



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención
A la Ciudadanía

Líneamadrid

**Memoria CAF
2023**

Marzo 2024



INDICE

1. Información Clave.	1
1.1 Hechos y datos.....	1
1.2 Hitos clave históricos y logros alcanzados	2
1.3 Retos y estrategia	2
1.4 Mercados, servicios ofrecidos y clientes	3
1.5 Cadena de valor	4
1.6 Estructura de gestión y actividades directivas	4
2. Agentes Facilitadores	5
Criterio 1. Liderazgo	5
Criterio 2. Estrategia y Planificación	8
Criterio 3. Personas.	11
Criterio 4. Alianzas y Recursos.....	14
Criterio 5. Procesos.	17
3. Resultados	20
Criterio 6. Resultados orientados a los ciudadanos	20
Criterio 7. Resultados en las personas	24
Criterio 8. Resultados en responsabilidad social....	28
Criterio 9. Resultados Clave del rendimiento	32



Nuestros Canales de Atención

Línea **madrid** oficinas **madrid.es** **010** Línea **madrid** Línea **madrid** redes



LÍNEA MADRID

Oficinas de Atención a la Ciudadanía Web municipal www.madrid.es Teléfono 010 (915298210 si marca fuera del municipio) Twiter: @lineamadrid



A: Información clave

1. Información Clave.

1.1 Hechos y datos

La atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid se presta a través de la atención multicanal de Línea Madrid (aunque existen otras vías municipales). Los tres canales de LM son: **Atención Presencial**, con 26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía (en adelante OAC), **Atención Telefónica**, a través del teléfono 010 y 900 111 065 de atención preferente a mayores de 65, y **Atención Telemática** por Chat online, Asistente Virtual (Chat Bot) lineamadrid (en www.madrid.es), @lineamadrid en X (antes Twitter) y Facebook. En la atención ciudadana también se utiliza el correo electrónico, SMS y aplicaciones móviles. LM dirige y coordina el portal institucional www.madrid.es. El modelo de atención a la ciudadanía aboga por proporcionar unos servicios homogéneos y de calidad, con independencia del canal utilizado.

La **Misión** de Línea Madrid es proporcionar a la ciudadanía información útil y actualizada, servicios, trámites y gestiones, de manera sencilla, eficiente, coherente, receptiva, proactiva y accesible, persiguiendo la máxima satisfacción de las personas usuarias, de los organismos titulares de los servicios, y del personal que interviene en su prestación.

La **Visión** es convertirse en una organización pública líder en materia de atención ciudadana multipropósito y multicanal en el ámbito nacional, reconocida por quienes acceden a sus servicios y las organizaciones con las que colabora, y formada por personas satisfechas y comprometidas con sus valores.



Sus valores son:

- **Eficacia**, dando respuesta a las demandas de la ciudadanía y de los órganos titulares de los servicios.
- **Eficiencia**, obteniendo los mejores resultados al mínimo coste posible, cuidando al máximo los recursos públicos.
- **Profesionalidad**, mediante la mejor cualificación profesional de todo su personal.
- **Participación** y compromiso de sus integrantes, con proactividad e implicación en el proyecto.
- **Accesibilidad** de los servicios para todas las personas, especialmente aquellas que tengan algún tipo de discapacidad.
- **Cercanía**, proximidad a la ciudadanía, fomentando su participación y escuchando sus sugerencias, necesidades y demandas.
- **Respeto**, fomentando las actitudes de máxima cortesía.
- **Receptividad**, analizando opiniones del personal y gestores de los servicios, además de las necesidades de la ciudadanía.
- **Transparencia**, dando a conocer de manera cierta y clara, los recursos, procedimientos, objetivos y resultados.
- **Innovación** constante, al incorporar nuevas tecnologías, nuevos servicios y nuevos procedimientos.
- **Liderazgo**, con el impulso y la ejemplaridad de las personas responsables de la organización.
- **Responsabilidad social**, como contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental.

Volumen de actividad de Línea Madrid:	2023
Atenciones en Oficinas de Atención a la Ciudadanía	1.580.199
Atenciones telefónicas a través del 010	3.805.236
Visitas a la web madrid.es	24.385.506
Servicios prestados en Oficinas de Atención a la Ciudadanía	3.247.958
Servicios prestados en el 010	6.265.423
Servicios en canales telemáticos (RRSS y Chat)	1.139.220
Servicios de cita previa	1.380.520

La misión, visión y valores se encuentra publicada en www.madrid.es/lineamadrid. LM proporciona **una respuesta homogénea**, independientemente del canal utilizado y tiene un firme compromiso con la mejora continua basada en la utilización de instrumentos de gestión de Calidad.

La **ventaja competitiva** de LM genera valor en beneficio de la sociedad y está alineada con sus competencias clave. **Definida por:**

- Manejo de toda la información relevante de Madrid.
- Amplitud de gestiones realizadas desde una misma unidad.
- Red informativa virtual de alto nivel tecnológico.

- Integración de los canales de atención mediante la utilización del mismo contenido de consulta, aplicaciones informáticas y bases de datos.
- Flexibilidad y rápida adaptación a las necesidades de la ciudadanía.
- Mejora de la eficiencia de sus servicios, así como accesibilidad.

1.2 Hitos clave históricos y logros alcanzados

Un hito clave en el impulso hacia la calidad fue la implicación de los máximos responsables municipales según Decreto del Alcalde de 17.01.2005 por el que “LM se configura como servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática, que permite a la ciudadanía acercarse al Ayuntamiento. a través de cualquiera de los diferentes canales en función de sus necesidades y disponibilidades”.

A partir de 2005 se inicia un cambio profundo con la **introducción sistemática de mejoras** en su **modelo de gestión**. Entre ellas destacan:

Valor añadido en la atención a la ciudadanía:

1. Se amplían los servicios y horario del Teléfono 010 (24x7).
2. Se insta por decreto a las unidades del consistorio a no requerir a los ciudadanos documentos o informaciones que ya obren en poder del Ayto.
3. En 2006 el horario en las OAC se extiende de 9:00 a 17:00 con traductores de inglés, francés y lengua de signos y otros idiomas según Distritos.
4. Se renueva el sitio web municipal.
5. Se aprueban Cartas de Servicios (en adelante CS) de los tres canales, con compromisos que se miden y evalúan anualmente con indicadores.
6. La oferta de servicios de LM a los ciudadanos se va incrementando progresivamente hasta la fecha.
7. En 2008, ya con 21 OAC, se lanza un nuevo servicio de cita previa para la realización de los trámites más largos.
8. A mediados de 2010, LM completa su despliegue en todos los Distritos.

Mejora continua del modelo de gestión:

- En 2008, por primera vez, se aborda de modo unificado e integrado la realización de estudios de satisfacción de todos los canales y servicios de LM, aplicando el modelo SERVQUAL (expectativas vs. satisfacción) y la comparación de la percepción con servicios similares de otras Administraciones Públicas.
- En 2009 se unifican en un único contrato los servicios de atención 010 y OAC. Se establecen acuerdos de nivel de servicio (ANS) de carácter cuantitativo y cualitativo. El contrato único permite una gestión más ágil y eficiente, así como reforzar la atención telefónica o presencial.
- A finales de 2009, LM realiza una autoevaluación con el Modelo EFQM y en otoño de 2010 obtiene el **sello de excelencia europea EFQM 400+**.
- En 2010 se implanta una mejora muy relevante: el Plan de Accesibilidad y se sistematiza y mejora la detección de necesidades y relación con los GI.
- En 2011 y 2012, LM impulsa la sistemática de la mejora continua y consolida su modelo de gestión.
- Se establece un proceso de gestión ambiental.
- En 2012 LM realiza una segunda autoevaluación EFQM y se obtiene el **sello EFQM 500+** del Club de Excelencia en Gestión.
- En 2013 se ponen en marcha 5 nuevos grupos de mejora: procesos; benchmarking; grupos de interés; proceso de mejora y gestión pública responsable.
- En noviembre de 2014 se obtiene Certificado AENOR N de Servicio para las **Cartas de Servicios de los 3 Canales de Atención** (norma UNE 93200)
- En 2015 LM renueva el **sello EFQM 500+** por el Club de Excelencia en la Gestión.
- En 2016 se **certifican las CS de Registro y Cita previa**. Se despliegan 3 acciones de mejora: RUM; Plan Social Media y gestiones por @líneamadrid.
- En 2018 LM renueva el **sello EFQM 500+** (por la D.G. Gobernanza) y se decide adoptar el **modelo CAF**, más adaptado a las administraciones públicas. En 2021 se **renueva el sello 500+** con el **modelo CAF**.

1.3 Retos y estrategia

El 23 de julio de 2020 la Junta de Gobierno aprueba el Plan Operativo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid para el mandato 2019-2023.

Se estructura entorno a los 5 Ejes y 28 Objetivos Estratégicos del Mapa Estratégico 2019-2023:

- Madrid, ciudad de **oportunidades**, con 6 objetivos estratégicos
- Madrid, ciudad para todas las **familias**, con 8 objetivos estratégicos
- Madrid, ciudad **sostenible**, con 5 objetivos estratégicos
- Madrid, ciudad **abierta, culta y deportiva**, con 3 objetivos estratégicos

- Madrid, **responsable, transparente y fácil**, con 6 objetivos estratégicos

LM se alinea con la estrategia global del Plan Estratégico del Ayuntamiento de Madrid y desarrolla su actividad central en el Eje Estratégico “**Madrid, responsable, transparente y fácil** que tiene 6 objetivos estratégicos.

- Profundizar en la transformación digital del Ayuntamiento.
- **Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía.**
- Impulsar la participación ciudadana como elemento estratégico de mejora de los servicios públicos.
- Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores municipales.
- Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- **Atender las repercusiones de la COVID-19.**

De ellos, los **objetivos estratégicos** en los que se centra Línea Madrid son:

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

Para cada objetivo estratégico de LM se establecen **Proyectos estratégicos** que son:

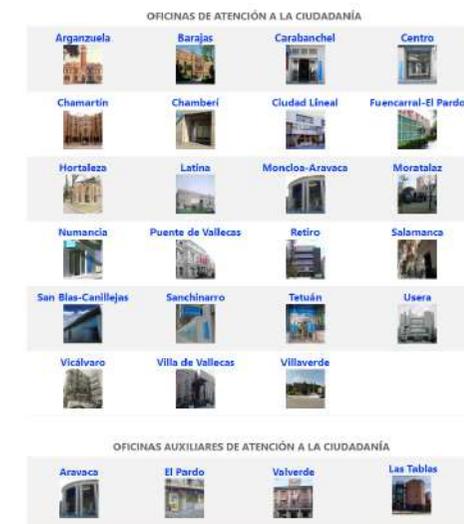
- “ser un referente europeo de Administración abierta 24x7”.
- “medidas institucionales y administrativas por la COVID19 y sus efectos”.

Los **compromisos** del Acuerdo de Gobierno con los que se alinean las actuaciones planificadas para alcanzar los objetivos estratégicos son:

- Pondremos en marcha un proceso de racionalización de los procedimientos administrativos y de simplificación para mejorar la vida de los madrileños.
- Crearemos una Oficina Digital dependiente de la Alcaldía que lleve a cabo la transformación digital del Ayuntamiento de Madrid.

Actuaciones planificadas:

- Ampliación de la atención telemática a través de los canales de **Redes Sociales** de Línea Madrid incorporando la realización de nuevas gestiones.
- Apertura de un nuevo canal en la red de atención a la ciudadanía a través de mensajería instantánea.
- Implantación de un chatbot en www.madrid.es basado en la inteligencia artificial que podrá facilitar información concreta sobre determinadas materias.
- Implantación de un nuevo Sistema de Cita Previa (Gestión multicanal incluida app).
- Impulso de la simplificación y automatización de los procesos de atención en los canales de LM y en los servicios.
- Mejora del modelo de gestión de contenidos y estructura de la web institucional www.madrid.es.
- Consecución de la accesibilidad web y de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Nuevo sistema de gestión de espera en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía: información en tiempo real
- Inmediata puesta a disposición de la ciudadanía de la información COVID-19 y las medidas puestas en marcha, a través de nuevos espacios web, el teléfono 010 y Redes Sociales: Servicio Enlaza Madrid, Madrid Salud frente al Covid-19, Línea de Economía y Empleo en tiempo de alarma por coronavirus, Twitter @policia demadrid, Calidad del Aire y Contaminación acústica en COVID-19, Especial COVID-19 en el Portal de Transparencia, ...



1.4 Mercados, servicios ofrecidos y clientes

El **público destinatario** consta de personas que residen en Madrid y necesitan información sobre la ciudad o los servicios que proporciona el Ayuntamiento, y también incluye a personas que, no residiendo en el municipio, acceden a los servicios ocasionalmente, además de turistas u organizaciones públicas o privadas.

LM dirige su acción a la atención a residentes y no residentes, en su conjunto y de manera especializada a colectivos específicos, en particular a: personas mayores, mujeres, personas con discapacidad, personas inmigrantes, residentes de un determinado barrio o distrito, turistas y organizaciones relacionadas, personas usuarias efectivas o potenciales de un servicio, gestores en nombre de otros, profesionales y sus colegios, asociaciones, etc.

LM presta dos tipos de Servicios: **1. Información** y **2. Tramitación de gestiones**

- Relacionada con el **Ayuntamiento** (organización y servicios, trámites y gestiones, Dependencias, oposiciones y ofertas de empleo, normativa...)
- Sobre la **ciudad de Madrid**: instalaciones, infraestructuras y transportes, agenda cultural y eventos, etc.
- Sobre dependencias y oficinas de **otras administraciones** y sobre gestiones básicas no municipales.
 - Administración pública y Servicios Generales:
 - Consumo: estado de expedientes de la OMIC.
 - Impuestos y tasas
 - Movilidad
 - Padrón y Censo
 - Participación ciudadana
 - Servicios Sociales
 - Urbanismo, vivienda e infraestructuras
 - Vía pública y medio ambiente

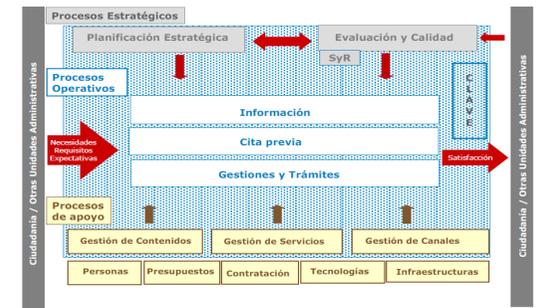
Características del servicio: LM aporta el valor de evitar barreras e impedimentos y facilitar el acceso de todas las personas a los servicios

- Accesibilidad universal reconocida.
- Atención en idiomas extranjeros.
- Atención en lengua de signos española.
- Servicio presencial en toda la ciudad: oficinas en todos los Distritos.
- Servicios 24 horas todos los días del año: 010 y web madrid.es.
- Horarios amplios de atención en oficinas.
- Presentación de Sugerencias y Reclamaciones sobre los servicios.
- Servicio de cita previa.

La prestación de servicios se coordina con los **"colaboradores necesarios"**: órganos directivos, organismos públicos o unidades administrativas por cuya cuenta se prestan los servicios a la ciudadanía y también las unidades de Planificación (Programa Operativo de Gobierno, Presupuestos, etc.).

1.5 Cadena de valor

Se desarrolla con los procesos operativos de Información, Cita previa y Gestiones y Trámites, que son los servicios a la ciudadanía. Las directrices se establecen en los procesos estratégicos (Planificación Estratégica y Evaluación y Calidad) y el soporte lo ofrecen los procesos de apoyo (ver anexo con Mapa de Procesos).



LM cuenta con un contrato de apoyo a la prestación del servicio (actualmente NTT Data). Otros **colaboradores necesarios** son: **DG de Planificación** de RRHH, **Escuela de Formación** (EFAM), **Informática del Ayto. Madrid (IAM)**, DG de **Oficina Digital**, **Juntas de Distrito**, **Agencia Tributaria**, **SG Estadística**, unidades gestoras descentralizadas (para publicación de contenidos en web), entre otros (ver anexos).

1.6 Estructura de gestión y actividades directivas

La estructura organizativa de LM está descrita en su organigrama funcional (ver anexos). LM cuenta con instalaciones acordes a sus necesidades: los servicios centrales, ubicados en la c/ Príncipe de Vergara 140, desde donde se organiza y supervisa el funcionamiento de todos los canales y servicios. La atención telefónica se presta a través de una plataforma gestionada por la empresa adjudicataria. La atención presencial se distribuye por todo el municipio de Madrid a través de las 26 OAC, al menos una en cada distrito, siendo 23 OAC principales y 3 auxiliares.

Todas las oficinas cuentan con medidas de accesibilidad básicas para personas con discapacidad.

Plantilla utilizada para describir las prácticas de gestión:

11.1: <Título del enfoque>	Evidencias y Prop.
Planificar (P) Desarrollo (D) Controlar y Actuar (CyA)	- Evidencia 1 - Evidencia 2 Propietario: Siglas



B: Agentes Facilitadores



**Critério 1:
Liderazgo**

2. Agentes Facilitadores

Criterio 1. Liderazgo

Introducción

En LM consideramos líderes a las personas que realizan labores de dirección y coordinación y tienen un equipo de personas a su cargo. Se incluye: Dirección General (DG), Subdirecciones Generales (SG), Jefaturas de Servicio, de Departamento y Adjuntías, tanto en servicios centrales como en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC). Son **83** personas: **53 en OAC** y **30 en servicios centrales**, de una plantilla de **395 (21%)** sin contar los efectivos de la empresa adjudicataria.

Las personas que ocupan estos puestos los ejercen con responsabilidad y cercanía, respeto y confianza mutuas y siempre atentos a las personas que tienen a su cargo. Todas las aportaciones se tienen en cuenta y se valoran en las reuniones. El éxito de LM se base en la implicación de su personal, gracias al liderazgo participativo transversal en toda la organización.

El Modelo organizativo y de gestión de LM basado en el liderazgo sitúa la responsabilidad en las jefaturas y adjuntías de los tres canales (presencial, telefónico y telemático) cuya actuación e implicación es vital.

Como parte del proceso de revisión de la estrategia, se recogen las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se establecen las estructuras y procesos necesarios para su despliegue.

Se priorizan los procesos transversales sobre las funciones, orientando todas las actividades a satisfacer a los grupos de interés, especialmente a la ciudadanía. Para estructurarlo, se ha desarrollado una gestión por procesos plasmada en el Mapa de Procesos.

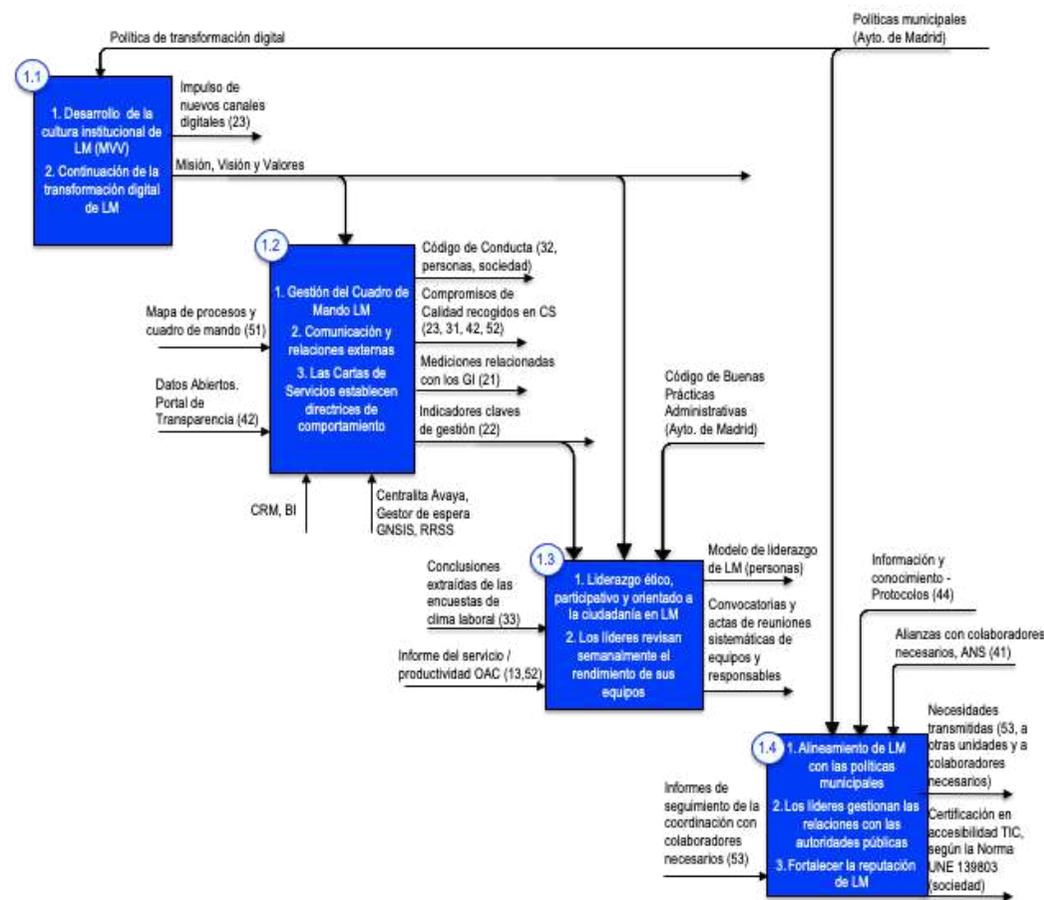
Como herramienta de apoyo a la toma de decisiones, se cuenta con un Cuadro de Mando con los principales indicadores de gestión.

Los líderes de los diferentes canales hacen hincapié para que se recoja en los sistemas informáticos el trabajo realizado, disponiendo así de datos fiables que, además, ayudarán en la motivación para cumplir los compromisos de las Cartas de Servicios.

Se profundiza en las formas de relación entre líderes y los grupos de interés para la mejora de procesos y servicios. En particular, se resaltan las reuniones de evaluación de cada servicio con los colaboradores

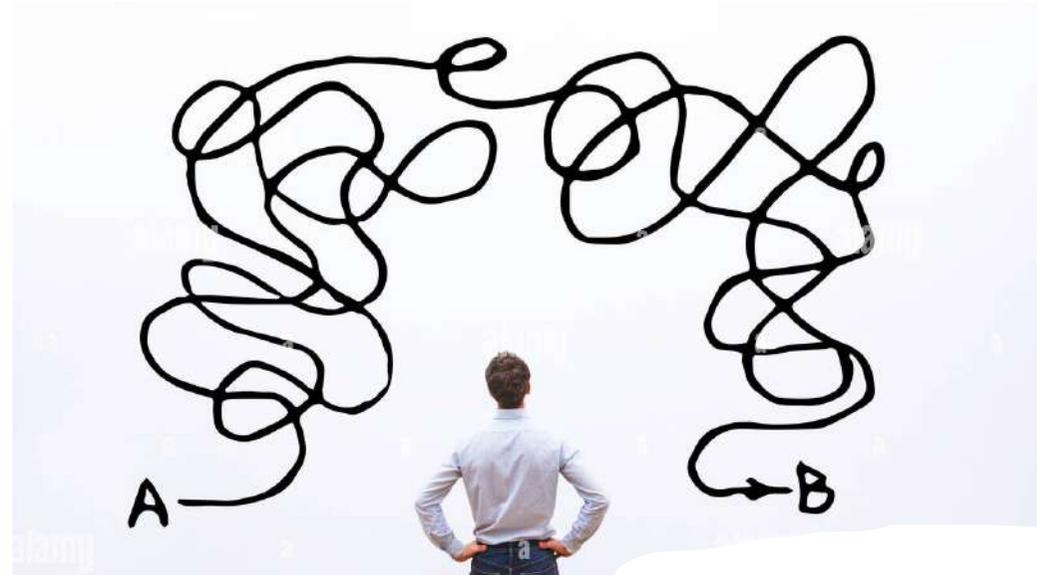
necesarios y proveedores internos (IAM), basadas en el análisis de los informes de ejecución de cada servicio que incluyen propuestas específicas de mejora.

Los líderes tanto en los Servicios Centrales como en las Oficinas, están comprometidos con la mejora continua y con la innovación, siempre orientada a la atención a la ciudadanía. Impulsan además la gestión del cambio con su participación en los acuerdos iniciales con los colaboradores necesarios, la revisión continua de los servicios y el impulso de mejoras basadas en la evaluación de cada campaña.



<p>11.1 Desarrollo de la cultura institucional de Línea Madrid (Misión, Visión y Valores)</p> <p>(P) El Comité de Dirección de LM definió la misión, visión y valores en 2010 recogiendo la filosofía y los principios operativos de la conducta interna y la relación con el exterior de las personas de LM.</p> <p>(D) Los líderes en LM son referentes en el desempeño diario de sus funciones y los principales responsables de transmitir la misión, visión y valores a través de sus comportamientos y sus decisiones. En el programa de acogida se explica la misión, visión y valores y se comunican activamente a los GI por diferentes vías (correo, web...). La cultura y el refuerzo del liderazgo se realiza con formación específica (en 2020, curso “Convértete en un líder” o Coaching en 2016 y 2017). Desde 2021 es obligatorio para líderes de OAC el curso de “Habilidades de Organización”.</p> <p>(CyA) Misión y Visión se revisan durante el proceso de revisión estratégica (última revisión nov. 2022) y en la encuesta de clima laboral se pregunta sobre la transmisión de valores.</p>	<p>Evidencias y Prop.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de acogida • www.madrid.es/lineamadrid • Mision, visión, valores LM • Pie de firma • Cursos Reglados EFAM • Curso Habilidades Organización 2021, 22, 23 <p>Propietario: DG</p>
<p>11.2 Continuación de la transformación digital de Línea Madrid</p> <p>(P) LM ha apostado por la transformación digital y uno de sus valores es la innovación constante con la incorporación de nuevas tecnologías, nuevos servicios y el procedimiento. LM es referente en la utilización de herramientas tecnológicas para racionalizar y simplificar sus procedimientos administrativos y ha convertido al Ayuntamiento de Madrid en la primera Administración Pública en España que permite realizar trámites, a través de las redes sociales.</p> <p>(D) La transformación digital ha significado la apertura del canal Messenger, la implantación de un chatbot basado en inteligencia artificial, y la simplificación y automatización de servicios, así como procedimientos de atención en la modalidad de Oficina Virtual (OVAC).</p> <p>(CyA) Gracias a los equipos de mejora y a los líderes de LM se realiza la modernización en las gestiones (p.e. padrón, cita previa, ...).</p>	<p>Evidencias y Prop.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transformación digital Ayto <p>Propietario: DG</p>
<p>12.1 Gestión del Cuadro de Mando Línea Madrid</p> <p>(P) El Cuadro de Mando (además del CM estratégico) está integrado por indicadores para cada área de LM, ordenados y clasificados por los diferentes canales y por los servicios que se prestan y aporta información completa y detallada del desempeño al tiempo que facilita la anticipación y la toma de decisiones.</p> <p>(D) El CM se alimenta y monitoriza en tiempo real en los diferentes canales. El CRM y BI (Business Intelligence), junto con los Sistemas de gestión de los canales (Centralita Avaya, Gestor de espera GNSIS en las OAC, el Sistema de Redes Sociales), facilitan en conjunto el seguimiento de los servicios y la evaluación de los resultados.</p> <p>(CyA) El control y seguimiento se realiza de manera continua por los líderes con datos de volumen, calidad y disponibilidad. Desde 2010 las autoevaluaciones y evaluaciones externas, con el modelo EFQM y CAF, ayudan al diagnóstico y la elaboración de planes de mejora.</p>	<p>Evidencias y Prop.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadros de Mando • Indicadores estratégicos • Seguimiento presupuestario • Cumplimiento compromisos CS <p>Propietario: DG</p>
<p>12.2 Comunicación y relaciones externas</p> <p>(P) En LM la información fluye de forma circular y las decisiones se comunican en cascada con espacios donde se escuchan opiniones como parte de un modelo de liderazgo motivador que apoya las iniciativas. Se promueve la Comunicación Externa (publicaciones en abierto y reutilizables y jornadas) y la Interna (con un canal propio canal de contenidos “Atención a la Ciudadanía”). Las OAC tienen una carpeta compartida donde se realizan todas las actualizaciones de los servicios. Y también es frecuente el uso de TEAMS con diversos equipos.</p> <p>(D) En 2021 se realizó la campaña publicitaria “Línea Madrid, la línea que nos une”. Las relaciones externas (eventos) se celebran con regularidad; p.e. abril22 visita de la asociación de directores de servicios públicos de los Países Bajos y en julio de 2022 una delegación del Ayuntamiento de Oporto.</p> <p>(CyA) Anualmente se revisan datos para las memorias. El 58,7% usuarios identifican LM con el Ayto. de Madrid.</p>	<p>Evidencias y Prop.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ServiciosLM.mp4 • Linea-Madrid-2022 • Memoria de Calidad 2022 (punto 8. Comunicación) • Campaña de publicidad • Canal AYRE At. Ciudadanía • Equipos TEAMS, Carpeta Z <p>Propietario: DG</p>
<p>12.3 Las Cartas de Servicios establecen directrices de comportamiento</p> <p>(P) Las CS contemplan principios éticos y valores de buena gobernanza, normas de conducta a observar y los derechos y responsabilidades además de las vías de participación.</p>	<p>Evidencias y Prop.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código de Conducta • CS Cita Previa; CS OAC

<p>(D) El Código de conducta “ayuda a crear un entendimiento común de los límites dentro de una organización y de las normas para interactuar con los demás grupos de interés” y “hace referencia a las normas de comportamiento”.</p> <p>(CyA) Los compromisos se miden y se evalúan. Se identifican las acciones de mejora en la memoria anual de calidad y evaluación de CS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CS Portales; CS 010 <p>Propietario: DG</p>
<p>13.1 Liderazgo ético, participativo y orientado a la ciudadanía en Línea Madrid</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) Los líderes contemplan como clave para su liderazgo los valores del ejemplo diario y lo refuerzan con su participación en reuniones, envío de felicitaciones y otras vías.</p> <p>(D) Los principales elementos relacionados con el liderazgo son: Fomento activo de la implicación, la creatividad y la innovación; Liderazgo compartido para el logro de los objetivos; Actuar como modelo de referencia reflejado en la atención directa a la ciudadanía, reuniones de departamento y de zona; Impulso, implicación y compromiso con la mejora continua y evaluación de los comportamientos de los líderes (Encuestas de Clima Laboral).</p> <p>(CyA) En las autoevaluaciones se analiza el liderazgo y se mide en la enc. de clima. En el canal OAC se revisa el clima laboral en las reuniones de equipo anuales. Los espacios abiertos de las OAC facilitan la transparencia y evitan prácticas corruptas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Código Buenas Prácticas Administrativas Ayto. Madrid • Resultados clima laboral • Curso Habilidades Organización. • Revisiones OAC <p>Propietario: DG</p>
<p>13.2 Los líderes revisan semanalmente el rendimiento de sus equipos</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) Además de la reunión semanal con sus equipos para comunicar novedades y organizar el trabajo, los líderes mantienen reuniones mensuales y cuatrimestrales. Además, mensualmente los responsables de OAC y SSCC se reúnen para coordinar y analizar el rendimiento.</p> <p>(D) De 2019 a 2022 se mantuvieron reuniones en grupos de 6 a 8 OAC para analizar problemáticas y escuchar.</p> <p>(CyA) El informe de rendimiento de cada OAC se revisa también con el equipo. En las reuniones semanales del portal web se analizan incidencias, comparte información y unifican criterios y decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de las reuniones • Convocatorias mensuales • Fichas e informes de revisiones Anuales <p>Propietario: SAC</p>
<p>14.1 Alineamiento de Línea Madrid con las políticas municipales</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) LM desarrolla su estrategia alineándose con el Plan Estratégico del Ayuntamiento de Madrid, adaptando sus políticas y estrategias a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y otros grupos de interés.</p> <p>(D) La estructura organizativa evoluciona para facilitar la implementación de políticas. Destaca la creación de la SG Coord. Servicios y Portal Institucional.</p> <p>(CyA) El apoyo del Ayuntamiento es evidente en el incremento presupuestario y la creación de una Dirección General de Atención a la Ciudadanía, reflejando un compromiso firme con la estrategia de LM y la creación de nuevos servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ind. y actuaciones POG • Reuniones con colaboradores necesarios • Informes en AYRE. <p>Propietario: DG</p>
<p>14.2 Los líderes gestionan las relaciones con las autoridades públicas</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) La Dirección General colabora estrechamente con las Áreas de Gobierno del Ayuntamiento, ofreciendo información detallada de los servicios de LM y asesoramiento en atención ciudadana. En el Programa Operativo de Gobierno están recogidos los proyectos que hay que ejecutar.</p> <p>(D) Los líderes de LM mantienen una interacción estratégica constante con grupos de interés, planificando, ejecutando y evaluando proyectos conjuntos. Se fomentan innovaciones y alianzas, consolidando colaboraciones con proveedores. Además, se realizan reuniones con representantes sindicales y colectivos, como CERMI, para promover la accesibilidad y mejorar el servicio.</p> <p>(CyA) Se identifican oportunidades de mejora con la interacción estratégica con proveedores y colaboradores, y se promueve la accesibilidad,</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación accesibilidad TIC UNE 139803 • Personas-con-discapacidad • Grupos TEAMS <p>Propietario: DG</p>
<p>14.3 Fortalecer la reputación de Línea Madrid</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) LM trabaja activamente para proyectarse como referente en atención a la ciudadanía, a nivel nacional e internacional.</p> <p>(D) Se promocionan nuevos servicios mediante la web, redes sociales y prensa, y se realizan campañas para informar proactivamente a la ciudadanía. La positiva evaluación externa y los reconocimientos recibidos, como el premio CNIS, refuerzan su reputación.</p> <p>(CyA) Se implementan mejoras en accesibilidad y se evalúa la sat. de colectivos específicos, demostrando un compromiso con la mejora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios satisfacción 2023 • Memorias de calidad • Teléfono de atención a personas mayores • Video servicios LM <p>Propietario: DG</p>



Criterio 2: Estrategia y planificación

Criterio 2. Estrategia y Planificación Introducción

LM se alinea con la estrategia global del Plan Estratégico municipal y, para la Línea Estratégica del Ayuntamiento de Madrid a la que contribuye, Línea Madrid tiene dos procesos relacionados: Planificación Estratégica y Evaluación y Calidad.

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

Todo ello sin descuidar el **clima laboral**, la **formación** y otros aspectos

El Director General se reúne periódicamente con el Coordinador General de la Vicealcaldía para analizar y revisar conjuntamente información relacionada con aspectos políticos, económicos, sociales y tecnológicos (análisis PEST) que puedan afectar a LM e identificar las acciones a planificar. Se revisa la Agenda 2030 del Ayto., la encuesta de la ciudad y los resultados de la atención por canales.



El desarrollo de la estrategia se basa en:

1) Mapa estratégico: Líneas estratégicas con objetivos e indicadores.

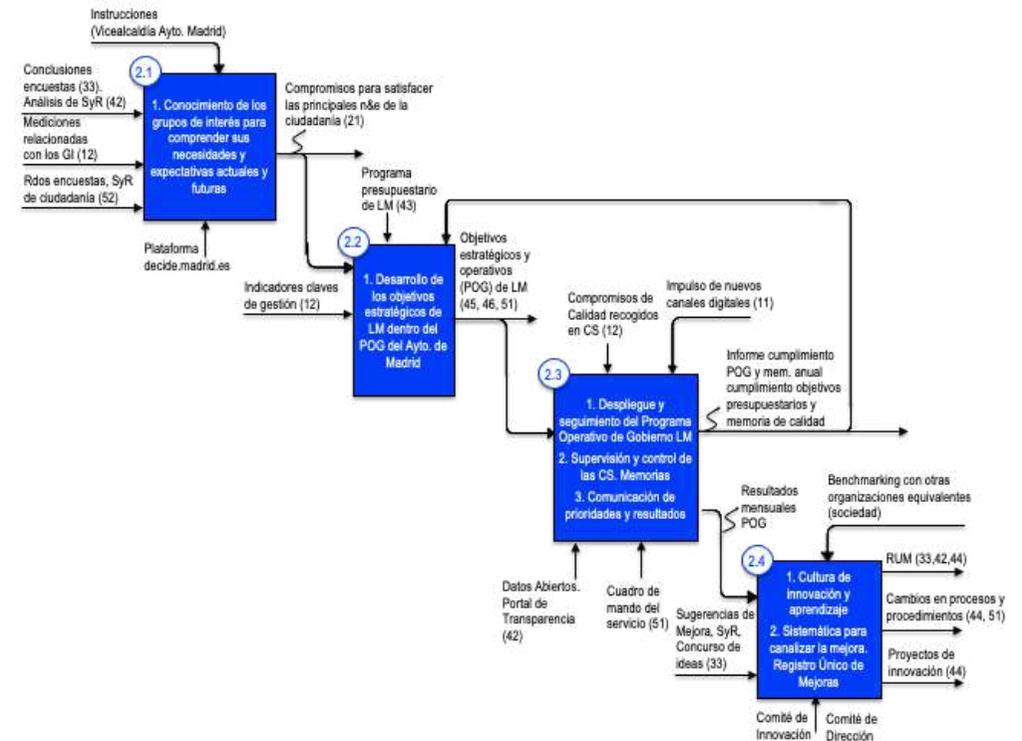
2) Programa Operativo de Gobierno (POG) 2019-2023. con objetivos operativos a corto plazo y las acciones necesarias para alcanzarlos.

3) Sistema de gestión presupuestaria: vincula a objetivos y metas el gasto presupuestario anual.

4) Cartas de servicios (CS). Vinculan la gestión a la ciudadanía con compromisos concretados en objetivos operativos.

Validación de la Estrategia: Se valida con el Coordinador General de Vicealcaldía, con los colaboradores necesarios que son responsables de los servicios a mejorar o desarrollar y con las personas de las OAC en las reuniones de los viernes.

Para comprender los **fenómenos que impulsan el cambio**, la Dirección analiza la información procedente del exterior y del interior y evalúa el impacto de posibles actuaciones, de cara a priorizarlas, en base a un análisis de resultados esperados/recursos necesarios. Cuando los cambios decididos requieren inversiones o asignación de recursos, la Dirección establece las correspondientes asignaciones presupuestarias.



21.1 Conocimiento de los grupos de interés para comprender sus necesidades y expectativas actuales y futuras	Evidencias y Prop.
<p>(P) LM clasifica sus grupos de interés (GI) en dos grandes bloques: Para quién trabaja LM (1. Ayto. de Madrid, 2. Ciudadanía, 3. Sociedad, 4. Colaboradores necesarios) y Con quien trabaja LM (1. Proveedor principal de servicios, 2. Otros proveedores, 3. Personal, 4. Sector de atención a la ciudadanía, 5. Aliados estratégicos).</p> <p>(D) La detección y análisis de las necesidades de los GI se realiza:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ayuntamiento de Madrid: Observatorio de la ciudad y presupuestos; instrucciones directas de la Vicealcaldía. Ciudadanía: encuestas y estudios de satisfacción; estudios de “Cliente Misterioso”; debates; SyR; escucha activa en redes sociales y contacto directo Sociedad: Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos; foros, congresos y medios de comunicación. Colaboradores necesarios: Reuniones y resoluciones; Estudios de satisfacción anuales. <p>Con quien trabaja LM:</p> <ol style="list-style-type: none"> Proveedor principal de servicios: reuniones mensuales, Comité de Innovación, jornadas técnicas anuales. Otros proveedores de LM: reuniones individuales. Personal: Encuestas; Reuniones, Jornadas técnicas, concursos de ideas; “sugerencias”. El sector de atención a la ciudadanía: coordinaciones puntuales, análisis de benchmarking y visitas cruzadas. <p>(CyA) A través de las encuestas de satisfacción anuales; SyR, pruebas piloto de accesibilidad y usabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de participación y compromiso decide.madrid.es • Resultados publicados de pruebas • Encuestas • SyR <p>Propietario: SAC, SCSPI</p>
22.1 Desarrollo de los objetivos estratégicos de Línea Madrid dentro del Programa Operativo de Gobierno	Evidencias y Prop.
<p>(P y D) El objetivo estratégico del Ayto. de Madrid en el que se centra Línea Madrid es “Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía” y ha establecido un Proyecto estratégico: “ser un referente europeo de Administración abierta 24x7”.</p> <p>Los objetivos estratégicos del Ayuntamiento (seis) se transforman en compromisos del Acuerdo de Gobierno y de ellos LM contribuye a los compromisos 2 y 3: 2. Racionalización de procedimientos administrativos de simplificación para mejorar la vida de los madrileños, lanzando un Plan de Modernización para garantizar una Administración abierta 24x7 y 3. Crear una Oficina Digital para la transformación digital. Los compromisos a nivel Ayuntamiento se transforman en 9 Actuaciones planificadas (ver primer apartado de la memoria: Información Clave) a nivel de LM.</p> <p>(CyA) Para el seguimiento de la gestión y la toma de decisiones se analizan los riesgos, se realizan estudios de satisfacción a la ciudadanía y se dispone de Cuadro de Mando y Plan de Contingencias. En la revisión del plan estratégico del Ayuntamiento se obtuvo un 100% de cumplimiento de las actuaciones previstas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Mando • Informe de cumplimiento POG • Plan de Contingencias <p>Propietario: DG</p>
23.1 Despliegue y seguimiento del Programa Operativo de Gobierno LM	Evidencias y Prop.
<p>(P) Los objetivos estratégicos se transforman en objetivos operativos que para 2023 son: Incrementar el acceso de la ciudadanía a la información y a los servicios públicos municipales por los distintos canales de Línea Madrid; y Unificar la organización y el funcionamiento del Registro Electrónico General. Dichos objetivos disponen de indicadores de seguimiento, objetivos asociados y actividades a desarrollar.</p> <p>(D) Los objetivos operativos se concretan en los Compromisos de las Cartas de Servicios CS y Objetivos para cada servicio. Para cada objetivo operativo se establecen acciones. El Departamento de Calidad y Formación coordina la identificación y planificación de las actuaciones del POG y el correspondiente seguimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de cumplimiento POG • Ejecución actuaciones estr. <p>Propietario: DG</p>

<p>(CyA) Cada unidad es la encargada de actualizar en la aplicación de gestión del POG el grado de ejecución de las actuaciones, con las fechas en las que se realizan las fases y datos de los indicadores.</p>	
<p>23.2 Supervisión y control de las Cartas de Servicios. Memoria de Calidad y Memoria Anual de Cumplimiento de Objetivos Presupuestarios</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) LM da seguimiento exhaustivo de la calidad del servicio en relación con los Acuerdos de nivel de Servicio (SLA). (D) La satisfacción de las personas usuarias se toma como SLA. (CyA) Auditorías de la empresa externa con los ítems críticos y no críticos (a nivel usuario final y de funcionamiento de los servicios 010 y telemático). La supervisión se hace por canales (presencial, telefónico y telemático) y por el Departamento de Calidad y Formación. Auditorías internas de SGCyE y evaluación del sistema de CS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadro de Mando • Memorias de Calidad. • Memoria cumplimiento objetivos presupuestarios <p>Propietario: DCF, JSGA</p>
<p>23.3 Comunicación de prioridades y resultados</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) La transparencia es total y se publica en Ayre/atención ciudadanía y la web en el Portal de Transparencia y en Datos Abiertos (SIGE, POG, CCSS, Presupuesto). (D) Para comunicar y desplegar los objetivos y metas de la estrategia, principalmente se utilizan memorias anuales actuaciones formativas, grupos de trabajo y mejora y reuniones donde se transmite a toda la plantilla las líneas de actuación del año siguiente. (CyA) La evaluación de la eficacia de la comunicación se realiza con la encuesta de clima y los resultados y compromisos con el seguimiento de indicadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • www.madrid.es • Observatorio de la Ciudad: SIGE, POG y CS. • Cuadro de Mando • Visualiza Madrid (enlace) <p>Propietario: DG</p>
<p>24.1 Cultura de innovación y aprendizaje</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) La innovación es parte de la cultura de LM y se desarrolla con la incorporación de nuevas tecnologías, nuevos servicios y procedimientos. (D) El Comité de Innovación coordina LM, Ayto. y la empresa contratista y facilita la transformación de LM. (CyA) El Comité de Dirección establece objetivos para la mejora y la innovación, identificando acciones. Mediante Benchmarking se identifican buenas prácticas y oportunidades de mejora e innovación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo volante. • Canales interactivos • Chat BOT • Recordatorio Cita telefónica automática <p>Propietario: DG</p>
<p>24.2 Sistemática para canalizar la mejora. Registro Único de Mejoras</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) Herramientas para canalizar la mejora: Canal de Sugerencias, Grupos de mejora, Concurso de ideas, revisiones de las CS y Evaluaciones EFQM/CAF. (D) En 2014 se puso en marcha el Registro Único de Mejoras (RUM), que en 2017 se redefine e incluye las OAC. Los canales de participación son: sugerencias en línea y concurso de ideas. (CyA) La eficacia de las mejoras se puede medir por su impacto en el usuario final; p.e. la expedición de la tarjeta madridmayor.es se redujo de meses a inmediata. Lo mismo con los tiempos de respuesta de SyR. Las encuestas de satisfacción también miden la efectividad de los cambios. En 2023 se han registrado 61 propuestas de mejoras, de las cuales se han implantado 17, 17 también se encuentran aceptadas y en proceso, y 4 derivadas al gestor del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro Único de Mejoras (RUM) • En memoria de calidad 2022 apartado de mejoras • Informe RUM anual <p>Propietario: JDCF</p>



Criterio 3:
Gestión de las personas

Criterio 3. Personas. Introducción

La gestión de las personas en LM se realiza cumpliendo la normativa establecida de función pública; las actuaciones relativas al personal (selección, contratación, movilidad, permisos, etc.) se regulan por normas de carácter general: el Estatuto Básico del Empleado Público y el Acuerdo Convenio sobre condiciones de trabajo comunes al personal funcionario y laboral del Ayuntamiento de Madrid y de sus Organismos Autónomos.

