



MADRID

vicealcaldía  
área delegada de  
coordinación territorial,  
transparencia y  
participación ciudadana

Dirección General de Atención  
a la Ciudadanía  
Línea**madrid**

# MEMORIA ANUAL CALIDAD LINEAMADRID

# 2021

Marzo 2022



Línea**madrid**

Organización acreditada con  
el Sello de Excelencia +500



## ÍNDICE

<b>0. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. CERTIFICACIÓN DE EXCELENCIA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ESTRATEGIA Y PROGRAMA OPERATIVO DE GOBIERNO (POG).....</b>	<b>7</b>
<b>3. SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA .....</b>	<b>10</b>
<b>4. CARTAS DE SERVICIOS .....</b>	<b>16</b>
4.1 CARTA DE SERVICIOS DEL TELÉFONO 010.....	16
4.2 CARTA DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA .....	19
4.3 CARTA DE SERVICIOS PORTALES WEB.....	24
4.4 CARTA DE SERVICIOS DE CITA PREVIA.....	28
<b>5. ALIANZAS, RECURSOS Y PROCESOS .....</b>	<b>32</b>
<b>6. PERSONAS .....</b>	<b>39</b>
6.1 PROGRAMA DE ACOGIDA.....	39
6.2 ABSENTISMO Y ROTACIÓN.....	42
6.3 ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL.....	44
6.4 PARTICIPACIÓN Y MEJORA CONTINUA.....	51
6.5 FORMACIÓN.....	59
<b>7. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LM .....</b>	<b>62</b>
7.1 SATISFACCIÓN CON CANAL PRESENCIAL (OAC).....	63
7.2 SATISFACCIÓN CON EL CANAL TELEFÓNICO (010).....	66
7.3 SATISFACCIÓN CON EL CANAL WEB.....	68
7.4 SATISFACCIÓN CON LA CUENTA TWITTER @LÍNEAMADRID .....	70
7.5 SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CITA PREVIA.....	71
7.6 SYR.....	72
<b>8. COMUNICACIÓN .....</b>	<b>74</b>
8.1 COMUNICACIÓN EXTERNA.....	75
8.2. COMUNICACIÓN INTERNA.....	81
<b>9. GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE .....</b>	<b>92</b>
9.1 PRÁCTICAS Y TUTORÍAS.....	92
9.2 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL.....	93
9.3 IGUALDAD .....	100
9.4 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.....	102
9.5 COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (AGENDA 2030).....	103
9.6 MADRID AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES .....	104
<b>10. RESULTADOS DE RENDIMIENTO .....</b>	<b>106</b>





## 0. INTRODUCCIÓN

La presente Memoria recoge las actuaciones realizadas por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía (en adelante DG) a lo largo de 2021, describiendo indicadores y objetivos de calidad para la evaluación, participación y mejora continua, encaminada a lograr la máxima satisfacción de las personas usuarias de nuestros servicios, así como la de las personas que trabajan en Línea Madrid.

Este documento integra los principales datos aportados en la auditoría del Sello de Calidad, incluyendo una comparativa de los últimos tres años y dando coherencia a los objetivos que se marcan en la Memoria de Objetivos presupuestarios, Cartas de Servicios, Cuadro de mandos, actuaciones del Programa Operativo de Gobierno, e incluyendo enlaces a diferentes informes, de modo que se destaca lo más importante y no se repite todo lo que está ya en otros documentos.

Se organiza el contenido en los siguientes apartados:

- Certificación de excelencia
- Seguimiento de actuaciones del Programa operativo de gobierno (POG)
- Calidad de la empresa adjudicataria
- Compromisos de las Cartas de Servicios
- Alianzas, recursos y procesos
- Personas (acogida, mejora, absentismo, rotación, clima, participación)
- Estudios de Satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados
- Comunicación (interna y externa)
- Gestión pública responsable (accesibilidad, atención a colectivos vulnerables)
- Principales resultados de rendimiento y percepción.

## 1. CERTIFICACIÓN DE EXCELENCIA

La memoria CAF debía ser presentada según los plazos de inscripción alrededor del mes de noviembre 2020. Debido a la situación de la pandemia, y también a que el 28 de noviembre de 2020 los Directores Generales de EUPAN en Helsinki adoptaron el nuevo formato CAF2020 que reemplaza al anterior modelo CAF2013, la convocatoria se demoró.

La solicitud para la auditoría se registró finalmente con fecha 10 de marzo de 2021.

Enlace a ayre: [Año 2020. Certificación CAF 500+](#)

### Resolución Certificación del nivel de excelencia

Visto el expediente instruido como consecuencia de la solicitud de certificación del nivel de excelencia formulada por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Área de



Gobierno de la Vicealcaldía. Ayuntamiento de Madrid, tramitado de conformidad con lo dispuesto en la Orden TFP/16/2021, de 11 de enero, por la que se convocan el proceso de Reconocimiento del nivel de excelencia y los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, XIV edición (B.O.E. de 15 de enero), en virtud de lo establecido en el artículo 5.5 de dicha Orden, esta Dirección General de acuerdo con las competencias atribuidas por el Real Decreto 307/2020, de 11 febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, relativas a la gestión e impulso de los programas de calidad previstos en el Real Decreto 951/2005,

**RESUELVE: Certificar que la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Área de Gobierno de la Vicealcaldía Ayuntamiento de Madrid ha llevado a cabo una autoevaluación conforme al Modelo CAF, habiendo alcanzado una puntuación situada en el Nivel + 500 puntos.**

Dicha certificación lleva consigo la emisión del correspondiente "Sello de excelencia" en el que se especifica el modelo de gestión utilizado para la evaluación y el nivel de excelencia alcanzado por la organización.

**El Sello otorgado tiene un plazo máximo de vigencia de 3 años** contados a partir de su emisión. Transcurridos tres años podrá solicitarse su renovación que se concederá previa comprobación de los requisitos previstos en el artículo 7.2 de la Orden TFP/967/2019, de 18 de septiembre, por la que se establecen las bases reguladoras del programa de reconocimiento del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado establecido por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. EL DIRECTOR GENERAL DE GOBERNANZA PÚBLICA







Enlace al Informe de retorno de la auditoría: [Informe de retorno](#)

Áreas de Mejora detectadas:

Áreas de Mejora	Acciones de Mejora
Relativas a Liderazgo	Potenciar el funcionamiento del Comité de Dirección
Relativas a Estrategia y Planificación	Revisar el cuadro de mando
Relativas a Personas	Constitución de un Grupo de Mejora para tratar el clima laboral. Mejorar la estrategia de comunicación y participación Identificar una metodología para la evaluación del desempeño
Relativas a Alianzas y Recursos	Revisar la gestión del conocimiento (publicaciones en canales comunes)
Relativas a Procesos	Ampliar la oferta en canales telemáticos para más servicios
Relativas a Resultados orientados a los ciudadanos/clientes	
Relativas a Resultados en las personas	
Relativas a Resultados de Responsabilidad Social	Estructurar la gestión de los requisitos del criterio
Relativas a Resultados clave del Rendimiento	
Que afecten a más de un criterio	Revisar el cuadro de mando (afecta a los criterios 2, 4 y resultados)

A continuación, se describe la estructura de la Memoria y los enlaces para acceder al documento en ayre, además de la adenda que se publicó posteriormente con todas las aclaraciones que surgieron durante la auditoría:

[Memoria CAF 2020](#)

[Adenda a la Memoria de Calidad 2020](#)

## PRESENTACIÓN

### CRITERIO 1. LIDERAZGO

Subcriterio 1.1 Dirigir a la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Subcriterio 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.

Subcriterio 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Subcriterio 1.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

### CRITERIO 2. ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN

Subcriterio 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés, así como información relevante para la gestión.





Subcriterio 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Subcriterio 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Subcriterio 2.4. Planificar, implementar y revisar la innovación y el cambio.

### CRITERIO 3. PERSONAS

Subcriterio 3.1 Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos, de acuerdo a la estrategia y planificación, de forma transparente.

Subcriterio 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Subcriterio 3.3. Involucrar a los empleados/as por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

### CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS

Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.

Subcriterio 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con la ciudadanía y clientes.

Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.

Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Subcriterio 4.5. Gestionar las tecnologías.

Subcriterio 4.6 Gestionar las instalaciones.

### CRITERIO 5. PROCESOS

Subcriterio 5.1 Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Diseño y mejora de los procesos

Subcriterio 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a la ciudadanía y clientes

Subcriterio 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

### CRITERIO 6. RESULTADOS ORIENTADOS A LA CIUDADANÍA / CLIENTES

Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.

Subcriterio 6.2. Mediciones de resultados

### CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.

Subcriterio 7.2. Mediciones de rendimiento.

### CRITERIO 8. RESULTADOS RESPONSABILIDAD SOCIAL

Subcriterio 8.1. Mediciones de la percepción.

Subcriterio 8.2. Mediciones de resultados.

### CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

Subcriterio 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Subcriterio 9.2. Indicadores clave de rendimiento de la actividad



## 2. ESTRATEGIA Y PROGRAMA OPERATIVO DE GOBIERNO (POG)

Resumiendo mucho, podríamos decir que 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** (minimizar los perjuicios de la brecha digital).

Todo ello sin descuidar el **clima laboral**, la **formación** y otros aspectos que interesan a las personas que trabajan en la Dirección General de Atención a la Ciudadanía.

El Departamento de Calidad continúa en 2021 la tarea de coordinar la identificación y planificación de las actuaciones del POG que corresponden a nuestra DG, y el correspondiente seguimiento.

Las distintas unidades responsables (coordinadas por S.G. de Calidad y Evaluación) son las encargadas de actualizar periódicamente en la aplicación de gestión del POG los datos relativos al grado de ejecución de sus actuaciones (fechas reales en las que se realizan las distintas fases y datos de los indicadores).

A continuación, se muestran las actuaciones a las que se ha comprometido Línea Madrid y su estado de ejecución:

Actuación	Estado actuación	Fecha Inicio Planificada	Fecha Inicio Real	Fecha Fin Planificada	Fecha Fin Real	Grado de Cumplimiento	Desviación
Ampliación de la atención telemática a través del nuevo canal Messenger de Facebook de Línea Madrid incorporando la realización de nuevas gestiones	Terminada	20-11-2019	20-11-2019	01-05-2023	01-10-2021	100 %	
Apertura de un nuevo canal en la red de atención a la ciudadanía a través de mensajería instantánea	Iniciada	20-10-2019	20-10-2019	01-05-2023		20 %	15,90 %
Consecución de la accesibilidad web y de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid	Iniciada	01-09-2019	01-09-2019	01-05-2023		65 %	





Actuación	Estado actuación	Fecha Inicio Planificada	Fecha Inicio Real	Fecha Fin Planificada	Fecha Fin Real	Grado de Cumplimiento	Desviación
Implantación de un chatbot en <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> basado en la inteligencia artificial que podrá facilitar información específica sobre determinadas materias	Iniciada	01-10-2019	01-10-2019	01-05-2023		80 %	
Inmediata puesta a disposición de la ciudadanía de la información necesaria sobre la 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	Terminada	11-03-2020	11-03-2020	07-07-2020	07-07-2020	100 %	
Nuevo sistema de gestión de espera en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía	Iniciada	01-06-2019	01-06-2019	01-05-2023		85 %	5,87 %
Impulso de la simplificación y automatización de los procesos de atención en los canales de Línea Madrid y en los servicios prestados	Terminada	01-06-2019	01-06-2019	01-05-2023	30-12-2020	100 %	







Actuación	Estado actuación	Fecha Inicio Planificada	Fecha Inicio Real	Fecha Fin Planificada	Fecha Fin Real	Grado de Cumplimiento	Desviación
<a href="#">Implantación de un nuevo Sistema de Cita Previa (gestión multicanal incluida app y recordatorio de cita previa por IVR - Respuesta Interactiva de Voz) automática</a>	Iniciada	01-09-2019	05-05-2020	01-05-2023		50 %	
<a href="#">Mejora del modelo de gestión de contenidos y estructura de la web institucional www.madrid.es</a>	Iniciada	01-09-2019	01-09-2019	01-05-2023		10 %	
<a href="#">Publicaciones para facilitar ciertas actividades en tiempo del coronavirus COVID-19: Guía de buenas prácticas para fomentar la seguridad en las comunidades de vecinos, Guía para tratar residuos domiciliarios en hogares con personas positivas y / o cuarentena por Coronavirus, Guías para familias elaboradas por los Centros de Apoyo a las Familias, Guía de Recursos del Distrito de Salamanca, libros de entrenamiento para mantener la memoria activa</a>	Terminada	26-03-2020	26-03-2020	07-07-2020	07-07-2020	100 %	
<b>Total D.G. de Atención a la Ciudadanía</b>						<b>71%</b>	





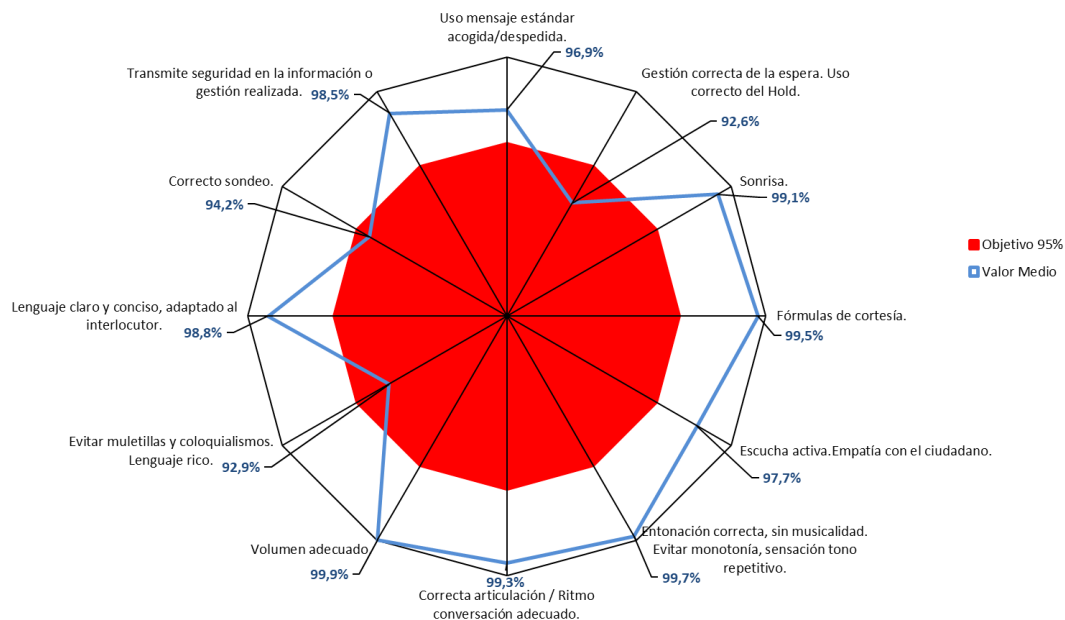
### 3. SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

A continuación, se presentan los datos de seguimiento de calidad de la empresa adjudicataria en relación con los acuerdos de nivel de servicio.

Se recogen los ítems críticos y no críticos, tanto a nivel usuario final como de funcionamiento de los servicios en los tres canales: telefónico 010, presencial OAC y telemático CT.

