025 a 26.07.2026 y el personal de ubica en las siguientes OAC: Carabanchel, Numancia, Fuencarral, Ciudad lineal, Sanchinarro, Moratalaz y San Blas.

Como **colaboración especial** se cedió el espacio de la OAC Puente de Vallecas para el rodaje de una película el 27 de octubre.

## 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 extranjeras…)
- Colaboradores necesarios, proveedores y aliados
- Personas que trabajan en LM

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

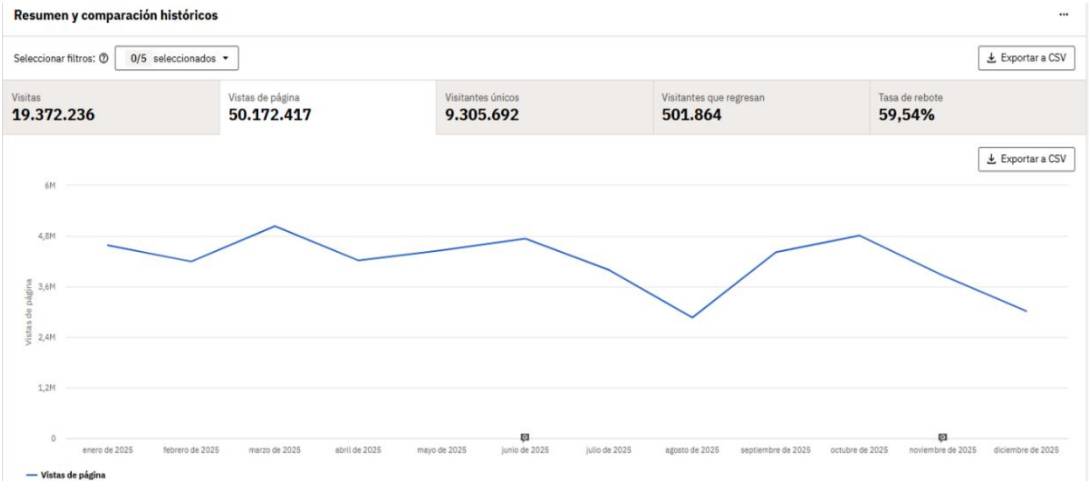
- Ayre, correos electrónicos, reuniones, teams y Z (carpeta compartida)
- buzón de sugerencias internas y concurso de ideas
- puestos de atención presencial y telefónica
- encuestas a la ciudadanía
- www.madrid.es, redes Sociales (Facebook, X antes Twitter) y chat online
- SyR (sugerencias, reclamaciones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

En el siguiente cuadro se describen los objetivos de comunicación y sus indicadores:

| Objetivos de Comunicación | Indicadores y resultados obtenidos en 2025 |
|---|---|
| Fomentar el **conocimiento de LM**: carácter multicanal e identificación con el Ayuntamiento Madrid | % de personas usuarias LM **que la identifican con el Ayuntamiento** de Madrid (media de los canales) **60,03%** (en 2024 63,93%) |
| | % personas usuarias LM que saben que **la gestión se puede realizar por otro canal** (media de los canales) **58,7%** (en 2024 60,56%) |
| Promover una **valoración positiva de LM** como organización pública líder en | Índice NPS OAC: **76,1%;** 010: **79,0%;** web: **31,3%** (Net Promoter Score (NPS) = % personas promotoras de LM - % detractoras de LM) |

| Objetivos de Comunicación | Indicadores y resultados obtenidos en 2025 |
|---|---|
| materia de atención a la ciudadanía multipropósito en el ámbito nacional. | Análisis mediático: no se ha podido realizar en 2025 pero se va a realizar un contrato ad hoc para analizar el sentimiento comparando los últimos 4 años |
| | Nº visitas anuales al canal **"Atención Ciudadanía" de Ayre**: **64.959** páginas vistas en 2025 |
| | Nº propuestas incluidas en el RUM: **62 sugerencias en 2025** |
| | Nº de cartas o mensajes electrónicos – individuales o colectivos - de reconocimiento a las personas que forman Línea Madrid con motivo de las felicitaciones recibidas: **474 felicitaciones en 2025** (305 en 2024) |

Este es el resumen de datos de **uso de la web** obtenido con la herramienta Site improve:




## 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

### Transparencia

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 dats** del gobierno municipale impulsar el desarrollo de herramientas creativas para atraer y servir a la ciudadanía deMadrid.

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.

Línea Madrid 2025 - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid

**Servir a personas interesadas 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




## 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.

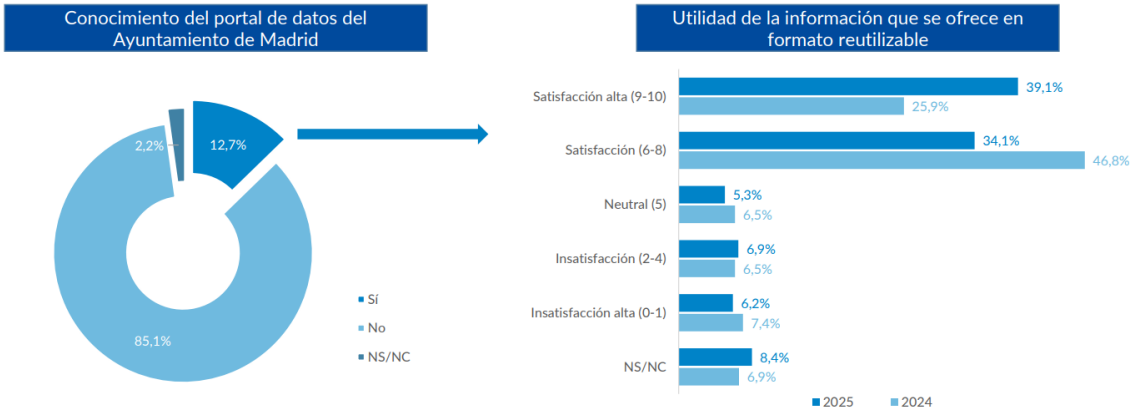
El Portal de Datos Abiertos está orientado a proporcionar la materia bruta, los datos, a personas que quieren hacer algo distinto con los datos del Ayuntamiento, por ello no está tan orientado a un usuario final como otros portales.

