

# Línea Madrid

Grupos de Mejora 2013 – 2014

Resultados del Grupo de Mejora  
de “Grupos de Interés”

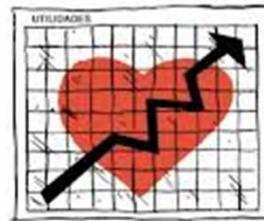
Febrero 14, 2014



Líneamadrid



¡¡ YA AMO EL DIA DE LOS ENAMORADOS!!

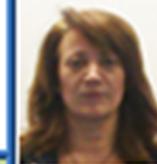


Asterisko



# GRUPO DE MEJORA EFQM "GRUPOS DE INTERÉS"

THE BRAINIACS



2014



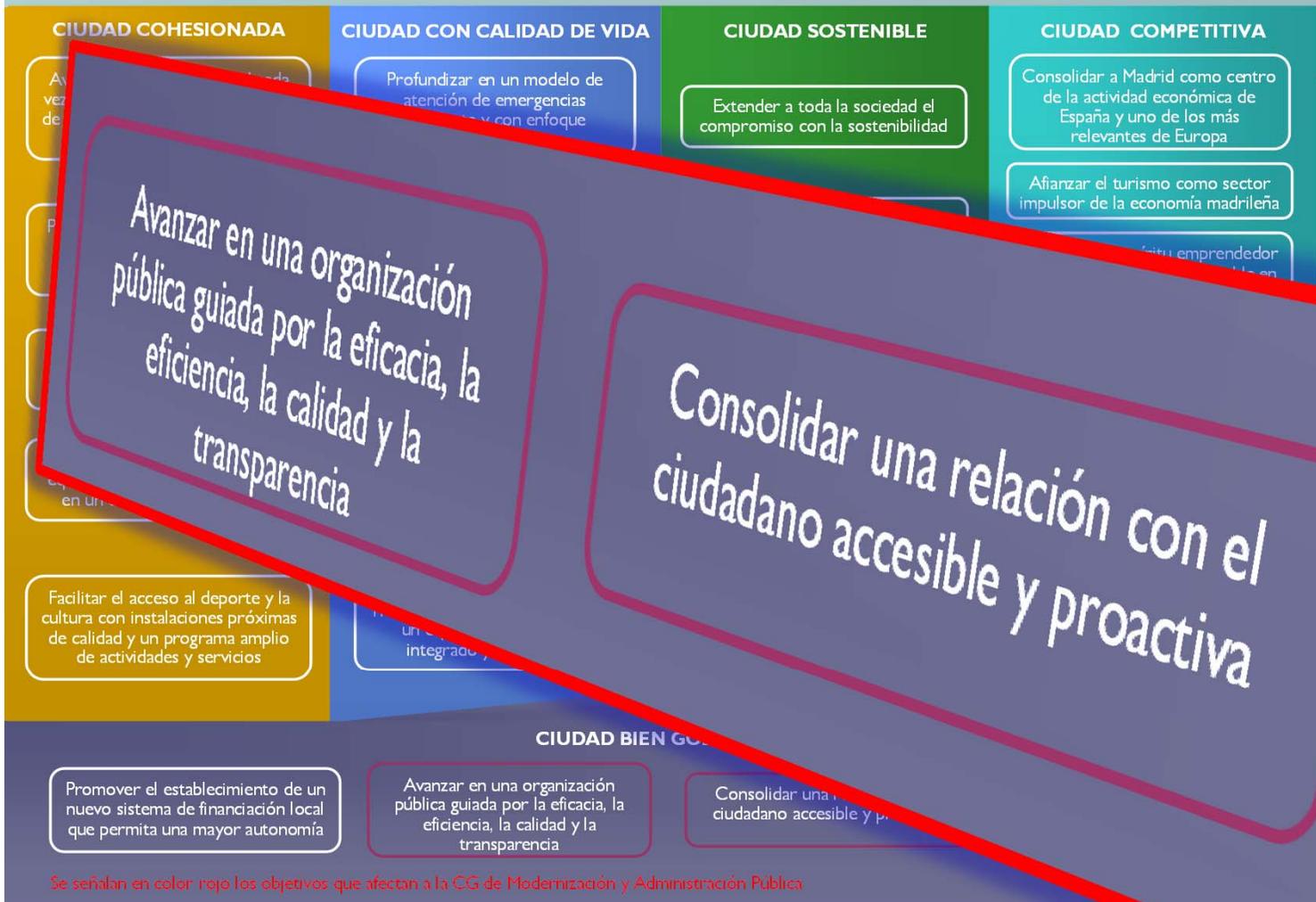
## El Objetivo del grupo era:

Mejorar el tratamiento de los grupos de interés de Línea Madrid.





