



2013 PREMIOS
CONTACT CENTER

4ª Edición

**MARCA DE CALIDAD EN EL SECTOR
CONTACT CENTER**

IV Edición “Platinum Contact Center Awards”

Premio a la calidad para el teléfono 010-Línea Madrid

- El teléfono 010 inició sus servicios en mayo del año 1992.
- La valoración de sus usuarios es de 8 puntos en una escala 0-10.
- Se suma a otros reconocimientos en el último año, entre los que destaca el sello de Excelencia Europea EFQM 500+

La tecnología utilizada en el teléfono 010-Línea Madrid ha obtenido el premio “*Platinum Contact Center*” a la solución más funcional para la atención al ciudadano, en la IV edición de tales galardones. La recepción del premio se produjo en el marco de una gala celebrada a tal efecto en las sede del Colegio de Médicos de Madrid, que contó con la presencia de destacados representantes del sector de los centros de contacto.

Además del Ayuntamiento de Madrid, el premio fue otorgado a la firma Ferrovial, adjudicataria del servicio, y a la compañía de tecnología Altitude, proveedora de la solución que facilita que el teléfono 010-Línea Madrid pueda atender de modo integrado las llamadas telefónicas, peticiones de información por Internet, conversaciones de mensajería instantánea y solicitudes a través de redes sociales de la ciudadanía de la capital.

Este galardón se suma a múltiples reconocimientos en el último año, entre los que destaca el Certificado de Excelencia Europea EFQM 500+ a todos los canales y servicios de Línea Madrid, al que se suman el premio “*Platinum Contact Center 2012*” al mejor servicio de asistencia al ciudadano, y el premio “*Oracle Customer Award 2012*” 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.

Durante el mes de mayo de 2013 se cumplieron veintiún años desde el lanzamiento del servicio de atención telefónica del Ayuntamiento de Madrid 010-Línea Madrid, en los que ha recorrido un largo camino que le ha llevado a incorporar numerosas gestiones telefónicas completas (pago y domiciliación de impuestos y multas, concertación de cita con servicios municipales, solicitud de teleasistencia domiciliaria para personas mayores, centros abiertos y otros), a atender más de 2,3 millones de llamadas en el año 2012, a estar disponible 24

horas al día todos los días del año y a un elevado índice de satisfacción en las encuestas que el Ayuntamiento de Madrid realiza para conocer la opinión de sus usuarios -los estudios realizados en el otoño de 2012 mediante más de 1.600 entrevistas, indican que el 94% de las personas que han utilizado tales servicios se declaran satisfechas con los mismos, con una valoración media de 8 en una escala de 0 (mínimo) a 10 puntos (máximo)-.

Línea Madrid es la marca bajo la cual se integran los servicios de atención al ciudadano del Ayuntamiento a través de los canales presencial (Oficinas de Atención al Ciudadano), telefónico (010) y en Internet (www.madrid.es y [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid) en la red social twitter), obteniendo la misma calidad de respuesta en cualquiera de las vías de comunicación que el ciudadano elija. Línea Madrid ostenta el sello de Excelencia Europea EFQM 500+ como reconocimiento de la “*European Foundation for Quality Management*” a su sistema de gestión.

El teléfono 010-Línea Madrid ha obtenido el premio “*Platinum Contact Center*” al mejor servicio de asistencia al ciudadano, en la III edición de tales galardones. La recepción del premio se produjo en el marco de una gala celebrada a tal efecto en el Teatro Goya de la capital, que contó con la presencia de destacados representantes del sector de los centros de contacto.

[Línea Madrid](#) es la marca bajo la cual se integran los servicios de atención al ciudadano del Ayuntamiento a través de los canales presencial (Oficinas de Atención al Ciudadano), telefónico (010) y en Internet (www.madrid.es), obteniendo la misma calidad de respuesta en cualquiera de las vías de comunicación que el ciudadano elija.