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.



En el siguiente enlace se puede acceder a [Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid]







## EVENTOS

- **Participación en la 10ª Conferencia Europea de Usuarios del CAF en Varsovia**

  La noticia puede consultarse a través de la **WEB MUNICIPAL**

El 10 de abril de 2025, se celebró la 10.ª Conferencia Europea de Usuarios del CAF en el estadio PGE Narodowy de Varsovia, bajo el lema: Gestión Inteligente: Centrada en las Personas, Basada en el Rendimiento. El evento presentó las mejores prácticas implementadas en instituciones públicas mediante el modelo CAF.

Acceso a la información concreta.

Se presentaron 18 buenas prácticas europeas. La ponencia de la DG Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid se centró en la "Atención preferente para los mayores de 65 años en Líneamadrid" y fue presentada por Mar Núñez Suárez.



- **Entrega del Premio A LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

Nuestra DG de Atención a la Ciudadanía-Línea Madrid ha sido reconocida, en la XVII edición de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública que otorga el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, con el Premio a la Excelencia en la Gestión Pública, premio compartido con la Subdelegación de Defensa en Burgos.

El 18 de febrero, en la sede del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP), ha tenido lugar el acto de entrega de estos Premios y el DG Fernando Carrión recogió el galardón.

Enlace a la información publicada

Cada una de las organizaciones presentaba un vídeo para el evento. Este es el vídeo de presentación de Línea Madrid: https://youtu.be/OyUzljipwzM






- **Visita a la plataforma del 010 de una Delegación de la Comunidad Autónoma de Baleares**

La visita a plataforma de 010 de la delegación de Baleares se realizó el 20 de noviembre de 2025 en horario de 12:00 a 14:00 h, con la asistencia de:

- Natàlia Ferrando, Cap de Servei de Coordinació d'Atenció Ciutadana
- Victor Herrera, Cap de Secció d'informàtica d'Atenció a la Ciutadania
- Salvador Gelabert, Cap de Servei de Tramitació Electrònica i Dades
- Toi Galmés, Cap del Servei de l'Inventari i normalització dels procediments i serveis
- Josep Torres Pons, Cap del Departament d'Administració Digital

- **Visita a la plataforma del 010 de una Delegación de personas del Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes**

La visita a plataforma 010 se realizó el 26 de noviembre 2025, con el objetivo de conocer el funcionamiento del servicio y compartir experiencias y buenas prácticas en atención a la ciudadanía y servicios digitales:

1. Recorrido por las instalaciones
   - atención telefónica 010
   - atención telemática y RR.SS.
2. Herramientas y capacidades disponibles para la ejecución del servicio.
3. Omnicanalidad (teléfono, presencial, web, chat) y accesibilidad.
4. Operación y métricas del servicio 010 (SLA, picos de demanda, calidad).
5. Lecciones aprendidas y experiencias de la evolución del servicio.

- **Visita del Ayto. Móstoles para conocer la organización del 010 el 13 de febrero 2025**

En el Ayuntamiento de Móstoles, la competencia en la gestión del servicio 010 se realiza desde la Concejalía de Participación Ciudadana, por ello, el Concejal responsable del área, Raúl Gallego Parrondo concertó una cita con nuestros responsables para conocer de primera mano el desarrollo del 010 en el municipio de Madrid y buscar mejoras que sean susceptibles de aplicación para la mejora de su servicio. Los asistentes del Ayuntamiento de Móstoles fueron:



Raúl Gallego Parrondo, Concejal de Participación Ciudadana,
Henry Rincón Ojeda, Coordinador de Participación Ciudadana,
M.ª Angeles Gómez Hidalgo, Concejala de Digitalización y Nuevas tecnologías,
Victoria Moyano Queipo, Coordinadora de Digitalización y Nuevas tecnologías

- **Asistencia a la 1ª Entrega de Premios a la Reutilización de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid**




Asistieron: Ismael Jimenez Arias (SG Coordinación de servicios y portal institucional) Miguel Barrera Lyx (Servicio de coordinación del portal institucional) y Mar Núñez Suárez (Dpto. Calidad y formación)

- **Participación de la SG de Atención a la Ciudadanía, Dominica Graiño Ferrer, y el SG de Coordinación de los Servicios y Portal Institucional, Ismael Jiménez Arias, en el Congreso Smart City de Barcelona**

En el siguiente enlace se encuentra la información sobre el Congreso Smart City de Barcelona en el estand de Madrid. TRANSFORMACIÓN DIGITAL – AYUNTAMIENTO DE MADRID – SMART CITY EXPO WORLD CONGRESS 2025
El programa de conferencia está disponible Transformación Digital - Ayuntamiento de Madrid - Smart City Expo World Congress 2025 - Programa Jueves 6 Nuestras intervenciones se llevaron a cabo el día 6 de noviembre 2025:
SG Atención a la Ciudadanía: Dominica Graiño Ferrer: **Línea Madrid. Atención personalizada.**
TRANSFORMACIÓN DIGITAL – AYUNTAMIENTO DE MADRID – SMART CITY EXPO WORLD CONGRESS 2025 – PROGRAMA – LINEA MADRID. ATENCIÓN PERSONALIZADA

