

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LÍNEAMADRID

✓ Misión:

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.

Público destinatario:

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.

✓ Visión:

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.

✓ Valores:

- **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 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