# madrid *una ciudad de referencia, competitiva y sostenible*



Líneamadrid

# ¿Qué hicimos estos meses?



# Trabajar mucho y con entusiasmo



Línea  madrid





## Qué hicimos estos meses:

- Se identificaron los grupos de interés para Línea Madrid
- Se desarrolló el contenido de las relaciones de los directivos con los grupos de interés de la organización.
- El Plan de Acción sobre grupos de interés de Línea Madrid.
- Los **Mecanismos de evaluación y revisión** de relaciones de directivos con grupos de interés para la mejora de los servicios.
- Los **Mecanismos de captación** de opinión de grupos de interés.
- Se revisaron y modificaron los **estudios de satisfacción** y otras técnicas.
- Clarificar la denominación que hace Línea Madrid de “aliado». En particular, definir “Aliado”, “Alianza” y valores asociados a la relación para LM



## Se identificó a los Grupos de Interés para Línea Madrid:

***“Personas o colectivos que se ven afectados directa o indirectamente por la actividad de Línea Madrid”***

### **Objetivo (“para quién”):**

- 1. Ciudadanía:** Los ciudadanos residentes o relacionados con el municipio de Madrid, tanto tomados en conjunto como considerados de manera agrupada en segmentos específicos, (Lista de 17 segmentos):
  - **Eje: Personas mayores (edad) y su entorno familiar, Mujeres (genero), Personas con discapacidad y su entorno familiar**
- 2. Clientes internos de Línea Madrid:** incluyendo aquellos órganos directivos, organismos públicos o unidades administrativas por cuya cuenta se prestan los servicios a la ciudadanía.
- 3. Organismos relacionados:** Órganos y organismos con competencias relacionadas con los servicios de LM.



## Se identificó a los Grupos de Interés para Línea Madrid:

### Colaboradores (“con quién”):

- 4. Proveedores internos y externos de Línea Madrid.** En el segundo apartado, especialmente la empresa adjudicataria del contrato de apoyo a la atención telefónica y presencial de Línea Madrid 2012-2016.
- 5. Personas que forman o han formado parte de Línea Madrid:** empleados públicos del Ayuntamiento de Madrid que prestan sus servicios bajo las instrucciones de la Subdirección General de Atención al Ciudadano, sea mediante dependencia orgánica o funcional.
- 6. Sector “Atención al Ciudadano”:** otras organizaciones, usualmente públicas, interesadas en el proyecto Línea Madrid (servicios 010 de otros Ayuntamientos ó 012 de Comunidades Autónomas, servicios de atención telefónica o presencial de otras Administraciones Públicas nacionales o extranjeras, estudiosos de la atención al ciudadano, etc...).





## Estrategias de Línea Madrid 2011-2015

Línea Madrid desarrolla su actividad en el marco del eje estratégico **“Ciudad bien gobernada”**, para hacer realidad los siguientes objetivos estratégicos:

- “Consolidar una relación con el ciudadano **accesible y proactiva**”.
- “Avanzar en una organización pública guiada por la **eficacia**, la **eficiencia**, la **calidad** y la **transparencia**.”