SG Coordinación de servicios y portal institucional: Ismael Jiménez Arias: La IA aplicada a **Línea Madrid.**
TRANSFORMACIÓN DIGITAL – AYUNTAMIENTO DE MADRID – SMART CITY EXPO WORLD CONGRESS 2025 – PROGRAMA – LA IA APLICADA A LINEA MADRID







- **Participación de la Dirección General de Atención a la Ciudanía en la 7ª Edición de las Jornadas de Geodatos:**

En representación de nuestra Dirección General asistieron Ismael Jiménez Arias, Subdirector General de Coordinación de Servicios y Portal Institucional y Miguel Barrera Lyx, Jefe de Servicio de Coordinación del Portal Institucional.




- **Participación en el 20º Aniversario del Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid**

22 de octubre de 2025
Centro Cultural Eduardo Úrculo (Plaza Donoso, 5)
De 9:30 h a 13:30 h

Con motivo del **20.º aniversario del proyecto de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid**, la jornada se dedicó a intercambiar experiencias con otras administraciones públicas, compartir resultados y analizar los retos futuros de este proyecto de calidad**.**

Las Cartas de Servicios son uno de los principales instrumentos de calidad y mejora continua en el Ayuntamiento. Actualmente contamos con 74 cartas en vigor, que recogen más de 700 compromisos de calidad evaluados cada año mediante más de 1.600 indicadores. Este seguimiento permite actualizar sus contenidos y promover anualmente más de 200 áreas de mejora vinculadas a los servicios públicos. Asistió a esta jornada Mar Núñez Suárez, del Departamento de Calidad y Formación de Línea Madrid,

- **Jornadas anuales de Accesibilidad:**

**Presentación de José Antonio Abad Prieto (Dpto Obras de DGAC)**

La DG Accesibilidad, organiza sus jornadas anuales, que en esta sexta edición se celebraron bajo el lema "**Accesibilidad en Acción. Madrid, una ciudad conectada**" los días **14 y 15 de octubre de 2025** en el **Centro Cultural Eduardo Úrculo**. Se dio a conocer el trabajo que el Ayto ha impulsado en materia de accesibilidad.

Programa de las jornadas  Información publicada en web municipal

José Antonio Abad Prieto (Adjunto a Departamento de Obras, Equipamientos y Conservación de la DGAC) intervino como ponente para hablar sobre la accesibilidad en LM.







**Exposición fotográfica "Enfoca accesibilidad" con la participación de Nuria García Sánchez (SG Coordinación Servicios y Portal Institucional)**



Esta iniciativa municipal destaca por ser la primera exposición 100 % accesible.

Uno de los aspectos más innovadores de la muestra es que **cuatro de las fotografías fueron impresas con una avanzada tecnología de relieve**, permitiendo que personas ciegas o con baja visión puedan percibirlas a través del tacto y convertir la imagen en una experiencia sensorial. Una de las obras elegidas para poner en relieve es la fotografía **"Amanece"**, de **Nuria García Sánchez**.

- **Participación en la Jornada Bienestar y productividad (Madrid Talento)**



Participó Antonio J. Molero (Adjunto de OAC Numancia)
Asistió Pedro Martín Gomez (Dpto. Calidad y formación) y Ana Isabel Sánchez Martínez (Dpto. Gestión de Contenidos)

- **Participación del SG de Coordinación de Servicios y Portal Institucional, Ismael Jiménez Arias en Desayuno sobre IA organizado por CincoDías**



Se puede ver el artículo y vídeo completos en este enlace

- **Celebración de la IX Jornada sobre el portal institucional madrid.es**

AYRE - IX Jornada del Portal Institucional madrid.es y sus unidades gestoras

Miércoles 22 de octubre 2025 (Pabellón de los Jardines de Cecilio Rodriguez)

Programa

Presentación: **Mª Tejero Toledano**, Jefa de Departamento Gestión de Contenidos.
9:00 h Registro y recepción de participantes
9:30 h Apertura institucional
Francisco Javier Hernández Martínez, Coordinador General de Vicealcaldía.
**9:45 h Presentación Mª Teresa Jiménez Ortiz**, DG de Atención a la Ciudadanía.
**Ismael Jiménez Arias,** SG de Coordinación de los Servicios y Portal Institucional.
10:15 h Presentación Ámbito Tecnológico. IAM
Miguel Ángel Fernández Romero, jefe de Dpto. de Analítica de Datos.
10:45 h a 11:30 h Descanso – café
11:30 h Accesibilidad: Uso de la web por parte de personas con discapacidad visual.
Fátima Peinado Villegas, jefa del Departamento de Servicios Sociales para Personas Afiliadas (ONCE).
12:00 h Protección de datos en 30 minutos: lo que todo gestor web debe saber.
Maria Blanca Muñoz Pérez, S.G Oficina de Protección de Datos.
12h40: Comunicación clara: Presentación de arText claro
Iria da Cunha, Profesora titular de la UNED.
**13:20 h Mesa redonda de proyectos:**
Moderador: **Miguel Barrera Lyx,** Jefe de servicio coordinación portal institucional.
Susana Granado González, Jefa de Dpto. de Información Urbana.
Miguel Angel Izquierdo Sánchez, Adjunto a Dpto. Sección de Contenidos Digitales y Comunicación Multimedia (ATM).
**13:50 h Entrega Reconocimiento a una unidad gestora destacada**.
**Clausura de la jornada: Mª Teresa Jiménez Ortiz,** DG Atención a la Ciudadanía.