	TOTAL 010	TOTAL OAC's	TOTAL CT
<b>nº TOTAL Monitorizaciones AÑO 2021</b>	<b>14.155</b>	<b>115</b>	<b>1.827</b>
<b>Atenciones correctas</b>	<b>10.043</b>	<b>115</b>	<b>1.679</b>
<b>% Atenciones correctas</b>	<b>71,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>91,9%</b>
<b>Nota media global ítems no críticos</b>	<b>96,7%</b>	<b>100,0%</b>	<b>98,6%</b>
<b>Nota media global ítems críticos usuario final</b>	<b>94,2%</b>	<b>100,0%</b>	<b>99,0%</b>
<b>Nota media global ítems críticos funcionamiento del servicio</b>	<b>96,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>99,1%</b>

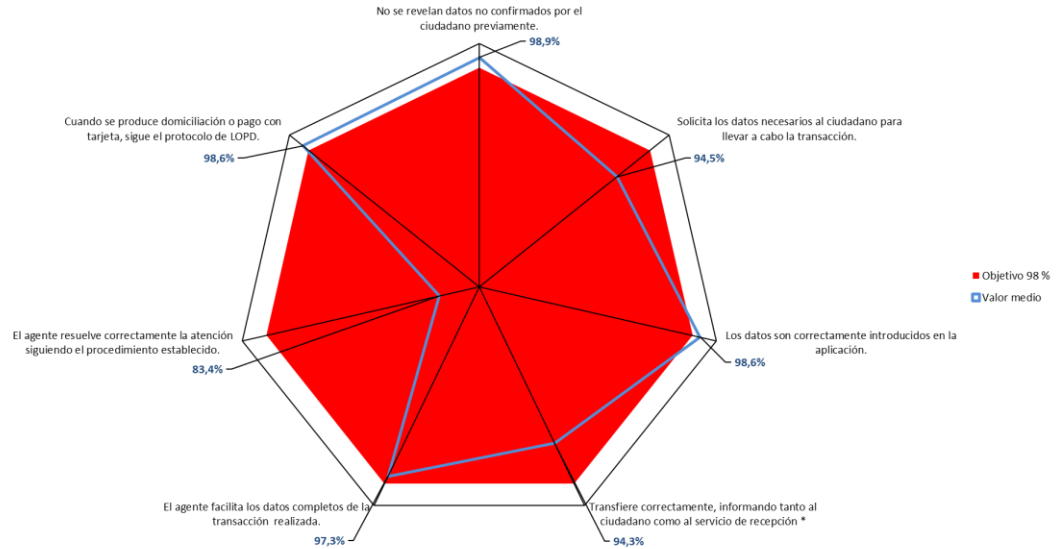
Media Global 010 Año 2021 - Ítems no Críticos



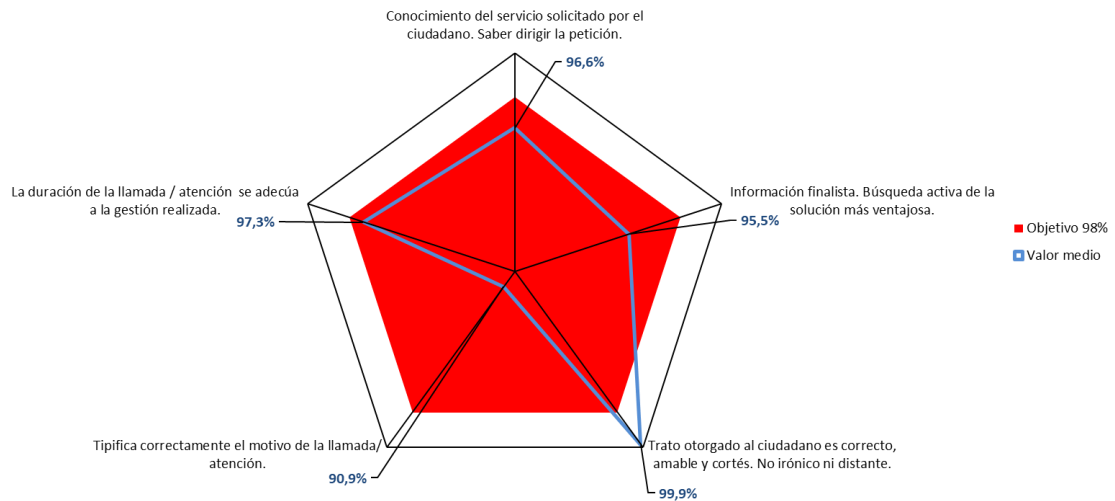




### Media Global 010 Año 2021 - Items Críticos Usuario Final

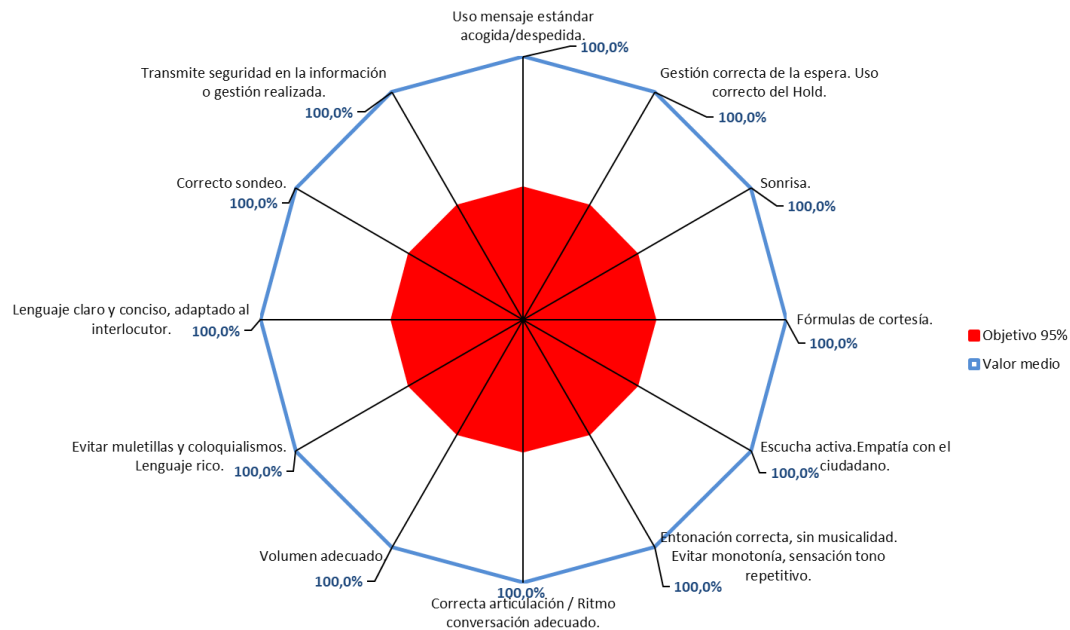


### Media Global 010 Año 2021 - Items Críticos Funcionamiento Servicio

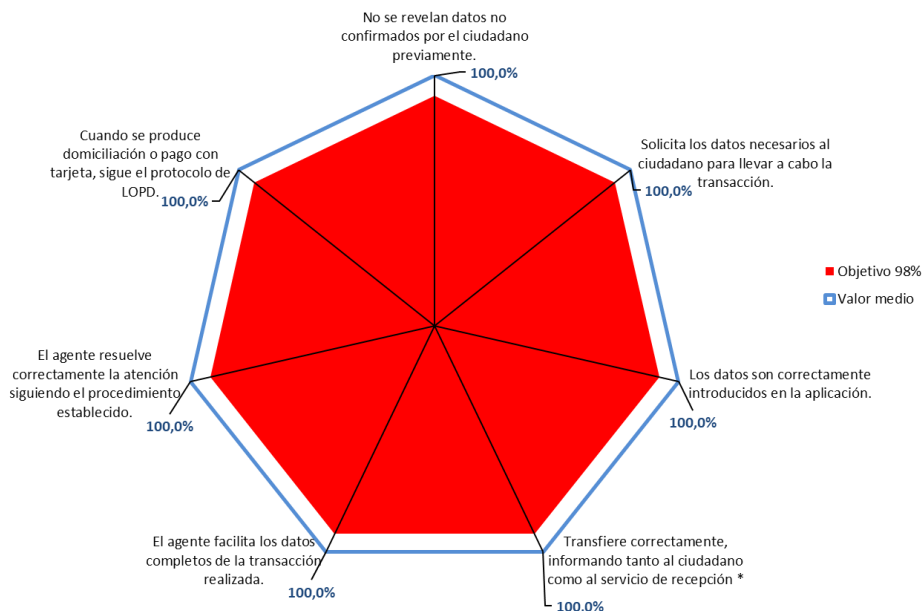




### Media Global OACs Año 2021 - Items no Críticos



### Media Global OACs Año 2021 - Items Críticos Usuario Final

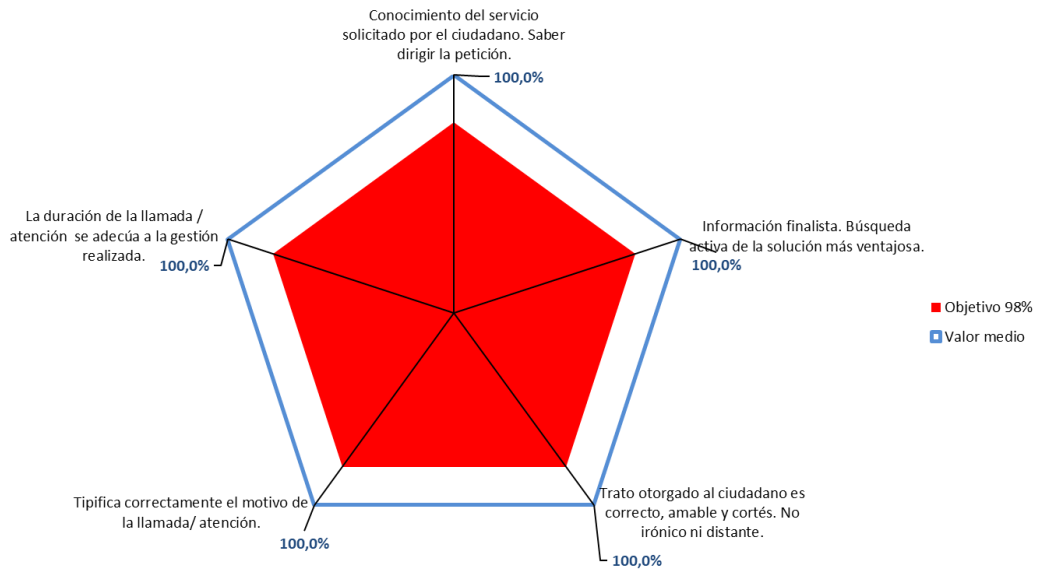


\* Tamaño muestral no representativo

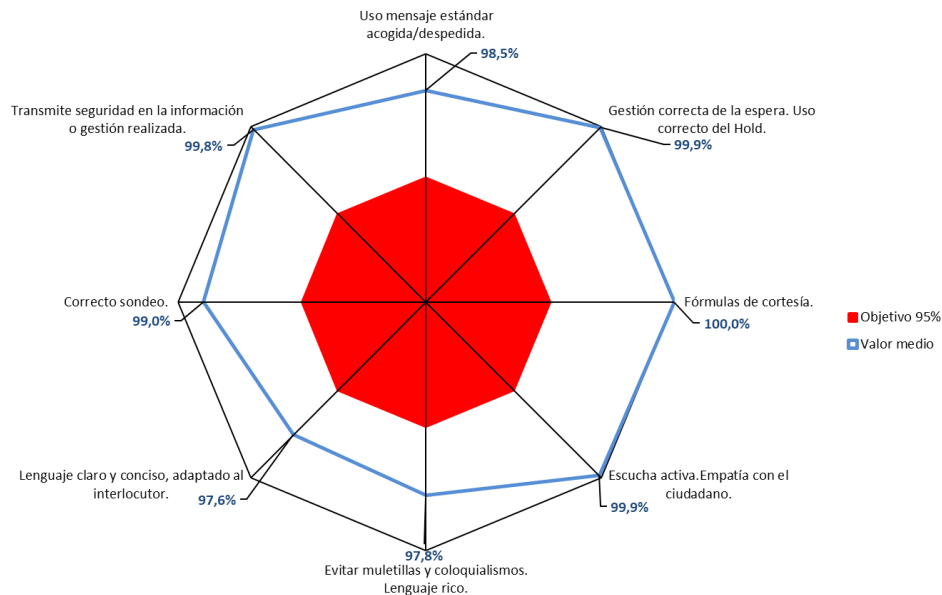




### Media Global OACs Año 2021 - Items Críticos Funcionamiento Servicio

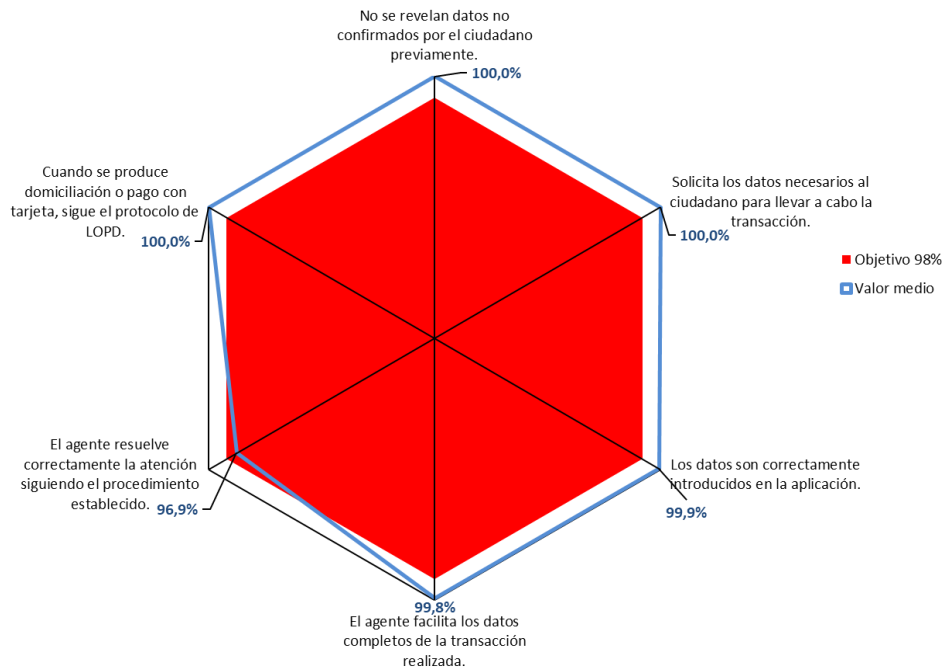


### Media Global CT Año 2021 - Items no Críticos

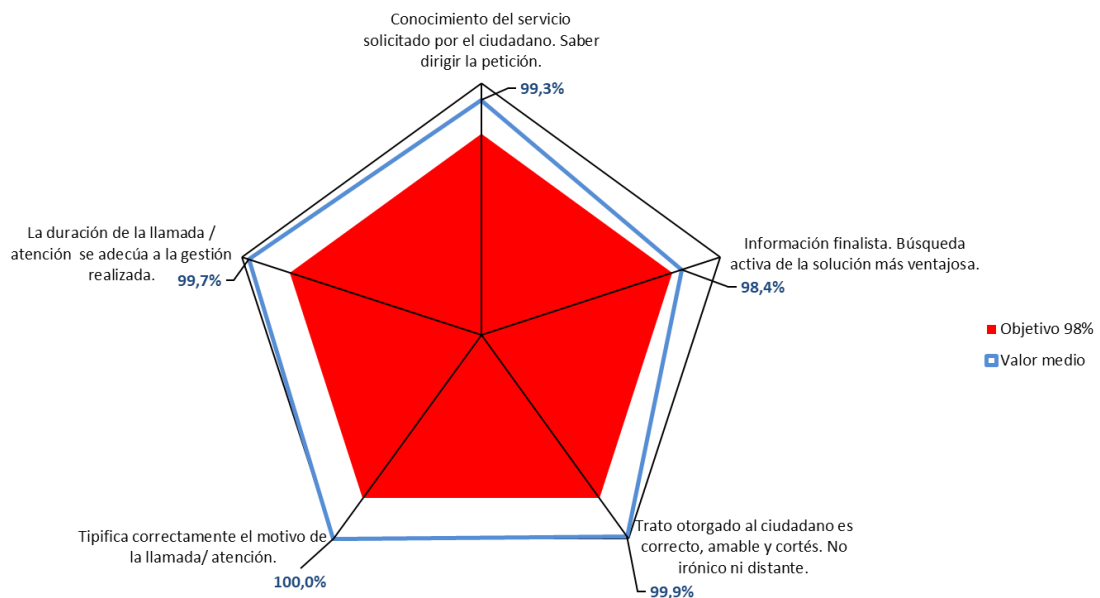




### Media Global CT Año 2021 - Items Críticos Usuario Final



### Media Global CT Año 2021 - Items Críticos Funcionamiento Servicio





Los siguientes datos son de las auditorías para acreditar el cumplimiento de los compromisos de las Cartas de Servicio:

EVALUACIÓN RESPUESTAS	1Q 2021		2Q 2021		3Q 2021	
	TOTAL	%	TOTAL	%	TOTAL	%
<b>POSITIVAS</b>	90	90,0%	90	86,5%	89	89,0%
<b>MEJORABLES</b>	6	6,0%	10	9,6%	7	7,0%
<b>NEGATIVAS</b>	4	4,0%	4	3,8%	4	4,0%
<b>TOTAL</b>	100	100%	104	100%	100	100%

<b>INDICADOR:</b>	96,0%	96,2%	96,0%
-------------------	-------	-------	-------

**Compromiso 6.3 CS:** Contamos con un personal altamente cualificado y profesional. Se realizan auditorías cuatrimestrales para evaluar la idoneidad de su atención; el 90 % de las respuestas serán positivas y/o mejorables.

