

Línea**madrid**  
el Ayuntamiento está  
cerca



Madrid. Ayuntamiento de Madrid



**ADENDA A LA MEMORIA 2020**  
Dirección General de Atención a la Ciudadanía

## INDICE

CRITERIO 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA .....	4
Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción. ....	4
Subcriterio 6.2. Mediciones de resultados .....	13
CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	20
Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción. ....	20
Subcriterio 7.2. Mediciones de rendimiento.....	24
CRITERIO 8. RESULTADOS RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	31
Subcriterio 8.1. Mediciones de la percepción. ....	31
Subcriterio 8.2. Mediciones de resultados.....	40
CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO .....	50
Subcriterio 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.....	50
Subcriterio 9.2. Indicadores clave de rendimiento de la actividad.....	56

### **Introducción:**

Se ha elaborado esta adenda a la Memoria 2020 para el sello CAF, con la intención de recoger toda la información complementaria que se facilitó durante la auditoría en respuesta a las solicitudes de aclaración de la auditora.

Como la mayoría de las aclaraciones eran referentes a los criterios de resultados (6, 7, 8 y 9), se han reescrito los citados criterios, para partir de esta adenda en la siguiente evaluación, y evitar la consulta en varios documentos.



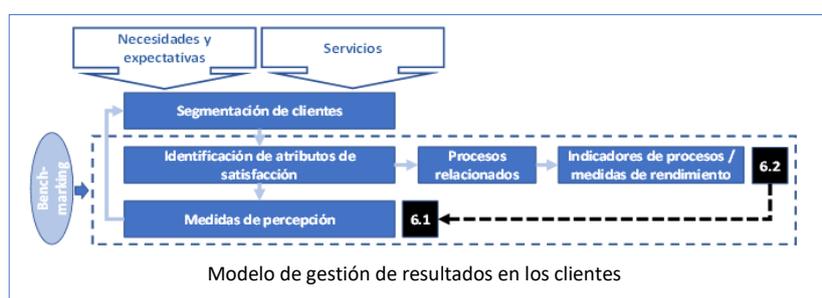
# CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

## CRITERIO 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA

*LM MONITORIZA DE MANERA CONTINUA LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO DE LOS PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES Y SU GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS DISTINTOS CANALES. PERSEGUIMOS MANTENERNOS ATENTOS E INCLUSO PODER ANTICIPARNOS A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LA CIUDADANÍA Y DE LOS CLIENTES.*

El **modelo de satisfacción** de LM se basa en: entender las necesidades y expectativas de la ciudadanía y de los clientes (a través de su segmentación y la posterior identificación de los atributos de satisfacción de cada segmento), medir su percepción respecto al cumplimiento de esas necesidades y expectativas, y diseñar un esquema de relación causa-efecto entre los atributos de satisfacción, los indicadores de rendimiento de los procesos y el grado de satisfacción. Así, el Cuadro de Mando contiene y equilibra indicadores de rendimiento (indicadores inductores) y medidas de percepción (indicadores arrastrados).

El modelo de satisfacción evoluciona prácticamente en cada ciclo, dando lugar a importantes mejoras.



### Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

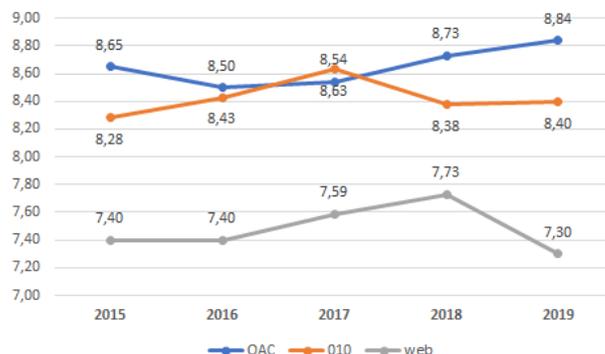
En LM llevamos haciendo encuestas desde 2008 a través del **modelo integrado de evaluación de la calidad del servicio**, publicado en Ayre y en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) consiguiendo que los datos de percepción de la ciudadanía y de los clientes sean la base para la mejora de los servicios.

Encuestas	Técnica de recogida de información	Periodicidad
Canal presencial OAC	Entrevista personal a una muestra representativa (+/- 1,46% de error muestral, para un nivel de confianza del 95,5% - lo que supone más de 4.500 entrevistas anuales a usuarios de las OACs)	Anual
Canal telefónico 010	Entrevista telefónica asistida por ordenador (+/- 2,07% de error muestral, para un nivel de confianza del 95,5% - lo que supone más de 2.000 entrevistas anuales a usuarios del 010 - cerca del 80% ha llamado más de una vez)	Anual
Canal telemático web	Entrevista telemática (para un nivel de confianza del 95,5% se realizan más de 2.000 entrevistas anuales a usuarios del canal telemático - web 010.)	Anual
Canal Twitter (desde 2013)	Entrevista telemática	Anual
Cliente Misterioso	Entrevista presencial y telefónica	Anual
Encuesta cliente interno	Online	Anual
Estudios comparativos	Benchmarking cooperativo y secundario	Anual

Tipos de encuestas a clientes realizadas en LM

### Resultados obtenidos.

La satisfacción global media por canal se mantiene en niveles muy altos para las OAC (8,83) y 010 (8,40). Mientras que en el canal telemático (7,30) representa un ligero descenso con respecto al 2018. En cualquier caso, en todos los casos los resultados se encuentran por encima de los objetivos fijados.



Evolución satisfacción global por canal

Con respecto a los datos de satisfacción con el canal Twitter son analizados con cautela ya que existen indicadores internos de las redes sociales que muestran una adecuada gestión.



Evolución satisfacción global canal Twitter.

Twitter	2015	2016	2017	2018	2019
Respuestas Tweels	20.200	46.931	49.185		
Seguidores	17.715	35.049	39.147	26.650	17.911
Favoritos	5.752	29.378	47.063	51.591	41.687
Menciones	26.504	88.585	92.548	126.838	145.400
Retweels	7.024	21.174	31.650	29.618	22.535
Tweets informativos		2.612	3.166	3.363	3.433

Principales indicadores del canal Twitter.

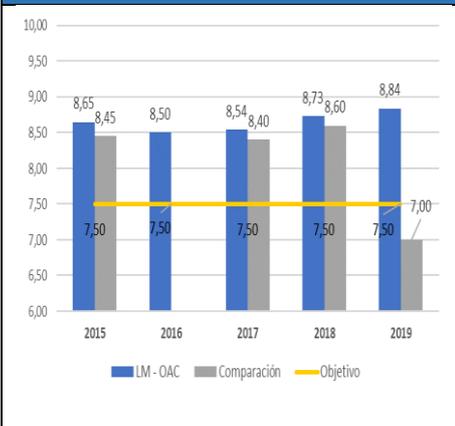
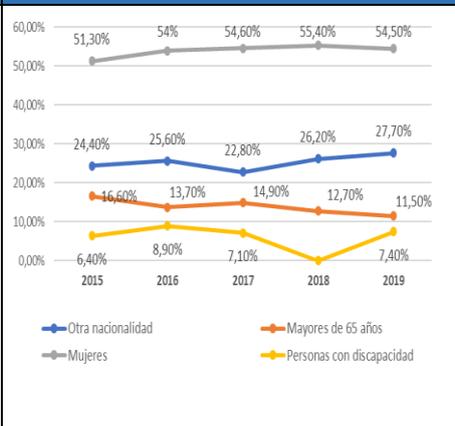
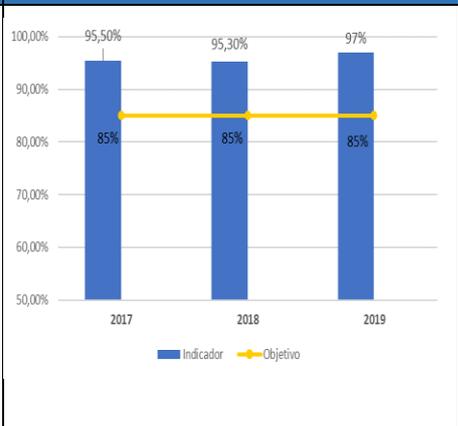
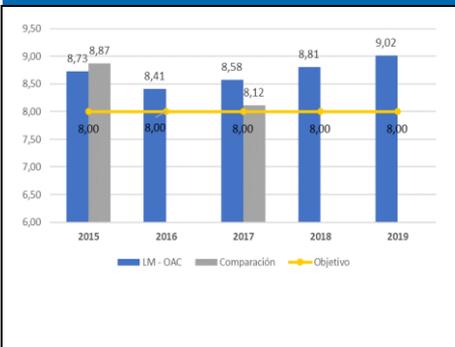
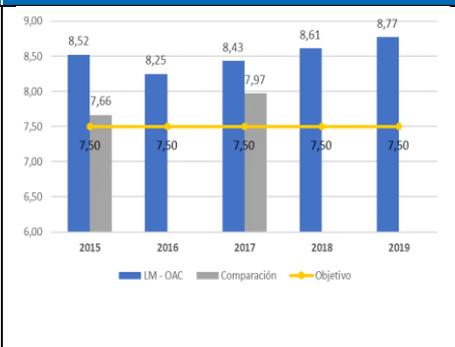
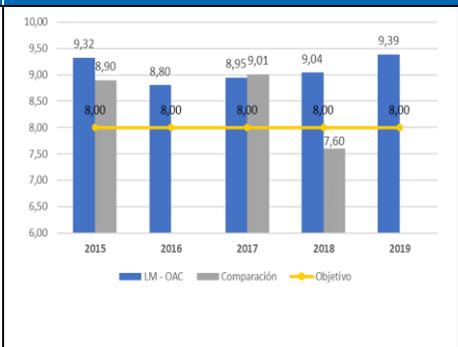
En todos los canales se desagregan los resultados de las encuestas de satisfacción por sexo, edad, discapacidad y nacionalidad. Estos datos se muestran en el [criterio 8](#) (Gestión pública responsable).

### Resultados de satisfacción OAC

Perfil del usuario: Predomina el género femenino, edades comprendidas entre los 25 y 44 años, más del 70% tienen nacionalidad española.

La alta satisfacción de las OAC se debe a:

- mejora continua en la accesibilidad a las oficinas y las instalaciones, así como en las aplicaciones informáticas
- incorporación de un nuevo gestor de esperas, adaptado a las nuevas necesidades de la ciudadanía y a la organización de las oficinas para cumplir con los estándares de calidad
- aumento de las horas de formación que permite un mayor conocimiento de las herramientas y de los protocolos, disminuye el tiempo de espera, aumenta la cualificación y profesionalidad y por tanto incide en una mayor confianza y seguridad transmitidas
- motivación de personal a través de reuniones y encuestas de clima laboral
- mejora de la claridad y coherencia de la información, incluyendo lenguaje inclusivo.

Satisfacción Global de las personas usuarias de las OAC <i>Compromiso 1 de la carta de servicios</i>	Satisfacción Global OAC segmentos	% de personas satisfechas con el servicio recibido <i>Compromiso 1 de la carta de servicios</i>
		
<p>Tendencia positiva. Supera objetivo de 7.50. Mejor resultado que la comparación. Comparativa 2015 y 2017 realizada con la Comunidad de Murcia, en 2018 con el Ayuntamiento de Viena y en 2019 con el Ayuntamiento de Barcelona.</p>	<p>Tendencia sostenida, a excepción del segmento de personas mayores de 65 años.</p>	<p>Tendencia positiva. Supera objetivo. Más del 85% de las personas usuarias se encuentran satisfechas con el servicio recibido.</p>
Valoración de las personas usuarias con el confort, orden y limpieza <i>Compromiso 2 de la carta de servicios</i>	Valoración de las personas usuarias del sistema de gestión de espera <i>Compromiso 3 de la carta de servicios</i>	Valoración de las personas usuarias de la cualificación y profesionalidad del personal <i>Compromiso 4 de la carta de servicios</i>
		
<p>Tendencia positiva. Supera objetivo. Comparativa 2015 y 2017 realizada con la Comunidad de Murcia.</p>	<p>Tendencia positiva. Supera objetivo. Comparativa: 2015 y 17: Comunidad de Murcia.</p>	<p>Tendencia positiva. Supera objetivo. Comparativa 2015 y 2017 realizada con la Comunidad de Murcia y en 2018 comparativa con el Ayuntamiento de Viena</p>



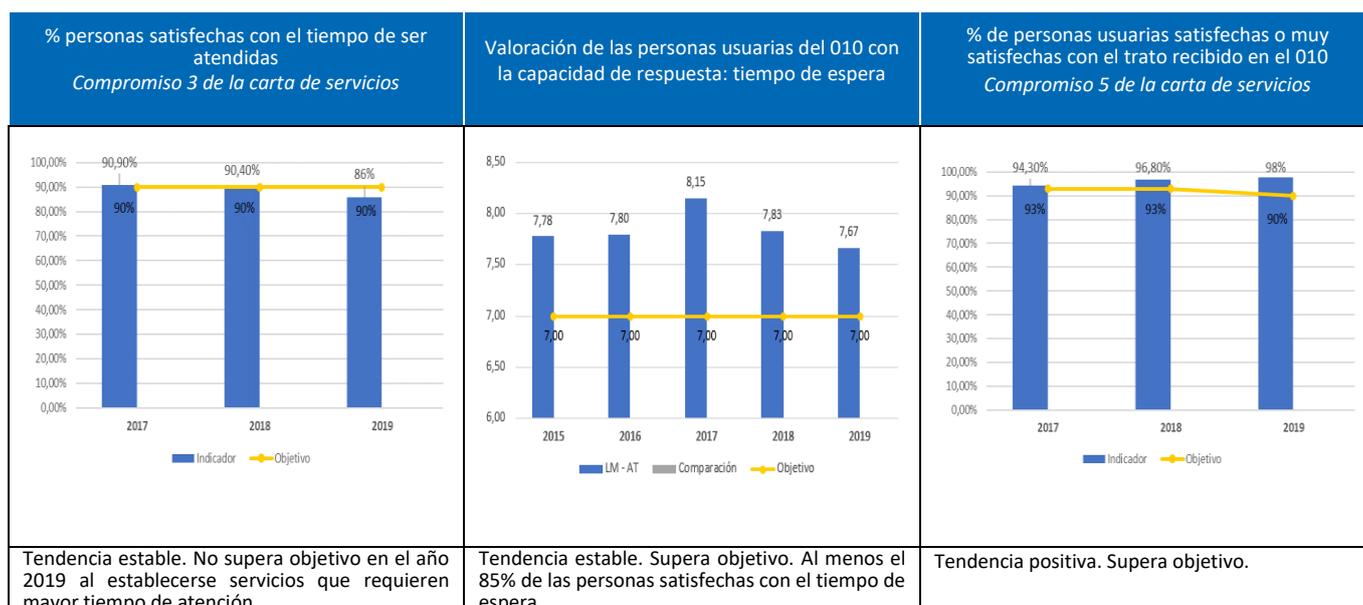
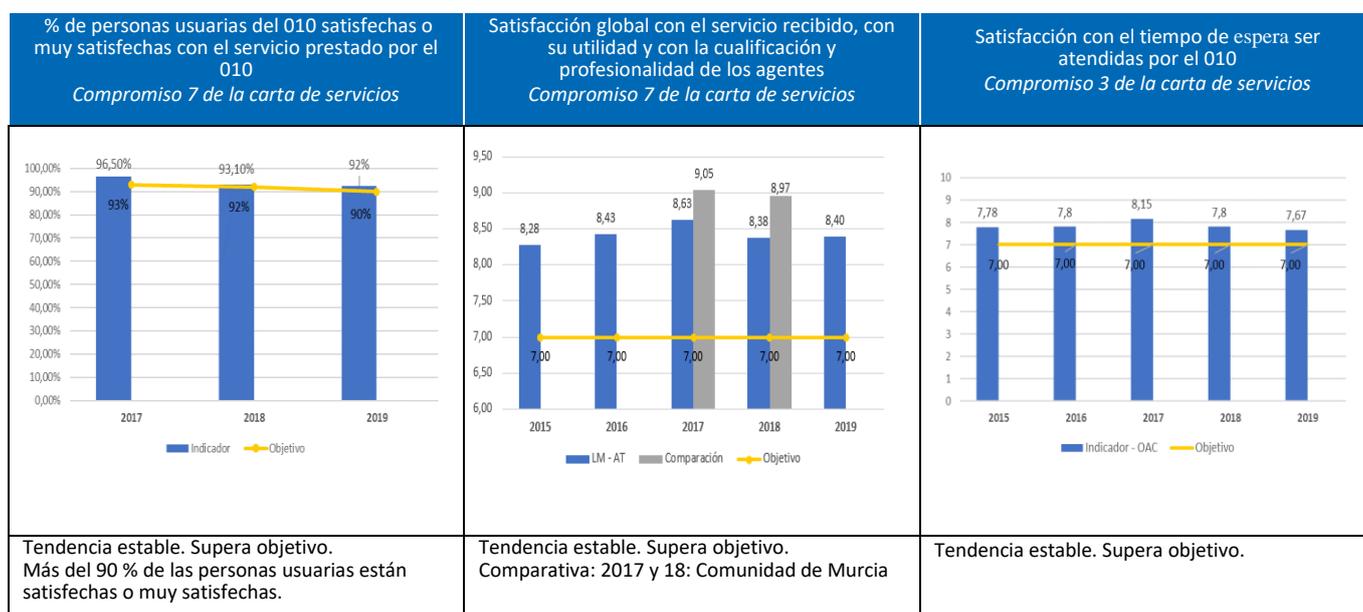
<p>Valoración de las personas usuarias de la amabilidad y trato <i>Compromiso 6 de la carta de servicios</i></p>	<p>Valoración de las personas usuarias de la capacidad de diálogo y comunicación <i>Compromiso 7 de la carta de servicios</i></p>	<p>Valoración de las personas usuarias de la capacidad de diálogo y comunicación <i>Compromiso 8 de la carta de servicios</i></p>																																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM-OAC</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2015</td><td>9,35</td><td>8,50</td><td>8,50</td></tr> <tr><td>2016</td><td>8,82</td><td>8,50</td><td>8,50</td></tr> <tr><td>2017</td><td>8,97</td><td>9,16</td><td>8,50</td></tr> <tr><td>2018</td><td>9,05</td><td>8,60</td><td>8,50</td></tr> <tr><td>2019</td><td>9,40</td><td>8,50</td><td>8,50</td></tr> </tbody> </table>	Año	LM-OAC	Comparación	Objetivo	2015	9,35	8,50	8,50	2016	8,82	8,50	8,50	2017	8,97	9,16	8,50	2018	9,05	8,60	8,50	2019	9,40	8,50	8,50	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2015</td><td>9,32</td><td>8,50</td></tr> <tr><td>2016</td><td>8,78</td><td>8,50</td></tr> <tr><td>2017</td><td>8,94</td><td>8,50</td></tr> <tr><td>2018</td><td>9,04</td><td>8,50</td></tr> <tr><td>2019</td><td>9,38</td><td>8,50</td></tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2015	9,32	8,50	2016	8,78	8,50	2017	8,94	8,50	2018	9,04	8,50	2019	9,38	8,50	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM-OAC</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2015</td><td>8,34</td><td>7,81</td><td>7,50</td></tr> <tr><td>2016</td><td>8,24</td><td>7,50</td><td>7,50</td></tr> <tr><td>2017</td><td>8,39</td><td>8,12</td><td>7,50</td></tr> <tr><td>2018</td><td>8,74</td><td>7,50</td><td>7,50</td></tr> <tr><td>2019</td><td>8,95</td><td>7,50</td><td>7,50</td></tr> </tbody> </table>	Año	LM-OAC	Comparación	Objetivo	2015	8,34	7,81	7,50	2016	8,24	7,50	7,50	2017	8,39	8,12	7,50	2018	8,74	7,50	7,50	2019	8,95	7,50	7,50
Año	LM-OAC	Comparación	Objetivo																																																																	
2015	9,35	8,50	8,50																																																																	
2016	8,82	8,50	8,50																																																																	
2017	8,97	9,16	8,50																																																																	
2018	9,05	8,60	8,50																																																																	
2019	9,40	8,50	8,50																																																																	
Año	Indicador	Objetivo																																																																		
2015	9,32	8,50																																																																		
2016	8,78	8,50																																																																		
2017	8,94	8,50																																																																		
2018	9,04	8,50																																																																		
2019	9,38	8,50																																																																		
Año	LM-OAC	Comparación	Objetivo																																																																	
2015	8,34	7,81	7,50																																																																	
2016	8,24	7,50	7,50																																																																	
2017	8,39	8,12	7,50																																																																	
2018	8,74	7,50	7,50																																																																	
2019	8,95	7,50	7,50																																																																	
<p>Tendencia positiva. Supera objetivo. <i>Comparativa 2015 y 2017 realizada con la Comunidad de Murcia y en 2018 comparativa con el Ayuntamiento de Viena</i></p>	<p>Tendencia positiva. Supera objetivo.</p>	<p>Tendencia positiva. Supera objetivo. <i>Comparativa: 2015 y 17: Comunidad de Murcia.</i></p>																																																																		
<p>Valoración de las personas usuarias con el tiempo de espera para ser atendidos <i>Compromiso 10 de la carta de servicios</i></p>	<p>Valoración de las personas usuarias con el tiempo total empleado en realizar la gestión <i>Compromiso 12 de la carta de servicios</i></p>	<p>Valoración de las personas usuarias con la claridad y eficacia de la información <i>Compromiso 13 de la carta de servicios</i></p>																																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2015</td><td>8,52</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2016</td><td>8,25</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2017</td><td>8,43</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2018</td><td>8,61</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2019</td><td>8,78</td><td>8,00</td></tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2015	8,52	8,00	2016	8,25	8,00	2017	8,43	8,00	2018	8,61	8,00	2019	8,78	8,00	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2017</td><td>8,55</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2018</td><td>8,72</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2019</td><td>8,88</td><td>8,00</td></tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	8,55	8,00	2018	8,72	8,00	2019	8,88	8,00	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM-OAC</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2015</td><td>9,07</td><td>8,72</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2016</td><td>8,58</td><td>8,00</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2017</td><td>8,59</td><td>8,93</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2018</td><td>8,83</td><td>7,80</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2019</td><td>9,12</td><td>8,00</td><td>8,00</td></tr> </tbody> </table>	Año	LM-OAC	Comparación	Objetivo	2015	9,07	8,72	8,00	2016	8,58	8,00	8,00	2017	8,59	8,93	8,00	2018	8,83	7,80	8,00	2019	9,12	8,00	8,00												
Año	Indicador	Objetivo																																																																		
2015	8,52	8,00																																																																		
2016	8,25	8,00																																																																		
2017	8,43	8,00																																																																		
2018	8,61	8,00																																																																		
2019	8,78	8,00																																																																		
Año	Indicador	Objetivo																																																																		
2017	8,55	8,00																																																																		
2018	8,72	8,00																																																																		
2019	8,88	8,00																																																																		
Año	LM-OAC	Comparación	Objetivo																																																																	
2015	9,07	8,72	8,00																																																																	
2016	8,58	8,00	8,00																																																																	
2017	8,59	8,93	8,00																																																																	
2018	8,83	7,80	8,00																																																																	
2019	9,12	8,00	8,00																																																																	
<p>Tendencia positiva. Supera objetivo.</p>	<p>Tendencia positiva. Supera objetivo.</p>	<p>Tendencia positiva. Supera objetivo. <i>Comparativa: 2015 y 17: Comunidad de Murcia, y en 2018: Ayuntamiento de Viena.</i></p>																																																																		
<p>Valoración de las personas usuarias con el resultado final en la gestión <i>Compromiso 13 de la carta de servicios</i></p>	<p>Valoración de las personas usuarias a las respuestas coherentes, seguras y confiables a las consultas realizadas <i>Compromiso 14 de la carta de servicios</i></p>	<p>Valoración de las personas usuarias con el grado de confianza y seguridad transmitida</p>																																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2017</td><td>8,57</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2018</td><td>8,78</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2019</td><td>9,1</td><td>8,00</td></tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	8,57	8,00	2018	8,78	8,00	2019	9,1	8,00	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2015</td><td>9,07</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2016</td><td>8,58</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2017</td><td>8,59</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2018</td><td>8,83</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2019</td><td>9,12</td><td>8,00</td></tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2015	9,07	8,00	2016	8,58	8,00	2017	8,59	8,00	2018	8,83	8,00	2019	9,12	8,00	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM-OAC</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>2015</td><td>9,27</td><td>9,04</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2016</td><td>8,78</td><td>8,00</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2017</td><td>8,95</td><td>8,97</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2018</td><td>9,02</td><td>8,00</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2019</td><td>9,31</td><td>8,00</td><td>8,00</td></tr> </tbody> </table>	Año	LM-OAC	Comparación	Objetivo	2015	9,27	9,04	8,00	2016	8,78	8,00	8,00	2017	8,95	8,97	8,00	2018	9,02	8,00	8,00	2019	9,31	8,00	8,00												
Año	Indicador	Objetivo																																																																		
2017	8,57	8,00																																																																		
2018	8,78	8,00																																																																		
2019	9,1	8,00																																																																		
Año	Indicador	Objetivo																																																																		
2015	9,07	8,00																																																																		
2016	8,58	8,00																																																																		
2017	8,59	8,00																																																																		
2018	8,83	8,00																																																																		
2019	9,12	8,00																																																																		
Año	LM-OAC	Comparación	Objetivo																																																																	
2015	9,27	9,04	8,00																																																																	
2016	8,78	8,00	8,00																																																																	
2017	8,95	8,97	8,00																																																																	
2018	9,02	8,00	8,00																																																																	
2019	9,31	8,00	8,00																																																																	
<p>Tendencia positiva. Supera objetivo.</p>	<p>Tendencia positiva. Supera objetivo.</p>	<p>Tendencia positiva. Supera objetivo. <i>Comparativa: 2015 y 17: Comunidad de Murcia</i></p>																																																																		