- **Participación de la jefa de Dpto de la OAC de Retiro, Beatriz Hervás en un taller sobre RRHH dirigido por la DG de Planificación de RRHH**

La DG de Planificación de RRHH dirigió un taller en **dos jornadas de 4 horas en horario de mañana los días 25 de marzo y 1 de abril**. Madrid Talento quiere trabajar en el **propósito de los RRHH del Ayuntamiento de Madrid**, una visión global e integral de toda la organización, **tomando como eje la**

**vocación de servicio.** Con la ayuda de un facilitador se realizaron dinámicas para centrar la definición de nuestro propósito como empleados municipales.

- **Visita de una delegación de la Diputación de Bizkaia**

21 de marzo de 2025. El tema tratado fue la implantación del proyecto de funcionarios habilitados. Personal de la Diputación de Bizkaia (Sergio Alfonso García Allende).

Personal asistente de la DGAC:

- Pedro Ismael Jiménez Arias.
- Dominica Graiño Ferrer.
- Carmen Calvete Callejón.
- Martín Franco García.
- Mª Jesús Esteban García.

- **Reunión de Benchmarking - Modelo EFQM 500 - Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes**

El Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes (MEFD) tiene el compromiso de proporcionar unos servicios de calidad a los ciudadanos.

Dentro de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones (SGACDP) del MEFD, se encuentran inmersos en el Plan Estratégico 2024-2028. En los últimos años el Sistema de Calidad de la Oficina de Atención al Ciudadano (antiguamente OAC, actualmente SGACDP) se ha ido desarrollando y evolucionando, obteniendo en 2019 la certificación de un nivel de excelencia de nivel 300-399 y el nivel 400-499 en la última evaluación realizada hasta la fecha, en mayo de 2023.

A lo largo del año 2024 han venido realizando los trabajos necesarios para la elaboración del nuevo Plan Estratégico, con el que se buscan dos objetivos: la extensión del Sistema de Calidad a toda la SGACDP y la consecución de un nivel de excelencia superior a los 500 puntos.

Su interés era realizar un intercambio de buenas prácticas y benchmarking.

La reunión se llevó a cabo el 10 de julio.

Por parte del Ministerio, asistieron:

- Diego García Campos, subdirector General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones. Coordinador de Calidad.
- Yolanda Pérez Lorenzo, jefa de Área de Web, Transparencia y Protección de Datos.

Por parte de nuestra DG:

- Miguel Barrera, responsable de web e interlocutor con Portal de Transparencia
- Pedro Martín y Mar Núñez del dpto. Calidad y formación.

Se propusieron algunas reuniones más por separado, con personas de cada organización con responsabilidades parecidas en cuanto a estas temáticas:

- *Atención a la ciudadanía*
- *Web*
- *Transparencia y protección de datos*

Se ofreció una visita en servicios centrales y OAC Chamartín aprovechando la siguiente reunión presencial.

- **Reunión entre la DG Atención al Ciudadano y Transparencia (CAM) con la DG Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid**

La reunión tiene lugar, el 18 de marzo, en la sede de DG Atención al Ciudadano y Transparencia. Calle Gran Vía, 30 3ª Planta

Asistentes:

- Ángel San Gregorio Marinas, DG Atención al Ciudadano y Transparencia
- Sara García García, SG Atención al Ciudadano y Calidad de los Servicios Públicos
- Susana Llanos Serrano, Jefa de Área de Atención al Ciudadano
- Fernando Carrión Morales, DG Atención a la Ciudadanía
- Carmen Calvete Callejón, Consejera Técnica

- Guadalupe Uceta Pérez, Jefa del Servicio del Registro Electrónico General
- Ismael Jiménez Arias, SG de Coordinación de los Servicios y Portal Institucional
- Luisa Ana Blanco Losada, SG de Administración Digital

Temas tratados:

- Abordar la puesta en marcha de la figura del Funcionario Habilitado.
- Coordinación, dentro y fuera de las Administraciones públicas, de los órganos titulares de las oficinas de Registro y que coinciden en el término municipal de Madrid, pero con diferentes regímenes (sin cita o con cita previa, etc.).
- Utilización de la plataforma de intermediación de datos.
- Necesidad o no, de identificarse en el Registro presencial de documentación por quien no es el interesado ni su representante, sino un mero presentador.
- Fomento de la utilización del Registro electrónico.

- **La Vicealcaldesa Inmaculada Sanz Otero inauguró la nueva OAC de Salamanca:**

El 30 de mayo de 2025 la Vicealcaldesa y titular de nuestro Área de Gobierno, Inmaculada Sanz Otero, inauguró la nueva OAC de Salamanca, situada en la calle Povedilla. Estuvo acompaña por la Directora General de Atención a la Ciudadanía, M.ª Teresa Jiménez Ortiz. Asistió también al acto la Delegada del Área de Obras y Equipamiento, Paloma García Ortega.

