



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES de Líneamadrid (2020)

- La misión es proporcionar a la ciudadanía información útil y actualizada, servicios, trámites y gestiones, de manera sencilla, eficiente, coherente, receptiva, proactiva y accesible, persiguiendo la máxima satisfacción de las personas usuarias, de los organismos titulares de los servicios, y del personal que interviene en su prestación.
- El público destinatario está formado por las personas que residen en la ciudad de Madrid y necesitan información sobre la ciudad o los servicios que proporciona el Ayuntamiento, y personas que, no residiendo en el municipio, acceden a los servicios ocasionalmente, además de turistas u organizaciones públicas o privadas.
- La visión es convertirse en una organización pública líder en materia de atención ciudadana multipropósito y multicanal en el ámbito nacional, reconocida por quienes acceden a sus servicios y las organizaciones con las que colabora, y formada por personas satisfechas y comprometidas con sus valores.
- Los valores son
 - Eficacia, dando respuesta a las demandas de la ciudadanía y de los órganos titulares de los servicios.
 - Eficiencia, obteniendo los mejores resultados al mínimo coste posible, cuidando al máximo los recursos públicos.
 - Profesionalidad, mediante la mejor cualificación profesional de todo su personal.
 - Participación y compromiso de sus integrantes, con proactividad e implicación en el proyecto.
 - Accesibilidad de los servicios para todas las personas, especialmente aquellas que tengan algún tipo de discapacidad.
 - Cercanía, proximidad a la ciudadanía, fomentando su participación y escuchando sus sugerencias, necesidades y demandas.
 - Respeto, fomentando las actitudes de máxima cortesía.
 - Receptividad, analizando opiniones del personal y gestores de los servicios, además de las necesidades de la ciudadanía.
 - Transparencia, dando a conocer de manera cierta y clara, los recursos, procedimientos, objetivos y resultados.
 - Innovación constante, al incorporar nuevas tecnologías, nuevos servicios y nuevos procedimientos.
 - Liderazgo, con el impulso y la ejemplaridad de las personas responsables de la organización.
 - Responsabilidad social, como contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental.

Elaboración: Marzo de 2010
Fecha 1ª revisión: Junio 2012
Fecha 2ª revisión: Noviembre 2014
Fecha 3ª revisión: Julio 2016
Fecha 4ª revisión: Mayo 2018
Fecha 5ª revisión: junio 2020