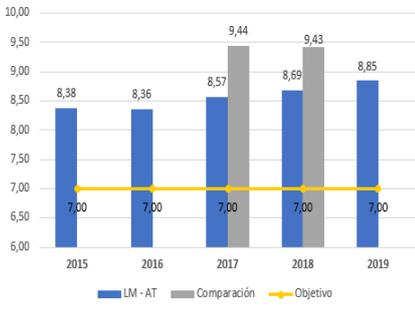
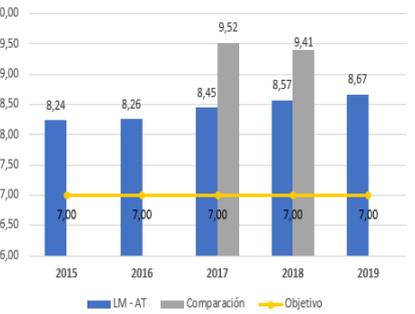
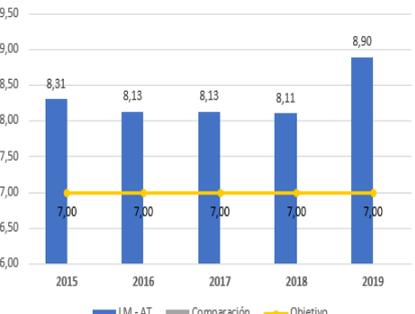
## Resultados de satisfacción Atención Telefónica 010

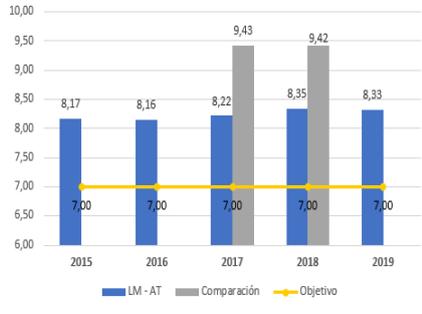
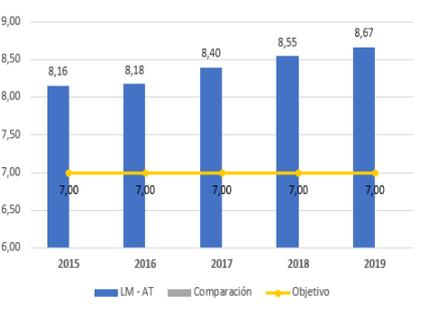
Perfil del usuario: predomina el género femenino, edad comprendida entre los 25 y 64 años, más del 90% tiene nacionalidad española.

La satisfacción con la Atención Telefónica 010 se debe a:

- el horario de atención es los 365 días del año, 24 horas
- la formación que reciben los agentes es amplia y continua
- se realizan auditorías cuatrimestrales
- mejora en la formación para el mejor conocimiento de protocolos y aplicaciones
- en 2019 se reciben llamadas al 010 gratuitas manteniendo el servicio 24x7x365.



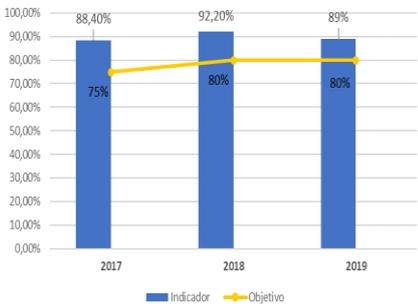
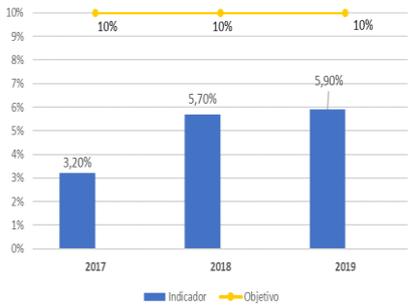
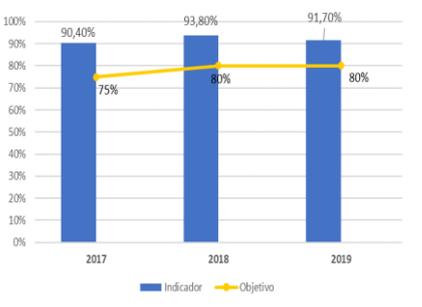
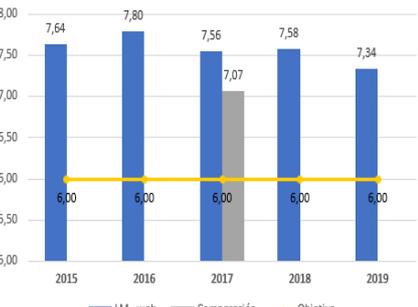
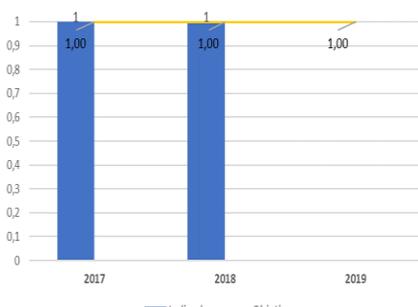
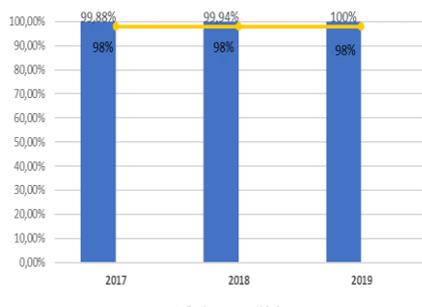
Satisfacción con el trato recibido y el lenguaje empleado <i>Compromiso 5 de la carta de servicios</i>	Valoración de las personas usuarias del 010 con la cualificación y profesionalidad	Valoración de las personas usuarias del 010 con el horario de atención																																																																								
 <table border="1"> <caption>Satisfacción con el trato recibido y el lenguaje empleado</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM - AT</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>8,38</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>8,36</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>8,57</td> <td>9,44</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>8,69</td> <td>9,43</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>8,85</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	LM - AT	Comparación	Objetivo	2015	8,38	-	7,00	2016	8,36	-	7,00	2017	8,57	9,44	7,00	2018	8,69	9,43	7,00	2019	8,85	-	7,00	 <table border="1"> <caption>Valoración de las personas usuarias del 010 con la cualificación y profesionalidad</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM - AT</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>8,24</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>8,26</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>8,45</td> <td>9,52</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>8,57</td> <td>9,41</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>8,67</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	LM - AT	Comparación	Objetivo	2015	8,24	-	7,00	2016	8,26	-	7,00	2017	8,45	9,52	7,00	2018	8,57	9,41	7,00	2019	8,67	-	7,00	 <table border="1"> <caption>Valoración de las personas usuarias del 010 con el horario de atención</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM - AT</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>8,31</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>8,13</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>8,13</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>8,11</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>8,90</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	LM - AT	Comparación	Objetivo	2015	8,31	-	7,00	2016	8,13	-	7,00	2017	8,13	-	7,00	2018	8,11	-	7,00	2019	8,90	-	7,00
Año	LM - AT	Comparación	Objetivo																																																																							
2015	8,38	-	7,00																																																																							
2016	8,36	-	7,00																																																																							
2017	8,57	9,44	7,00																																																																							
2018	8,69	9,43	7,00																																																																							
2019	8,85	-	7,00																																																																							
Año	LM - AT	Comparación	Objetivo																																																																							
2015	8,24	-	7,00																																																																							
2016	8,26	-	7,00																																																																							
2017	8,45	9,52	7,00																																																																							
2018	8,57	9,41	7,00																																																																							
2019	8,67	-	7,00																																																																							
Año	LM - AT	Comparación	Objetivo																																																																							
2015	8,31	-	7,00																																																																							
2016	8,13	-	7,00																																																																							
2017	8,13	-	7,00																																																																							
2018	8,11	-	7,00																																																																							
2019	8,90	-	7,00																																																																							
<p>Tendencia positiva. Supera objetivo. Comparativa: 2017 y 18: Comunidad de Murcia</p>	<p>Tendencia positiva. Supera objetivo. Los agentes reciben una formación inicial de 100 horas y al menos 20 horas anuales de formación continua. Se realizan auditorías cuatrimestrales para evaluar la idoneidad de su atención. Comparativa: 2017 y 18: Comunidad de Murcia</p>	<p>Tendencia positiva. Supera objetivo.</p>																																																																								

Valoración de las personas usuarias del 010 con la fiabilidad, claridad y eficacia de la información	Valoración de las personas usuarias del 010 con la seguridad: grado de confianza y seguridad transmitida																																																
 <table border="1"> <caption>Valoración de las personas usuarias del 010 con la fiabilidad, claridad y eficacia de la información</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM - AT</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>8,17</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>8,16</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>8,22</td> <td>9,43</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>8,35</td> <td>9,42</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>8,33</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	LM - AT	Comparación	Objetivo	2015	8,17	-	7,00	2016	8,16	-	7,00	2017	8,22	9,43	7,00	2018	8,35	9,42	7,00	2019	8,33	-	7,00	 <table border="1"> <caption>Valoración de las personas usuarias del 010 con la seguridad: grado de confianza y seguridad transmitida</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM - AT</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>8,16</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>8,18</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>8,40</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>8,55</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>8,67</td> <td>-</td> <td>7,00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	LM - AT	Comparación	Objetivo	2015	8,16	-	7,00	2016	8,18	-	7,00	2017	8,40	-	7,00	2018	8,55	-	7,00	2019	8,67	-	7,00
Año	LM - AT	Comparación	Objetivo																																														
2015	8,17	-	7,00																																														
2016	8,16	-	7,00																																														
2017	8,22	9,43	7,00																																														
2018	8,35	9,42	7,00																																														
2019	8,33	-	7,00																																														
Año	LM - AT	Comparación	Objetivo																																														
2015	8,16	-	7,00																																														
2016	8,18	-	7,00																																														
2017	8,40	-	7,00																																														
2018	8,55	-	7,00																																														
2019	8,67	-	7,00																																														
<p>Tendencia positiva. Supera objetivo. Comparativa: 2017 y 18: Comunidad de Murcia</p>	<p>Tendencia positiva. Supera objetivo.</p>																																																

## Resultados de satisfacción con la web – atención telemática

Perfil del usuario: predomina el género femenino, edades comprendidas entre los 25 y 49 años, con nacionalidad española (supera el 90% de la muestra) y con representación del 1% de personas con discapacidad.

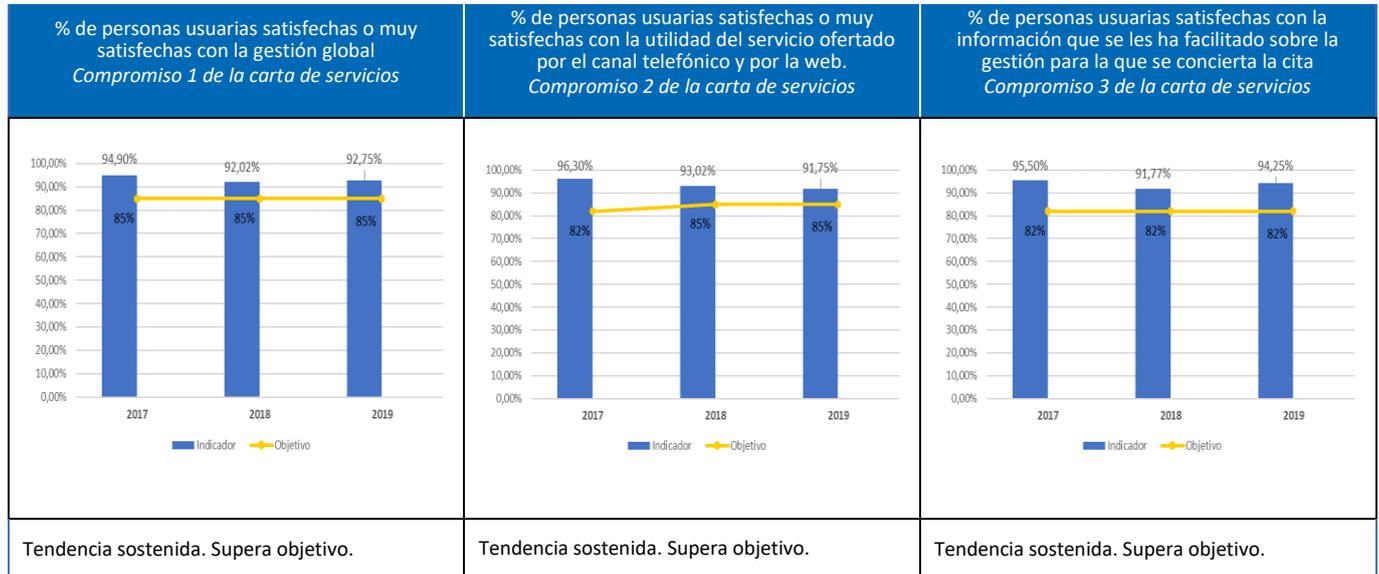
Proporcionamos un sistema de navegación y unos contenidos informativos accesibles a toda la ciudadanía con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas. Anualmente el canal renueva el certificado - nivel AA (accesibilidad TIC según la Norma UNE 139803).

% de satisfacción con los portales web del Ayuntamiento de Madrid. <i>Compromiso 1 de la carta de servicios</i>	% de insatisfacción con los portales web del Ayuntamiento de Madrid. <i>Compromiso 1 de la carta de servicios</i>	% de utilidad del servicio de información prestado por los portales web del Ayuntamiento de Madrid <i>Compromiso 2 de la carta de servicios</i>																																																
 <table border="1"> <caption>% de satisfacción con los portales web del Ayuntamiento de Madrid</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>88,40%</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>92,20%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>89%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	88,40%	75%	2018	92,20%	80%	2019	89%	80%	 <table border="1"> <caption>% de insatisfacción con los portales web del Ayuntamiento de Madrid</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>3,20%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>5,70%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>5,90%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	3,20%	10%	2018	5,70%	10%	2019	5,90%	10%	 <table border="1"> <caption>% de utilidad del servicio de información prestado por los portales web del Ayuntamiento de Madrid</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>90,40%</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>93,80%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>91,70%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	90,40%	75%	2018	93,80%	80%	2019	91,70%	80%												
Año	Indicador	Objetivo																																																
2017	88,40%	75%																																																
2018	92,20%	80%																																																
2019	89%	80%																																																
Año	Indicador	Objetivo																																																
2017	3,20%	10%																																																
2018	5,70%	10%																																																
2019	5,90%	10%																																																
Año	Indicador	Objetivo																																																
2017	90,40%	75%																																																
2018	93,80%	80%																																																
2019	91,70%	80%																																																
<p>Tendencia sostenida. Supera objetivo. % de personas usuarias satisfechas o muy satisfechas servicio igual o superior al 80%.</p>	<p>Tendencia positiva. Supera objetivo. El porcentaje de insatisfacción con los portales web es inferior al 10%.</p>	<p>Tendencia sostenida. Supera objetivo (al menos el 80% valoran satisfactoriamente la utilidad).</p>																																																
Valoración de las personas usuarias con la actualización de la información de los portales web del Ayuntamiento de Madrid. <i>Compromiso 3 de la carta de servicios</i>	Mantener la certificación en accesibilidad TIC según Norma UNE 139803 <i>Compromiso 4 de la carta de servicios</i>	Contar con la máxima disponibilidad de la plataforma <i>Compromiso 5 de la carta de servicios</i>																																																
 <table border="1"> <caption>Valoración de las personas usuarias con la actualización de la información de los portales web del Ayuntamiento de Madrid</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM - web</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>7,64</td> <td>-</td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>7,80</td> <td>-</td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>7,56</td> <td>7,07</td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>7,58</td> <td>-</td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>7,34</td> <td>-</td> <td>6,00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	LM - web	Comparación	Objetivo	2015	7,64	-	6,00	2016	7,80	-	6,00	2017	7,56	7,07	6,00	2018	7,58	-	6,00	2019	7,34	-	6,00	 <table border="1"> <caption>Mantener la certificación en accesibilidad TIC según Norma UNE 139803</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>1,00</td> <td>1,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>1,00</td> <td>1,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>1,00</td> <td>1,00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	1,00	1,00	2018	1,00	1,00	2019	1,00	1,00	 <table border="1"> <caption>Contar con la máxima disponibilidad de la plataforma</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>99,88%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>99,94%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>100%</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	99,88%	98%	2018	99,94%	98%	2019	100%	98%
Año	LM - web	Comparación	Objetivo																																															
2015	7,64	-	6,00																																															
2016	7,80	-	6,00																																															
2017	7,56	7,07	6,00																																															
2018	7,58	-	6,00																																															
2019	7,34	-	6,00																																															
Año	Indicador	Objetivo																																																
2017	1,00	1,00																																																
2018	1,00	1,00																																																
2019	1,00	1,00																																																
Año	Indicador	Objetivo																																																
2017	99,88%	98%																																																
2018	99,94%	98%																																																
2019	100%	98%																																																
<p>Tendencia sostenida. Supera objetivo (satisfacción con la actualización de la información igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10).</p>	<p>Tendencia sostenida. El año 2019 fue excepcional debido a un problema por parte del IAM. A partir del año 2020 vuelven a hacerse auditorías anuales</p>	<p>Tendencia sostenida. Supera objetivo de garantizar un nivel de disponibilidad del servicio del 98%.</p>																																																

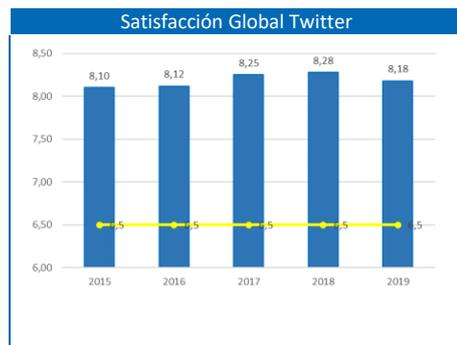
<p><b>Valoración de las personas usuarias con la atención telemática</b></p>	<p><b>Valoración de las personas usuarias con el diseño de la web</b></p>	<p><b>Valoración de las personas usuarias con la claridad de la información en la web</b></p>																																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM - web</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>7,40</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>7,40</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>7,59</td> <td>6,84</td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>7,73</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>7,30</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	LM - web	Comparación	Objetivo	2015	7,40		6,00	2016	7,40		6,00	2017	7,59	6,84	6,00	2018	7,73		6,00	2019	7,30		6,00	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM - web</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>7,30</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>7,41</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>7,34</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>7,65</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>7,21</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	LM - web	Comparación	Objetivo	2015	7,30		6,00	2016	7,41		6,00	2017	7,34		6,00	2018	7,65		6,00	2019	7,21		6,00	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM - web</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>7,44</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>7,44</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>7,24</td> <td>7,07</td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>7,36</td> <td>6,88</td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>7,12</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	LM - web	Comparación	Objetivo	2015	7,44		6,00	2016	7,44		6,00	2017	7,24	7,07	6,00	2018	7,36	6,88	6,00	2019	7,12		6,00
Año	LM - web	Comparación	Objetivo																																																																							
2015	7,40		6,00																																																																							
2016	7,40		6,00																																																																							
2017	7,59	6,84	6,00																																																																							
2018	7,73		6,00																																																																							
2019	7,30		6,00																																																																							
Año	LM - web	Comparación	Objetivo																																																																							
2015	7,30		6,00																																																																							
2016	7,41		6,00																																																																							
2017	7,34		6,00																																																																							
2018	7,65		6,00																																																																							
2019	7,21		6,00																																																																							
Año	LM - web	Comparación	Objetivo																																																																							
2015	7,44		6,00																																																																							
2016	7,44		6,00																																																																							
2017	7,24	7,07	6,00																																																																							
2018	7,36	6,88	6,00																																																																							
2019	7,12		6,00																																																																							
<p>Tendencia sostenida. Supera objetivo. Obtiene una puntuación mejor o mucho mejor que la web de la CAM, DGT, etc. Y obtiene una puntuación por su utilidad del 7,78.  <i>Comparación: Diputación Foral de Bizkaia</i></p>	<p>Tendencia sostenida. Responde al nuevo modelo que se implantó en 2015.</p>	<p>Tendencia sostenida. Supera objetivo con un pequeño margen de oscilación.  <i>Comparación: Diputación Foral de Bizkaia</i></p>																																																																								
<p><b>Valoración de las personas usuarias con la sencillez en la realización de trámites</b></p>	<p><b>Valoración de las personas usuarias con la resolución de los trámites</b></p>	<p><b>Valoración de las personas usuarias con el sistema de navegación y los contenidos informativos accesibles</b></p>																																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM - web</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>7,20</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>7,06</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>7,03</td> <td>6,90</td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>7,30</td> <td>6,90</td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>7,36</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	LM - web	Comparación	Objetivo	2015	7,20		6,00	2016	7,06		6,00	2017	7,03	6,90	6,00	2018	7,30	6,90	6,00	2019	7,36		6,00	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM - web</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>7,34</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>7,67</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>7,50</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>7,48</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>7,13</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	LM - web	Comparación	Objetivo	2015	7,34		6,00	2016	7,67		6,00	2017	7,50		6,00	2018	7,48		6,00	2019	7,13		6,00	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>LM - web</th> <th>Comparación</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>7,30</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>7,41</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>7,34</td> <td>7,07</td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>7,65</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>7,21</td> <td></td> <td>6,00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	LM - web	Comparación	Objetivo	2015	7,30		6,00	2016	7,41		6,00	2017	7,34	7,07	6,00	2018	7,65		6,00	2019	7,21		6,00
Año	LM - web	Comparación	Objetivo																																																																							
2015	7,20		6,00																																																																							
2016	7,06		6,00																																																																							
2017	7,03	6,90	6,00																																																																							
2018	7,30	6,90	6,00																																																																							
2019	7,36		6,00																																																																							
Año	LM - web	Comparación	Objetivo																																																																							
2015	7,34		6,00																																																																							
2016	7,67		6,00																																																																							
2017	7,50		6,00																																																																							
2018	7,48		6,00																																																																							
2019	7,13		6,00																																																																							
Año	LM - web	Comparación	Objetivo																																																																							
2015	7,30		6,00																																																																							
2016	7,41		6,00																																																																							
2017	7,34	7,07	6,00																																																																							
2018	7,65		6,00																																																																							
2019	7,21		6,00																																																																							
<p>Tendencia positiva. Supera objetivo. Desde 2015 se supera el 7 y hay una mejora continua en los 2 últimos años.  <i>Comparación: Diputación Foral de Bizkaia</i></p>	<p>Tendencia sostenida. Supera objetivo con pequeñas oscilaciones.</p>	<p>Tendencia sostenida. Supera objetivo. Solamente se han recibido 2 SYR en 2019 relacionadas con temas de accesibilidad.  <i>Comparación: Diputación Foral de Bizkaia</i></p>																																																																								



## Resultados de la satisfacción con la cita previa



## Resultados de la satisfacción con el canal Twitter



La satisfacción con el canal Twitter del 2019 se explica al ponerse en marcha una nueva sistemática de atención en Twitter. Este cambio no fue idóneo para la gestión del perfil de Twitter y las atenciones de la ciudadanía.