- **Intercambio de buenas prácticas con el Ayto. Bilbao**

El 10 de marzo, Manu Roibla, Director de Estrategia, Planificación y Ciberseguridad del Ayuntamiento de Bilbao se reunió con responsables de LM para compartir su experiencia con los kioscos en su Ayuntamiento

## 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 de OAC 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 visitas anuales al canal "Atención Ciudadanía" de Ayre es de**64.959** páginas vistas en 2025

## Comunicación interna por Correo Electrónico

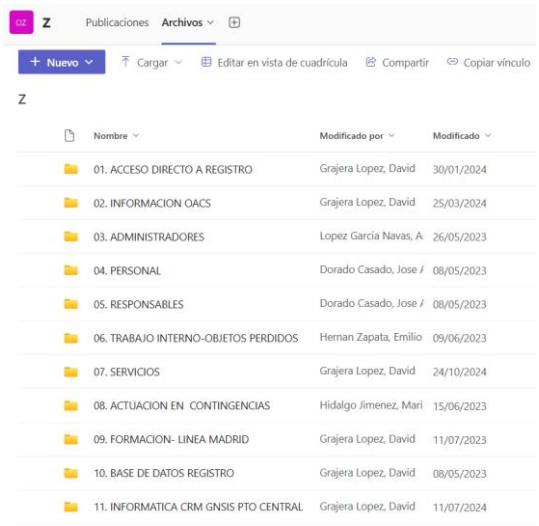
En 2025 se han enviado **173 correos** electrónicos desde el buzón de la DG a toda la plantilla (servicios centrales y OAC). En estos correos se informa de cuestiones relevantes para todo el personal, datos de rendimiento, estudios de satisfacción, o eventos participativos.
Nº de cartas o mensajes electrónicos – individuales o colectivos - de reconocimiento a las personas que forman Línea Madrid con motivo de las **felicitaciones** recibidas: **474** en 2025.

## 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




## VISITAS DE LA DIRECTORA GENERAL A LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:

Durante el año 2025, la Directora General, M.ª Teresa Jiménez, ha visitado algunas de las oficinas de atención a la ciudadanía, acompañada de la SG Atención a la Ciudadanía, Dominica Graíño y del jefe dpto. obras, José Antonio Abad.

Se ha contado, además, en estas visitas con la presencia del Coordinador del distrito correspondiente, todo ello, con el objetivo de conocer de primera mano las necesidades de cada oficina y detectar mejoras en las mismas.

| OAC | FECHA VISITA |
|---|---|
| ARGANZUELA | 27-jun-25 |
| CHAMARTIN | 13-jun-25 |
| CIUDAD LINEAL | 04-jun-25 |
| FUENCARRAL | 06-jun-25 |
| MONCLOA | 08-oct-25 |
| MORATALAZ | 30-oct-25 |
| NUMANCIA | 24-sep-25 |
| PUENTE DE VALLECAS | 24-sep-25 |
| SALAMANCA | 30-may-25 |
| VICALVARO | 18-jun-25 |
| VILLAVERDE | 14-nov-25 |

## REUNIONES 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

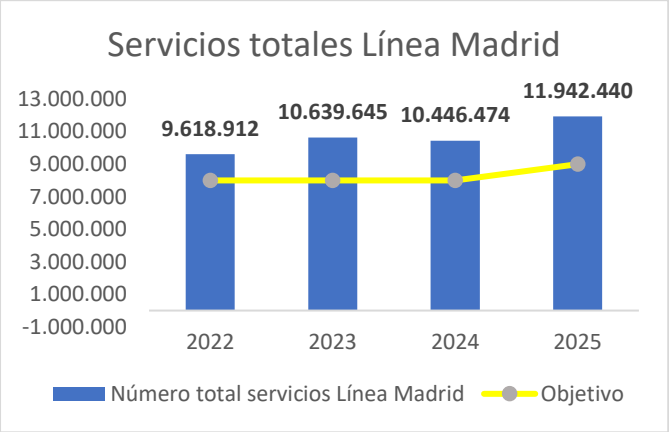
- Coordinación OAC con Dpto. Cita previa/Implantación sobre modificaciones de agendas.
- Reuniones mensuales del Dpto. Calidad y Formación con Servicio de Atención Presencial, Servicio de Implantación y Seguimiento de servicios, Departamento de 010, Servicio de Gestión Administrativa…
- Servicio Coordinación OAC con la Unidad de Obras: revisión de compromisos con oficinas; obras en nuevos locales; accesibilidad en oficinas.

### OTRAS REUNIONES INTERNAS

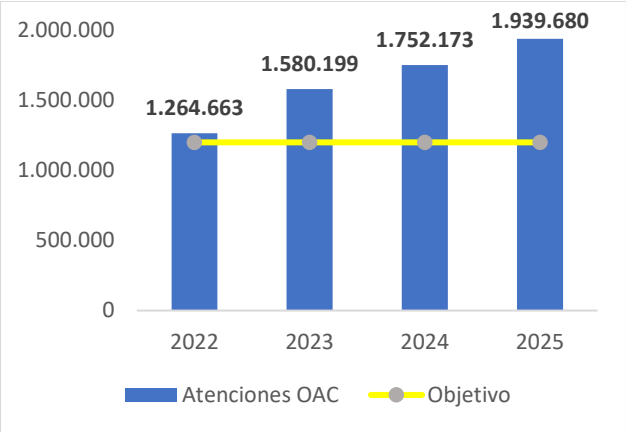
- Reuniones quincenales que se hacen de Canales, Servicios y Portal
- Reuniones quincenales de las dos Subdirecciones Generales