	1Q 2021	2Q 2021	3Q 2021
<b>MEDIA INC+IC</b>	88,4%	94,2%	95,7%
<b>VALOR ESCALA 1-10</b>	8,8	9,4	9,6

<b>PARAMETRO COMUNICACIÓN</b>	9,3	9,7	9,7
-------------------------------	-----	-----	-----

**Compromiso 5 CS:** Utilizamos un lenguaje claro y comprensible y proporcionamos un trato amable y cortés. El 90% de las personas usuarias estarán satisfechas o muy satisfechas con el trato recibido y el lenguaje empleado. La valoración dada al trato recibido y al lenguaje empleado será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10.

La satisfacción de las personas usuarias de los servicios LM se ha tomado como **Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)**, constituyendo un criterio para los ajustes en la facturación del contrato "Apoyo a la gestión de la atención personalizada a través de los canales de atención a la ciudadanía de Línea Madrid" (véase el apartado de estudios de Satisfacción).



## 4. CARTAS DE SERVICIOS

Las cartas de servicios vinculan la gestión de LM a la satisfacción de la ciudadanía, adquiriendo compromisos, cuyo cumplimiento se revisa anualmente a través de indicadores en el primer trimestre de cada año vencido.

Línea Madrid dispone de cuatro Cartas de Servicios, relacionadas con los canales de atención a la ciudadanía y con la cita previa:

- Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid.  
**Aprobada: 18/05/2006. Evaluación: 7/03/2022. Certificada: 23/12/2020.**
- Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.  
**Aprobada: 24/05/2007. Evaluación: 01/03/2022. Certificada: 23/12/2020.**
- Carta de Servicios del Portal web municipal.  
**Aprobada: 9/09/2010. Evaluación: 23/03/2021. Certificada: 23/12/2020.**
- Carta de Servicios de Cita Previa.  
**Aprobada: 29/03/2014. Evaluación: 25/03/2021. Certificada: 23/12/2020.**

Están publicadas en ayre en el siguiente enlace, tanto las Cartas en sí, como sus informes de evaluación: [Carta de Servicios](#)

A continuación, se describen los compromisos, evaluación y acciones de mejora de cada una de ellas en 2021.

### 4.1 CARTA DE SERVICIOS DEL TELÉFONO 010

La CS 010 se encuentra publicada para su consulta por parte de la ciudadanía en la web madrid.es. [Carta de servicios 010](#)



Para abrir en otra página pulsar en este [enlace](#).

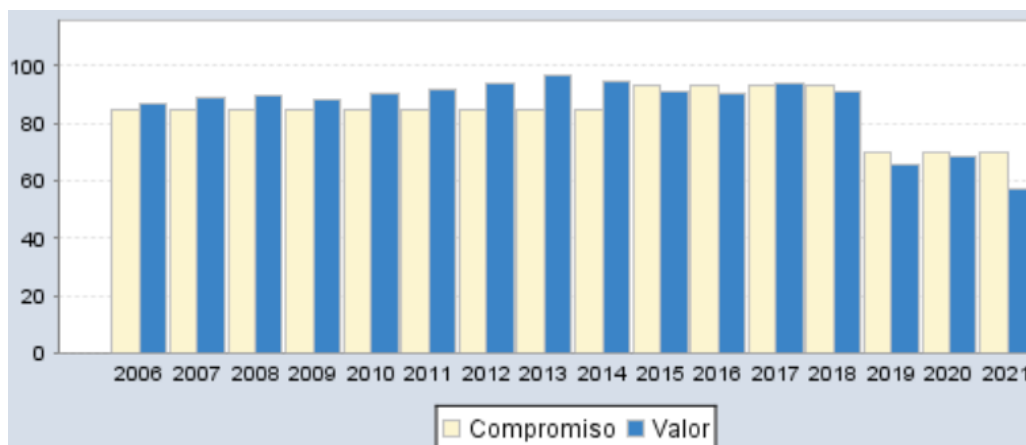
Para abrir en otra página pulsar en este [enlace](#)





### Compromisos 010:

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

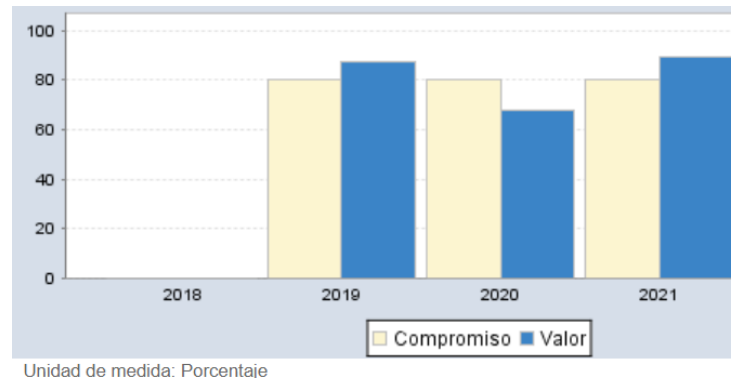


Unidad de medida: Porcentaje de llamadas atendidas

En 2021 la cifra de intentos de llamada ha subido respecto al año anterior en un 42.15%, derivado de la Pandemia del Covid-19, lo que ha supuesto además un cambio organizativo del trabajo en Plataforma, hacia el teletrabajo. La cifra de llamadas recibidas ha aumentado respecto al año anterior en un 49,03%, aun así, el indicador se ha visto afectado en un pequeño margen.



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



3.- Al menos el **80%** de las personas estarán **satisfechas** tanto con la facilidad de acceso al teléfono 010 como **con el tiempo de espera** en ser atendidas.

El resultado ha sido un 76,40%.

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 85,71% antes de 3 días. La causa del incumplimiento es que la Agencia tributaria suele reasignar las cuestiones al 3er nivel cuando ya se ha cumplido el plazo para responder. El 95% se ha respondido antes 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. La valoración dada al trato recibido y al lenguaje empleado será igual o superior a 7, en una escala de 0 a 10. Cumplido: **98,30%**.

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: 71 horas de formación inicial, 41 horas de formación continua y 96% de respuestas positivas.

Causas de incumplimiento: a consecuencia de la Pandemia Covid-19, gran parte de los agentes de la Plataforma del 010 han tenido que realizar teletrabajo, dejando en la Plataforma un número pequeño para cumplir el aforo. La sala de formación también se ha tenido que adaptar para cumplir los protocolos Covid-19, por lo que no se han podido realizar sesiones de formación adecuadas, ni en número de sesiones ni en número de participantes. Acciones correctivas: Se va incrementando paulatinamente el número de agentes que reciben formación y en el segundo y tercer cuatrimestre los resultados han mejorado, alineándose con el objetivo propuesto.

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 2021 han sido: **92,50% personas satisfechas**, y puntuaciones de **8,68** servicio recibido, **8,20** utilidad, **8,67** 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 ha sido de un 98% y 100% antes de dos meses.**

Se han adoptado las siguientes **medidas correctivas** durante todo el año:

1. Se ha aumentado progresivamente el número de agentes en la Plataforma 010 y en teletrabajo.
2. Se han aumentado el número de primarios, con el consiguiente aumento de nº de líneas disponibles.
3. Se han establecido diferentes Promptings para canalizar las llamadas correctamente entre la Plataforma y el teletrabajo.
4. Se han modificado los parámetros de atención ajustando las llamadas en cola y los tiempos de espera máximos.
5. Se han revisado los protocolos de atención, para reducir los tiempos medios de atención.

#### Mejoras CS 010 en 2021:

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

- Desarrollo del Sistema Cl@ve en el 010. **100% Implantación**

- La pandemia trajo consigo una disminución del nº de agentes en la plataforma de atención telefónica, lo que se ha paliado con el **teletrabajo mediante VPN**. De esta forma los agentes pueden realizar su tarea en las mismas condiciones que en la plataforma. **100% Implantación**

- Grabación de todas las llamadas entrantes y salientes del 010. **50% implantación**

- El sistema de callback permite atender aquellas llamadas que no han sido recibidas, en franjas horarias con mayor disponibilidad de atención, mediante la emisión automática de llamadas. De esta forma, se aumenta la capacidad de atención. **100% Implantación**

- Implantar la semi-automatización de algunos servicios mediante el sistema de IVR (Interactive Voice Response). **25% implantación**

## 4.2 CARTA DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La Carta de servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía se encuentra publicada para su consulta por parte de la ciudadanía en la web madrid.es: [Carta de servicios OAC](#).

Y además este año hay un [Enlace interactivo](#).



- Versión presentación visual interactiva



Para abrir en otra página pulsar en este enlace.



## Compromisos OAC

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 puntos**, en una escala de 0 a 10, y que **más del 85 %** de las personas **estén satisfechas** con el servicio recibido.

Los resultados de cumplimiento han sido: una **puntuación de 9** y un porcentaje de satisfacción de **97%**



Este compromiso se ha **modificado para 2022 incrementándose a 8.3** la valoración y **90%** las personas satisfechas con la atención recibida.

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 en los parámetros de **confort, orden y limpieza**.

El resultado ha sido una **puntuación de 9,12**.

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 sea **superior a 8 puntos** en cuanto al sistema de gestión de espera.

La valoración dada ha sido de **8,95**

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** en cualificación y profesionalidad del personal. Se ha cumplido obteniéndose una **puntuación de 9,15**.

5. En las OAC se imparte un tiempo mínimo de **formación** a todo su personal de al menos 20 horas anuales, entre asistencia a cursos y sesiones formativas. Las horas de formación recibidas por el personal OAC han sido **55,29** en 2021.

Este compromiso se ha modificado **para 2022 incrementando a 30 horas** el tiempo mínimo de formación anual.

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 9,22**.

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**.

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 8,80**.

9. En las OAC se presta una atención individualizada y personalizada, ofreciendo atención en **inglés, francés, lengua de signos española**, chino mandarín, rumano y árabe en todas las Oficinas **a través de un sistema de videollamada**, y así ha sido **100%**.

Este compromiso se ha **modificado para 2022 incluyendo la atención presencial** en idiomas.





**10.** En las OAC se atiende a más del **60% de la ciudadanía en un tiempo máximo de espera de 10 minutos** y en el **95% de los casos el tiempo de espera no superará los 45 minutos**. Las personas usuarias podrán presentar una reclamación por tiempo de espera que será respondida informándole sobre las causas concretas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como sobre las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible. El objetivo es que la **satisfacción** de las personas atendidas deberá ser **superior a 8 puntos en cuanto al tiempo de espera**.

Los datos de cumplimiento son: **92,30%** atendidos con espera menor a 10 minutos y **99,64%** en menos de 45 minutos. **Satisfacción de 8,97**

Para el 2022 se ha eliminado la parte del compromiso referida a las reclamaciones.

**11.** Línea Madrid se compromete a tener **citas disponibles** para los 7 días hábiles siguientes a la petición de cita, en al menos alguna de sus OAC. Cumplido.

**12.** El personal de las Oficinas dedica el **tiempo necesario para resolver la gestión** requerida y busca la resolución adecuada y satisfactoria a la demanda. El objetivo es que la satisfacción de las personas usuarias sea **superior a 8 puntos**, y ha sido un **9**.

**13.** En las OAC se presta un **servicio eficaz**, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por la ciudadanía. El objetivo es que la satisfacción de las personas usuarias sea **superior a 8 puntos** respecto a la claridad y eficacia de la información, y al resultado final de la gestión.

Cumplido el compromiso, siendo las **puntuaciones de 9,10 en claridad y 8,99 para el resultado final** de la gestión.

**14.** En las OAC se atiende a las personas proporcionándoles **respuestas coherentes, seguras y confiables** a las consultas realizadas. El objetivo es que su satisfacción deberá ser **superior a 8,5 puntos**, y así ha sido, con una **evaluación de 9,13**.

**15.** Contestamos el **60% 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. Las SyR se han respondido en un **94,81% antes de 30 días** y el **100% antes de 2 meses**.

**En 2021 se han cumplido todos los compromisos.**

## MEJORAS CS OAC 2021 Y PORCENTAJE DE IMPLANTACIÓN:

**Mejora 1:** Se sigue manteniendo la atención de **todos los servicios con cita previa** evitando así las aglomeraciones de ciudadanos/as e incrementos de contagios tanto del personal de las oficinas como del público. **100% de Implantación**

**Mejora 2:** Avanzar hacia una atención telemática y electrónica.

A los trámites que se realizaban de forma telemática (renovaciones y confirmaciones y certificados de empadronamiento) se añadió a partir de abril el trámite de modificación de datos de padrón.





Se ha logrado mantener la prestación de servicios telemáticos mediante un equipo formado por dos personas (con cargo de adjuntía y coordinación) del equipo volante y un reducido grupo fijo de gestores/as que dadas sus circunstancias no se han podido incorporar a la atención presencial. Este equipo se encarga de organizar el reparto de los formularios para que de lunes a jueves los realice el personal de 6 OAC (Carabanchel, Chamberí, Puente de Vallecas, Fuencarral, Latina, Ciudad Lineal) y los viernes los realiza personal de las oficinas que van rotando en teletrabajo. **100% de Implantación**

### **Mejora 3: Sistema de vídeo-llamada.**

Se está trabajando en una nueva aplicación de padrón que abre la posibilidad de empadronamiento telemático y la utilización de este sistema de vídeollamada junto con la nueva aplicación de padrón. Por otra parte, en el nuevo contrato de Servicios de Apoyo a los Canales de Línea Madrid está prevista la creación de una oficina virtual que podría desarrollar este sistema de atención. **Pendiente de Implantación**

### **Mejora 4: Incrementar la formación interna.**

De enero a junio se realizó formación práctica en el puesto de atención en diversas oficinas por parte de coordinadores/as volantes. Además, se han realizado aproximadamente unas 44 horas de formación interna a lo largo del año 2021. **100% de Implantación**

### **Mejora 5: Mejora de la resolución de incidencias informáticas.**

Se sigue trabajando estrechamente con IAM trasladando las incidencias reportadas por las oficinas para mejorar el funcionamiento de los puestos de atención. **100% de Implantación**





## 4.3 CARTA DE SERVICIOS PORTALES WEB

Carta de Servicios 2022

### Portales Web del Ayuntamiento de Madrid

Datos 2021

Información y  
servicios de interés  
para la ciudadanía de  
Madrid.