## Resultado de la satisfacción de los clientes internos:

Perfil del usuario: preferentemente género masculino, edades comprendidas entre los 25 y 44 años.

La definición y prestación de los servicios de LM se realiza habitualmente a solicitud de un órgano directivo u organismo del ayuntamiento y, en ocasiones de otras Administraciones Públicas: son sus clientes internos identificados entre sus grupos de interés.



Tendencia irregular. No alcanza el objetivo.

Hasta 2015 la práctica totalidad de solicitudes de los clientes de poner en marcha servicios fueron atendidos por LM. Sin embargo, la tendencia última es derivar la prestación de los servicios a canales no presenciales, lo que no siempre ha sido bien recibido por los clientes internos.

### Resultados de Cliente misterioso:

Perfil seleccionado acorde al tipo de servicio a evaluar, se pone en el lugar del usuario final y simula situaciones que permiten valorar los servicios ofrecidos por LM. Como resultado de estos estudios se han identificado puntos fuertes y áreas de mejora.

### Subcriterio 6.2. Mediciones de resultados

LM dispone de indicadores que permiten medir la eficacia y eficiencia de su estrategia, sus políticas de apoyo y sus procesos.

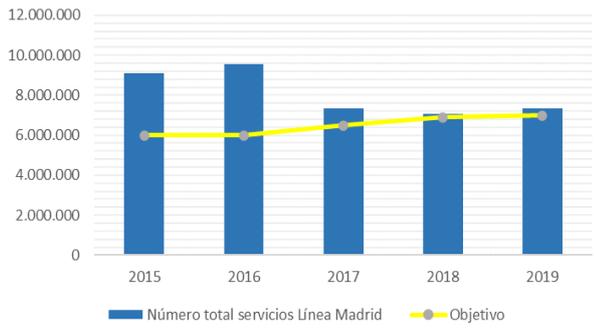
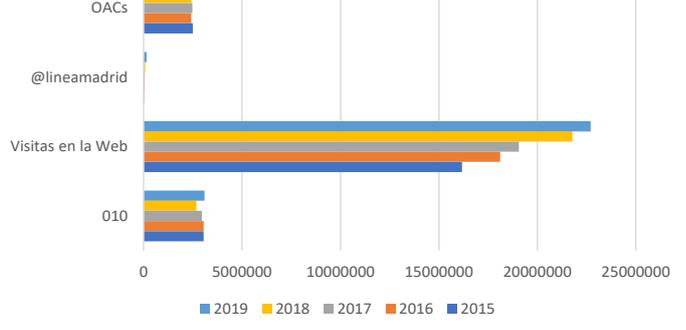
El seguimiento del funcionamiento del servicio y de las prestaciones que realiza LM, y la evaluación de los resultados en función de la estrategia, se realiza en base a un conjunto de indicadores cuya medición es posible a través de **herramientas de soporte integradas** en el sistema CRM, que permite consultar los datos de actividad.

Para la medición del rendimiento LM incorpora datos de: **volumen** (de atenciones, de servicios realizados, etc.), **calidad** (atención en diferentes idiomas, lenguaje de signos, horario de atención, etc.) y **disponibilidad** (tiempos de espera, tiempos de atención, llamadas realizadas, etc.).

Para su seguimiento contamos con un **Cuadro de Mando** integrado por indicadores para cada una de las áreas de LM, ordenados y clasificados por canales y por servicios.

Los indicadores de rendimiento son pertinentes, comparables e inequívocos en la gran mayoría de los casos y salvo excepciones, se mantiene una **tendencia positiva** de sus resultados y se alcanza el objetivo o meta establecida (en los indicadores de las cartas de servicios).

En adelante, SyR comprende sugerencias, reclamaciones y felicitaciones (para todos los cuadros).

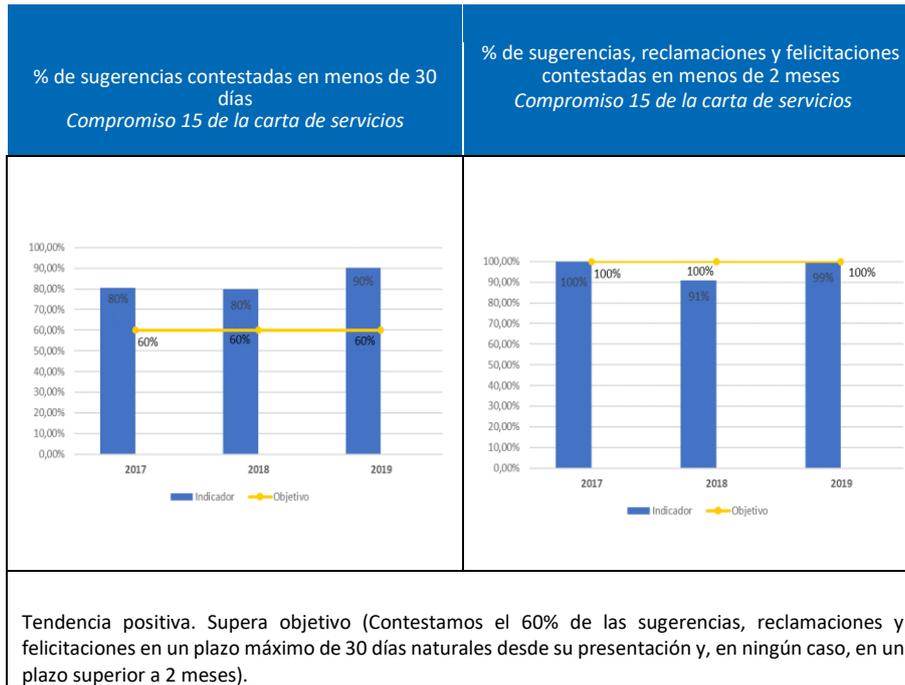
Nº total de servicios	Nº total de atenciones prestadas por canal																																																
<p style="text-align: center;">Servicios totales Línea Madrid</p>  <table border="1"> <caption>Servicios totales Línea Madrid</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Número total servicios Línea Madrid</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>~9,000,000</td> <td>~6,000,000</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>~9,500,000</td> <td>~6,000,000</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>~7,000,000</td> <td>~6,500,000</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>~7,000,000</td> <td>~7,000,000</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>~7,000,000</td> <td>~7,000,000</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Número total servicios Línea Madrid	Objetivo	2015	~9,000,000	~6,000,000	2016	~9,500,000	~6,000,000	2017	~7,000,000	~6,500,000	2018	~7,000,000	~7,000,000	2019	~7,000,000	~7,000,000	 <table border="1"> <caption>Nº total de atenciones prestadas por canal</caption> <thead> <tr> <th>Canal</th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OACs</td> <td>~2,000,000</td> <td>~2,500,000</td> <td>~2,500,000</td> <td>~2,500,000</td> <td>~2,500,000</td> </tr> <tr> <td>@lineamadrid</td> <td>~100,000</td> <td>~100,000</td> <td>~100,000</td> <td>~100,000</td> <td>~100,000</td> </tr> <tr> <td>Visitas en la Web</td> <td>~16,000,000</td> <td>~18,000,000</td> <td>~19,000,000</td> <td>~22,000,000</td> <td>~23,000,000</td> </tr> <tr> <td>010</td> <td>~3,000,000</td> <td>~3,500,000</td> <td>~3,500,000</td> <td>~3,500,000</td> <td>~3,500,000</td> </tr> </tbody> </table>	Canal	2015	2016	2017	2018	2019	OACs	~2,000,000	~2,500,000	~2,500,000	~2,500,000	~2,500,000	@lineamadrid	~100,000	~100,000	~100,000	~100,000	~100,000	Visitas en la Web	~16,000,000	~18,000,000	~19,000,000	~22,000,000	~23,000,000	010	~3,000,000	~3,500,000	~3,500,000	~3,500,000	~3,500,000
Año	Número total servicios Línea Madrid	Objetivo																																															
2015	~9,000,000	~6,000,000																																															
2016	~9,500,000	~6,000,000																																															
2017	~7,000,000	~6,500,000																																															
2018	~7,000,000	~7,000,000																																															
2019	~7,000,000	~7,000,000																																															
Canal	2015	2016	2017	2018	2019																																												
OACs	~2,000,000	~2,500,000	~2,500,000	~2,500,000	~2,500,000																																												
@lineamadrid	~100,000	~100,000	~100,000	~100,000	~100,000																																												
Visitas en la Web	~16,000,000	~18,000,000	~19,000,000	~22,000,000	~23,000,000																																												
010	~3,000,000	~3,500,000	~3,500,000	~3,500,000	~3,500,000																																												
<p>Tendencia positiva. Supera objetivos</p>	<p>Tendencia positiva. Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· OAC: 2.625.000 atenciones/año (2016-2018) y 2.500.00 (2019)</li> <li>· 010: 2.625.000 atenciones/año (2016-2018) y 3.000.000 (2019)</li> <li>· Web: 12.600.000 visitas/año (2016-2018) y 20.000.000 (2019)</li> </ul>																																																

**Resultados de rendimiento OAC**

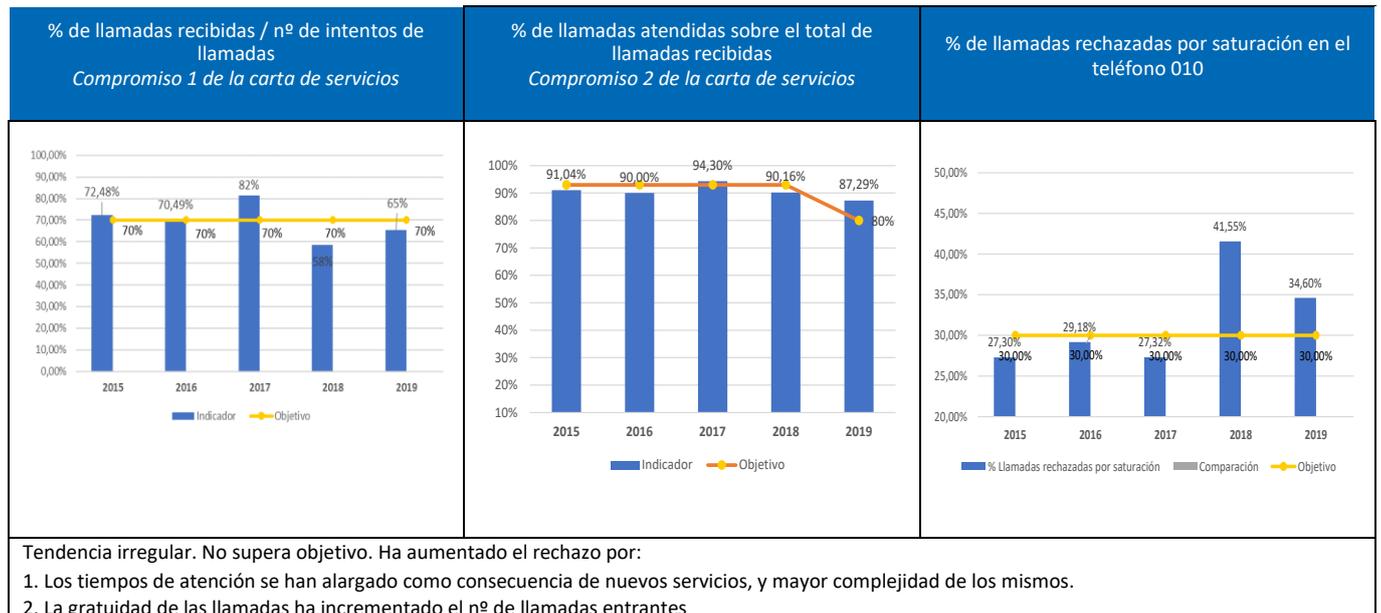
% de OAC que atienden en inglés, francés y lenguaje de signos <i>Compromiso 9 de la carta de servicios</i>	% de OAC que atienden en otros idiomas: chino mandarín, rumano o árabe <i>Compromiso 9 de la carta de servicios</i>	Atenciones en idiomas diferentes al español en las OAC																																				
<table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Indicador</th><th>Objetivo</th></tr> <tr><td>2017</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>2018</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>2019</td><td>100%</td><td>100%</td></tr> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	100%	100%	2018	100%	100%	2019	100%	100%	<table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Indicador</th><th>Objetivo</th></tr> <tr><td>2017</td><td>52%</td><td>50%</td></tr> <tr><td>2018</td><td>52%</td><td>50%</td></tr> <tr><td>2019</td><td>52%</td><td>50%</td></tr> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	52%	50%	2018	52%	50%	2019	52%	50%	<table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Atenciones</th></tr> <tr><td>2015</td><td>27863</td></tr> <tr><td>2016</td><td>34632</td></tr> <tr><td>2017</td><td>34747</td></tr> <tr><td>2018</td><td>29265</td></tr> <tr><td>2019</td><td>22812</td></tr> </table>	Año	Atenciones	2015	27863	2016	34632	2017	34747	2018	29265	2019	22812
Año	Indicador	Objetivo																																				
2017	100%	100%																																				
2018	100%	100%																																				
2019	100%	100%																																				
Año	Indicador	Objetivo																																				
2017	52%	50%																																				
2018	52%	50%																																				
2019	52%	50%																																				
Año	Atenciones																																					
2015	27863																																					
2016	34632																																					
2017	34747																																					
2018	29265																																					
2019	22812																																					
Tendencia estable. Supera objetivo.	Tendencia estable. Supera objetivo.	Tendencia positiva. Supera objetivo.																																				
Se presta atención individualizada y personalizada, ofreciendo atención en inglés, francés y lengua de signos española en todas las oficinas. Además en los distritos donde sea necesario y en al menos el 50% de las oficinas se prestará atención en chino mandarín, rumano o árabe																																						

% de personas atendidas en 10 minutos o menos en las OAC <i>Compromiso 10 de la carta de servicios</i>	Valoración del tiempo de espera en ser atendidos <i>Compromiso 10 de la carta de servicios</i>	Tiempo de espera en las OAC (minutos)																																																
<table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Indicador</th><th>Objetivo</th></tr> <tr><td>2017</td><td>73%</td><td>75%</td></tr> <tr><td>2018</td><td>72%</td><td>70%</td></tr> <tr><td>2019</td><td>58%</td><td>60%</td></tr> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	73%	75%	2018	72%	70%	2019	58%	60%	<table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Indicador</th><th>Objetivo</th></tr> <tr><td>2017</td><td>8,43</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2018</td><td>8,61</td><td>8,00</td></tr> <tr><td>2019</td><td>8,77</td><td>8,00</td></tr> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	8,43	8,00	2018	8,61	8,00	2019	8,77	8,00	<table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Tiempo de espera</th><th>Comparación</th><th>Objetivo</th></tr> <tr><td>2015</td><td>6,05</td><td>10,00</td><td>10,00</td></tr> <tr><td>2016</td><td>6,15</td><td>10,00</td><td>10,00</td></tr> <tr><td>2017</td><td>6,34</td><td>10,00</td><td>10,00</td></tr> <tr><td>2018</td><td>7,01</td><td>10,00</td><td>10,00</td></tr> <tr><td>2019</td><td>11,31</td><td>10,00</td><td>10,00</td></tr> </table>	Año	Tiempo de espera	Comparación	Objetivo	2015	6,05	10,00	10,00	2016	6,15	10,00	10,00	2017	6,34	10,00	10,00	2018	7,01	10,00	10,00	2019	11,31	10,00	10,00
Año	Indicador	Objetivo																																																
2017	73%	75%																																																
2018	72%	70%																																																
2019	58%	60%																																																
Año	Indicador	Objetivo																																																
2017	8,43	8,00																																																
2018	8,61	8,00																																																
2019	8,77	8,00																																																
Año	Tiempo de espera	Comparación	Objetivo																																															
2015	6,05	10,00	10,00																																															
2016	6,15	10,00	10,00																																															
2017	6,34	10,00	10,00																																															
2018	7,01	10,00	10,00																																															
2019	11,31	10,00	10,00																																															
Tendencia negativa. No supera objetivo en el año 2019 por funcionarización, nuevo gestor de espera y nueva aplicación de registro.	Tendencia positiva. Supera objetivo (que la puntuación sea superior a 8).	Tendencia negativa. No supera objetivo. Impacto del cambio aplicativo del gestor de esperas (GNSIS) y funcionarización de las OAC con incorporación de nuevo personal y nuevos trámites.																																																

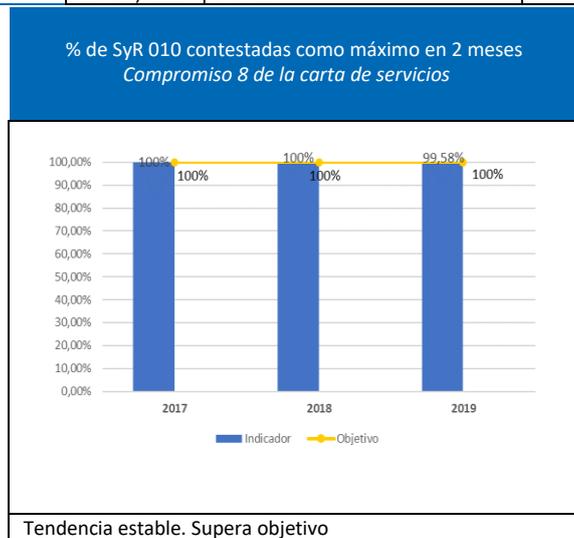
% de personas atendidas en 45 minutos o menos <i>Compromiso 10 de la carta de servicios</i>	% de días en los que hay citas disponibles en los 7 días hábiles siguientes a la petición de cita en al menos alguna de las OAC <i>Compromiso 11 de la carta de servicios</i>																								
<table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Indicador</th><th>Objetivo</th></tr> <tr><td>2017</td><td>99%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>2018</td><td>99%</td><td>99%</td></tr> <tr><td>2019</td><td>95%</td><td>96%</td></tr> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	99%	100%	2018	99%	99%	2019	95%	96%	<table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Indicador</th><th>Objetivo</th></tr> <tr><td>2017</td><td>98%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>2018</td><td>79%</td><td>100%</td></tr> <tr><td>2019</td><td>76%</td><td>100%</td></tr> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	98%	100%	2018	79%	100%	2019	76%	100%
Año	Indicador	Objetivo																							
2017	99%	100%																							
2018	99%	99%																							
2019	95%	96%																							
Año	Indicador	Objetivo																							
2017	98%	100%																							
2018	79%	100%																							
2019	76%	100%																							
Tendencia sostenida. Supera objetivo (95% de personas atendidas en menos de 45 minutos).	Tendencia negativa. No alcanza objetivo.																								