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

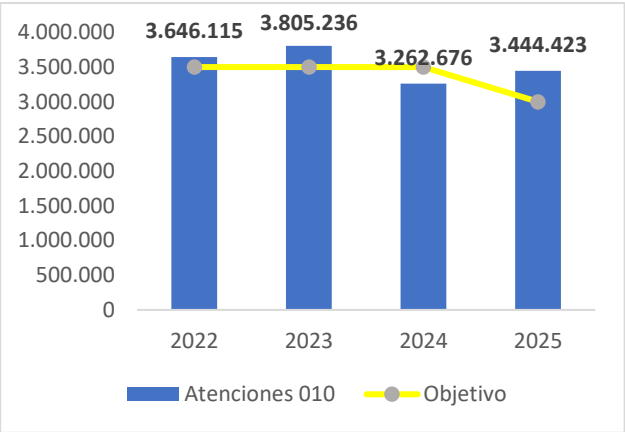
## 10. RESULTADOS DE RENDIMIENTO



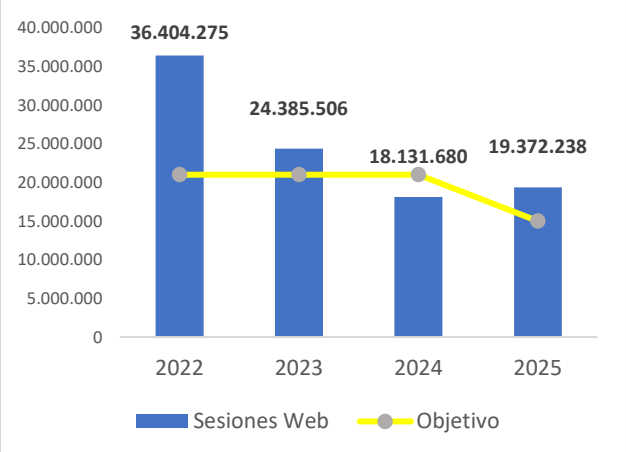

Servicios totales LM incluyen OAC, 010 y Telemático (no web)
Objetivo 2022, 2023, 2024: alcanzar los 8.000.000 de servicios
Objetivo 2025: alcanzar los 9.000.000 de servicios



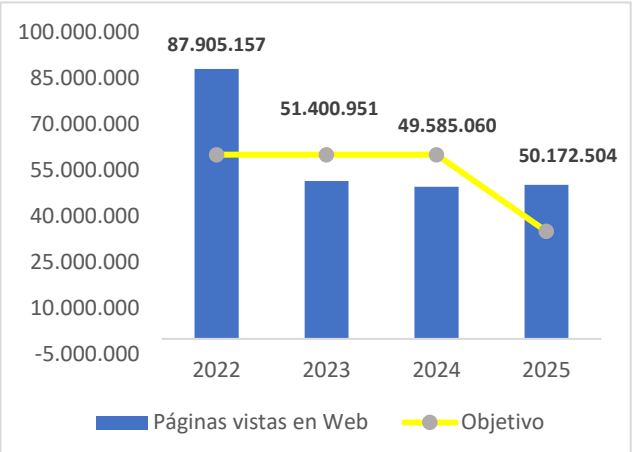

Objetivo: alcanzar 1.200.000 Atenciones



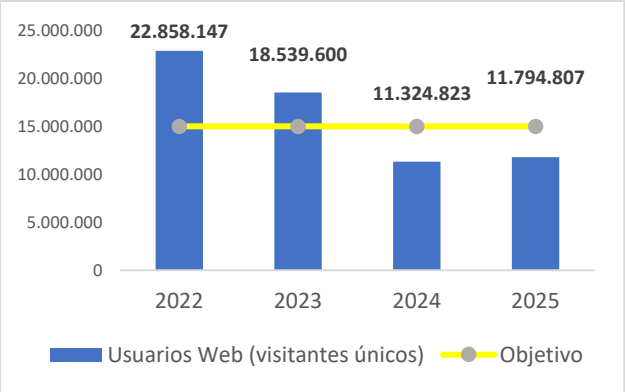

Objetivo 2025: alcanzar 3.000.000 Atenciones



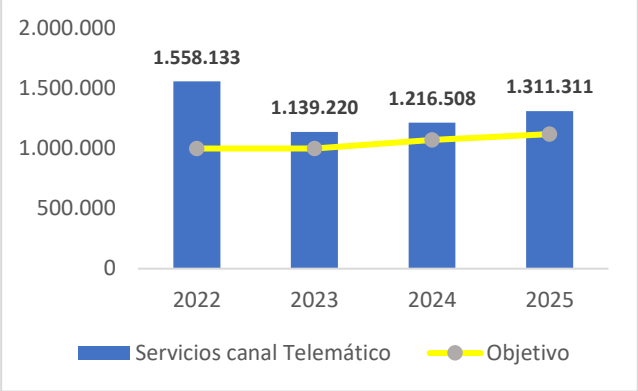

Objetivo 2022, 2023 y 2024: alcanzar 21.000.000 Sesiones
Objetivo 2025: alcanzar 15.000.000 Sesiones



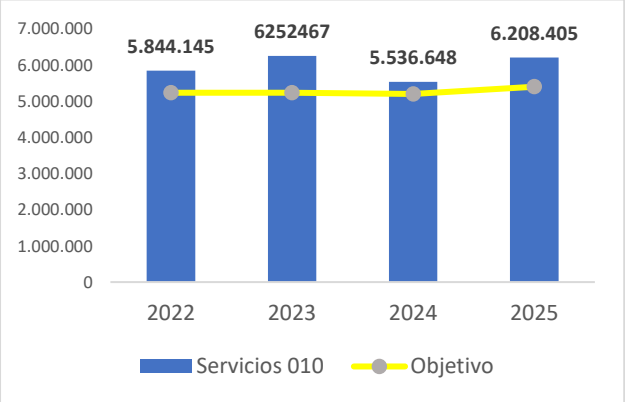

Objetivo 2022, 2023 y 2024: alcanzar 60.000.000 Visitas
Objetivo 2025: alcanzar 35.000.000 Visitas