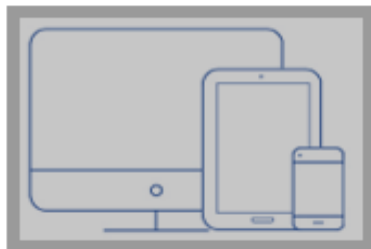
90,45 %  
de personas  
satisfechas

95.077 nuevos  
contenidos  
publicados

Más de  
16 millones  
de usuarios/as

Más de  
84 millones  
de visitas a  
páginas

99,9 %  
máxima  
disponibilidad  
del servicio



#### Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Información sobre cuestiones de interés general de los servicios municipales y de la ciudad de Madrid - [madrid.es](http://madrid.es)
- > Trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar - [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es)
- > Información relevante para garantizar la transparencia de la actividad municipal y datos reutilizables en - [transparencia.madrid.es](http://transparencia.madrid.es) y - [datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)
- > Información de las bibliotecas del Ayuntamiento - [bibliotecas.madrid.es](http://bibliotecas.madrid.es)
- > Información del patrimonio cultural y del paisaje urbano de Madrid - [patrimonioypaisaje.madrid.es](http://patrimonioypaisaje.madrid.es)
- > Información y trámites para el contribuyente de Madrid- [agenciatributaria.madrid.es](http://agenciatributaria.madrid.es)
- > Información de empleo, consumo, innovación y emprendimiento en Madrid- [economia.madrid.es](http://economia.madrid.es)
- > Espacio de participación ciudadana - [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es)
- > Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones - [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar)

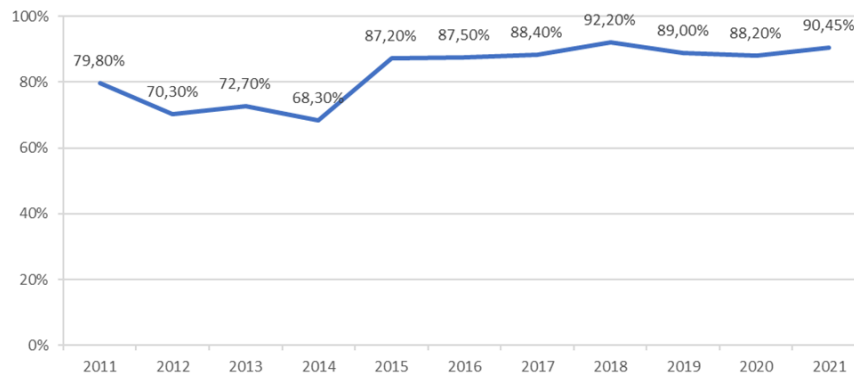
### Compromisos:

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 90,45%** con la información de los portales web con las gestiones y trámites de la sede electrónica. Y en ambos conceptos el porcentaje de insatisfacción ha sido de 3,85%



Compromiso 1: Satisfacción Portal (2011-2021)



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. Los resultados han sido:

**91,6% Utilidad** del servicio de información prestado por los **portales web**

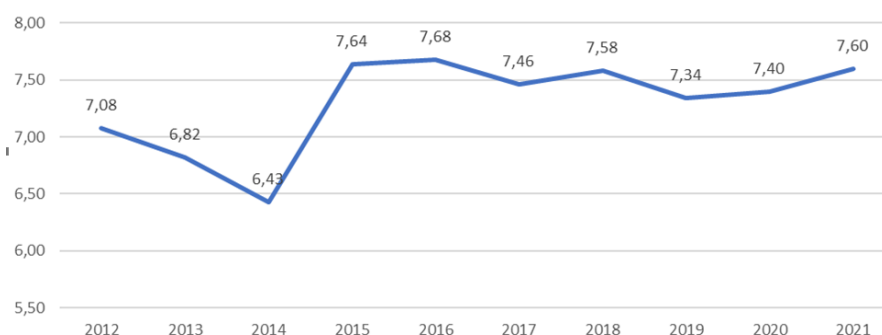
**88,2% Utilidad** de las gestiones y trámites que se realizan en la **sede electrónica**.

**56,8% Utilidad** de la información ofrecida en formato **reutilizable en el portal de datos abiertos**. La posible causa del incumplimiento del indicador 3 sería el desconocimiento por parte de la ciudadanía de lo qué es un portal de datos abiertos. Se sugiere Condicionar esta pregunta a si la ciudadanía conoce qué es un 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.

En 2021, la **valoración** ha sido de **7,60**

Compromiso 3: Actualización de información (2012-2021)



**Compromiso 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 2021 se ha mantenido la certificación en accesibilidad TIC según la Norma UNE 139803.

**Compromiso 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%

**7. Las visitas al portal de transparencia y las descargas de conjuntos de datos** del portal de datos abiertos **se incrementan como mínimo en un 10 %** respecto al año anterior. Además, incorporamos anualmente, al menos, **5 conjuntos de datos de alto valor**, por estar asociada su reutilización a considerables beneficios para la sociedad, el medio ambiente y la economía. Los resultados han sido:

- Incremento del porcentaje de visitas al portal de transparencia 23,94%
- Incremento del porcentaje de descargas de conjuntos de datos del portal de datos abiertos. 2,48% No se han medido las descargas vía API, por lo que solo se mide parcialmente.
- Número de conjuntos de datos de alto valor disponibles: 5

**Para 2022 se añade un indicador** sobre Conjuntos de datos sobre los que se han realizado actuaciones de mejora de calidad (revisiones en profundidad y/o visualizaciones)

**8. Contestamos el 60%** 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.

Las SyR tramitadas han sido 513 de las cuales el **75,6% se han respondido antes de 30 días** y el **99,4% antes de dos meses**.

## Mejoras Web 2021: Descripción y porcentaje de implantación.

### **Implantadas al 100%:**

**Mejora 1: Publicación de nuevos espacios y portales en Madrid.es**

- Publicación de nuevos espacios en función de la actualidad y de las necesidades que van surgiendo (En colaboración con las unidades gestoras y los servicios municipales (un total de 60),
- Publicación de nuevos portales dentro de la plataforma de portales: madrid.es/economía y portal del contribuyente
- Nueva página distributiva Cambia 360

**Mejora 2: Mejoras en los buscadores específicos**

- Mejoras en el buscador de normativa para hacer más fácil su uso: Ordenación de los resultados del buscador de Normativa por fecha de aprobación descendente cuando no se introduce texto de búsqueda,
- Buscadores de direcciones y agenda. - Revisión completa de ambos buscadores (simplificar, agrupar en "más opciones de búsqueda", autocompletar con sinónimos y exclusiones, ordenación resultados, etc.)
- Etiquetado GTM del buscador 010 (y en general de todos los buscadores), para que se puedan crear informes específicos en DataStudio con filtro "tipo Buscador"

Mejora 3: Implantación paulatina de un sistema de reutilización de la información y recursos publicados en los portales web, en el marco de la nueva Ordenanza de Transparencia.

Definición del tipo de licencia Creative Commons bajo el que se publicarán todos los contenidos, salvo excepciones que se indicarán expresamente

Mejora 4: Se ha implantado el sistema de notificaciones electrónicas por comparecencia en la sede electrónica.

#### **Implantada al 70%:**

Mejora 1: Publicación de nuevos espacios y portales en madrid.es

Guía de los distritos, con un visor para geolocalizar los recursos del distrito

#### **Implantada al 15%:**

Mejora 3: Implantación paulatina de un sistema de reutilización de la información y recursos publicados en los portales web, en el marco de la nueva Ordenanza de Transparencia

- Creación de un banco de imágenes etiquetadas para la utilización por todo el Ayuntamiento
- Insertar metadatos en los distintos contenidos publicados en los portales, con el fin de posibilitar su reutilización abierta por la ciudadanía (se ha incluido el metadato Origen y asignación automática de la extensión de los ficheros)

#### **Implantada al 32%:**

Mejora 4: Inclusión de compromiso de actualización de información en el portal institucional dentro de las siguientes cartas de Servicios:

- Carta de Servicios de Competiciones Deportivas
- Carta de Servicios de Información Estadística
- Carta de Servicios de Prevención y Control de Plagas
- Carta de Servicios de Sugerencias y Reclamaciones
- Carta de Servicios de la Atención Integral al Contribuyente
- Carta de Servicios de la Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal
- Carta de Servicios de Calidad del Aire
- Carta de Servicios de Educación social
- Carta de Servicios de Juventud
- Carta de Servicios de la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC)
- Carta de Servicios de la Red Municipal de Escuelas Infantiles
- Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas Públicas Municipales
- Carta de Servicios de las Actividades de Educación y Sensibilización Ambiental
- Carta de Servicios de las Multas de Circulación
- Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias
- Carta de Servicios de los Museos Municipales
- Carta de Servicios de los Parques y Jardines
- Carta de Servicios de los Servicios Deportivos
- Carta de Servicios del Archivo de Villa
- Carta de Servicios del Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BOAM)
- Carta de Servicios del Registro



La carta se encuentra publicada para su consulta por parte de la ciudadanía en la web madrid.es: [Carta de Servicios de Portales Web del Ayuntamiento de Madrid](#)

## 4.4 CARTA DE SERVICIOS DE CITA PREVIA

Aprobada: 29/03/2014. Certificada: 23/12/2020. Evaluada: 25/03/2021.

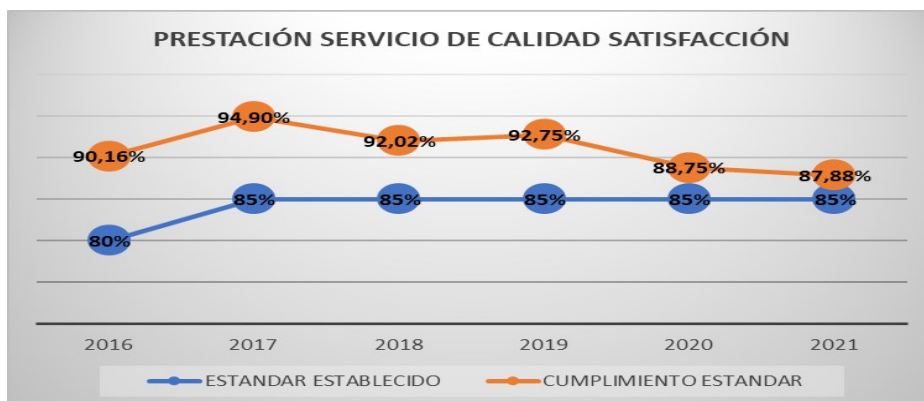


La cita previa facilita tus trámites con tu Ayuntamiento

### Compromisos:

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

Objetivo cumplido, en 2021 el resultado en la encuesta de satisfacción ha sido: **87,88% personas satisfechas** (que hayan puntuado más de 6 en un baremo base 10) con el servicio de cita previa.







2. El servicio de cita previa está disponible para la ciudadanía, por el canal telefónico y por la web, las 24 horas del día, todos los días del año, facilitando la concertación de la cita, de manera que las personas usuarias están satisfechas con la **utilidad del servicio** en el 85% de los casos. Cumplido, en 2021 el resultado ha sido **88,15%**

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 en el 87% de los casos. Cumplido en 2021 el resultado ha sido de **87,47%**

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 2021 han sido **14 días** de promedio y 6,40% los que han superado 31 días.

Las oficinas que superan los 20 días son: Movilidad Reducida, Aparcamientos, Agencia de Actividades, Subvenciones Rehabilitación Edificatoria y Responsabilidad Patrimonial.

Y los trámites que superan los 31 días para la concertación de cita son: Certificado Covid (36,93%), Movilidad Reducida (83,18%), Aparcamientos (49%), Agencia de Actividades (76,31%), Subvenciones Rehabilitación Edificatoria (61,69%), Bibliotecas (33,46%) y Centros Culturales (70,50%)

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 7 días** naturales 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 9 días naturales.

Se ha intervenido en 392 agendas (276 altas nuevas; 62 bajas y 54 modificaciones) 23 agendas se realizaron en 8 días desde la solicitud (22 en el mes de octubre y 1 en diciembre)

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 7 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.

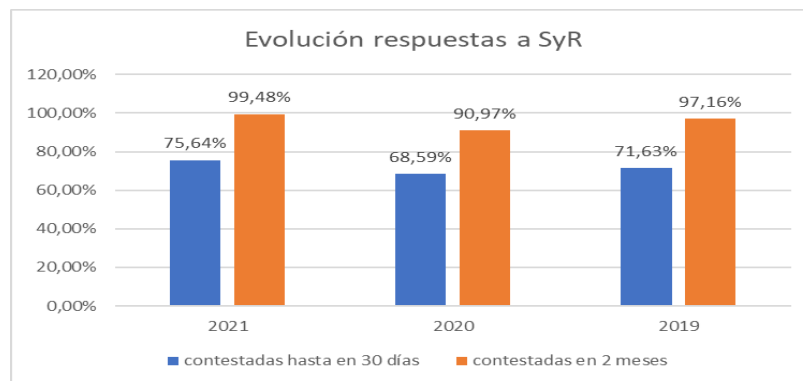
En 2021 se ha intervenido en 1.514 profesionales (901 altas nuevas; 464 bajas y 149 modificaciones), **el 100%** antes de 7 días naturales.



8. Contestaremos el 60% de las sugerencias, **reclamaciones** y felicitaciones de cita previa en un **plazo inferior a 30 días naturales** y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

Este año ha habido 1.055 SyR de cita previa, y de ellas, 1.009 son reclamaciones; 42 sugerencias; 4 felicitaciones

En 2021 el porcentaje de SyR respondidas en un plazo menor o igual a 30 días naturales ha sido de 75,64%. Y el porcentaje de SyR contestadas en menos de 2 meses ha sido de 99,48%



## Mejoras implementadas en 2021

**Mejora 1:** Se recomienda a las diferentes unidades gestoras de cita previa que disponen de Carta de Servicios incluyan en sus Cartas de Servicio el compromiso nº4 de esta Carta de servicios, relativa al tiempo que transcurre desde que se solicita la cita y es atendida la persona

En 5 Cartas de Servicio evaluadas en 2021 se menciona un compromiso respecto a la atención en un tiempo determinado desde que se solicita cita y de forma explícita en 3 cartas (Oficinas Integrales de Atención al Contribuyente, Oficinas de Agencia para el Empleo y Oficinas Municipales de Información al Consumidor)

**Oficinas de Línea Madrid:** se compromete a tener citas disponibles para los 7 días hábiles siguientes a la petición de cita, en al menos alguna de sus Oficinas de Atención a la Ciudadanía, para las gestiones que se realicen en dichas oficinas. (Este compromiso es anterior a la mejora recomendada)

**Oficinas de Atención Integral al Contribuyente:** Al menos al 90% de quienes soliciten cita previa se les da en un plazo máximo de 4 días hábiles, salvo petición expresa en contrario, y al 100% en un plazo máximo de 6 días hábiles, salvo casos excepcionales que serían justificados convenientemente. El tiempo medio de demora para obtener una cita es de 3 días hábiles. (Este compromiso es anterior a la mejora recomendada).

**Agencia de Empleo:** En el servicio de orientación profesional, damos cita previa en un plazo medio de 15 días naturales, no siendo superior en ningún caso a 30 días naturales. (Este compromiso es anterior a la mejora recomendada)

**Servicios Sociales:** Facilitamos que la primera entrevista con una trabajadora o un trabajador social tenga lugar en el plazo de 8 días hábiles a partir de la fecha de petición de la cita, en el 80% de los casos. En el resto, se realizará en el plazo de 10 días hábiles. (Este compromiso es anterior a la mejora recomendada)

**Consumo (OMIC):** Ofrecemos a las personas consumidoras que así lo soliciten cita previa en la OMIC, de forma que al menos al 75 % se les dé en un plazo no superior a 10 días naturales, y entre el 95% y el 100%, en un plazo no superior a 20 días naturales, salvo petición expresa de un plazo superior. (Este compromiso es anterior a la mejora recomendada)





**Mejora 2:** Mejoras tecnológicas ligadas a la puesta en funcionamiento de la nueva aplicación informática de cita previa, que facilitan la gestión de la cita tanto a la ciudadanía como a las unidades municipales que se encuentran dentro del sistema centralizado de citación.

Entre las más destacables están:

**Ciudadanía:**

- Posibilidad de modificar la oficina, día y hora de la cita
- Elegir el canal de confirmación de la cita
- Modificar los datos contacto a nivel de cita para recibir los mensajes referidos a esa cita
- Texto predictivo
- Solicitar la modificación de datos personales por formulario web sin necesidad de presentarlo por registro (que requiere cita previa)
- Consulta de citas con solo introducir el número de la cita
- Facilitar la anulación y la modificación de cita desde el correo electrónico de confirmación precargando los datos.
- Posibilidad de descargar justificantes de confirmación de cita
- Búsqueda de primer hueco de cita disponible
- Posibilidad de elección de canal atención, si la unidad ofrece varios canales de atención
- Posibilidad de obtener justificante de asistencia de cita en la atención presencial
- Creación de url cortas para facilitar la concertación de la cita con el trámite preseleccionado

**Clientes internos:**

- Posibilidad de modificar la oficina, día y hora de una cita concertada
- Recibir por correo electrónico informe de las citas concertadas para el día concreto de atención
- Facilidad para pasar la cita en las oficinas que no disponen de gestor de turnos
- Gestión de los huecos con actualizaciones masivas para administradores de oficina
- En agendas multitrámites control de citas por trámite fijando porcentajes de ocupación
- Búsqueda de primer hueco disponible
- Margen de citación para atención en ciertos trámites que precisan preparación de expedientes

**Agentes que concertan cita:**

- Avisos diferenciados (público y privado) en los trámites
- Posibilidad de modificar oficina, día y hora de una cita concertada

**Mejora 3:** Modificación de la Instrucción 6/2013, relativa al sistema de cita previa del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos: Revisada y pendiente de visto bueno superior.

La Carta se encuentra publicada para su consulta por parte de la ciudadanía en la web [madrid.es](http://madrid.es): [Carta de Servicios Cita Previa](#)

Enlace Ayre: [Carta de Servicios de la cita Previa](#)

## 5. ALIANZAS, RECURSOS Y PROCESOS

La gestión de Recursos se describe detalladamente en la **Memoria de Cumplimiento de Objetivos Presupuestarios**, y se puede consultar en el siguiente enlace:

[Enlace a Memoria de Cumplimiento de Objetivos Presupuestarios](#)

Dentro del criterio Alianzas, se considera muy relevante promover la relación con los colectivos concernidos. En nuestro caso, en auditorías pasadas, se reconoce que tenemos en cuenta los requerimientos de las unidades municipales que funcionan como colaboradores necesarios para la implantación de nuevos servicios o modificaciones de los mismos, pero que había algo de carencia en cuanto a considerar la opinión de la ciudadanía, que es el destinatario principal de los servicios de LM.

Así mismo, en el criterio Procesos, también hay una indicación de **involucrar a todos los grupos de interés en el diseño y mejora de los procesos**.

Por ello, en 2021, se hizo un **piloto** entre julio y septiembre para la puesta en marcha del **nuevo sistema de citación**, y se **recogieron aportaciones de la ciudadanía, el personal en puesto y todas las personas que recibieron la formación**.

Durante el mes de agosto, en las OAC se dio la opción a la ciudadanía que acudía a la Oficina a valorar el frontal web de la nueva aplicación GNSIS cita previa. Dicha valoración consistía en:

- probar la nueva aplicación de cita previa, realizando una gestión de forma autónoma en la nueva aplicación,
- y cumplimentar una encuesta de valoración.

En relación a la muestra de personas a las que se invitaba a realizar la prueba, se ha tenido en cuenta que correspondieran a diferentes rangos de edad, género y manejo digital (ej. joven mujer que concierta la cita a través del frontal web, hombre mayor que no concierta la cita a través del frontal web, etc.)

Las pruebas se han llevado a cabo en un equipo informático con conexión a la red municipal situado en una zona no pública, que tenía en el escritorio enlaces directos al:

- entorno de preproducción del frontal web GNSIS Cita Previa para realizar la prueba de usabilidad. Una vez dentro de este entorno, la persona optaba por el trámite/s de preferencia
- un formulario wem para cumplimentar la encuesta de valoración.

Las personas que han realizado la prueba han estado acompañadas siempre por personal de la OAC. Este personal asistente ha velado para que la interacción se realizara siempre dentro de GNSIS Cita Previa. No ha tutelado ni dirigido de ninguna manera la prueba.

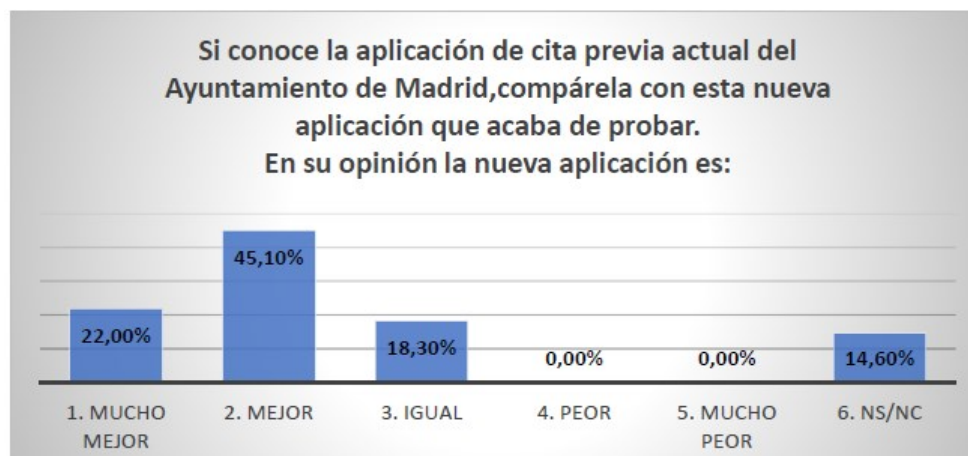
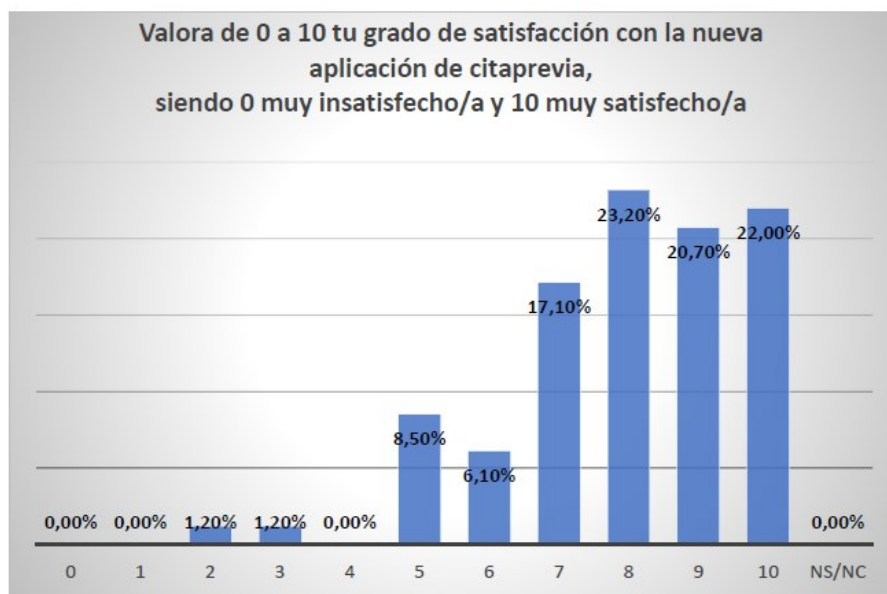


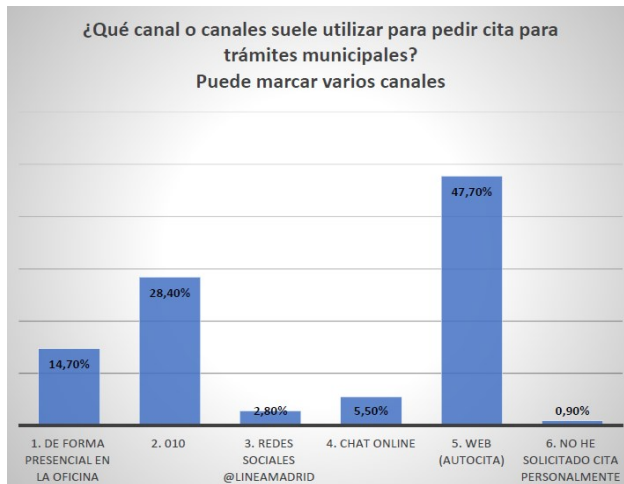
## ENCUESTA

- Se garantiza el anonimato
- Los datos y respuestas solo se utilizarán para fines de estudio y evaluación.
- La encuesta se publicará en el Portal Institucional en el trámite Servicio de cita previa al que puede acceder con esta url [www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia)

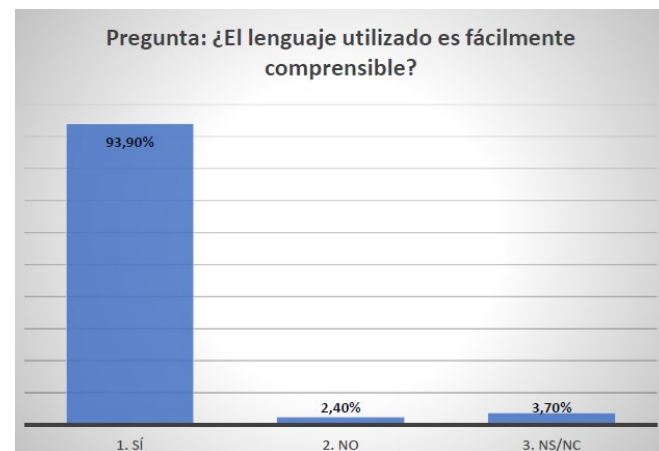
En total se han cumplimentado 82 encuestas.

### Principales resultados:





- Subprocesos
  - + Avisos y peticiones
  - + Censo electoral
  - + Registro en sistema cl@ve
  - + Recepción de llamadas de otras Administraciones Públicas
  - + Madrid Central
  - + Multas
  - + Objetos perdidos
  - + Padrón
  - + Registro
  - + Servicio de Estacionamiento Regulado (SER)
  - + Tarjeta Madrid Mayor
  - + Tarjeta Azul
  - + Teleasistencia
  - + Tercer nivel
  - + Tributos
  - + Comunicación a Tráfico
  - + Participación ciudadana







SUGERENCIAS , INCIDENCIAS Y FELICITACIONES		TEXTO LITERAL CIUDADANÍA
Sugerencias aplicación GNSIS	Complicación introducción de todo el código de cita	Cuando se da de baja la cita es complicado saber que hay que poner todo el código indicado, es decir OAC-BARAJ/000000843 por lo que habría que subrayarlo en negrita o especificarlo de algún modo.
		El número de cita es tedioso de introducir a la hora de consultar, modificar o cancelar. Podría al menos no ser necesario introducir los ceros previos al número de cita. Poder modificar el trámite de la cita.
		Al buscar tu cita para modificar y/o cancelar, haya que poner el código de la cita y no se pueda consultar tus citas sólo indicando el DNI. No creo que sea intuitivo para personas que no estén habituadas al manejo del ordenador
		Es mejor que las opciones de cancelar, modificar etc aparezcan juntas y no en diferentes pestañas. Además, debe dar más opciones como el teléfono, nombre y apellidos por ejemplo por si se ha perdido o no se tiene a mano el código de la cita
		PARA CAMBIAR, MODIFICAR, CANCELAR, etc hay que rellenar dos campos obligatoriamente: Documento identidad y código de la cita. Sería mas operativo el seleccionar indistintamente uno u otro campo
		Para modificar la cita he tenido que introducir código y no lo coge con minúsculas
		Al proceder a modificar una cita o eliminarla hay que teclear completo el código de la cita y debería estar más claro (en negrita) que hay que poner el código completo (por ejemplo, OAC-BARAJ/000000825).
	Cita libre en cualquier oficina	El resultado ha sido negativo y no funciona si no eliges oficina. Obliga a elegir oficina. Sería recomendable que se pudiera acceder también a la cita libre más temprana
	Mejorar el lenguaje	Usar lenguaje más comprensible para gente que no está acostumbrada a utilizar este tipo de aplicaciones. Alguna redacción no es del todo clara
	Continuar con las mejoras	Sigán mejorando
Dificultad cancelación cita	Para cancelar la cita no es fácil encontrar dónde se hace	
Mejora de despleables	Mejorar los despleables. No se pueden ver todas las posibilidades de citas.	
Mejora enlaces	Mejorar los enlaces del correo electrónico. Algunos NO abren.	
Mejorar información justificante: más intuitivo	El justificante de la cita es muy largo, yo haría un documento más pequeño y pondría de color rojo la advertencia "Si desea realizar varias gestiones que requieren cita previa, ha de concertar una cita diferente para cada una de ellas". Si no se puede cambiar el color, en negrita o	





		mayúsculas. No sé para qué sirve la zona del justificante que dice: escriba aquí y aparece un recuadro.
	Modificación para hacerla más intuitiva	A la hora de editar la cita, las pestañas que aparecen arriba serían más intuitivas si estuvieran a pie de ésta página.
	Resumir la información en avisos legales y cookies	Respecto a avisos legales y a cookies deberían ser más escuetos y resumir más la info
	Mejor usabilidad	Podría aparecer un aviso de lo que puedes cambiar al editar cita, aunque luego sorprende gratamente que se mantengan los datos personales ya tecleados y no haya que volver a hacerlo.
		En la selección de cita, sería más fácil que los trámites estuviesen agrupados, el título en negrita no es intuitivo. Echo de menos un botón de volver para poder corregir selección de cita antes de finalizar el proceso. En la opción "más información del tramita" me lleva a información de otros departamentos.
		Sería bueno que hubiera desplegados para seleccionar por ejemplo dentro de urbanismo: información urbanística. Creo que la cancelación y modificación de la cita podría realizarse de forma más intuitiva

Por otro lado, desde la SG de Coordinación de los Servicios y Portal Institucional, en 2021, se ha llevado a cabo la **revisión y actualización de todos los procesos** y subprocesos de los servicios.

La gestión por procesos tiene su lugar en ayre:

### [Gestión por procesos](#)

Las fichas y diagramas de los servicios se encuentran publicadas en el siguiente enlace: [Procesos clave operativos](#)

Ejemplo de [Ficha de proceso de información general](#) con sus objetivos, indicadores y acciones de mejora:





<b>Versión:</b> 3.0	<b>Fecha:</b> abril 2021
<b>Elaborado por:</b> SG de Coordinación de Servicios y Portal Institucional	
<b>Revisión realizada por:</b> SG de Coordinación de Servicios y Portal Institucional	
<b>Aprobado por:</b> DG de Atención al Ciudadanía	

## PROCESO: INFORMACIÓN GENERAL

Nombre del Proceso: INFORMACIÓN GENERAL	
<p><b>Objeto:</b> Facilitar información general correcta y actualizada solicitada por los ciudadanos según sus necesidades.</p>	<p><b>Ubicación en el mapa de procesos:</b></p> <p>The diagram 'Mapa de Procesos Línea Madrid' shows a hierarchy of processes. At the top are 'Procesos Estratégicos' (Planificación Estratégica and Evaluación y Calidad SyR). Below these are 'Procesos Operativos', with 'Información' and 'Cita previa' highlighted in red boxes and labeled as 'CLAVE'. Underneath are 'Procesos de apoyo' (Gestión de Contenidos, Gestión de Servicios, Gestión de Canales) and 'Ciudadanía / Otras Unidades Administrativas' (Personas, Presupuestos, Contratación, Tecnologías, Infraestructuras). Arrows indicate flow and dependencies between these levels.</p>

### Acciones de mejora:

- **Simplificar procesos y facilitar a la ciudadanía su relación con la Administración**
  - Envío por correo electrónico de la información facilitada en los canales personalizados de Línea Madrid (Oficinas de Atención a la ciudadanía y teléfono 010)
  - Generación de códigos QR de los contenidos del Portal para facilitarlos en atención presencial y evitar la impresión de la información
- **Mejorar la información publicada en el Portal Institucional**
  - Mejora del buscador del Portal Institucional para facilitar la recuperación de información
  - Traducción a otros idiomas (inglés) de los contenidos más visitados, que suscitan más interés
  - Integrar en el Portal Institucional información institucional que se encuentra en webs externas
  - Avanzar en accesibilidad
- **Derivar la prestación del servicio de los canales personalizados al Portal Institucional**
  - Mejorar la recuperación de información en el Portal Institucional para evitar las consultas a través de canales personalizados (teléfono 010, chat online, Oficinas de Atención a la ciudadanía, cuenta @Lineamadrid de twitter y Facebook)
- **Habilitar nuevos canales de solicitudes de información,**
  - mensajería instantánea,
  - más redes sociales (Instagram)
  - App móvil municipal

**Documentación relacionada:** Todos los protocolos de actuación de los servicios, manuales y documentos de procedimiento, instrucciones, cartas de servicio