**Resultados de rendimiento 010**



% de llamadas abandonadas antes de ser atendidas	% de llamadas atendidas en el teléfono 010	Nº de llamadas atendidas <i>Compromiso 2 de la carta de servicios</i>																																																						
<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td></tr> <tr><th>% Llamadas abandonadas</th><td>8,96%</td><td>9,84%</td><td>6,40%</td><td>9,02%</td><td>12,71%</td></tr> <tr><th>Objetivo</th><td>20,00%</td><td>20,00%</td><td>20,00%</td><td>20,00%</td><td>20,00%</td></tr> </table>	Año	2015	2016	2017	2018	2019	% Llamadas abandonadas	8,96%	9,84%	6,40%	9,02%	12,71%	Objetivo	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td></tr> <tr><th>Indicador</th><td>91,04%</td><td>90,16%</td><td>93,60%</td><td>90,98%</td><td>87%</td></tr> <tr><th>Objetivo</th><td>80%</td><td>80%</td><td>80%</td><td>80%</td><td>80%</td></tr> </table>	Año	2015	2016	2017	2018	2019	Indicador	91,04%	90,16%	93,60%	90,98%	87%	Objetivo	80%	80%	80%	80%	80%	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td></tr> <tr><th>Nº llamadas atendidas 010</th><td>3,043,824</td><td>3,046,307</td><td>2,951,793</td><td>2,681,945</td><td>3,085,858</td></tr> <tr><th>Objetivo</th><td>2,600,000</td><td>2,600,000</td><td>2,600,000</td><td>2,600,000</td><td>2,600,000</td></tr> </table>	Año	2015	2016	2017	2018	2019	Nº llamadas atendidas 010	3,043,824	3,046,307	2,951,793	2,681,945	3,085,858	Objetivo	2,600,000	2,600,000	2,600,000	2,600,000	2,600,000
Año	2015	2016	2017	2018	2019																																																			
% Llamadas abandonadas	8,96%	9,84%	6,40%	9,02%	12,71%																																																			
Objetivo	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%																																																			
Año	2015	2016	2017	2018	2019																																																			
Indicador	91,04%	90,16%	93,60%	90,98%	87%																																																			
Objetivo	80%	80%	80%	80%	80%																																																			
Año	2015	2016	2017	2018	2019																																																			
Nº llamadas atendidas 010	3,043,824	3,046,307	2,951,793	2,681,945	3,085,858																																																			
Objetivo	2,600,000	2,600,000	2,600,000	2,600,000	2,600,000																																																			
Se consigue el objetivo de no llegar al 20% de abandono.	Tendencia estable. Supera objetivo.	Tendencia positiva. Supera objetivo.																																																						
% de llamadas escaladas a tercer nivel de información general respondidas en menos de 3 días (72 horas) hábiles <i>Compromiso 4 de la carta de servicios</i>	Tiempo medio de respuesta a SyR	% de SyR 010 contestadas como máximo en 30 días naturales <i>Compromiso 8 de la carta de servicios</i>																																																						
<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td></tr> <tr><th>Indicador</th><td>80%</td><td>92,38%</td><td>98,66%</td></tr> <tr><th>Objetivo</th><td>90%</td><td>90%</td><td>90%</td></tr> </table>	Año	2017	2018	2019	Indicador	80%	92,38%	98,66%	Objetivo	90%	90%	90%	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2015</td><td>2016</td><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td></tr> <tr><th>Tiempo de respuesta</th><td>12,76</td><td>23,80</td><td>17,72</td><td>21,89</td><td>15,82</td></tr> <tr><th>Objetivo</th><td>30,00</td><td>30,00</td><td>30,00</td><td>30,00</td><td>30,00</td></tr> </table>	Año	2015	2016	2017	2018	2019	Tiempo de respuesta	12,76	23,80	17,72	21,89	15,82	Objetivo	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td></tr> <tr><th>Indicador</th><td>85,60%</td><td>70,61%</td><td>85,10%</td></tr> <tr><th>Objetivo</th><td>80%</td><td>80%</td><td>80%</td></tr> </table>	Año	2017	2018	2019	Indicador	85,60%	70,61%	85,10%	Objetivo	80%	80%	80%												
Año	2017	2018	2019																																																					
Indicador	80%	92,38%	98,66%																																																					
Objetivo	90%	90%	90%																																																					
Año	2015	2016	2017	2018	2019																																																			
Tiempo de respuesta	12,76	23,80	17,72	21,89	15,82																																																			
Objetivo	30,00	30,00	30,00	30,00	30,00																																																			
Año	2017	2018	2019																																																					
Indicador	85,60%	70,61%	85,10%																																																					
Objetivo	80%	80%	80%																																																					
Tendencia positiva. Supera objetivo.	Se consigue el objetivo de no llegar a 30 días (de media) sin respuesta.	No se cumple el objetivo.																																																						



**Resultados de rendimiento web**

Porcentaje de tiempo en que la plataforma está operativa <i>Compromiso 5 de la carta de servicios</i>	% de incidencias por mantenimiento, comunicadas con una antelación de 24 horas, que impliquen inoperatividad de los portales web del Ayuntamiento de Madrid <i>Compromiso 6 de la carta de servicios</i>																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>98%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>98%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>99.90%</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	98%	98%	2018	98%	98%	2019	99.90%	98%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>100.00%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	100%	100%	2018	100%	100%	2019	100.00%	100%
Año	Indicador	Objetivo																							
2017	98%	98%																							
2018	98%	98%																							
2019	99.90%	98%																							
Año	Indicador	Objetivo																							
2017	100%	100%																							
2018	100%	100%																							
2019	100.00%	100%																							
<p>Tendencia sostenida. Supera objetivo. En el contrato gestionado por IAM hay un indicador para garantizar un nivel de disponibilidad del servicio del 98%.</p>	<p>Tendencia sostenida. Supera objetivo. Se publican en la Sede electrónica todas las paradas programadas.</p>																								

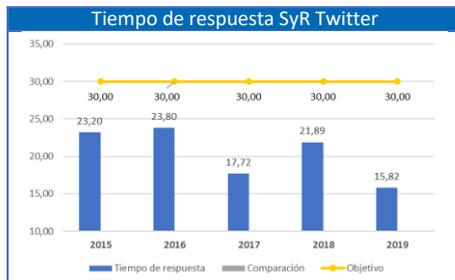
% de SyR contestadas en 30 días naturales o menos desde su presentación <i>Compromiso 7 de la carta de servicios</i>	Tiempo de respuesta SyR Web																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>73,50%</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>55%</td> <td>75%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>73,60%</td> <td>60%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	73,50%	75%	2018	55%	75%	2019	73,60%	60%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Tiempo de respuesta</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>14,26</td> <td>30,00</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>23,80</td> <td>30,00</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>17,72</td> <td>30,00</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>21,89</td> <td>30,00</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>15,82</td> <td>30,00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Tiempo de respuesta	Objetivo	2015	14,26	30,00	2016	23,80	30,00	2017	17,72	30,00	2018	21,89	30,00	2019	15,82	30,00
Año	Indicador	Objetivo																													
2017	73,50%	75%																													
2018	55%	75%																													
2019	73,60%	60%																													
Año	Tiempo de respuesta	Objetivo																													
2015	14,26	30,00																													
2016	23,80	30,00																													
2017	17,72	30,00																													
2018	21,89	30,00																													
2019	15,82	30,00																													
<p>Tendencia irregular. Supera objetivo.</p>	<p>Se consigue el objetivo de contestar antes de 30 días.</p>																														

**Resultados de rendimiento cita previa**

% de agendas creadas en un plazo inferior a 7 días naturales desde la solicitud de las unidades gestoras. <i>Compromiso 5 de la carta de servicios</i>	% de nuevos profesionales dados de alta en la aplicación de gestión centralizada de cita previa en menos de 7 días naturales <i>Compromiso 6 de la carta de servicios</i>	% de contestaciones a SyR <i>Compromiso 7 de la carta de servicios</i>																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>100%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>33%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>100%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	100%	90%	2018	33%	90%	2019	100%	90%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>99.30%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>100%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>99.30%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	99.30%	90%	2018	100%	90%	2019	99.30%	90%	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>95,80%</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>86,54%</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>97,16%</td> <td>60%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2017	95,80%	60%	2018	86,54%	60%	2019	97,16%	60%
Año	Indicador	Objetivo																																				
2017	100%	90%																																				
2018	33%	90%																																				
2019	100%	90%																																				
Año	Indicador	Objetivo																																				
2017	99.30%	90%																																				
2018	100%	90%																																				
2019	99.30%	90%																																				
Año	Indicador	Objetivo																																				
2017	95,80%	60%																																				
2018	86,54%	60%																																				
2019	97,16%	60%																																				
<p>Tendencia irregular. Supera objetivo. En 2018 se solicitaron 488 agendas.</p>	<p>Tendencia sostenida. Supera objetivo.</p>	<p>Tendencia sostenida. Supera objetivo.</p>																																				



## Resultados de rendimiento Twitter



Se consigue el objetivo de contestar antes de 30 días.



# CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

## CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

LM estructura su sistema de seguimiento del grupo de interés “personas” en base a medidas de percepción obtenidas de la Encuesta de Clima Laboral y otras vías de recogida de información. Las mediciones se llevan a cabo anualmente.

El **modelo de evaluación** mide las necesidades y expectativas de las personas y su satisfacción respecto al grado de cumplimiento (segmentación posterior de los atributos). El cuadro de mando contiene indicadores de rendimiento (indicadores inductores) y medidas de percepción (indicadores arrastrados).

### Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

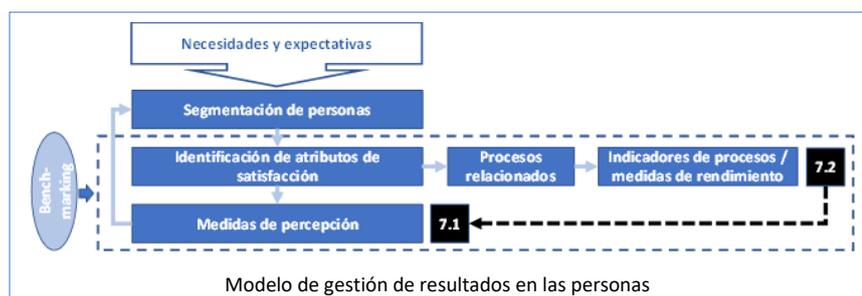
La Encuesta de Clima Laboral es el principal instrumento que utiliza LM para conocer sistemáticamente la percepción de satisfacción de las personas. La encuesta se realiza desde 2003. Comenzó en las OAC y se extendió a la totalidad de la plantilla en 2008, incorporando los Servicio Centrales.

La encuesta es online y está dirigida al 100% de las personas que trabajan en la Dirección General de Atención a la Ciudadanía. La gran mayoría de los atributos se enuncian mediante afirmaciones junto a una escala de respuesta del 1 al 5, siendo:

- 1 = totalmente en desacuerdo / insatisfacción total
- 5 = totalmente de acuerdo / satisfacción total.

La encuesta está estructurada en 10 categorías (cada una compuesta por diferentes preguntas):

- No discriminación, ● Trabajo en equipo, ● Compromiso de la ciudadanía, ● Opiniones generales, ● Desarrollo personal, ● Organización y planificación del trabajo, ● Carga de trabajo, ● Satisfacción global, ● Remuneración, ● Condiciones físicas / recursos materiales y tecnológicos.



Se ajustan las preguntas de la encuesta según las nuevas necesidades y expectativas detectadas.

En 2019 los resultados se muestran segmentados en: servicios centrales, OAC municipalizadas, no municipalizadas y equipo volante. El porcentaje de participación en la encuesta ha sido del 38,7%, y se ha producido un descenso en la satisfacción global media con respecto al año anterior.

Estos resultados hay que tomarlos con cautela, ya que la baja participación supone un error de 6,06% para un nivel de confianza del 95,5%.

Para estudiar y analizar los resultados obtenidos y poner en marcha acciones concretas, se ha constituido un Grupo de Mejora que ha elaborado dos informes, uno sobre el equipo volante y otro sobre el personal de OAC.

Los resultados obtenidos se han visto influidos por:

- 2018 inicio de un nuevo contrato de apoyo a la gestión de los canales que transfiere más tareas al personal funcionario tanto en registro como en el punto de acceso.
- 2019 comienzo de la municipalización de 14 OAC con incorporación de nuevo personal (prácticamente la mitad de la plantilla).
- Implantación de una nueva versión de la aplicación de Registro General, para la digitalización individualizada de documentos y su clasificación en base a metadatos. Estas tareas han ocasionado mayor tiempo de gestión, formación específica, reorganización interna y gestionar un elevado número de incidencias.
- Cambio del gestor de espera GNSIS (en lugar de Q'matic).

- *Ampliación de la cartera de servicios.*
- *Restricción de recursos para inversiones.*

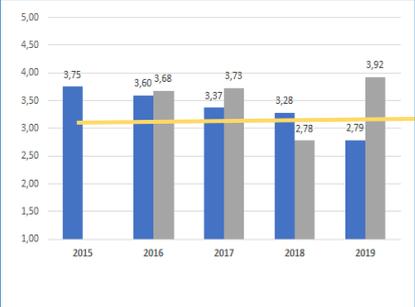
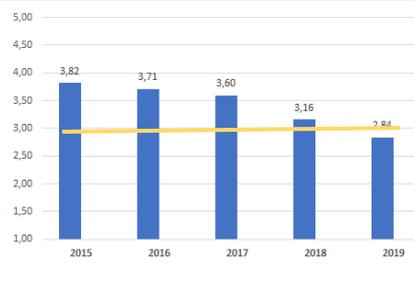
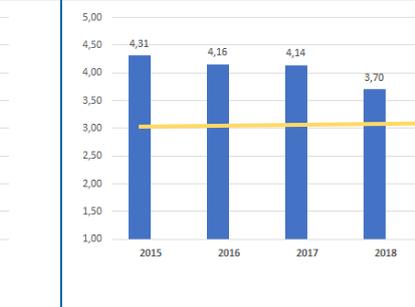
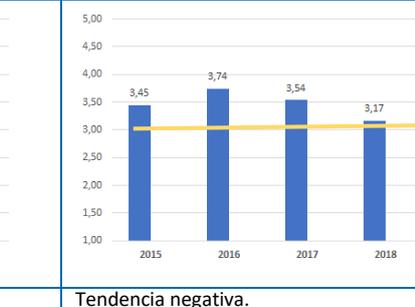
Los objetivos en clima laboral (véase modelo integrado) han sido:

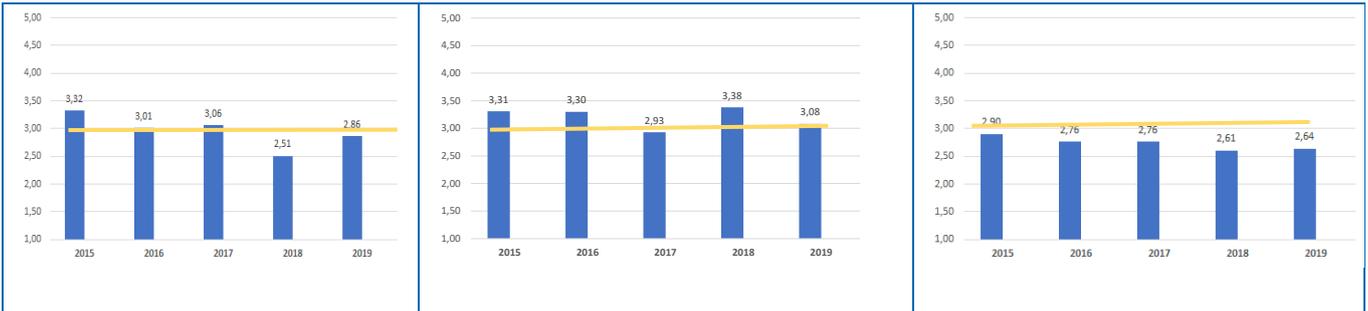
- obtener al menos una puntuación de 3 (en una escala de 1 a 5)
- realizar la encuesta con carácter anual.

En estas encuestas se explora la percepción del Liderazgo, que incluye puestos de adjuntía, jefatura dpto, jefatura Servicio, Subdirección tanto en servicios centrales como en OAC. En este caso el objetivo sería de alcanzar los 3,5 puntos. Se aportan los datos de 2015 a 2019. (criterio 1 Liderazgo) enlace a resultados de clima en H

Como evidencia del Liderazgo se enlaza a los [informes de revisión](#) de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC). El objetivo es la realización de estos informes con carácter anual para todas las OAC. Los datos de rendimiento y percepción contenidos en estos informes se comparten con la plantilla y se encuentran publicados en el canal de AYRE (Areas-de-actividad/Atencion-ciudadania/Canales-de-atencion/OAC/Revisiones-Generales).

### Resultados de la Encuesta de Clima Laboral

Grado de satisfacción global	Transmisión de valores	Reputación del proyecto
		
<p>Tendencia negativa. El grado de satisfacción del personal de SSCC es más elevado que el de OAC (que está de cara al público y en puestos de mayor desgaste).                      Comparación con: SAMUR, Áreas de Madrid Salud, Agencia para el Empleo, Policía Municipal y Agentes de Movilidad.</p>	<p>Tendencia negativa.                      En el año 2019 la mayor parte de las mejoras recogidas en el RUM se refieren a la Comunicación. Se está realizando un esfuerzo a través de correos electrónicos y publicaciones en el canal AYRE.</p>	<p>Tendencia negativa.</p>
Condiciones físicas / recursos materiales y tecnológicos	Compromiso con la ciudadanía	Organización del puesto de trabajo
		
<p>Tendencia negativa.</p>	<p>Tendencia negativa.</p>	<p>Tendencia negativa.</p>
Carga de trabajo y remuneración	Carga de trabajo	Remuneración – salario comparado

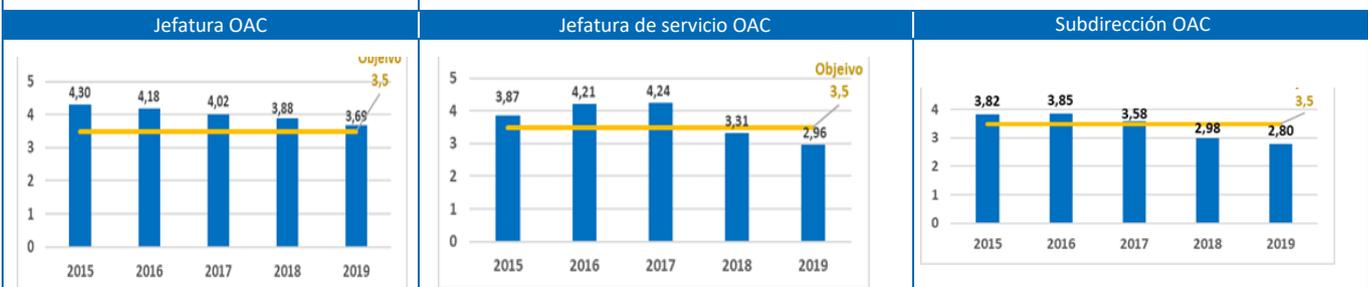


La remuneración se basa en tablas salariales según la RPT (salario, complemento de destino y complemento específico). Los complementos específicos de los gestores de LM ya retribuían la jornada de dos tardes y polivalencia, con el proceso de municipalización fueron incrementados en 2018 y son los más altos del Ayuntamiento en su categoría laboral, junto con el personal de las Oficinas del Contribuyente. Desde la DG se ha intentado agilizar la cobertura de puestos solicitando interinos, realizando concursillos internos en interlocución con la SGT. Esto con intención de aminorar la carga de trabajo. En 2019 se ha perfeccionado la medición de la carga de trabajo contando con el número de solicitudes de servicios, las horas efectivas de trabajo real por persona. Esto con intención de relacionar la percepción de las personas con datos objetivos.



Tendencia positiva.  
 El personal ha recibido un total de 15.178 horas de formación. (Véase Memorias de Formación).

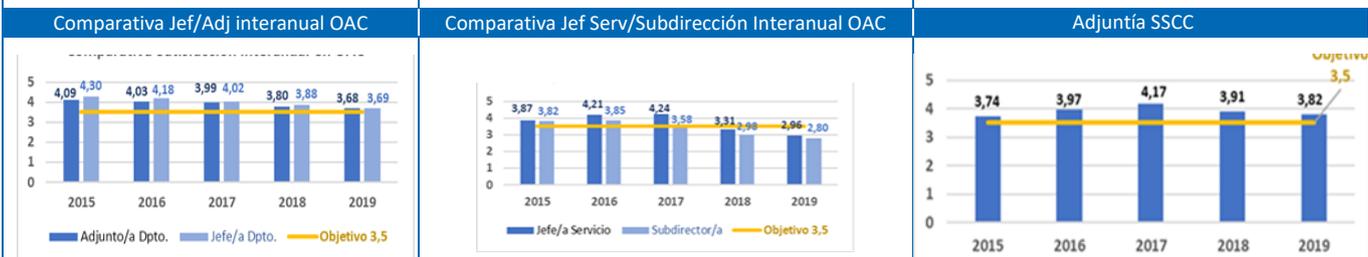
Tendencia sostenida. Objetivo alcanzado.  
 El objetivo de satisfacción se ha puesto en 3,5 (en lugar de 3, que es el objetivo del resto de los atributos).



Objetivo alcanzado.

Tendencia negativa.

Tendencia negativa.



Comparativa anual desagregada entre Adjuntías y Jefaturas. Objetivo alcanzado.

Comparativa anual desagregada entre cargos de Jefaturas de servicio y Subdirecciones. Tendencia negativa.

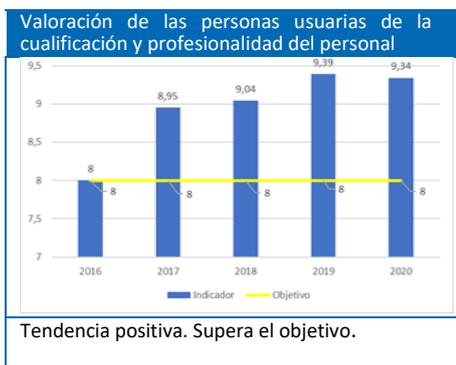
Objetivo alcanzado.

Jefatura Dpto. SSCC	Jefaturas Servicio SSCC	Subdirección SSCC
---------------------	-------------------------	-------------------

<p>Objetivo alcanzado.</p>	<p>Objetivo alcanzado.</p>	<p>Objetivo alcanzado.</p>
<p>Comparativa Jef/Adj interanual SSCC</p>		<p>Comparativa Jef Serv/Subdirección Interanual SSCC</p>
<p>Comparativa anual desagregada entre Adjuntías y Jefaturas. Objetivo alcanzado.</p>		<p>Comparativa anual desagregada entre cargos de Jefaturas de servicio y Subdirecciones. Objetivo alcanzado.</p>

Se ha constituido un grupo de mejora de Clima Laboral para identificar las medidas que se podrían adoptar.

**Resultados de la Encuesta de Satisfacción a las personas usuarias de LM sobre la profesionalidad del personal en puesto de atención a la ciudadanía**





## Subcriterio 7.2. Mediciones de rendimiento.

El modelo de gestión del personal dispone de indicadores específicos, incorporados al Cuadro de Mando, que permiten medir el rendimiento de las personas en LM.

La evolución de los resultados en relación con los niveles de implicación y compromiso de las personas es positiva y el rendimiento satisfactorio. Los datos se refieren a los últimos años alcanzando, en la mayoría de los casos, el valor objetivo establecido en cada caso y considerando que están ajustados a las necesidades de LM.