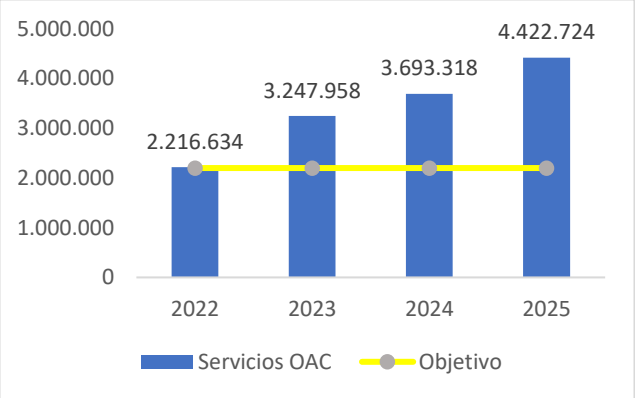

Objetivo: alcanzar 15.000.000 usuarios Web



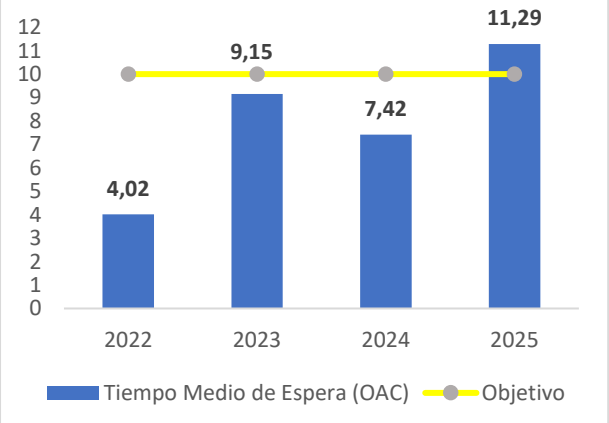

Objetivo 2022, 2023: alcanzar 1.000.000 Servicios
Objetivo 2024: alcanzar 1 .070.000 Servicios
Objetivo 2025: alcanzar 1.120.000 Servicios



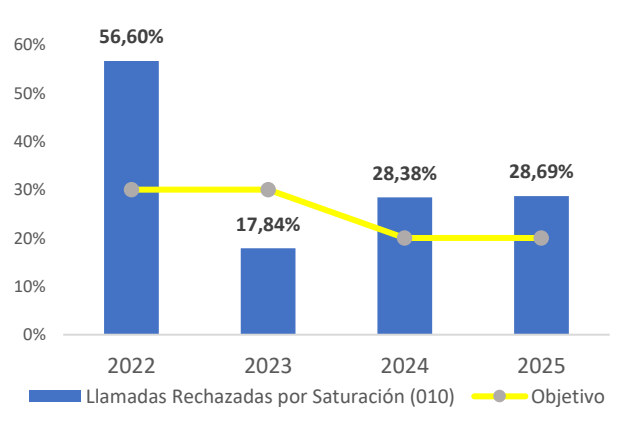

Objetivo 2022 y 2023: alcanzar 5.238.000 Servicios
Objetivo 2024: alcanzar 5.200.000 Servicios
Objetivo 2025: alcanzar 5.400.000 Servicios