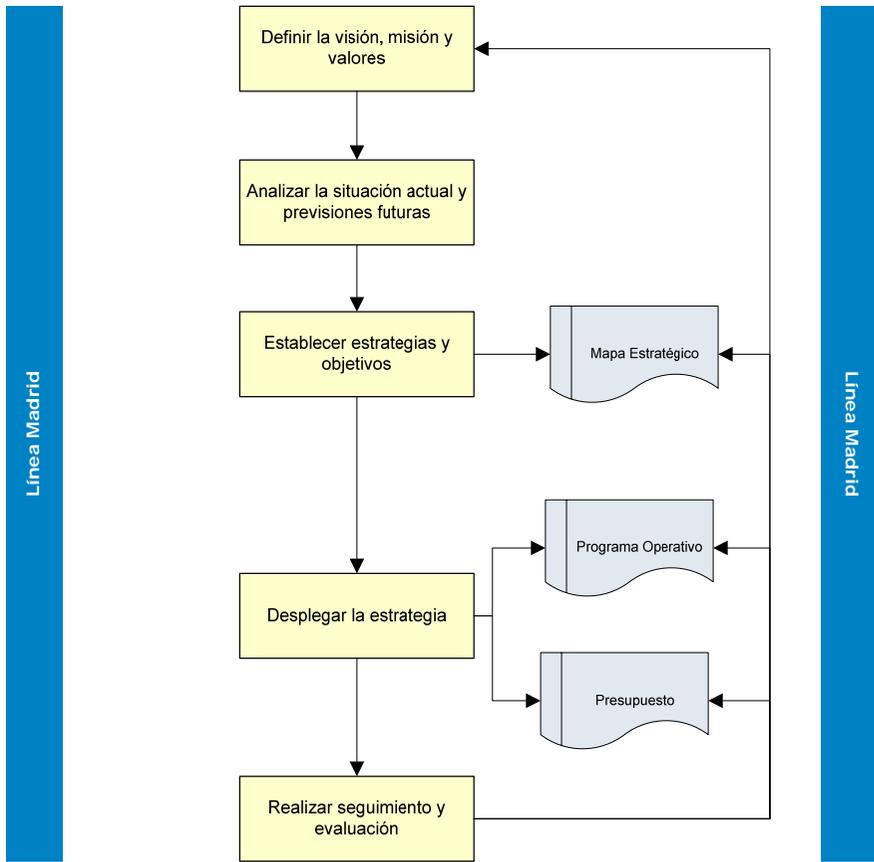


# Planificación Estratégica



## Proceso 1: Planificación Estratégica

Líneamadrid



A través del proceso se llevan a cabo las actuaciones para definir y desplegar la planificación estratégica de **Línea Madrid** como un modelo de gestión que ponga en el centro de atención a la ciudadanía, prestándole unos servicios de calidad, facilitándole la tramitación de los asuntos de su interés a través de una atención multicanal (presencial, telefónica, web municipal y redes sociales electrónicas) con idénticos niveles de calidad y de fácil accesibilidad, eliminando barreras para las personas con discapacidad, ofreciendo atención presencial en todos los distritos, diversificando los idiomas y ampliando los horarios, **todo ello teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés relacionados.**



## Nuestra propuesta para el futuro:

- Reunión de análisis anual para revisión de las relaciones de directivos con los grupos de interés.
- Medición de reputación en redes sociales.
- Inicio de proceso de análisis de opiniones o comentarios en nuevo asistente virtual de Línea Madrid en Internet.
- Incluir en el [modelo integrado de evaluación](#) nuevas encuestas de opinión sobre LM a «proveedores internos y externos» y «sector atención al ciudadano»
- Lanzamiento de página o grupo en Facebook u otras redes (por ej. «Novagob»), con control de acceso (lideraríamos e invitaríamos nosotros), para buscar sinergia con otras organizaciones del “*gremio*” de la atención al ciudadano (Ayuntamiento de Barcelona, Ayto de Sevilla, CM, etc.): noticias, colaboraciones, intercambio de ideas y problemas, etc.