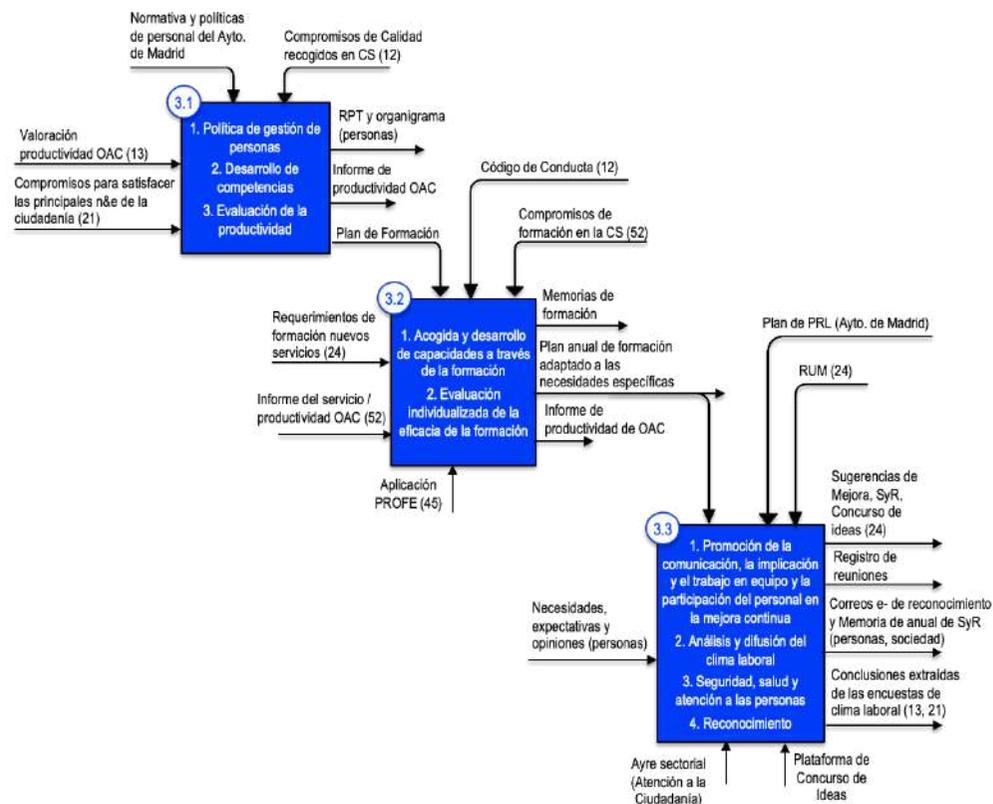


Figura 3.1 Gestión del talento

Este marco normativo garantiza la equidad en el empleo sin olvidar que la política de Recursos Humanos de LM contempla, entre otros, los siguientes aspectos: la igualdad de oportunidades, la diversidad, la no discriminación, la libertad de asociación, la integración de personas con discapacidad, la seguridad y la salud, etc.

Además, para LM hay que tener en cuenta las directrices establecidas por la Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento del 26 de febrero de 2019, que tiene como objeto regular la atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid y también las directrices previstas en el Código de Buenas Prácticas Administrativas del Ayuntamiento de Madrid.

Por otro lado, hay que hacer referencia a la especial situación del personal del 010, redes sociales y de parte del personal de las OAC, cuya supervisión es municipal, pero cuya plantilla depende de la empresa adjudicataria del servicio, siendo esta la responsable directa de la gestión.



31.1 Política de gestión de personas	Evidencias y Prop.
<p>(P) LM implementa una Política de Gestión de Personas orientada a garantizar la disponibilidad de talento necesario, con personal cualificado y bien remunerado. Esta política se alinea con la estrategia global de LM, considerando necesidades actuales y futuras y aspectos sociales importantes.</p> <p>(D) Se promueven políticas que favorecen la flexibilidad horaria, igualdad de oportunidades, teletrabajo, conciliación, diversidad e inserción de personas con discapacidad. Se asegura que la capacitación y la asignación de responsabilidades permitan al personal alcanzar los objetivos de LM.</p> <p>(CyA) Se han realizado cambios en las políticas de promoción y formación, así como en la gestión y mejora del ambiente laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama <p>Propietario: DG</p>
31.2 Desarrollo de competencias	Evidencias y Prop.
<p>(P) LM realiza un análisis detallado de las competencias necesarias para distintos perfiles profesionales, enfocándose en satisfacer las expectativas de rapidez y calidad en la atención ciudadana. Se ha implementado un amplio programa de formación para asegurar que tanto el personal interno como el externo posean las competencias requeridas.</p> <p>(D) Para la provisión de puestos, se diseñan perfiles profesionales aprobados por la Dirección General. La colaboración con Personal permite ajustar estos perfiles y los sistemas de selección a las necesidades de LM. Se elaboran descripciones de puestos que identifican las competencias necesarias, que también se exigen en los contratos con empresas externas.</p> <p>(CyA) Los procesos de selección LD se focalizan más en competencias y méritos que en antigüedad. Se han incluido competencias digitales y automatización de servicios en la formación, mejorando la calidad del personal y su alineación con los objetivos de LM. Regularmente se revisan las competencias del personal en todos los canales de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de Puesto • Plan de formación LM • PPT contrato Apoyo a la gestión de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid <p>Propietario: DG</p>
31.3 Evaluación de la productividad	Evidencias y Prop.
<p>(P) LM ha diseñado un sistema para poder valorar la productividad en base a las descripciones detalladas de los puestos de trabajo (donde se identifican claramente las competencias requeridas) y el cumplimiento de los objetivos específicos.</p> <p>(D) El despliegue del sistema de evaluación está basado una medición de la carga de trabajo semanalmente.</p> <p>(CyA) A partir de la monitorización de las cargas de trabajo y las metas estratégicas, se han realizado ajustes en RPT y plantilla, incorporando personal interino y procedente de programas de empleo. Se utiliza GNSIS y Power BI para recopilar información del trabajo de cada persona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • RPT • Informes de productividad OAC <p>Propietario: JDCF</p>
32.1 Acogida y desarrollo de capacidades a través de la formación	Evidencias y Prop.
<p>(P) El Comité de Dirección de LM identifica las capacidades necesarias para nuevos servicios, creando un Plan de Formación adaptado con actividades formativas regladas y no regladas, asegurando formación continua para el personal propio y el de empresas adjudicatarias. El compromiso de LM con la formación de su personal queda expresado en sus Cartas de Servicios.</p> <p>(D) LM incorpora formación presencial, virtual y semipresencial, respondiendo a diversas necesidades. Se implementa la formación en puesto de trabajo. Se garantiza la prevención y gestión de conflictos, la diversidad, el enfoque de género y la ética a través de políticas y normativas específicas. Se presta especial atención a la acogida de personas de nueva incorporación y se desarrollan actividades formativas básicas y específicas para cubrir necesidades de conocimiento de trámites (padrón, registro, etc) y de habilidades (comunicación, liderazgo, etc).</p> <p>(CyA) Se evalúa la efectividad y satisfacción con las acciones formativas, utilizando resultados de satisfacción de EFAM y otras aportaciones, además de la valoración del rendimiento posterior. Con ello se revisa y actualiza el Plan de Formación y se recoge en memorias anuales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de formación LM • Memorias de formación • Aplicación PROFE • PPT contrato de Apoyo • Guía didáctica de Acogida en LM • Presentación de Acogida en LM <p>Propietario: JDCF</p>
32.2 Evaluación individualizada de la eficacia de la formación (valoración de la productividad, ind. de rdto. individuales y de Oficina).	Evidencias y Prop.
<p>(P) Las capacidades requeridas en cada puesto están identificadas en las descripciones de los puestos de trabajo y se evalúan regularmente por responsables de OAC (aptitudes, actitudes y rendimiento). En reuniones mensuales se plantean las necesidades identificadas por personas y equipos, además de las incluidas en canales de participación (sugerencias en línea, encuesta de clima laboral, concurso de ideas) y las SyR.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memorias anuales de formación.

<p>(D) Se establece un plan de acción que se despliega a través de formación reglada (Plan de Formación) y no reglada, incluyendo mentorías, formación en el puesto y cursos específicos, como Formación de acceso a las OAC, formación sobre gestiones, prevención de riesgos y habilidades.</p> <p>(CyA) Se mide la asistencia y participación en las acciones formativas y su impacto en la productividad individual y de las oficinas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informe de productividad de OAC <p>Propietario: JDCF</p>
<p>33.1 Promoción de la comunicación, la implicación y el trabajo en equipo y la participación del personal en la mejora continua</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) LM realiza una revisión anual de cada OAC para evaluar clima laboral, necesidades, rendimiento y oportunidades de mejora. Se respetan los horarios de trabajo, turnos de tarde y pausas, se promueve la comunicación interna y la definición clara de roles.</p> <p>(D) Entre los mecanismos de implicación, creatividad e innovación destaca la promoción de Grupos de Mejora, el Concurso de ideas y un canal interno de sugerencias de mejora. Existe un Registro Unificado de Mejoras (RUM). Reconocimiento a través de diplomas y traslado de felicitaciones. Fomento de la participación en la mejora del servicio.</p> <p>(CyA) La implicación se acredita a través de los excelentes niveles de satisfacción de los ciudadanos con la atención y servicios de LM y se mide en las ECL. Se organizan reuniones mensuales y cuatrimestrales de responsables de OAC (jefaturas o adjuntías) con personas de los Servicios Centrales para tratar cuestiones relacionadas con los trámites, las mejoras en procedimientos y la gestión del personal, fomentando así la participación y el intercambio de experiencias. Información disponible en la intranet Ayre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informes de concursos de ideas Registro de reuniones Informes de clima laboral RUM Ayre sectorial (Atención a la Ciudadanía) <p>Propietario: JDCF</p>
<p>33.2 Análisis y difusión del clima laboral</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) Desde 2003 LM realiza encuestas de clima laboral en OAC y desde 2008 se incluyen los Servicios Centrales. En 2021 se ajusta a los 6 colectivos principales (OAC y servicios centrales: responsables y gestores, equipo volante e inf. Urbanística).</p> <p>(D) La encuesta incluye cuestiones sobre condiciones materiales, desarrollo profesional, carga de trabajo, remuneración y liderazgo, así como sobre la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes directos. Los resultados se analizan para identificar tendencias y áreas de mejora. Se garantiza el anonimato respondiendo por ayre en lugar de por papel, y agrupando por colectivos.</p> <p>(CyA) Los resultados de la encuesta se analizan y comparten con los equipos en reuniones y se consideran para orientar la gestión hacia la calidad total y la mejora continua, además de publicarse en ayre en el canal restringido al nuestro personal de la DG e incluirse en las acogidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Informe de clima laboral Publicación en Ayre- Personas Presentación de acogida <p>Propietario: JDCF</p>
<p>33.3 Seguridad, salud y atención a las personas</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) Bajo el Plan de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) del Ayuntamiento, la Secretaría General Técnica (SGT) y la Unidad Técnica de Obras, Equipamientos y Conservación aseguran el cumplimiento de las normativas de seguridad, ergonomía y salud laboral en todas las oficinas de LM.</p> <p>(D) Las demandas de inspecciones de Riesgos laborales de OAC se remiten para su realización por Madrid salud. Se tienen en cuenta las sugerencias recogidas en la ECL. Se da formación sobre PRL (ejem: Prev y resolución de conflictos, Cuidados de la voz, etc)</p> <p>(CyA) Se da seguimiento constante a las condiciones laborales y se actúa proactivamente para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Plan de PRL del Ayuntamiento 2020 Datos concretos de transparencia 2022 <p>Propietario: JSV</p>
<p>33.4 Reconocimiento</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) Desde LM se promueve el reconocimiento a las personas a través de diferentes vías: estimación horaria, comunicación por correo electrónico, Concurso de Ideas, informe sobre felicitaciones en SYR.</p> <p>(D) Se reconocen los esfuerzos y logros de las personas a través de comunicaciones de sus responsables. En el Concurso de Ideas se entregan diplomas a todos los participantes y un premio a las personas ganadoras. Las felicitaciones recibidas a través de SYR son comunicadas a las personas y equipos por carta delegada del Área como reconocimiento.</p> <p>(CyA) A través del estudio de las SYR se contabilizan las felicitaciones dirigidas a personas y equipos de LM. En el Concurso de Ideas se tienen en cuenta todas las propuestas presentadas y se reconoce la aportación a todos los participantes, además de informar de la implantación de las propuestas de mejora que hayan sido viables. También se incluyen en el expediente personal las felicitaciones recibidas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> X Concurso Ideas 2023 Correos y cartas de reconocimiento Memoria anual SYR (con nº de felicitaciones) <p>Propietario: DG</p>



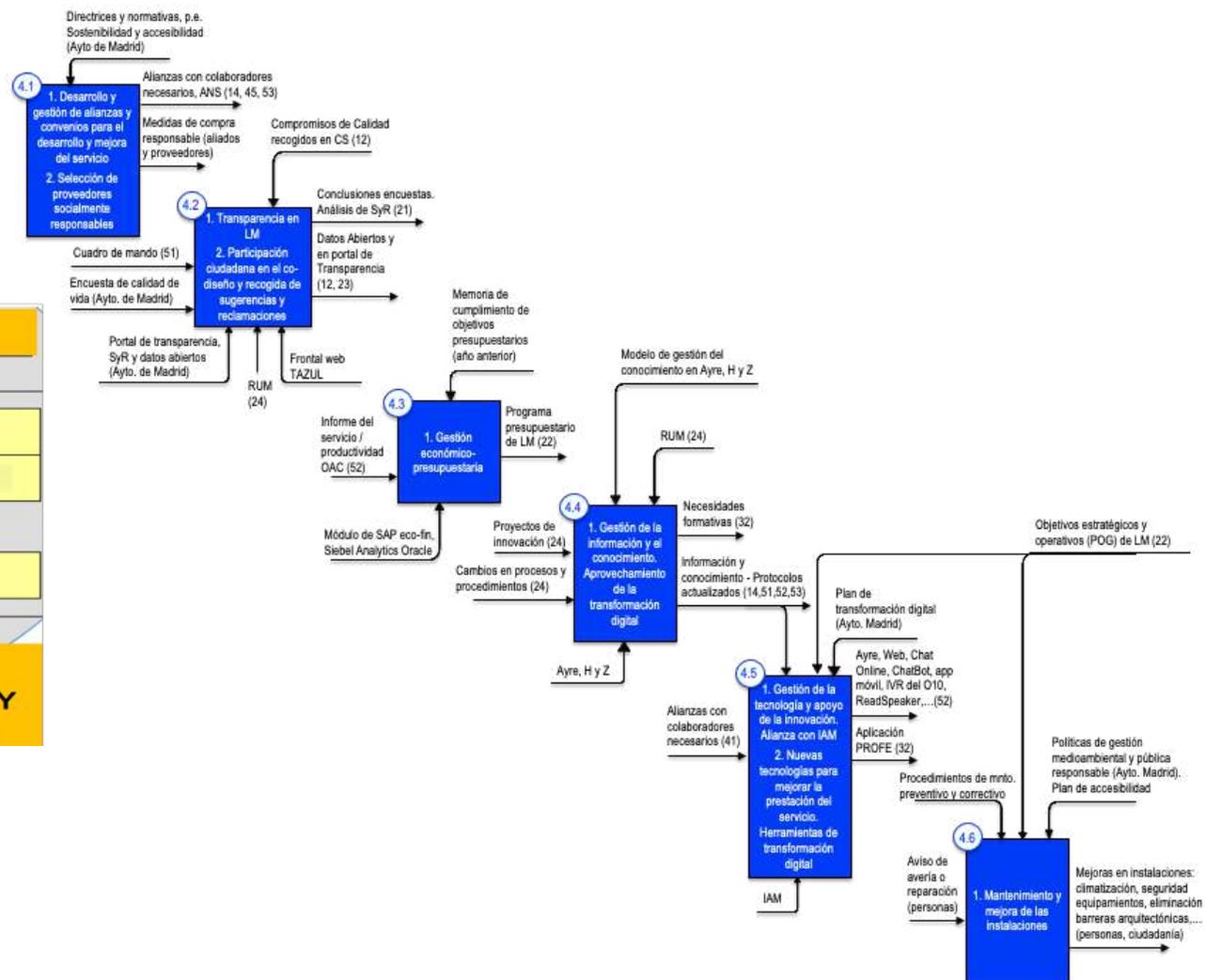
Criterio 4:
Alianzas y recursos

Criterio 4. Alianzas y Recursos. Introducción

Alineado con el Plan Operativo de Gobierno (POG) municipal, Madrid, responsable, transparente y fácil, LM contempla en su estrategia y misión, visión y valores, la gestión eficaz y eficiente de sus recursos. LM gestiona sus alianzas para obtener los recursos necesarios para prestar los servicios con excelencia, así como para la consecución de resultados clave: personas, tecnología, conocimiento y presupuesto.



Línea Madrid consolida una relación con la ciudadanía accesible y proactiva, de mejora continua, introduciendo de manera sistemática avances en su modelo de gestión, identificando, ejecutando y evaluando acciones en aras de aumentar la calidad de los servicios ofertados a la ciudadanía y su satisfacción.



<p>41.1 Desarrollo y gestión de alianzas y convenios para el desarrollo y mejora del servicio</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) El Comité de Dirección de LM identifica alianzas clave para atender los servicios y gestionar con excelencia. Se establecen pautas para convenios que potencien la atención ciudadana, la gestión de personas, contratos, suministros, formación, tecnología y seguridad.</p> <p>(D) Se concretan alianzas estratégicas con todos los colaboradores esenciales para la implementación de servicios y soluciones tecnológicas. Las colaboraciones incluyen no sólo unidades municipales, sino también entidades como NTT DATA y otras para la apertura de nuevos canales de atención (redes sociales, mensajería instantánea). Asimismo son indispensables las relaciones con las Juntas de distrito para el mantenimiento y accesibilidad de las OAC.</p> <p>(CyA) Se revisan y actualizan periódicamente las alianzas a través de reuniones de seguimiento y evaluaciones de la satisfacción con los aliados, ajustando planes para incorporar nuevos aliados y adaptar alianzas existentes a nuevas demandas y servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato NTT DATA • Escuela de Formación EFAM • Convenio con CRTM (TAZ) <p>Propietario: SCSPI y SAC</p>
<p>41.2 Selección de proveedores socialmente responsables (ver cláusulas de los pliegos)</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) Desde 2012, LM integra la responsabilidad social como un valor organizacional.</p> <p>(D) LM implementa medidas de compra responsable, como la centralización de compras en acuerdos-marco que cumplen con la legislación ambiental, y la adquisición de papel de fuentes sostenibles y libre de Bifenol A. En los PPT de los principales contratos se incluyen requisitos de conciliación valores de igualdad.</p> <p>(CyA) Se emplea un modelo de seguimiento innovador con el proveedor principal de servicios, incluyendo la participación en los resultados de LM a través de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), desde 2008, asegurando la colaboración efectiva y la implicación en el logro de los objetivos de LM.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cláusulas Sociales en contratos de Apoyo a la gestión de LM y de estudios de satisfacción • Uso papel reciclado. <p>Propietario: JSGA</p>
<p>42.1 Transparencia en Línea Madrid</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) LM prioriza la transparencia, ofreciendo información clara sobre sus servicios, objetivos y resultados mediante Cartas de Servicios y otros medios.</p> <p>(D) Se dispone de áreas temáticas en la Intranet y el Portal Institucional para divulgar la estrategia, procedimientos, y colaboraciones de LM, incluyendo su participación en el Convenio con Transparencia Internacional y datos en el Portal de Transparencia.</p> <p>(CyA) LM se enfoca en aumentar la transparencia municipal, respondiendo a solicitudes de información y publicando datos relevantes y conjuntos de datos reutilizables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portal de transparencia • CS de portales web • Datos abiertos <p>Propietario: JSPI</p>
<p>42.2 Participación ciudadana en el co-diseño y recogida de sugerencias y reclamaciones</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) LM se establece como la puerta de entrada al Ayto., promoviendo una participación activa de la ciudadanía en la mejora y definición de servicios.</p> <p>(D) Se utilizan tres canales principales (presencial, telefónico, telemático) y el sistema de Sugerencias y Reclamaciones (SyR) para recoger y responder a las inquietudes ciudadanas, promoviendo la mejora continua de servicios. Se han realizado estudios-piloto de usabilidad y accesibilidad antes de implementar un nuevo servicio, con participación de personal voluntario.</p> <p>(CyA) Se analizan, de forma continua, las sugerencias de la ciudadanía para adaptar los servicios, por ejemplo durante la pandemia de COVID-19, y se prueban nuevos enfoques como el servicio de Tarjeta Azul en formato web, GNSIS Cita Previa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Portal SyR , RUM • Atn. prestadas por canal. • Frontal web TAZUL <p>Propietario: JSISS, SAC, JDCF</p>
<p>43.1 Gestión económico-presupuestaria</p>	<p>Evidencias y Prop.</p>
<p>(P) La gestión presupuestaria es fundamental para la estrategia de LM para asegurar los recursos económicos necesarios. Se realiza anualmente un análisis estratégico, teniendo en cuenta los compromisos plurianuales y el escenario presupuestario anual. Se incluye una Memoria de Impacto de Género desde 2018.</p> <p>(D) Utilizando SAP, LM gestiona de manera eficiente sus recursos económicos, siguiendo las Bases de Ejecución Presupuestarias y realizando modificaciones presupuestarias según las necesidades.</p> <p>(CyA) LM mantiene un alto grado de ejecución presupuestaria, analizando el cumplimiento de objetivos y ajustando presupuestos para nuevas necesidades, minimizando costes y manteniendo la calidad del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Módulo de SAP • Memoria impacto de género y cumplimiento de obj. presupuestarios <p>Propietario: SGA</p>

44.1 Gestión de la información y el conocimiento. Aprovechamiento de la transformación digital	Evidencias y Prop.
<p>(P) Implementación de un sistema de información/formación en cascada, con documentación accesible en red, reuniones periódicas y acciones formativas. La gestión por procesos desde 2011 asegura que todo conocimiento organizacional esté documentado, actualizado y accesible en ayre.</p> <p>(D) La información y conocimientos esenciales se comparten y almacenan en sistemas informáticos como Ayre (intranet), y carpetas compartidas para los servicios centrales (H) y OAC (Z). Se actualiza constantemente y se coordina a través de reuniones regulares del Comité de Dirección, subdirecciones, servicios y equipos.</p> <p>(CyA) Se analiza y actualiza la información y el conocimiento constantemente basado en el feedback y análisis posterior a la formación, medición de tiempos de gestión y recomendaciones del Comité de Dirección. Se implementan sistemas de información y gestión para monitorizar el rendimiento y detectar necesidades, apoyando la toma de decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información y conocimiento en Ayre y carpetas H y Z • Memoria anual de calidad <p>Propietario: JDCF, SAC, SCSPI</p>
45.1 Gestión de la tecnología y apoyo de la innovación. Alianza con IAM (Informática del Ayuntamiento de Madrid)	Evidencias y Prop.
<p>(P) LM integra tecnologías clave para mejorar la eficacia y eficiencia en la atención a la ciudadanía, participando en proyectos globales y adaptaciones normativas a los sistemas de información y gestión.</p> <p>(D) Se mantienen colaboraciones estrechas con IAM para la implementación tecnológica, así como con NTT Data para el soporte informático, participando ambos en el Comité de Innovación. También hay coordinación con la Oficina Digital y Formación en tecnología (easydro) para toda la plantilla.</p> <p>(CyA) Se estudia la integración de aplicaciones municipales en una base única de ciudadanía y la implementación de mejoras de accesibilidad como la traducción al inglés de los principales contenidos del Portal Institucional, y asistencia para paliar la brecha digital y poder incrementar los trámites telemáticos, (ayuda a la navegación, promoción de identificación electrónica, etc).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estatutos Informática Ayuntamiento Madrid • Transformación digital Ayto • easydro <p>Propietario: JSISS</p>
45.2 Nuevas tecnologías para mejorar la prestación del servicio. Herramientas de transformación digital	Evidencias y Prop.
<p>(P) LM prioriza la innovación y la transformación digital, evaluando constantemente la eficacia de canales y servicios y adaptándose a necesidades emergentes como las derivadas de la COVID-19.</p> <p>(D) Se han implementado diversas herramientas y plataformas: portal institucional, redes sociales, sistemas multicanal en línea y herramientas de comunicación automática, mejorando la atención a la ciudadanía y la eficiencia interna.</p> <p>(CyA) LM trabaja en la automatización de servicios y la creación de una Oficina Virtual para servicios que requieren acreditación física, así como la exploración de nuevos canales de atención como la mensajería instantánea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • RRSS, CRM, Gestor de turnos, Sist. información y multicanal, cita previa y avisos de la ciudad, PLYCA, SIGSA, ... <p>Propietario: SAC y SCSPI</p>
46.1 Mantenimiento y mejora de las instalaciones	Evidencias y Prop.
<p>(P) Adaptación a la creciente demanda ciudadana mediante la expansión y descentralización de las OAC, alineado con políticas de gestión medioambiental y pública responsable para promover un Madrid sostenible. La SG de Atención a la Ciudadanía coordina con diversas unidades para garantizar la conservación, mantenimiento y mejora de las instalaciones, apoyándose en un inventario completo de activos.</p> <p>(D) Aunque LM no dispone de créditos específicos para conservación en su presupuesto anual, realiza la supervisión del servicio prestado y gestiona intervenciones para el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones en colaboración con las Juntas de Distrito.</p> <p>(CyA) Se han implementado mejoras en climatización, equipamientos, seguridad y accesibilidad, además de adaptaciones para medidas sanitarias por COVID-19. En la Carta de Servicios de las OAC hay un compromiso relativo a la satisfacción de las personas usuarias con las instalaciones mientras que la percepción de las personas de la organización se refleja en las preguntas que se realizan en la encuesta de clima laboral en el ámbito de condiciones físicas / recursos materiales y tecnológicos del lugar de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • POG • Mejoras en instalaciones (climatización, seguridad equipamientos, eliminación barreras arquitectónicas) • ECL <p>Propietario: JUTO</p>



**Criterio 5:
Procesos**

Criterio 5. Procesos. Introducción

En el marco de la Línea Estratégica Madrid, responsable, transparente y fácil, LM tiene dos procesos relacionados: Procesos operativos y Procesos soporte.

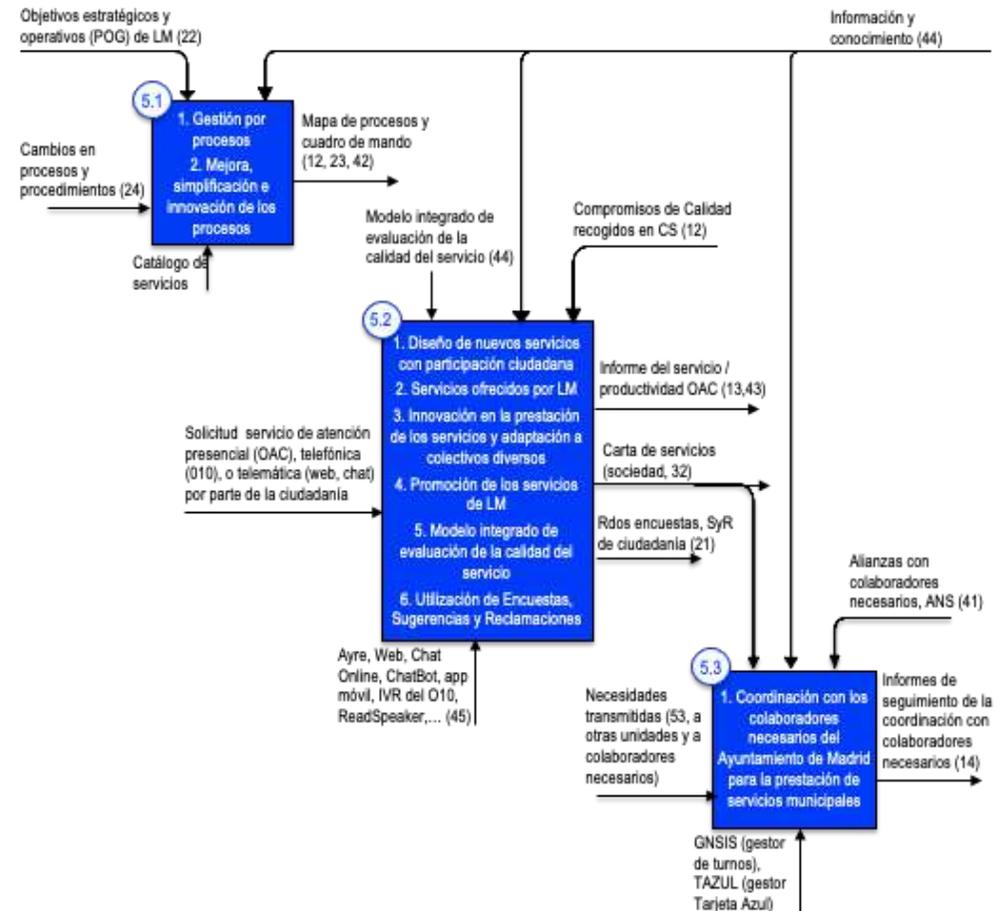
LM da servicio a la ciudadanía y orienta toda su actividad y estrategias a alcanzar un alto nivel de satisfacción. Entre las acciones clave se incluyen:

- Implanta Cartas de Servicios (OAC, 010, Web, Cita previa)
- Actualiza de forma permanente su Catálogo de Servicios.
- Revisa de manera continua el gestor de contenidos para proporcionar a la ciudadanía la información que precisa, siendo clave para la fiabilidad de este servicio al garantizar a los tres canales una información idéntica, clara y actualizada.
- Define requerimientos y estándares de calidad en los Pliegos de Prescripciones Técnicas (PPT) que regulan la prestación de servicios por parte de su proveedor principal.
- Amplia canales, horarios y lenguajes de atención para facilitar la accesibilidad. La web y los canales telefónico y telemático prestan servicio 24x7 y las OAC atienden en inglés y lengua de signos española y existe la capacidad de atender de forma virtual en rumano, chino mandarín y árabe.
- Dispone de un Plan de comunicación para hacer llegar de manera sistemática las novedades, información relevante y cuestiones destacadas.
- Dispone de un Plan de Contingencia que recoge cómo actuar ante incidencias en el servicio de la empresa adjudicataria del contrato de apoyo.
- Innova de manera constante.

En los últimos años se ha priorizado el desarrollo de canales telemáticos y la incorporación de la realización de gestiones administrativas a través de ellos (web, Twitter, Facebook...) que proporcionen a la ciudadanía nuevas alternativas a la atención presencial y una experiencia de usuario más cercana a su realidad cotidiana, en línea con la medida del Plan Estratégico de Gobierno de convertir al Ayuntamiento de Madrid en un referente de la Unión Europea en técnicas de información y conocimiento garantizando una Administración abierta 24x7.

El portal institucional ofrece información de contenidos y aplicaciones. En él tienen cabida 11 portales, cuatro con carácter transversal (Sede electrónica, Transparencia, Datos abiertos, Participación ciudadana) y siete temáticos (Bibliotecas, Patrimonio cultural y paisaje urbano; Economía, Contribuyente, Calidad del Aire, Educar hoy; Internacionalización y Cooperación)

La prestación del servicio de la empresa adjudicataria del contrato de servicios para el apoyo a la gestión de la atención telefónica y presencial está regulada por el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) que recoge los criterios y estándares de calidad (Acuerdos de Nivel de Servicio, ANS) que debe cumplir la empresa.



51.1 Gestión por procesos	Evidencias y Prop.
<p>(P) Con el primer Mapa de Procesos, en 2009, LM implantó la gestión por procesos estratégicos, operativos y de apoyo.</p> <p>(D) Todos los servicios están integrados en un proceso que incluye procedimientos, protocolos e instrucciones de trabajo, publicados en Ayre, con características de multicanalidad, agilidad y coherencia en la prestación del servicio, así como homogeneidad en la tramitación (con independencia del canal, lugar y momento la calidad de la atención y el resultado será el mismo) y reducción de tiempos de atención y de espera.</p> <p>(CyA) El seguimiento y evaluación de procesos y subprocesos se realiza con indicadores asociados (de percepción y de rendimiento). La percepción se obtiene mediante encuestas de satisfacción y el Cuadro de Mando tiene los indicadores estratégicos y presupuestarios, del CRM, cartas de servicio o los ANS. Desde 2012 se revisan los procesos cada dos años o cuando se detecta la necesidad (ej. Cita Previa y Padrón).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de procesos • Fichas y flujos de procesos • Catálogo Servicios procedimientos, canales, protocolos e instrucciones • Cuadro de Mandos <p>Propietario: JSISS</p>
51.2 Mejora, simplificación e innovación de los procesos	Evidencias y Prop.
<p>(P) El propietario de proceso se responsabiliza del diseño, despliegue, evaluación, revisión y mejora. Para el diseño se convoca a los implicados internos y externos, se analizan mejores prácticas y se documenta. Se controla su cumplimiento mediante indicadores, estándares y objetivos. El Registro Único de Mejoras (RUM) facilita la revisión periódica de los procesos, incorporando sugerencias para identificar mejoras planificarlas e implantarlas.</p> <p>(D) Las principales vías para identificar oportunidades de mejora son (ver anexo) el sistema de SyR, Encuestas, Concurso de Ideas, Grupos de mejora, Reuniones con los GI, autoevaluaciones, análisis del rendimiento de los procesos y de los ANS o el cliente Misterioso.</p> <p>(CyA) Los procesos son revisados y supervisados de forma continua, a través de sus indicadores, por sus propietarios y por la Dirección, para evaluar el cumplimiento de los objetivos y con ello, el cumplimiento de las políticas y estrategias a corto y medio plazo. Se han mejorado y/o actualizado procedimientos como avisos, censo electoral, cita previa, información general, multas, padrón, registro, servicio de estacionamiento regulado (SER), sugerencias y reclamaciones, Tarjeta azul, teleasistencia, tributos, zonas de bajas emisiones de especial protección. Mediante vigilancia tecnológica y benchmarking se identifican novedades y oportunidades de mejora y el Comité de Innovación, Calidad y Mejora analiza su aplicabilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Esquema RUM (Registro Unificado de Mejoras) • Comité Innovación • Nueva aplicación de cita previa <p>Propietario: JSISS</p>
52.1 Diseño de nuevos servicios con participación ciudadana.	Evidencias y Prop.
<p>(P y D) El Servicio de Implantación y Seguimiento de Servicios es el responsable de integrar y desarrollar en LM nuevos servicios y modificar los antiguos. Para el diseño y desarrollo se implica activamente a los colaboradores necesarios y otros GI. Desde 2015 se han incorporado 8 nuevos Servicios.</p> <p>(CyA) Con la revisión de indicadores se comprueba fundamentalmente el éxito de los nuevos servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Catálogo Servicios • ChatOnline; ChatBOT • app móvil; Cita autom <p>Propietario: JSISS</p>
52.2 Servicios ofrecidos por Línea Madrid. Cartas de servicios.	Evidencias y Prop.
<p>(PyD) Las 4 Cartas de Servicios se han diseñado de acuerdo con la normativa oficial y evaluado y certificado en 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cartas de servicios

<p>(CyA) Dentro del texto de cada una CS se explica con detalle los actores y métodos utilizados tanto en la elaboración como en la revisión de las mismas. CS Cita Previa; CS OAC; CS Portales; CS 010</p>	<p>Propietario: SCSPI y SAC</p>
52.3 Innovación en la prestación de los servicios y adaptación a colectivos diversos	
<p>(PyD) Las innovaciones se planifican según las necesidades de la ciudadanía (p.e. en las encuestas) y cabe destacar: Geolocalización para empadronamiento, accesibilidad a la web y traducción automática de contenidos, desarrollo de frontal web en el servicio de Tarjeta Azul y servicio de teleasistencia en la web.</p> <p>(CyA) Se realizan pruebas piloto con las innovaciones antes de su implantación general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ReadSpeaker • Accesibilidad • TAZ y Teleasistencia <p>Propietario: JSISS</p>
52.4 Promoción de los servicios de Línea Madrid	
<p>(PyD) Se desarrolla por 3 vías principales: portal web, canales telemáticos, 010 y en OAC, también campañas.</p> <p>(CyA) La eficacia de la promoción se revisa con los indicadores y datos para las memorias, así como con las encuestas.</p>	<p>www.madrid.es Propietario: DG</p>
52.5 Modelo integrado de evaluación de la calidad del servicio	
<p>(PyD) El modelo de satisfacción se basa en: entender las necesidades y expectativas de la ciudadanía, medir su percepción de cumplimiento y la relación causa-efecto entre la satisfacción y los indicadores de rendimiento.</p> <p>Los estudios anuales de satisfacción miden por canales y por colectivos: OAC, 010, web, cita previa, personas extranjeras, con discapacidad, mujeres, mayores, @lineamadrid, Benchmarking, cliente misterioso, colaboradores necesarios.</p> <p>(CyA) Desde 2008 se mide la percepción de la ciudadanía para la mejora de los servicios en cada canal, y se tienen en cuenta los resultados para el cumplimiento de objetivos presupuestarios, compromisos de las Cartas de servicio y el ajuste de objetivos en el Cuadro de Mandos para controlar y actuar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo int. Eval. cal. www.madrid.es • Sat. usuarios LM <p>Propietario: JDCF</p>
52.6 Utilización de Encuestas, Sugerencias y Reclamaciones para la mejora de productos y servicios.	
<p>(P) Las encuestas de Satisfacción y las sugerencias y reclamaciones se analizan con el fin de identificar posibles mejoras.</p> <p>(D) La integración CRM-PLATEA da de alta las SyR y facilita su análisis y gestión de forma sistemática.</p> <p>(CyA) Se ponen en marcha acciones de mejora y se elabora también una memoria anual de SyR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MemoriaSYR 2022 • Informes satisfacción <p>Propietario: JDCF</p>
53.1 Coordinación con los colaboradores necesarios del Ayto. para la prestación de servicios municipales	
<p>(P) LM necesita para ofrecer un servicio excelente la coordinación y comunicación constante con los colaboradores necesarios del Ayto.</p> <p>(D) La coordinación interna se favorece con la comunicación fluida entre las distintas unidades de LM (reuniones periódicas, conversaciones, directrices, protocolos de servicios o envío de incidencias). La coordinación externa se articula a través de la SG de Coordinación de Servicios y Portal Institucional. La coordinación con el aliado informático estratégico IAM está estructurada con intercambio constante de comunicaciones y reuniones periódicas. Los informes de seguimiento y las reuniones de coordinación identifican incidencias y se proponen cambios.</p> <p>(CyA) Es un proceso en continua revisión y cambio, en base a la comunicación diaria con los diferentes actores. Las encuestas de satisfacción de los colaboradores necesarios ayudan también en la mejora.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • GNSIS: nuevo gestor de turnos • TAZ: gestión Tarjeta Azul • Reuniones de implantación y seguimiento de servicios <p>Propietario: JSISS</p>



C: Resultados



Criterio 6: Resultados orientados a los **ciudadanos**

3. Resultados

Criterio 6. Resultados orientados a los ciudadanos

Introducción

LM monitoriza de manera continua los indicadores de rendimiento de los procesos relacionados con la ciudadanía y su grado de satisfacción en los distintos canales. Perseguimos mantenernos atentos e incluso poder anticiparnos a sus necesidades y expectativas.