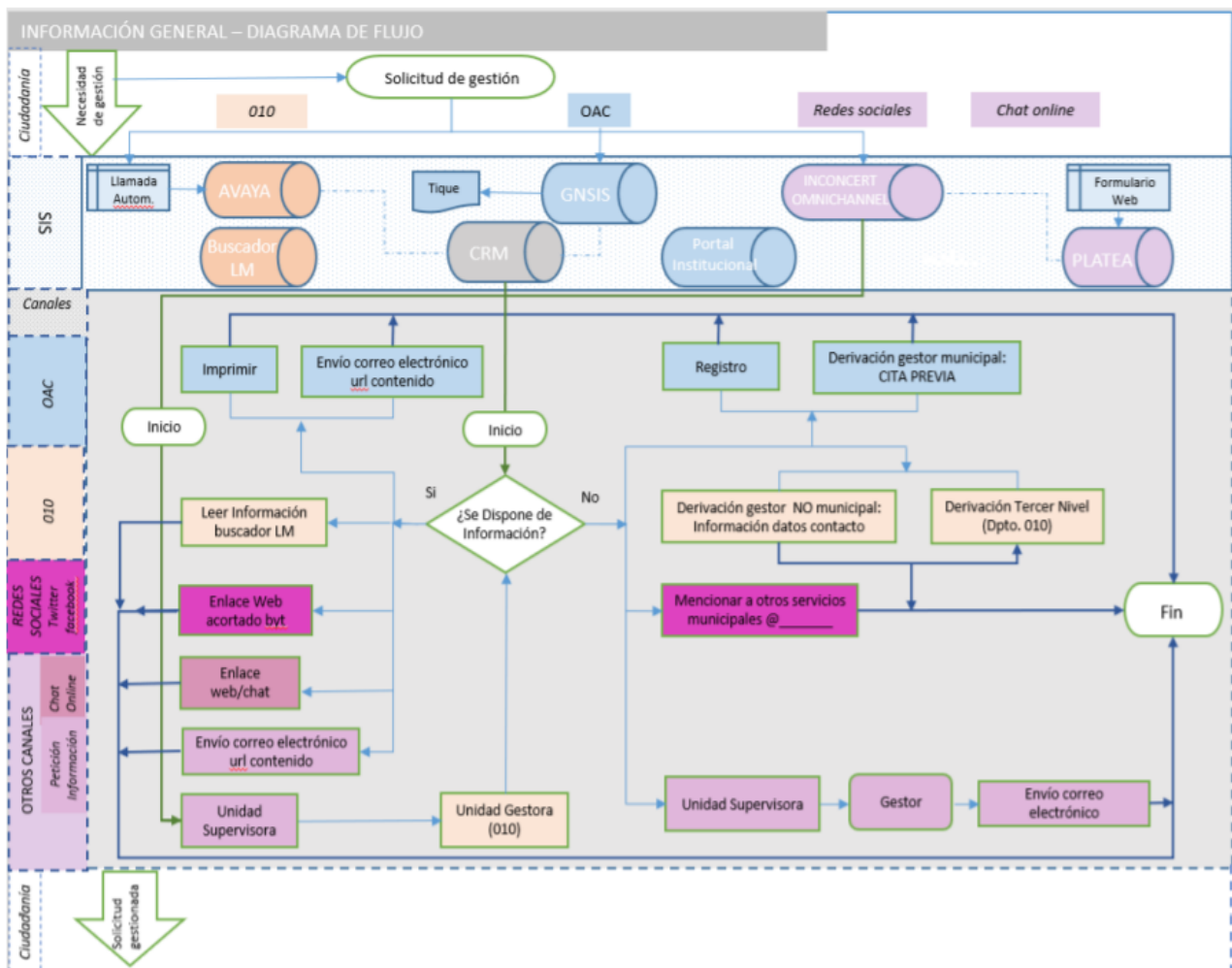
**Modificaciones respecto a la versión anterior:** Revisión general del proceso, revisión de indicadores e inclusión de nuevos indicadores.

**Observaciones:**



Evaluación del Proceso	
Objetivo de Calidad	Indicadores
Prestar un servicio eficaz resolviendo la gestión requerida por el ciudadano y dando satisfacción a la demanda.	■ Satisfacción ciudadana con la información proporcionada por Línea Madrid (010 y OAC)
	■ Satisfacción ciudadana con la información recibida a través de las cuentas de redes sociales @lineamadrid
	■ Solicitudes de servicio anuales totales y comparadas con años anteriores por canal
	■ Gestiones incompletas
	■ Indicador de género

El diagrama de [flujo del proceso de información general](#).



En relación a la gestión de Procesos, el criterio incluye como metas, **desarrollar servicios orientados a la ciudadanía** y coordinar los procesos dentro de la organización y con otras unidades relevantes.





Como ejemplo de servicio nuevo, escogemos la **transferencia de urgencia social al SAMUR social** que se puso en marcha en sept 2021.

Se realiza a través del 010 y se han hecho 381 servicios (dato a dic 2021).

Este servicio sirve para cualquier persona que llame al 010 con una situación de urgencia social (personas mayores cuyos cuidadores están con covid, gente que no tiene donde dormir por una circunstancia sobrevenida, etc). El 010 transfiere las llamadas al SAMUR social (cumpliendo los requisitos del procedimiento).

## 6. PERSONAS

Los modelos de Calidad establecen que las organizaciones excelentes generan mayor valor a través de la mejora continua y la innovación, promoviendo la participación y creatividad de sus integrantes, y cuidando el clima laboral.

Línea Madrid gestiona su personal, teniendo en cuenta todos los aspectos referidos al bienestar y rendimiento en el trabajo, dentro de las competencias que la DG tiene delegadas (ya que, en algunos aspectos, la política de personal es totalmente dependiente de la SGT y de Personal).

Pasamos a describir cada uno de los siguientes apartados:

- Programa de acogida
- Estudio del Absentismo
- Estudio del clima laboral
- Participación y Mejora continua
  - Grupos de mejora
  - RUM (Registro Unificado de Mejoras provenientes de sugerencias internas, Concurso de Ideas y SyR)
- Formación

### 6.1 PROGRAMA DE ACOGIDA

El proceso de acogida es la primera toma de contacto para conocer cómo es y cómo funciona la organización, facilitar la integración y reforzar el sentido de pertenencia a Línea Madrid.

Desde la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía envían un correo de bienvenida donde se explica:

- quiénes somos,
- gestión de alta en aplicaciones,
- guías y manuales para facilitarles su trabajo,
- horarios y posibilidades de conciliación,
- actividades formativas a las que serán convocados.





Buenos días,  
¡Bienvenida a Línea Madrid!

Te deseamos mucha suerte en esta nueva etapa. Siguiendo indicaciones de la Jefa de Servicio, Begoña Zulaica, para facilitar un poco el inicio, te enviamos información sobre diferentes temas:

1. Pertecemos al Área de Gobierno de Vicealcaldía, no a las Juntas de Distrito, aunque algunas oficinas estén ubicadas en ellas. Nuestra Secretaría General Técnica da las instrucciones generales de temas de Recursos Humanos y su correo electrónico para consultar cualquier duda es [horariosvicealcaldia@madrid.es](mailto:horariosvicealcaldia@madrid.es)
2. **Por favor, si no lo has hecho ya, escribe un correo a la dirección [oflineamadrid@madrid.es](mailto:oflineamadrid@madrid.es) indicando si dispones o no de portátil corporativo y auriculares. Indica tu nombre y apellidos, así como el usuario de Ayre. Las personas que ya dispongan de portátil deberán indicar, además, el número de serie y de bien del mismo. En este mismo correo, envía el documento de confidencialidad de Padrón que te adjuntamos, relleno y firmado.**
3. Para dar de alta tu control horario y que puedas fichar, **necesitamos que nos digas qué turno de tardes vas a realizar.**
4. Los temas de personal de las OAC los llevamos en la secretaría del Servicio de Atención Personalizada. El correo para mandar incidencias es [atenpresencial@madrid.es](mailto:atenpresencial@madrid.es) y los teléfonos son:  
Telf. 13803 - 660 830 013  
Telf/TEAMS 915882263
5. Adjuntamos varios documentos de tu interés. De todas formas en la **carpeta común Z** tienes mucha más información para consulta.
  - a. Un PDF con el horario OAC.
  - b. Un manual de gestión de personal actualizado.
  - c. Una guía de acceso a la aplicaciones de Línea Madrid.
6. En Línea Madrid realizamos un proceso de acogida para las personas que se incorporan a nuestras oficinas o servicios centrales. Con ello pretendemos facilitaros la integración en nuestra organización y el conocimiento de Línea Madrid y consta de las siguientes fases:
  - **Sesión de Acogida en el Aula de Chamberí (C/ Palafox)** en la que una persona del Departamento de Calidad os explicará qué es Chamberí. Os enviaremos un correo desde el Departamento de Coordinación de oficinas para convocaros con antelación a dicha sesión.
  - **Visita a la Plataforma 010.** En una jornada de trabajo organizaremos una visita a la Plataforma 010, donde sus responsables realizarán una exposición detallada en su Aula de Formación para que conozcáis el trabajo que allí realizan los agentes del 010. Al igual que en el caso anterior, se os enviará un correo avisándoos de las fechas programadas.
  - **Curso de Acceso a OAC.** Se trata de un curso coordinado con la EFAM (Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid) de 80 horas lectivas en los que se alterna teoría y práctica de las diferentes gestiones que se realizan en las oficinas de atención a la ciudadanía. Está previsto que el curso comience el día 10 de noviembre y finalice el 3 de diciembre. En este caso recibiréis una convocatoria de la propia EFAM.
7. En cuanto a la tramitación de las bajas, es importante que sepas que disponéis de **3 días naturales improrrogables** para adelantar copia por correo electrónico de los partes de baja o confirmación y **1 día** para el parte de alta a la SGT [horariosvicealcaldia@madrid.es](mailto:horariosvicealcaldia@madrid.es). Los originales hay que enviarlos por correo interno a:  
*Área de Gobierno de Vicealcaldía  
Servicio de RRHH de la Secretaría General Técnica  
Servicio de Recursos Humanos  
C/Montalbán, 1 - 7ª planta (Ala Dcha)  
28014 Madrid*
8. Si necesitáis pedir flexibilidad horaria, puedes solicitarla por registro (en la propia oficina) al Área de Gobierno de Vicealcaldía, adjuntando fotocopia del libro de familia, o también puedes hacerlo por email a [horariosvicealcaldia@madrid.es](mailto:horariosvicealcaldia@madrid.es) adjuntando fotocopia del documento de la toma de posesión y del libro de familia.
9. Debido a los últimos movimientos en LM de Gestores entre oficinas, volantes y personal nuevo de otras dependencias, **todo el personal que haya cambiado de puesto debe de solicitar de nuevo la Firma de Empleado público SIA para que conste su nuevo puesto de trabajo.** Te adjuntamos una guía sobre la obtención del Certificado así como enlace de Ayre a las Oficinas que te pueden registrar. Recuerda llevar un pen drive el día que te hagan la firma:  
<https://ayre.munimadrid.es/portales/ayre3/Buscador/Relacion-de-registradores-y-registradoras-firma-electronica-Oficinas-internas-/?vgnextfmt=default&vgnextoid=87b1d410082c2410VgnVCM2000000c205a0aRCRD&vgnnextchannel=b21a657f43d60110VgnVCM1000009b25680aRCRD&vgnnextlocale=es>

Estamos a tu disposición para todas las dudas que te puedan surgir, de cualquier tema.

Un cordial saludo,

Servicio Atención Personalizada  
S.G. Atención a la Ciudadanía





El Departamento de Calidad organiza la sesión de acogida para el personal de nueva incorporación en la DG, ya sea de manera temporal o fija.

El contenido de la presentación de PowerPoint, actualizada y publicada en ayre, incluye los siguientes temas:

- Encuadre de LM dentro de la estructura municipal
- Estructura funcional de la Dirección General
- Datos de Actividad
- Compromisos de las Cartas de Servicios
- Resultados de las Encuestas de Satisfacción
- Canal de atención ciudadana en ayre
- Cauces de participación y mejora
- SyR

2021	Nº de asistentes	mujeres	hombres	Satisfacción de 1 a 5
15-feb	12	5	7	4,8
18-feb	13	11	2	4,89
08-mar	14	14	0	4,85
11-mar	14	14	0	4,87
29-sep	9	5	4	4,56
03-nov	10	7	3	4,47
<b>TOTAL 2021</b>	<b>72</b>	<b>56</b>	<b>16</b>	<b>4,74</b>
<b>2020</b>	<b>92</b>	<b>63</b>	<b>29</b>	<b>4,62</b>

En 2021 se han realizado **6 ediciones de 2 jornadas con 72 participantes**. El grado de satisfacción de las que personas que han participado en las convocatorias ha sido de **4,74** de media global sobre escala de 1 a 5, **superando la puntuación del año anterior**.



Hacia la mitad del año se incluyó la **visita a la OAC de Chamberí**, en cuya aula se imparten los contenidos teóricos. Y también se pudo realizar la **visita a la plataforma del 010** el 30 septiembre y el 4 noviembre.

## 6.2 ABSENTISMO Y ROTACIÓN

Para extraer los datos de absentismo, se solicitan los fichajes procedentes de la aplicación EVALOS a la Secretaría General Técnica que son remitidos en bruto. De este modo, se tienen que desagregar y vincularlos en relación con la plantilla en RPT para sacar los porcentajes.

Estos datos **sólo incluyen las bajas por enfermedad**, no los permisos de otro tipo, ya que todas las personas tienen adjudicados los mismos días de convenio, vacaciones y permisos, diferenciándose únicamente por los correspondientes a la antigüedad.

	2020		2021		
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
Nº HOMBRES Y MUJERES EN RPT	122	332	133	389	
PORCENTAJE DE CADA GÉNERO EN RPT	27%	73%	25%	75%	
Nº DIAS BAJA POR AÑO	111	470	91	654	
% ABSENTISMO EN LA D.G.A.C.	6,23%		6,91%		Absentismo general en toda la Dirección
% ABSENTISMO ANUAL cada género con respecto al total de la plantilla	1,19%	5,04%	0,85%	6,06%	Datos 2021: Días de baja / 248 días laborables x 522 hombres y mujeres RPT
% ABSENTISMO ANUAL de cada género con respecto a su propio sexo	4,41%	6,90%	3,33%	8,13%	Datos 2021: Días de baja / 248 días laborables x nº hombres ó mujeres RPT

Se concluye que:

- las mujeres tienen mayor porcentaje de absentismo que los hombres
- las bajas son más numerosas en 2021 que en 2020



## ABSENTISMO LABORAL EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2021

	DIAS DE BAJA DEL PERSONAL D.G.A.C.	% ABSENTISMO D.G.A.C.	GÉNERO	Nº HOMBRES Y MUJERES	PORCENTAJE DE CADA GÉNERO	Nº DIAS BAJA POR MES	% ABSENTISMO POR MES
ENERO	565	5,85%	HOMBRES	135	26,57%	72	0,75%
			MUJERES	373	73,43%	493	5,11%
FEBRERO	717	6,82%	HOMBRES	133	25,29%	131	1,25%
			MUJERES	393	74,71%	586	5,57%
MARZO	663	5,70%	HOMBRES	136	25,71%	68	0,58%
			MUJERES	393	74,29%	595	5,11%
ABRIL	668	6,34%	HOMBRES	136	25,81%	89	0,84%
			MUJERES	391	74,19%	579	5,49%
MAYO	732	6,97%	HOMBRES	134	25,52%	103	0,98%
			MUJERES	391	74,48%	629	5,99%
JUNIO	715	6,26%	HOMBRES	133	25,63%	104	0,91%
			MUJERES	386	74,37%	611	5,35%
JULIO	704	6,18%	HOMBRES	134	25,87%	86	0,75%
			MUJERES	384	74,13%	618	5,42%
AGOSTO	597	5,28%	HOMBRES	130	25,29%	74	0,65%
			MUJERES	384	74,71%	523	4,63%
SEPTIEMBRE	725	6,30%	HOMBRES	132	25,24%	75	0,65%
			MUJERES	391	74,76%	650	5,65%
OCTUBRE	893	8,50%	HOMBRES	129	24,57%	86	0,82%
			MUJERES	396	75,43%	807	7,69%
NOVIEMBRE	914	8,72%	HOMBRES	131	25,00%	78	0,74%
			MUJERES	393	75,00%	836	7,98%
DICIEMBRE	1045	10,54%	HOMBRES	128	24,52%	130	1,31%
			MUJERES	394	75,48%	915	9,23%



A continuación, incluimos los datos de **rotación** del personal, es decir: personas que se mueven de puesto, ya sea dentro de la DG o que se van fuera.

ROTACIÓN	2019		2020		2021	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Personas que se van a otro puesto dentro de LM	4	46	5	49	11	34
Personas que se van a otro puesto fuera de LM	10	25	18	24	26	30
Jubilaciones	2	6	2	9	5	14



Nuevas incorporaciones	2019			2020			2021		
	LD	CONCURSO	TOTAL	LD	CONCURSO	TOTAL	LD	CONCURSO	TOTAL
Nº puestos	16	32	48	26	37	63	15	59	74

Se concluye que:

- hay mayor movilidad dentro de la DG que hacia fuera
- ha aumentado el nº de personas que se han ido de LM en 2021 (56)
- ha aumentado el nº de personas de nuevo ingreso en 2021 (74)

## 6.3 ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL

En 2021 se ha llevado a cabo un estudio de clima laboral a través de 6 encuestas elaboradas por el grupo de trabajo creado ad hoc (véase 5.4.1. Grupos de mejor).

UNIVERSO: El universo está compuesto por las 534 personas que trabajan en la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid: 58 en Servicios Centrales, 399 en OAC, 55 en equipo volante y 22 Informadores urbanísticos.



**TAMAÑO Y ERROR MUESTRAL:** Se han recibido 191 cuestionarios cumplimentados, lo que supone un error de 5,80 % para un nivel de confianza del 95,5 % (2 sigmas) y p=q=50.

Las puntuaciones de satisfacción global son mejores en 2021 (6,45) que en 2016 (5,59), pero más bajas que en años anteriores.

#### Proporción de encuestas en relación al total de cada grupo:

- Servicios Centrales: 22 de 58
- OAC: 132 de 399
- Equipo Volante: 25 de 55
- Informadores urbanísticos: 12 de 22

#### Puntuaciones de satisfacción global de cada grupo:



El porcentaje de participación global ha sido de un 36% en 2021, siendo de un 35 % en 2019. (En 2020 no se realizó la encuesta).

La peor puntuación y la única suspensa es la de informadores urbanísticos.



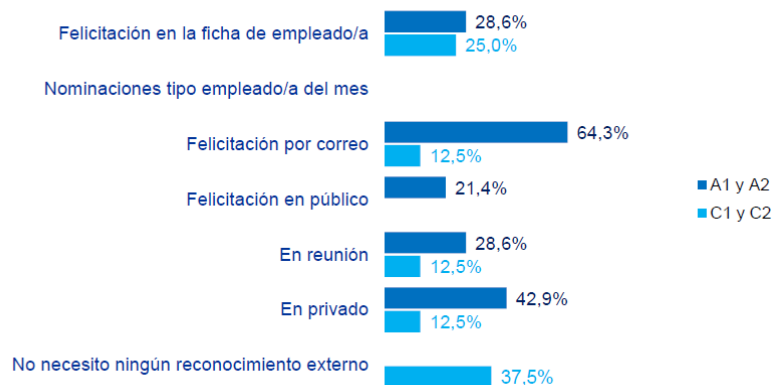
En relación al **reconocimiento**, la opción más votada ha sido la de incluir una **felicitación en la ficha de empleado/a**, seguida de la de correo electrónico.

Ha sido más numerosa de lo esperado la opción de **no necesitar ningún tipo de reconocimiento**:

- 37% en servicios centrales C1C2
- 32 % C1C2 OAC
- 20% A1A2 OAC
- 16% equipo volante

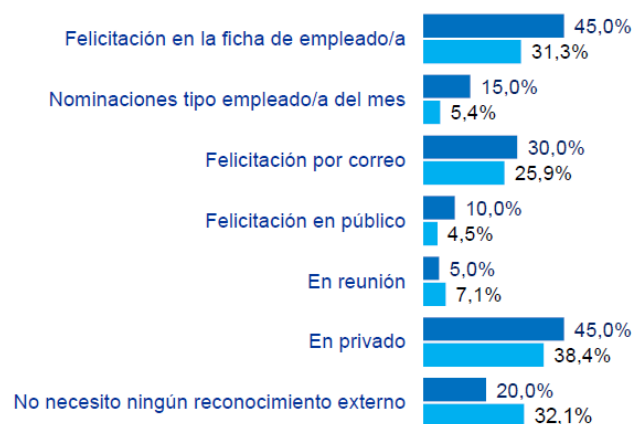
## Valoraciones Generales- Servicios Centrales

### Reconocimiento (escala de respuesta 0 a 10)



## Valoraciones Generales- OAC

### Reconocimiento (escala de respuesta 0 a 10)







## Valoraciones Generales- Equipo Volante

### Reconocimiento

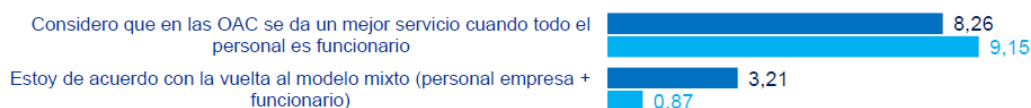
(escala de respuesta 0 a 10)



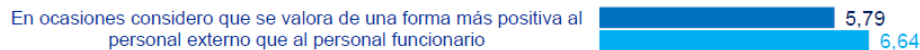
En cuanto a la vuelta al modelo mixto que sería durante 2022, hay bastante acuerdo en que se prefiere el personal de las OAC sea funcionario en su totalidad.

### Municipalización y vuelta al modelo mixto

(escala de respuesta 0 a 10)



Ítem negativo, se ha invertido la escala para el cálculo de la media:



Base A1 y A2: 20 encuestas  
Base C1 y C2: 112 encuestas

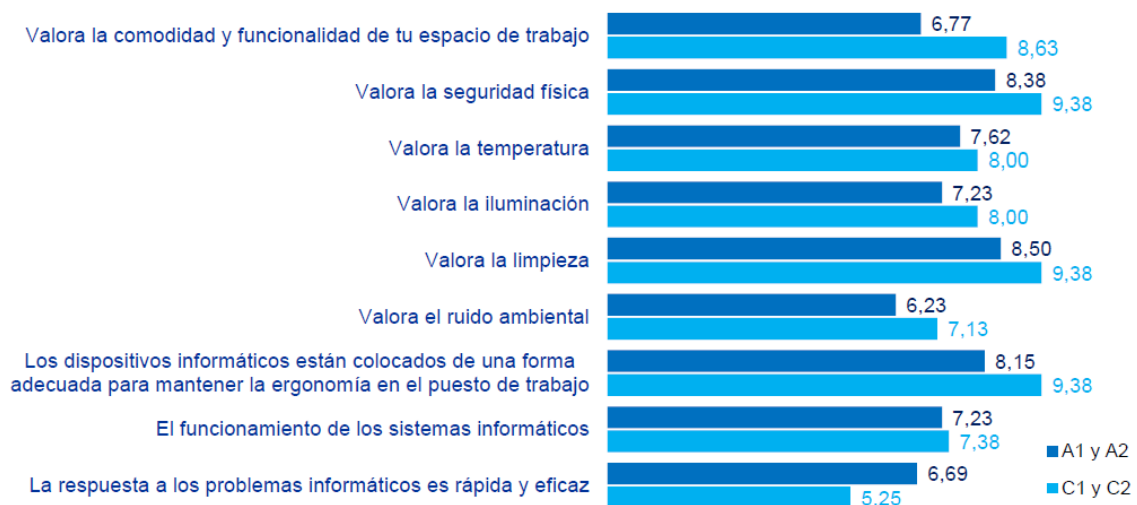


En relación a las **condiciones físicas y recursos materiales** se da mayor satisfacción en los servicios centrales que en las Oficinas, sobre todo en relación al ruido ambiental, al funcionamiento de los sistemas informáticos, su disposición física (cableado, etc), la respuesta cuando hay incidencias informáticas

## Valoraciones Generales- Servicios Centrales

### Condiciones físicas, recursos materiales y tecnológicos (escala de respuesta 0 a 10)

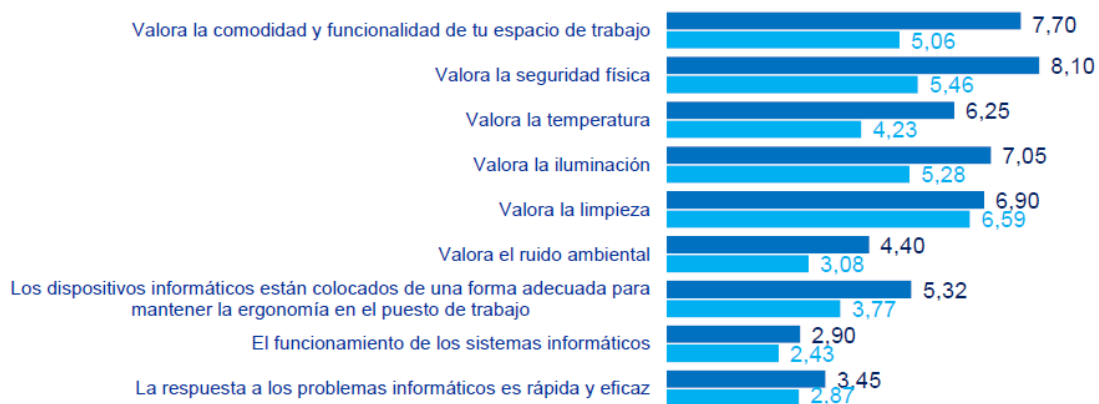
Media A1 y A2: 7,42  
Media C1 y C2: 8,06



## Valoraciones Generales- OAC

### Condiciones físicas, recursos materiales y tecnológicos (escala de respuesta 0 a 10)

Media A1 y A2: 5,91  
Media C1 y C2: 4,84





## Liderazgo

SERVICIOS CENTRALES					
Puestos atributos	Apoyo	Reconocimiento	Reparto de tareas	Implicación	MEDIA
Yo	8,94	8,18	7,83	8,95	<b>8,48</b>
Secretaría y administración	9,22	8,81	8,44	8,94	<b>8,85</b>
Jefatura Negociado	8,73	8,30	7,27	7,67	<b>7,99</b>
Adjuntía Dpto.	9,13	8,93	8,47	8,63	<b>8,79</b>
Jefatura Dpto.	9,00	8,83	8,17	8,69	<b>8,67</b>
Jefatura Servicio	8,21	8,08	7,36	8,13	<b>7,95</b>
Subdirección	7,87	7,87	7,56	8,06	<b>7,84</b>

OAC							
Puestos Atributos	Apoyo Empatía	Reconocimiento	Reparto de tareas	Implicación en el equipo	Comunicación informal	Colaboración en la formación de los nuevos	MEDIA
Yo	8,41	7,84	7,63	8,60	8,42	8,44	<b>8,22</b>
Gestores/as	7,61	7,47	7,11	7,80	7,86	8,10	<b>7,66</b>
Coordinador/a	7,57	7,23	7,05	7,52	7,30	7,38	<b>7,34</b>
Adjunta/o	7,91	7,65	7,60	8,05	8,04	8,00	<b>7,87</b>
Jefa/e	7,81	7,55	7,50	7,93	7,94	7,70	<b>7,74</b>

El objetivo era obtener una puntuación de 7 ó más.

## Resumen de los resultados del Clima laboral en OAC

### Participación:

OAC en las que han respondido menos de 5 personas: Barajas, Chamartín, Latina, Numancia, Retiro, San Blas y Sanchinarro y las oficinas auxiliares Aravaca, el Pardo y Valverde.

### Consenso en la valoración en cuanto a:

**Buen clima global** en 13 OAC entre 5,4 y 7,4 puntos

**Buena comunicación** en 14 OAC desde 5,2 hasta 7,2

**Formación** 11 OAC la valoran por encima de 5

**Recursos personales** 16 OAC (todas las estudiadas)

**Apoyo, empatía, reconocimiento del trabajo y reparto de tareas** 14 OAC con más de 6 puntos y llegando a 9,6

**Salario** suspenden 9 OAC

**Condiciones físicas, recursos materiales y tecnológicos** suspenden 10 OAC, sobre todo el ruido, el cableado y las incidencias informáticas.

La **vuelta al modelo mixto** sólo aprueba en 3 OAC

**Comunicación:** nº excesivo de correos sin tiempo para leer

### Muy variado en:

#### Rendimiento:

Estoy de acuerdo con la medición de mi rendimiento laboral sí

Estoy de acuerdo con que haya un reconocimiento de la productividad individual +/-

Estoy de acuerdo en conocer la productividad en puesto de los demás y que ellos sepan la mía no

El puesto de Coordinador: sale diferente en cada OAC, pero en conjunto, un poco más bajo que otros puestos.

El grado de satisfacción con la figura de coordinación parece explicarse más por las costumbres y necesidades de cada equipo, que por otras variables como atención en puesto o realización de trabajo interno.

#### Acciones:

Ya se ha comenzado en febrero 2022 la difusión de los resultados de manera global en dos viernes en el espacio de novedades y en cada visita de revisión de OAC.

Es necesario insistir en la importancia de participar para que los resultados sean representativos de la mayoría.

En cada oficina se valorarán las instalaciones y se estudiará la mejora para dirigir las peticiones la IAM, al distrito o a quien corresponda.

Ya se está incluyendo este contenido en las revisiones anuales de OAC.



## Objetivos para 2022:

La encuesta general se realizará como **mínimo cada 2 años**, y durante el año se irá midiendo si se han llevado a cabo las principales mejoras acordadas en cada unidad de trabajo (ejemplo OAC)

El objetivo de participación será del 50% al menos.

Y la puntuación sobre el liderazgo tendrá como objetivo un 7, y la puntuación global de clima un 6,5.

## 6.4 PARTICIPACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Dentro de los cauces de participación y mejora continua, detallamos seguidamente los grupos de mejora y el RUM, incluyendo las sugerencias internas y el concurso de ideas.

### GRUPOS DE MEJORA

Tienen como objetivo resolver problemas, abordar áreas susceptibles de mejorar que se hayan detectado por cualquier integrante de LM, desde cualquiera de sus canales y se haya visto oportuno por las personas responsables iniciar un grupo de trabajo.

Con mayor frecuencia, se constituyen grupos de mejora desde y para el canal de atención presencial.

Se lleva un registro en el Departamento de Calidad, con el nombre del grupo, composición, objetivo, duración, etc.

Número de grupos en los últimos 4 años:

- 3 en 2018
- 4 en 2019
- 7 en 2020
- 6 en 2021

Grupos de mejora	FECHA	nº Asistentes	Media Asistentes
Formación	06/02/2020	11	10
	08/04/2020	6	
	23/04/2020	6	
	13/05/2020	6	
	11/11/2020	9	
	23/02/2021	15	
	06/04/2021	8	
Homogeneización	04/02/2020	11	9
	12/11/2020	10	
	27/05/2021	6	



	15/12/2021	10	
<b>Accesibilidad cognitiva</b>	21/10/2020	4	5
	12/11/2020	7	
	03/12/2020	7	
	17/12/2020	3	
	20/01/2021	4	
	28/01/2021	4	
	03/02/2021	3	
	18/05/2021	5	
	25/05/2021	5	
	01/06/2021	5	
08/06/2021	5		
15/06/2021	4		
<b>Clima laboral</b>	14/05/2021	11	7
	26/05/2021	10	
	02/06/2021	6	
	09/06/2021	7	
	16/06/2021	8	
	23/06/2021	6	
	30/06/2021	4	
	26/10/2021	8	
	20/12/2021	7	
<b>Prototipo Padrón</b>	21/04/2021	14	14
	01/06/2021		
	09/07/2021		
	05/10/2021		
	15/11/2021		
	03/12/2021		
	20/12/2021		
<b>Organización interna y recogida de datos</b>	10/02/2021	7	6
	22/02/2021	5	
	27/05/2021	6	
<b>total</b>		<b>421</b>	<b>8</b>

En estos grupos ha participado personal de los servicios centrales y OAC de diferentes niveles.





Explicamos a continuación el trabajo de algunos grupos:

**Accesibilidad cognitiva:** Este grupo se ha centrado en los documentos de padrón, trabajando en base a criterios de Comunicación Clara y enviando sus conclusiones a la SG Estadística, **se ha logrado la modificación en la web de los contenidos de Cambio de domicilio en padrón.** Enlace a la web: [Padrón Municipal. Alta y cambio de domicilio en Padrón](#)

**Clima laboral:** Este grupo se ha centrado primero en el **estudio del clima laboral y posteriormente en propuestas de mejora.** Para ello se elaboró una encuesta diferente a la de otros años, procurando incluir todas aquellas cuestiones sobre las que el personal querría opinar. Al final se terminaron **6 cuestionarios**, adecuando cada uno a su grupo destinatario: A1A2 servicios centrales, A1A2 OAC, C1C2 servicios centrales, C1C2 OAC, informadores urbanísticos y equipo volante. **La encuesta se llevó a cabo** a través de ayre, entre octubre y noviembre de 2021.

## RUM (REGISTRO UNIFICADO DE MEJORAS)

En LM se persigue la mejora continua, y para ello, además de evaluar el cumplimiento de objetivos estratégicos, **se tienen en cuenta las propuestas de mejora provenientes de todos los ámbitos:** tanto de profesionales que trabajan en la DG como de las personas usuarias de nuestros servicios.

Las sugerencias se archivan en el RUM y se realiza un seguimiento de su implantación.

En este apartado vamos a describir con mayor detalle las propuestas originadas internamente y en el capítulo de Satisfacción de las personas usuarias incluimos las SYR.