**.... Y como nos dio tiempo, iniciamos las encuestas.**

**Algunos resultados**

# Cuestionarios



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL SECTOR ATENCIÓN AL CIUDADANO												
1. Indique hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones (Por favor, utilice una escala de valoración del 0 al 10 donde 0 es "totalmente en desacuerdo" y 10 es "totalmente de acuerdo"):												
1.1.	Conozco Línea Madrid (LM), sus canales, servicios y procedimientos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.2.	Me es fácil ponerme en contacto con los responsables de LM.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.3.	LM comunica adecuadamente la información sobre sus canales, servicios, resultados y procedimientos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.4.	La información que he recibido de LM me ha ayudado a mejorar nuestro propio servicio de atención al ciudadano/cliente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.5.	Creo que LM aprende de nosotros y aplica nuestras "buenas prácticas".	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Indique hasta qué punto está de acuerdo con las siguientes afirmaciones (Por favor, utilice una escala de valoración del 0 al 10 donde 0 es "totalmente en desacuerdo" y 10 es "totalmente de acuerdo"):												
2.1.	LM es eficaz y eficiente, y está bien liderada.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.2.	LM es profesional y cuenta con la participación y el compromiso de sus trabajadores.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.3.	LM es socialmente responsable y piensa en las personas con discapacidad u otras dificultades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.4.	LM es respetuosa, receptiva y transparente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2.5.	LM es innovadora.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. ¿Cuál es su opinión global sobre Línea Madrid como servicio de atención ciudadana? (Por favor, utilice una escala de valoración del 0 al 10 donde 0 es "pésima" y 10 es "excelente").												
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Por favor, indique a continuación las observaciones, comentarios o recomendaciones que crea conveniente sobre Línea Madrid:												

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROVEEDORES		
1. Por favor, indíquenos en cuál o cuáles de estos servicios presta su colaboración a Línea Madrid (LM):		
1.1.	Información general a través de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> , el teléfono 010 o las Oficinas LM.	
1.2.	Servicios relacionados con el padrón municipal de habitantes	
1.3.	Tarjeta azul de transportes	
1.4.	Obtención de firma electrónica	
1.5.	Servicios tributarios (duplicados de documentos de pago, pago con tarjeta de crédito, domiciliación, etc...)	
1.6.	Avisos sobre incidencias (pavimentos, alumbrado, mobiliario urbano, medio ambiente, control de plagas, etc...)	
1.7.	Concertación de cita previa	
1.8.	Servicios relacionados con la Oficina Municipal de Información al Consumidor	
1.9.	Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)	
1.10.	Registro de escritos	
1.11.	Información general y entrega de impresos.	
1.12.	Sugerencias y Reclamaciones	
1.13.	Información urbanística y asesoramiento al ciudadano en la solicitud de licencias urbanísticas	
1.14.	Teleasistencia, tarjeta "madridmayor.es" y otros servicios para mayores	
1.15.	Cambio de domicilio en permisos de conducción y circulación (comunicación a la DG de Tráfico)	
1.16.	Otros servicios (especificar):	



# Satisfacción proveedores (1)



	<u>Valoración (0-10)</u>	<u>Desv. Típica</u>
<b>Satisfacción general con Línea Madrid</b>	<b>9</b>	<b>0,65</b>
Me han explicado bien qué es Líneamadrid, qué canales de atención al ciudadano tiene y cómo funciona	9,5	0,65
Los responsables de LM nos explican los objetivos a alcanzar en cada servicio en el que colaboramos	9,2	0,97
Es fácil ponerse en contacto con los responsables de Líneamadrid	9,5	0,65
Recibo la información adecuada (por ejemplo, estadísticas de servicio) sobre los servicios en los cuales participamos como colaboradores.	8,2	1,79
LM responde con rapidez a las cuestiones que le planteamos.	8,9	1,07

# Satisfacción proveedores (2)



	<u>Valoración (0,10)</u>	<u>Desv. Típica</u>
<b>Satisfacción general con Línea Madrid</b>	<b>9</b>	<b>0,65</b>
LM cumple las normas, estándares o acuerdos de prestación de servicios establecidos con mi órgano directivo u organismo	9,1	0,95
La colaboración con LM como proveedor constituye una experiencia enriquecedora.	9,2	0,93
¿Qué mejoraría?	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Mayor coordinación entre LM y el IAM.</i></li><li>- <i>Mayor previsión en nuevos servicios a implantar. Respuesta más rápida a cuestiones que surgen durante la implantación de nuevos servicios.</i></li></ul>	

Muchas gracias por su atención  
y feliz día de San Valentín.



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE ECONOMÍA, HACIENDA  
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA