

LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE LÍNEA MADRID 2015¹ - 2019

LÍNEA MADRID se configura como servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática, que permite a los ciudadanos y ciudadanas acercarse al Ayuntamiento de Madrid a través de cualquiera de los diferentes canales en función de sus necesidades y disponibilidades.

En este sentido, Línea Madrid (LM) es el canal externo del Ayuntamiento de Madrid para informar y resolver de forma personalizada los trámites administrativos, cada vez más numerosos con la Administración Municipal, proporcionando información útil, actualizada, servicios, trámites y gestiones de una manera sencilla, eficiente, coherente, y accesible.

Los servicios de atención personalizada a la ciudadanía se prestan a través de los siguientes canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid:

- Canal presencial a través de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) Línea Madrid.
- Canal teléfono 010-Línea Madrid.
- Canal telemático a través del canal @lineamadrid en la red social twitter, peticiones de información del formulario procedente de www.madrid.es, correo electrónico y otros posibles como mensajería instantánea, redes sociales.

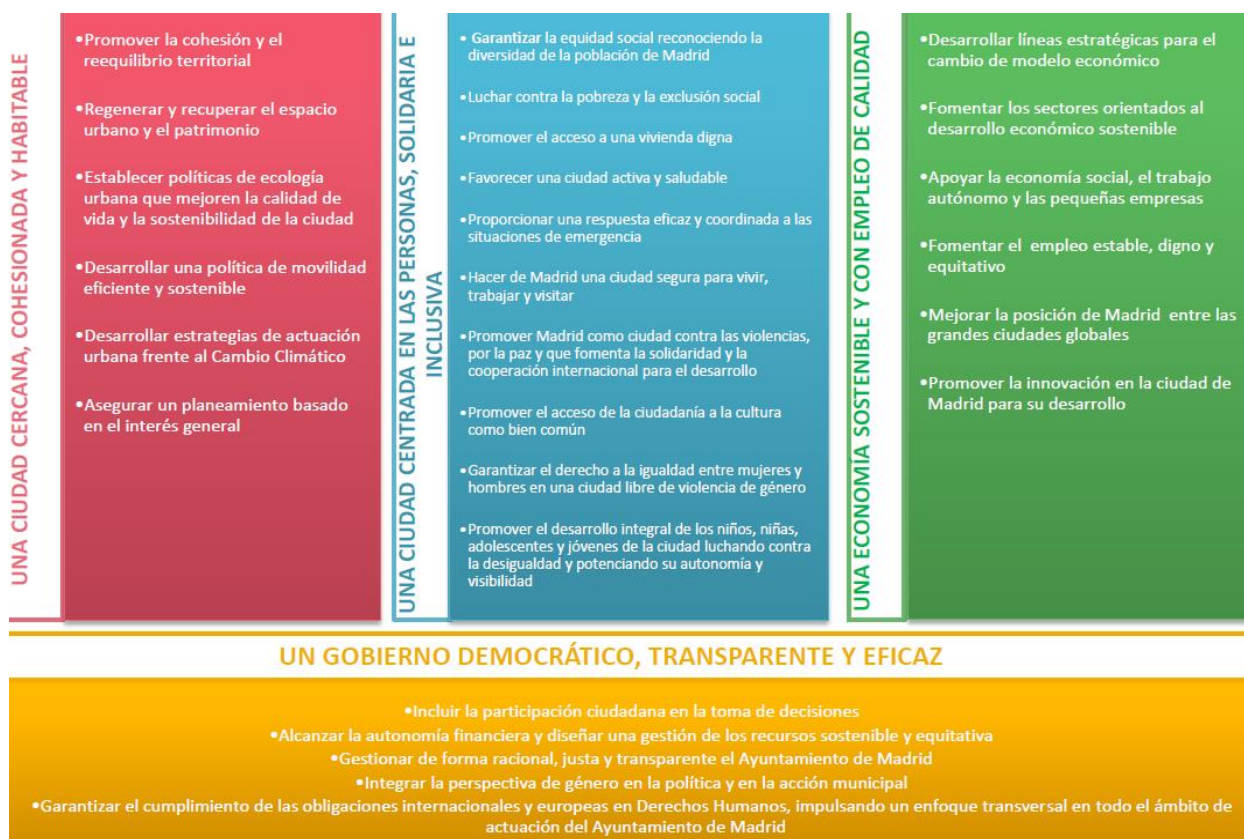
En definitiva, el modelo de atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid, aboga por proporcionar unos servicios a los ciudadanos/as homogéneos y de calidad, con independencia del canal utilizado.

Línea Madrid ha definido su [Misión Visión Valores](#), publicados en la Intranet municipal (Ayre) y en el sitio web del Ayuntamiento de Madrid (www.madrid.es/lineamadrid), y **alineados con el Plan estratégico 2015/2019 del Ayuntamiento de Madrid.**

¹ Primera versión en el año 2012

El Plan estratégico 2015/2019 del Ayuntamiento de Madrid recoge cuatro grandes Ejes Estratégicos que establecen las orientaciones generales de la política del Gobierno de la ciudad:

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



Línea Madrid, en este marco, desarrolla su actividad central en el **Eje Estratégico "Un Gobierno Democrático, Transparente Y Eficaz"**, pero sin excluir de sus líneas estratégicas los Ejes de Ciudad Cercana y Ciudad centrada en las personas.

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

La Estrategia global del Ayuntamiento se hace operativa, por tanto, mediante la planificación a medio plazo (4 años) a través del **Plan Estratégico del Ayuntamiento de Madrid**.

LM además de dar respuesta a la Estrategia global que se define cada cuatro años también define su propia estrategia basada en comprender las necesidades y expectativas de los grupos de interés y del entorno externo. Alineada con su Misión, visión y valores, Línea Madrid establece un modelo de gestión transparente y eficaz que pone en el centro a la ciudadanía, prestándole unos servicios de calidad y estimulando y garantizando la prestación de los servicios públicos en la forma más eficaz y participativa posible.

El Plan de Gobierno se lleva a efecto cada año a través del **Presupuesto General**, en el que se hace converger anualmente **los Objetivos estratégicos de Línea Madrid**

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

A continuación, se detallan cada uno de los objetivos del ejercicio 2019:

Objetivo 01:

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

Actividades:

- a) Gestión del lanzamiento de nuevos servicios y de la mejora de los existentes.
- b) Gestión de calidad en el marco del Modelo EFQM y la Certificación +500 obtenida por el proyecto Línea Madrid.
- c) Establecimiento de compromisos con la ciudadanía fijados en las Cartas de Servicios de cada canal de atención.
- d) Realización de estudios de satisfacción con la atención y servicios recibidos.

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

Objetivo 02:

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

Actividades:

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

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

Objetivo 03:

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

Actividades:

- a) Atención y prestación de servicios personalizados.
- b) Implantación de nuevos servicios y mejora de los existentes a través de todos los canales.
- c) Reforzar la integración de los canales de Línea Madrid.
- d) Mejora en la calidad de la atención.
- e) Mejora de la navegabilidad en la web.

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

Objetivo 04:

Mejorar la coordinación del portal institucional madrid.es, reforzando el apoyo a las unidades gestoras de contenidos web y agilizando la gestión directa de contenidos.

Actividades:

- Reforzar la formación y el apoyo a los gestores.
- Impulsar la agregación de contenidos.
- Mejorar la calidad de los contenidos publicados.
- Lograr una mayor eficiencia de las unidades gestoras descentralizadas.
- Iniciar la reducción de pdf publicados en www.madrid.es, en el marco de la mejora de la accesibilidad.

Indicador	Magnitud	Previsión 2019
Horas de formación a unidades gestoras	Número	175
Número de contenidos publicados	Número	80.000
Número de visitas a páginas de www.madrid.es	Número	50.000.000
Número de contenidos agregados	Número	250
Número de comunicaciones de unidades gestoras a la Dirección General	Número	10.000
Porcentaje de incidencias comunicadas por unidades gestoras en relación con el número de contenidos publicados	Porcentaje	15
Porcentaje de gestores operativos de unidades gestoras en relación con el número total de gestores	Porcentaje	75

Línea Madrid dirige su acción a la atención de los ciudadanos y ciudadanas de Madrid tanto residentes como no residentes que en un momento determinado están relacionados con el municipio de Madrid tanto tomados en su conjunto como considerados de manera agrupada en segmentos específicos, incluyendo en particular a personas mayores y su entorno familiar, mujeres; personas con discapacidad y su entorno familiar; inmigrantes; residentes en un determinado barrio o distrito; turistas y organizaciones relacionadas; personas usuarias efectivas o potenciales de un determinado servicio, gestores en nombre de otros; profesionales y sus colegios; asociaciones, etc.

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 (Sistema de Gestión Estratégica, 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 el ciudadano accesible y proactiva ofreciéndole una atención de continua mejora y satisfacción con el servicio, introduciendo de manera sistemática avances en su modelo de gestión. LM integra y pone en marcha nuevas estrategias a través de su práctica diaria, identificando, canalizando, evaluando y ejecutando acciones en aras de aumentar la calidad de los servicios ofertados a la ciudadanía.

Actualizado 2018