Se realizan encuestas todos los años para medir de modo integrado la satisfacción de la ciudadanía acerca de los distintos canales de atención, así como de distintos servicios prestados mediante tales canales.

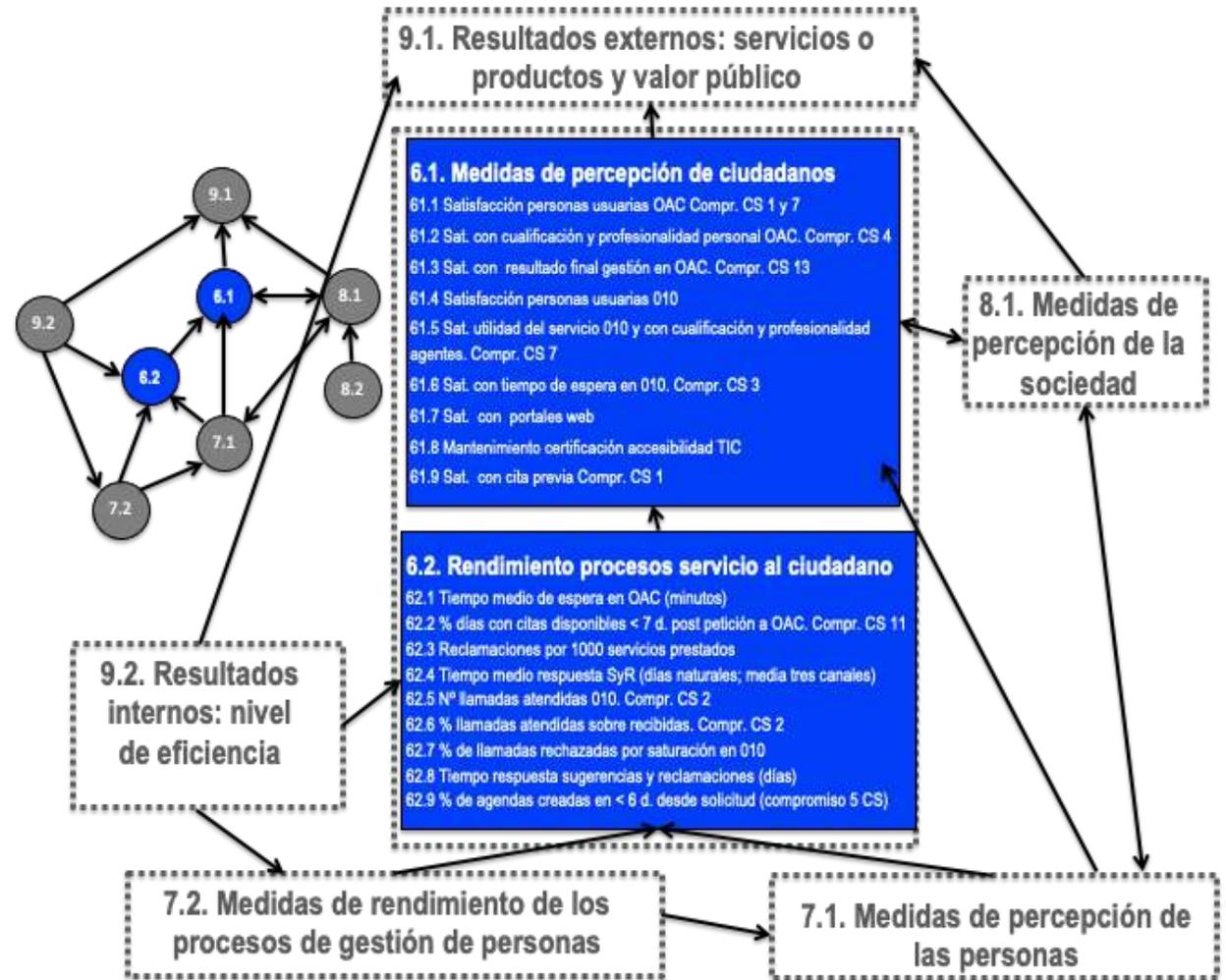
El modelo de satisfacción de LM (ver anexo) se basa en: entender las necesidades y expectativas de la ciudadanía (a través de su segmentación y la posterior identificación de los atributos de satisfacción de cada segmento), medir la percepción respecto al cumplimiento de esas necesidades y expectativas 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.

La alta satisfacción de las OAC se debe fundamentalmente a la mejora continua en la accesibilidad a Oficinas e instalaciones, así como en las aplicaciones informáticas, el nuevo gestor de esperas, la formación de los agentes, la motivación del personal a través de reuniones y encuestas de clima laboral y la mejora de la claridad y coherencia de la información, incluyendo lenguaje inclusivo.

Se realiza un seguimiento de calidad de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) y se recogen los ítems críticos y no críticos a nivel usuario final y de funcionamiento de los canales 010, OAC y telemático CT. En 2023 se realizaron 19.939 monitorizaciones de las cuales 13.368 (67%) son correctas.

El seguimiento del funcionamiento del servicio y de las prestaciones que realiza LM y la evaluación de los resultados se realiza con un conjunto de indicadores cuya medición es posible gracias a las herramientas de soporte integradas. La puesta en marcha del sistema CRM permite consultar información y 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 atendidas, etc.).



Se dispone de un Cuadro de Mando para cada una de las áreas de LM, ordenados y clasificados por canales y por servicios.

6.1 Medidas de percepción

<p>61.1 Satisfacción personas usuarias OAC (media; % satisfechos) Compromiso CS 1 y 7</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>Objetivo</th> <th>Media de 23 servicios Ayto.</th> <th>% Satisfechos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>9,1</td> <td>8,0</td> <td>8,9</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>9,0</td> <td>8,0</td> <td>8,8</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>9,0</td> <td>8,3</td> <td>8,7</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>9,3</td> <td>8,3</td> <td>-</td> <td>96%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	Media de 23 servicios Ayto.	% Satisfechos	2020	9,1	8,0	8,9	99%	2021	9,0	8,0	8,8	97%	2022	9,0	8,3	8,7	98%	2023	9,3	8,3	-	96%	<p>61.2 Sat. con cualificación y profesionalidad personal OAC. Compr. CS 4</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>Objetivo</th> <th>Media 5 servicios Ayto.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>9,3</td> <td>8,5</td> <td>8,7</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>9,2</td> <td>8,5</td> <td>8,7</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>9,6</td> <td>8,5</td> <td>8,8</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>9,7</td> <td>8,5</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	Media 5 servicios Ayto.	2020	9,3	8,5	8,7	2021	9,2	8,5	8,7	2022	9,6	8,5	8,8	2023	9,7	8,5	-	<p>61.3 Sat. con resultado final gestión en OAC. Compr. CS 13</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>9,2</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>9,1</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>9,0</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>9,4</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	2020	9,2	8	2021	9,1	8	2022	9,0	8	2023	9,4	8
Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	Media de 23 servicios Ayto.	% Satisfechos																																																										
2020	9,1	8,0	8,9	99%																																																										
2021	9,0	8,0	8,8	97%																																																										
2022	9,0	8,3	8,7	98%																																																										
2023	9,3	8,3	-	96%																																																										
Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	Media 5 servicios Ayto.																																																											
2020	9,3	8,5	8,7																																																											
2021	9,2	8,5	8,7																																																											
2022	9,6	8,5	8,8																																																											
2023	9,7	8,5	-																																																											
Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo																																																												
2020	9,2	8																																																												
2021	9,1	8																																																												
2022	9,0	8																																																												
2023	9,4	8																																																												
<p>Indicador incluido en la CS. Dos datos con escalas diferentes: Media ponderada (escala 1 a 10) y Sat. general (MS + S). Tendencia: Positiva con valores por encima de 9 y por encima del 95% de satisfacción. Objetivos: Establecido en la CS. Se logran. Bmk: LM supera a 23 Sv,s del Ayto. que miden lo mismo</p>	<p>Indicador incluido en la CS. El atributo de calidad de la cualificación del personal es clave para la sat. general. Tendencia: Positiva con valores por encima de 9, llegando a 9,7 en 2023. Objetivos: Establecido en la CS. Se logran. Benchmarking: LM supera a 5 Sv,s del Ayto. que lo miden</p>	<p>Indicador incluido en la CS. El atributo de calidad del resultado final en la gestión es uno de los más importantes para lograr la satisfacción general. Tendencia: Positiva con valores por encima de 9. Objetivos: Establecido en la CS. Se logran.</p>																																																												
<p>61.4 Satisfacción personas usuarias 010 (media; % satisfechos)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>Objetivo</th> <th>% Satisfechos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>8,3</td> <td>7</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>8,2</td> <td>7</td> <td>93%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>8,5</td> <td>7</td> <td>92%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>8,8</td> <td>7</td> <td>94%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	% Satisfechos	2020	8,3	7	93%	2021	8,2	7	93%	2022	8,5	7	92%	2023	8,8	7	94%	<p>61.5 Sat. utilidad del servicio 010 y con cualificación y profesionalidad agentes. Compr. CS 7</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>8,68</td> <td>7,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>8,67</td> <td>7,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>9,10</td> <td>7,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>9,30</td> <td>7,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	2020	8,68	7,0	2021	8,67	7,0	2022	9,10	7,0	2023	9,30	7,0	<p>61.6 Sat. con tiempo de espera en 010. Compr. CS 3</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>78,4%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>76,4%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>63,8%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>87,0%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	2020	78,4%	80%	2021	76,4%	80%	2022	63,8%	80%	2023	87,0%	80%										
Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	% Satisfechos																																																											
2020	8,3	7	93%																																																											
2021	8,2	7	93%																																																											
2022	8,5	7	92%																																																											
2023	8,8	7	94%																																																											
Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo																																																												
2020	8,68	7,0																																																												
2021	8,67	7,0																																																												
2022	9,10	7,0																																																												
2023	9,30	7,0																																																												
Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo																																																												
2020	78,4%	80%																																																												
2021	76,4%	80%																																																												
2022	63,8%	80%																																																												
2023	87,0%	80%																																																												
<p>Media ponderada (escala 1 a 10) y Sat. general (MS + S). Tendencia: Positiva con valores cercanos a 9 en 2023 y por encima del 90% de satisfacción. Objetivos: Se fijan en el CM y CS compromiso 7. Se logran.</p>	<p>Indicador incluido en la CS. Tendencia: Positiva con valores por encima de 9 los dos últimos años Objetivos: Se fijan en el CM. Se logran.</p>	<p>Indicador incluido en la CS. Tendencia: Sostenida por encima del 75% de satisfacción con la excepción de 2022 debido a cambios en la plataforma de gestión (padrón y tributos en SAP) y en la empresa gestora. Objetivos: Establecido en la CS y casi se alcanza en 2023.</p>																																																												

<p>61.7 Sat. con portales web (media; % satisfechos)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>% Satisfechos</th> <th>Objetivo (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>7,6</td> <td>88%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>7,8</td> <td>91%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>8,1</td> <td>87%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>7,9</td> <td>88%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	% Satisfechos	Objetivo (%)	2020	7,6	88%	80%	2021	7,8	91%	80%	2022	8,1	87%	80%	2023	7,9	88%	80%	<p>61.8 Sat. con canal X (antes twitter) (media; % satisfechos)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>% Satisfechos</th> <th>Objetivo (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>7,0</td> <td>94%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>7,0</td> <td>97%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>8,0</td> <td>96%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>8,0</td> <td>93%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	% Satisfechos	Objetivo (%)	2020	7,0	94%	70%	2021	7,0	97%	70%	2022	8,0	96%	80%	2023	8,0	93%	80%	<p>61.9 Sat. con cita previa (media; % sat.) Compr. CS 1</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>% Satisfechos</th> <th>Objetivo (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>8,6</td> <td>88,8%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>9,0</td> <td>87,9%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>9,1</td> <td>75,7%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>9,2</td> <td>81,8%</td> <td>85%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	% Satisfechos	Objetivo (%)	2020	8,6	88,8%	85%	2021	9,0	87,9%	85%	2022	9,1	75,7%	85%	2023	9,2	81,8%	85%
Año	Sat. Media (1 a 10)	% Satisfechos	Objetivo (%)																																																											
2020	7,6	88%	80%																																																											
2021	7,8	91%	80%																																																											
2022	8,1	87%	80%																																																											
2023	7,9	88%	80%																																																											
Año	Sat. Media (1 a 10)	% Satisfechos	Objetivo (%)																																																											
2020	7,0	94%	70%																																																											
2021	7,0	97%	70%																																																											
2022	8,0	96%	80%																																																											
2023	8,0	93%	80%																																																											
Año	Sat. Media (1 a 10)	% Satisfechos	Objetivo (%)																																																											
2020	8,6	88,8%	85%																																																											
2021	9,0	87,9%	85%																																																											
2022	9,1	75,7%	85%																																																											
2023	9,2	81,8%	85%																																																											
<p>Media ponderada (escala 1 a 10) y Sat. general (MS + S). Tendencia: Positiva con valores cercanos a 8 y por encima del 90% de satisfacción. Objetivos: Establecido en la CS. Se logran tanto en valor medio como en satisfacción.</p>	<p>Para el canal X (ante Twitter) sólo se tiene el dato de Sat. general (MS + S). Tendencia: En ligero descenso los dos últimos años debido a no incluir nuevos servicios y los cambios sobrevenidos en la venta de Twitter a sus nuevos propietarios, pero siempre por encima del 90%. Objetivos: Se fijan en el CM. Se logran.</p>	<p>Media ponderada (escala 1 a 10) y Sat. general (MS + S). Tendencia: Positiva con valores por encima de 9. Objetivos: Establecido en la CS. El 85% de satisfacción se logra en 2020 y 2021 y en 2022 se produce un descenso debido a la falta de disponibilidad de citas para trámites como p.e. padrón, identificación electrónica y registro.</p>																																																												

6.2. Mediciones del rendimiento

<p>62.1 Tiempo medio de espera en OAC (minutos)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Tiempo medio en minutos</th> <th>Límite superior</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>5:26</td> <td>10:00</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>2:59</td> <td>10:00</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>4:02</td> <td>10:00</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>9:15</td> <td>10:00</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Tiempo medio en minutos	Límite superior	2020	5:26	10:00	2021	2:59	10:00	2022	4:02	10:00	2023	9:15	10:00	<p>62.2 % días con citas disponibles < 7 días hábiles post petición en al menos 1 OAC. Compr. CS 11</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>% días con citas disponibles</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	% días con citas disponibles	Objetivo	2020	100%	100%	2021	100%	100%	2022	100%	100%	2023	100%	100%	<p>62.3 Reclamaciones por 1000 servicios prestados</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Ratio reclamaciones</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>0,24</td> <td>0,39</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>0,20</td> <td>0,39</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>0,37</td> <td>0,35</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>0,16</td> <td>0,35</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Ratio reclamaciones	Objetivo	2020	0,24	0,39	2021	0,20	0,39	2022	0,37	0,35	2023	0,16	0,35
Año	Tiempo medio en minutos	Límite superior																																													
2020	5:26	10:00																																													
2021	2:59	10:00																																													
2022	4:02	10:00																																													
2023	9:15	10:00																																													
Año	% días con citas disponibles	Objetivo																																													
2020	100%	100%																																													
2021	100%	100%																																													
2022	100%	100%																																													
2023	100%	100%																																													
Año	Ratio reclamaciones	Objetivo																																													
2020	0,24	0,39																																													
2021	0,20	0,39																																													
2022	0,37	0,35																																													
2023	0,16	0,35																																													
<p>El t. Medio de espera en las OAC es un indicador impulsor de la satisfacción en la atención. Tendencia: sostenida por debajo de los 5, excepto en 2023 debido a la vuelta a la atención sin cita de diversos trámites, entre ellos, con un mayor impacto por el trámite del registro. Objetivos: Se fijan tiempos inferiores a 10'.</p>	<p>Indicador incluido en la CS y clave para la satisfacción de la persona usuaria. Tendencia: sostenida en el máximo nivel. Objetivos: Se fijan en el CM. Se logran.</p>	<p>Tendencia: Se mantienen de media sobre 0,20 excepto 2022 por mantener la Cita Previa para atender toda la CS en OAC y al ser difícil dar cita para padrón y registro. Objetivos: Se fija en CM y el ratio se calcula con el objetivo del CM al nº de servicios. Se logra siempre.</p>																																													

<p>62.4 Tiempo medio respuesta SyR (días naturales; media tres canales)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº días</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>17,2</td> <td>30,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>13,4</td> <td>30,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>16,7</td> <td>30,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>16,9</td> <td>30,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Nº días	Objetivo	2020	17,2	30,0	2021	13,4	30,0	2022	16,7	30,0	2023	16,9	30,0	<p>62.5 Nº llamadas atendidas 010. Compr. CS 2</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº llamadas atendidas</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>3.639.917</td> <td>3.500.000</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>4.252.934</td> <td>3.500.000</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>3.646.115</td> <td>3.500.000</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>3.805.236</td> <td>3.500.000</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Nº llamadas atendidas	Objetivo	2020	3.639.917	3.500.000	2021	4.252.934	3.500.000	2022	3.646.115	3.500.000	2023	3.805.236	3.500.000	<p>62.6 % llamadas atendidas sobre recibidas. Compr. CS 2</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>% Llamadas atendidas</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>67,4%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>89,3%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>91,8%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>91,2%</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	% Llamadas atendidas	Objetivo	2020	67,4%	80%	2021	89,3%	80%	2022	91,8%	80%	2023	91,2%	80%
Año	Nº días	Objetivo																																													
2020	17,2	30,0																																													
2021	13,4	30,0																																													
2022	16,7	30,0																																													
2023	16,9	30,0																																													
Año	Nº llamadas atendidas	Objetivo																																													
2020	3.639.917	3.500.000																																													
2021	4.252.934	3.500.000																																													
2022	3.646.115	3.500.000																																													
2023	3.805.236	3.500.000																																													
Año	% Llamadas atendidas	Objetivo																																													
2020	67,4%	80%																																													
2021	89,3%	80%																																													
2022	91,8%	80%																																													
2023	91,2%	80%																																													
<p>El t. medio de respuesta es clave para controlar que no se generen insatisfacciones. Tendencia: sostenida en un nivel inferior al objetivo.. Objetivos: Establecido por el Ayto. Se logran en los tres canales</p>	<p>Indicador incluido en la CS y clave para la satisfacción de la persona usuaria. Tendencia: sostenida en el máximo nivel. Objetivos: Se fijan en el CM. Se logran.</p>	<p>Indicador incluido en la CS y clave para la satisfacción de la persona usuaria. Tendencia: Positiva, llegando a superar el 95% en 2023. Objetivos: Establecido en la CS. Se logran los últimos tres años.</p>																																													
<p>62.7 % de llamadas rechazadas por saturación en 010</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>% Llamadas rechazadas</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>31,4%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>43,0%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>56,6%</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>17,8%</td> <td>30%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	% Llamadas rechazadas	Objetivo	2020	31,4%	30%	2021	43,0%	30%	2022	56,6%	30%	2023	17,8%	30%	<p>62.8 Mantenimiento certificación accesibilidad TIC (UNE 139803). Compr. CS 4</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Accesibilidad TIC</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Accesibilidad TIC	Objetivo	2020	100%	100%	2021	100%	100%	2022	100%	100%	2023	100%	100%	<p>62.9 % de agendas creadas en < 6 días hábiles desde solicitud de las unidades gestoras (compromiso 7 CS)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>% agendas creadas < 6d</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>99,8%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>94,1%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>100,0%</td> <td>90%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>100,0%</td> <td>90%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	% agendas creadas < 6d	Objetivo	2020	99,8%	90%	2021	94,1%	90%	2022	100,0%	90%	2023	100,0%	90%
Año	% Llamadas rechazadas	Objetivo																																													
2020	31,4%	30%																																													
2021	43,0%	30%																																													
2022	56,6%	30%																																													
2023	17,8%	30%																																													
Año	Accesibilidad TIC	Objetivo																																													
2020	100%	100%																																													
2021	100%	100%																																													
2022	100%	100%																																													
2023	100%	100%																																													
Año	% agendas creadas < 6d	Objetivo																																													
2020	99,8%	90%																																													
2021	94,1%	90%																																													
2022	100,0%	90%																																													
2023	100,0%	90%																																													
<p>Indicador clave en la atención telefónica. Tendencia: Se logra invertir la tendencia en 2023. En 2021 y 2022 hubo un incremento en el % de rechazadas debido al incremento del servicio telefónico derivado del COVID19 Objetivos: Se fijan en el CM. Se logra en 2023.</p>	<p>Indicador incluido en la CS. Tendencia: sostenida en el máximo nivel. Objetivos: Se fijan en la CS. Se logran.</p>	<p>Media ponderada (escala 1 a 10) y Sat. general (MS + S). Tendencia: Positiva con valores cercanos a 8 y por encima del 90% de satisfacción. Objetivos: Establecido en la CS. Se logran tanto en valor medio como en satisfacción.</p>																																													



Criterio 7:
Resultados en las **personas**

Criterio 7. Resultados en las personas

Línea Madrid (LM) aplica un enfoque integral para monitorear y mejorar el bienestar y el desempeño de su personal, utilizando un conjunto de medidas de percepción y un grupo de indicadores de rendimiento. Desde 2019, la Encuesta de Clima Laboral (ECL) se realiza cada dos años, permitiendo capturar de manera efectiva las inquietudes y aspectos relevantes para el equipo de LM. Esta encuesta bienal se complementa con otros indicadores de percepción, incluyendo las encuestas de satisfacción con la formación ofrecida por la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid (EFAM), lo que refuerza el compromiso de LM con la formación continua y la eficacia del servicio.

El modelo de evaluación de LM se centra en comprender las necesidades y expectativas de sus empleados a través de la segmentación y la identificación de los atributos de satisfacción para cada segmento. Este proceso permite medir la percepción respecto al grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas, y mantener una relación coherente entre los atributos de satisfacción y los indicadores de rendimiento de los procesos. El Cuadro de Mando (CM) equilibra estos indicadores de rendimiento y medidas de percepción, proporcionando una visión integral del rendimiento y la satisfacción del personal.

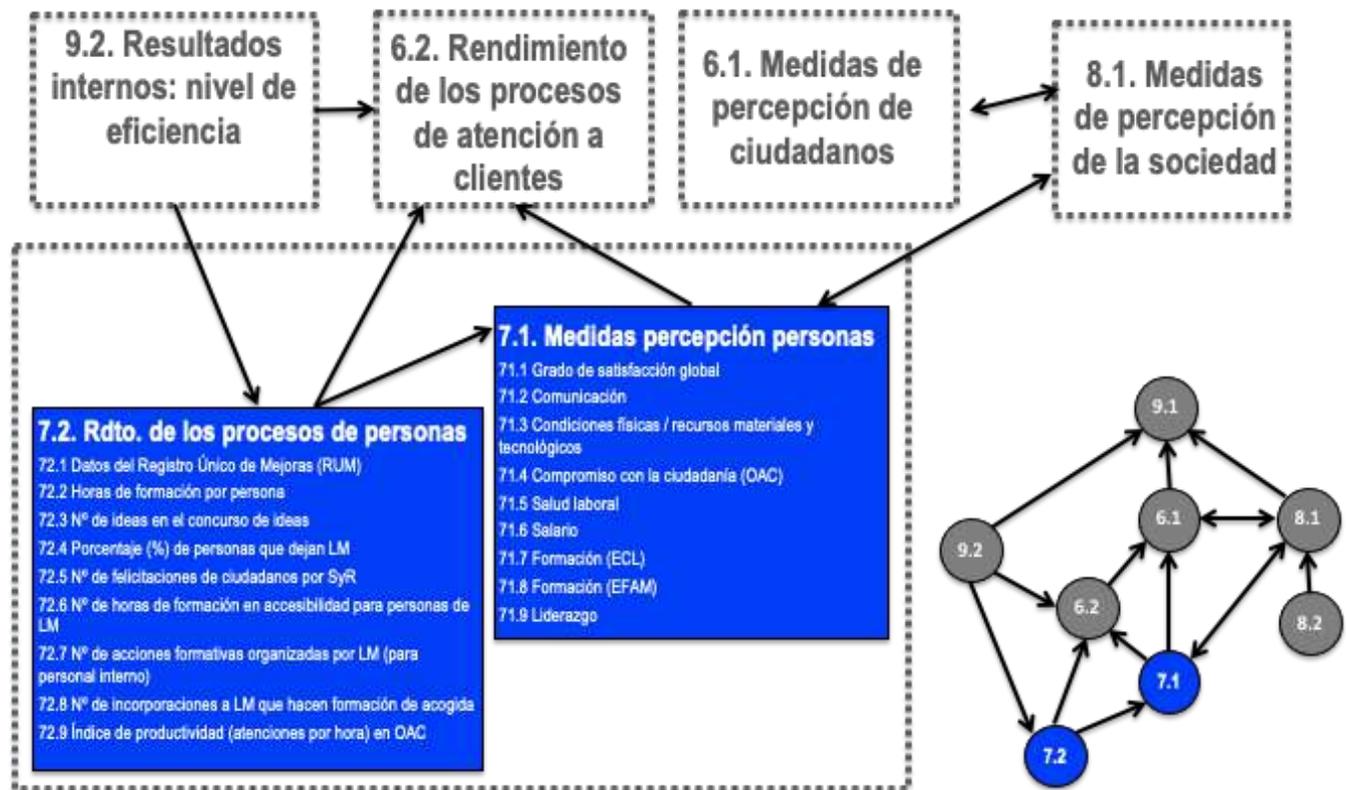
La Encuesta de Clima Laboral se ha convertido en el instrumento principal para conocer sistemáticamente la percepción del personal, ajustándose con el tiempo para reflejar mejor las inquietudes emergentes. La encuesta se segmenta según la ubicación de los encuestados, abarcando las Oficinas de Atención Ciudadana (OAC), los Servicios Centrales, la Información Urbanística y el Equipo Volante, asegurando que las preguntas sean relevantes y específicas para cada grupo.

La encuesta es accesible online para el 100% de los empleados de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid, utilizando una escala de 1 a 10 para evaluar una amplia gama de atributos. Este enfoque permite calcular promedios y obtener una imagen clara de la satisfacción y el desempeño del personal. Además, la encuesta está estructurada en

diferentes categorías que abarcan desde la no discriminación y el trabajo en equipo hasta la satisfacción global y las condiciones de trabajo, permitiendo una evaluación detallada de diversos aspectos del entorno laboral.

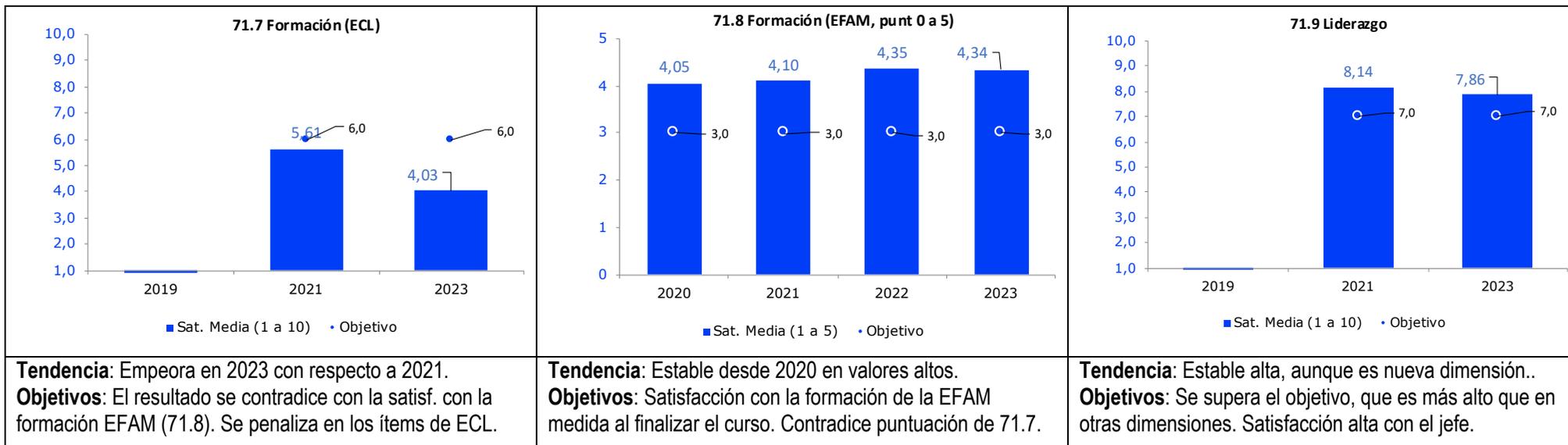
La importancia de la acogida de nuevos empleados y la formación inicial y continua es un pilar para LM, garantizando que el personal esté bien preparado y motivado para prestar un servicio eficaz. Este enfoque proactivo hacia la formación y el desarrollo del personal subraya el compromiso de LM con la mejora continua y la excelencia en el servicio.

El modelo de gestión del personal se apoya en indicadores específicos que miden el rendimiento del personal, reflejando una evolución estable y destacando los aspectos relacionados con la implicación y el compromiso del equipo. Estos indicadores muestran que la organización alcanza los objetivos establecidos, subrayando un rendimiento satisfactorio y una adaptación exitosa a las demandas del servicio.

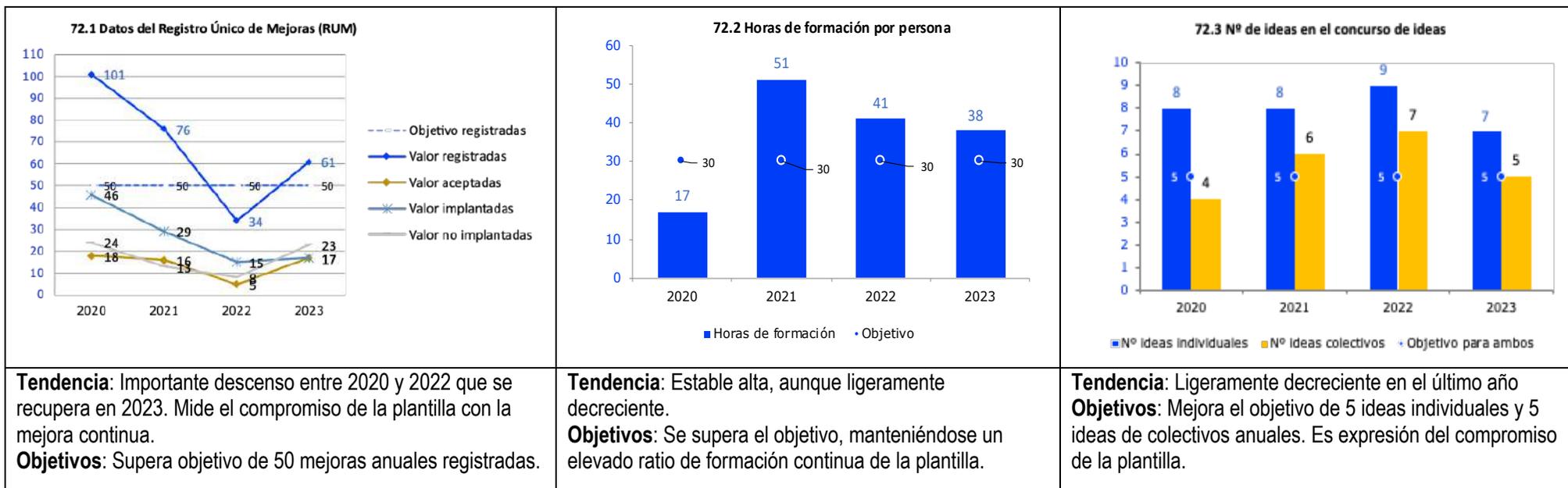


7.1. Mediciones de percepción

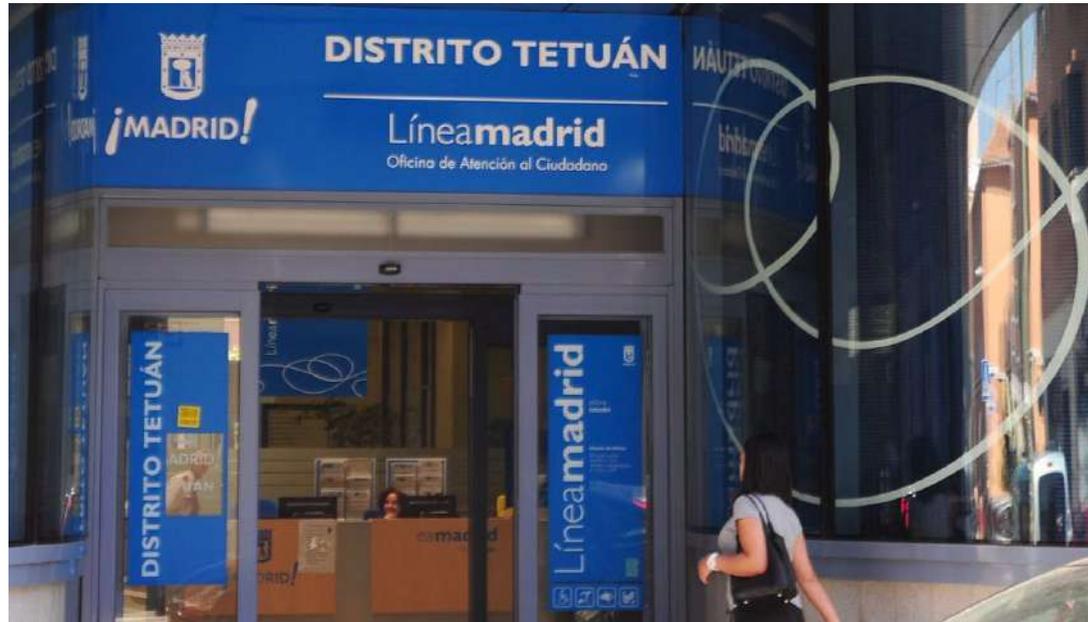
<p>71.1 Grado de satisfacción global</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>5,59</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>6,45</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>5,50</td> <td>6,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	2019	5,59	6,0	2021	6,45	6,0	2023	5,50	6,0	<p>71.2 Comunicación</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>0</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>5,83</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>6,65</td> <td>6,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	2019	0	6,0	2021	5,83	6,0	2023	6,65	6,0	<p>71.3 Condiciones físicas / recursos materiales y tecnológicos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>4,82</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>4,74</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>4,62</td> <td>6,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	2019	4,82	6,0	2021	4,74	6,0	2023	4,62	6,0
Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo																																				
2019	5,59	6,0																																				
2021	6,45	6,0																																				
2023	5,50	6,0																																				
Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo																																				
2019	0	6,0																																				
2021	5,83	6,0																																				
2023	6,65	6,0																																				
Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo																																				
2019	4,82	6,0																																				
2021	4,74	6,0																																				
2023	4,62	6,0																																				
<p>Tendencia: Estable, entre 5,5 y 6, decreciente Objetivos: El resultado empeora en 2023 como consecuencia de cambios en sistemas informáticos y sustitución de proveedor principal. Penaliza en ECL.</p>	<p>Tendencia: Nueva dimensión (comunicación) con sólo dos registros donde el resultado de 2023 mejora en casi 1 punto. Objetivos: El resultado en 2023 supera el objetivo.</p>	<p>Tendencia: Estable, ligeramente decreciente. Objetivos: No se logran. El cambio en TI de padrón y tributos crea dificultades. Se espera mejor percepción con su uso.</p>																																				
<p>71.4 Compromiso con la ciudadanía (OAC)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>9,02</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>7,30</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>8,41</td> <td>6,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	2019	9,02	6,0	2021	7,30	6,0	2023	8,41	6,0	<p>71.5 Salud laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>0</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>5,14</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>4,37</td> <td>6,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	2019	0	6,0	2021	5,14	6,0	2023	4,37	6,0	<p>71.6 Salario</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. Media (1 a 10)</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>5,50</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>4,90</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>4,32</td> <td>6,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo	2019	5,50	6,0	2021	4,90	6,0	2023	4,32	6,0
Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo																																				
2019	9,02	6,0																																				
2021	7,30	6,0																																				
2023	8,41	6,0																																				
Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo																																				
2019	0	6,0																																				
2021	5,14	6,0																																				
2023	4,37	6,0																																				
Año	Sat. Media (1 a 10)	Objetivo																																				
2019	5,50	6,0																																				
2021	4,90	6,0																																				
2023	4,32	6,0																																				
<p>Tendencia: Estable. Objetivos: Se logran obteniéndose resultados muy por encima del objetivo.</p>	<p>Tendencia: Es un nuevo ítem, relevante para la plantilla, particularmente después de la COVID. Objetivos: No se logran. LM no lo gestiona directamente, pero controla y hace seguimiento.</p>	<p>Tendencia: Decreciente. Hay sensación de agravio por complementos que se perciben en otras unidades. Objetivos: No se logran. LM no tiene autonomía para modificar el salario. Se hacen reconocimientos públicos.</p>																																				



7.2. Mediciones del rendimiento



<p>72.4 Porcentaje (%) de personas que dejan LM</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>% Personas que dejan LM</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>10%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>14%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>15%</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>14%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	% Personas que dejan LM	Objetivo	2020	10%	10%	2021	14%	10%	2022	15%	10%	2023	14%	10%	<p>72.5 Nº de felicitaciones de ciudadanos por SyR</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº felicitaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>364</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>463</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>598</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>514</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Nº felicitaciones	2020	364	2021	463	2022	598	2023	514	<p>72.6 Nº de horas de formación en accesibilidad para personas de LM</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Horas de formación en accesibilidad</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>119</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>927</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>1.039</td> <td>1.000</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>1.366</td> <td>700</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Horas de formación en accesibilidad	Objetivo	2020	119	-	2021	927	-	2022	1.039	1.000	2023	1.366	700
Año	% Personas que dejan LM	Objetivo																																								
2020	10%	10%																																								
2021	14%	10%																																								
2022	15%	10%																																								
2023	14%	10%																																								
Año	Nº felicitaciones																																									
2020	364																																									
2021	463																																									
2022	598																																									
2023	514																																									
Año	Horas de formación en accesibilidad	Objetivo																																								
2020	119	-																																								
2021	927	-																																								
2022	1.039	1.000																																								
2023	1.366	700																																								
<p>Tendencia: Estable alta (factor negativo). Objetivos: El trabajo en LM es más expuesto (cara al público) y peor retribuido que en otras unidades.</p>	<p>Tendencia: Creciente, con un número alto de felicitaciones. Objetivos: No se fijan porque un exceso de atención al ciudadano puede perjudicar la eficiencia (tiempos) del servicio.</p>	<p>Tendencia: Creciente, aunque se realiza según necesidad. Objetivos: No hay objetivo en 2020 y 2021 porque no estaba en presupuesto. Para 2023 se presupuestó menos que en 2022.</p>																																								
<p>72.7 Nº de acciones formativas organizadas por LM (para personal interno)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº acciones formativas organizadas por LM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>23</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Nº acciones formativas organizadas por LM	2020	4	2021	20	2022	23	2023	23	<p>72.8 Nº de incorporaciones a LM que hacen formación de acogida</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº incorporaciones a LM</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>92</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>53</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Nº incorporaciones a LM	2020	92	2021	72	2022	29	2023	53	<p>72.9 Índices de productividad</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Atenciones/día</th> <th>Solicitudes de servicio/día</th> <th>Obj. Solicitudes servicio/día</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>20,4</td> <td>27,4</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>19,8</td> <td>29,5</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>20,7</td> <td>36,2</td> <td>27</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>22,3</td> <td>37,3</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Atenciones/día	Solicitudes de servicio/día	Obj. Solicitudes servicio/día	2020	20,4	27,4	27	2021	19,8	29,5	27	2022	20,7	36,2	27	2023	22,3	37,3	27
Año	Nº acciones formativas organizadas por LM																																									
2020	4																																									
2021	20																																									
2022	23																																									
2023	23																																									
Año	Nº incorporaciones a LM																																									
2020	92																																									
2021	72																																									
2022	29																																									
2023	53																																									
Año	Atenciones/día	Solicitudes de servicio/día	Obj. Solicitudes servicio/día																																							
2020	20,4	27,4	27																																							
2021	19,8	29,5	27																																							
2022	20,7	36,2	27																																							
2023	22,3	37,3	27																																							
<p>Tendencia: Estabilizada en valores por encima de 20/años. Objetivos: No se establecen, ya que es formación que se organiza a demanda.</p>	<p>El objetivo es que todas las personas que entran en LM tengan acogida. 100% de las personas de plantilla e interinos con > 6 meses en LM están formados.</p>	<p>Tendencia: Creciente. Objetivos: Los responsables del servicio establecieron un objetivo de 27 intervenciones al día.</p>																																								



Instalación accesible para personas con movilidad reducida



Lengua de signos



Bucle de inducción magnético



Criterio 8: Resultados en Responsabilidad Social

Criterion 8. Results in social responsibility Introduction

Línea Madrid is an organization with a significant impact on society, an open and proactive window, that offers information and disseminates wealth of the city of Madrid and its Ayuntamiento. And it does so being aware of the role that represents. The objectives that the organization sets reveal an elevated social commitment, such as how it is collected in one of the values, that of social responsibility understood as the active and voluntary contribution to social, economic and environmental improvement.

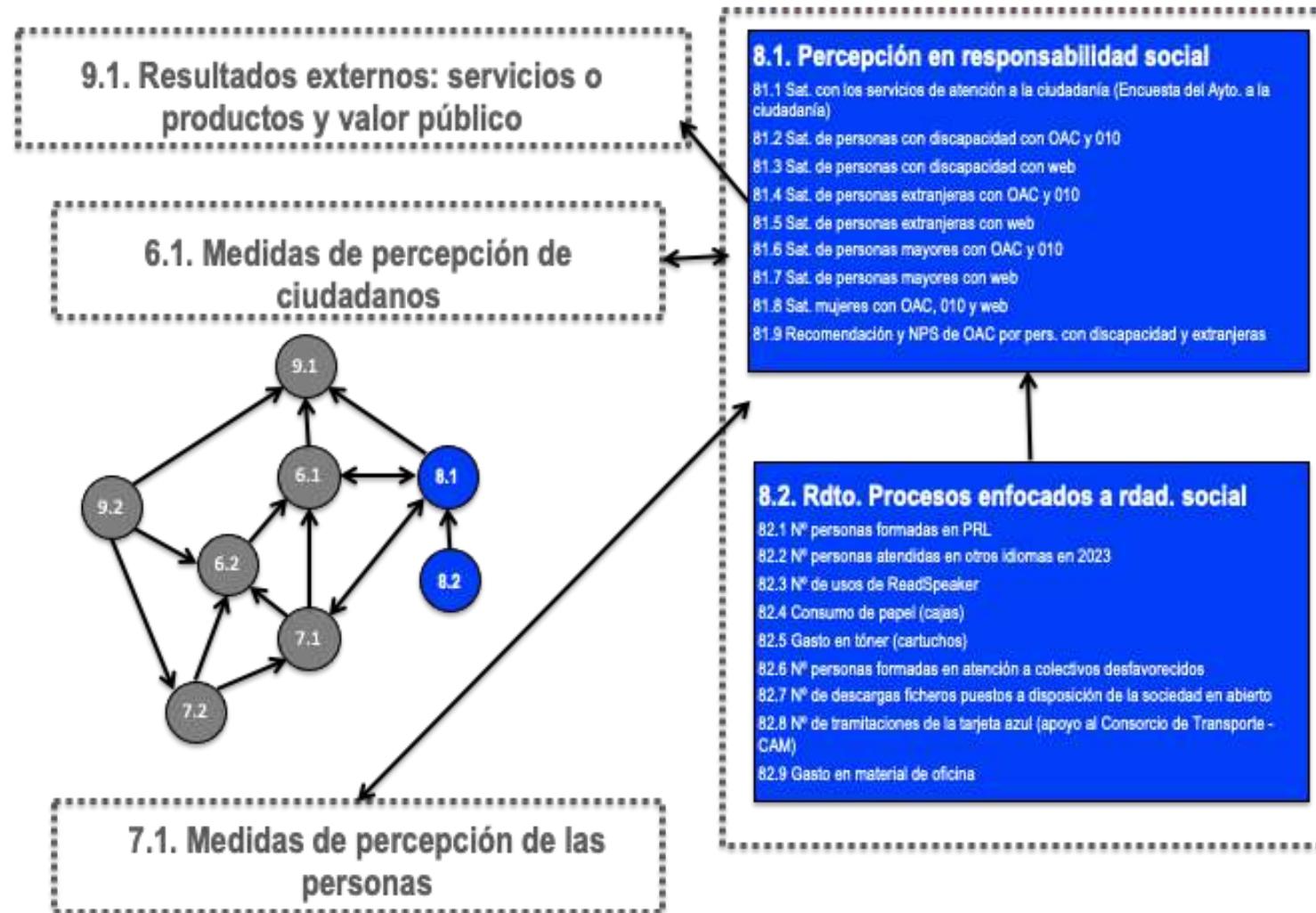
The recognition of this social commitment, is reflected in the high valuation of its services by part of the citizenry and, in particular, of disadvantaged groups such as people with disabilities, foreigners, older people and women.

The specific training for employees and the measures to improve communication, such as the attention in various languages and the use of ReadSpeaker, have been key in achieving positive perceptions comparable or superior to the rest of citizens.

The efforts in environmental sustainability manifest in the reduction of paper and toner use and in the efficient management of office material, evidencing the constant search of LM to minimize its environmental impact. Likewise, the commitment with transparency is evidenced in the open availability of service data, which strengthens citizen trust and the image of LM.

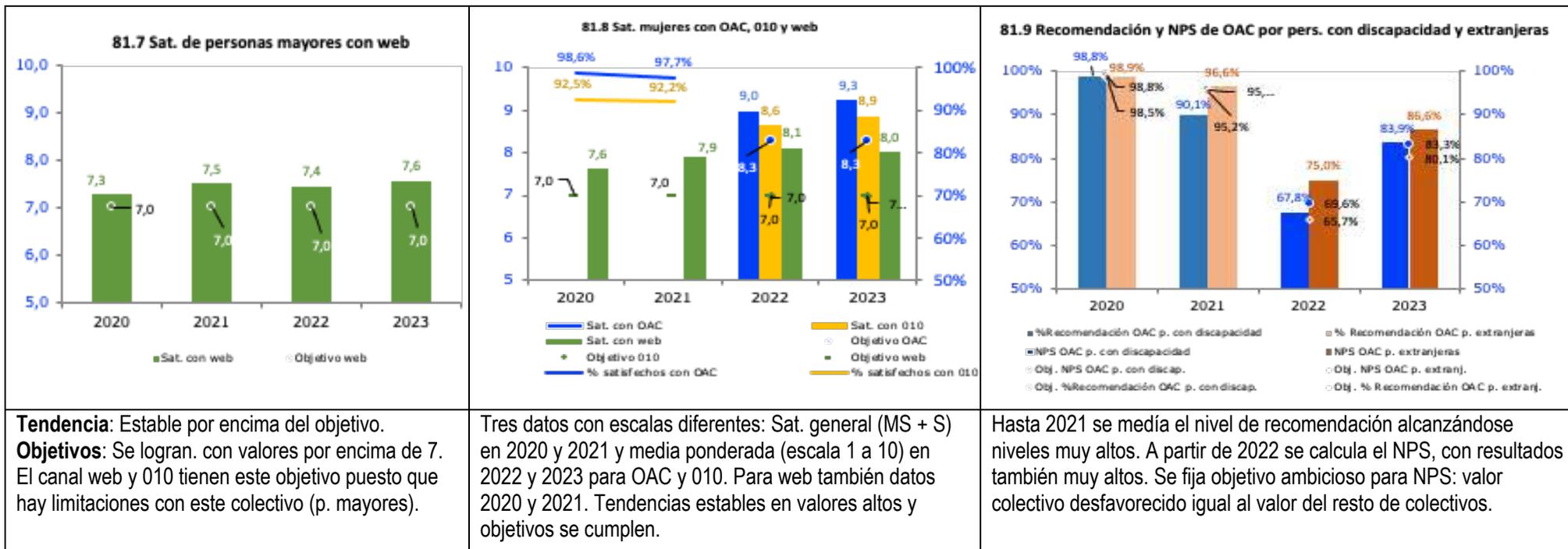
The health and safety of employees also occupy a priority place, with significant investments in training on prevention of occupational risks (PRL) and adaptation of jobs

to ensure a safe and healthy work environment. These actions reflect the strong commitment of LM with its values of social responsibility, transparency and sustainability, consolidating its reputation as an exemplary public service.

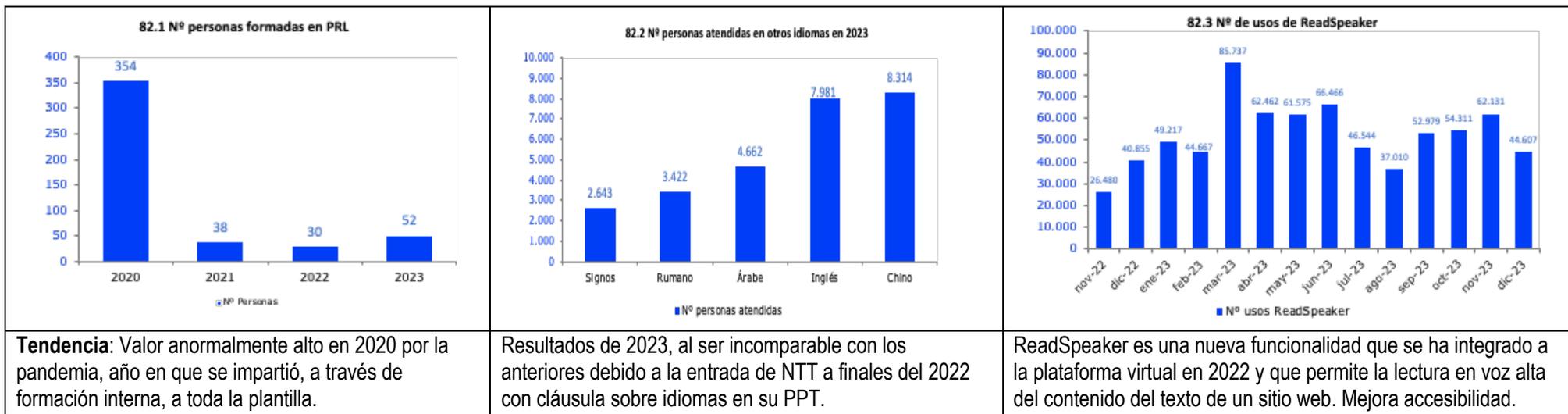


8.1. Mediciones de percepción

<p>81.1 Sat. con los servicios de atención a la ciudadanía (Encuesta del Ayto. a la ciudadanía)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor OAC</th> <th>Valor web</th> <th>Valor telemático</th> <th>Objetivo OAC, web y 010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>6,9</td> <td>6,7</td> <td>6,5</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>7,1</td> <td>6,4</td> <td>6,0</td> <td>6,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>7,0</td> <td>6,4</td> <td>6,1</td> <td>6,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Valor OAC	Valor web	Valor telemático	Objetivo OAC, web y 010	2019	6,9	6,7	6,5	6,0	2021	7,1	6,4	6,0	6,0	2022	7,0	6,4	6,1	6,0	<p>81.2 Sat. de personas con discapacidad con OAC y 010</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. con 010</th> <th>% satisfechos con 010</th> <th>Sat. con OAC</th> <th>% satisfechos con OAC</th> <th>Objetivo 010</th> <th>Objetivo OAC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>8,3</td> <td>82,8%</td> <td>8,5</td> <td>95,5%</td> <td>80%</td> <td>8,5</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>8,3</td> <td>84,0%</td> <td>8,9</td> <td>95,4%</td> <td>80%</td> <td>8,5</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>7,0</td> <td>87,0%</td> <td>8,7</td> <td>91,0%</td> <td>80%</td> <td>8,5</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>7,0</td> <td>87,0%</td> <td>9,1</td> <td>91,0%</td> <td>80%</td> <td>8,5</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. con 010	% satisfechos con 010	Sat. con OAC	% satisfechos con OAC	Objetivo 010	Objetivo OAC	2020	8,3	82,8%	8,5	95,5%	80%	8,5	2021	8,3	84,0%	8,9	95,4%	80%	8,5	2022	7,0	87,0%	8,7	91,0%	80%	8,5	2023	7,0	87,0%	9,1	91,0%	80%	8,5	<p>81.3 Sat. de personas con discapacidad con web</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. con web</th> <th>Objetivo web</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>6,6</td> <td>7,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>8,3</td> <td>7,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>7,2</td> <td>7,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>7,7</td> <td>7,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. con web	Objetivo web	2020	6,6	7,0	2021	8,3	7,0	2022	7,2	7,0	2023	7,7	7,0															
Año	Valor OAC	Valor web	Valor telemático	Objetivo OAC, web y 010																																																																																			
2019	6,9	6,7	6,5	6,0																																																																																			
2021	7,1	6,4	6,0	6,0																																																																																			
2022	7,0	6,4	6,1	6,0																																																																																			
Año	Sat. con 010	% satisfechos con 010	Sat. con OAC	% satisfechos con OAC	Objetivo 010	Objetivo OAC																																																																																	
2020	8,3	82,8%	8,5	95,5%	80%	8,5																																																																																	
2021	8,3	84,0%	8,9	95,4%	80%	8,5																																																																																	
2022	7,0	87,0%	8,7	91,0%	80%	8,5																																																																																	
2023	7,0	87,0%	9,1	91,0%	80%	8,5																																																																																	
Año	Sat. con web	Objetivo web																																																																																					
2020	6,6	7,0																																																																																					
2021	8,3	7,0																																																																																					
2022	7,2	7,0																																																																																					
2023	7,7	7,0																																																																																					
<p>En 2020 no se realizó esta encuesta por la pandemia Tendencia: Estabilizada en valores por encima de la media. Objetivos: Se supera el objetivo (6,0).</p>	<p>Dos datos con escalas diferentes: Sat. general (MS + S) en 2020 y 2021 y media ponderada (escala 1 a 10) en 2022 y 2023. Tendencia: Positiva con valores por encima de 80% y de 8,5 de satisfacción. Objetivos: Se logran.</p>	<p>Tendencia: Estable por encima del objetivo desde 2021. Objetivos: Se logran. con valores por encima de 7. El canal web y 010 tienen este objetivo puesto que hay limitaciones con este colectivo (p. discapacidad) difíciles de superar.</p>																																																																																					
<p>81.4 Sat. de personas extranjeras con OAC y 010</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. con 010</th> <th>% satisfechos con 010</th> <th>Sat. con OAC</th> <th>% satisfechos con OAC</th> <th>Objetivo 010</th> <th>Objetivo OAC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>8,3</td> <td>93,6%</td> <td>8,9</td> <td>99,7%</td> <td>90%</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>8,3</td> <td>92,6%</td> <td>9,2</td> <td>98,3%</td> <td>90%</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>7,0</td> <td>91,0%</td> <td>9,1</td> <td>95,0%</td> <td>90%</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>7,0</td> <td>91,0%</td> <td>9,5</td> <td>95,0%</td> <td>90%</td> <td>9,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. con 010	% satisfechos con 010	Sat. con OAC	% satisfechos con OAC	Objetivo 010	Objetivo OAC	2020	8,3	93,6%	8,9	99,7%	90%	9,0	2021	8,3	92,6%	9,2	98,3%	90%	9,0	2022	7,0	91,0%	9,1	95,0%	90%	9,0	2023	7,0	91,0%	9,5	95,0%	90%	9,0	<p>81.5 Sat. de personas extranjeras con web</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. con web</th> <th>Objetivo web</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>8,1</td> <td>7,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>8,5</td> <td>7,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>8,6</td> <td>7,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>8,9</td> <td>7,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. con web	Objetivo web	2020	8,1	7,0	2021	8,5	7,0	2022	8,6	7,0	2023	8,9	7,0	<p>81.6 Sat. de personas mayores con OAC y 010</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Sat. con 010</th> <th>% satisfechos con 010</th> <th>Sat. con OAC</th> <th>% satisfechos con OAC</th> <th>Objetivo 010</th> <th>Objetivo OAC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>8,3</td> <td>93,4%</td> <td>8,5</td> <td>98,1%</td> <td>90%</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>8,3</td> <td>94,9%</td> <td>8,7</td> <td>94,1%</td> <td>90%</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>7,0</td> <td>87,0%</td> <td>8,7</td> <td>91,0%</td> <td>90%</td> <td>9,0</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>7,0</td> <td>87,0%</td> <td>9,2</td> <td>92,0%</td> <td>90%</td> <td>9,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Sat. con 010	% satisfechos con 010	Sat. con OAC	% satisfechos con OAC	Objetivo 010	Objetivo OAC	2020	8,3	93,4%	8,5	98,1%	90%	9,0	2021	8,3	94,9%	8,7	94,1%	90%	9,0	2022	7,0	87,0%	8,7	91,0%	90%	9,0	2023	7,0	87,0%	9,2	92,0%	90%	9,0
Año	Sat. con 010	% satisfechos con 010	Sat. con OAC	% satisfechos con OAC	Objetivo 010	Objetivo OAC																																																																																	
2020	8,3	93,6%	8,9	99,7%	90%	9,0																																																																																	
2021	8,3	92,6%	9,2	98,3%	90%	9,0																																																																																	
2022	7,0	91,0%	9,1	95,0%	90%	9,0																																																																																	
2023	7,0	91,0%	9,5	95,0%	90%	9,0																																																																																	
Año	Sat. con web	Objetivo web																																																																																					
2020	8,1	7,0																																																																																					
2021	8,5	7,0																																																																																					
2022	8,6	7,0																																																																																					
2023	8,9	7,0																																																																																					
Año	Sat. con 010	% satisfechos con 010	Sat. con OAC	% satisfechos con OAC	Objetivo 010	Objetivo OAC																																																																																	
2020	8,3	93,4%	8,5	98,1%	90%	9,0																																																																																	
2021	8,3	94,9%	8,7	94,1%	90%	9,0																																																																																	
2022	7,0	87,0%	8,7	91,0%	90%	9,0																																																																																	
2023	7,0	87,0%	9,2	92,0%	90%	9,0																																																																																	
<p>Dos datos con escalas diferentes: Sat. general (MS + S) en 2020 y 2021 y media ponderada (escala 1 a 10) en 2022 y 2023. Tendencia: Positiva con valores por encima de 90% y de 9 de satisfacción. Objetivos: Se logran.</p>	<p>Tendencia: Estable por encima del objetivo. Objetivos: Se logran. con valores por encima de 7. El canal web y 010 tienen este objetivo puesto que hay limitaciones con este colectivo (p. extranjeras).</p>	<p>Dos datos con escalas diferentes: Sat. general (MS + S) en 2020 y 2021 y media ponderada (escala 1 a 10) en 2022 y 2023. Tendencia: Positiva con valores por encima de 90% y de 9 de satisfacción. Objetivos: Se logran.</p>																																																																																					



8.2. Mediciones del rendimiento



<p>82.4 Consumo de papel (cajas)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Cajas</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>420</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>1.044</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>1.314</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>719</td> <td>1.000,0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Cajas	Objetivo	2020	420	-	2021	1.044	-	2022	1.314	-	2023	719	1.000,0	<p>82.5 Gasto en tóner (euros)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Gasto</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>18.147</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>17.584</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>18.145</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>18.118</td> <td>18.100</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Gasto	Objetivo	2020	18.147	-	2021	17.584	-	2022	18.145	-	2023	18.118	18.100	<p>82.6 Nº alumnos de programas de inserción</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº alumnos (inserción)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>55</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>21</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Nº alumnos (inserción)	2020	46	2021	9	2022	55	2023	21
Año	Cajas	Objetivo																																								
2020	420	-																																								
2021	1.044	-																																								
2022	1.314	-																																								
2023	719	1.000,0																																								
Año	Gasto	Objetivo																																								
2020	18.147	-																																								
2021	17.584	-																																								
2022	18.145	-																																								
2023	18.118	18.100																																								
Año	Nº alumnos (inserción)																																									
2020	46																																									
2021	9																																									
2022	55																																									
2023	21																																									
<p>Tendencia: Valor anormalmente bajo en 2020 por pandemia. Objetivos: En 2022 se fija como objetivo no superar el valor del año anterior y se consigue en 2023.</p>	<p>Tendencia: Valor estable en torno a los 18.000 euros. Objetivos: En 2022 se fija como objetivo no superar el valor del año anterior y se consigue en 2023.</p>	<p>Tendencia: Variación en función de la aprobación de programas en que las personas se incorporan a LM. Objetivos: No se pueden fijar.</p>																																								
<p>82.7 Nº de nuevos conjuntos de datos puestos a disposición de la sociedad en abierto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº conjuntos de datos</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>43</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>38</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>47</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>45</td> <td>35</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Nº conjuntos de datos	Objetivo	2020	43	35	2021	38	35	2022	47	35	2023	45	35	<p>82.8 Nº de tramitaciones de la tarjeta azul (apoyo al Consorcio de Transporte - CAM)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº tramitaciones Tarjeta Azul</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>3.938</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>5.495</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>6.526</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>12.433</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Nº tramitaciones Tarjeta Azul	2020	3.938	2021	5.495	2022	6.526	2023	12.433	<p>82.9 Gasto en material de oficina</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Gasto</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>29.195</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>28.005</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>25.678</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>14.472</td> <td>25.600</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Gasto	Objetivo	2020	29.195	-	2021	28.005	-	2022	25.678	-	2023	14.472	25.600
Año	Nº conjuntos de datos	Objetivo																																								
2020	43	35																																								
2021	38	35																																								
2022	47	35																																								
2023	45	35																																								
Año	Nº tramitaciones Tarjeta Azul																																									
2020	3.938																																									
2021	5.495																																									
2022	6.526																																									
2023	12.433																																									
Año	Gasto	Objetivo																																								
2020	29.195	-																																								
2021	28.005	-																																								
2022	25.678	-																																								
2023	14.472	25.600																																								
<p>Tendencia: Estable en valores altos, ya que son <u>nuevos</u> conjuntos de datos que se acumulan a los anteriores. Objetivos: El objetivo se fija para todo el periodo 2020-2023 como parte de los proyectos de mejora en transparencia.</p>	<p>Indicador ejemplo de colaboración con otras Admones. Tendencia: Fuerte crecimiento en 2023, debido a la renovación de Tarjeta Azul cuyo perfil tiene una antigüedad superior a 5 años, junto a las altas nuevas habituales. Objetivos: Se realizan a demanda.</p>	<p>Tendencia: Positiva decreciente. Objetivos: Se fija como objetivo no superar el gasto del año anterior. Se cumple.</p>																																								



Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Atención **presencial** para registro de documentos, información y trámites municipales



Portal web madrid.es

Atención **telemática** a través de madrid.es, el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid



Teléfono 010

Atención **telefónica**, ininterrumpida las 24 horas todos los días del año.



Línea Madrid en redes sociales

Atención durante las 24 horas del día



• Conoce las horas con menos espera para llamar al 010



Asistente Virtual

Asistencia en la navegación por el portal madrid.es disponible las 24 horas 365 días al año.

Criterio 9: Resultados clave del Rendimiento

Crterio 9. Resultados Clave del rendimiento

Introducción

Los resultados externos permiten medir la eficacia de la estrategia de LM para satisfacer las expectativas de sus GI externos, alineados con la misión y visión.

La Estrategia operativiza mediante la planificación a medio plazo del POG en el que se hacen converger los Objetivos estratégicos.

Cada atención en las OAC puede significar un número variable de gestiones diferentes. De este total destacan, los servicios de padrón (42,23%), información general (24,66%), registro de entrada (11,51%), cita previa (6,79%), movilidad (6,26%) y tasas e impuestos (5,075).

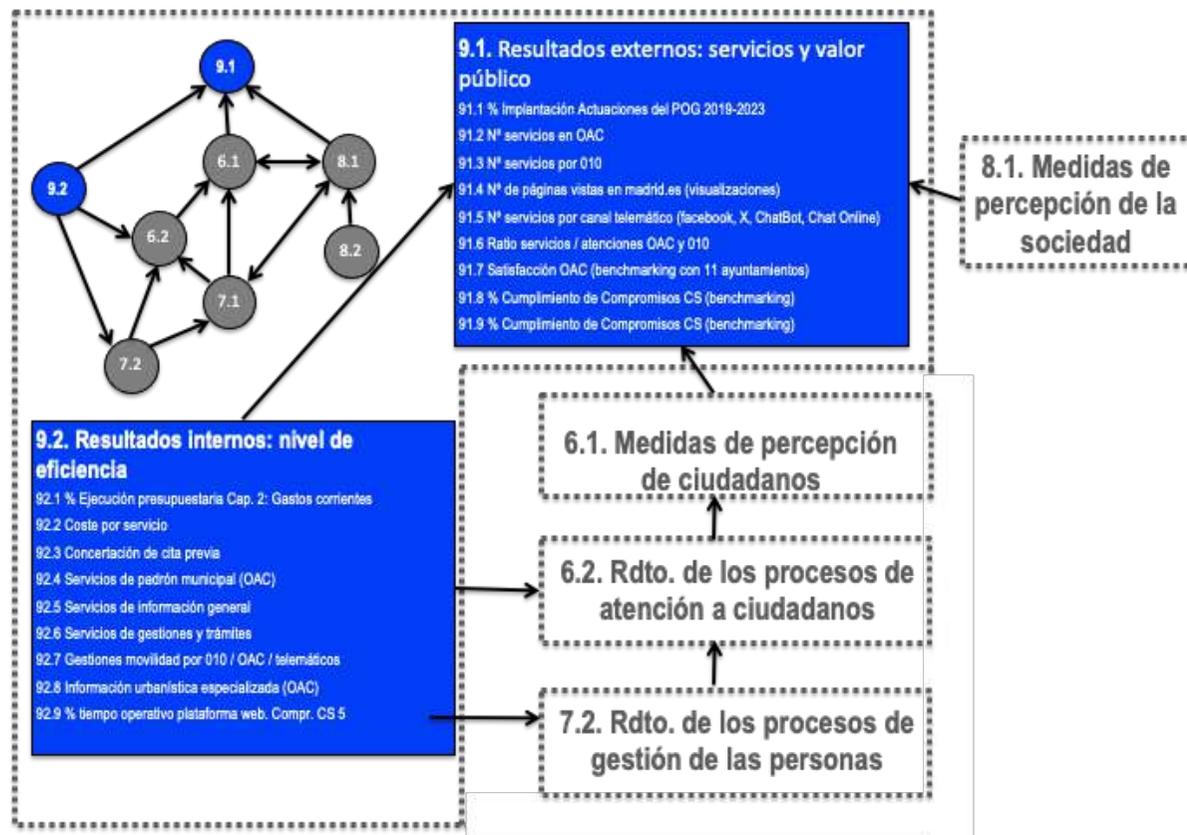
Los resultados clave incluyen datos de la ejecución presupuestaria, en el marco del presupuesto global del Ayuntamiento de Madrid y que queda vinculada por directrices generales y limitaciones del gasto.

El presupuesto de LM, entre 2020 y 2023 ha tenido un crecimiento del 21%, repartido con un 3,6% en capítulo I, 49,1% en capítulo II generado por la dotación del contrato de apoyo y un -14,8% en capítulo VI.

En cuanto a **ejecución presupuestaria** (obligaciones reconocidas) se mantiene en niveles muy altos. Se ha ejecutado de media en los 4 años un 94,6%.

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 implicar a los GI y los resultados de las inspecciones y auditorías internas.

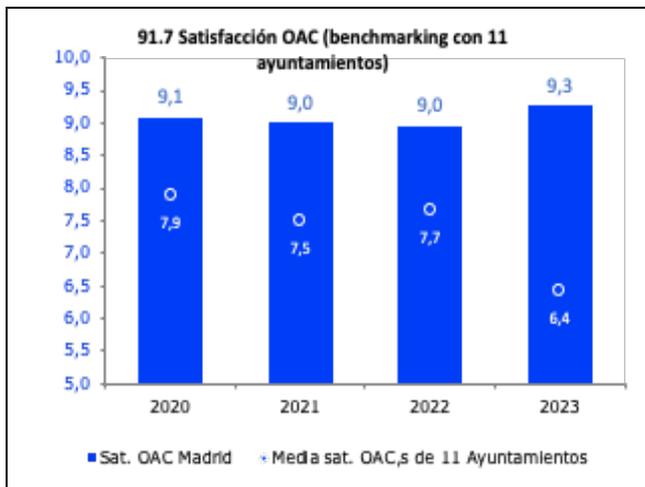
LM ha realizado la gestión económica eficiente del principal contrato



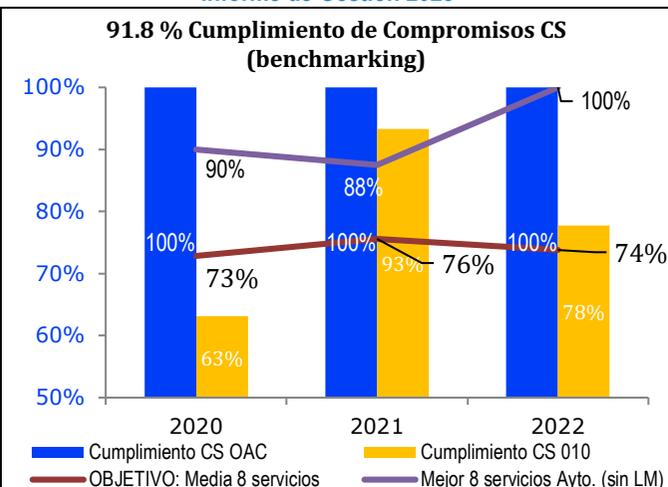
ejecutado - apoyo en la gestión de la atención personalizada a través de los canales de Atención a la Ciudadanía de LM - que representa aproximadamente el 39% del presupuesto asignado a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

9.1. Resultados externos: servicios y valor público

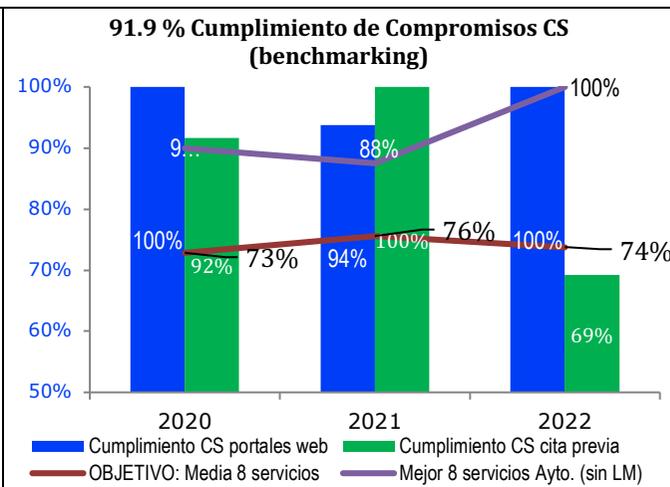
<p>91.1 % Implantación Actuaciones del POG 2019-2023</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>% Actuaciones POG implantadas</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>~2%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>~50%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>~70%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>100%</td> <td>100%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	% Actuaciones POG implantadas	Objetivo	2020	~2%	100%	2021	~50%	100%	2022	~70%	100%	2023	100%	100%	<p>91.2 Nº servicios en OAC</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Servicios en OAC</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>1.564.166</td> <td>3.125.000</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>1.724.916</td> <td>3.125.000</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>2.216.634</td> <td>2.200.000</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>3.247.958</td> <td>2.200.000</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Servicios en OAC	Objetivo	2020	1.564.166	3.125.000	2021	1.724.916	3.125.000	2022	2.216.634	2.200.000	2023	3.247.958	2.200.000	<p>91.3 Nº servicios por 010</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Servicios por 010</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>4.919.969</td> <td>3.900.000</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>6.210.848</td> <td>3.900.000</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>5.844.145</td> <td>3.900.000</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>6.265.423</td> <td>5.238.000</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Servicios por 010	Objetivo	2020	4.919.969	3.900.000	2021	6.210.848	3.900.000	2022	5.844.145	3.900.000	2023	6.265.423	5.238.000										
Año	% Actuaciones POG implantadas	Objetivo																																																							
2020	~2%	100%																																																							
2021	~50%	100%																																																							
2022	~70%	100%																																																							
2023	100%	100%																																																							
Año	Servicios en OAC	Objetivo																																																							
2020	1.564.166	3.125.000																																																							
2021	1.724.916	3.125.000																																																							
2022	2.216.634	2.200.000																																																							
2023	3.247.958	2.200.000																																																							
Año	Servicios por 010	Objetivo																																																							
2020	4.919.969	3.900.000																																																							
2021	6.210.848	3.900.000																																																							
2022	5.844.145	3.900.000																																																							
2023	6.265.423	5.238.000																																																							
<p>El objetivo es alcanzar el 100% de cumplimiento de las actuaciones planificadas en el POG al concluir el ciclo estratégico del Ayto. Se ha logrado y en la gráfica hay una aproximación a la evolución.</p>	<p>Tendencia: creciente. Objetivos: Se fijan en el CM si bien en 2020 y 2021 fueron demasiado optimistas y fuera de la realidad. En 2022 los objetivos se ajustan en función del histórico.</p>	<p>Tendencia: ligeramente creciente el nº de servicios 010. Objetivos: Se fijan en el CM y se superan todos los años.</p>																																																							
<p>91.4 Nº de páginas vistas en madrid.es (visualizaciones)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Páginas vistas</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>63.494.870</td> <td>50.000.000</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>81.229.046</td> <td>60.000.000</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>87.905.157</td> <td>60.000.000</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>65.937.674</td> <td>60.000.000</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Páginas vistas	Objetivo	2020	63.494.870	50.000.000	2021	81.229.046	60.000.000	2022	87.905.157	60.000.000	2023	65.937.674	60.000.000	<p>91.5 Nº servicios por canal telemático (facebook, X, ChatBot, Chat Online)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Servicios telemáticos</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>555.193</td> <td>70.000</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>972.538</td> <td>1.000.000</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>1.558.133</td> <td>1.000.000</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>1.139.220</td> <td>1.000.000</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Servicios telemáticos	Objetivo	2020	555.193	70.000	2021	972.538	1.000.000	2022	1.558.133	1.000.000	2023	1.139.220	1.000.000	<p>91.6 Ratio servicios / atenciones OAC, 010</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Ratio OAC</th> <th>Objetivo OAC</th> <th>Ratio 010</th> <th>Objetivo 010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>1,34</td> <td>2,08</td> <td>1,35</td> <td>1,30</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>1,49</td> <td>2,08</td> <td>1,46</td> <td>1,30</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>1,75</td> <td>1,75</td> <td>1,60</td> <td>1,50</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>2,06</td> <td>1,83</td> <td>1,65</td> <td>1,50</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Ratio OAC	Objetivo OAC	Ratio 010	Objetivo 010	2020	1,34	2,08	1,35	1,30	2021	1,49	2,08	1,46	1,30	2022	1,75	1,75	1,60	1,50	2023	2,06	1,83	1,65	1,50
Año	Páginas vistas	Objetivo																																																							
2020	63.494.870	50.000.000																																																							
2021	81.229.046	60.000.000																																																							
2022	87.905.157	60.000.000																																																							
2023	65.937.674	60.000.000																																																							
Año	Servicios telemáticos	Objetivo																																																							
2020	555.193	70.000																																																							
2021	972.538	1.000.000																																																							
2022	1.558.133	1.000.000																																																							
2023	1.139.220	1.000.000																																																							
Año	Ratio OAC	Objetivo OAC	Ratio 010	Objetivo 010																																																					
2020	1,34	2,08	1,35	1,30																																																					
2021	1,49	2,08	1,46	1,30																																																					
2022	1,75	1,75	1,60	1,50																																																					
2023	2,06	1,83	1,65	1,50																																																					
<p>Tendencia: El descenso en 2023 se debe a la implantación de un nuevo faldón de cookies, que ha supuesto una reducción en torno al 30% de la audiencia según informa IAM. En julio de 2023, Google Analytics deja de dar información y el valor anual se ha calculado proporcionalmente a esos 7 meses. Objetivos: Se fijan en el CM y se cumplen.</p>	<p>El servicio telemático se ha triplicado en dos años de 2020 a 2022, manteniéndose luego en 2023. Tendencia: creciente desde 2020. Objetivos: Se fijan en el CM. Se ajusta el objetivo en 2022 y se cumple.</p>	<p>El ratio de servicios vs atenciones en la OAC se ha incrementado de 1,34 a 2,06 mientras que el nº de atenciones (visitantes en las OAC) se mantuvo casi cte. (1.170.000 vs 1.585.236). El objetivo de OAC de 2022 y 2021 no es realista (ver comentario en 91.2) El ratio de 010 es más estable.</p>																																																							



En el último estudio comparativo de OAC de ayuntamientos (se pudieron obtener datos de 11), la media de satisfacción fue normalmente alrededor de 7 y LM está por encima de 9.

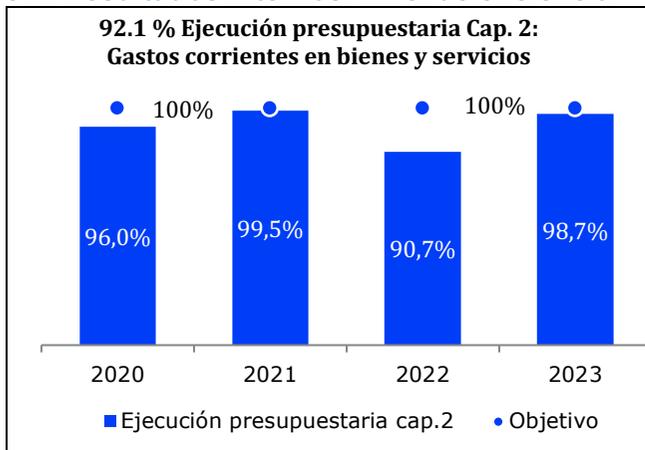


Datos de cumplimiento de las CS de 8 servicios del Ayto. **Objetivo:** Media de los 8 servicios. En OAC se cumplen siempre y en 010 en 2021 y 2022. Se ofrece el dato del mejor sv. que se supera.

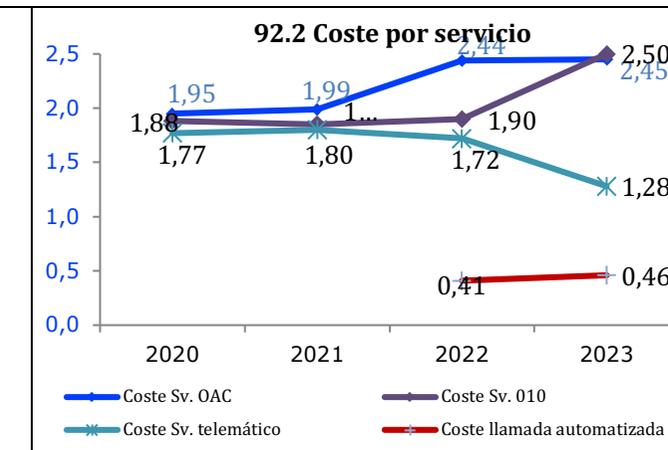


Objetivo: Media de los 8 servicios. Se logra superar siempre la media excepto en cita previa el último año. Se ofrece el dato del mejor servicio que se supera excepto cita previa en 2023.

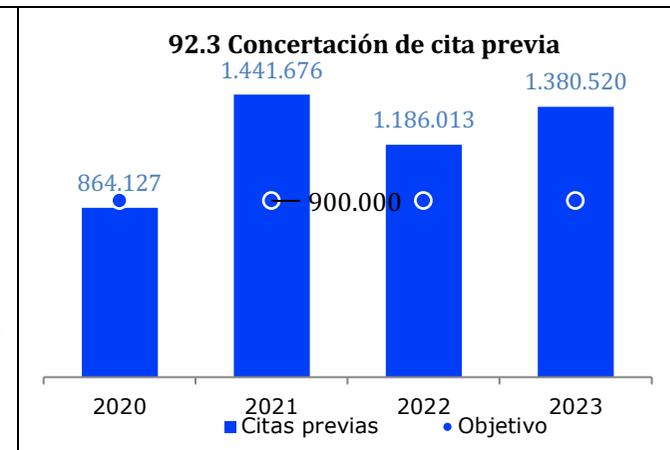
9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia



La ejecución presupuestaria se mantiene muy alta con un 98,7% en 2023.



La llamada automatizada es una innovación que disminuye el coste de la llamada atendida. El coste en OAC aumenta en 2022 por el incremento de los servicios personalizados y el cambio de empresa. El coste en 010 aumenta en 2023 por el incremento del nuevo contrato y revisión de categorías de servicios tributarios



Tras la pandemia la concertación de cita previa se incrementa sustancialmente y se estabiliza en 2023. **Objetivo:** Desde un primer momento, se establece y se logra.

