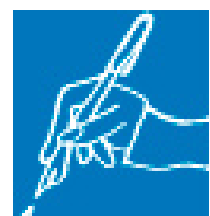


# ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Actualizado julio 2023



Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OACs)



Teléfono 010



Chat Online



Redes sociales



App. móviles



Portales web  
madrid.es

Descripción

Situación actual

Previsiones  
2019/2023

**Línea Madrid** es la marca que identifica la red de atención a la ciudadanía dentro de Ayuntamiento de Madrid, integrado por diferentes canales de atención para relacionarse con el Ayuntamiento

Canales presencial, telefónico y telemático

- *Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica, aprobada por el Pleno del Ayuntamiento el 26 de febrero de 2019*
- *Decreto de 14 de junio de 2012 de la Delegada del Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública, por el que se aprueba la Instrucción relativa a la participación del Ayuntamiento de Madrid en redes y medios sociales*

## Descripción

### Objetivos

Acercar el Ayuntamiento de Madrid a la ciudadanía

Facilitar a la ciudadanía el acceso a los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, ampliando y mejorando los canales de atención que se ponen a su disposición, de forma que, sea cual sea el canal utilizado, en función de sus necesidades y disponibilidades, se garantice un servicio homogéneo y con la misma calidad de respuesta.



Consolida al Ayuntamiento de Madrid como una Administración cercana, ágil y eficaz

Proporciona:

- información completa, veraz y actualizada sobre el Ayuntamiento de Madrid y
- servicios, gestiones y procedimientos, a través de los distintos canales de atención.

Evita desplazamientos innecesarios de la ciudadanía en la petición de información y la realización de gestiones municipales

Adecúa la Organización Municipal a las crecientes necesidades y demandas de las personas usuarias de los canales de atención.



Dota de una imagen corporativa integral y homogénea, identificadora de la Atención a la Ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid

### Responsabilidad e impulso

La **DG de Atención a la Ciudadanía**, es la encargada de **impulsar, dirigir, coordinar, planificar y supervisar** los servicios, políticas y acciones relacionadas con la atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid. Así mismo, **gestiona** el teléfono 010, las Oficinas de Atención a la Ciudadanía y madrid.es.

Los servicios y gestiones realizadas a través de los distintos canales de atención se llevan a cabo conforme a protocolos de actuación coordinados con las **unidades competentes** en las materias ( padrón de habitantes, gestión tributaria, movilidad, medio ambiente, servicios sociales, etc.)

# Descripción

La Atención Integral a la Ciudadanía a través de Línea Madrid implica:

- Respuestas únicas
- Gestor común de contenidos
- Integración de aplicaciones corporativas
- CRM único
- Amplios horarios
- Cita previa y gestión de esperas
- Identidad Corporativa
- Accesibilidad
- Compromiso con la calidad: Cartas de Servicios y Modelo de Excelencia
- Evaluación de la satisfacción

**Canal presencial → Oficinas de Atención a la Ciudadanía 23 + 3 Oficinas Auxiliares**

- Accesibilidad
- Cita previa
- Atención en idiomas: además de español, inglés y otros, dependiendo de la Oficina
- Lenguaje de signos en todas las Oficinas
- Digitalización de la documentación presentada en las oficinas y con destino al propio Ayuntamiento de Madrid

**Canal telefónico → Teléfono 010**

Teléfono único de atención, **gratuito desde el 1 de marzo de 2019**

- 24 x 7 x 365
- Atención en idiomas: español e inglés

Nuevo número de atención preferente para mayores 65 años: **900 111 065**

**Canal telemático -> Redes sociales y Chat Online.**

**Portal web madrid.es**

Plataforma única de gestión de contenidos

- Asistente virtual
- Usabilidad y accesibilidad: web accesible conforme a la normativa de accesibilidad (WAI / W3C)
- Sede electrónica y registro electrónico



## Descripción

A través de los canales presencial, telefónico y telemático se ofrecen:

**Gestiones:** relacionadas con administración pública y servicios generales, consumo, educación y cultura, padrón, impuestos y tasas, movilidad, participación ciudadana, servicios sociales, vía pública y medio ambiente.