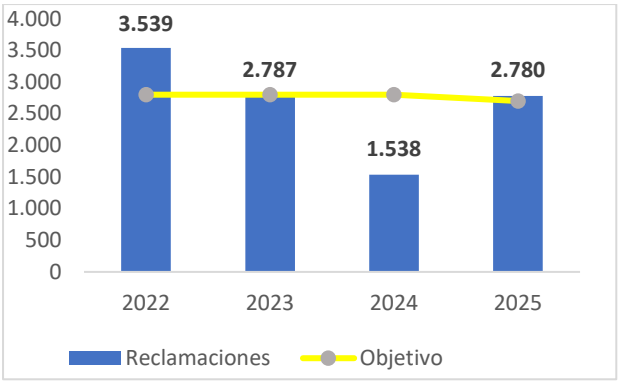

Objetivo: alcanzar 2.200.000 Servicios



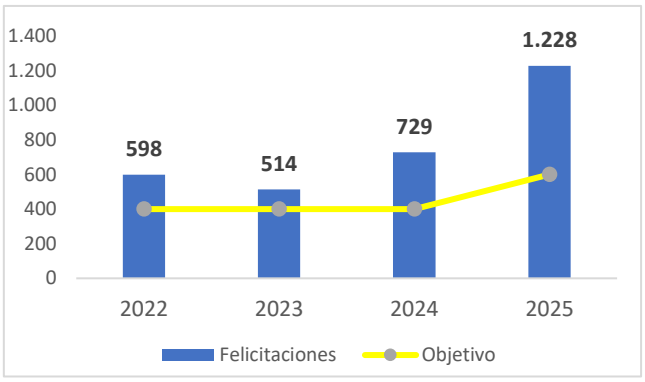

Objetivo: no superar los 10 minutos de espera



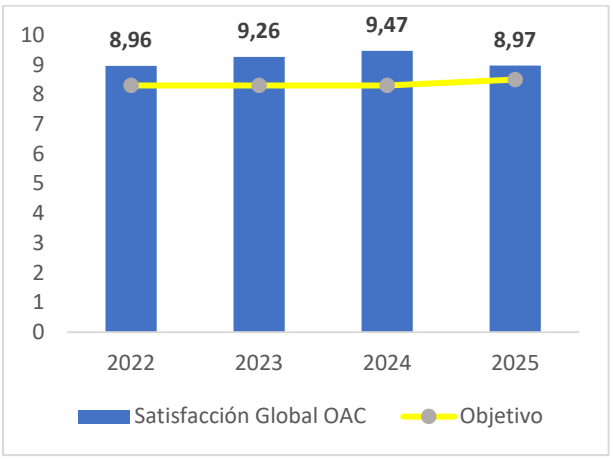

Objetivo 2022 y 2023: no superar el 30%
Objetivo 2024 y 2025: no superar el 20%



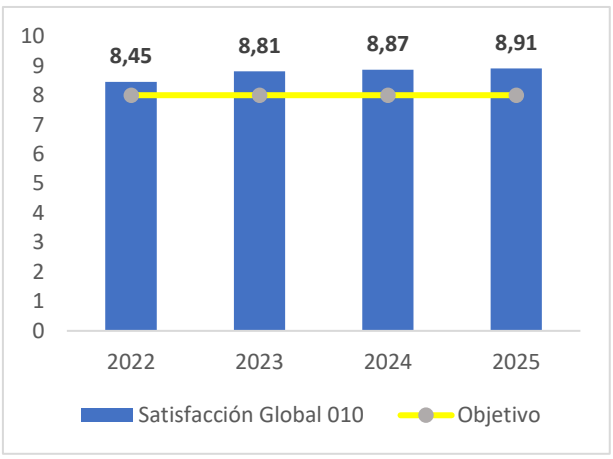

Objetivo 2022, 2023 y 2024: no superar 2.800
Objetivo 2025: no superara 2.700




Objetivo: alcanzar 600 felicitaciones.



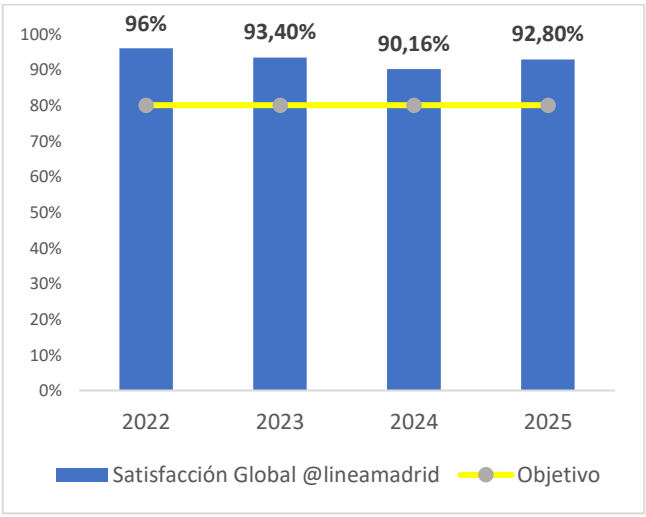

Objetivo 2022, 2023,2024: alcanzar el 8,3 de satisfacción
Objetivo 2025: alcanzar el 8,5 de satisfacción




Objetivo: alcanzar el 8,00 de satisfacción




Objetivo: alcanzar 7 de satisfacción




Objetivo: alcanzar el 80% de satisfacción global

## GLOSARIO DE ABREVIATURAS Y SIGLAS:

| | |
|---|---|
| AF | Actividad formativa |
| ATM | Agencia Tributaria de Madrid |
| Ayre | Intranet de los empleados del Ayuntamiento de Madrid |
| AYTO | Ayuntamiento |
| BOAM | Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid |
| CAM | Comunidad Autónoma de Madrid |
| CRM | Herramienta informática para tipificar atenciones y obtener estadísticas |
| CRM-scripts | Resúmenes incrustados en el CRM para consulta de los gestores |
| CS | Cartas de Servicios |
| DG | Dirección General |
| DG | Dirección General |
| DGAC | Dirección General de Atención a la Ciudadanía |
| DPTO | Departamento |
| Helix | Aplicación de intranet del Ayuntamiento Madrid para comunicar incidencias |
| IAM | Informática Ayuntamiento de Madrid |
| IBI | Impuesto de Bienes Inmuebles |
| ILSE | Intérprete de Lengua de Signos Española |
| INAP | Instituto Nacional de Administración Pública |
| ITE | Inspección Técnica de Edificios |
| LM | Línea Madrid |
| MEFD | Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes |
| OAC | Oficina de Atención a la Ciudadanía |
| OAMR | Oficinas de asistencia en materia de Registro |
| ODS | Objetivos de Desarrollo Sostenible |
| POG | Programa Operativo de Gobierno |
| PRL | Prevención de Riesgos Laborales |
| RPT | Relación de Puestos de Trabajo |
| RRSS | Redes Sociales |
| RRHH | Recursos Humanos |
| RUM | Registro Unificado de Mejoras |
| SADT | Sistema de Alerta de Denuncias de Tráfico |
| SER | Servicio de estacionamiento regulado |
| SG | Subdirección General |
| SGACDP | Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones |
| SGT | Secretaría General Técnica |
| SSCC | Servicios Centrales |
| SyR | Sugerencias y Reclamaciones |
| TEMPR | Tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida |
| TGR | Tasa de Gestión de Residuos |
| URA | Unidad responsable de Accesibilidad |
| ZBE | Zona de bajas emisiones |