<p>92.4 Servicios relacionados con el padrón municipal de habitantes (OAC)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Servicios de padrón</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>884.414</td> <td>901.460</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>1.177.911</td> <td>938.806</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>1.414.271</td> <td>1.249.757</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>1.554.374</td> <td>1.240.277</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Servicios de padrón	Objetivo	2020	884.414	901.460	2021	1.177.911	938.806	2022	1.414.271	1.249.757	2023	1.554.374	1.240.277	<p>92.5 Servicios de información general (OAC)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Servicios de información general</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>2.907.416</td> <td>2.500.000</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>3.558.426</td> <td>2.500.000</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>4.402.805</td> <td>3.000.000</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>4.348.250</td> <td>3.000.000</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Servicios de información general	Objetivo	2020	2.907.416	2.500.000	2021	3.558.426	2.500.000	2022	4.402.805	3.000.000	2023	4.348.250	3.000.000	<p>92.6 Servicios de gestiones y trámites (no info gral.)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Gestiones y trámites</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>4.131.912</td> <td>3.400.000</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>5.349.876</td> <td>3.400.000</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>5.216.107</td> <td>4.500.000</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>6.304.351</td> <td>4.500.000</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Gestiones y trámites	Objetivo	2020	4.131.912	3.400.000	2021	5.349.876	3.400.000	2022	5.216.107	4.500.000	2023	6.304.351	4.500.000
Año	Servicios de padrón	Objetivo																																													
2020	884.414	901.460																																													
2021	1.177.911	938.806																																													
2022	1.414.271	1.249.757																																													
2023	1.554.374	1.240.277																																													
Año	Servicios de información general	Objetivo																																													
2020	2.907.416	2.500.000																																													
2021	3.558.426	2.500.000																																													
2022	4.402.805	3.000.000																																													
2023	4.348.250	3.000.000																																													
Año	Gestiones y trámites	Objetivo																																													
2020	4.131.912	3.400.000																																													
2021	5.349.876	3.400.000																																													
2022	5.216.107	4.500.000																																													
2023	6.304.351	4.500.000																																													
<p>Tendencia: creciente mostrando una de las actividades principales de LM. Objetivo: Se ha calculado proporcionalmente al objetivo global de servicios establecidos en LM respecto al total de servicios del Ayuntamiento.</p>	<p>Tendencia: creciente mostrando que los servicios de información general Objetivo: Se fijan en el CM y se cumplen.</p>	<p>Tendencia: creciente mostrando el volumen ingente de gestiones y trámites que la ciudadanía confía en LM. Objetivo: Se incrementó en 2022 y se logra también.</p>																																													
<p>92.7 Gestiones movilidad LM (todos los canales)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Gestiones de movilidad</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>656.775</td> <td>669.433</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>743.488</td> <td>592.567</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>776.587</td> <td>686.251</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>943.438</td> <td>752.795</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Gestiones de movilidad	Objetivo	2020	656.775	669.433	2021	743.488	592.567	2022	776.587	686.251	2023	943.438	752.795	<p>92.8 Información urbanística especializada (OAC)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Información urbanística</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>29.727</td> <td>30.300</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>27.131</td> <td>21.624</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>25.462</td> <td>22.500</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>28.382</td> <td>22.647</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Información urbanística	Objetivo	2020	29.727	30.300	2021	27.131	21.624	2022	25.462	22.500	2023	28.382	22.647	<p>92.9 % tiempo operativo plataforma web. Compr. CS 5</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Tiempo operativo</th> <th>Objetivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>99,9%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>99,9%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>99,9%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>99,9%</td> <td>98%</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Tiempo operativo	Objetivo	2020	99,9%	98%	2021	99,9%	98%	2022	99,9%	98%	2023	99,9%	98%
Año	Gestiones de movilidad	Objetivo																																													
2020	656.775	669.433																																													
2021	743.488	592.567																																													
2022	776.587	686.251																																													
2023	943.438	752.795																																													
Año	Información urbanística	Objetivo																																													
2020	29.727	30.300																																													
2021	27.131	21.624																																													
2022	25.462	22.500																																													
2023	28.382	22.647																																													
Año	Tiempo operativo	Objetivo																																													
2020	99,9%	98%																																													
2021	99,9%	98%																																													
2022	99,9%	98%																																													
2023	99,9%	98%																																													
<p>Las gestiones de movilidad son también una actividad importante en LM por la demanda ciudadana. Tendencia: ligeramente creciente. Objetivo: Se ha calculado proporcionalmente al objetivo en el CM para todos los servicios de LM. Se logra siempre.</p>	<p>La info urbanística es una atención prestada por personas especializadas. Tendencia: sostenida. Objetivo: Se ha calculado proporcionalmente al objetivo en el CM para todos los servicios de LM. Se logra siempre.</p>	<p>Mantener la plataforma web operativa es un impulsor de satisfacción de las personas usuarias de los portales. Tendencia: ligeramente creciente. Objetivo: Establecido en la CS. Se logra siempre.</p>																																													

LA ATENCIÓN EN PASOS



TABLA DE CONTENIDOS DEL ANEXO

0. Tabla de relación enfoques – resultados.....	36	45.1 Listado de aplicaciones utilizadas por LM.....	61
0.1 Mapa Estratégico 2019-2023.....	37	51.1.1 Ejemplo diagrama de proceso Gestiones y Trámites.....	62
0.2 Enlaces internet.....	38	51.1.2 Ejemplo ficha de proceso Gestiones y Trámites: Subproceso Alta y Cambio de Domicilio en Padrón.....	63
0.3 Estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid y Organigrama de Línea Madrid.....	39	51.1.3 Ejemplo protocolo: Protocolo del Servicio de Estacionamiento Regulado (SER).....	64
0.4 Mapa de procesos.....	41	52.1 Catálogo de servicios de Línea Madrid 2023.....	65
11.1.1 Misión, Visión y Valores. Mapa de Grupos de Interés.....	42	52.2 Informes de cumplimiento de compromisos de las CS.....	66
12.1 Portada e índice del Código de Conducta.....	43	52.3 Informe 2022 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid.....	70
12.1 Pantallazo Cuadro de Mando.....	44	53.1 Solicitudes de colaboración de otras unidades municipales.....	71
13.1 Calendario de revisiones generales OAC 2024.....	45	61.1.1 Modelo de gestión de resultados en los clientes. Tipos de encuestas a clientes.....	72
22.1.1 Actuaciones planificadas para Línea Madrid en cumplimiento de los objetivos estratégicos 2019-2023.....	46	61.1.2 Mapa de posicionamiento OAC.....	73
22.1.2 Plan Operativo de Gobierno (POG). Informe final.....	47	61.1.3 Mapa de posicionamiento 010.....	74
23.2 Memoria Anual Calidad Línea Madrid.....	48	61.1.4 Mapa de posicionamiento Canal Web.....	75
24.2 Registro Único de Mejoras.....	49	61.1.5 Informe de satisfacción de la ciudadanía.....	76
31.1 Plantilla de Línea Madrid.....	50	71.1 Informe de satisfacción de las personas.....	77
32.1.1 Acogida al personal de nueva incorporación en Línea Madrid (Código de Buenas Prácticas).....	51	81.1.1 Reconocimientos y premios a Línea Madrid.....	78
32.1.2 Pantallazo Plan de Formación.....	52	81.1.2 Aparición de LM en medios de comunicación.....	79
33.1.1 Participaciones en Grupos de mejora.....	53	82.1 Tabla de medidas de accesibilidad.....	80
33.1.2 Buzón interno de sugerencias para el personal de Línea Madrid.....	54	82.2 Tabla de medidas medioambientales.....	81
33.1.3 Priorización de áreas de mejora.....	55	91.1.1 Comparativa de Resultados con otros Servicios del Ayuntamiento de Madrid.....	82
33.1.4 Informe anual 2022 de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.....	56	91.1.2 Comparativa con otros Ayuntamientos - OAC.....	83
41.1 Tabla de aliados y convenios.....	57	91.1.4 Comparativa con otros Ayuntamientos – Canal web.....	85
42.1 Resultados de las medidas frente al COVID-19 canalizadas a través de Línea Madrid.....	58	91.1.3 Comparativa con otros Ayuntamientos – 010.....	84
43.1 Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios.....	59		
44.1 Gestión del conocimiento en Línea Madrid (Código de Buenas Prácticas).....	60		

0.1 Mapa Estratégico 2019-2023

El 23 de julio de 2020 la Junta de Gobierno de la Ciudad de Gobierno aprueba el Plan Operativo de Gobierno del Ayuntamiento de Madrid para el mandato 2019-2023.

Se estructura entorno a los 5 Ejes y 28 Objetivos Estratégicos expresados en el Mapa Estratégico 2019-2023:

Para hacer de Madrid el mejor sitio para vivir y disfrutar

Madrid, ciudad de oportunidades

- Incentivar la actividad económica reduciendo impuestos, tasas, sanciones y trabas burocráticas
- Dinamizar la economía y apoyar el pequeño comercio
- Favorecer el emprendimiento, la competitividad, la innovación y el conocimiento tecnológico
- Garantizar los derechos y deberes de los consumidores y de los agentes económicos
- Generar oportunidades para el empleo
- Fortalecer el posicionamiento internacional de la ciudad y potenciar el atractivo de Madrid como principal destino turístico



Madrid, ciudad para todas las familias

- Incrementar la capacidad de intervención de los servicios municipales ayudando a las personas más vulnerables
- Apoyar social y fiscalmente a las familias y sus miembros más vulnerables, como son los menores, las personas dependientes y los mayores
- Facilitar la educación y la vivienda como vector de desarrollo personal y social
- Lograr la plena integración de los inmigrantes y de sus familias
- Luchar contra el sinhogarismo, teniendo como ejes de intervención el alojamiento y el empleo
- Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, defender los derechos de las personas LGTBI y erradicar la lacra social de la violencia machista
- Aumentar la seguridad y mejorar la respuesta a las emergencias
- Garantizar las condiciones de salubridad de la ciudad y promocionar hábitos saludables que mejoren la calidad de vida



Madrid, ciudad sostenible

- Garantizar la movilidad sostenible
- Hacer de Madrid una ciudad verde y limpia
- Favorecer las energías limpias y la calidad del aire
- Impulsar la transformación y el reequilibrio territorial a través de la rehabilitación, regeneración y renovación urbana
- Recuperar y conservar los espacios públicos y dotarles de nuevos equipamientos



Madrid, ciudad abierta, culta y deportiva

- Fomentar la cultura en su perspectiva universal y local
- Atraer grandes eventos deportivos y recuperar el sueño olímpico
- Incrementar las infraestructuras y servicios deportivos y promover el deporte como herramienta saludable e inclusiva



Madrid, responsable, transparente y fácil

- Profundizar en la transformación digital del Ayuntamiento
- Impulsar la participación ciudadana como elemento estratégico de mejora de los servicios públicos
- Atender las repercusiones de la COVID-19
- Progresar en una organización administrativa transparente, ágil y ética, focalizada en la ciudadanía
- Potenciar el desarrollo profesional de los trabajadores municipales
- Contribuir al cumplimiento de la **Agenda 2030** y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible



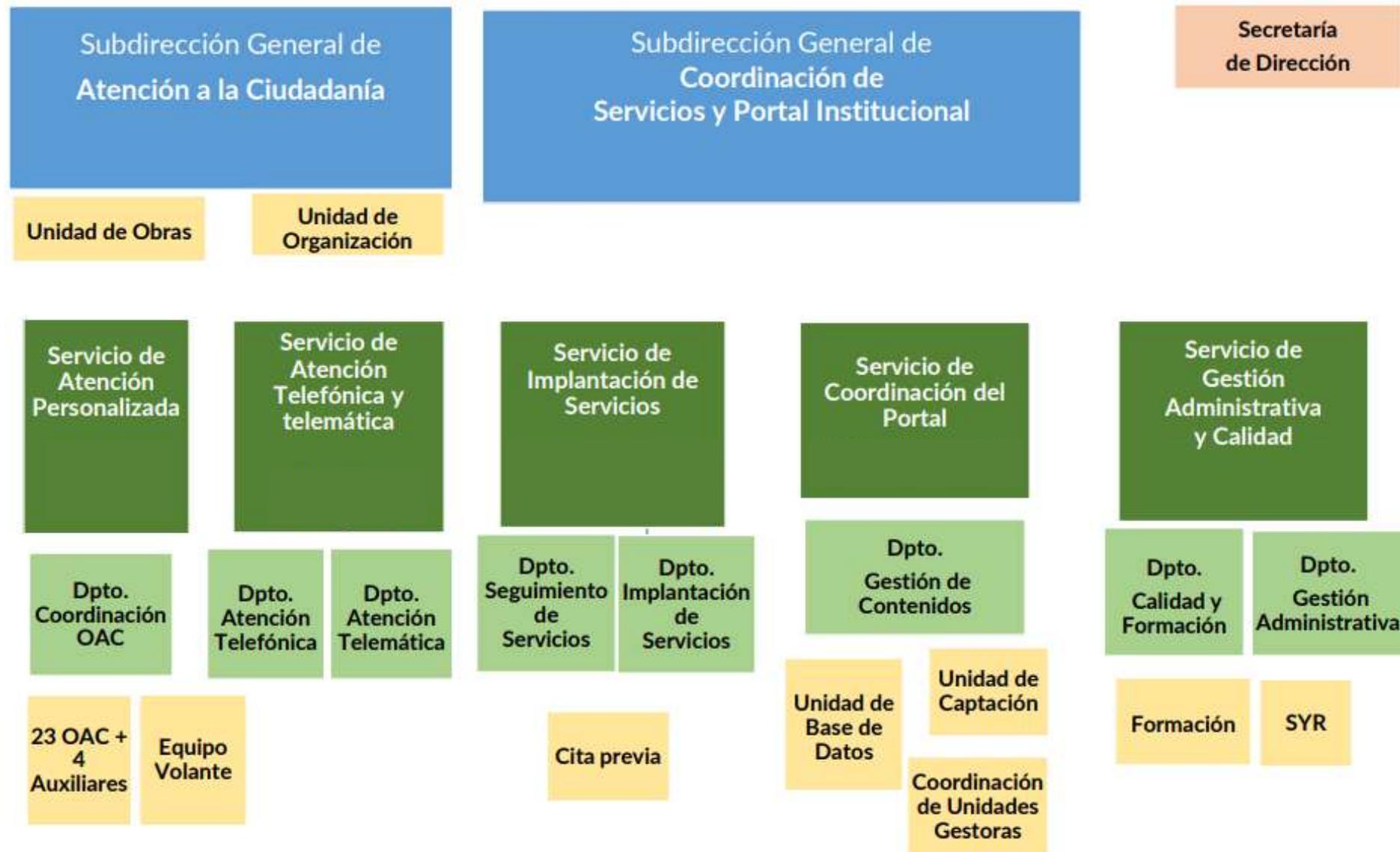
0.2 Enlaces internet

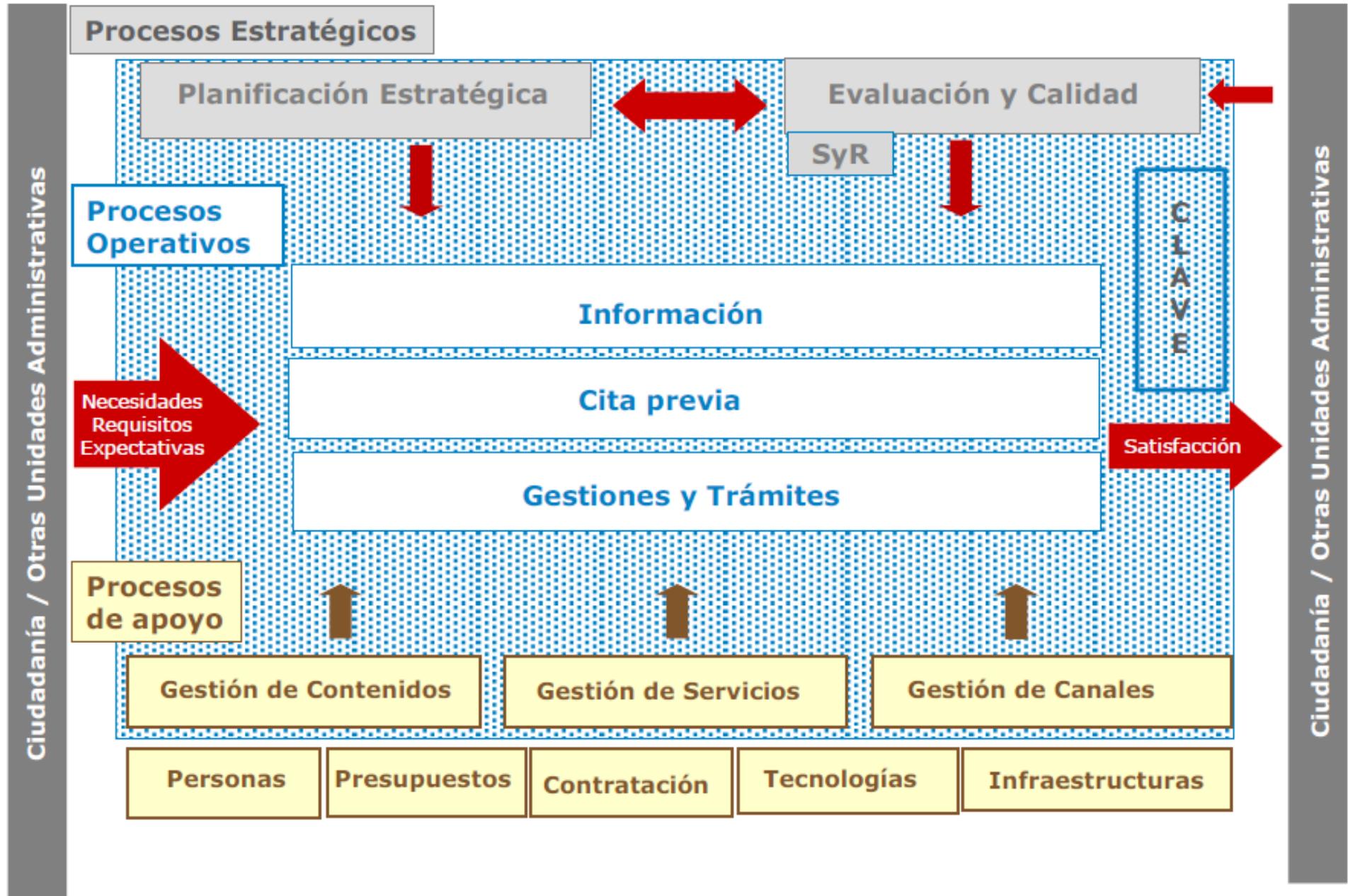
Tema	Direcciones web
Qué es Línea Madrid	www.madrid.es/lineamadrid ,
Misión, Visión y Valores de LM	Mision Valores LM
Transformación digital	Transformación digital Ayto
Servicios de LM (mp4)	SERVICIOSLM.MP4
Datos abiertos Madrid	Visualiza Madrid (enlace)
Catálogo de Servicios	Catálogo Servicios con procedimientos, canales, protocolos e instrucciones
Carta de Servicios OAC	Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía LM
Carta de Servicios 010	Carta de servicios 010
Carta de Servicios Web	Carta de Servicios de los Portales Web del Ayuntamiento de Madrid
Carta de Servicios Cita previa	Carta de Servicios Cita Previa
Memoria anual de sugerencias y reclamaciones (SyR).	Sugerencias-y-reclamaciones MemoriaSYR_2022
Estudios Satisfacción	Sat. usuarios LM2 Estudios de satisfacción - Ayuntamiento de Madrid
Encuesta de calidad de vida	Encuesta-de-Calidad-de-Vida-y-Satisfaccion-con-los-Servicios-Publicos-de-la-Ciudad-de-Madrid Informe_Final_Enc_CalidadVida_2022
PRL en LM	Datos concretos de transparencia 2022

0.3 Estructura orgánica del Ayuntamiento de Madrid y Organigrama de Línea Madrid



DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (Fernando Carrión)





11.1.1 Misión, Visión y Valores. Mapa de Grupos de Interés.



Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES de Líneamadrid

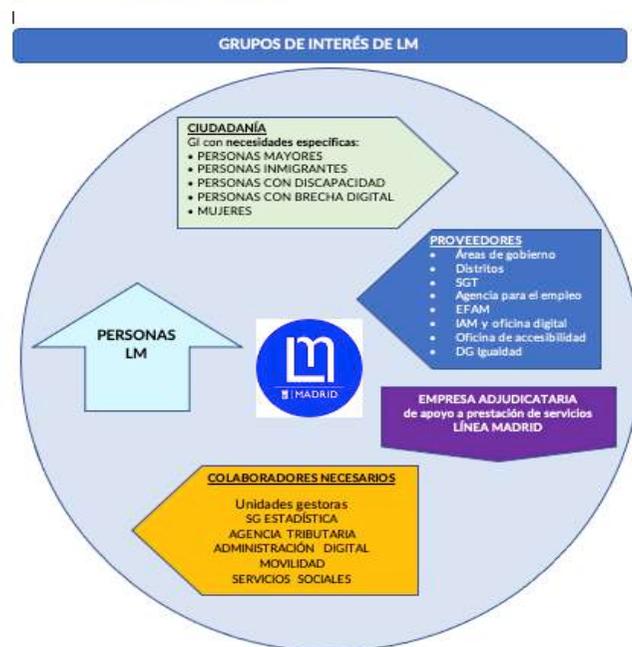
- La **misión** es proporcionar a la ciudadanía información útil y actualizada, servicios, trámites y gestiones, de manera sencilla, eficiente, coherente, receptiva, proactiva y accesible, persiguiendo la máxima satisfacción de las personas usuarias, de los organismos titulares de los servicios, y del personal que interviene en su prestación.

El público destinatario está formado por las personas que residen en la ciudad de Madrid y necesitan información sobre la ciudad o los servicios que proporciona el Ayuntamiento, y personas que, no residiendo en el municipio, acceden a los servicios ocasionalmente, además de turistas u organizaciones públicas o privadas.

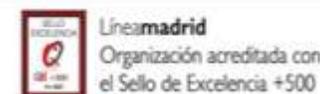
- La **visión** es convertirse en una organización pública líder en materia de atención ciudadana multipropósito y multicanal en el ámbito nacional, reconocida por quienes acceden a sus servicios y las organizaciones con las que colabora, y formada por personas satisfechas y comprometidas con sus valores.

- Los **valores** son
 - Eficacia, dando respuesta a las demandas de la ciudadanía y de los órganos titulares de los servicios
 - Eficiencia, obteniendo los mejores resultados al mínimo coste posible, cuidando al máximo los recursos públicos
 - Profesionalidad, mediante la mejor cualificación profesional de todo su personal
 - Participación y compromiso de sus integrantes, con proactividad e implicación en el proyecto
 - Accesibilidad de los servicios para todas las personas, especialmente aquéllas que tengan algún tipo de discapacidad
 - Cercanía, proximidad a la ciudadanía, fomentando su participación y escuchando sus sugerencias, necesidades y demandas
 - Respeto, fomentando las actitudes de máxima cortesía
 - Receptividad, analizando opiniones del personal y gestores de los servicios, además de las necesidades de la ciudadanía
 - Transparencia, dando a conocer de manera cierta y clara, los recursos, procedimientos, objetivos y resultados
 - Innovación constante, al incorporar nuevas tecnologías, nuevos servicios y nuevos procedimientos
 - Liderazgo, con el impulso y la ejemplaridad de las personas responsables de la organización
 - Responsabilidad social, como contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental

Elaboración: marzo de 2010
 Fecha 1ª revisión: junio 2012
 Fecha 2ª revisión: noviembre 2014
 Fecha 3ª revisión: julio 2016
 Fecha 4ª revisión: mayo 2018
 Fecha 5ª revisión: junio 2020
 Fecha 6ª revisión: noviembre 2022



DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA
 C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta
 28002 Madrid
 T.: +34 91 588 48 42
www.madrid.es/Lineamadrid
 @Lineamadrid





AGOSTO 2023

Dirección General de Atención a la Ciudadanía
Líneamadrid

vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias MADRID



CÓDIGO DE CONDUCTA DE LÍNEA MADRID-2023

CONTENIDO:

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. ¿Qué regula el código de conducta?	4
2. CÓDIGO DE CONDUCTA	5
2.1. Misión:	5
2.2. Visión:	6
2.3. Valores:.....	6
3. PRINCIPIOS ÉTICOS Y LOS VALORES DE BUENA GOBERNANZA	7
3.1. Base legal. Recopilación normas de conducta.....	7
3.2. Cartas de servicios como base fundamental del código de conducta.	18
4. PROCEDIMIENTO PARA DENUNCIAS CONTRA EL FRAUDE Y LA CORRUPCIÓN E INFORMACIÓN SOBRE DUDAS DE CONDUCTAS ÉTICAS (PLAN DE COMUNICACIÓN) ..	21
4.1. ¿Qué hacer?.....	21
4.1.1. Dudas de Conductas Éticas	21
4.1.2. Denuncias contra el Fraude y la Corrupción	22
4.1.2.1.¿Qué funciones tiene la Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción?	22
4.1.2.2. ¿Cómo y dónde realizar una denuncia ante la Oficina Municipal contra el Fraude y la Corrupción?	23
4.1.2.3. ¿Quién puede denunciar?	24
4.1.2.4. ¿Qué puedo denunciar?	24
4.1.2.5. ¿Qué es lo que puedo denunciar?.....	25
4.1.2.6. ¿Qué debe contener la denuncia?	25
4.1.2.7. ¿Cómo puede terminar la denuncia?	25
4.1.2.8. Derechos del denunciante.....	25
5. BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA	26

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 48 42
www.madrid.es/Lineamadrid

@Lineamadrid



Líneamadrid
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

INDICADORES ESTRATÉGICOS	VALORES				Atenciones - Líneamadrid										Evolución Inter anual									
	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023				
PLAN ESTRATÉGICO 2019-2023																								
Servicios realizados por Línea Madrid	7.039.328	8.908.302	9.618.912	10.652.601	Atenciones 010																			
Satisfacción global de los usuarios de Línea Madrid a través de sus tres canales (Oficinas de Atención al Ciudadano, teléfono 010, web)	8,33	8,34	8,49	8,33	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
					1.874.559	2.072.526	2.456.992	2.373.368	2.626.349	2.986.709	2.799.644	2.947.694	3.234.986	2.476.090	2.845.119	3.344.201	3.246.145	3.168.338	3.010.864	3.201.942	3.426.917	4.251.934	3.644.771	3.895.136
OTROS INDICADORES ESTRATÉGICOS	2020	2021	2022	2023																				
Atenciones telemáticas, presenciales y telefónicas realizadas por Línea Madrid	28.321.483	38.302.827	42.745.550	30.812.147																				
Atenciones anuales OAC	1.109.963	1.160.802	1.254.663	1.581.147																				
Atenciones anuales 010	3.639.917	4.252.934	3.616.115	3.801.147																				
Atenciones anuales madrid.es (visitas)	23.008.575	32.039.121	36.404.275	24.310.853																				
Nº de páginas vistas en madrid.es (visualizaciones)	63.494.870	81.229.046	87.905.157	51.411.147																				
Nº de visitantes a la página web (Usuarios)	14.572.805	18.604.372	22.858.147	18.511.147																				
Servicios Canales	2020	2021	2022	2023																				
Servicios anuales OAC	1.564.166	1.724.916	2.216.634	3.241.147																				
Servicios anuales 010	4.919.969	6.210.848	5.844.145	6.261.147																				
Servicios canal Telemático	555.193	972.538	1.558.133	1.131.147																				
Servicios prestados Línea Madrid fuente consulta BI (atención personalizada)	7.039.328	8.908.302	9.618.912	10.652.601																				
Total Servicios Información gral. + gestiones y trámites (OAC, 010, Chat Online, Twitter, Facebook, Chat Bot)	7.039.328	8.908.302	9.618.912	10.652.601	7.175.000	7.100.000	8.500.000	8.500.000																
Servicios de información general	2.907.416	3.558.426	4.402.805	4.348.250	2.500.000	2.500.000	3.000.000	3.000.000																
Servicios de cita previa	864.127	1.441.676	1.186.013	1.380.520	900.000	900.000	900.000	900.000																
Servicios de gestiones y trámites (BI excluyendo información general)	4.131.912	5.349.876	5.216.107	6.304.351	3.400.000	3.400.000	4.500.000	4.500.000																
SyR dirigidas a los canales de Línea Madrid	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023																
Sugerencias	97	108	130	48			100	100																
Reclamaciones	1.678	1.768	3.541	1.672	2.800	2.800	2.800	2.800																
Felicitaciones	364	463	598	315			400	400																
SVR	1.775	1.876	3.671	1.720																				
Tiempo medio de respuesta de sugerencias y reclamaciones (Línea Madrid). Días naturales media de los tres canales	17,2	13,4	16,7	16,9	30	30	30	30																
Satisfacción global personas usuarios por canal	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023																
Satisfacción global usuarios OAC (carta de servicio = encuesta anual)	9,09	9,00	8,95	9,26	8,0	8,0	8,3	8,3																
Satisfacción global usuarios 010 (carta de servicio = encuesta anual)	8,33	8,20	8,45	8,81	8,0	8,0	8,0	7,0																
Satisfacción global usuarios madrid.es (carta de servicio = encuesta anual)	7,57	7,83	8,05	7,91	7,0	7,0	7,0	7,0																
Satisfacción global usuarios @lineamadrid (en % a partir de 2019; muy satisfecho + satisfecho)	94,0%	97,0%	95,4%	93,4%	70,0%	70,0%	80,0%	80,0%																
Satisfacción Chat Online (muy satisfecho + satisfecho)		79,5%	73,8%	74,0%			70,0%	70,0%																
Satisfacción global clima laboral de las personas que trabajan en Línea Madrid (0-5); a partir de 2021 (0-10)	a año no se h	6,45	No se hizo encuesta	5,5	6,0	6,0	6,0	6,0																
Satisfacción global de las personas que trabajan en Línea Madrid (0-10); LIDERAZGO	a año no se h	8,14	No se hizo encuesta	7,86	7,0	7,0	7,0	7,0																
Tiempos médicos- OAC y % llamadas rechazadas x saturación 010	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023																
Tiempo medio de espera OAC	5 m 26 s	2 m 59 s	4 m 02 s	0:09:15	10	10	10	10																
*Disponibilidad de agenda en Cita Previa en OAC, recogida en la Carta de Servicios (media en días)		7	6	6,99		7	7	7																
Llamadas rechazadas por saturación (total llamadas)	31,44%	43,01%	56,59%	17,84%	30,00%	30,00%	30,00%	30,00%																



Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Líneamadrid

CALENDARIO REVISIONES GENERALES 2024

(DPTO. COORDINACIÓN OFICINAS LÍNEA MADRID: 07/12/2023)

Enero

L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Febrero

L	M	X	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29			

Marzo

L	M	X	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

Abril

L	M	X	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

Mayo

L	M	X	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Junio / Julio

L	M	X	J	V	S	D
3	4	5	6	7		
10	11	12	13	14		
17	18	19	20	21		
24	25	26	27	28		
1	2	3	4	5		
8	9	10	11	12		

- | | |
|--|---|
| 1.- V. Vallecas 24/01 – 26/01 | 12.- Salamanca 17/04 – 19/04 |
| 2.- Centro 31/01 – 02/02 | 13.- Chamartín 24/04 – 26/04 |
| 3.- Fuencarral 07/02 – 09/02 | 14.- Tetuán 08/05 – 10/05 |
| 4.- San Blas - Canillejas 14/02 – 16/02 | 15.- Sanchinarro 16/05 – 17/05 |
| 5.- Barajas 21/02 – 23/02 | 16.- Numancia 22/05 – 24/05 |
| 6.- Moncloa 28/02 – 01/03 | 17.- Ciudad Lineal 29/05 – 31/05 |
| 7.- Chamberí 06/03 – 08/03 | 18.- Hortaleza 05/06 – 07/06 |
| 8.- Retiro 13/03 – 15/03 | 19.- P. Vallecas 12/06 – 14/06 |
| 9.- Vicálvaro 20/03 – 22/03 | 20.- Moratalaz 19/06 – 21/06 |
| 10.- Arganzuela 03/04 – 05/04 | 21.- Carabanchel 26/06 – 28/06 |
| 11.- Villaverde 10/04 – 12/04 | 22.- Usera 03/07 – 05/07 |
| | 23.- Latina 10/07 – 12/07 |

22.1.1 Actuaciones planificadas para Línea Madrid en cumplimiento de los objetivos estratégicos 2019-2023



Dirección General de Atención a la Ciudadanía
Líneamadrid

Así mismo, las actuaciones planificadas para Línea Madrid en cumplimiento de los objetivos estratégicos están alineadas con los siguientes **Compromisos del Acuerdo de Gobierno**:

2. Pondremos en marcha un proceso de racionalización de todos los procedimientos administrativos y de simplificación con un único fin: mejorar la vida de los madrileños. Nuestro objetivo es convertir el Ayuntamiento en aliado y nunca obstáculo por tal motivo lanzaremos un Plan de Modernización convirtiendo el Ayuntamiento de Madrid en un referente de la Unión Europea en técnicas de información y conocimiento garantizando una Administración abierta 24+7.
3. Crearemos una Oficina Digital dependiente de la Alcaldía que lleve a cabo la transformación digital del Ayuntamiento de Madrid.

Para cumplir estas líneas estratégicas se han planificado las siguientes actuaciones:

Actuaciones propuestas	Órgano directivo responsable	Fecha inicio planificada
Ampliación de la atención telemática a través de los canales de Redes Sociales de Línea Madrid incorporando la realización de nuevas gestiones	DG de Atención a la Ciudadanía	noviembre 2019
Apertura de un nuevo canal en la red de atención a la ciudadanía a través de mensajería instantánea	DG de Atención a la Ciudadanía	noviembre 2019
Implantación de un chatbot en www.madrid.es basado en la inteligencia artificial que podrá facilitar información específica sobre determinadas materias	DG de Atención a la Ciudadanía	octubre 2019
Implantación de un nuevo Sistema de Cita Previa (Gestión multicanal incluida app)	DG de Atención a la Ciudadanía IAM	septiembre 2019
Impulso de la simplificación y automatización de los procesos de atención en los canales de Línea Madrid y en los servicios prestados	DG de Atención a la Ciudadanía	septiembre 2019
Mejora del modelo de gestión de contenidos y estructura de la web institucional www.madrid.es	DG de Atención a la Ciudadanía	septiembre 2019
Consecución de la accesibilidad web y de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid	DG de Atención a la Ciudadanía	septiembre 2019



Dirección General de Atención a la Ciudadanía
Líneamadrid

Nuevo sistema de gestión de espera en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía: información en tiempo real	DG de Atención a la Ciudadanía	enero 2020
Inmediata puesta a disposición de la ciudadanía de la información necesaria sobre el COVID-19 y las medidas puestas en marcha, a través de nuevos espacios web , el teléfono 010 y Redes Sociales : Servicio Enlaza Madrid, Madrid Salud frente al Covid-19, Línea de Economía y Empleo en tiempo de alarma por coronavirus, twitter @policíademadrid, Calidad del Aire y Contaminación acústica en COVID-19, Especial COVID-19 en el Portal de Transparencia, ...	DG de Atención a la Ciudadanía Madrid Salud DG de Innovación y Emprendimiento OMIC	marzo

La prestación de servicios se lleva a cabo en estrecha colaboración con los llamados "clientes internos" de Línea Madrid que son aquellos órganos directivos, organismos públicos o unidades administrativas por cuya cuenta se prestan los servicios a la ciudadanía y también de aquellas unidades en materia de Planificación (Programa Operativo de Gobierno, Presupuestos, etc.)

Asimismo, es preciso contar con las personas y otras unidades que dan soporte a la prestación de servicio, siendo los Colaboradores y Proveedores para que de dicha prestación pueda realizarse. De entre los grupos de interés, se consideran aliados estratégicos de Línea Madrid los siguientes:

- Personas que forman parte de Línea Madrid.
- El Organismo Autónomo Informática del Ayuntamiento de Madrid (proveedor interno).
- La SGT de Portavoz Coordinación de la J.G y Relaciones con el Pleno (proveedor interno).
- Ferrovial Servicios, como empresa adjudicataria del contrato de "apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid".
- La Dirección General de Transparencia, Administración Electrónica y Calidad (proveedor interno).
- El Servicio de Sugerencias y Reclamaciones (proveedor y cliente interno)
- El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) de Madrid (ciudadanía, personas con discapacidad).

Línea Madrid consolida una relación con la ciudadanía accesible y proactiva, de mejora continua, introduciendo de manera sistemática avances en su modelo de gestión, identificando, ejecutando y evaluando acciones en aras de aumentar la calidad de los servicios ofertados a la ciudadanía y su satisfacción.

Actualizado 2020

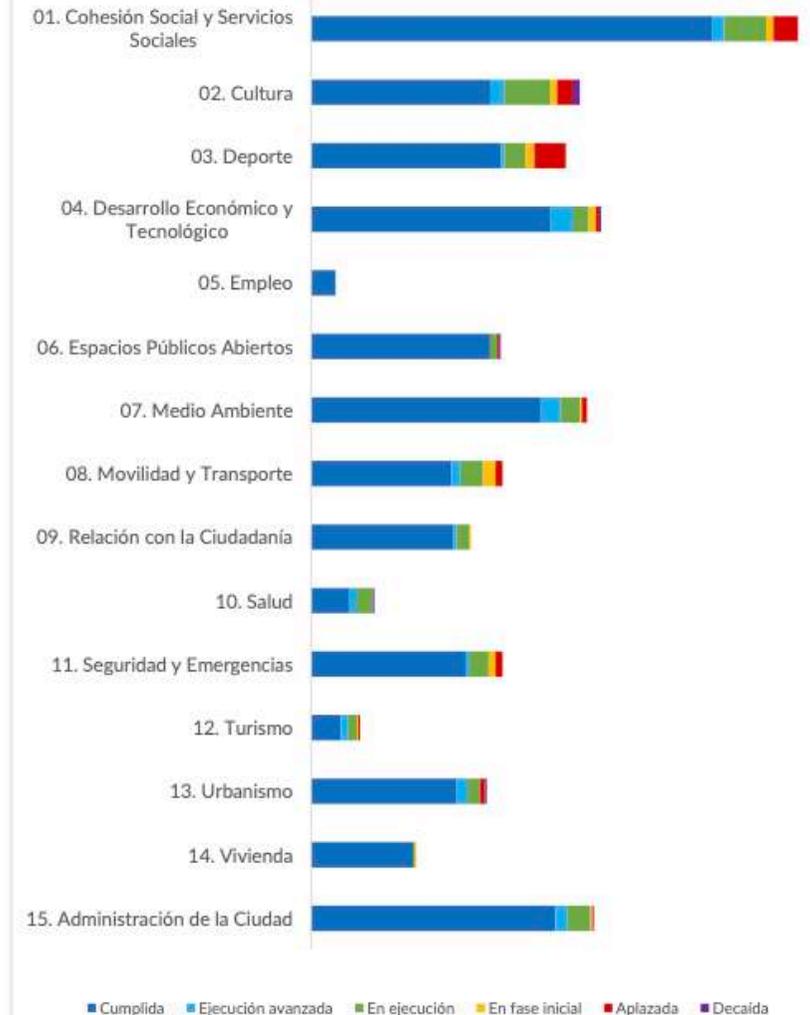
Informe Final de Balance del Plan Operativo de Gobierno 2019-2023

Fecha de elaboración:

INDICE

Informe final de Balance del Plan Operativo de Gobierno 2019-2023	
Informe por Áreas de Acción	
Informe por unidad responsable	
Informe por ámbito territorial	
Grado de Cumplimiento	
Total	
Porcentaje de actuaciones cumplidas por unidad responsable	
Porcentaje de actuaciones cumplidas por ámbito territorial	
ÁREA DE ACCIÓN: 01. Cohesión Social y Servicios Sociales	
Eje estratégico: 2- Madrid, ciudad para todas las familias	
ÁREA DE ACCIÓN: 02. Cultura	
Eje estratégico: 4- Madrid, ciudad abierta, culta y deportiva	
ÁREA DE ACCIÓN: 03. Deporte	
Eje estratégico: 4- Madrid, ciudad abierta, culta y deportiva	
ÁREA DE ACCIÓN: 04. Desarrollo Económico y Tecnológico	
Eje estratégico: 1- Madrid, ciudad de oportunidades	
ÁREA DE ACCIÓN: 05. Empleo	
Eje estratégico: 1- Madrid, ciudad de oportunidades	
ÁREA DE ACCIÓN: 06. Espacios Públicos Abiertos	
Eje estratégico: 3- Madrid, ciudad sostenible	
ÁREA DE ACCIÓN: 07. Medio Ambiente	
Eje estratégico: 3- Madrid, ciudad sostenible	
ÁREA DE ACCIÓN: 08. Movilidad y Transporte	
Eje estratégico: 3- Madrid, ciudad sostenible	
ÁREA DE ACCIÓN: 09. Relación con la Ciudadanía	
Eje estratégico: 5- Madrid responsable, transparente y fácil	
ÁREA DE ACCIÓN: 10. Salud	
Eje estratégico: 2- Madrid, ciudad para todas las familias	
ÁREA DE ACCIÓN: 11. Seguridad y Emergencias	
Eje estratégico: 2- Madrid, ciudad para todas las familias	
ÁREA DE ACCIÓN: 12. Turismo	
Eje estratégico: 1- Madrid, ciudad de oportunidades	
ÁREA DE ACCIÓN: 13. Urbanismo	
Eje estratégico: 1- Madrid, ciudad de oportunidades	
Eje estratégico: 3- Madrid, ciudad sostenible	
ÁREA DE ACCIÓN: 14. Vivienda	
Eje estratégico: 2- Madrid, ciudad para todas las familias	
Eje estratégico: 3- Madrid, ciudad sostenible	
ÁREA DE ACCIÓN: 15. Administración de la Ciudad	
Eje estratégico: 1- Madrid, ciudad de oportunidades	
Eje estratégico: 2- Madrid, ciudad para todas las familias	
Eje estratégico: 5- Madrid responsable, transparente y fácil	

Situación de las actuaciones por Áreas de Acción





Dirección General de Atención a la Ciudadanía
Líneamadrid



Dirección General de Atención a la Ciudadanía
Líneamadrid

MEMORIA ANUAL CALIDAD LINEAMADRID

ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN	
1. CERTIFICACIÓN DE EXCELENCIA	
2. PROGRAMA OPERATIVO DE GOBIERNO (POG)	
3. SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA	
4. CARTAS DE SERVICIOS	
4.1 CARTA DE SERVICIOS DEL TELÉFONO 010	
4.2 CARTA DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	
4.3 CARTA DE SERVICIOS PORTALES WEB	
4.4 CARTA DE SERVICIOS DE CITA PREVIA	
5. INNOVACIÓN, PARTICIPACIÓN Y MEJORA	
5.1 PROGRAMA DE ACOGIDA	
5.2 GRUPOS DE MEJORA	
5.3 CANAL INTERNO DE SUGERENCIAS	
5.4 JORNADA TÉCNICA	
5.5 REGISTRO ÚNICO DE MEJORAS (RUM)	
5.6 CONCURSO DE IDEAS	
6. SATISFACCIÓN	
6.1 RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN POR CANAL DE ATENCIÓN	
6.2 PRINCIPALES RESULTADOS DE SATISFACCIÓN EN LAS OAC	
6.3 PRINCIPALES RESULTADOS DE SATISFACCIÓN EN EL 010	
6.4 PRINCIPALES RESULTADOS DE SATISFACCIÓN EN EL CANAL TELEMÁTICO	
6.5 FELICITACIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE SVR RELACIONADAS CON LOS SERVICIOS Y PERSONAL DE LÍNEA	
7. COMUNICACIÓN	
7.1 CANAL SECTORIAL DE AYRE "ATENCIÓN CIUDADANÍA"	
7.2 CORREO ELECTRÓNICO	
7.3 CARPETA COMPARTIDA Z	
7.4 REUNIONES MENSUALES Y CUATRIMESTRALES DE LOS RESPONSABLES (JEFATURAS O ADJUNTÍAS) DE O	
7.5 VISITAS Y APARICIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
8. GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE	
8.1 PRÁCTICAS Y TUTORÍAS	
8.2 MEJORAS EN ACCESIBILIDAD UNIVERSAL:	
8.2.1 Accesibilidad OAC	
8.2.2 Accesibilidad web	
8.3 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL	
8.4 COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (AGENDA 2030)	
8.5 MEDIDAS INSTITUCIONALES Y ADMINISTRATIVAS PARA EL COVID-19 Y SUS EFECTOS	
8.6 PLAN MADRID AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES	

0. INTRODUCCION

La presente Memoria recoge las actuaciones para la mejora y evaluación de la Calidad realizadas por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía a lo largo de 2020, describiendo indicadores y objetivos de calidad para la evaluación, participación y mejora continua, teniendo en cuenta a todos los integrantes de la organización y encaminada a lograr la máxima satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios.

Se estructura como sigue:

- Certificación de excelencia
- Seguimiento de actuaciones del Programa operativo de gobierno (POG)
- Evaluación de compromisos de las Cartas de Servicios.
- Participación, Innovación y Mejora.
- Estudios de Satisfacción de las personas usuarias de Línea Madrid, clientes internos, benchmarking.
- Comunicación
- Gestión pública responsable.

1. CERTIFICACIÓN DE EXCELENCIA

Con fecha 24 de julio de 2018, la Dirección General de Gobernanza Pública (Ministerio de Política Territorial y Función Pública) certificó que LINEA MADRID, había acreditado la consolidación del nivel de excelencia conforme al Modelo EFQM para la renovación del sello de Nivel + 500 puntos (Certificado de Excelencia Europea 500+ (EFQM).



DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 48 42
www.madrid.es/Lineamadrid
@ Lineamadrid



Página 1 de 101

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 48 42
www.madrid.es/Lineamadrid
@ Lineamadrid



Página 2 de 101

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta
28002 Madrid
T.: +34 91 588 48 42
www.madrid.es/Lineamadrid
@ Lineamadrid



Página 3 de 101



Definición. QUÉ ES	Justificación. POR QUÉ	Finalidad. PARA QUÉ
Base de datos que sistematiza las acciones de mejora identificadas en LM, sus principales características y resultados	Desde las distintas unidades que integran LM y otros grupos de interés, se proponen múltiples acciones de mejora. Es necesario contar con un instrumento que permita conocerlas y compartirlas de forma sistemática	Para facilitar el conocimiento de las acciones de mejora de LM, favorecer la implicación y participación de las personas en la mejora y proporcionar una visión global de la mejora continua de la organización

Responsable. QUIÉN Dpto. de Calidad

Soporte. CON QUÉ Excel (hojas, columnas y filtros) H:\GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD \ CALIDAD y FORMACION \ 00 CALIDAD \ 03. RUM

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

Distribución por sexo	2019			2020			2021			2022			2023		
	OAC	SC	total												
Hombres	103	17	120	102	18	120	87	18	105	77	24	101	81	25	106
Mujeres	252	47	299	252	35	287	258	34	292	244	35	279	255	34	289
Mujeres nivel >=26	36	17	53	36	13	49	39	11	50	35	15	50	38	17	55

Evolución de la plantilla LM (puestos en RPT a 31 de diciembre de cada año)	2019	2020	2021	2022	2023
	419	407	397	380	395

Plantilla LM	2019		2020		2021		2022		2023	
	OAC	SSCC								
N 26 o +	74	25	71	24	76	22	71	29	53	30
N24 inf urb									16	0
N22	100	9	100	7	85	7	87	12	31	10
N18 o -	182	29	182	23	184	23	162	19	236	19
Total anual	419		407		397		380		395	

Acogida al personal de nueva incorporación en Línea Madrid

1. Código identificativo	
2. Categoría	Personas y conocimiento
3. Órgano responsable	Dirección General de Atención a la Ciudadanía dgciudadania@madrid.es
4. Descripción	<p>La sesión de acogida a Línea Madrid consta de una presentación sobre el orga funcional, con el fin de ubicar a la persona nueva dentro de la organizació funcionamiento interno y los servicios y canales de atención a la ciudadanía, incluye de calidad y su evaluación, así como las vías de participación y mejora:</p> <p>Incluye también visitas presenciales a una Oficina de atención a la ciudadanía (OA 010 y a los servicios centrales.</p>
5. Impacto	<p>Una buena acogida al personal de nueva incorporación hace que las personas se ul organización y entiendan el valor de su puesto dentro de la misma.</p> <p>Este conocimiento temprano redundo en una mayor comprensión del funcionamie perspectiva motivadora y estratégica para las personas que llegan de otras áreas.</p> <p>En Línea Madrid es esencial el conocimiento de los canales de atención a la ciudad interrelación, así como la interlocución con otras unidades municipales que necesit sus servicios.</p> <p>El personal queda informado de las vías de participación y comunicación, así como consulta.</p> <p>También se describen los compromisos de calidad (cartas de servicio, etc) y los sist de resultados y de percepción de las personas usuarias de nuestros servicios.</p>

Acogida al personal de nueva incorporación en Línea Madrid

6. Implantación, desarrollo y evaluación	<p>La sesión de acogida comenzó hace una década. En un principio cada vez que llegaba una p nueva (tanto si su destino era en OAC como en servicios centrales) la responsable de la Uni Gestión del conocimiento le explicaba qué era Línea Madrid, sus canales, organización inter luego le presentaba a la gente de servicios centrales (en c/ Alcalá 21).</p> <p>Se empezó a utilizar una presentación de power point, que incluía todos los datos relevante: (supervisada por el Jefe de Servicio y el Subdirector).</p> <p>A esto se añadió la visita a la plataforma del 010, que ya tenía que ser en grupo, y durante a hicieron remesas semanales y luego mensuales hasta que toda la plantilla hubo conocido el telefónico. Entonces la visita ya se organizo sólo para la gente nueva.</p> <p>Siempre se ha pasado un breve cuestionario para conocer la satisfacción de las personas ac Durante la pandemia hubo que eliminar las visitas, pero actualmente se han retomado.</p> <p>En la actualidad (2022) se ha organizado la acogida como una sesión formativa a través de l incluyendo la parte teórica de presentación de LM y las visitas al 010, servicios centrales y Chamberí.</p>
7. Actores	<p>En la implementación de esta buena práctica participa todo el personal de la Dirección Atención a la Ciudadanía, así como el personal de la empresa adjudicataria del contrato d gestión de la atención personalizada.</p> <p>La organización corresponde al Dpto. de Calidad y Formación.</p> <p>La visita a la OAC de Chamberí cuenta con la colaboración de la plantilla de esta Oficina, i utilización del aula que se encuentra ubicada en sus dependencias.</p> <p>La visita a la plataforma del 010 se coordina con personal de la empresa para acordar fech poder disponer de su sala de formación</p> <p>La visita a los servicios centrales se coordina con todos los departamentos, de modo que hi una persona de cada unidad que pueda explicar sus tareas y responder a las dudas y pregunl acogido.</p> <p>También existe coordinación con EFAM desde este año 2022, con el fin de que la convocat de manera oficial y las personas obtengan su diploma.</p>

Acogida al personal de nueva incorporación en Línea Madrid

8. Replicabilidad	<p>La práctica es replicable (adaptando el contenido a la unidad municipal que correspondiera) y sostenible en el tiempo.</p> <p>La única "amenaza" es la dificultad para organizar los grupos, por la rotación del personal, que va ingresando para llenar vacantes de personas que se han jubilado o trasladado.</p>
9. Difusión y documentación.	<p>Se publica en ayre en el canal de atención a la ciudadanía la presentación utilizada en la acogida, y los resultados se recogen en la Memoria anual de Calidad (que también se publica en la intranet).</p>

32.1.2 Pantallazo Plan de Formación



Necesidades formativas 2023

Dirección General de Atención a la Ciudadanía
Líneamadrid



Necesidades formativas 2023

Dirección General de Atención a la Ciudadanía
Líneamadrid

PLAN DE FORMACIÓN LÍNEA MADRID

2023

El proceso y su calendario



ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN
1. FUENTES DE INFORMACIÓN
 - 1.1 FUENTES DE INFORMACIÓN DIRECTAS
 - Plantilla de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía (DG)
 - Coordinadores y formadores de actividades formativas.
 - Responsables de Línea Madrid y agentes clave (Jefas y Jefes de Servicio, Departamento, Unidad)
 - 1.2 FUENTES DE INFORMACIÓN INDIRECTAS
 - Actividades formativas realizadas en 2022
 - Orientaciones de EFAM
 - Datos de atención publicados en web municipal
 - Registro Unificado de Mejoras (RUM)
 - Memoria CAF
 - Estudio anual de satisfacción
 - Encuesta de clima laboral
 - Cliente misterioso
2. ESTIMACIÓN DE INCORPORACIÓN DE PERSONAS EN LA DG
3. PROPUESTA DE ACTIVIDADES FORMATIVAS REGLADAS PARA 2023
4. PROPUESTAS DE MEJORA



3. PROPUESTA DE ACTIVIDADES FORMATIVAS REGLADAS PARA 2023

Teniendo en cuenta toda la información previa expuesta, se ha mantenido un flujo de investigación y análisis colaborativo, en el que han participado los distintos actores implicados, que da lugar a la siguiente propuesta de actividades formativas para 2023

	Actividad formativa	Tipo de análisis: De continuidad (en Plan 2022) De innovación (nueva)
1	Gestión multas en Línea Madrid y búsquedas con CRM	De continuidad
2	Atención a la ciudadanía con discapacidad	De continuidad
3	Atención a la ciudadanía inmigrante	De continuidad
4	Prevención y afrontamiento de conflictos en atención presencial	De continuidad
5	Gestión de contenidos en el entorno de madrid.es Básico	De continuidad
6	Gestión de contenidos en el entorno de madrid.es Avanzado	De continuidad
7	Gestión de especiales informativos	De continuidad
8	Formación de acceso a las OAC	De continuidad
9	Uso del buscador en Línea Madrid	De continuidad
10	Gestión de actividades y eventos para el entorno madrid.es	De continuidad
11	Gestiones en movilidad en Línea Madrid, Madrid ZBE, ZBEDEP distrito Centro y Plaza Elíptica, SER y Comunicación a Tráfico	De continuidad
12	Nueva aplicación de Cita Previa perfil funcionalidades para Administrador de Unidad	De continuidad
13	Nueva aplicación Cita Previa. Funcionalidades Perfil Gestor	De continuidad
14	Actualización en IVTM	De continuidad
15	Habilidades de organización en Línea Madrid	De continuidad
16	Sesión de acogida en Línea Madrid	De continuidad
17	Cuidados de la voz para la atención presencial de las OAC de Línea Madrid	De continuidad
18	Actualización en IBI y TRUA con SAP	De continuidad
19	Atención a la ciudadanía en información urbanística avanzada	De innovación
20	Sesión monográfica de publicaciones	De innovación
21	Actuación en Línea Madrid en situaciones de contingencias, SYR y Telesistencia	De innovación
22	La atención presencial en Línea Madrid: cómo afrontar la brecha digital	De innovación
23	Tecnología BIM en la información urbanística municipal	De innovación
24	Redes sociales avanzadas: herramientas y procedimientos	De innovación

33.1.1 Participaciones en Grupos de mejora

Grupos de mejora 2020	nº Asistentes	Grupos de mejora 2021	nº Asistentes	Grupos de mejora 2022	nº Asistentes	Grupos de mejora 2023	nº Asistentes
Registro	18	Formación	23	SAP	61	Accesibilidad	42
Gestión de Personal	24	Homogeneización	16	ePOB	54	Mayores	35
Formación	38	Accesibilidad cognitiva	35	clima laboral volantes e IU	36	Igualdad	49
GNSIS	27	Clima laboral	67	Mayores	11	Padrón sólo OAC	36
Accesibilidad cognitiva	21	Prototipo Padrón	14	Mejoras tecnológicas	45	Asistente documentación padrón	140
Homogeneización	21	Org. interna. Recogida de datos	18	Reuniones Zona responsables OAC	72	Mejora informática	27
Informática	35			Mejoras GNSIS y CRM	48	Padrón (Estadística, Implantación, OAC)	50
						CRM y GNSIS	36
						Productividad x objetivos	21
TOTAL 2020	184	TOTAL 2021	173	TOTAL 2022	327	TOTAL 2023	436

33.1.2 Buzón interno de sugerencias para el personal de Línea Madrid



Código de Buenas Prácticas



Buzón interno de sugerencias para el personal Línea Madrid

1. Código identificativo

2. Categoría: Personas y conocimiento

3. Órgano responsable: Dirección General de Atención a la Ciudadanía
dgciudadania@madrid.es

4. Descripción

El correo sugerenciaslinea@madrid.es sirve para que cualquier persona de la Ciudadanía pueda participar en la mejora de la organización, proponiendo medidas para funcionar con mayor calidad en cualquier aspecto (trámites, procedimientos, o etc)

Se accede al buzón desde ayre, en la portada de nuestro canal (Atención ciudadana) y apartado Personas.

5. Impacto

La utilización del correo sugerenciaslinea facilita la participación de toda la plantilla sencilla y sin coste económico alguno.

Todas las propuestas de mejora se responden y se estudia su viabilidad. Quedan registradas en un Excel para su seguimiento y se da cuenta de los resultados anual desde el Departamento de Calidad y Formación.

Las sugerencias se incluyen en las fichas anuales de cada OAC (cuando la idea procece feed back en las reuniones con el personal, lo cual incrementa la motivación y el com Gracias a las ideas de la propia plantilla, se han logrado mejoras para la DG y por end la ciudadanía.

madrid.es



Código de Buenas Prácticas

Buzón interno de sugerencias para el personal Línea Madrid

6. Implantación, desarrollo y evaluación

Este buzón de sugerencias se implantó en 2010. Se explicó en una reunión de responsabl se fue fomentando su uso poco a poco. Al principio eran los responsables de OAC los que mejoras y progresivamente fueron motivando a la gente de sus equipos para que escribie mismos.

Siempre se ha respondido el acuse de recibo agradeciendo la participación en la mejora. Después se reenvían las propuestas a las Unidades competentes para valorar su puesta en Tanto si se implanta la sugerencia como si se queda en estudio, se pospone o se rechaza, persona autora de la propuesta.

Se van archivando todas las mejoras en un Excel que se ha ido enriqueciendo con el paso Se elabora un informe anual dando cuenta del nº de sugerencias, la proporción de implant temática, el ámbito de impacto, etc...

7. Actores

En la implementación de esta buena práctica participa todo el personal de la Direcci Atención a la Ciudadanía.

La organización corresponde al Dpto. de Calidad y Formación.

El personal actúa a través de sus propuestas.

Los responsables de las Unidades valoran y dan respuesta del grado de implantación de la

La subdirección de Implantación de Servicios y Portal Institucional en bastantes ocasion propuestas de mejora a otras unidades municipales con las que tenemos interlocución, l repercute en la mejora de los servicios de esos gestores.

madrid.es



Código de Buenas Prácticas

Buzón interno de sugerencias para el personal Línea Madrid

8. Replicabilidad

La práctica es replicable y sostenible en el tiempo, ya que sólo se necesita un buzón de correo y personas que lo atiendan.

La dificultad puede ser "morir de "éxito" por no dar abasto a responder o poner en marcha las sugerencias, o bien lo contrario: que el personal no utilice el canal.

9. Difusión y documentación.

Se publica en ayre en el canal de atención a la ciudadanía el acceso al buzón con un solo clic, y los resultados se recogen en un Informe anual y se incluyen en la Memoria anual de Calidad (que también se publica en la intranet). Así mismo se presentan en reuniones con los equipos.

madrid.es



33.1.3 Priorización de áreas de mejora

	Subcriterio de referencia	ÁREA DE MEJORA	IMPACTO (1-3-5)	(1-3-5)	CAPACIDAD (1-3-5)	PRIORIDAD	Implementación inmediata	Implementación Programada
1	1.1	Mejorar la transmisión de prioridades estratégicas a las personas de LM	5		3	15	X	
2	1.1	Elaborar un Código de conducta basado en MVV y cartas de servicio	1		5	5	X	
3	1.2	Unificación de los indicadores y mediciones establecidas en los compromisos con los diferentes planes y actuaciones del Ayto.	3		5	15	X	
4	1.3	Buscar una mejora para el reconocimiento	3		1	3		X
5	1.3	perfil profesional y entrevistas de selección LD	3		3	9		X
6	1.4	Revisar y unificar los objetivos y actuaciones relacionados con grupos de interés	3		5	15	X	
7	2.1	Analizar de forma sistemática la información relevante sobre variables políticos-legales, culturales, medioambientales, económicas	5		3	15		X

				Criterio	ÁREAS DE MEJORA	ACCIONES DE MEJORA	Implantación
8	2.1	Hacer consulta para la ciudadanía sobre nuevas necesidades en la plataforma de participación ciudadana DECIDE	3				
9	2.1	Mapa de grupos de interés	5		No existe un Mapa de grupos de interés LM	Elaborar un mapa de grupos de interés	hecho
10	2.2	No hay establecida de una evaluación sistemática de impacto del desarrollo de la estrategia	5	Responsabilidad ambiental	Restringir el consumo de papel y fungibles relacionados	Ajustar las opciones de solicitud de papel y fungibles relacionados, medir el gasto e informar del ahorro	iniciado: se han reducido las opciones de material de oficina
11	2.2	Análisis DAFO	5		Incluir cláusulas de responsabilidad ambiental en los contratos (PPT)	En los siguientes contratos se incluirán cláusulas de responsabilidad ambiental, además de social (que ya se incluyen)	iniciado
12	2.3	Actualizar plan de contingencias como estrategia proactiva para prevenir (DAFO)	5	Responsabilidad social	Conocer la satisfacción del personal tutorizado (de la agencia para el empleo, universidades, etc)	Realizar una encuesta de satisfacción al personal tutorizado	hacer un forms
13	2.3	Evaluación de riesgos (personal, contratista, servicios, instalaciones, unidades gestoras, IAM..)	5		Conocer el grado de satisfacción del personal de la empresa adjudicataria del contrato de LM	Requerir a la empresa adjudicataria del contrato de LM los resultados de su encuesta de clima laboral	hecho
14	2.4	Comunicación extensiva a todo personal de las mejoras propuestas por ellos y que han sido implantadas (no sólo a la persona concreta o en las reuniones de responsables, que es lo que se hace actualmente)	3		Marcar objetivos en relación con la incorporación de personal tutorizado	Marcar objetivos en relación con la incorporación de personal de la Agencia Empleo, universidades	compromiso anual de incorporación de personas
					No se dispone de Código de conducta	Elaborar un Código de conducta basado en MVV y cartas de servicio	en proceso
				Personas	Mejorar las condiciones del puestos para que las personas estén más satisfechas y retener el talento.	Promover planes para premiar a las personas de manera no monetaria (actividades sociales, deportivas y culturales)	Contactar con Cultura y deportes para estudiar la posibilidad. Retomar el reconocimiento en 'la ficha del empleado'
						Productividad por objetivos para hacer más atractivos los puestos para implementar un sistema de remuneración/reconocimiento. Posibilidad de teletrabajo en puestos OAC. Incorporar sistemas de evaluación del desempeño	en proceso en OAC
						Promover la movilidad interna de puestos de Gestor/a y Coordinador/a OAC	depende de que LM pudiera ser organismo autónomo o que el personal OAC se asignara a la DG o SG atención a la Ciudadanía (en vez de a una OAC concreta)
					Medir la satisfacción del impacto de la digitalización en la organización	Incluir pregunta sobre la satisfacción de la digitalización en encuesta de clima	para la siguiente encuesta
						Comunicación extensiva a todo personal de las mejoras propuestas por ellos y que han sido implantadas (no sólo a la persona concreta o en las reuniones de responsables, que es lo que se hace actualmente)	para septiembre incluirlo
					poster en pantalla de GNSIS	en proceso	
					Acciones respecto al ruido ambiental	Solicitar informes de Prevención de Riesgos laborales, indicación de pasar sólo uno al mostrador, lonas...	en proceso

INFORME ANUAL | 2022

SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES GENERALES

UNIDAD GESTORA:

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. ANÁLISIS DE LAS SyR RECIBIDAS DURANTE EL AÑO 2022.

Tipo de Expediente

Unidad	Tipo Expediente	Numero Solicitudes	Porcentaje
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencias	130	3,05%
	Reclamaciones	3.539	82,94%
	Felicitaciones	598	14,01%
	Total	4.267	100%

Evolución Interanual por Tipo de Expediente

Unidad	Tipo Expediente	2019	2020	2021	2022	% Evolución 2021 /2022
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	136	97	108	130	20,37%
	Reclamación	2.331	1.678	1.768	3.539	100,17%
	Felicitación	594	364	463	598	29,16%
	Total	3.061	2.139	2.339	4.267	82,43%

Clasificación expedientes por Sexo

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Sexo	Número Solicitudes
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	MUJER	71
		HOMBRE	59
		Total	130
	Reclamación	MUJER	2138
		HOMBRE	1401
		Total	3.539
	Felicitación	MUJER	329
		HOMBRE	269
		Total	598
	Total	Total	4.267

- Al obtener los datos en la aplicación DataWarehouse se ha detectado que, las correcciones realizadas en el campo Sexo durante la tramitación de los expedientes, no se recogían como modificaciones, por lo que, al generar la información para este cuadro, aparecían Valores Nulos en Origen muy elevados: 119 en el caso de las sugerencias, 3.241 en las reclamaciones y 558 en las felicitaciones. Con el fin de mostrar datos concretos para cada uno de los ítems, se ha calculado el porcentaje que representa cada uno de ellos y se han repartido el número de solicitudes para cada sexo.

41.1 Tabla de aliados y convenios

	Aliados de LM	
NTT Data	Proveedor externo principal. Adjudicatario del contrato de Apoyo a la gestión de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid. La facturación del proveedor externo conlleva la revisión mensual de los ANS establecidos en el Pliego, aplicándose penalizaciones por incumplimiento o realizándose informes de exoneración por los responsables de los canales si es el caso*	
Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias	Clave para la gestión de las personas, contratos y suministros. Proveedor de personas funcionarias	
Dirección General de Planificación de Recursos Humanos del Área de Gobierno de Economía, Innovación y Hacienda	Proveedor de personas funcionarias, que valora en su globalidad las solicitudes de provisión de personas.	
EFAM (Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid)	Proveedor de cursos de formación reglados para el personal funcionario de LM, a través del Plan anual de Formación	
IAM. Organismo Autónomo de Informática del Ayuntamiento de Madrid	Aliado tecnológico estratégico con proyectos y planes compartidos (cartera de proyectos anual en portales y servicios), participación conjunta en grupos de trabajo y eventos. Proveedor de tecnología (hardware y sistemas de información y gestión de los servicios) que implementa nuevas soluciones informáticas	
Dirección General de Oficina Digital	Relacionada con la estrategia de digitalización, la Sede Electrónica y Registro entre otros	
Juntas Municipales de Distrito del Ayuntamiento de Madrid	Proveedor de las instalaciones de algunas OAC (oficinas situadas en el edificio de la Junta correspondiente), responsable fundamental de su mantenimiento y con competencia en la seguridad de las personas y los edificios	
Adjudicatario del contrato del Servicio de Seguridad	Para las OAC que no se encuentran ubicadas en los edificios de las Juntas Municipales de Distrito	
Dirección General de Transparencia y Calidad. Subdirección General de Calidad y Evaluación	Básico para llevar a cabo el programa de calidad (CAF, CS y otras iniciativas), así como en los procesos clave de mejora y también cliente interno de LM. Aliados para la implantación, mantenimiento y evolución del modelo de calidad, asesorado en la revisión de compromisos e indicadores, así como en la mejora continua	
Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) de Madrid	Clave para el objetivo de consolidar una relación con el ciudadano accesible y proactiva, con la que LM participa en proyectos y foros. Aliados para el cumplimiento de la normativa de accesibilidad, asesorando para facilitar su implantación	
X (Twitter) y Facebook	Se han establecido alianzas con empresas tecnológicas como Twitter España o Facebook, aliados estratégicos para abrir nuevos canales de atención a la ciudadanía para gestiones administrativas. Gracias a esta alianza LM se ha convertido en la 1ª Administración española que permite realizar trámites a través de las redes sociales, mediante mensajes privados. A futuro, la intención es incorporar como aliados a Whatsapp	
Dirección General de Tráfico	Responsable del tratamiento de vehículos, mantiene convenio con el Ayuntamiento de Madrid para poner a disposición su base de datos. Proveedor del sistema de información Pasarela de Servicios Rest, que permite la comprobación de los requisitos manuales y automatizados de titularidad y domicilio de vehículos para las gestiones de Movilidad (autorización para el Servicio de Estacionamiento Regulado, permisos de acceso a Madrid Central), así como la prestación gratuita del Servicio de Comunicación de domicilio de vehículo y/o conductor a la DGT	
Ibercaja	Entidad bancaria colaboradora con el Ayuntamiento de Madrid a través de la Agencia Tributaria de Madrid, con la que LM ha firmado una resolución conjunta para la prestación de Servicios. Proveedora de la pasarela de pagos, a través de la cual se realizan los pagos de tributos, tasas y precios públicos municipales	
Adjudicatario de la monitorización de páginas web (en la actualidad, Siteimprove)	Proveedor de la herramienta que permite hacer el seguimiento del Portal Institucional del Ayuntamiento de Madrid para su mejora continua (calidad de contenidos, posicionamiento, cumplimiento de normativa de accesibilidad y protección de datos)	
Unidades gestoras web	Unidades que publican de manera descentralizadas y desde LM se realiza la coordinación con criterios comunes desde el Servicio de Portal Institucional	
Voluntarios por Madrid	Colaborador en pruebas de gestión telemática de Tarjeta azul de transporte en modo preproducción como medida previa a la implantación para su disposición a la ciudadanía	
Centro Municipal de Mayores Antón Martín	Colaborado en pruebas de gestión telemática de Cita previa, para detectar áreas de mejora y realizar las modificaciones correspondientes.	
Agencia Tributaria de Madrid (ATM)	Desde el Departamento de Implantación y Seguimiento de Servicios se mantiene coordinación permanente para evaluar la información y servicios de ATM que se gestionan desde LM, conocer áreas de mejoras y realizar los ajustes necesarios.	

42.1 Resultados de las medidas frente al COVID-19 canalizadas a través de Línea Madrid

1.1 Visitas Espacio web: Información y medidas especiales en tiempo de alarma por Coronavirus (Covid-19).

Fecha	Nº visitas	Variación en %
Marzo	361.252	19,5%
Abril	248.609	13,4%
Mayo	560.468	30,3%
Junio	228.272	12,3%
Julio	69.160	3,7%
Agosto	63.020	3,4%
Septiembre	110.341	6,0%
Octubre	117.030	6,3%
Noviembre	56.435	3,0%
Diciembre	37.771	2,0%
Total	1.852.358	100,0%

2.1 Información específica alerta salud Covid-19.

Fecha	Servicios de información
Febrero	29
Marzo	20.970
Abril	22.949
Mayo	42.003
Junio	18.847
Julio	3.919
Agosto	2.029
Septiembre	10.929
Octubre	26.977
Noviembre	7.424
Diciembre	6.447

Total 162.523

2.2 Servicio Atención necesidades sociales y derivación a CSS.

Total solicitudes realizadas 128.730



3.2 Donaciones

Tipología: Programa de ayuda Madrid Covid-19	Total
Profesionales	21
Particulares (incluidos antiguos voluntarios)	167
Alimentación	73
Material sanitario	424
Infraestructura	23
Tecnología	20
Lencería	86
Libros y flores	19
Vehículos	15
Donaciones económicas	75
Otros	12
*TOTAL	935

* Datos de tipología de donativos hasta el día 12 de mayo de 2020

3.3 Información Comerciantes

Fecha	Total
abr-20	815
may-20	1.102
jun-20	603
TOTAL	2.520

 PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID 2022 MEMORIA DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	
CENTRO:	001 AYUNTAMIENTO DE MADRID
SECCIÓN:	111 COORD. TERRITORIAL TRANSP. Y PARTICIPACI
PROGRAMA:	92501 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
RESPONSABLE PROGRAMA:	D.G. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SECCIÓN: 111
CENTRO: 001
PROGRAMA: 92501

MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA
<p>La atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid se presta, entre otros, a través del pre atención multicanal Línea Madrid, proyecto que engloba los tres canales de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención Presencial, con 27 Oficinas de Atención a la Ciudadanía distribuidas por todos los Distri - Atención Telefónica, a través del teléfono 010 y teléfono 900 111 065 de atención preferente a de 65 años. - Atención Telemática, a través del Chat online y Asistente Virtual (Chat Bot) lineamadrid, disponi portal institucional www.madrid.es ,los perfiles en redes sociales @lineamadrid en la red social Twi Facebook y otros como correo electrónico, mensajería instantánea, SMS y aplicaciones móviles. <p>Desde el punto de vista de marca se conocen como Oficinas Línea Madrid, 010 Línea @lineamadrid.</p> <p>Asimismo, se engloba en este programa la dirección y coordinación del portal institucional www.ma</p> <p>Como muestran los indicadores contenidos en este informe, Línea Madrid es un servicio de ampic 9.592.223 servicios prestados 2022. Los resultados que recogen las encuestas de satisfacci ciudadanía realizadas con carácter anual para la evaluación del servicio plasman la elevada ace satisfacción de los usuarios/as de Línea Madrid.</p> <p>Para llevar a cabo toda la atención a la ciudadanía, el proyecto Línea Madrid ha contado en el 2022 con la colaboración público-privada a través del contrato de servicios denominado para el gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía Línea Ma finalizó el 30 de septiembre de 2022 y cuya finalización se compaginó con la fase de transición - en nuevo adjudicatario del contrato de servicios que conlleva prestaciones directas a favor de la ci denominado "Apoyo a la gestión de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid". Es contrato tiene una duración total de 46 meses e igualmente está basado en el pago exclusivarr cada servicio efectivamente prestado, con fijación de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para lo en la facturación, establecidos en tramos según la gravedad, para cada uno de los canales de (teléfono 010, Oficinas de Atención a la Ciudadanía, @lineamadrid en Twitter, mensajería instantá online).</p> <p>A continuación, y por canales, destacaremos los aspectos más relevantes, en el ejercicio 2022:</p> <p>1. Canal Telefónico.</p> <p>El número total de atenciones (llamadas entrantes y llamadas emitidas) realizadas por el Telé Línea Madrid en 2022, ha sido de 3.644.771 llamadas con un decremento del 12,22 por ciento re 2021. En la centralita del 010 se han recibido 3.972.090 llamadas, atendiéndose 3.644.771 de ést representa el 91,8 por ciento, con un tiempo medio de atención (TMA) de 283 segundos (4m 43s).</p> <p>Una atención en el 010 es una llamada de entrada o una llamada emitida atendida por un oper puede conllevar a su vez un número variable de gestiones dferentes que pueden realizarse dura llamada; en el año 2022 en las 3.644.771 atenciones, se han realizado 5.781.995 servicios, k supuesto un decremento interanual del 6,9 por ciento, toda vez que en el año 2021 se realizaron 6 servicios.</p> <p>La valoración de la ciudadanía con el servicio de Atención Telefónica 010, que se realiza a t</p>

MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

<p>estudios de satisfacción anuales que se publican en www.madrid.es/lineamadrid, se mantiene en nivel altos. Los resultados obtenidos en el año 2022 son: un 8,9 por ciento de satisfacción con información/gestión recibida y un 6,4 por ciento de satisfacción con el tiempo de espera en ser atendid teniendo una puntuación de satisfacción general de 8,5 puntos (escala de 0 a 10).</p> <p>2. Canal de Atención Telemática.</p> <p>En el canal del Chat online se han realizado un total de 471.613 conversaciones atendidas, lo que supo un decremento del 10 por ciento respecto al año anterior, con un tiempo medio de espera de 1 minuto segundos y un tiempo medio de gestión de 4 minutos 45 segundos, lo que supone un incremento de minuto 35 segundos respecto al año anterior motivado por la incorporación de gestiones como el Certificad de Empadronamiento que requiere un mayor tiempo de gestión y el incremento de las gestio relacionadas con cita previa.</p> <p>En la red social Twitter (@Lineamadrid) se han publicado 2.646 tuits informativos y se han realiza 136.560 atenciones a través de las conversaciones de respuesta a tuits y tramites por mensaje privado, que supone un incremento del 10,2 por ciento sobre el año anterior, todo influido por la incorporación nuevas gestiones como la emisión de Certificado de Empadronamiento y la consolidación de l invitaciones de la Zona de Bajas Emisiones. Hay que indicar que se han unido 13.424 nuev seguidores/as y se han recibido 98.318 menciones.</p> <p>En la red social Facebook (Facebook/lineamadrid) se han realizado 94 publicaciones informativas, sien alcanzados 75.593 usuarios/as, un 15 por ciento superior al año anterior. A través de Facebook Messeng que contiene el chat para conversaciones privadas se han realizado en total 13.887 solicitudes de servic lo que supone un incremento del 72 por ciento sobre 2021.</p> <p>Mediante el asistente virtual se han realizado un total de 803.865 servicios de Información General incorporarse nuevos servicios de información como los relacionados con el Padrón y la zona de Pla Elíptica. También se han tramitado 49.899 altas de Invitaciones de Distrito Centro "Antiguo Madrid Centr. y 127 bajas de Invitaciones.</p> <p>En la encuesta de satisfacción con el servicio de Línea Madrid, las personas satisfechas o muy satisfech con la gestión realizada en Twitter ha sido de un 95,5 por ciento, en Facebook ha sido un 84 por ciento y el Chatonline un 73,8 por ciento.</p> <p>3. Canal de Atención Presencial (Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid).</p> <p>En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, durante 2022, fueron atendidos 1.264.6i ciudadanos/as, lo que ha supuesto un 9 por ciento de aumento sobre el ejercicio anterior, con un tiem medio de espera de 4 minutos y 02 segundos. El 86,6 por ciento de las personas fueron atendidas con i tiempo de espera inferior a 10 minutos.</p> <p>Cada atención puede conllevar a su vez un número variable de gestiones diferentes que pueden realizar durante dicha atención; en el año 2022 en las 1.264.663 atenciones, se han realizado 2.220.636 servicio lo que ha supuesto un aumento interanual del 28,7 por ciento respecto al año 2021 (1.724.916 servicios).</p> <p>De ese total, destacan los servicios de padrón (54,3 por ciento), registro de entrada (15,9 por cient información general (11,9 por ciento) y movilidad (5,5 por ciento). Este porcentaje contempla únicamete atención presencial. Se destaca el nuevo servicio de identificación electrónica con el inicio del servic registro de firma electrónica en febrero, así como también la atención de los mayores sin cita a partir c MES DE ABRIL, con un total de 91.859 atenciones y 141.847 solicitudes de servicio de mayores.</p> <p>La satisfacción de los ciudadanos con el servicio en Oficinas es alta, obteniendo en las encuest realizadas en 2022, una puntuación media de 9 en una escala de 0 a 10, donde el 97,8 por ciento del to de usuarios/as se declaran muy satisfechos o satisfechos con el servicio recibido.</p> <p>4. Portal Institucional www.madrid.es</p> <p>En el portal institucional del Ayuntamiento www.madrid.es se han visualizado un total de 82.751,9: páginas, con un total de 34.617.165 sesiones (visitas) y 21.784.884 personas usuarias. Se calcula que promedio diario es de 226.717 páginas.</p>	<p>SECCIÓN: 111 CENTRO: 001 PROGRAMA: 92501</p>
--	---

Página:

MEMORIA GENERAL DEL PROGRAMA

<p>A lo largo de 2022 se han creado 119 nuevos Espacios Informativos: 18 espacios considerados navegación por canales, es decir, con una configuración más compleja y cercana a la de un portal. Se han creado 25 Especiales Informativos, de los cuales 9 se han configurado en el Departamento de Gestión de Contenidos y 14 por otras unidades gestoras, con el apoyo de la Subdirección General.</p> <p>A nivel de la gestión de contenidos, resaltar que es un proceso que, además de garantizar la disposición de información actualizada en el portal institucional www.madrid.es, facilita la disponibilidad y actualización permanente de la información que se presta en la atención a la ciudadanía a través de todos los canales de Línea Madrid.</p> <p>Durante 2022 se han realizado un total de 200.192 acciones en la gestión de contenidos (23.589 altas, 13.816 bajas y 162.787 modificaciones), lo que supone un ascenso del 6,4 por ciento interanual. Por otra parte, las unidades descentralizadas en las diferentes Áreas de Gobierno han realizado un total de 595.042 acciones (89.786 altas, 42.359 bajas, 462.897 modificaciones).</p> <p>Entre otras actuaciones realizadas, resaltar la creación de un nuevo portal dentro del portal institucional (Portal de Calidad del Aire "Aire de Madrid") y la preparación de otros dos más (Educar hoy para un Madrid más sostenible y Madrid es Internacional), los cambios en el Portal del Contribuyente para facilitar la tramitación electrónica (Implantación de SAP), el rediseño del apartado "Mi carpeta" y las mejoras de los contenidos de Normativa Municipal (Inventario regulatorio del Ayuntamiento de Madrid) dentro del proyecto Cibelix, entre otros.</p> <p>5. Sistema de Cita Previa.</p> <p>A lo largo del ejercicio 2022 se han concertado un total de 1.956.484 citas para todos los trámites. Han sido atendidas 1.513.068, por lo que ha habido un índice de absentismo anual del 22,7 por ciento, por no acudir la ciudadanía a la cita concertada, frente al 26,1 por ciento del año 2021, lo que ha supuesto un importante descenso. Varias actuaciones han contribuido a este descenso, como la activación del recordatorio de cita por varios canales (correo electrónico y SMS), posicionar en la parte superior del mensaje de confirmación de cita la posibilidad de modificar o de anular la cita o incluir en los SMS de confirmación de la cita el enlace para poder anularla.</p> <p>En 2022 se ha terminado la migración de la anterior aplicación de Cita Previa, CITAP, a la nueva aplicación informática, GNSIS. Asimismo, se han implantado diferentes evolutivos para mejorar la gestión de cita previa de la ciudadanía y de los profesionales municipales, así como para facilitar el trabajo diario de éstos últimos que utilizan también la aplicación para configurar las agendas y realizar el seguimiento de su actividad, entre otras tareas. En el punto relativo a los servicios se detallan los evolutivos dirigidos a la ciudadanía. En cuanto a los desarrollos para los profesionales, serían destacables las siguientes actuaciones: se muestra la dirección de la Oficina durante la concertación de cita para facilitar la información a aportar a la persona solicitante, se permite la opción de dar porcentaje de cita a cada trámite de una agenda para regular la entrada de demanda, se facilita la posibilidad de limitar el número de citas a concertar para un trámite, se han mejorado los informes con la opción de que todos se puedan exportar a Excel para su explotación y con el acceso a datos multitenidat en una sola acción, se ha posibilitado la confirmación de inserciones masivas de huecos en las agendas, etc.</p> <p>Como coordinadores del Sistema Municipal de Cita Previa, se ha proporcionado formación y documentación sobre la nueva aplicación de cita previa GNSIS a través de las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización de los tutoriales de cita previa en Ayre. - 4 sesiones formativas, participando un total de 161 personas. - Formación a través de la EFAM: 5 sesiones formativas, a las que asistieron un total de 420 personas: 3 para profesionales con perfil de gestor y 2 para perfiles de administrador de oficina. <p>Se sustituye el trámite del Servicio de cita previa por el espacio informativo Sistema Municipal de Cita Previa en el Portal Institucional, en el que se facilita el acceso directo al frontal web para la gestión de cita y diferentes guías de uso, se informa de las dependencias municipales que atienden con cita previa y de qué trámites o información prestan durante la atención, así como de las limitaciones en la concertación de cita, se ofrecen accesos a los datos de gestión publicados en el Portal de Transparencia y en el de Datos Abiertos, así como información sobre el tratamiento de protección de datos.</p> <p>Durante el año 2022, para garantizar la atención en las dependencias municipales con cita previa, se procedió a:</p>	<p>SECCIÓN: 111 CENTRO: 001 PROGRAMA: 92501</p>
---	---

Página: 3

44.1 Gestión del conocimiento en Línea Madrid (Código de Buenas Prácticas)



Código de Buenas Prácticas

Código de Buenas Prácticas

Gestión de conocimiento en Línea Madrid

1. Código identificativo

2. Categoría

Personas y conocimiento

3. Órgano responsable

Dirección General de Atención a la Ciudadanía
dgciudadania@madrid.es

4. Descripción

El sistema de gestión del conocimiento en LM se basa en instrucciones que sirve de base y consulta para apoyo en la atención. Mediante dos vías de publicación, se pone a disposición de todo el personal para el personal de las OAC (con funciones de atención).

- En Ayre en el Área de Actividad de Atención a la Ciudadanía servicios, personas, canales de atención, gestión administrativa. **SERVICIOS** cuenta con 22 subcanales donde se encuentran fichas y documentos de instrucciones y procedimientos de toda la Ca

- La carpeta compartida denominada "carpeta Z" es un repositorio de acceso directo en el escritorio de cada ordenador.

Cuando se implanta un nuevo servicio, se elabora un procedimiento de atención en todos los canales. Se actualiza la carpeta Z accede todo el personal OAC independientemente es independiente del H público de cada distrito.

En esta carpeta se incluyen las respuestas a dudas frecuentes internas sobre procedimientos que no se publican en ayre.

madrid.es

Gestión de conocimiento en Línea Madrid

5. Impacto

El sistema de protocolos y carpeta Z impacta en todo el personal de la ciudadanía, además de todas las unidades municipales porque en muchas ocasiones los procedimientos que delimitan

6. Implantación, desarrollo y evaluación

La elaboración de un protocolo se inicia cada vez que se actualiza un ayre. Su actualización es permanente para adaptarse a la realización del trámite y procedimientos obligatorios en los contenidos son acordados en un principio con la suficiente antelación a la SG sobre cualquier cambio que La evaluación es continua, pues con el uso se van viendo contenidos sea claro y sin ambigüedades que puedan producir

La carpeta Z se inició en 2017, solicitando a IAM un canal desde diferentes OAC y servicios centrales. Esto dio lugar a que cada OAC sólo accedía al H de su distrito y Servicio. Al principio se creó para facilitar la consulta de un Acceso Registro.

En 2018, se habilitó esta carpeta para que el personal de información prácticas para el desarrollo de su trabajo y fichas de las oficinas adonde acudían, actuaciones en común. En la actualidad, sirve para todo el personal como consultor el desarrollo de documentos.

La evaluación es continua, contando con las aportaciones necesidades y correcciones, como por su aportación a los

madrid.es

Gestión de conocimiento en Línea Madrid



Código de Buenas Prácticas

7. Actores

En esta buena práctica participa todo el personal de la Subdirección General de Coordinación de los protocolos de cada gestión, una vez acordados (ejem: la Agencia tributaria para impuestos y los protocolos los publica en nuestro canal de atención Administrativa..

Desde la Subdirección General de Atención personalizada, con la constante colaboración de fichas de formación interna, aclarando dudas y carpeta compartida Z.

El personal en puesto de atención utiliza tan formativo y resolución de dudas, y por tanto determinados contenidos y corrección de errores

8. Replicabilidad

La práctica es replicable y sostenible en el tiempo. Las amenazas al buen desarrollo de esta práctica para mantener actualizados los contenidos, publicación/difusión.

9. Difusión y documentación.

Los protocolos se publican en ayre en el canal de atención. Cuando se implanta un nuevo servicio se informa a la adjudicataria de nuestro contrato de apoyo de atención a la ciudadanía y al de servicios centrales modificación en el procedimiento (criterios, us simple, se traslada mediante correo electrónico

madrid.es

Gestión de conocimiento en Línea Madrid

actualización del protocolo en Ayre, y, si es de calado, se imparten sesiones formativas, siguiendo el mismo sistema que en la implantación

Por otra parte, nuestros colaboradores necesarios, es decir, las unidades municipales competentes en el servicio que prestamos validan los protocolos y procedimientos de Línea Madrid, antes de ponerlos en práctica

La carpeta Z tiene un acceso directo en el escritorio de cada pc.

Además se envía un correo semanal que unifica las actualizaciones efectuadas en los servicios y que incluye los vínculos a sus contenidos en Z.

Estas actualizaciones se explican por TEAMS cada semana, los viernes durante hora y media, en un espacio de formación interna destinado a la información/formación de la plantilla.

madrid.es



APLICACIONES UTILIZADAS EN LÍNEA MADRID

FWKMC (gestión de permisos bajas emisiones zona Distrito Centro)
 PLZELIPT (gestión de permisos bajas emisiones zona Plaza Elíptica)
 ADMUL (archivo digital de multas)
 BAREG (sistema de distribución de registro)
 BDCAPP (base de datos ciudad)
 PARTICIPA (participación ciudadana)
 ePOB (padrón municipal de habitantes)
 +TIL (para gestión de impuesto de vehículos de tracción mecánica IVTM)
 MAYORES (tarjeta Madrid mayor)
 LM_010_OAC (plataformas Línea Madrid)
 TARJETA AZUL (gestión de tarjeta de transporte)
 GENESIS (gestión de turnos)
 PSDGT (pasarela de servicios de la DGT)
 CONEX (SIGSA) (consulta de expedientes)
 SYRCI (sugerencias y reclamaciones)
 COMCD (comunicaciones y notificaciones electrónicas centralizadas)
 SGRSA (gestión, recogida y seguimiento de avisos)
 ANULADOR PAGOS

INICIALIZAR PINPAD
 PAGOS OAC
 REIMPRESION JUSTIFICANTE
 GIIM (ingresos municipales)
 REAM-EJECUTIVA
 SAP (para gestión de tributos)
 REGISTRO
 REGISTRO CL@VE
 REGISTRO FNMT
 CRM-DYNAMICS (administración de relaciones con la ciudadanía)
 EXCLUSIÓN SANITARIA
 OBJETOS PERDIDOS EN CONTENEDORES
 IMULW-PAGO MULTAS
 POWERBI (gestión de datos)
 PLATAFORMA INTERMEDIACION DATOS
 TARMAYOR-ADMINISTRADORES
 SEGAE GESTIÓN DE PERMISOS

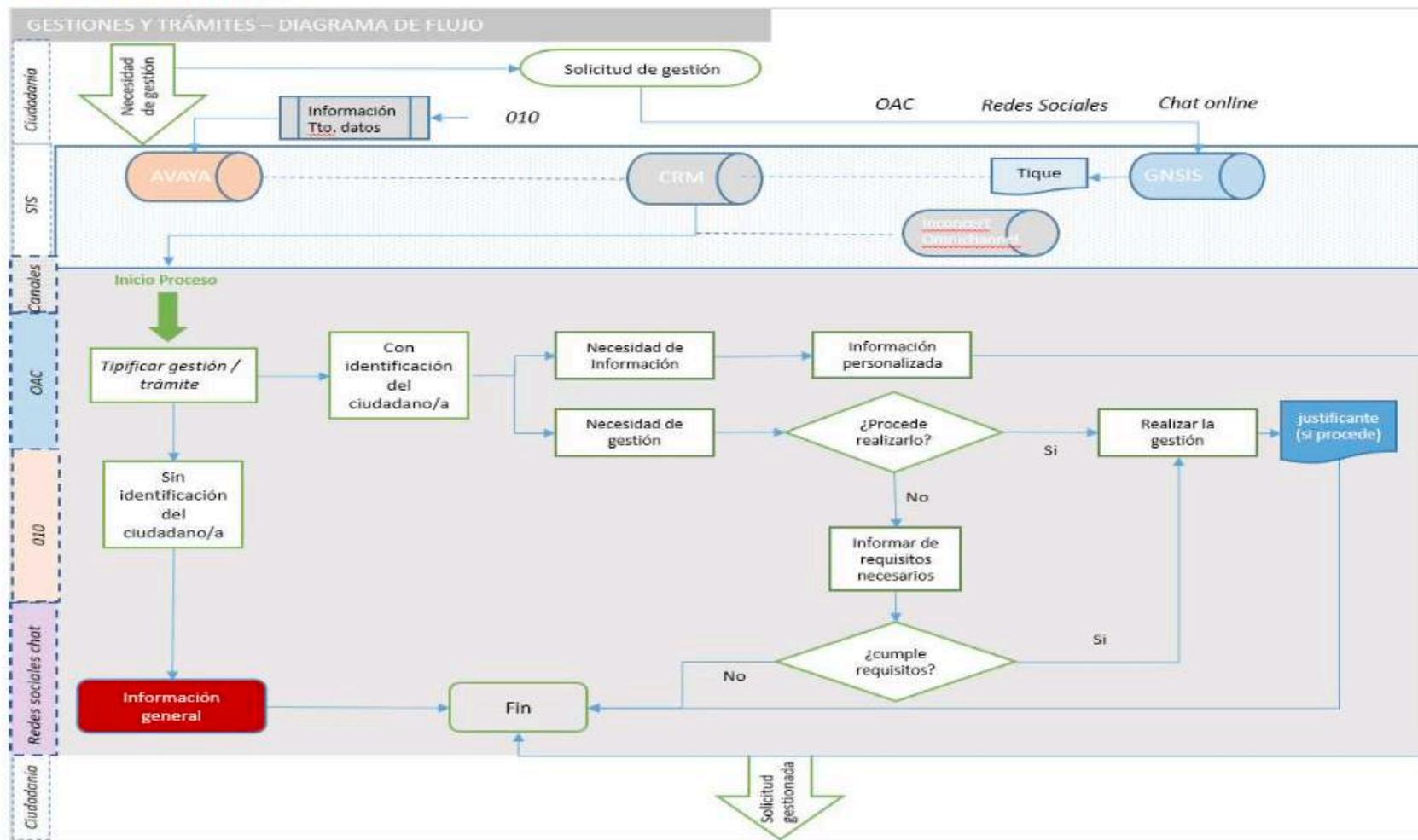
51.1.1 Ejemplo diagrama de proceso Gestiones y Trámites



vicealcaldía
 área delegada de
 coordinación territorial,
 transparencia y
 participación ciudadana

Dirección General de Atención
 a la Ciudadanía
 LíneaMadrid

Proceso gestiones y Trámites.





Dirección General de Atención a la Ciudadanía
Líneamadrid



Dirección General de Atención a la Ciudadanía
Líneamadrid

PROCESO: GESTIONES Y TRÁMITES
SUBPROCESO: ALTA Y CAMBIO DE DOMICILIO EN PADRÓN

Versión: 3.0	Fecha: mayo 2021
Elaborado por: SG de Coordinación de Servicios Institucional	
Revisión realizada por: SG de Coordinación de Portal Institucional	
Aprobado por: DG de Atención al Ciudadanía	

Nombre del Proceso: ALTA Y CAMBIO DE DOMICILIO EN PADRÓN

Ubicación en el mapa de procesos:



Objeto:
Realizar los trámites de alta de nuevas inscripciones y cambio de domicilio en el Padrón Municipal de Habitantes.

Cliente: Ciudadanía (personas físicas)

Propietario: Dirección General de Atención a la Ciudadanía

Otros intervinientes:

- Áreas de Gobierno: Área de Hacienda y Personal e IAM.
- Temática: Padrón (Estadística)

Principal transformación:

Entrada: Solicitud de gestiones por parte de la ciudadanía	Proveedor/Unidad: Canales Línea Madrid: ■ OAC	Salida: Tramitación y realización de gestiones a demanda de ciudadanía
--	--	--

Documentación:

Normativa:	Protocolos, guías
<ul style="list-style-type: none"> Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales aprobado por el Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio, modificado por el Real Decreto 2612/1996, de 20 de Diciembre. Resolución de 30 de enero de 2015, del Presidente del Instituto Nacional de Estadística y del Director General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, por la que se dictan instrucciones técnicas a los Ayuntamientos sobre la gestión del Padrón municipal. Ordenanza de Atención a la ciudadanía y Administración Electrónica. Acuerdo Pleno de 26 de febrero de 2019. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Resolución de 27 de octubre de 2014, de la Oficina del Censo Electoral, por la que se establecen los procedimientos y se aprueba el modelo de solicitud para la inscripción en el censo electoral de residentes en España de nacionales de países con acuerdos para las elecciones municipales. 	<ul style="list-style-type: none"> Protocolo de en Línea Ma Carta de Ser Habitantes Manual de l del padrón. Manual de ç Municipal d Procedimier empadrona por coronav Instrucción Entidades c concejales Instrucción Cartas de S
Recursos:	
Humanos:	Materiales:
<ul style="list-style-type: none"> Personal de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía Personal IAM. Personal de la Subdirección General de Estadística 	<ul style="list-style-type: none"> Instalaciones OAC Instalaciones de l Ciudadanía. Instalaciones de l Estadística Instalaciones IAM



Dirección General de Atención a la Ciudadanía
Líneamadrid

Sistemas de Información (SIS):

- Buscador Línea Madrid.
- www.madrid.es
- Sistema CRM
- Gestor de esperas en las OAC (GNESIS).
- Sistema de gestión de cita previa.
- Aplicación ePOB (gestiones de empadronamiento)

Registros:

- Número de servicios prestados en las OAC

Evaluación del Proceso:

Objetivo de Calidad	Indicadores
Prestar un servicio eficaz resolviendo la gestión requerida por la ciudadanía y dando satisfacción a la demanda.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción ciudadana con la información proporcionada por Línea Madrid. Satisfacción ciudadana con la gestión realizada en Línea Madrid.
	<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de servicio anuales totales y comparadas con años anteriores por canal Gestiones incompletas
	<ul style="list-style-type: none"> Indicador de género

Indicadores:

Indicadores	Estándar	Magnitud	Fórmula Cálculo	Fuente	Periodicidad	Responsable
Satisfacción ciudadana con la información proporcionada por LM	El 85% de las personas usuarias deben estar satisfechas con el servicio recibido.	% de respuestas positivas sobre la demanda	$65 \times n / 100$ ($n = n^{\circ}$ personas solicitantes del servicio)	Encuesta anual de satisfacción	Anual	SG de Atención a la ciudadanía
Satisfacción ciudadana con la gestión realizada por LM	85% de las personas usuarias deben estar satisfechas con el servicio recibido	% satisfacción ciudadana con el 010	$85 \times n / 100$ ($n = n^{\circ}$ de solicitantes del servicio)	Encuesta anual de satisfacción	Anual	SG de Atención a la ciudadanía
Solicitudes de servicio anuales	No superar 175.000	Número	Solicitudes de servicio cerradas	CRM/BI/notes de datos	Anual	SG Coordinación de servicios y Portal institucional

Líneamadrid

SERIE PROTOCOLOS
SERIE PROTOCOLOS
SERIE PROTOCOLOS
SERIE PROTOCOLOS

PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER)



Versión 2.26
Junio 2023
Dirección General de Atención a la Ciudadanía
SG Coordinación de Servicios y Portal Institucional

MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Lineamadrid

V.2.14	Septiembre 2017	Rosa Rodríguez	Sentencia que afecta a Residentes: no es necesario al corriente de pago de IVTM (punto 4), clasificación tecnología de vehículos -especialmente híbridos- según DGT (8.6 y anexo IX), reactivación de una baja cuya autorización tiene períodos vigentes (1.2.6.2.2), plan contingencia (anexo VI)
V.2.15	Noviembre 2017	Rosa Rodríguez	Autorizaciones provisionales (documentación) (8.7.3) cambio de vehículo 0 emisiones a otra tecnología (1 renovación: cancelación de período automático y con de período manual y posibilidad de abonar con fact control caducada (9.6.3.3), procedimiento en contingencias (Anexo VI .2 y .3)
V.2.16	Marzo 2019	Consuelo Pérez, Rosa Rodríguez	Anulado categoría residentes temporales categorías usuarios... Creación plazas mixtas Inclusión Excepciones a las limitación de estacionam de vehículos sin distintivo ambiental en zona SER
V.2.17	Abril 2019	José F. Alcázar, Rosa Rodríguez	Inclusión de los apartados: renting-leasing, vehic sustitución y quitar sustitución, cuadro re com parativo de gestiones
V.2.18	Octubre 2019	Isabel Sanmillán	Bajas de autorizaciones con familiares Matrículas extranjeras Gestión de Ciclomotores Cuatriciclos Inclusión de Irregularidades
V.2.19	Mayo 2020	Pilar Muñoz López	Vehículos de sustitución: Fecha de vigencia de dos m (en caso de que no figure en el documento Justificat
V.2.20	Noviembre 2020	Pilar Muñoz López	Vehículos de sustitución: - Obligación de proporcionar un teléfono móvil correo electrónico para grabar una sustitución - Detección automática de irregularidad y vuelta a matrícula original si transcurren más de dos mes
V.2.21	Febrero 2021	Rosa Rodríguez	Envío código RES Aclaraciones gestiones SER renting/leasing: Consulto pasarela REST de la DGT EL domicilio del vehículo titularidad de empresa con domicilio fuera de Madrid último mes de vigencia de autorización según fecha contrato
V.2.22	Abril 2021	Rosa Rodríguez	Se completa el Anexo VI Plan de contingencias
V.2.23	Marzo 2022	Ismael Jiménez	Autorización de consulares
V.2.24	Septiembre 2022	María José Martínez-Illasca	Consulta de envío de domiciliados a entidad bancaria cambio a TIL Altas que se gestionan en el departamento de CIM Nueve irregularidad ZBE
V.2.25	Febrero 2023	María José Martínez-Illasca	Alta provisional en trámite de adquisición y/o domio de vehículo en Madrid
V.2.26	Junio 2023	María José Martínez-Illasca	Identificación de conductor con app MIDGT

Aprobación del documento

Documento Revisado Por:	Rosa M ^a Rodríguez Gutiérrez
Fecha:	Junio 2023
Versión:	V.2.26

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE SERVICIOS Y PORTAL INSTITUCIONAL
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta
www.madrid.es/lineamadrid
@Lineamadrid

Lineamadrid
Organización acreditada
el Sello de Excelencia +

3

MADRID
vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias

Dirección General de Atención
a la Ciudadanía
Lineamadrid

ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	9
2. ANTECEDENTES	9
3. NOCIONES GENERALES.....	10
3.1. ÁMBITO TERRITORIAL	10
3.2. HORARIO	11
3.3. CATEGORÍAS DE USUARIOS	11
3.4. TIPO DE PLAZAS	15
3.5. TASA.....	16
3.6. FORMAS DE PAGO	17
3.6.1. RESIDENTES.....	17
3.6.2. NO RESIDENTES.....	17
3.7. VEHÍCULOS EXCLUIDOS DE LIMITACIÓN DE LA DURACIÓN DEL ESTACIONAMIENTO	18
3.8. DOCUMENTACIÓN QUE ACREDITA LA IDENTIDAD.....	20
• Copia del documento de identificación del residente.....	20
4. NORMATIVA REGULADORA	20
5. SERVICIOS PRESTADOS EN LÍNEA MADRID	22
5.1. CUADRO RESUMEN DE GESTIONES REALIZADAS EN OFICINA SER, LINEAMADRID Y WEB 24	
6. INFORMACIÓN GENERAL.....	26
6.1. ATENCIÓN EN OAC.....	26
6.2. ATENCIÓN EN O10.....	26
6.3. ATENCIÓN EN WEB	26
6.4. ATENCIÓN EN Twitter (@LINEAMADRID).....	26
6.5. TIPIFICACIÓN EN EL CRM.....	26
6.6. IDENTIFICACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN CRM:	26
6.7. CRITERIOS GENERALES	26
7. SERVICIO DE INFORMACIÓN PERSONALIZADA	27
7.1. ATENCIÓN EN OAC.....	27
7.2. ATENCIÓN EN O10.....	27
7.3. TIPIFICACIÓN EN EL CRM.....	27
7.4. IDENTIFICACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN CRM:	27
7.5. CRITERIOS GENERALES	28
7.6. PROCEDIMIENTO	28
7.6.1. CONSULTA GENERAL.....	28
7.6.2. CONSULTA AVANZADA.....	34
8. ALTA DE AUTORIZACIÓN.....	36

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN DE SERVICIOS Y PORTAL INSTITUCIONAL
C/ Príncipe de Vergara, 140, 4ª planta
www.madrid.es/lineamadrid
@Lineamadrid

Lineamadrid
Organización acreditada
el Sello de Excelencia +500

5

Líneamadrid

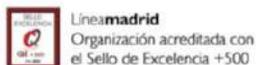
SERIE DOCUMENTOS INFORMATIVOS
SERIE DOCUMENTOS INFORMATIVOS
SERIE DOCUMENTOS INFORMATIVOS
SERIE DOCUMENTOS INFORMATIVOS

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LÍNEA MADRID 2023



Dirección General de Atención a la Ciudadanía
Líneamadrid

Subdirección de Coordinación de Servicios



SERVICIOS	GESTIONES	COLABORADOR NECESARIO	CANALES						PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO	
			WEB	Chat	D10	OAC	Twitter	Facebook				APP
1. INFORMACIÓN												
INFORMACIÓN GENERAL	Ayuntamiento (organización, servicios, trámites, dependencias, equipamientos, oposiciones y empleo, normativa, publicaciones, noticias...), la ciudad de Madrid (instalaciones culturales, deportivas, sanitarias, educativas, infraestructuras, transportes, agenda cultural...), dependencias de otras administraciones y gestiones básicas no municipales	SERVICIO DIRECTO DG ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA COORDINACIÓN GENERAL DE VICEALCALDÍA. ÁREA DELEGADA DE COORDINACIÓN TERRITORIAL, TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN	<input checked="" type="checkbox"/>	Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica (aprobación 26/02/2019) (art. 14)	Desde el comienzo de Línea Madrid (1999)	Proceso de información (noviembre 2013) Procedimiento Gestor Administrativo (julio 2017) Manual portal buscador Línea Madrid (mayo 2019)						
	Gestiones y trámites del Ayuntamiento de Madrid		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>								
	Ayuda a la navegación en los contenidos informativos de www.madrid.es		<input checked="" type="checkbox"/>									

¹ APP Macrid Movil.

52.2 Informes de cumplimiento de compromisos de las CS

4. Cartas de Servicios (Memoria de Calidad 2022)

4.1 Carta de Servicios del Teléfono 010

Enlace a la web [Carta de servicios 010](#)

Compromisos 010:

1.- Ofrecemos un servicio ágil, rápido y eficaz. Se reciben al menos el **70%** del número total de **intentos de llamada**.

En 2022 la cifra de intentos de llamada ha subido respecto al año anterior, derivado del cambio de empresa, huelga, SAP, se ha atendido el 43,03% de los intentos de llamadas.

2.- Atendemos al menos el 80 % de las llamadas recibidas. Cumplido 91,76%

3.- Al menos el **80%** de las personas estarán **satisfechas con el tiempo de espera** en ser atendidas. El resultado ha sido un 63,80%

4.- En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará respondiendo telefónicamente, en el 90% de los casos, en un plazo inferior a 3 días (72 horas hábiles) y nunca superior a 7 días.

El resultado ha sido un **96,68% antes de 3 días** y 100% en menos de 7 días.

5.- Utilizamos un lenguaje claro y comprensible y proporcionamos un trato amable y cortés. El 90% de las personas usuarias estarán satisfechas con **el trato recibido y el lenguaje** empleado. Cumplido **97,7% y 97,2%** respectivamente

La valoración dada al trato recibido y al lenguaje empleado será igual o **superior a 7**, en una escala de 0 a 10. Cumplido: **9,16**

6.- 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 auditorías cuatrimestrales para evaluar la idoneidad de su atención; el 90 % de las respuestas serán positivas o mejorables.

Cumplimiento: **95 horas de formación inicial, 44,16 horas de formación continua y 98% de respuestas positivas**.

7.- Prestamos un servicio de calidad: la valoración de las personas usuarias al teléfono 010 será **igual o superior a 7**, en una escala de 0 a 10 y **más del 90 %** de las personas usuarias estarán **satisfechas** con el servicio recibido, con su utilidad y con la cualificación y profesionalidad de los agentes. Cumplido.

Los resultados en 2022 han sido: **91,8% personas satisfechas**, y puntuaciones de **8,45 para el servicio recibido, 9,05 para la utilidad y 9,15 para la profesionalidad**

8.- **Contestamos** al menos, el 90% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

Cumplido: el porcentaje de respuesta **antes de 30 días: 84,99%** y 90% antes de dos meses.

Mejoras CS 010 en 2022: (lista completa en Memoria de Calidad 2022)

- Mejorar el grado de saturación del canal telefónico LM mediante un mayor refuerzo de la plataforma. **100% Implantación**.



4.2 Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Enlace a la web [Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía LM](#)

CS de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en [Ayre](#), [Madrid.es](#) y [Portal de Transparencia](#).

Compromisos OAC (parcial, lista completa en Memoria de Calidad 2022)

1. Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se comprometen a prestar un **servicio global de calidad**. El objetivo es que la valoración de las personas atendidas en las OAC sea **igual o superior a 8,3 puntos**, en una escala de 0 a 10, y que **más del 90 %** de las personas **estén satisfechas** con el servicio recibido.

Los resultados de cumplimiento han sido: una **puntuación de 8,96** y un porcentaje de satisfacción de **97,8%**

2. Las OAC cuentan con unas **instalaciones adecuadas** al servicio que se presta y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza. El objetivo es que la valoración dada por las personas atendidas sea **superior a 8 puntos**

El resultado ha sido una **puntuación de 9,09**.

Se modifica a el objetivo a 8,3 para 2023.

3. Todas las Oficinas cuentan con un sistema de **gestión de espera** que permite el direccionamiento de la ciudadanía de forma racional, eficaz y ordenada.

El objetivo es que la **satisfacción** de las personas usuarias sea **superior a 8 puntos**

La valoración dada ha sido de **8,41**

4. En todas las OAC se cuenta con un **personal altamente cualificado** y profesional.

El objetivo es que la satisfacción de las personas usuarias sea **superior a 8,5 puntos**.

Se ha cumplido obteniéndose una puntuación de **9,55** (ha subido respecto al año anterior)

5. En las OAC se imparte un tiempo mínimo de **formación** a todo su personal **de al menos 30 horas al año**. Las horas de formación recibidas por el personal OAC han sido **73,05** en 2022.

Se ha añadido un indicador diferenciando la formación del personal externo para el 2023.

6. El personal de Línea Madrid presta su servicio dispensando un **trato amable** y cortés. El objetivo es que la **satisfacción** de las personas usuarias sea **superior a 8,5 puntos** en amabilidad y trato. **La valoración recibida ha sido de 9,53** (ha subido respecto al año anterior)

7. El personal de las Oficinas atiende a la ciudadanía con un **lenguaje claro**, comprensible y con gran capacidad de diálogo y comunicación. El objetivo es que la satisfacción de las personas usuarias sea **superior a 8,5 puntos en capacidad de diálogo y comunicación**. **El resultado ha sido 9,55**.

8. Las OAC prestan su servicio a la ciudadanía en un **horario** continuado de mañana y tarde (de 08:30 a 17 horas) de lunes a jueves (viernes y meses de julio y agosto de 08:30 a 14 horas). El objetivo es que la **satisfacción** de las personas usuarias sea **superior a 7,5 puntos** en cuanto al horario de atención al público, que se ha cumplido con una **puntuación de 8,02**, **algo más bajo que el año anterior pero dentro del compromiso**.



4.3 Carta de Servicios Portales Web

Enlace a la web [Carta de Servicios de los Portales Web del Ayuntamiento de Madrid](#)

Compromisos web: (parcial, lista completa en Memoria de Calidad 2022)

1. Ofrecemos un servicio eficaz y de calidad, de manera que se alcance un porcentaje de **personas usuarias satisfechas** con el servicio igual o superior al 80% y que el porcentaje de insatisfacción no sea superior al 10%.

Se ha cumplido con una **satisfacción del 83,5%** con la información de los portales web y 88,6% con las gestiones y trámites de la sede electrónica. Y en ambos conceptos el porcentaje de insatisfacción ha sido de 6% web y 5,6% sede

2. Prestamos un **servicio útil**, suministrando información de interés y en **formato reutilizable**, permitiendo la realización de gestiones y trámites administrativos a las personas usuarias, de manera **que al menos el 80% valoren satisfactoriamente la utilidad** de la información y de la realización de trámites y que al menos el 60% valore satisfactoriamente la utilidad de la información en formato reutilizable. Pasa a 70%

Los resultados han sido:

81,6% Utilidad del servicio de información prestado por los **portales web**

89,4% Utilidad de las gestiones y trámites que se realizan en la **sede electrónica**.

85,1% Utilidad de la información ofrecida en formato **reutilizable en el portal de datos abiertos**.

3. Facilitamos una **información actualizada** del Ayuntamiento, de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid, de forma que la valoración de las personas usuarias con la actualización de la información sea igual o superior a 6, en una escala de 0 a 10.

Pasa a 6,5

En 2022, la **valoración** ha sido de **7,88**

4. Proporcionamos un **sistema de navegación y unos contenidos informativos accesibles** a toda la ciudadanía con independencia de las limitaciones debidas a discapacidad, edad avanzada u otras causas, de forma que anualmente se acredite mediante la auditoría de revisión correspondiente **el cumplimiento del nivel AA (doble-A) en las Pautas de Accesibilidad** y que cada 3 años se renueve la certificación.

En 2022 se ha mantenido la certificación en accesibilidad TIC según la Norma UNE 139803.

5. Ofrecemos la máxima **disponibilidad de la plataforma** para permitir la interacción por parte de las personas usuarias en todo momento, garantizando un nivel de disponibilidad del servicio del 98%.

La plataforma ha estado **operativa un 99,9 % del tiempo**.

6. **Comunicamos, con una antelación** mínima de 24 horas, **las incidencias** por mantenimiento que impliquen la inoperatividad de los portales web del Ayuntamiento. Cumplido 100%



4.4 Carta de Servicios de Cita Previa

Enlace a la web [Carta de Servicios Cita Previa](#)

Compromisos: (parcial, lista completa en Memoria de Calidad 2022)

1. Prestamos un servicio de calidad, de modo que las personas usuarias estén satisfechas con la gestión global en el 85% de los casos.

En 2022 el resultado en la encuesta de satisfacción ha sido: **75,41% personas satisfechas** (que han puntuado más de 6 en un baremo base 10) con el servicio de cita previa.

2. Se pueden concertar citas por parte de la ciudadanía las 24 horas del día, todos los días del año, a través de los canales telefónico, redes sociales y web, para ser atendido en las oficinas municipales. La satisfacción de la ciudadanía de poder concertar cita a cualquier hora del día ha de ser del 85%.

En 2022 la proporción de personas satisfechas ha sido de 74,29%

3. La **información** facilitada para realizar la gestión requerida a través del servicio de cita previa es **clara y coherente**, de forma que las personas usuarias están satisfechas con la información facilitada para la gestión para la que se concierta la cita en el 87% de los casos.

El resultado en 2022 ha sido de **84,94%**

La encuesta de satisfacción se realiza en los meses de noviembre y diciembre, y en 2022 ha coincidido con el cambio de empresa adjudicataria y la implantación de las nuevas aplicaciones de tributos y padrón. Esto explica que no se haya logrado el cumplimiento de los anteriores compromisos:

4. El tiempo **entre la fecha de concertación** (solicitud) **y la fecha de asignación de la cita** (atención) **no supera la media de 20 días** en cualquiera de las Oficinas municipales en promedio mensual. El porcentaje de citas cuyo tiempo entre la fecha de solicitud y la fecha de atención supere los 31 días, no excederá del 20% del total de citas asignadas.

Cumplido: en 2022 han sido **11 días** de promedio y **4,49%** los que han superado 31 días.

5. La unidad coordinadora de cita previa imparte **acciones formativas** sobre el uso de la aplicación de gestión centralizada de cita a los profesionales de las unidades gestoras que se vayan a incorporar al sistema, en un 80% de los casos **antes de 30 días naturales de la fecha en la que esté prevista su incorporación** al mismo y el 20% restante, en menos de 60 días naturales. Cumplido 100% (véase apartado de formación)

6. La unidad coordinadora de cita previa procede a **crear, modificar o cerrar agendas** de citas en un **plazo inferior a 6 días hábiles** desde la recepción de toda la información necesaria para poder configurarlas **en el 90% de las peticiones**. El 10% restante, en el plazo inferior a 8 días hábiles.

Durante 2022 se ha trabajado un total de 180 agendas (70 altas, 19 bajas y 91 modificaciones). El 56,11% se han trabajado en el mismo día de la petición. El **100%** se ha realizado antes de 6 días.

7. La unidad coordinadora de cita previa procede a **dar de alta, baja o modificar el perfil de los profesionales** en la aplicación de gestión centralizada de cita previa **en menos de 5 días naturales** en el 90% de las peticiones que realizan las unidades gestoras, desde la fecha en que se reciba toda la información necesaria. El 10% restante, en un plazo de 9 días naturales. Durante 2022 se ha trabajado un total de 1.392 profesionales (668 altas nuevas, 286 bajas y 438 modificaciones). El 54,09% se han trabajado en el mismo día de la petición. El **100%** se ha realizado antes de 5 días naturales.





Informe 2022 de evaluación global del Sistema de Cartas de Servicios del Ayuntamiento de Madrid



1QVCLQRTK341806



1QVCLQRTK341806

ÍNDICE

Presentación	2
El Sistema de Cartas de Servicios en 2022	3
Concepto y características. -	3
Elaboración. -	4
Seguimiento y evaluación. -	6
Publicación y difusión. -	11
Certificación. -	12
Cartas de Servicios por Áreas de Acción	14
1. Cohesión Social y Servicios Sociales	14
2. Cultura	29
3. Deporte	33
4. Desarrollo Económico y Tecnológico	38
5. Empleo	40
6. Espacios Públicos Abiertos	41
7. Medio Ambiente	43
8. Movilidad y Transportes	49
9. Relación con la Ciudadanía	54
10. Salud	62
11. Seguridad y Emergencias	72
12. Turismo	81
13. Vivienda	84
14. Administración de la Ciudad	85

 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid.
Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de: <http://www.madrid.es/comunicacionclara>



Información de Firmantes del Documento

JOSE ANTONIO ANTONA MONTORO - SUBDIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACION
URL de Verificación: https://trans.madrid.es/VECSV_WBCONSULTANTRA/VerificarCovide

Fecha Firma: 06/07/2023 11:20:30
CSV: 1QVCLQRTK341806



1

Información de Firmantes del Documento

JOSE ANTONIO ANTONA MONTORO - SUBDIRECTOR GENERAL DE CALIDAD Y EVALUACION
URL de Verificación: https://trans.madrid.es/VECSV_WBCONSULTANTRA/VerificarCovide

Fecha Firma: 06/07/2023 11:20:30
CSV: 1QVCLQRTK341806



53.1 Solicitudes de colaboración de otras unidades municipales

Unidades distritales de colaboración:

Contacto con Pedro Villalonga Arbona

Jefe del Servicio de Estudios y Evaluación Territorial

Subdirección General de Desconcentración, Acción Territorial y Estudios

Dirección General de Coordinación Territorial y Desconcentración

Y su equipo

Archivo de correos en: C:\Users\MBL039\Ayuntamiento de Madrid\Dpto. Gestión Contenidos -

Documentos\General\AAESPACIOSCOMPARTIDOS\UnidadesDistritalesColaboración

Banda Sinfónica Municipal:

Contacto con Miguel Sanz Madrid (Jefe de Departamento) y equipo.

Archivo en C:\Users\MBL039\Ayuntamiento de Madrid\Dpto. Gestión Contenidos -

Documentos\General\AAESPACIOSCOMPARTIDOS\Banda Sinfónica Municipal

Centros de mayores de los distritos contacto con los distritos de [Centro](#), [Hortaleza](#), [Fuencarral](#) y [Vicálvaro](#) para dar visibilidad a sus centros. Contactos con el resto de distritos para mejorar la información publicada de sus entidades.

También se ha trabajado con la DG de mayores para publicar en la web las actividades de todos los centros de mayores [Correos]

Archivo en C:\Users\MBL039\Ayuntamiento de Madrid\Dpto. Gestión Contenidos -

Documentos\General\AAESPACIOSCOMPARTIDOS\CentrosMayores

Fondos Europeos

Contacto con Javier Castaño Caro, Vocal Asesor de la SG Fondos Europeos y su equipo.

Archivo en C:\Users\MBL039\Ayuntamiento de Madrid\Dpto. Gestión Contenidos -

Documentos\General\AAESPACIOSCOMPARTIDOS\FondosEuropeos

DG de Espacio Público Obras e Infraestructuras.

Contacto con Ana Rosa Llorente Botrán, Jefa de Departamento de Regeneración del Espacio Público

Archivo en: C:\Users\MBL039\Ayuntamiento de Madrid\Dpto. Gestión Contenidos -

Documentos\General\AAESPACIOSCOMPARTIDOS\Instrucción para el Diseño de las Vías y Espacios Públicos

Coordinación de Alcaldía. Oficina de Proyectos.

Contacto desde 2022 con Nuria Santos Bueno y su equipo para crear un [espacio sobre la Lucha contra el blanqueo de capitales](#). Hasta diciembre 2023 este espacio estaba alojado en madrid.es

Archivo en: C:\Users\MBL039\Ayuntamiento de Madrid\Dpto. Gestión Contenidos -

Documentos\General\AAESPACIOSCOMPARTIDOS\LuchaBlanqueoCapitales

Madrid talento.

Contacto con María Fuente Gaforio (Inspectora de Servicios) de la SG de Transformación de la Gestión e Inspección de Servicios. Dirección General de Planificación de RRHH y su equipo para dar visibilidad al proyecto [Madrid Talento](#) creando un espacio en la web.

Archivo en: C:\Users\MBL039\Ayuntamiento de Madrid\Dpto. Gestión Contenidos -
Documentos\General\AAESPACIOSCOMPARTIDOS\MadridTalento

Objetos perdidos.

Contacto con Leticia De Antonio de la Vega 8Jeda de Departamento, Departamento de Servicios Generales, Dirección General de Contratación y Servicios del Área de Gobierno Economía, Innovación y Hacienda.

Archivo en: C:\Users\MBL039\Ayuntamiento de Madrid\Dpto. Gestión Contenidos -

Documentos\General\AAESPACIOSCOMPARTIDOS\ObjetosPerdidos

Oficina Digital

Contacto desde 2022 con Carlos Villalobos Galán de la Unidad de Soporte a la Transformación Digital S.G. de Transformación Digital D.G. de la Oficina Digital

Para la creación y mantenimiento de los espacios de la [oficina digital en español](#) e [inglés](#).

Archivo en C:\Users\MBL039\Ayuntamiento de Madrid\Dpto. Gestión Contenidos -

Documentos\General\AAESPACIOSCOMPARTIDOS\OficinaDigital

C:\Users\MBL039\Ayuntamiento de Madrid\Dpto. Gestión Contenidos -

Documentos\General\AAESPACIOSCOMPARTIDOS\OficinaDigitalInglesTransformacionDigital

Oficina de Partenariado

Contacto con Javier Lois y su equipo en relación al [Programa Anual de Patrocinios](#).

Archivo en: C:\Users\MBL039\Ayuntamiento de Madrid\Dpto. Gestión Contenidos -

Documentos\General\AAESPACIOSCOMPARTIDOS\OficinaPartenariado_Patrocinios

Oficina de Protección de datos.

Contacto con Ana Hernández Muñoz (Subdirectora General de la Oficina de Protección de Datos) y su equipo para la creación y mantenimiento de un espacio específico de [protección de datos](#).

Archivo en: C:\Users\MBL039\Ayuntamiento de Madrid\Dpto. Gestión Contenidos -

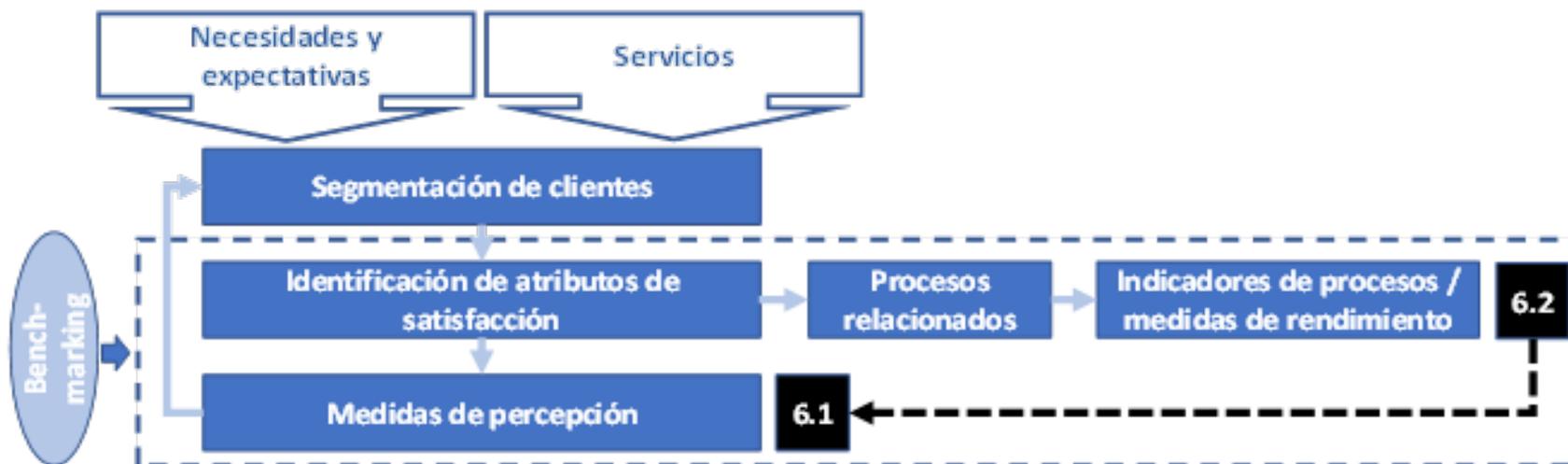
Documentos\General\AAESPACIOSCOMPARTIDOS\ProteccióndeDatos

Seguimiento de portales:

Reuniones mensuales de seguimiento de portales con los diferentes portales del Ayuntamiento de Madrid (Sede, Transparencia, Datos abiertos, Bibliotecas, Calidad del Aire, Educar hoy por un Madrid más sostenible, Patrimonio y Decide Madrid.) e IAM.

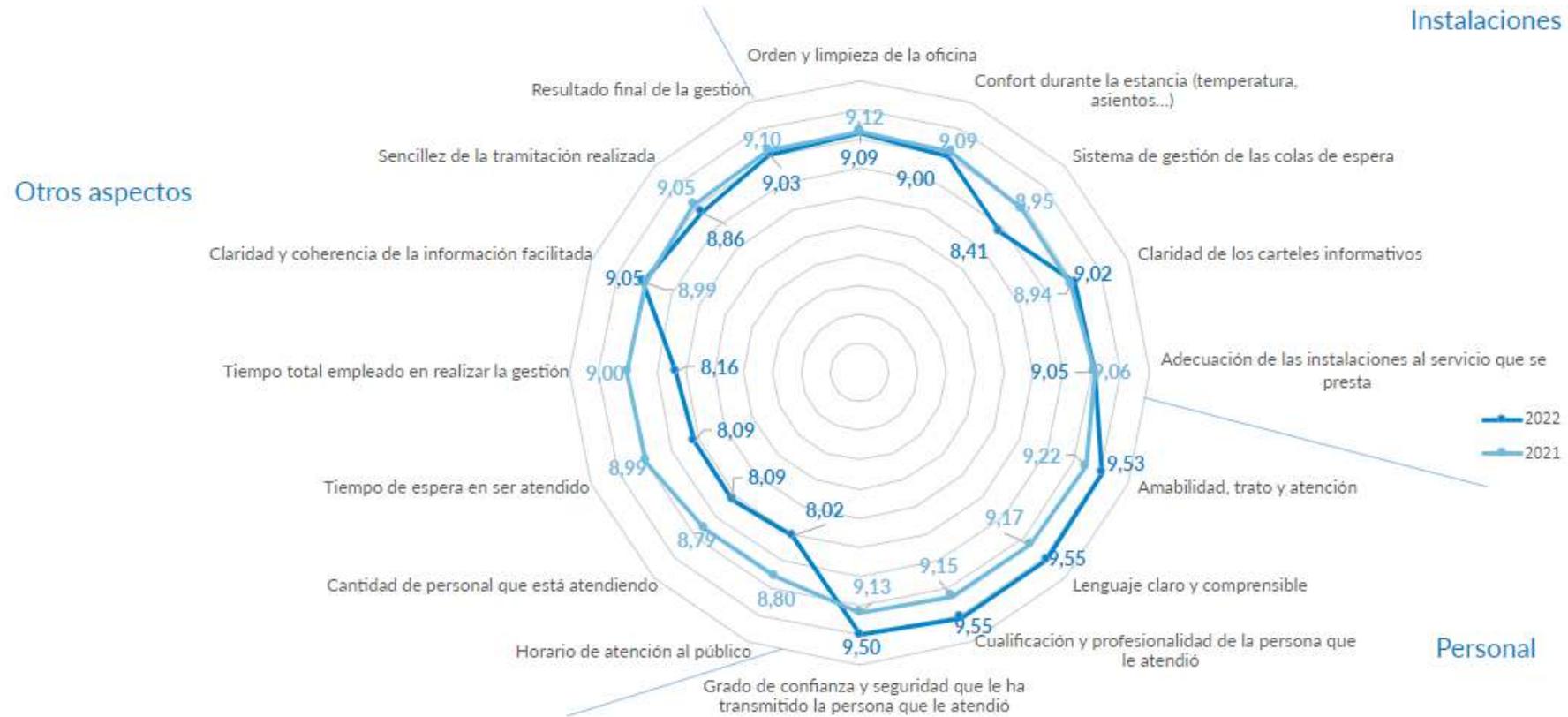
[Equipo de Teams](#) con repositorio documental y actas de las reuniones (adjuntas en ZIP)

61.1.1 Modelo de gestión de resultados en los clientes. Tipos de encuestas a clientes

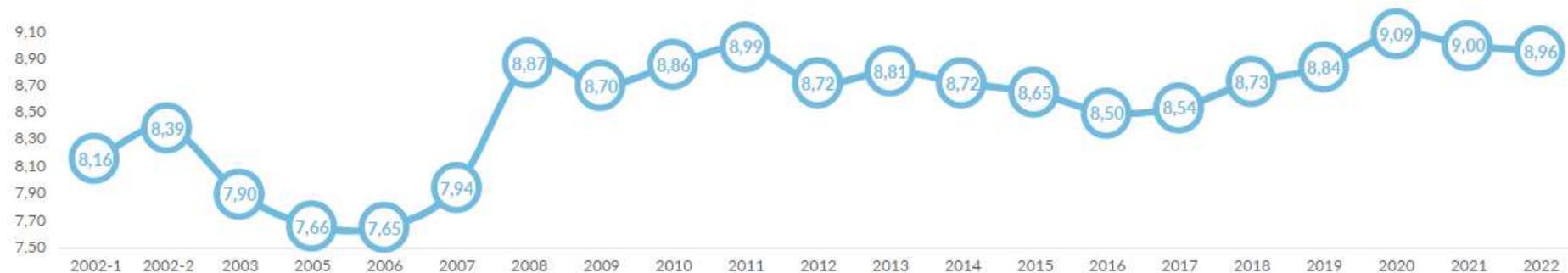


Tipos de encuestas a clientes realizadas en LM

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

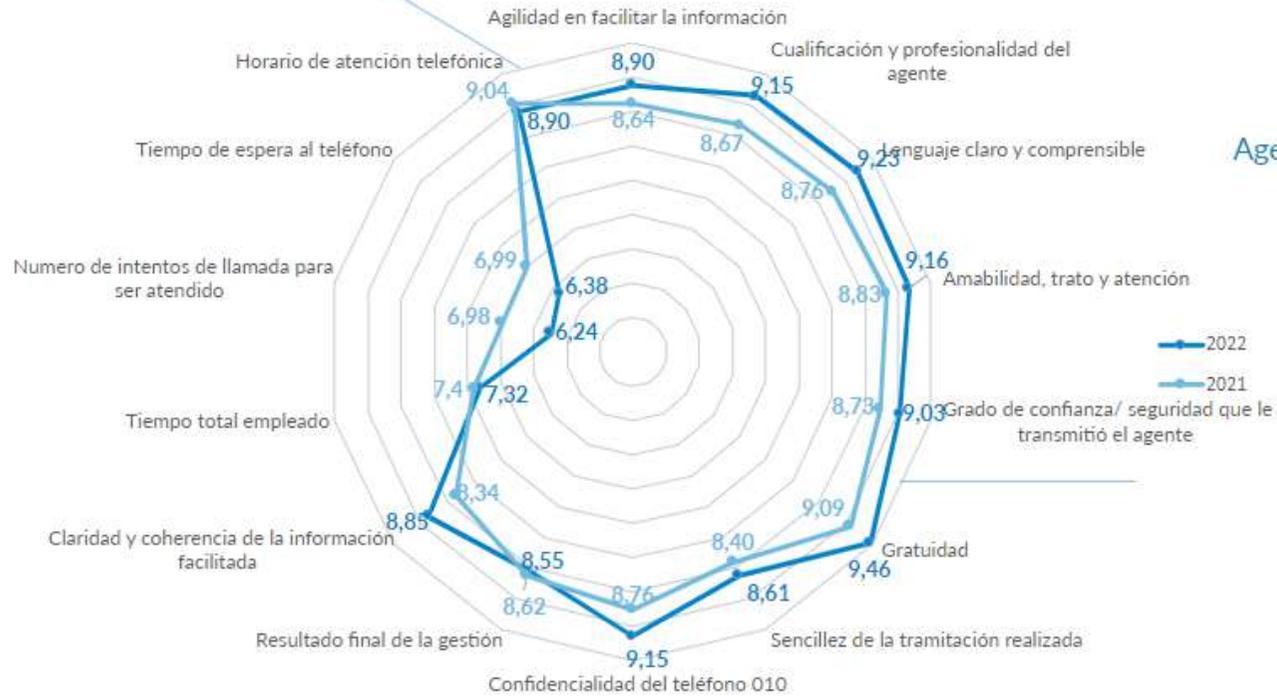


Evolución satisfacción media (2002-2022)



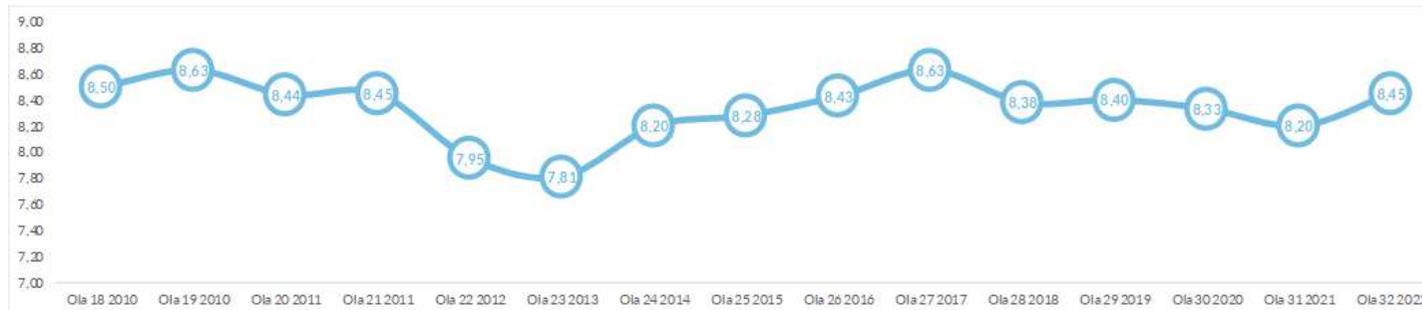
Calidad del Servicio (010)

Otros aspectos

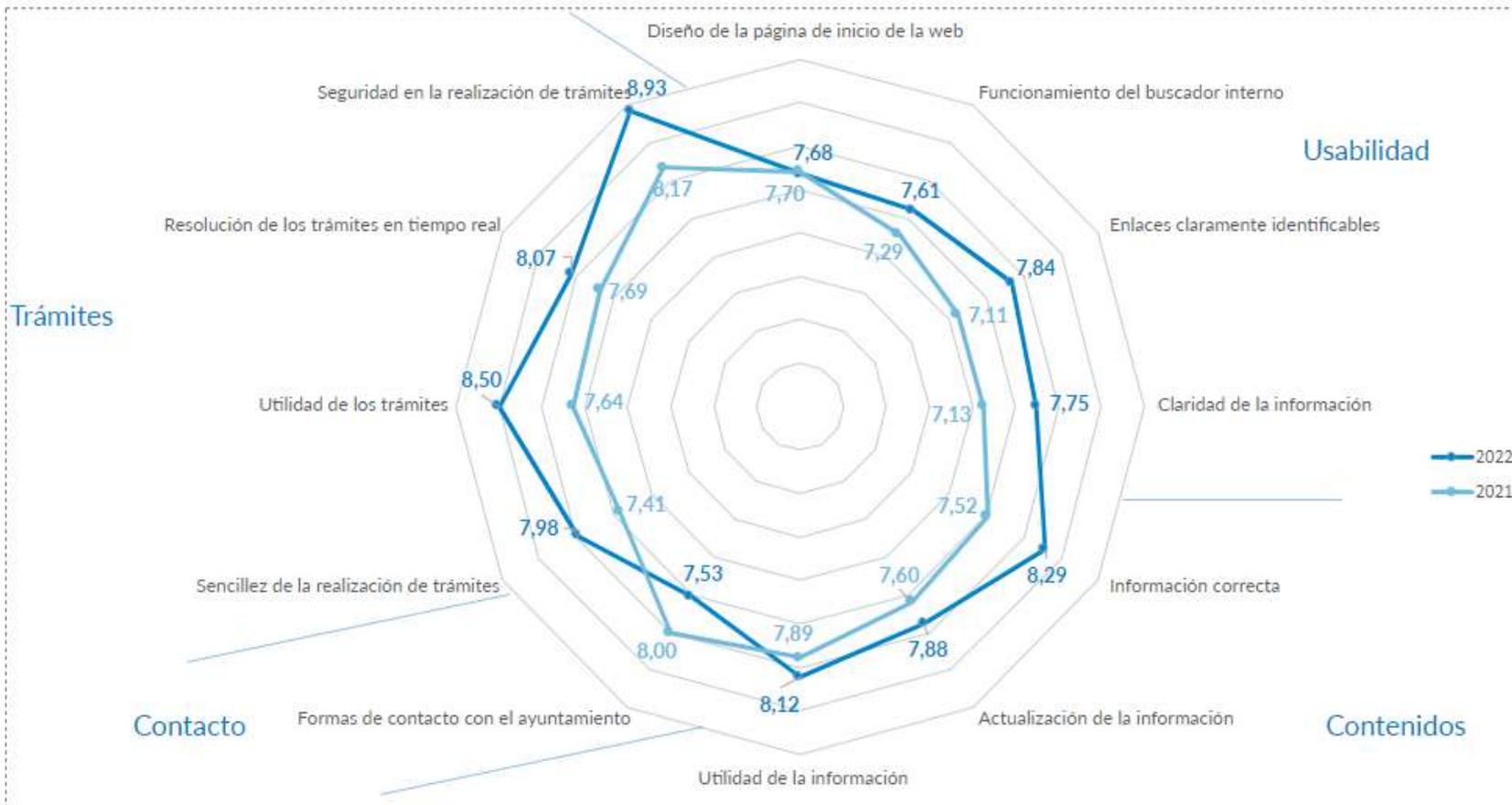


Agente telefónico

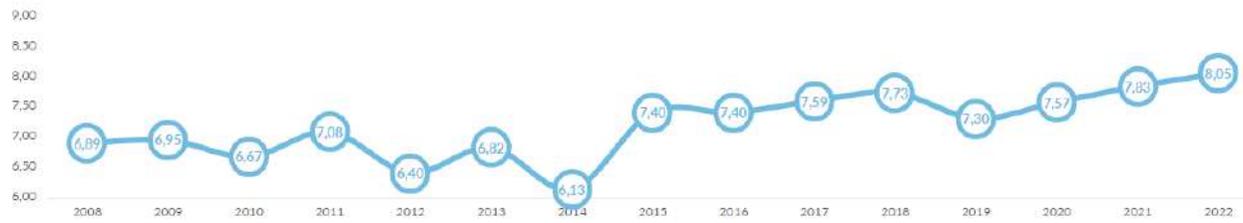
Evolución satisfacción media (2010-2022)



61.1.4 Mapa de posicionamiento Canal Web



Evolución satisfacción media (2008-2022)

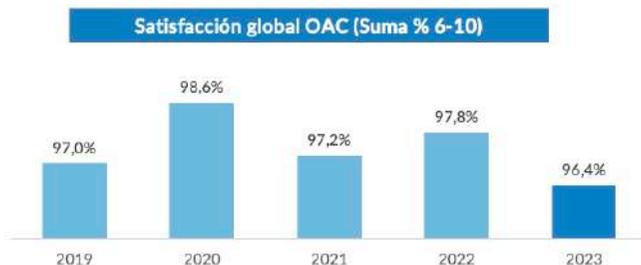


1. FICHA TÉCNICA

	FICHA TÉCNICA		
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
Universo	1.478.639	11.918	80.209
Tamaño muestral	3.555	2.539	2.470
Muestreo y selección de informantes	Ciudadanos/as seleccionados aleatoriamente en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de realización de encuestas	Aleatorio de un universo compuesto por las personas usuarias de la plataforma	Aleatorio del universo compuesto por las personas usuarias de la plataforma
Técnica de recogida de información	Líneamadrid		
Error muestral**	RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN 2023		
Trabajo de campo	Del 25 de mayo al 25 de junio de 2023		

2. ANÁLISIS HORIZONTAL DE CANALES

* Se incluyen todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de L encuestación.
** Para un nivel de confianza del 95% (2 sigma) y p=q=50 %.



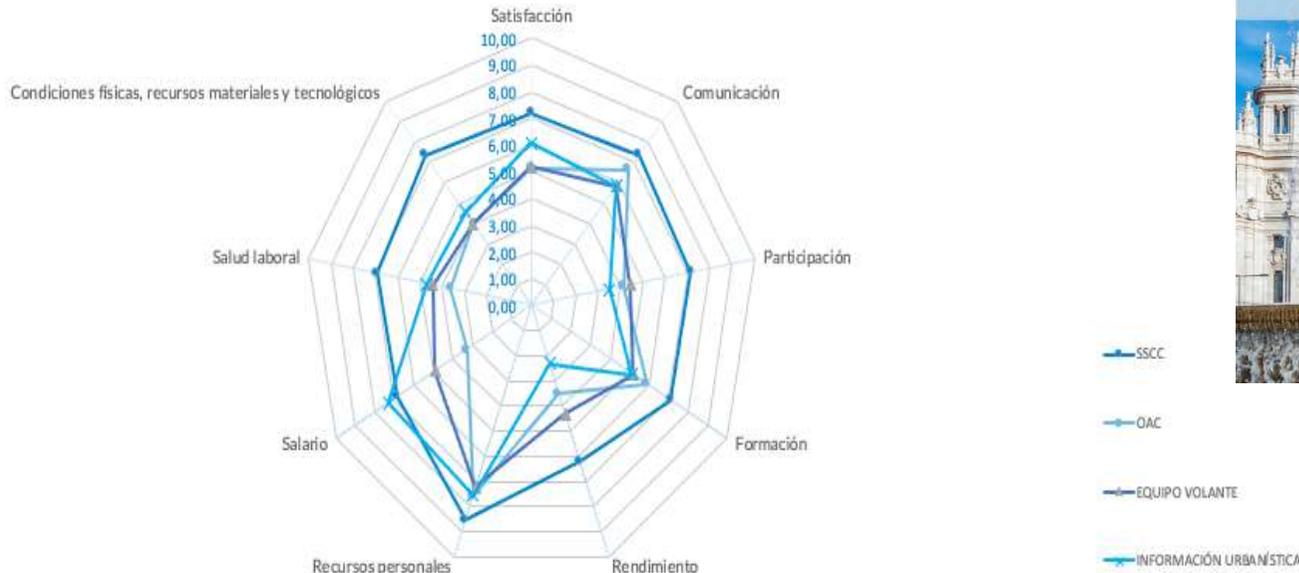
	SATISFACCIÓN GLOBAL (Suma % 6-10)*		
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2023	96,4%	94,3%	88,1%
2022	97,8%	91,8%	87,1%

	SATISFACCIÓN GLOBAL (Valoración media)*		
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2023	9,26	8,81	7,91
2022	8,96	8,45	8,05

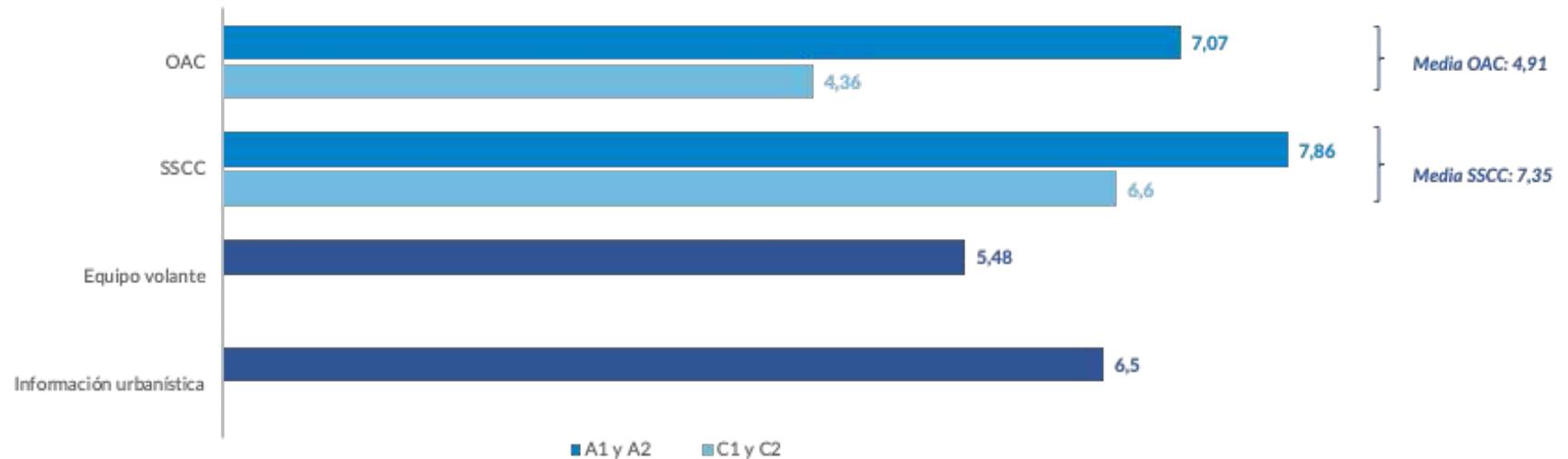
	SATISFACCIÓN GLOBAL ("muy satisfecho" + "satisfecho")	
	X	Webchat
2023	93,4%	74,0%
2022	95,5%	73,8%

Incluso se parte de la misma variable de satisfacción (en una escala de 0 a 10), en el primer caso se presenta el número de personas que sitúan en la zona más alta de la escala excluyendo el 5 (es decir, a 10), mientras que en la segunda, se calcula el valor medio de entre todas las respuestas dadas. De ahí que, en función de la distribución de la respuesta en cada una de las puntuaciones, en algunos años la satisfacción en términos porcentuales asciende interanualmente a la vez que se reduce el de la satisfacción media.

REPRESENTACIONES MEDIAS POR ÁMBITOS Y DEPARTAMENTOS



SATISFACCION GLOBAL MEDIA POR DEPARTAMENTO



81.1.1 Reconocimientos y premios a Línea Madrid

- CERTIFICACIÓN DEL NIVEL DE EXCELENCIA julio 2021 válido por 3 años: El Director General de Gobernanza Pública CERTIFICA que la Dirección General de Atención a la Ciudadanía Área de Gobierno de la Vicealcaldía. Ayuntamiento de Madrid, habiendo llevado a cabo un proceso de autoevaluación, ha alcanzado un nivel de Excelencia conforme al Modelo CAF situado en el rango Nivel +500 puntos.
- Carta de servicios de OAC Aprobada: 24/05/2007. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 27/03/2023 BV Certification declara que la CS es acorde a los requisitos de NORMA UNE 93200:2008 para los servicios de: OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DE LÍNEA MADRID Certificado nº: ES141114-009 – 1 Certificación Inicial: 23-12-2014 Fecha de emisión: 15-12-2023 Caducidad del certificado: 15-12-2026.
- Carta de servicios de Cita previa Aprobada: 29/03/2014. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 28/03/2023. BV Certification declara que la CS es acorde a los requisitos de NORMA UNE 93200:2008 para los servicios de: CITA PREVIA Certificado nº: ES141114-011 - 1 Certificación Inicial: 29-12-2016 Fecha de emisión: 15-12-2023 Caducidad del certificado: 15-12-2026.
- Carta de servicios de Portales web Aprobada: 9/09/2010. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 28/03/2023. Bureau Veritas Certification declara que esta carta de servicios es acorde a los requisitos de la norma: NORMA UNE 93200:2008 para los servicios de: PORTALES WEB DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID Certificado nº: ES141114-010 - 1 Certificación Inicial: 23-12-2014 Fecha de emisión: 15-12-2023 Caducidad del certificado: 15-12-2026.
- Carta de servicios de 010 Aprobada: 18/05/2006. Certificada: 15/12/2023. Evaluada: 15/03/2023. Bureau Veritas Certification declara que esta carta de servicios es acorde a los requisitos de la norma: NORMA UNE 93200:2008 Para los servicios de: TELÉFONO 010 LÍNEA MADRID Certificado nº: ES141114-008 - 1 Certificación Inicial: 23-12-2014 Fecha de emisión: 15-12-2023 Caducidad del certificado: 15-12-2026
- Auditoría de accesibilidad web del Portal con resultado Certificación AA en diciembre 2023: El Sistema de Gestión de accesibilidad para sitios web implantado cumple con los requisitos del reglamento particular RP A90.01 y con el resto de criterios de auditoría y se considera que se encuentra eficazmente implantado.
- Madrid revalida 1ª posición en el Índice LOSI 2022 de Naciones Unidas. **Madrid ocupa el primer lugar en el índice de servicios locales en línea (LOSI) 2022**
- Mención especial a buenas prácticas en materia de datos abiertos a la Subdirección General de Coordinación de Servicios y Portal Institucional en la IV Jornada de Transparencia y Datos Abiertos 2021
- Metopa 2020 de la Policía Municipal para el 010. 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 (estado de alarma).
- Mención al equipo de Contenidos por su colaboración con Datos Abiertos (II Jornada de Transparencia 2018)
- Premio CNIS al servicio público en movilidad más innovador. Obtenido en el año 2018 en el Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos.
- El Registro sin Papeles, reconocido por contribuir a modernizar la administración (2014)
- Premio “Platinum Contac Center Awards 2013 a la tecnología utilizada en el teléfono 010-Línea Madrid como solución más funcional para la atención al ciudadano.
- Premio Oracle Customer Award 2012, entregado por la firma Oracle, a la utilización de su tecnología al servicio de la atención al ciudadano a través del teléfono 010-Línea Madrid y de su red de oficinas de atención al ciudadano.
- Premio “Platinum Contact Center 2012” al mejor servicio de asistencia al ciudadano III edición, al servicio de atención telefónica 010-LM.
- madrid.es, la mejor web europea. Según un estudio promovido por Naciones Unidas y realizado a través del e-Governance Institute de EEUU, y varias universidades americanas en 2011-2012
- 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 cumple con el riguroso estándar “AA” de la “World Wide Web Consortium” (W3C).
- Premio PRODIS 2011 en categoría Administración, otorgado por CERMI Madrid.
- Máxima calificación a la página web dentro de un estudio realizado a las webs 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 de los sitios webs municipales, realizada por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) FALTA FECHA.
- 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

81.1.2 Aparición de LM en medios de comunicación

2011		2012		2013		2014			
Positivas	15	Positivas	13	Positivas	31	Positivas	33		
Neutrales	55	Neutrales	120	Neutrales	65	Neutrales	90		
Negativas	4	Negativas	8	Negativas	2	Negativas	21		
Total:	74	Total:	141	Total:	98	Total:	144		
2015		2016		2017		2018			
Positivas	10	Positivas	2	Positivas	17	Positivas	28		
Neutrales	157	Neutrales	187	Neutrales	154	Neutrales	265		
Negativas	12	Negativas	6	Negativas	4	Negativas	66		
Total:	179	Total:	195	Total:	175	Total:	359		
2019		2020		2021		2022		2023	
Positivas	0	Positivas	4	Positivas	7	Positivas	4	Positivas	6
Neutrales	219	Neutrales	213	Neutrales	137	Neutrales	128	Neutrales	222
Negativas	18	Negativas	17	Negativas	11	Negativas	21	Negativas	32
Total:	237	Total:	234	Total:	155	Total:	153	Total:	260

82.1 Tabla de medidas de accesibilidad

2020	2021	2022	2023
Megafonía acondicionada con bucles de inducción magnética y amplificadores campo magnético mejorar audición personas con audífonos	Revisión accesos OAC (Revisión rampas, encaminamientos, señales sonoras y luminosas de alarma y aviso)	Apoyos isquiáticos.	Plazas aparcamiento reservadas vía pública personas con discapacidad próximas OAC
Suministro de nuevas sillas de trabajo 24 horas	Rótulos con alto contraste cromático	Adaptación mobiliaria y otros elementos para usuarios de sillas de ruedas.	Rampas de acceso, escritorio y mostrador adaptado, rótulos con alto contraste cromático
Carteles y Señalización distanciamiento social 2m	Servicios técnicos de sonorización e iluminación Servicios auxiliares del Área de Gobierno de Desarrollo Urbano	Mejora y ampliación Formación de los agentes: Att. Ciudadano con discapacidad, lengua de signos y accesibilidad	Proyectos de equipamiento accesible en varias oficinas.
Definir sentidos circulación con pintura, cintas o pegatinas	Aseos adaptados, puertas correderas, cambiador de pañales	Avisadores lumínicos de alarma en Aseos	Manillas ergonómicas en baños, pestillos de fácil aprehensión y nivel de iluminación adecuado
Accesibilidad en la Web: Información, traducción idiomas páginas más vistas	Mobiliario y puestos de atención adaptados: Escritorio adaptado y asientos de espera ergonómicos	Pantalla táctil de dispensador de ticket del sistema de esperas	Suelo antideslizante y salidas de emergencia adaptadas
Señales sonoras y luminosas de alarma y aviso perceptible personas discapacidad auditiva, revisión rampas, Aseos adaptados	Reserva espacio personas sillas de ruedas y asientos de espera ergonómicos	Creación de un nuevo número 900 para atención al mayor.	Instalación de elementos fonoabsorbentes en OAC Vicálvaro.
	Inicio de expediente de estudio de accesibilidad de 6OAC´s	Creación de dos nuevos Puntos Central de Información completamente accesibles.	Señalización de asientos reservados para PMR.
	Suministro bucles de inducción magnética portátiles para sustituciones en incidencias.	Ejecución Encaminamientos	Informes de accesibilidad por personal de AE tutelados por UTOEC
	Reparación bucles de inducción deteriorados.	Reparación de pavimento deteriorado en OAC San Blas.	Supresión de escalón y nuevos encaminamientos en OAC de Centro.

Tabla de Medidas Medioambientales			
2020 (pandemia)	2021	2022	2023
Recogida de tóner usado	Recogida de tóner usado	Recogida de tóner usado	Recogida de tóner usado
Recomendaciones para la racionalización del consumo de papel y material de oficina.	Recomendaciones para la racionalización del consumo de papel y material de oficina.	Recomendaciones para la racionalización del consumo de papel y material de oficina.	Reducción de ítems de catálogo para racionalización del consumo de papel y material de oficina.
		Instalación de mamparas en el punto central de orientación de Moratalaz para mejora térmica y acústica.	Proyecto de Reducción de ruido en OAC
		Limpieza general de sistema de climatización, techos y pintura de toda la OAC de Centro.	Retirada de electrodomésticos averiados y entrega en punto limpio.
		Instrucciones para el reciclaje de las cápsulas de café	

91.1.1 Comparativa de Resultados con otros Servicios del Ayuntamiento de Madrid

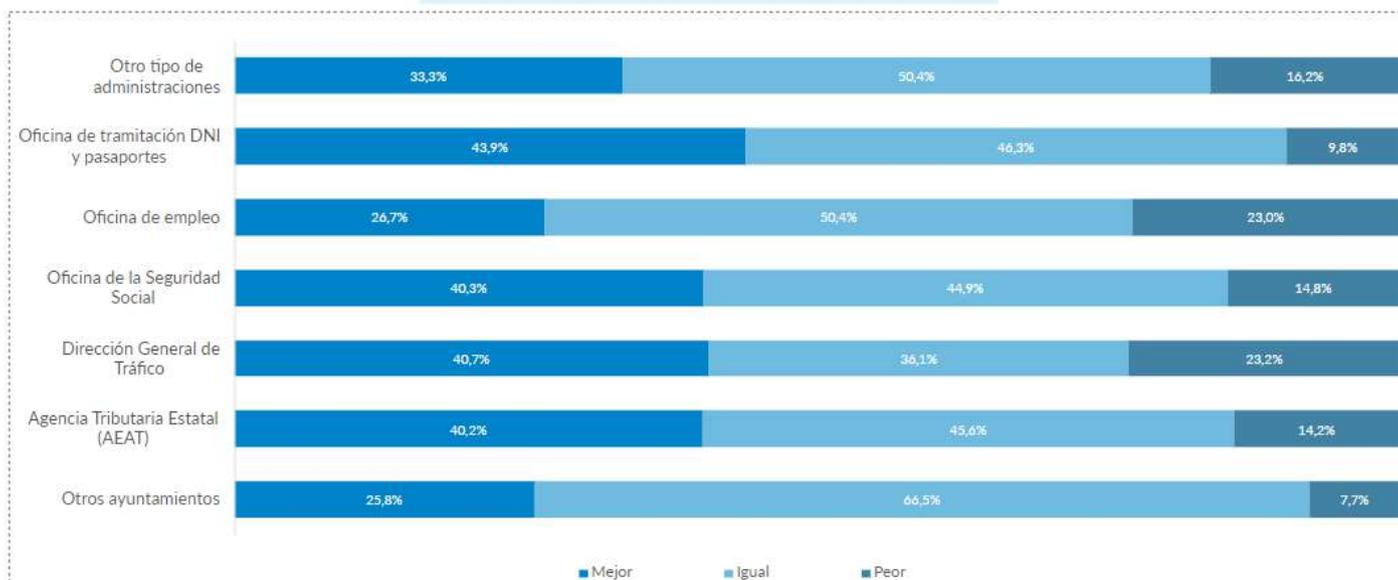


91.1.2 Comparativa con otros Ayuntamientos - OAC

	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA			
	2020	2021	2022	2023
Ayuntamiento de Madrid	9,09	9,00	8,96	-
Ayuntamiento de Barcelona	6,33	6,60	6,60	6,50
Ayuntamiento de Valencia	6,50	-	-	-
Ayuntamiento de Zaragoza	7,41	7,07	6,80	6,71
Cabildo de Tenerife	9,02	8,42	-	-
Ayuntamiento de Sevilla	-	9,80*	-	-
Gobierno Vasco	8,50	8,40	8,80	-
Ayuntamiento de Alcobendas	-	7,83	-	-
Generalitat Valenciana	9,17	-	9,51	-
Ayuntamiento de Palma	8,24	8,00	9,02	-
Ayuntamiento El Prat de Llobregat	-	6,68	6,40	6,10
Ayuntamiento Sant Feliu de Llobregat	-	-	6,60	-
Ayuntamiento de Rubí	-	6,96	-	-

	SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO OAC							
	Ayto. de Madrid (2022)	Ayto. de Madrid (2021)	Generalitat Valenciana (2022)	Gobierno Vasco (2022)	Ayto. de Alcobendas (2022)	Cabildo de Tenerife (2021)	Ayto. de Palma (2022)	Gob. de Colombia (UNGRD) (2022)
Orden y limpieza	9,09	9,12	9,59	8,10	7,93	-	8,80	-
Confort	9,00	9,09						
Sistema de gestión de las colas de espera	8,41	8,95	-	-	-	-	9,05	-
Adecuación de instalaciones al servicio que se presta	9,05	9,06	-	-	-	-	-	-
Amabilidad ,trato y atención	9,53	9,22	9,71	9,10	8,07	9,00**	9,23	9,40**
Lenguaje claro y comprensible	9,55	9,17	9,75		-	-	-	-
Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió	9,55	9,15	9,70	9,40	7,89	-	9,29	9,80**
Horario de atención al público	8,02	8,80	-		7,56	8,32**	-	-
Cantidad de personal que está atendiendo	8,09	8,79	-	-	-	-	-	-
Tiempo de espera en ser atendido	8,09	8,99	9,59	9,00	7,63	-	8,94	-
Tiempo total empleado en realizar la gestión	8,16	9,00	9,61	-	8,18	-	9,10	9,40**
Claridad y coherencia de la información facilitada	9,05	8,99	-	8,80	7,92	-	9,14	9,80**
Sencillez de la tramitación realizada	8,86	9,05	9,54	-	-	-	-	-
Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió	9,50	9,13	-	-	-	8,82**	-	-
Resultado final de la gestión	9,03	9,10	9,63	8,70	-	-	9,02	-

El servicio de las OAC Línea Madrid es mejor o peor que...

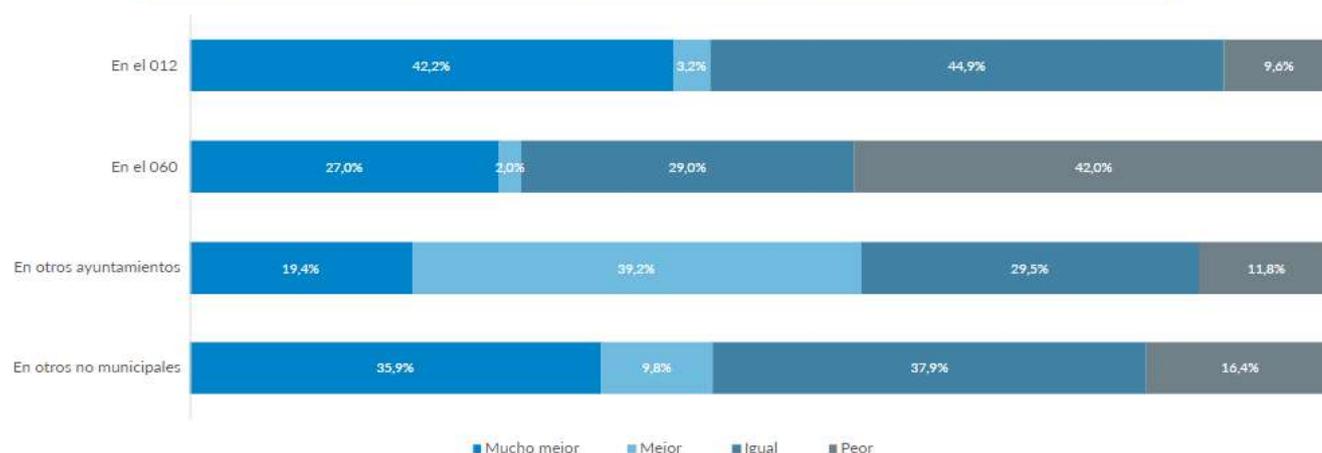


91.1.3 Comparativa con otros Ayuntamientos – 010

	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA SERVICIO TELEFÓNICO			
	2020	2021	2022	2023
Ayuntamiento de Madrid	8,33	8,2	8,45	
Ayuntamiento de Barcelona	-	8,20	-	-
Gobierno Vasco	7,7	8,00	7,90	-
Ayuntamiento de Sevilla	7,64	7,52*	-	-
Ayuntamiento de Zaragoza	7,76	7,74	7,66	7,57
Generalitat Valenciana	8,11	-	7,87	-
Ayuntamiento de Alcobendas	-	9,32*	-	-
Ayuntamiento de Palma	-	7,78	7,85	-
Generalitat de Cataluña	-	-	8,22	-
Junta de Castilla y León	-	9,45	9,52	-

	SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO									
	Ayto. de Madrid (2022)	Ayto. de Madrid (2021)	Ayto. de Barcelona (2021)	Gobierno Vasco (2022)	Ayto. de Sevilla (2021)	Generalitat Valenciana (2022)	Ayto. de Alcobendas (2021)	Ayto. de Palma (2022)	Generalitat de Cataluña (2022)	Junta de Castilla y León (2022)
Amabilidad, trato y atención	9,16	8,83	9,00	8,20	7,23	8,88	9,58*	7,82	9,07	9,82
Lenguaje claro y comprensible	9,23	8,76	-	-	7,84	9,00		-	-	-
Cualificación y profesionalidad del agente	9,15	8,67	8,60	-	7,43	8,32	-	8,10	-	
Grado de confianza/ seguridad que le transmitió el agente	9,03	8,73	8,80	-	-	-	-	-	-	
Agilidad en facilitar la información	8,90	8,64	8,00	8,20	7,63	7,89	8,90*	-	8,01	
Horario de atención telefónica	8,90	9,04	8,50	8,80	-	8,85	-	-	-	
Gratuidad	9,46	9,09	-	-	-	4,58	-	-	-	
Sencillez de la tramitación realizada	8,61	8,40	-	-	-	-	-	-	-	
Confidencialidad del teléfono 010	9,15	8,76	-	-	-	8,99	-	-	-	
Resultado final de la gestión	8,55	8,62	-	-	-	-	-	7,85	-	
Tiempo de espera al teléfono	6,38	6,99	7,00	6,1	-	6,98	-	7,21	-	
Tiempo total empleado	7,32	7,4	-	-	-	7,89	-	-	-	
Numero de intentos de llamada para ser atendido	6,24	6,98	-	-	-	-	-	-	6,63	
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,85	8,34	8,20	7,60	7,63	8,18	9,42*	7,90	-	9,62

Comparación del servicio de atención a la ciudadanía (010) con otros teléfonos de información de la Administración.



91.1.4 Comparativa con otros Ayuntamientos – Canal web

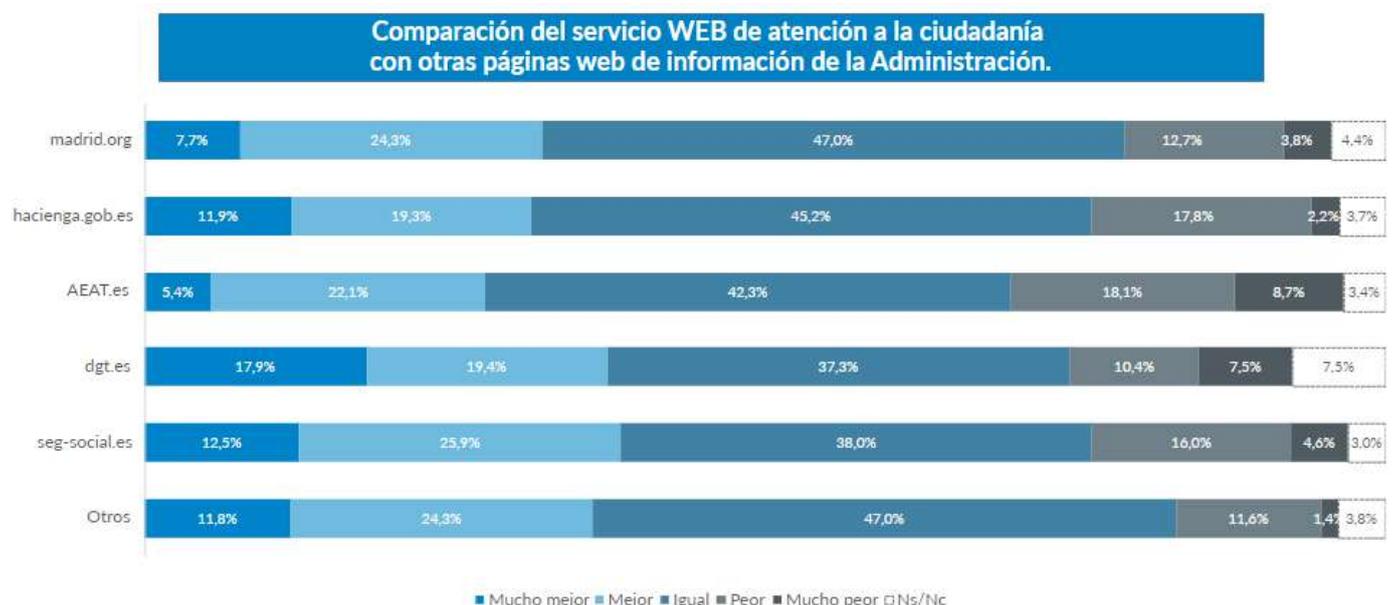
	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA SERVICIO WEB		
	WEB		
	2020	2021	2022
Ayuntamiento de Madrid	7,57	7,83	8,05
Gobierno Vasco	6,45	7,75**	6,8**
Ayuntamiento de Sevilla	7,00*	-	-
Comunidad Foral de Navarra	-	-	7,10
Ayuntamiento de Alcobendas	***	***	***
Ayuntamiento de Palma	-	1,67	-

	SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO WEB			
	Ayto. de Madrid (2022)	Ayto. de Madrid (2021)	Gobierno Vasco (2021)	Gobierno Foral de Navarra (2022)
Diseño	7,68	7,70	-	-
Funcionamiento del buscador interno	7,61	7,29	-	-
Enlaces claramente identificables	7,84	7,11	-	-
Claridad de la información	7,75	7,13	7,90**	-
Información correcta	8,29	7,52	7,40**	7,00*
Actualización de la información	7,88	7,60	7,70**	7,00*
Utilidad de la información	8,12	7,89	-	-
Formas de contacto con el ayuntamiento	7,53	8,00	-	-
Sencillez de la realización de trámites	7,98	7,41	8,25**	6,9*
Utilidad de los trámites	8,50	7,64	-	-
Resolución de los trámites en tiempo real	8,07	7,69	6,20**	-
Seguridad en la realización de trámites	8,93	8,17	-	-

Nota: Puntuación estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo

* Nota: Incluye la valoración acceso al buzón de información de euskadi.eus y Telegram

■ Valoración máxima por ítem





**E: Principales
abreviaturas**

Glosario de abreviaturas y siglas

AEAT	Agencia Tributaria
AG	Área de Gobierno
AIP	Acceso de Información Pública
ANS	Acuerdos de nivel de servicio
APR	Áreas de Prioridad Residencial
ATM	Agencia Tributaria de Madrid
BI	Business Intelligence
BOAM	Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid
BOCM	Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid
CAM	Comunidad Autónoma de Madrid
CBPA	Código de Buenas Prácticas Administrativas
CERMI	Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad
CMA	Comunidad Autónoma de Madrid
CMS	Centros de Madrid Salud
CNIS	Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos
CRM	Gestor de relación con el cliente
CRTM	Consortio Regional de Transportes de Madrid
CS	Carta de Servicios
DG	Dirección General
DGAC	Dirección General de Atención a la Ciudadanía
DGT	Dirección General de Tráfico

EFAM	Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid
FAQ	Preguntas frecuentes
FNMT	Fábrica Nacional de la Moneda y Timbre
INAP	Instituto Nacional de Administración Pública
ITA	Índice de Transparencia del Ayuntamiento
JDCF	Jefatura Dpto. Calidad y formación
JSGA	Jefatura Servicio de Gestión administrativa
JSISS	Jefatura Servicio de Implantación y seguimiento de servicios
JSPI	Jefatura Servicio del Portal institucional
JSV	Jefaturas de Servicio
JUTO	Jefatura Unidad técnica de obras
LM	Línea Madrid
LOSI	Índice de Servicios en Línea Locales
OAC	Oficinas de Atención a la Ciudadanía
OAIC	Oficina de Atención Integral del Contribuyente
OBI	Oracle Business Intelligence
OCU	Organización de Consumidores y Usuarios
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible

OMIC	Oficina Municipal de Información al Consumidor
PAR	Aparcamiento para residentes
PEST	Análisis Político, Económico, Social y Tecnológico
PLYCA	Programa Licitación y Contratación Administrativa.
POG	Programa Operativo de Gobierno
PPT	Pliego de Prescripciones Técnicas
PTD	Puesto de Trabajo Digital
RPT	Relación de Puestos de Trabajo
RRSS	Redes Sociales
RUM	Registro Unificado de Mejoras
SAC	SDG de atención a la ciudadanía
SCSPI	SDG de coordinación de servicios y portal institucional
SER	Servicio Estacionamiento Regulado
SGAC	Subdirección General de Atención a la Ciudadanía
SGCyE	Subdirección General de Calidad y Evaluación
SGT	Secretaría General Técnica
SIGSA	Sistema Integrado de Gestión Administrativo
SSCC	Servicios Centrales
SyR	Sugerencias y Reclamaciones
TAZ	Tarjeta Azul de Transporte
TEPMR	Tarjetas de Estacionamiento para personas con movilidad reducida



MADRID

vicealcaldía,
portavoz,
seguridad y
emergencias



distancia de seguridad de dos metros

Turno	Puesto
P008	5
P015	7
J005	3
U003	6
P011	4
U001	6

ACUDIR DE FORMA INDIVIDUAL
SALVO CASOS ESPECIALES



Dirección General de Atención
A la Ciudadanía

Líneamadrid

Príncipe de Vergara 140, 4ª planta
28002 Madrid