**Registro:** documentos dirigidos al Ayuntamiento o a otras Administraciones Públicas y consulta de la Dependencia municipal en la que se encuentran. Es un Sistema Único (2005) con 47 Oficinas de Registro, distribuidas geográficamente por toda la ciudad más el Registro electrónico en la Sede electrónica (<https://sede.madrid.es>).

**Información:** sobre ■ todo lo relacionado con el Ayuntamiento ■ la ciudad de Madrid y ■ dependencias de otras administraciones y gestiones básicas no municipales.



Línea**madrid**  
Organización acreditada con el Sello de Excelencia +500

**Cita Previa:** gestión de cita previa con los servicios municipales. Servicio de confirmación de la cita por correo electrónico o SMS y servicio de recordatorio de cita por el 010.

# Situación actual

Toda la información sobre Atención a la Ciudadanía se puede consultar en:

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Atencion-al-ciudadano>

INDICADORES ESTRATÉGICOS	VALORES			
	2019	2020	2021	2022
<b>PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021</b>				
Servicios realizados por Línea Madrid	7.554.466	7.039.328	8.908.302	9.618.912
Satisfacción global de los usuarios de Línea Madrid a través de sus tres canales (Oficinas de Atención al Ciudadano, teléfono 010, web y Twitter)	8,18	8,33	8,34	8,49
<b>OTROS INDICADORES ESTRATÉGICOS</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Atenciones telemáticas, presenciales y telefónicas realizadas por Línea Madrid.	28.382.355	28.321.483	38.302.827	42.745.550
Atenciones anuales OAC	2.239.484	1.169.963	1.160.802	1.264.663
Atenciones anuales 010	3.201.962	3.639.917	4.252.934	3.646.115
Atenciones anuales madrid.es (visitas)	22.708.301	23.008.975	32.039.121	36.404.275
Nº de páginas vistas en madrid.es	57.397.220	63.494.870	81.229.046	87.905.157
Nº de visitantes a la página web	15.014.202	14.572.805	18.604.372	22.858.147
<b>Servicios Canales</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Servicios anuales OAC	2.904.676	1.564.166	1.724.916	2.216.634
Servicios anuales 010	4.420.585	4.919.969	6.210.848	5.844.145
Servicios canal Telemático	229.205	555.193	972.538	1.558.133
<b>Servicios prestados Línea Madrid (atención personalizada)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Total Servicios (Ind Estratégicos)	7.325.261	7.039.328	8.908.302	9.618.912
Servicios de información general	2.426.556	2.894.861	3.568.972	4.402.805
Servicios de registro	558.398	304.699	286.033	Incluido en otras gestiones
Servicios de cita previa	842.108	865.439	1.442.996	1.186.013
Servicios de gestiones y trámites	3.467.845	2.949.762	3.581.331	5.216.107
Servicios de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones	30.354	24.567	28.970	4.269
Tiempo medio de respuesta de sugerencias y reclamaciones (Línea Madrid). Días naturales	15,8	17,2	13,4	16,7
<b>Satisfacción global personas usuarios por canal</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Satisfacción global usuarios OAC	8,84	9,09	9	8,96
Satisfacción global usuarios 010	8,4	8,33	8,2	8,45
Satisfacción global usuarios madrid.es	7,3	7,57	7,83	8,05

# Previsiones 2019-2023

## Acciones Plan Operativo de Gobierno:

### Digitalización

- Implantación de un chatbot en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) basado en la inteligencia artificial que podrá facilitar información específica sobre determinadas materias
- Implantación de un nuevo Sistema de Cita Previa (Gestión multicanal)
- Impulso de la simplificación y automatización de los procesos de atención en los canales de Línea Madrid y en los servicios prestados
- Mejora del modelo de gestión de contenidos y estructura de la web institucional [www.madrid.es](http://www.madrid.es)
- 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

### Sostenibilidad social Obras, equipamientos e instalaciones

- 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

## Objetivos presupuestarios

- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2019](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2020](#)
- [Memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios 2021](#)
- [Presupuesto 2021](#)
- [Presupuesto 2022](#)
- [Presupuesto 2023](#)