A continuación, se presentan los datos agregados, de los indicadores más significativos:

Horas destinadas a formación	Nº de actividades formativas regladas	Horas de formación por persona																																										
<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2016</td><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><th>Indicador</th><td>13569</td><td>17103</td><td>16147</td><td>15178</td><td>63508</td></tr> </table>	Año	2016	2017	2018	2019	2020	Indicador	13569	17103	16147	15178	63508	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2016</td><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><th>Indicador</th><td>95</td><td>129</td><td>248</td><td>420</td><td>48</td></tr> </table>	Año	2016	2017	2018	2019	2020	Indicador	95	129	248	420	48	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2016</td><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><th>Indicador</th><td>32</td><td>54</td><td>46</td><td>35</td><td>130</td></tr> <tr><th>Objetivo</th><td colspan="5">20</td></tr> </table>	Año	2016	2017	2018	2019	2020	Indicador	32	54	46	35	130	Objetivo	20				
Año	2016	2017	2018	2019	2020																																							
Indicador	13569	17103	16147	15178	63508																																							
Año	2016	2017	2018	2019	2020																																							
Indicador	95	129	248	420	48																																							
Año	2016	2017	2018	2019	2020																																							
Indicador	32	54	46	35	130																																							
Objetivo	20																																											
Se ha reforzado la formación interna, impartida por formadores de la propia DGAC. En 2019 se introdujeron novedades en el Plan de Formación respecto de los Planes de años anteriores (véase Memoria de Formación)	Tendencia positiva hasta 2019. En el año 2020, el nº de cursos ha sido menor por la pandemia, pero como se puede ver en el cuadro anterior, se ha suplido con formación interna dada en teletrabajo.	El objetivo de 20 horas se supera ampliamente. Incremento horas de práctica en el curso de Acceso a las OAC. Incremento de la oferta impartándose en el propio puesto de atención.																																										
Nº de asistentes a cursos y formación	% del volumen de plantilla formada	Satisfacción del personal con la formación (dato de encuesta de satisfacción EFAM)																																										
<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><th>Indicador</th><td>207</td><td>290</td><td>244</td><td>723</td></tr> </table>	Año	2017	2018	2019	2020	Indicador	207	290	244	723	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2016</td><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><th>Indicador</th><td>75</td><td>66</td><td>83</td><td>62</td><td>148</td></tr> </table>	Año	2016	2017	2018	2019	2020	Indicador	75	66	83	62	148	<table border="1"> <tr><th>Año</th><td>2016</td><td>2017</td><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td></tr> <tr><th>Indicador</th><td>4,25</td><td>4,25</td><td>4,31</td><td>4,09</td><td>4,05</td></tr> <tr><th>Objetivo</th><td colspan="5">3</td></tr> </table>	Año	2016	2017	2018	2019	2020	Indicador	4,25	4,25	4,31	4,09	4,05	Objetivo	3						
Año	2017	2018	2019	2020																																								
Indicador	207	290	244	723																																								
Año	2016	2017	2018	2019	2020																																							
Indicador	75	66	83	62	148																																							
Año	2016	2017	2018	2019	2020																																							
Indicador	4,25	4,25	4,31	4,09	4,05																																							
Objetivo	3																																											
Con la formación interna se ha llegado a un mayor número de asistentes.	El porcentaje de plantilla formada supera el 100% porque muchas personas han accedido a varias actividades formativas.	Tendencia sostenida.																																										

Nº de grupos de mejora	Nº de participantes en grupos de mejora	Sugerencias de mejora registradas por año																																																										
<table border="1"> <caption>Nº de grupos de mejora</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>7</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	Objetivo	2016	3	3	2017	2	3	2018	3	3	2019	4	3	2020	7	3	<table border="1"> <caption>Nº de participantes en grupos de mejora</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>177</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	2017	23	2018	0	2019	54	2020	177	<table border="1"> <caption>Nº mejoras / año</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>REGISTRADAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	Año	REGISTRADAS	2016	50	2017	75	2018	70	2019	85	2020	100																		
Año	Indicador	Objetivo																																																										
2016	3	3																																																										
2017	2	3																																																										
2018	3	3																																																										
2019	4	3																																																										
2020	7	3																																																										
Año	Indicador																																																											
2017	23																																																											
2018	0																																																											
2019	54																																																											
2020	177																																																											
Año	REGISTRADAS																																																											
2016	50																																																											
2017	75																																																											
2018	70																																																											
2019	85																																																											
2020	100																																																											
<p>Tendencia positiva. Objetivo alcanzado (3 grupos de mejora).</p>	<p>Tendencia positiva.</p>	<p>Tendencia positiva. El nº de mejoras sugeridas por las personas de LM registradas por año es creciente.</p>																																																										
grado de implantación mejoras/año	Porcentaje (%) de personas que dejan voluntariamente LM	Evolución de la plantilla																																																										
<table border="1"> <caption>Comparativa 2016-2020</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>EN PROCESO</th> <th>IMPLANTADAS PARCIALMENTE</th> <th>IMPLANTADAS</th> <th>POSPUESTAS</th> <th>DESESTIMADAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>10</td> <td>25</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>22</td> <td>48</td> <td>28</td> <td>10</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>32</td> <td>28</td> <td>10</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>20</td> <td>55</td> <td>10</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>18</td> <td>45</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>10</td> </tr> </tbody> </table>	Año	EN PROCESO	IMPLANTADAS PARCIALMENTE	IMPLANTADAS	POSPUESTAS	DESESTIMADAS	2016	10	25	10	10	5	2017	22	48	28	10	5	2018	32	28	10	5	5	2019	20	55	10	5	5	2020	18	45	10	10	10	<table border="1"> <caption>Porcentaje (%) de personas que dejan voluntariamente LM</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	2017	6	2018	11	2019	4	2020	6	<table border="1"> <caption>Evolución de la plantilla</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Indicador</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2016</td> <td>322</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>339</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>349</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>346</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>454</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Indicador	2016	322	2017	339	2018	349	2019	346	2020	454
Año	EN PROCESO	IMPLANTADAS PARCIALMENTE	IMPLANTADAS	POSPUESTAS	DESESTIMADAS																																																							
2016	10	25	10	10	5																																																							
2017	22	48	28	10	5																																																							
2018	32	28	10	5	5																																																							
2019	20	55	10	5	5																																																							
2020	18	45	10	10	10																																																							
Año	Indicador																																																											
2017	6																																																											
2018	11																																																											
2019	4																																																											
2020	6																																																											
Año	Indicador																																																											
2016	322																																																											
2017	339																																																											
2018	349																																																											
2019	346																																																											
2020	454																																																											
<p>Tendencia sostenida. La columna verde son las mejoras implantadas (fruto de la participación del personal LM)</p>	<p>Tendencia irregular.</p>	<p>Tendencia sostenida</p>																																																										

Información relativa a Objetivos de Formación, Grupos de Mejora, Concurso de Ideas y Jornadas Técnicas:

1. **Objetivos de formación:** El objetivo general es de 20 horas por año y persona. Se cumple todos los años tanto para el personal funcionario como el externo (véase Memoria de formación de 2020). Hay objetivos de formación incluidos en cada una de las Cartas de Servicio de la Dirección General, se adjuntan pantallazos con la información y véase las Cartas de Servicios.

#### Carta de servicios teléfono 010

<b>Compromiso 6:</b> Contamos con un personal altamente cualificado y profesional. Los agentes reciben una formación inicial de 100 horas y al menos 20 horas anuales de formación continua. Se realizan auditorias cuatrimestrales para evaluar la idoneidad de su atención; el 90 % de las respuestas serán positivas y/o mejorables			
Indicadores asociados	Dato 2020	Dato 2019	Dato 2018
1. Horas formación inicial recibidas por los agentes del Teléfono 010 Línea Madrid	126	125,25	150
2. Horas de formación continua recibidas por los agentes del Teléfono 010 Línea Madrid	26	27	39

#### Carta de servicios OAC

En el presente año se ha cumplido igual que en los anteriores el compromiso número 5 de la Carta de Servicios de las OAC, en el que se especifica que se impartirá un tiempo mínimo de formación a todo su personal, tanto funcionario como personal externo, de al menos 20 horas anuales, entre asistencia a cursos y sesiones formativas.

##### Compromiso Carta OAC >= 20 horas anuales

Año	Nº horas formación	de Nº personas en plantilla	Horas/persona/año
2020	63.508	488*	130
2019	15.178	431	35
2018	16.147	350	46
2017	17.103	316	54
2016	13.569	422	32

#### Carta de Servicios de Cita previa

<b>Compromiso 5:</b> La unidad coordinadora de cita previa imparte acciones formativas en el uso de la aplicación de gestión centralizada de cita a los profesionales de las unidades gestoras que se vayan a incorporar al sistema de cita previa, en un 80% de los casos antes de 30 días naturales de la fecha en que esté prevista su incorporación al mismo y el 20% restante, en menos de 60 días naturales.			
Indicadores asociados	Dato 2020	Dato 2019	Dato 2018
1. Porcentaje de acciones formativas realizadas antes de 30 días naturales de la fecha en la que esté prevista su incorporación al sistema de cita previa.	100%	100%	100%
2. Porcentaje de acciones formativas realizadas antes de 60 días naturales de la fecha en la que esté prevista su incorporación al sistema de cita previa.	100%	100%	100%

INDICADORES DE LINEA MADRID	2020	2019	2018	2017
Nº Horas formativas	63.508	15.178	16.147	17.103
Ediciones formativas realizadas	48	420	248	129
Nº de asistentes a cursos y formación	723	244	290	207
Horas de formación por persona (344 RPT + 81 PET + 63 AT= 488 personas)	130	35	46	54
Porcentaje (%) de plantilla formada: 723/488x100	148	62	83	66
Satisfacción del personal con la formación (dato de la encuesta de satisfacción EFAM, valor 1 a 5)	4,05	4,09	4,31	4,25

2. **Objetivos de Grupos de Mejora, Concurso de Ideas y Jornadas Técnicas:** Los objetivos se encuentran recogidos en la Memoria de Calidad de 2020 (documento remitido). El objetivo para los Grupos de Mejora es la constitución de 3 Grupos con carácter anual y el objetivo para Concurso de Ideas y Jornadas Técnicas es su celebración con carácter anual, tal y como se indica en la Memoria de Calidad. Estos objetivos se han venido cumpliendo desde el año 2010.

- **Grupos de Mejora**

La tendencia se ha ido incrementando especialmente este último año, respecto a la organización de Grupos de Mejora:

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

A continuación, se detallan los datos relativos a los años 2019/2020:

Grupos de Mejora	Fecha inicio	Nº Asistentes
Homogenización de procedimientos en OAC	06/06/2019	9 / 13
Criterios organizativos en Registro	12/06/2019	12 /14
Mejora de GÉNESIS	18/07/2019	6 / 15
Mejora de la formación en Oficinas	15/11/2019	12

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

- **Concurso de Ideas**

El primer Concurso de Ideas se realizó en 2010 tenía un carácter anual y se realizaba en el mes de noviembre hasta 2015, año que se retrasó a febrero de 2016 y pasó a ser bienal, por lo que el último fue en 2018. Actualmente se está celebrando el VIII concurso correspondiente a este año 2020, del 27 de abril al 22 de mayo para la presentación de ideas y las votaciones desde el 1 de junio hasta el día 19. El Acta de la Comisión de Valoración ha presentado el 26 de mayo las propuestas de ideas para su votación por el personal de la LM: 14 ideas en total (9 de carácter individual y 5 colectivas).

El modo de participar ha ido variando, ya que al principio una misma persona o grupo podía presentar varias ideas, y luego se restringió a sólo una por participante.

También cambió la forma de seleccionar las ideas ganadoras, haciéndose más participativa al pasar de una decisión tomada por un jurado a la votación a través de AYRE por parte de todas las personas integrantes de LM. Siempre se ha hecho un seguimiento de la puesta en marcha de las ideas y la mayoría han conseguido realizarse

Ejemplo de ideas de implantación de este concurso son: el calendario solidario, los sobres de correo interno, la adopción de animales, el *flashmob* (video no oficial de LM), la formación sobre LM a alumnos de secundaria, las visitas para conocer in situ a nuestros clientes internos (SER, OAI...), añadir el dato de correo electrónico en la hoja padronal, utilizar el panel del gestor de espera para poner mensajes informativos y de bienvenida al Ayto., wifi en OAC, simplificar la solicitud de cita previa, etc. Incluso ha habido ideas visionarias que en su momento no fueron ganadoras, pero que se han puesto en marcha años después, como Lineamadrid en Facebook, un asistente virtual para determinadas gestiones, un chat de ayuda, el Access de registro, etc.

Todos los años se ha realizado una celebración en diferentes lugares, donde las personas que resultaron premiadas pudieron exponer su propuesta y al año siguiente su puesta en marcha.

Todas las bases, actas, reportajes fotográficos..., desde la primera edición del Concurso están publicadas en AYRE del Ayuntamiento de Madrid.

- **Jornadas Técnicas**

Desde el Año 2007 Línea Madrid ha organizado todos los años una jornada de encuentro al que se invita a toda la plantilla para promover el intercambio de experiencias. La Jornada se realiza un viernes por la tarde fuera del horario laboral para así fomentar un encuentro en un entorno diferente al habitual, aunque también se incluye en el cómputo horario para animar a la participación.

La Jornada Técnica Nº XII de Línea Madrid correspondiente al año 2019 se celebró el viernes día 27 de septiembre de 2019, la temática de este último año ha sido por un lado dar a conocer la infraestructuras mediante las cuales Ferrovial da soporte a los diferentes canales y servicios que ofrece Línea Madrid, presentar las novedades que ofrece el nuevo gestor de esperas GNSIS que se ha instalado en las Oficinas durante los pasados meses de marzo y abril este año 2019, y por último acercarnos a las actividades que se desarrollan desde el canal telemático así como sus posibilidades para el futuro. Durante el año 2020 y por razones de la pandemia no se ha realizado la jornada.

Las presentaciones se pueden consultar en:

[Inicio](#) | [Áreas de Actividad](#) | [Atención a la ciudadanía](#) | [Personas](#) | [Jornadas Técnicas Línea Madrid - XII Jornada Técnica 2019.](#)

Toda la información relativa a la Jornada Técnica se transmite en las reuniones de responsables y a su vez, a sus equipos de trabajo, y publicándose en AYRE

<http://AYRE.munimadrid.es/UnidadesDescentralizadas/AtencionCiudadano/Personas/Participación/JornadasTécnicasLineaMadrid/XIIJornadaTécnicaLM/Ficheros>

 **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE**



Producido en colaboración con TROLLBACK COMPANY | TheGlobalGoals@trollback.com | +1 212 529 1010  
Para cualquier duda sobre la utilización, por favor comuníquese con: dpicampa@un.org

# CRITERIO 8. RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

## CRITERIO 8. RESULTADOS RESPONSABILIDAD SOCIAL

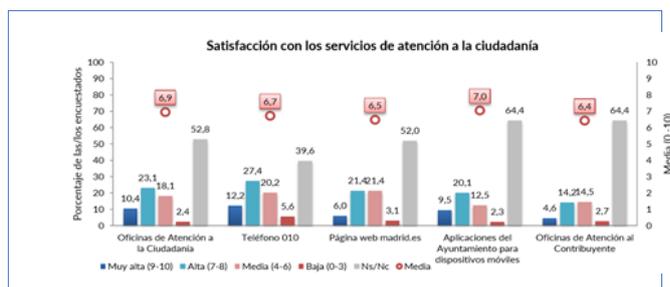
LM es una organización con una importante incidencia en la sociedad, una **ventana abierta y proactiva**, que ofrece información y difunde riqueza de la ciudad de Madrid y de su Ayuntamiento. Y lo hace siendo consciente del papel que representa. Los objetivos que se plantea la organización revelan un elevado compromiso social, tal y como se recoge en uno de los valores, el de la **responsabilidad social** entendida como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental.

### Subcriterio 8.1. Mediciones de la percepción.

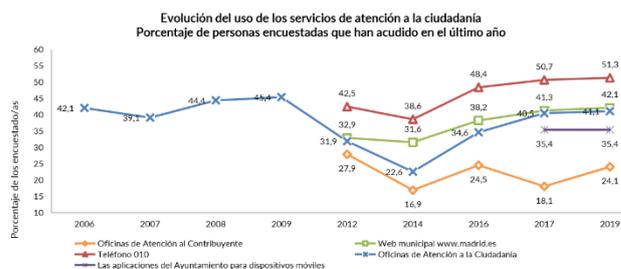
#### 1. Encuesta de calidad de vida y satisfacción con los servicios públicos de la ciudad de Madrid.

LM es la **“puerta de entrada al Ayuntamiento”** para la atención a la ciudadanía. La medida de percepción de la ciudadanía respecto del Ayuntamiento en general y sus diferentes servicios la realiza la Dirección General de Calidad desde 2006. Los ítems de la encuesta se integran en una serie de preguntas enfocadas a medir la satisfacción de la ciudadanía con los servicios municipales (transportes, cultura, turismo, sanidad, etc.) y entre ellos, el servicio de atención a la ciudadanía.

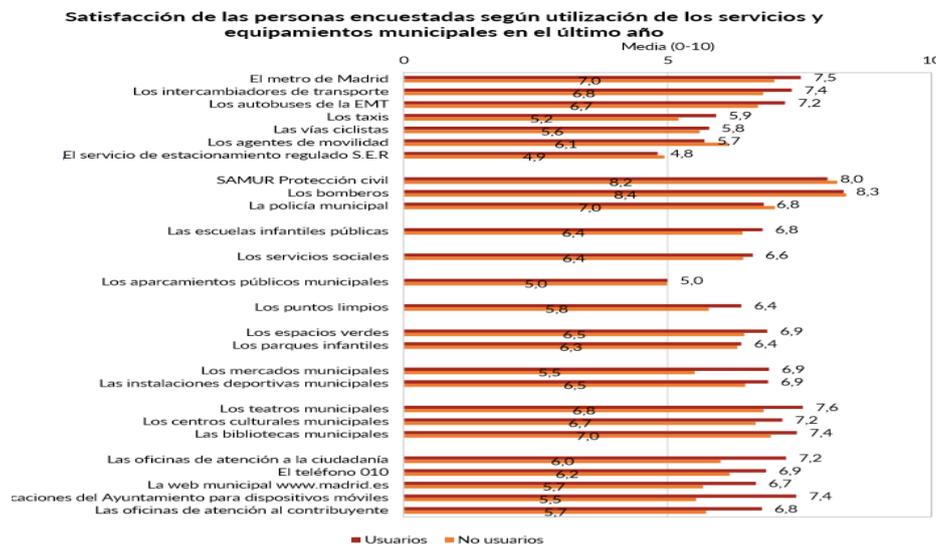
El **modelo de satisfacción** evoluciona continuamente dando lugar a la incorporación de mejoras. Por ejemplo: en 2006, 2007 y 2008 se realizó una única pregunta que agrupaba el nivel de satisfacción con respecto a los tres canales de atención del Ayuntamiento; en 2009 la encuesta se segmenta para los diferentes canales: OAC, 010, web, oficinas de atención al contribuyente y otras oficinas; desde 2012 incorpora en el cuestionario la escala Likert con una escala de valoración de 0 a 10.



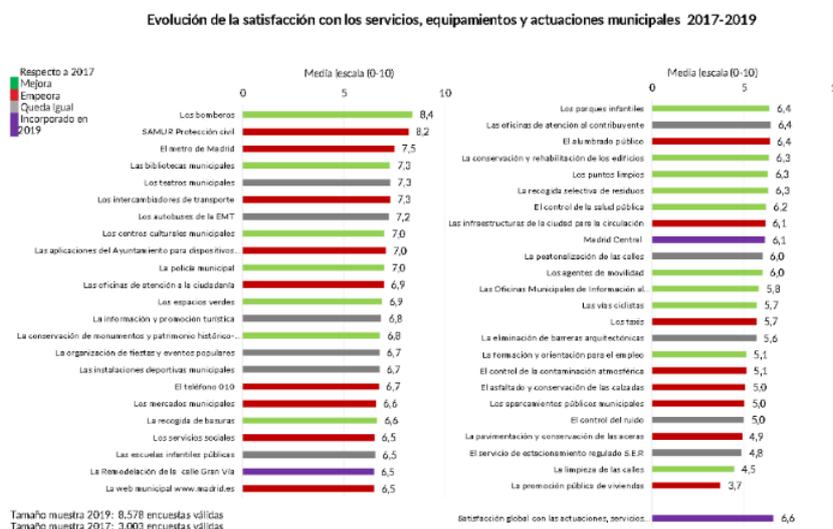
En cuanto a **la utilización de los servicios**, si bien los resultados muestran desde 2010 un incremento del uso del canal presencial, los canales telefónico y telemático son los canales más usados por la ciudadanía. Esta información va en línea con las estrategias principales de LM de promover la utilización de estos canales, permitiendo incorporar nuevos servicios (pago y domiciliación telefónica de tributos, reserva de pistas deportivas por Internet, autorizaciones del servicio de estacionamiento regulado, carpeta ciudadana [www.madrid.es/mi carpeta](http://www.madrid.es/mi_carpeta), servicio de multas, etc.).



Asimismo, se muestran **datos comparativos** del año 2019 con otros servicios y áreas del Ayuntamiento de Madrid que refuerzan la imagen positiva y la labor realizada en LM.



En el gráfico correspondiente a la evaluación de la satisfacción de los servicios, equipamientos y actuaciones municipales 2017-2019 se puede observar que a pesar de que los resultados de LM no alcanzan las primeras posiciones de satisfacción, el nivel de satisfacción supera la media de los 49 servicios medidos (6,60) siendo la puntuación en las OAC de 6,9 (7,2 de usuarios), en el 010 de 6,7 (6,9 usuarios) y en la web de 6,5 (6,7 usuarios).



## 2. Transparencia

En la misión, visión y valores de LM, se incluye como uno de los valores fundamentales la **transparencia** entendida como dar a conocer de manera cierta y clara, los recursos, procedimientos, objetivos y resultados. LM promueve la transparencia del Ayuntamiento de Madrid a nivel general, y de forma específica a través de su servicio multicanal de información y gestión.

El **índice de Transparencia de los Ayuntamientos (ITA)** constituye una herramienta para medir el nivel de transparencia ante la ciudadanía y la sociedad de los 110 mayores Ayuntamientos españoles a través de un conjunto integrado de 80 indicadores divididos en seis áreas de transparencia. Para su cálculo, el ITA tiene en cuenta aspectos que tienen que ver directamente con la labor de LM, como son la relación exterior de las Administraciones Públicas entre ellas, la relación con la ciudadanía y la sociedad.

El Ayuntamiento de Madrid se encuentra entre los 25 primeros.

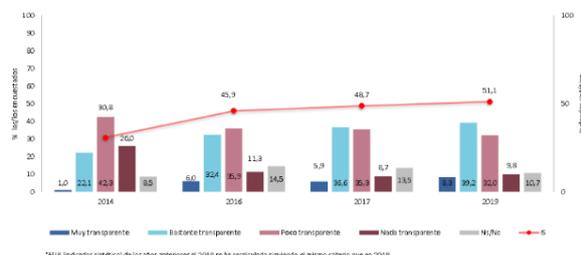


ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DE LOS AYUNTAMIENTOS  
PUNTUACIONES GLOBALES 2008 a 2017

RANKING 2017 (110 Aytos.)	AYUNTAMIENTOS	2017 (Media: 88,7)	2014 (Media: 85,2)	2012 (Media: 70,9)	2010 (Media: 70,2)	2009 (Media: 64,0)	2008 (Media: 62,1)
1	ALCOBENDAS	100	100,0	100,0	98,8	97,5	77,6
1	ALICANTE	100	73,8	52,5	57,5	73,8	59,4
1	BARAKALDO	100	92,5	97,5	85,0	35,0	61,9
1	BARCELONA	100	100,0	88,8	88,8	90,0	81,3
1	BILBAO	100	100,0	100,0	100,0	97,5	90,6
1	GETXO	100	100,0	97,5	92,5	80,0	49,4
1	GIJÓN	100	98,8	100,0	100,0	97,5	82,5
1	GIROÑA	100	72,5	77,5	73,8	72,5	63,1
1	HUELVA	100	80,0	20,0	40,0	36,3	32,5
1	JEREZ DE LA FRONTERA	100	95,0	51,3	86,3	60,0	55,0
1	LAS PALMAS GRAN CANARIA	100	93,8	88,8	81,3	65,0	55,0
1	LAS ROZAS	100	77,5	57,5	61,3	45,0	28,8
1	LEÓN	100	98,8	91,3	38,8	23,8	20,0
1	LÉRIDA	100	100,0	88,8	83,8	75,0	55,0
1	LOGROÑO	100	93,8	87,5	70,0	58,8	62,5
1	MADRID	100	92,5	96,3	91,3	91,3	76,9
1	MANRESA	100	97,5	72,5	85,0	87,5	51,3
1	OVIEDO	100	100,0	100,0	88,8	90,0	78,1
1	POZUELO DE ALARCÓN	100	96,3	56,3	53,8	30,0	35,0
1	SAN CRISTÓBAL DE LAGUNA	100	98,8	33,8	43,8	38,8	47,5
1	SORIA	100	100,0	92,5	91,3	20,0	55,0
1	TERRASSA	100	97,5	92,5	91,3	86,3	61,9
1	TORREJÓN DE ARDOZ	100	100,0	90,0	55,0	40,0	33,8
1	TORRENT	100	100,0	100,0	81,3	52,5	50,0
1	VITORIA	100	100,0	86,3	87,5	75,0	43,8

Desde 2009, en el Ayuntamiento de Madrid se mantiene una tendencia significativa en la mejora de la transparencia global, así como la información sobre la corporación municipal, la transparencia económico-financiera y las relaciones con la ciudadanía y la sociedad, donde LM tiene un peso específico claro vinculado a su competencia y que alcanza la máxima valoración.

Evolución de la percepción de transparencia del Ayuntamiento de Madrid



Estos resultados dan cumplimiento al objetivo de LM, recogido en su misión, visión y valores de dar a conocer de manera cierta y clara, los recursos, procedimientos, objetivos y resultados, concretándose sus **Objetivos** en:

1. Publicar con **periodicidad mensual** en formato abierto y reutilizable datos sobre la [Atención personalizada en Línea Madrid](#) (canal presencial, telefónico y telemático @lineamadrid) en el portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid. Se viene realizando desde enero de 2014.
2. Publicar con **carácter trimestral** indicadores de gestión en el [Portal de Transparencia/Relaciones con la Ciudadanía](#).

**Fuente de los objetivos:** Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid.

Se recoge información sobre la atención que se presta a los ciudadanos a través de las 26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía distribuidas geográficamente en los 21 distritos municipales, el Teléfono 010 y la cuenta de Twitter de Línea Madrid (@lineamadrid). Los datos provienen del sistema CRM (Customer Relationship Management) que

ofrece una solución de gestión orientada a la persona interesada. En el caso de Línea Madrid, está integrado con los sistemas de direccionamiento de los canales y con las aplicaciones informáticas de gestión municipales.

La transparencia en LM se materializa igualmente en la **publicación** en el **portal de datos abiertos** del Ayuntamiento de Madrid <http://datos.madrid.es>.

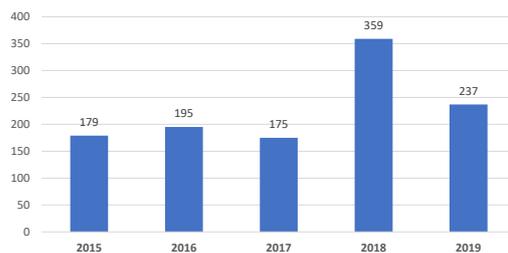
### 3. Calificaciones, premios y reconocimientos.

LM ha sido galardonada a lo largo de los años con diferentes premios y reconocimientos.

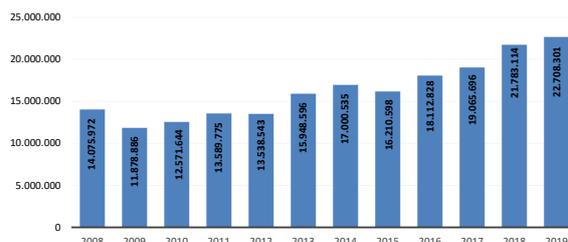
- Portal web y la sede electrónica 1ª posición en el Índice LOSI 2020 de Naciones Unidas por la provisión de contenidos, prestación de servicios, y participación y compromiso de la ciudadanía en la toma de decisiones (decide.madrid.es).
- Metopa 2020 de la Policía Municipal para el 010. El galardón reconoce la labor del 010 por su incansable esfuerzo por ofrecer un servicio de información a la ciudadanía en unos de los momentos más complicados de nuestra época moderna.
- Mención al equipo de contenidos por su colaboración con datos abiertos (II Jornada de Transparencia). 17/10/2018.
- Certificado de Excelencia Europea 500 + (EFQM) 24/07/2018.
- Premio CNIS (Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos) al Servicio Público en movilidad más innovador. 09/04/2018
- Premio “Platinum Contact Center 2012” al mejor servicio de asistencia al ciudadano III edición, al servicio de atención telefónica 010-LM.
- Certificación AENOR a sitios web accesibles, nivel de Accesibilidad AA, en 2011, conforme a la Norma UNE 139803:2004. El sitio web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) cumple con el riguroso estándar “AA” de la “World Wide Web Consortium” (W3C).
- Premio PRODIS 2011 en la categoría Administración, otorgado por CERMI en la Comunidad de Madrid
- Máxima calificación a la página web dentro de un estudio realizado de las 18 ciudades más importantes del territorio nacional, en el año 2009 otorgada por la revista Consumer Eroski.
- Máxima puntuación en la encuesta de satisfacción realizada por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).
- World e-Government Award en 2008.
- Quinta máxima puntuación en el estudio mundial sobre gobernanza digital en Ayuntamientos 2007, copatrocinado por Naciones Unidas y la Asociación Americana de Administración Pública “Digital Governance in Municipalities WorldWide 2007”. El ámbito europeo, tan sólo Helsinki obtuvo una calificación mayor (la tercera posición).
- Liderazgo mundial en “usabilidad” (compartido con Londres) y el número dos en el apartado de “contenido” en 2007. Madrid pasó del puesto 54 al 5.
- Premio TAW 2007 a la web pública más accesible, de ámbito local, entregado en las Jornadas sobre Tecnologías de la Información para la Modernización de las Administraciones Públicas (Tecnimap 2007) o de atención telefónica 010-LM.

### 4. Presencia en medios y redes sociales

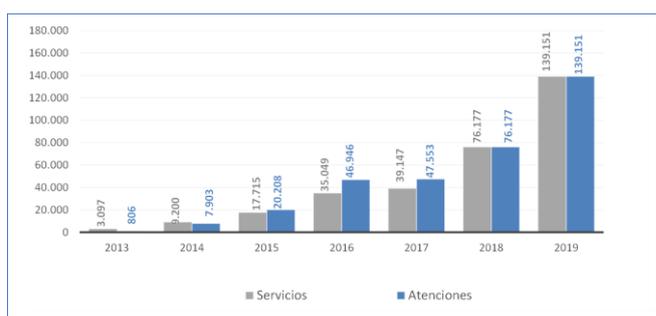
LM es consciente del impacto de los medios y las redes sociales, por ello: Se dispone de una base de datos que comunica a su personal y publica en Ayre, tanto sus apariciones en prensa y su valoración, como las notas de prensa enviadas a los medios a través de la Dirección General.



Número de apariciones en prensa en LM



Visitas a la página web www.madrid.es



Nº de visitas en atenciones prestadas en @Líneamadrid

Publicaciones		Alcance		Me gusta		Seguidores		Total	
2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
154	160	180.743	77.175	683	464	739	529	182.319	78.328

Actividad cuenta de Facebook

Se elaboran Planes de Social Media de carácter anual en los que se fijan objetivos relativos a la presencia de los perfiles de redes sociales de LM y se recogen los resultados en el Cuadro de Mando.

### Objetivos

1. **Alcance e impacto.** Conseguir que el perfil reciba 40.000 visitas de media durante el año. Resultado **57.500.000 visitas.**

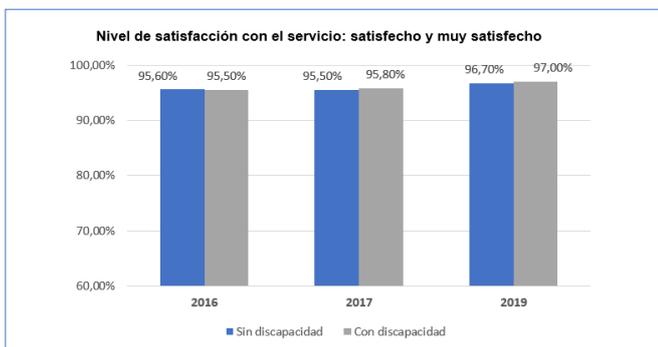
2. **Número de seguidores.** Conseguir llegar a la cifra de 120.000. Resultado **126.000 seguidores.**
3. **Interacción y reach:**
  - Conseguir 4.500 Me gusta mensuales. Resultado **4,3 k**
  - Conseguir 3.500 Retweets mensuales. Resultado **2,4 k**

### 5. Visitas promocionales.

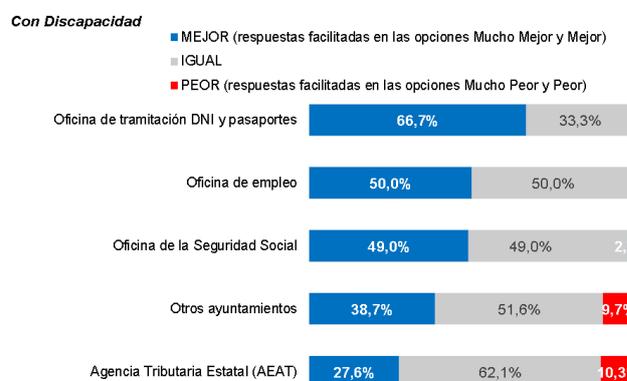
LM sirve de modelo de referencia para otras instituciones y organizaciones. Se organizan presentaciones y visitas tanto para clientes internos del Ayuntamiento como para otros representantes de organismos públicos o privados, tanto en el ámbito nacional como internacional, mencionar: En 2018 • *Oporto (Portugal)*, • *Ayuntamiento de Barcelona*, • *Stand de Feria Tecnológica*. En 2019 • *Gyeonggi (Corea)*, *Salvador de Bahía (Brasil)* • *Everis en 2020*. Por otra parte, en el marco de diversos programas, LM acoge a alumnos de programas de inserción profesional, en colaboración con la Agencia para el Empleo Municipal, alumnos universitarios de grado y máster (Derecho, Administración y Gerencia P. etc.).

### 6. Percepción de la atención a colectivos desfavorecidos

LM realiza estudios en los que se incluyen datos de **satisfacción global con el servicio recibido** desagregados por género, nacionalidad, **discapacidad** y edad que permitan poder sacar conclusiones sobre cuestiones de mejora respecto a distintos colectivos desfavorecidos. Los resultados de **percepción de la accesibilidad** se evalúan en el apartado de adecuación de las instalaciones al servicio que presta y elementos tangibles de las correspondientes encuestas de satisfacción de cada canal.



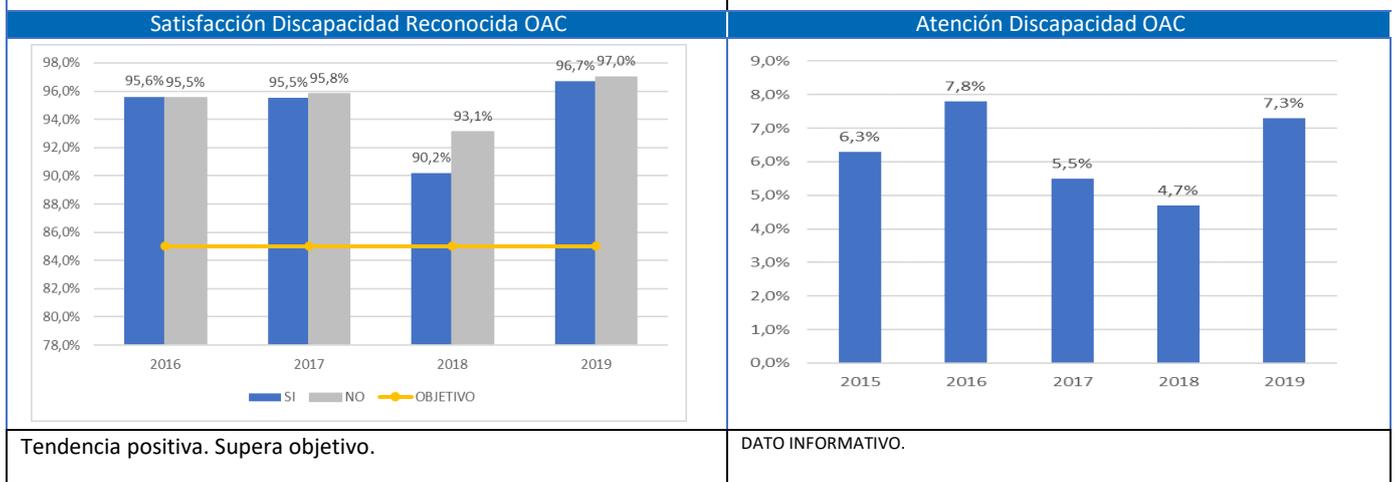
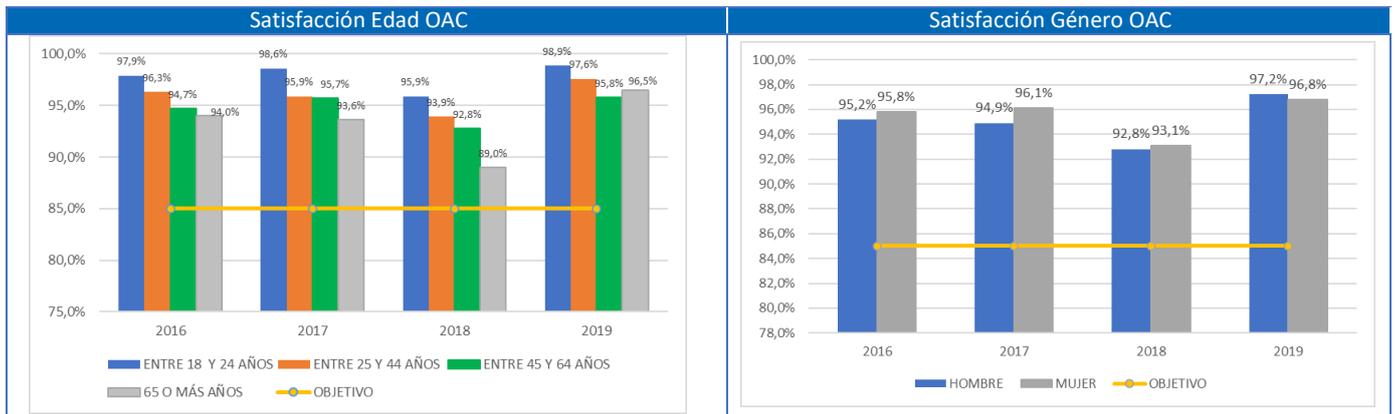
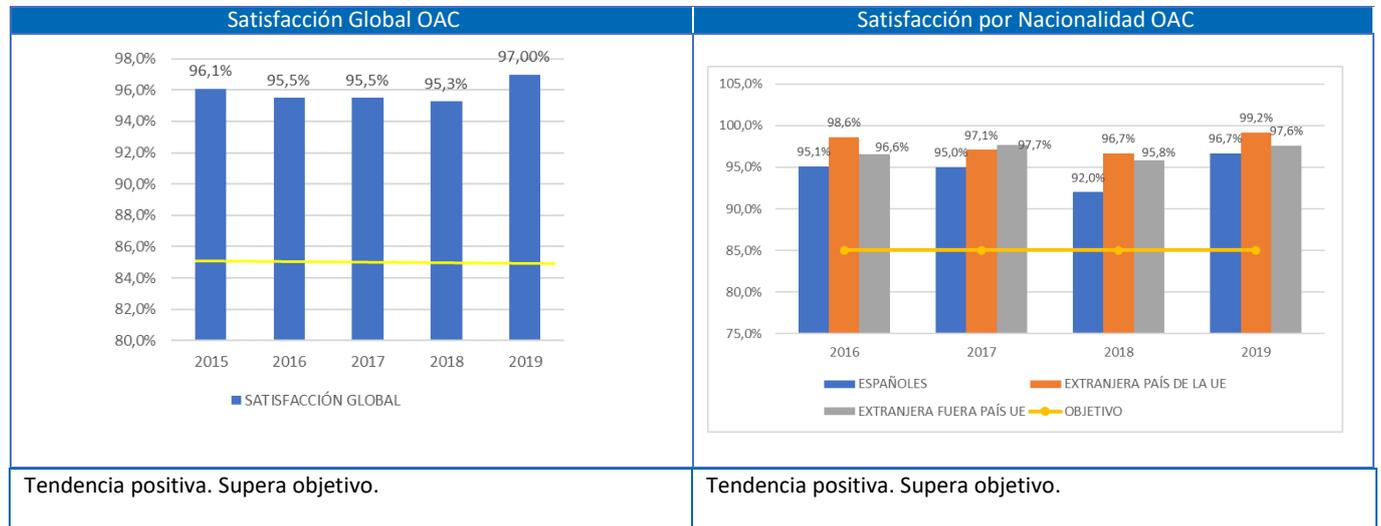
Los resultados del estudio de **Benchmarking** (discapacidad) realizado en 2019 permiten comparar la calidad del servicio de las OAC de LM frente a otras organizaciones participantes:



Benchmarking de la calidad del servicio en las OAC

Resultados de las encuestas de satisfacción con los datos desagregados:

Resultados de satisfacción OAC por segmentos de población:

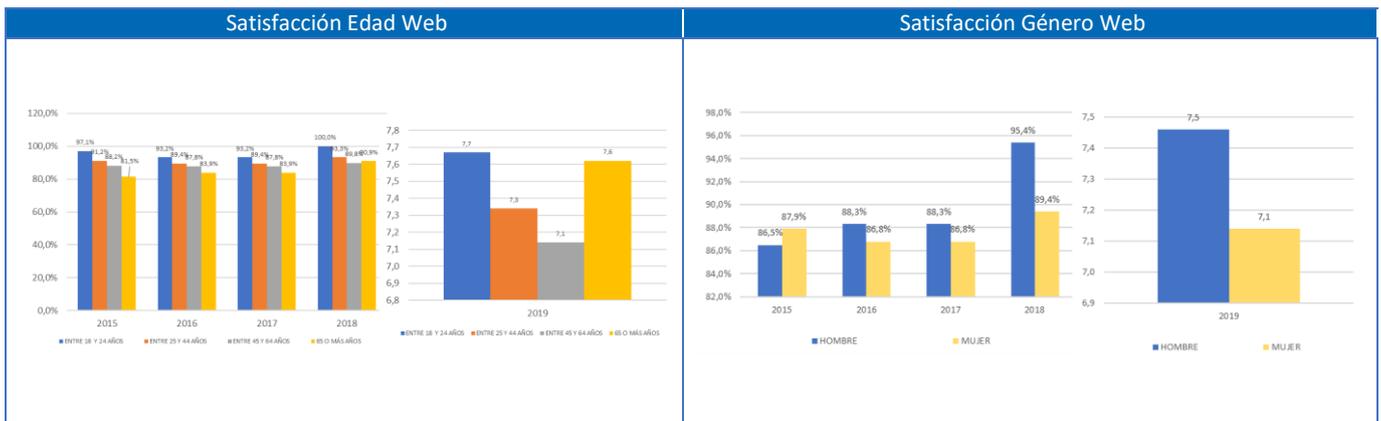
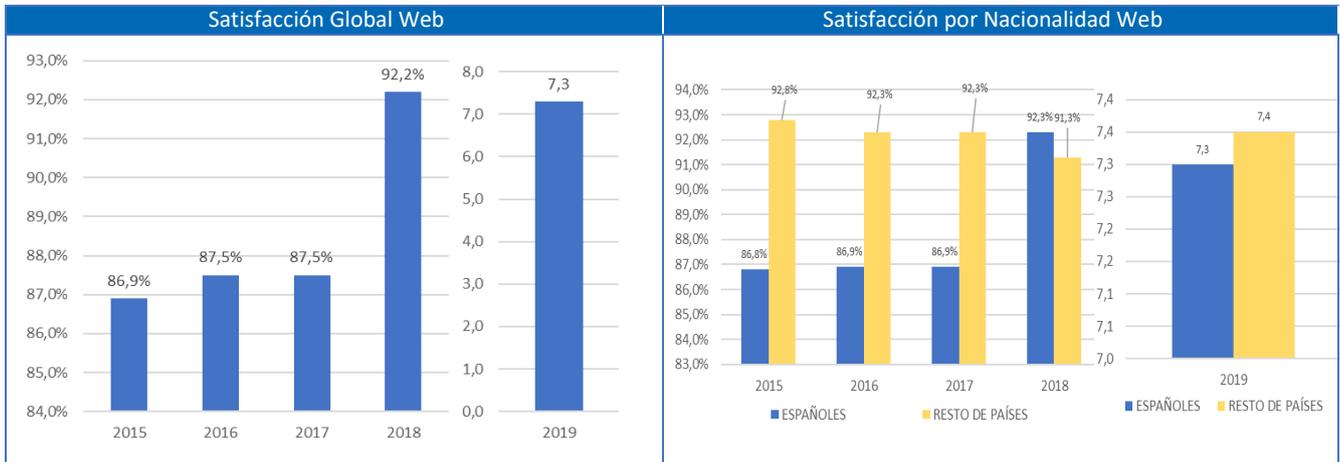


### Resultados de satisfacción Atención Telefónica 010 por segmentos de población:

El objetivo de satisfacción se mantiene igual que el global para los diferentes grupos de población, es decir: puntuación mayor de 7 en la encuesta de satisfacción o más del 85% de personas satisfechas o muy satisfechas.



## Resultados de satisfacción con la web – atención telemática por segmentos de población



## Subcriterio 8.2. Mediciones de resultados.

### 1. Accesibilidad

**Resultados en materia de accesibilidad.** LM se encuentra incorporada al **II Plan Madrid incluye 2018/2019** (vigente hasta la aprobación del próximo plan, actualmente en elaboración). Este plan se plantea como un instrumento contra la discriminación y para la promoción de los derechos y el respeto a la dignidad de las personas con discapacidad. El Plan contempla nueve áreas de actuación concretadas en 195 medidas.

LM se compromete al objetivo de **intensificar la formación en materia de discapacidad y extender la infoaccesibilidad municipal**, concretado en dos líneas de acción que se integran en el **Área 2. Capacidad para formar e informar inclusivamente**.

#### LÍNEA DE ACCIÓN 2.1. CONTINUAR CON LA FORMACIÓN ESPECÍFICA AL PERSONAL MUNICIPAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES EN MATERIA DE DISCAPACIDAD

Curso formativo	2016	2017	2018	2019
Atención ciudadano discapacidad	1 edición 20 alumnos	1 edición 20 alumnos	2 ediciones 20 alumnos	2 ediciones 20 alumnos
Atención ciudadano inmigrante	1 edición 20 alumnos	1 edición 20 alumnos	1 edición 20 alumnos	No se hizo
Lengua de Signos	1 edición 15 alumnos	suspendido	2 ediciones 15 alumnos	1 edición 15 alumnos
Lengua de Signos II			1 edición 15 alumnos	

*Formación específica realizada*

#### LÍNEA DE ACCIÓN 2.2. CONTINUAR ADAPTANDO LA INFORMACIÓN MUNICIPAL HACIA LA INFOACCESIBILIDAD

- Adaptar la información sobre ayudas económicas y prestaciones a los distintos tipos de discapacidad, a las personas con discapacidad.

En 2018 se ha mejorado la información sobre condiciones de accesibilidad para acceder a las diversas instalaciones y centros municipales, indicándose si la instalación es total, parcialmente accesible, o si no lo es, así como la inclusión de información -visual y textual- de si el centro cuenta con señalización podo táctil, bucle de inducción magnética o servicio de lengua de signos. Desde mayo de 2019, el Portal Institucional cuenta con una versión accesible.

- Continuar mejorando las medidas de accesibilidad universal en las dependencias de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid y en la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

	TOTAL 2018- 2019	Conteste si tiene datos para cada año	
		2018	2019
Nº de medidas de adaptación realizadas implantadas	10	2	8
Tipo principal de mejora realizada en las dependencias de Línea Madrid		Nueva OAC Carabanchel Accesible Mejora señalización OAC's	Mejora Punto de orientación OAC Fuencarral y Latina Mejora sistema Bucle de Inducción en 5 OAC Mejora señalización

3. Continuar facilitando la atención a personas con discapacidad auditiva en el teléfono 010 y en lengua de signos española en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid

	TOTAL 2018-2019	Conteste si tiene datos para cada año	
		2018	2019
Nº <b>total</b> de personas atendidas en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid	4.668.941	2.429.457	2.239.484
Nº o porcentaje aproximado de <b>personas con discapacidad auditiva</b> atendidas en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid	3.482	2.034	1.448
Nº <b>total</b> de personas atendidas en el teléfono 010	6.112.766	2.910.804	3.201.962
Nº o porcentaje aproximado de <b>personas con discapacidad auditiva</b> atendidas en el teléfono 010		927	

Esta información se encuentra recogida en la Ficha de cumplimiento objetivos II Plan Madrid Incluye.

**Objetivo 02 del documento Líneas Estratégicas 2015-2019:** Mejorar el uso de los servicios y la **accesibilidad** a los tres canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid; potenciando el uso de los canales telemáticos (cuenta de twitter @líneamadrid.es y otras redes sociales)

Actividades:

- Impulso de la formación continua.
- Incorporación de mejoras en los servicios procedentes de fuentes múltiples (sugerencias y reclamaciones, sugerencias de empleados públicos de Línea Madrid, grupos de mejora y otros).
- Implantación nuevo sistema de Gestión de Espera en las OAC.
- Mejora de la atención a personas con discapacidad.**
- Coordinación auditoria de gestión de accesibilidad de la web.**
- Mejora de la accesibilidad en Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.**

Indicador	Magnitud	Objetivo	Realizado
Número de horas de formación del personal de Línea Madrid	Número	10.000	15.718
Citas concertadas por las ciudadanas a través de Internet	Porcentaje	53	54
Citas concertadas por los ciudadanos a través de Internet	Porcentaje	47	39
Servicios prestados a través de los canales telemáticos	Número	60.000	230.000
Satisfacción de las personas atendidas en las OAC con el gestor de espera	Puntuación sobre 10	8	9
<b>Oficinas de Línea Madrid con cumplimiento de las normas de accesibilidad</b>	Porcentaje	50	63

Enlace a [Estrategia Línea Madrid 2015-2019](#).

**Objetivos Plan Accesibilidad 2017-2019 OAC:**

- Disponer de plazas de aparcamiento reservadas en la vía pública en las 26 Oficinas (cumplido 100%)
- Disponer de señalización básica con diferenciación cromática en las 26 Oficinas (100%)

3. Disponer de pasos y accesos con dimensiones accesibles en las 26 Oficinas (100%)
4. Disponer de rampas adaptadas en las 26 Oficinas (100%)
5. Disponer de encaminamientos en 18 de las 26 Oficinas (69%)
6. Disponer de apoyos isquiáticos (22 de 26) 85% (faltan auxiliares y Puente de Vallecas)
7. Disponer de bucles de inducción magnética en las 26 Oficinas (100%)
8. Disponer de aseos adaptados. en las 26 Oficinas (100%)
9. Disponer de adaptación del mobiliario y otros elementos para usuarios de sillas de ruedas en las 26 Oficinas (100%)
10. Disponer de pantalla táctil en el dispensador de tiques del sistema de esperas en las 26 Oficinas (100%)
11. Disponer de una persona de atención con idioma de signos en las 26 Oficinas (100%)

Desde hace años se vienen tomando medidas de accesibilidad necesarias para prestar un servicio de calidad. Algunas de las medidas implementadas son, entre otras, eliminación de barreas arquitectónicas, sistemas de aviso para personas con discapacidad visual y auditiva, escritorio adaptado, reserva de espacio para personas en silla de ruedas, apoyos isquiáticos, asientos de espera ergonómicos, aseos adaptados, etc.

La Unidad de Obras supervisa el cumplimiento de la normativa de accesibilidad en coordinación con los Distritos. Por ejemplo: el bucle de inducción magnética para la discapacidad auditiva, los encaminamientos para la discapacidad visual, y las rampas (donde son necesarias por haber desnivel para entrar), baños adaptados y mostradores bajos para la discapacidad motora.

OAC	Encaminamientos	Rampas	Baño adaptado	Mostrador bajo	Bucle inducción
Nº de oficinas	14	21	25	20	26
Porcentaje	53,85%	100%	96,15%	76,92%	100%

*Oficinas de Atención a la Ciudadanía accesibles*

En 2019 se han realizado los siguientes expedientes referentes a medidas de accesibilidad:

- Adquisición de mobiliario para las OAC de Latina y Fuencarral por un importe en accesibilidad de 923,47 euros
- Mejora de la señalización en OAC por importe de 5.420,30 euros
- Mejora de la instalación de Bucles de Inducción, para usuarios de implantes auditivos en las OAC de Ciudad Lineal, Numancia, Tetuán, Carabanchel y Centro, por importe de 10.841,60 euros.

**Objetivos accesibilidad web:** Mantener el nivel de accesibilidad AA

En línea con el **compromiso** con los ciudadanos en la carta de servicios del portal web: proporcionar 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 el certificado correspondiente el cumplimiento del nivel AA (doble A) en las Pautas de Accesibilidad (Certificación en accesibilidad TIC según la Norma UNE 139803).

Se ha continuado mejorando las **medidas de accesibilidad universal** en la web municipal [www.madrid.es](http://www.madrid.es) a través de la contratación en 2019 de la empresa Inlusite para la implantación de **una versión accesible del portal institucional** del Ayuntamiento de Madrid, aportando distintas posibilidades de navegar e interactuar, según las preferencias o necesidades de las personas usuarias:

- Teclado. Se utiliza el teclado para navegar
- Comandos de voz. Recibe comandos verbales para navegar
- Sonidos. Un sonido fuerte en el micrófono permite seleccionar una opción
- Compatibilidad con el lector de pantalla (si se dispone de él, se silenciará Inlusite)
- Think to Command. Utilizando la mente para navegar
- Botones de accesibilidad. Se navega por la web mediante botones de accesibilidad.

La comprobación de los niveles de accesibilidad de la web se realiza habitualmente por una parte con los informes emitidos por el **observatorio de accesibilidad** y, por otra, a través de una auditoría realizada en la **certificación de**

**AENOR** de cumplimiento de la Norma UNE 139803:2012, que acredita el cumplimiento del nivel AA en las pautas de accesibilidad.

El último informe recibido, 3 de diciembre de 2019, otorga al portal institucional una puntuación de 9,8 con nivel de adecuación de prioridad 1 y 2 y valida el cumplimiento del nivel AA.

La auditoría realizada en diciembre de 2018 por **AENOR** ratificó la **certificación el nivel de accesibilidad** del portal [www.madrid.es](http://www.madrid.es), según la norma UNE 139803, Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad.

La información sobre ayudas económicas y prestaciones a los distintos tipos de discapacidad se ha hecho accesible en la web. Además, a solicitud del **Consejo Municipal de la Discapacidad** se creó un espacio específico sobre la discapacidad en [www.madrid.es](http://www.madrid.es).

-Realizar al menos 1 curso de documentos accesibles (véase en las memorias de formación).

Enlace a [Estrategia accesibilidad web](#)

Asimismo, se aporta la introducción del sistema de **cita previa** a través de todos los canales de LM, presencial, telefónico y por internet a través de la web municipal y de móvil.



Citas asignadas por tipo de canal

Se dispone de información con las atenciones realizadas en **lengua de signos** española y las acciones formativas específicas que reciben los agentes de LM (para cuya selección se valora el conocimiento de lengua de signos) en materia de discapacidad. También se aportan datos de atención en distintos **idiomas** para facilitar la atención de personas extranjeras.

Año	Inglés	Francés	Signos	Árabe	Rumano	Chino	Total
2016	5.372	2.224	2.524	6.957	6.968	10.556	34.632
	16%	6,42%	7,29%	20,09%	20,12%	30,48%	100%
2017	5.759	2.185	2.457	5.561	7.481	11.304	34.747
	16,57%	6,29%	7,07%	16%	21,53%	32,53%	100%
2018	4.612	1.917	2.034	5.186	5.970	9.546	29.265
	15,76%	6,55%	6,95%	17,72%	20,40%	32,62%	100%
2019	3.970	1.204	1.448	3.498	4.606	8.086	22.812
	17,40%	5,27%	6,34%	15,33%	20,19%	35,44%	100%

Atención en distintos idiomas

## 2. Actividades como miembro responsable de la sociedad

LM es una organización modélica en cuanto al porcentaje de **mujeres presentes en la organización**, que es superior al de varones, lo que denota una política de personal que trata de garantizar la igualdad en la selección de personal, sobre todo en los puestos de liderazgo, ya que en los niveles gestores y coordinadores el sistema es de oposición y concursos de méritos.

En la siguiente tabla se indica el porcentaje entre hombres y mujeres y número de mujeres con nivel igual o superior a 26:

	2015			2016			2017			2018			2019		
	OAC	SG	Total												
Hombres	173	44	217	172	46	218	174	44	218	162	84	246	164	77	241
Mujeres	77	20	97	80	18	98	78	20	98	72	36	108	80	28	108
Mujeres nivel 26 o superior	30	12	42	30	15	45	33	14	47	33	17	50	29	16	45

Número de hombres y mujeres en LM

### **Objetivos Plan de Igualdad de Género y programa Atención a la Ciudadanía**

Se facilita la Memoria de Género asociada a la Memoria de Cumplimientos de Objetivos presupuestarios que son estratégicos para Atención a la Ciudadanía, en el que se establecían objetivos de satisfacción y atención a las mujeres. En coordinación con los Servicios Sociales, se reciben **visitas de grupos de mujeres a las instituciones** del Ayuntamiento de Madrid, entre ellas a las OAC, para que puedan conocer de qué forma se les puede ayudar en su día a día, promoviendo su integración en la vida de la ciudad.

LM como miembro activo de la sociedad, ha optado por un **modelo de atención personalizada** (frente a otras alternativas como la atención telefónica automática), **favoreciendo el empleo** a través de los sucesivos contratos con el proveedor principal, ya que en los Pliegos de Prescripción Técnicas se especifica el conservar la plantilla. Asimismo, LM establece por contrato que, el personal de la empresa debe recibir un elevado número de horas de **formación** inicial y continuada, promoviendo así su cualificación y capacitación.

También relacionado con el empleo, LM participa en la **inserción laboral de personas con especiales dificultades**. En el marco del **Convenio con la Agencia para el Empleo** (Programa de Reactivación e Inserción Laboral para personas desempleadas de larga duración con especiales dificultades de inserción en el mercado de trabajo) 49 personas fueron contratadas por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía: 7 de ellas tuvieron destino en los servicios centrales (cinco de las cuales disfrutaron de un contrato de 1 año y dos durante 6 meses).

Y con destino en las OAC se incorporaron 42 personas para realizar trabajos de recepción, de las cuales se dieron de baja dos. El contrato de este personal fue del 28 de febrero de 2019 a 27 de febrero de 2020.

Se ha incrementado la colaboración en comparación con años anteriores ya que en 2019 han sido 49 las personas contratadas del Programa de Garantía Juvenil de la Agencia para el Empleo, frente a 26 en 2018 y 2 en 2017.

El Ayuntamiento ha firmado con las Universidades madrileñas un acuerdo de **colaboración para que el alumnado realice sus prácticas universitarias en diversos servicios del Ayuntamiento**, entre ellos LM. De este modo, anualmente un grupo reducido de estudiantes realizan su estancia de prácticas en LM.

Destacamos a continuación las principales acciones de docencia y tutoría desarrolladas con objetivo de contribuir al mejoramiento social:

- **Tutoría** de prácticas al alumnado de pre y postgrado.
- Participación como **docentes** en distintas acciones formativas del Plan Municipal de Formación dirigidas también a personal de otras áreas municipales.
- **Formación sobre la mejor atención a la ciudadanía** en cursos de otras administraciones (INAP, CAM...), máster, presentaciones en jornadas y congresos, etc...
- Los **cursos de atención a la ciudadanía inmigrante y con discapacidad** también responden a la responsabilidad social.

LM continúa recibiendo a universitarios/as en prácticas de diversas titulaciones: Derecho, Ciencias Políticas, Gestión y Administración Pública, Grado en comunicación audiovisual, al amparo del **Convenio de Cooperación Educativa** de 12 diciembre de 2016 entre las 7 universidades de la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid. Este convenio tiene como objeto acercar la formación universitaria a la realidad social y profesional, con

una puesta en práctica de los conocimientos teóricos adquiridos mediante prácticas curriculares y extracurriculares en el Ayuntamiento.

Los/as tutores/as para el alumnado son designados por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía y se responsabilizan de la formación práctica de los estudiantes, emitiendo al final un informe sobre el modelo facilitado por la Universidad para evaluar las prácticas.

En 2019 se han admitido en los servicios centrales 2 alumnas del **Convenio de Cooperación Educativa con Universidades Públicas**.

En LM **se prestan las instalaciones** de OAC en los distritos para las Elecciones generales y municipales, y para reuniones de los Foros locales.

LM refuerza su labor de atención en situaciones excepcionales o de desastres poniendo en marcha actuaciones especiales cuando la situación lo requiere, ejemplo: coronavirus. De estas campañas se extraen indicadores y se realiza seguimiento mediante la elaboración de informes específicos.

En LM se realizan gestiones que ayudan a la **inclusión de personas desfavorecidas**:

- 2016. Incorporación trámite exclusión sanitaria
- 2018. Tarjeta Madrid Mayor sin cita previa. Inicio Tarjeta Vecindad en OAC.
- 2019. Extensión de Tarjeta Vecindad a 6 OAC: Centro, Ciudad Lineal, Puente de Vallecas, Moncloa-Aravaca, San Blas-Canillejas y Tetuán. Implantación nueva aplicación Tarjeta Azul de transportes.

### Objetivos Plan Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2021-2023

ÁMBITO ESTRATÉGICO 1: ENTORNO CÍVICO Y SOCIAL: UNA CIUDAD PARA TODAS LAS GENERACIONES.

#### **AE1.14. ACCIÓN INFORMACIÓN PERSONALIZADA A SOLICITANTES Y USUARIOS/AS DE TARJETA MADRID MAYOR DE LAS ACTIVIDADES CENTRO DE MAYORES QUE LES CORRESPONDE**

- Actuación 14.1. Publicación en el Portal Institucional [www.madrid.es](http://www.madrid.es) del detalle de las actividades de cada Centro de Mayores.

**Meta: 40.000 visitas** y visualizaciones a los contenidos del Portal Institucional sobre las actividades de cada CMM.

**Meta 20.000** solicitudes de servicio (CRM) por canal del servicio tipificado (Información general/Servicios Sociales/Actividades CMM).

- Actuación 14.2. Comunicación personalizada en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en la tramitación de la Tarjeta Madrid Mayor.

**Meta: 15.000 solicitudes de servicio** (CRM) por canal del servicio tipificado (Servicios Sociales/Tarjeta Madrid Mayor).

**Meta: No tener más de 25 SyR** en relación a la información proporcionada sobre la Tarjeta Madrid Mayor.

### **3. Compromiso con el medio ambiente**

Desde 2012, la **responsabilidad social** se encuentra entre los valores de la organización, entendido como contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental.

Prueba de este compromiso expreso con el medio ambiente son los siguientes compromisos e indicadores incluidos en las Cartas de Servicios de las OAC → (ver compromiso 2 de las OAC).

Pese a que muchas de las **instalaciones en las que LM desarrolla sus servicios** no están bajo su responsabilidad ni son de su propiedad, LM se implica en las siguientes medidas:

- **Campañas de sensibilización ambiental** entre el personal. Se han colocado carteles informativos en las OAC y en los SSCC, se han dispuesto puntos de reciclado para el personal y los usuarios en las OAC y SSCC y se controla el

impacto ambiental a través de la estrecha colaboración con el AG de Medio Ambiente del Ayuntamiento para la segregación y recogida de residuos (equipos eléctricos, electrónicos, tóner, etc.).

- **Reducir el consumo de papel** en el registro debido a la implantación del registro digitalizado.
- Instalación en los Servicios Centrales y en las OAC de impresoras a doble cara.
- Instalar en todas las OAC contenedores de reciclaje para papel y tóner. Asimismo, en las instalaciones del distrito también cuentan con contenedores de papel, plásticos, materia orgánica, pilas, ropa y vidrio, como también sucede en el edificio de los servicios centrales.
- Con la implantación de GNSIS: se produce un ahorro de energía reduciendo el número de servidores ubicados en todas las oficinas, sustituyéndolo por un equipo en la central.
- Centralización de la compra, ordenándose su adquisición a través del Sistema de Centralización de Compras del Estado, basadas en acuerdos-marco centralizados, de tal manera que en las bases de concurso se garantiza el **cumplimiento de la legislación medio ambiental** del producto, entre otros.
- Compra de **papel de fibra virgen proveniente de cultivos sostenibles**, con pesos comprendidos entre 70 y 75 gramos por metro cuadrado y cuando el catálogo lo permite grosores similares a los del papel convencional de 80 gr/ m<sup>2</sup>. Esto nos permite por un lado bajar el peso del papel consumido, mejorar la alimentación de los sistemas de impresión, mejorar los rendimientos, disminuir las incidencias a resolver por IAM, no desperdiciar papel por este motivo, y mejorar la calidad del documento impreso.
- **Compra de papel** para GNSIS, y con el cambio de normativa, que iba a entrar en vigor este año, se adquirió **libre de Bifenol A** evitando problemas de salud en el personal y usuarios.
- Cambios en la **iluminación eléctrica** de las OAC: se están sustituyendo las luminarias tipo bajo consumo (tubo y lámpara fluorescente) por **lámparas LED**, de mayor duración, menor consumo y menores pérdidas de rendimiento asociadas al envejecimiento. Todas las instalaciones nuevas llevan este tipo de iluminación y llevan asociado **sistemas automáticos de regulación**. Las actuaciones en las nuevas OAC han sido realizadas en colaboración con los Distritos y algunas dentro de Proyectos Financieramente Sostenibles.
- En los sistemas de **ahorro de agua** en los aseos de las OAC se han mejorado los sistemas relacionados con las descargas de inodoros y urinarios,
- El contrato que realizamos anualmente para la **reparación de mobiliario y sillería** también ha tenido una proyección positiva en los últimos años, **disminuyendo considerablemente el gasto** en reposición de estos elementos, que en general tienen mucho impacto ambiental, dado que en su producción intervienen derivados del petróleo (plásticos, telas, estratificados de resinas, pintura...), madera, y derivados metalúrgicos. Todas de gran impacto y consumo energético.
- También hay que señalar la decisión de adquirir **tóner con envases reutilizados**, que reduce el número de envases a fabricar y disminuye el precio del consumible hasta una sexta parte del original.
- La solicitud y validación de vacaciones, permisos y todas las demás **incidencias de control horario** (reuniones, citas médicas, etc.) se gestionan completamente **a través de la aplicación de control horario EVALOS en Ayre** eliminando la necesidad de envío de justificantes en papel.
- Se favorece la utilización del transporte público del personal, a través de la concesión del **abono anual de transporte** para los empleados municipales evitando decenas de miles de trayectos en vehículo privado.
- Puesta en marcha de gestiones que ayudan a cuidar el medioambiente, la calidad del aire, la salud:

Año	Gestiones realizadas
05/2016	Incorporación APR en Arganzuela, Moncloa, Numancia y Puente Vallecas
01/2019	Madrid central en OAC
02/2019	Implantación nuevo sistema de gestión de esperas GNSIS
02/2020	Implantación de certificados con CSC firma manuscrita
03/2020	Se cierran OAC por COVID-19 y se suspenden los plazos administrativos Empieza el padrón telemático Inicio información urbanística telemática

*Gestiones realizadas a favor del medioambiente, calidad del aire y salud*

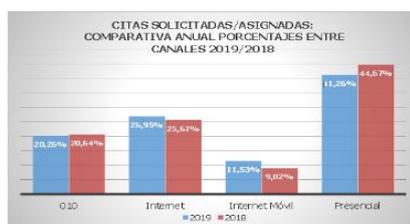
### Prácticas empleadas para recordar las citas concertadas evitando la impresión de justificantes.

Recordatorio de citas por el 010	2019 (ene-sep)	%	2018	%
Citas recordadas	131.830	46,03%	228.345	66,37%
Citas no recordadas	154.583	53,97%	115.697	33,63%
Total	286.413	100%	344.042	100%

*Recordatorio de citas concertadas*

Desde Cita Previa se procede a realizar un recordatorio de la cita concertada que tiene la persona solicitante con las diferentes unidades gestoras con el siguiente criterio:

- **Recordatorio automático por correo electrónico:** se realiza automáticamente desde la aplicación de Cita Previa a las personas que han facilitado su correo electrónico. El compromiso de la Carta de Servicios es el envío de este recordatorio al 100% de las personas dentro de las 48 horas anteriores a la celebración de la cita.
- **Recordatorio telefónico:** es realizado bien por el 010 o bien desde las propias unidades gestoras de Cita Previa. El recordatorio realizado por operadores del 010 afecta sólo a las OAC de LM.
- Servicio de **envío inmediato de SMS cuando se concertan citas** en OAC y para otros servicios, evitando la impresión de justificantes.



- **Recordatorio automático** Desde noviembre de 2019 el recordatorio de cita se realiza de forma automática a través de la IVR: un conversor de texto a voz. Los listados de citas se traducen a voz, y se lanza una llamada automática en la que se le dice al ciudadano algo relacionado con esa cita: confirmar, cambiar, anular...

Desde cita previa **se comunica por mail**, pero si no es posible lo pasa para que se haga por IVR desde el 010.

En el año 2016, se realizador dos estudios SROI (Social Return On Investment) sobre el impacto Social y medio ambiental de dos tipos de Servicios con mucha prestación por parte de los canales, Cita Previa y Avisos.

#### 4. Compromiso con objetivos de desarrollo sostenible

El Ayuntamiento de Madrid participa en la Estrategia de localización de **la Agenda 2030** de Naciones Unidas en la ciudad de Madrid que coordina el Área Delegada de Internacionalización y Cooperación.

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

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

Respecto a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía se elige como objetivo prioritario la meta **10.2 del ODS 10**: Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

**La META:** 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.

Y para ello se recogen las siguientes actuaciones con su objetivo e indicadores en el cuadro:

METAS ODS SELECCIONADAS	METAS SELECCIONADAS PARA EL AYUNTAMIENTO DE MADRID	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	LÍNEA DE BASE (2015)	DATO 2020	DATO 2030
10.2. De aquí a 2030, potencias y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición	Favorecer e incrementar el acceso de las personas con discapacidad así como los mayores a los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid y el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid	Nº de Citas Servicio mayor / discapacidad	No había atención preferente	Proyecto piloto en tres oficinas	Instauración del servicio en <b>todas las oficinas</b>
		Nº de visitas a la versión accesible de Inclusive	Disponer de un conversor de texto a voz.  Modelo responsive para adaptación del Portal a dispositivos móviles	Disponer de una versión accesible del Portal institucional del Ayuntamiento de Madrid (Inclusive)  Mejora del modelo responsive	<b>Búsquedas y recuperación de información con tecnologías de Inteligencia artificial</b> , capaces de encontrar y/o recuperar información (estructurada o desestructurada) en grandes bases documentales, independientemente de cómo se presente en el conjunto (navegación) y evitando la actual dependencia estricta a los términos de búsqueda introducidos
		Nº de intervenciones en el Portal, tras informes de monitorización en materia de accesibilidad	Certificación accesibilidad doble AA	Plan de mejora de accesibilidad:- comunicación de nueva normativa de accesibilidad - sesiones formativas para la elaboración de documentos electrónicos accesibles, con el fin de frenar la publicación de PDF no accesibles -monitorización del Portal	<b>Accesibilidad doble AA en todas las publicaciones web, app y chatbot del Ayuntamiento.</b>

Cuadro de Gestión del ODS prioritario de LM

Líneamadrid | 

# CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

## CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

A continuación, se describe el logro de resultados clave que permiten cumplir la misión, aproximarse a la visión y maximizar la eficacia y eficiencia.

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

Los resultados externos permiten medir la eficacia de la estrategia de LM en cuanto a su capacidad de satisfacer las expectativas de sus grupos de interés externos, alineados con la misión y visión.

LM, en este marco, desarrolla su actividad central en el Eje Estratégico del Ayuntamiento **“Madrid, responsable, transparente y fácil”**:

- Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía;
- atender las repercusiones de la COVID-19.

La Estrategia global se hace operativa mediante la planificación a medio plazo del POG, que se lleva a efecto por periodos anuales a través del Presupuesto General, en el que se hacen converger los Objetivos estratégicos de LM. Cada objetivo estratégico engloba una serie de actividades que describen su desarrollo durante el ejercicio correspondiente. (→Cr. 2).

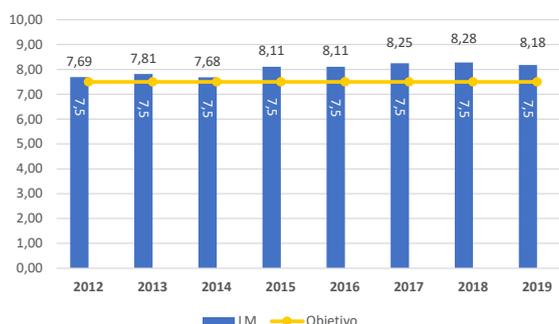
### 1. Resultados de los indicadores estratégicos de gestión

Aunque LM ha definido su nuevo Plan Estratégico 2019-2023, los **resultados clave de rendimiento** mostrados son los correspondientes al Plan Estratégico 2015-2019.

**a) Volumen de servicio:** En la gráfica siguiente se recoge volumen de servicio prestado en los canales de atención personalizada (010, OAC, RRSS y Chat).



**b) Satisfacción** de las personas usuarias de LM a través de sus tres canales (OAC, teléfono 010 y página web). El objetivo / compromiso establecido se cumple y se mantiene una tendencia positiva de sus resultados.



Satisfacción de los usuarios en los 3 canales

Estos indicadores estratégicos se complementan con otros del Cuadro de Mando, que miden dos dimensiones: el **volumen de servicio** (atenciones y servicios) y la **satisfacción** de las personas usuarias y otros grupos de interés.

En la gran mayoría de los indicadores se mantiene una tendencia positiva de sus resultados y se alcanza el objetivo establecido (compromisos de Cartas de servicios).

→ (ver Cr.6.1.) Los indicadores de rendimiento dan cuenta del elevado nivel de LM en atención a la ciudadanía.  
→ (ver Cr.6.2) Los indicadores de satisfacción alcanzan resultados muy elevados en OAC y 010, y en consecuencia, difícilmente superables manteniendo una tendencia estable.

Resultados de los indicadores estratégicos

Otros Indicadores Estratégicos	Dato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Atenciones telemáticas, presenciales y telefónicas realizadas por LM	Valor	18.155.304	21.738.789	22.319.769	22.088.738	23.784.423	24.761.165	27.2013.014	28.382.355
	Meta	17.000.000	17.000.000	17.000.000	17.850.000	17.850.000	17.850.000	17.850.000	17.850.000
Atenciones anuales OAC's	Valor	2.281.734	2.440.887	2.465.887	2.500.062	2.411.800	2.477.814	2.429.457	2.239.484
	Meta	2.500.000	2.500.000	2.500.000	2.625.000	2.625.000	2.625.000	2.625.000	2.625.000
Atenciones anuales 010	Valor	2.334.027	2.476.286	2.845.139	3.357.610	3.192.864	2.910.376	2.910.804	3.201.982
	Meta	2.500.000	2.500.000	2.500.000	2.625.000	2.625.000	2.625.000	2.625.000	2.625.000
Atenciones anuales vistas en Madrid.es	Valor	12.538.543	16.820.035	17.000.535	16.210.598	18.112.828	19.065.696	21.783.114	22.708.301
	Meta	12.000.000	12.000.000	12.000.000	12.600.000	12.600.000	12.600.000	12.600.000	12.600.000
Nº de páginas vistas en Madrid.es	Valor	45.203.998	55.151.259	51.559.926	51.842.420	56.537.773	49.451.511	54.745.899	57.397.220
	Meta	---	---	---	---	---	---	---	---
Nº de visitantes a la página web	Valor	9.400.766	11.652.679	11.851.712	11.137.453	12.709.505	30.389.322	14.509.422	15.014.202
	Meta	7.000.000	7.000.000	9.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000	10.000.000
Servicios anuales OAC	Valor	3.001.333	3.153.019	3.142.892	3.274.487	3.194.814	3.285.233	3.136.125	2.904.676
	Meta	2.500.000	2.500.000	2.800.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	2.200.000	3.250.000
Servicios anuales 010	Valor	2.840.343	2.725.222	3.108.294	3.801.091	3.896.470	4.076.014	3.933.960	4.420.585
	Meta	2.500.000	2.500.000	2.800.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	3.700.000	5.000.000
Servicios anuales /trámites	Valor	1.115.673	1.632.365	1.749.522	2.004.337	2.458.648	---	---	---

Otros Indicadores Estratégicos	Dato	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Satisfacción global usuarios OAC	Valor	8,72	8,81	8,72	8,64	8,5	8,54	8,73	8,84
	Meta	8	8	8	7,5	7,5	8	7,5	7,5
Satisfacción global usuarios 010	Valor	7,95	7,81	8,2	8,28	8,48	8,63	8,38	8,40
	Meta	8	8	8	8	8	8	8	8
Satisfacción global usuarios madrid.es	Valor	6,4	6,82	6,13	7,4	7,4	7,59	7,73	7,30
	Meta	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5	6,5
Satisfacción global usuarios LM	Valor	7,69	7,81	7,68	8,1	8,12	8,25	8,28	8,18
	Meta	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	6,5
Satisfacción clientes internos LM (0-10)	Valor	8,2	7,7	8,1	8,3	9,06	7,77	7,19	7,82
	Meta	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5
Satisfacción global personas que trabajan en LM (0-5)	Valor	3,52	3,67	3,6	3,8	3,6	3,37	3,28	2,79
	Meta	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5
Satisfacción Ciudadana (Encuesta General de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos)	Valor	6,7	--	6,6	--	6,9	7,1	6,6	--

Como puede verse, LM incrementa el volumen de sus atenciones y servicios, así como en satisfacción de las personas usuarias, superando en muchos casos las metas establecidas.

La evolución del periodo del Plan Estratégico muestra entre 2012 y 2019 un aumento del 36% del volumen de las atenciones totales, sumando las presenciales, telefónicas y telemáticas, y un 5% el número de servicios prestados.

### Canal presencial (OAC)

En 2019 fueron atendidos 2.239.484 ciudadanos/as, lo que ha supuesto una disminución con respecto a los últimos ejercicios, con un tiempo medio de espera de 11 minutos y 31 segundos. El 58,3% de las personas fueron atendidas en menos de 10 minutos.

Años	Principales oficinas	Total personas atendidas	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de atención
2012	23	2.281.734	3 m 50 s	4 m 21 s
2013	23	2.440.687	4 m 37 s	6 m 51 s
2014	23	2.465.423	5 m 32 s	8 m 01 s
2015	23	2.500.062	6 m 05 s	8 m 44 s
2016	23	2.411.800	6 m 01 s	8 m 31 s
2017	23	2.477.814	6 m 34 s	8 m 40 s
2018	23	2.429.457	7 m 01 s	6 m 26 s
2019	23	2.239.484	11 m 31 s	7 m 15 s

Personas atendidas en las OAC



Cada atención en las OAC puede llevar a cabo un número variable de gestiones diferentes. En el año 2019 en las 2.239.484 atenciones, se han realizado 2.904.676 servicios, lo que ha supuesto una disminución interanual del 7,4% respecto al año 2018.

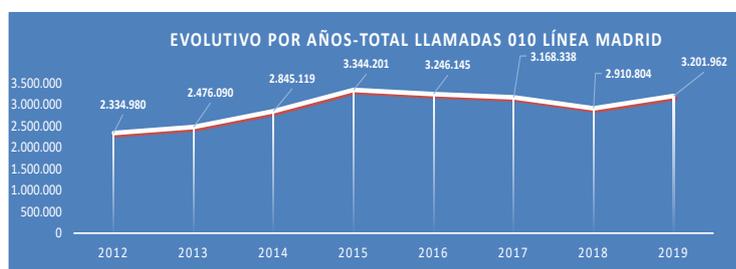
De este total destacan, los servicios de padrón (41,4%), registro de entrada (18,8%), información general (15,5%) y cita previa (8,8%).

### Canal de atención telefónica 010



Evolución de servicios / atenciones realizados en 010

El número total de atenciones, tanto llamadas entrantes como emitidas, realizadas por el Teléfono 010 de LM en 2019 ha sido de 3.201.962 llamadas con un incremento del 37% respecto a 2012.



En la centralita del Teléfono 010 se han recibido 3.535.181 llamadas atendiéndose el 87% con un tiempo medio de espera de 125 segundos (2m 5s) para ser atendidos y un tiempo medio de atención de 296 segundos (4m 56s).

En el año 2019 se han producido 3.201.962 atenciones, se han realizado 4.420.585 servicios, lo que ha supuesto un incremento interanual del 12%.

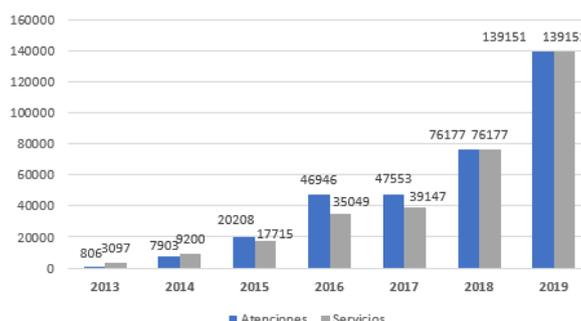
Se han producido 1.870.520 llamadas rechazadas en 2019, lo que supone un rechazo del 35%, un 6% menos que en 2018.

### Canal de atención telemática

En la página web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) el número de atenciones en 2019 ha sido de 22.708.301, lo que ha supuesto con respecto a 2012 un incremento del 40% y del 37,4% en el número de visitas.



En la **red social Twitter** se han realizado 139.151 atenciones en 2019 en respuesta a tuits y trámites a través de mensaje por privado, lo que supone un incremento del 82,7% sobre el 2018.



Evolución atenciones / servicios realizados en Twitter

Asimismo, en 2019 se han unido 17.911 nuevos seguidores/as habiendo recibido 145.400 menciones.

En la **red social Facebook** se han realizado 154 publicaciones informativas, siendo alcanzados 180.743 usuarios/as, un 133% con respecto al 2018.

En el **chat online** se han atendido un total de 90.054 solicitudes de información, con un tiempo medio de espera de 50 segundos y un tiempo medio de gestión de 11 minutos.

## 2. Resultados económico - financieros

Los resultados clave de la actividad incluyen datos de la ejecución presupuestaria, teniendo en cuenta que el presupuesto de LM forma parte del presupuesto global del Ayuntamiento de Madrid y que queda vinculada por directrices generales y limitaciones del gasto.

El presupuesto de LM, como indica el cuadro siguiente, en el periodo 2016 a 2019 ha tenido un crecimiento global del 33%, repartido con un 36% en capítulo I (por el proceso de municipalización con incremento de puestos en OAC y complemento específico para los puestos de atención, 28,5% en capítulo II generado por la dotación del contrato de apoyo y un 207% capítulo VI por la inversión en mejora de accesibilidad oficinas.

Resultados económicos - Financieros gestión y control del gasto		2016	2017	2018	2019	TOTAL (2016-2019)	Incremento en % (2019 sobre 2016)
Capítulo I. Personal	Crédito definitivo	15.419.732 €	15.043.691 €	17.742.544 €	21.027.121 €	69.233.088 €	36,4%
	Grado de ejecución	97,43%	100,31%	95,67%	100,00%	98,39%	
	Obligaciones reconocidas	15.023.226 €	15.090.555 €	16.974.802 €	21.027.121 €	68.115.704 €	40,0%
Capítulo II. Gastos en bienes corrientes y servicios de LM	Crédito definitivo	13.175.917 €	12.749.074 €	15.408.948 €	16.936.141 €	58.270.080 €	28,5%
	Grado de ejecución	93,99%	92,70%	75,90%	76,97%	83,98%	
	Obligaciones reconocidas	12.384.318 €	11.818.783 €	11.695.967 €	13.035.159 €	48.934.227 €	5,3%
Capítulo VI. Inversiones	Crédito definitivo	84.857 €	450.249 €	26.150 €	260.836 €	822.092 €	207,4%
	Grado de ejecución	98,51%	10,53%	99,48%	50,26%	35,05%	
	Obligaciones reconocidas	83.590 €	47.422 €	26.014 €	131.085 €	288.111 €	56,8%
<b>Total presupuesto (crédito definitivo)</b>		<b>28.680.506 €</b>	<b>28.243.014 €</b>	<b>33.177.642 €</b>	<b>38.224.098 €</b>	<b>128.325.260 €</b>	<b>33,3%</b>

Resultados económico – financieros

## 3. Resultados del Programa Operativo de Gobierno (POG)

El POG 2015-19 recogía cuatro grandes Ejes Estratégicos que establecen las orientaciones generales de la política del Gobierno de la ciudad:

- Ciudad cercana, cohesionada, habitable
- Ciudad centrada en las personas, solidaria e inclusiva
- Economía sostenible y con empleo de calidad
- Gobierno democrático, transparente y eficaz
- Gobierno democrático, transparente y eficaz.

Línea Madrid desarrolla su actividad central en el **eje estratégico “Un Gobierno Democrático, Transparente y Eficaz”**, pero sin excluir de sus líneas estratégicas los Ejes de Ciudad Cercana y Ciudad centrada en las personas.

Línea Madrid se enmarca en este eje estratégico y hace realidad el objetivo 1.2 **“Gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local”**.

Para el ejercicio de 2019 se han planificado cuatro objetivos estratégicos cuyo cumplimiento se evalúa mediante indicadores. Cada objetivo estratégico engloba una serie de actividades que describen su desarrollo durante el ejercicio correspondiente.

**Objetivo 01:**

**Mantener un elevado nivel de satisfacción de la ciudadanía con la prestación de los servicios de Línea Madrid.**

Indicador	Magnitud	Previsión	Cumplido en 2019
Satisfacción global de las ciudadanas con Línea Madrid (media de satisfacción por canal)	Puntuación sobre 100	80	92
Satisfacción global de los ciudadanos con Línea Madrid (media de satisfacción por canal)	Puntuación sobre 100	80	93
Valoración de las ciudadanas de la competencia (cualificación y profesionalidad) de la persona que le atendió (conjunto)	Puntuación sobre 10	8	9
Valoración de los ciudadanos de la competencia (cualificación y profesionalidad) de la persona que le atendió (conjunto)	Puntuación sobre 10	8	9
Valoración de las ciudadanas de la amabilidad y trato de la persona que le atendió (conjunto 010 y OAC y redes sociales)	Puntuación sobre 10	8	9
Valoración de los ciudadanos de la amabilidad y trato de la persona que le atendió (conjunto 010, OAC y redes sociales)	Puntuación sobre 10	8	9
07.- Número de reclamaciones presentadas	Número/año	2500	2251

Indicadores cumplimiento objetivo 1

**Objetivo 02:**

**Mejorar el uso de los servicios y la accesibilidad a los tres canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid; potenciando el uso de los canales telemáticos (cuenta de twitter @líneamadrid.es y otras redes sociales)**

Indicador	Magnitud	Previsión	Cumplido en 2019
Número de horas de formación del personal de Línea Madrid	Número	10.000	15.718
Citas concertadas por las ciudadanas a través de Internet	Porcentaje	53	54
Citas concertadas a través de Internet	Porcentaje	47	39
Servicios prestados a través de los canales telemáticos	Número	60.000	230.000
Satisfacción de las personas atendidas en las OAC con el gestor de espera	Puntuación sobre 10	8	9
Oficinas de Línea Madrid con cumplimiento de las normas de accesibilidad	Porcentaje	50	63

Indicadores cumplimiento objetivo 2

### Objetivo 03:

**Potenciar el acercamiento a la ciudadanía, la proactividad y la personalización de los canales de atención a la ciudadanía Línea Madrid, junto con la coherencia de los servicios prestados a través de ellos.**

Indicador	Magnitud	Previsión	Cumplido en 2019
Total de servicios prestados a las ciudadanas en Línea Madrid Número 3.850.000	Número	3.850.000	3.505.242
Total de servicios prestados a los ciudadanos en Línea Madrid Número 3.150.000	Número	3.150.000	3.820.029
Servicios prestados a las ciudadanas por el 010 Número 2.775.000	Número	2.775.000	1.961.657
Servicios prestados a los ciudadanos por el 010 Número 2.225.000	Número	2.225.000	2.458.928
Llamadas rechazadas por saturación (total llamadas) Porcentaje 20	Porcentaje	20	34
Servicios prestados a las ciudadanas en las OACs Número 1.787.500	Número	1.787.500	1.543.585
Servicios prestados a los ciudadanos en las OACs Número 1.462.500	Número	1.462.500	1.361.091
Tiempo medio de espera en OACs Minutos 9	Minutos	9	11
Atenciones realizadas a través de madrid.es (visitas) Número 19.000.000	Número	19.000.000	22.708.301
Atenciones realizadas a través de Twitter @lineamadrid (avisos, información, APR)	Número	60.000	140.000

Indicadores cumplimiento objetivo 3

### Subcriterio 9.2. Indicadores clave de rendimiento de la actividad

Los resultados internos están relacionados con la eficiencia, los procesos internos y las mediciones económicas del funcionamiento de la organización. Se fijan en los procesos de gestión (productividad, coste), rendimiento financiero (uso eficiente de los recursos financieros, cumplimiento presupuestario), el uso eficiente de los recursos (alianzas, información, tecnologías, etc.), la capacidad de involucrar a los grupos de interés en la organización y los resultados de las inspecciones y auditorías internas.

#### 1. Resultados económicos - financieros

Los resultados clave de la actividad de una organización pública del tipo de LM incluyen datos relacionados con la ejecución presupuestaria, teniendo siempre en cuenta que el presupuesto de la organización forma parte del presupuesto global del Ayuntamiento y que queda vinculada por sus objetivos generales y directrices.

El **presupuesto total** de LM (crédito definitivo) se incrementa todos los años paulatinamente, como se ha visto en el subcriterio anterior con un crecimiento de un 33% desde el ejercicio de 2016 al 2019, lo que refuerza el compromiso de LM con la excelencia en la gestión de los servicios y el aprovechamiento de los recursos por parte de los/as gestores/as de LM.

En cuanto a la **ejecución presupuestaria** (obligaciones reconocidas) se mantiene en niveles muy altos, lo que expresa el ajuste realizado entre el funcionamiento del servicio y el gasto.

Resultados económicos y financieros Gestión y control presupuesto	2016	2017	2018	2019
Presupuesto total de LM (crédito definitivo)	28.682.006	28.243.014	33.175.642	38.224.099
Ejecución presupuestaria: obligaciones reconocidas total presupuesto	27.492.320	26.956.780	28.696.783	34.193.365
Ejecución presupuestaria (obligaciones reconocidas/crédito definitivo, en%)	95,90%	95,50%	86,50%	89,50%
Presupuesto Capítulo I Personal LM (crédito definitivo)	15.419.732	15.043.691	17.742.544	21.027.122
Obligaciones reconocidas Capítulo I Personal	15.023.226	15.090.555	16.974.802	21.027.122
Ejecución presupuestaria Capítulo I Personal (obligaciones reconocidas/crédito definitivo, en%)	97,40%	100,31%	95,7%	100%
Presupuesto Capítulo II Gastos en bienes corrientes y servicios LM (crédito definitivo)	13.175.917	12.749.074	15.408.948	16.936.141
Obligaciones reconocidas Capítulo II Gastos en bienes corrientes y servicios	12.384.318	11.818.783	11.695.967	12.035.159
Ejecución presupuestaria Capítulo II Gastos en bienes corrientes y servicios (obligaciones reconocidas/crédito definitivo, en %)	94%	92,7%	75,9%	77%
Presupuesto Capítulo VI Inversiones LM (crédito definitivo)	84.857	450.249	26.150	260.836
Obligaciones reconocidas Capítulo VI, inversiones	83.590	47.422	26.014	131.085
Ejecución presupuestaria Capítulo VI, inversiones (obligaciones reconocidas/crédito definitivo, en %)	95,90%	10,50%	99,50%	50,30%
Gatos contratación servicios de atención presencial (OAC) IVA incluido	4.325.446,6	4.285.875,8	3.880.850,2	3.112.823,1
Gasto contratación servicios de atención telefónica (010) IVA incluido	7.613.222,9	7.473.691,2	7.561.911,1	9.403.295,8
Gasto contratación servicios de Twitter IVA incluido	---	---	---	343.646,1
Gatos contratación servicios encuestas satisfacción IVA incluido	28.856,25	28.856,25	28.856,25	28.856,25

#### Gestión y control presupuestario

## 2. Contrato de apoyo LM

LM ha realizado la gestión económica eficiente del principal contrato ejecutado - **apoyo en la gestión de la atención personalizada a través de los canales de Atención a la Ciudadanía de LM** - que representa aproximadamente el 44% del presupuesto asignado a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

Entre 2016 y 2019 se produjo en dicho contrato una reducción de coste real (importe finalmente facturado) del 13,11%, contribuyendo así LM al necesario ajuste en los presupuestos municipales.

Año	Importe facturado	Importe	Variación Interanual
2016	11.948.699,45 €	12.352.211,18 €	-3,27%
2017	11.759.566,83 €	12.325.115,21 €	-4,59%
2018	11.557.181,26 €	15.175.657 €	-23,84%
2019	12.742.818,63 €	15.397.818,63 €	-17,24%

#### Gestión económica del principal contrato

Esta situación, no ha hecho que se haya producido una disminución ni de la calidad, ni de la cantidad de servicios, ni percepción negativa de la ciudadanía sobre el servicio prestado ni alteración significativa en el beneficio para la sociedad.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Valoración global del servicio (satisfacción global media conjunta 010 y OAC)	8,34	8,31	8,46	8,47	8,49	8,59	8,56	8,62
Valoración de la competencia (cualificación y profesionalidad) del agente que le atendió (010 y OAC)	8,41	8,46	8,77	8,78	8,53	8,70	9,00	9,00
Valoración de la amabilidad y trato del agente que le atendió (conjunta 010 y OAC)	8,47	8,55	8,84	8,87	8,59	8,77	9,00	9,00

Satisfacción de los servicios prestados.

Esta situación denota que LM es altamente rentable para la sociedad y que, además cumple con los objetivos planteados por el Ayuntamiento, lo que implica una adecuada gestión de los recursos y una eficiente estructura para la gestión económico-financiera.

Teléfono 010				
Total 2019 atendidas	Coste total 2019	Coste de la llamada 2019	Var. Coste por llamada 2018/2017	Var. Coste Total 2017/2016
3.201.962	5.438.532,13 €	1,70 €	134,1%	21,8%

Gestión del coste del teléfono 010.

### 3. Rendimiento de los procesos operativos clave

Otros indicadores (procesos operativos)	2016	2017	2018	2019
Servicios de <b>información</b> general	2.136.067	2.258.159	2.177.313	2.426.657
<b>Avisos</b> de Incidencias y Peticiones de Medio Ambiente y de la Vía Pública	645.917	548.751	426.700	446.588
Concertación de <b>Cita Previa</b> canales personalizados -010 y OAC (Nº)	891.781	959.731	979.738	842.108
<a href="http://www.madrid.es">Concertación de Cita Previa en www.madrid.es</a>	264.061	370.108	430.355	498.660
<b>Registro</b>	600.285	666.583	620.987	558.398
Servicios relacionados con el <b>padrón municipal</b> de habitantes (OAC)	1.255.770	1.349.076	1.332.341	1.276.319
Justificantes de empadronamiento gestionados por 010	14.379	13.318	12.675	19.837
Gestiones <b>tributarias</b>	657.885	672.752	665.540	660.210
Gestiones <b>movilidad</b> (multas, SER. Madrid Central)	648.980	685.414	690.591	931.149
Gestiones de <b>Tarjeta azul</b>	15.083	12.501	12.363	10.432
Gestiones de <b>Servicios Sociales</b> (Teleasistencia, Tarjeta madridmayor, Ayudas IBI, Centros Abiertos)	25.983	32.830	35.073	37.550
<b>Sugerencias y reclamaciones (SyR)</b>	31.234	31.610	27.937	30.354
Identificación electrónica	20.977	30.898	28.924	31.906
<b>Información Urbanística</b> Especializada (OAC)	46.643	49.316	45.744	41.354
<b>Objetos Perdidos</b>	-	-	-	15.351
Administración Pública ( <b>Solicitud Inf.Pública y procesos participativos</b> )	2.302	75	6.475	8.302
Campañas-sondeos de opinion	51.799	29.710	15.757	2.292

Indicadores de los procesos operativos