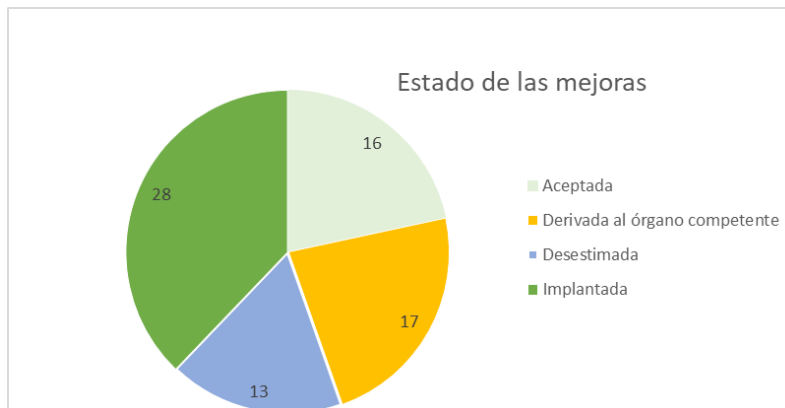
<p><b>Registro Único de Mejoras</b> <b>Definición. QUÉ ES</b></p> <p>Base de datos que sistematiza las acciones de mejora identificadas en LM, sus principales características y resultados</p>	<p><b>Justificación. POR QUÉ</b></p> <p>Desde las distintas unidades que integran LM y otros grupos de interés, se proponen múltiples acciones de mejora. Es necesario contar con un instrumento que permita conocerlas y compartirlas de forma sistemática</p>	<p><b>Finalidad. PARA QUÉ</b></p> <p>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</p>
<p><b>Responsable. QUIÉN</b> Dpto. de Calidad</p>		
<p><b>Soporte. CON QUÉ</b> Excel (hojas, columnas y filtros) H:\GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD \ CALIDAD y FORMACION \ 00 CALIDAD \ 03. RUM</p>		



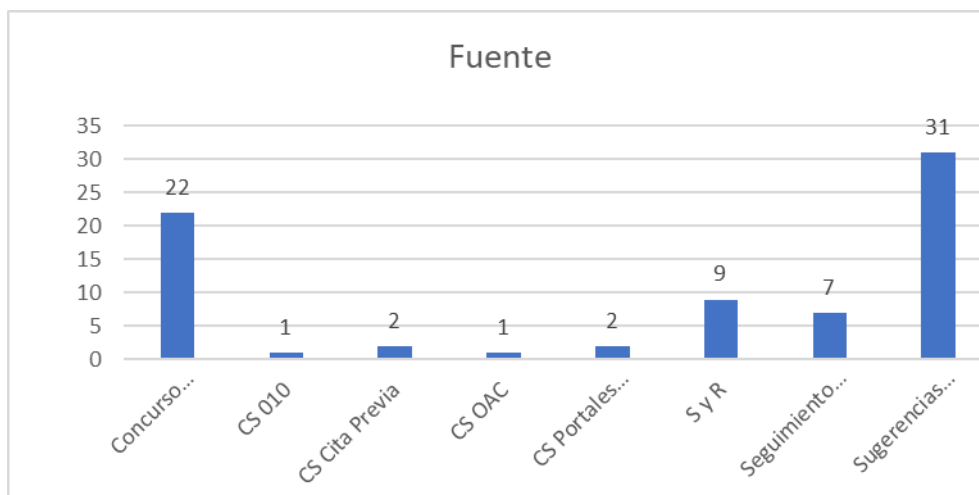


## Principales resultados recogidos en el RUM 2021:

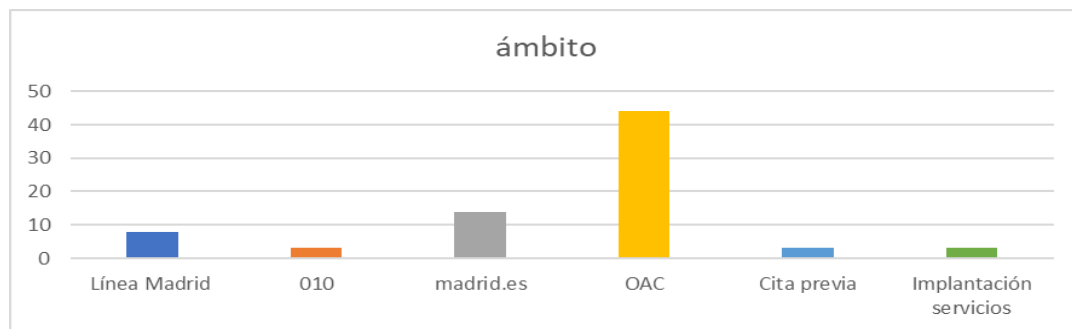
En 2021 se han registrado **76 mejoras**, de las cuales se han implantado **28**, 16 han sido aceptadas para estudio y próxima implantación, 17 derivadas al órgano competente responsable del servicio 13 han sido desestimadas y 2 se encuentran en estudio pendientes de ser implantadas.



Destaca como principal FUENTE la participación de las personas a través de la cuenta de correo [sugerenciaslinea@madrid.es](mailto:sugerenciaslinea@madrid.es) (31 propuestas) y la participación en el Concurso de Ideas (22 ideas: 16 de 2021 y 6 de años anteriores que se han resuelto este año). A través del canal de sugerencias y reclamaciones SyR se han registrado 9 sugerencias de mejora.

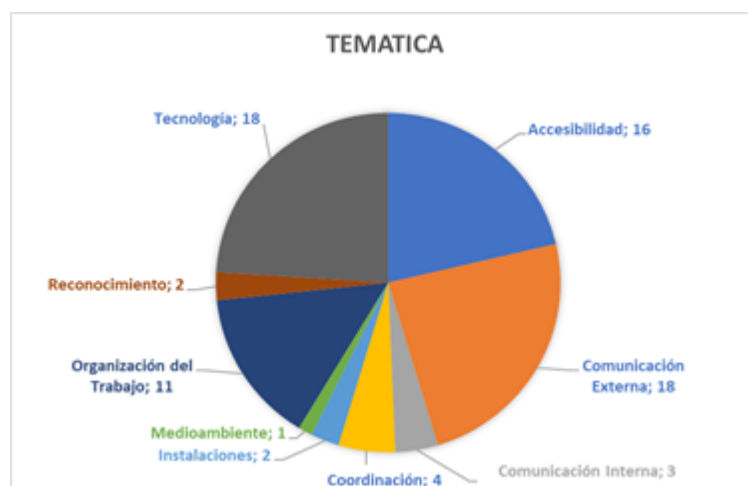


Respecto al **ÁMBITO** de aplicación, es decir a qué área principalmente afectaría la mejora destaca sobre todas las Oficinas de Atención a la Ciudadanía a través de 47 sugerencias, lo que supone el 59% de las sugerencias de mejora.



En cuanto a la TEMÁTICA, la mayor parte de las sugerencias recogidas proponen mejoras sobre Comunicación Externa (18), Tecnología (18) y Accesibilidad (16).

Es decir, lo que más preocupa es mejorar la comunicación con la ciudadanía, haciendo los trámites más claros y accesibles a través de distintas propuestas informáticas para evitar desplazamientos, y segundas visitas a las OAC, así como mejorando el teletrabajo y la atención a colectivos vulnerables.



A continuación, se muestra el resumen de los últimos cuatro años:

AÑO	Nº sugerencias
2018	73
2019	85
2020	101
2021	76



## Aspecto del RUM con sus columnas y filtros:

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA	FUENTE	AMBITO	TEMATICA	CRITERIO MODELO	UNIDAD RESPONSABLE IMPLANTACIÓN	AÑO DE IMPLANTACIÓN	ESTADO	DESCRIPCIÓN (LO IMPLANTADO, DESESTIMADO, POSPUESTO, ...)
2016-10	Los mensajes de ayuda publicados en <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> en la Sede son heterogéneos y poco claros	Reelaborar y unificar, en la medida de lo posible, los mensajes de ayuda	SyR	madrid.es	Accesibilidad	5 Procesos, Productos, y Servicios	Dpto. Gestión Contenidos	2019	Implantada	Reelaboración de los mensajes de ayuda de la sede eliminándose uno de ellos
2016-31	Necesidad de dar a conocer las oficinas de registro en redes sociales.	Acciones de comunicación en Redes Sociales: Twitter y Facebook/lineamadrid crear espacio "MiniBlog" para explicar qué son las oficinas de registro y que utilidad tienen dentro del Ayuntamiento para los ciudadanos.	Grupos de trabajo	Registro	Comunicación Externa	5 Procesos, Productos, y Servicios	Servicio Gestión Administrativa	2018	Implantada	Año 2018 y 2019

El documento y la memoria RUM se encuentran publicados en la carpeta Z y en Ayre: [Mejoras](#).

En 2021 el tema estrella de las sugerencias internas, ideas y SyR (sugerencias y reclamaciones) ha sido la cita previa. Prueba de la sintonía existente entre la ciudadanía y el personal en puesto de atención. Hay que decir que precisamente el sistema de citación se ha renovado con una nueva aplicación, lo que ha dado lugar a incidencias y a un proceso de formación extensivo a todo el ayuntamiento.

## CANAL INTERNO DE SUGERENCIAS

El objetivo de este canal es gestionar la participación directa del personal adscrito a la Dirección General a través del buzón de correo interno [sugerenciasenlinea@madrid.es](mailto:sugerenciasenlinea@madrid.es)

El contenido de las sugerencias tiene una doble función:

- La mejora de la calidad en la atención a la **ciudadanía** en gestiones, servicios o procedimientos.
- El incremento de satisfacción del **personal** en el cumplimiento de sus responsabilidades laborales diarias.

La sugerencia se comunica directamente mediante correo electrónico a la dirección [sugerenciasenlinea@madrid.es](mailto:sugerenciasenlinea@madrid.es) teniendo un acceso directo desde ayre-atención ciudadanía.

El responsable de la gestión de la cuenta es el Departamento de Calidad de la DG, y tiene el compromiso de responder en un plazo inferior a 10 días hábiles, agradeciendo el interés en la mejora del servicio y contestando con carácter finalista siempre que sea posible.

En el caso de que la respuesta no sea finalista y se requiera el estudio de la sugerencia, se da traslado al Servicio competente, informando de ello a la persona que ha iniciado la sugerencia.

En cualquier caso, se envía una respuesta con la resolución que se haya tomado respecto a la sugerencia: si es viable o no, si se pondrá en práctica o no, si resulta útil, si entra dentro de las competencias de nuestra Dirección General, etc.



## Resultados globales 2021 del canal [sugerenciasenlinea@madrid.es](mailto:sugerenciasenlinea@madrid.es)

En 2021 ha habido un total de **31** sugerencias en línea, lo que supone un incremento respecto a los valores de los cuatro años anteriores.

AÑO	Nº sugerencias
2021	31
2020	24
2019	22
2018	27
2017	12

Y esta es la situación en que se encuentran las sugerencias a 31 de diciembre 2021:

Sugerencias internas	Número	% del total
Aceptadas	6	19,35%
Derivadas al órgano competente	9	29,03%
Implantadas	8	25,80%
Desestimadas	8	25,80%

Ejemplo de sugerencias implantadas:

CODIGO	ÁREA MEJORA IDENTIFICADA	ACCIÓN MEJORA PROPUESTA
2021-17	Aprovechar el teletrabajo y CRM para realizar tareas complementarias de carácter informativo a la ciudadanía al igual que se hace con el envío de información sobre clave	Envío de las contestaciones a la ciudadanía sobre los trámites solicitados por formulario web y tramitados en el teletrabajo a través del CRM
2021-51	Facilitar a la ciudadanía que realiza trámites de padrón telemático el acceso a la descarga del certificado de padrón, así como consultar la situación padronal	Incluir en el mensaje recordatorio de respuesta a la solicitud telemática, la posibilidad de consultar y obtener certificado de padrón
2021-30	Mejorar la comunicación al acceso al certificado de empadronamiento con firma digital evitando confusiones	Eliminar el término "desde mi carpeta"



## CONCURSO DE IDEAS

El Concurso de Ideas se viene celebrando desde hace más de una década, contribuyendo al desarrollo y participación de todo el equipo de Líneamadrid, en la línea de mejora continua.

En 2021 se ha conseguido realizar el evento de celebración y entrega de premios, que en 2020 no fue posible, y por ello se han incluido las ideas del año pasado junto con las de este.

El evento se realizó de manera mixta: **presencialmente** y **a través de teams** para facilitar la participación en el mayor grado posible.

[IX Concurso de Ideas Línea Madrid 2021](#)

[Acta de la Comisión de valoración IX Concurso de Ideas Línea madrid 2021](#)

El **plazo de votación** comenzó el 11 de octubre y finalizó el 29 de octubre, realizándose a través de ayre, que recoge de forma automática los votos recibidos por cada propuesta. Cada persona solo puede emitir un voto por cada modalidad y el sistema impide que se pueda votar más de una vez. Las ideas ganadoras fueron las que recibieron mayor número de votos.

Todas las personas que presentaron ideas **tanto en el año 2020 como en el 2021** recibieron un **diploma de participación**.

Los premios **para las ideas ganadoras** también se dieron **tanto a las de 2020 como a las de 2021**, y consistieron en un cheque de El Corte Inglés de 300 euros para la modalidad individual, y de 600 euros para la modalidad colectiva.

Además, el mérito de ganar este concurso queda grabado como **felicitación en el expediente personal** de cada una de las personas (también los integrantes de idea colectiva), en reconocimiento de su esfuerzo por la mejora del servicio.

La celebración y entrega de premios del Concurso de Ideas tuvo lugar el 5 de noviembre, en el salón de actos de Príncipe de Vergara 140, 28002 MADRID.

La recepción a las personas que acudieron al salón de actos y a las que se conectaron a Teams, fue desde las 13h30' hasta las 14h, hora en que comienza el evento, que terminó a las 15h.

La Directora General, M<sup>a</sup> Ángeles Castrillo, dirigió unas palabras sobre la importancia de la participación para la mejora continua y en concreto a través del Concurso de ideas, alabando el gran número de propuestas en 2020 (14) y en 2021 (16) a pesar de las dificultades habidas.

### IDEAS EN MODALIDAD INDIVIDUAL 2021

1. Ganadora "**Autodispensador para obtener cita en Línea Madrid**" de Olga Gracia
2. Mónica Pérez-Tomé Codina: Empleado@ del mes.
3. Diego Murat Salinero: Facilitar trámites/gestiones a los ciudadanos extranjeros. Campaña "Easy Madrid".
4. Margarita González Fraile: Formularios Ayuntamiento de Madrid.
5. Javier Pastor Calvo: Gestión telemática del Padrón.





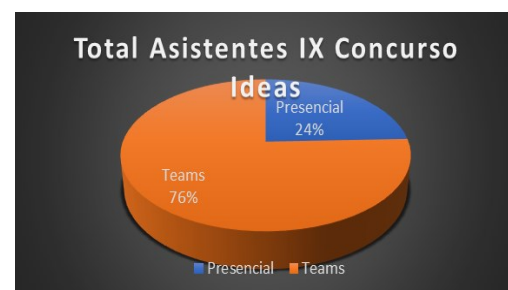
6. M<sup>a</sup> del Mar Rojo Pinchete: Implantación doble turno en funcionarios.
7. Rafael Gómez del Valle Rodríguez: Informando de la apertura de agendas.
8. Felicidad Redondo Gutiérrez: Reestructuración horario (turnos continuados de trabajo y más teletrabajo).
9. Carmen Calvete Callejón: Uso de la pizarra blanca magnética para la gestión del personal en las OAC

## IDEAS EN MODALIDAD COLECTIVA 2021

1. Ganadora: “Código cita previa” de la OAC Puente de Vallecas.
2. Departamento 010: Concurso de conocimiento 010.
3. OAC Vicálvaro, Lucía Uriarte y Felicidad Redondo: Enriqueciendo el teletrabajo.
4. OAC Moratalaz: Modernización del proceso de empadronamiento.
5. Cristina Gallego Vozmediano y Rosario Cabezuelo Jiménez: Reuniones de trabajo OAC en modo compartido.
6. Ana Llarena, Mar Arribas y Rut García: Si conozco tu oficina mejoramos juntas.
7. Rosario Cabezuelo Jiménez y Francisco Eugenio Azorín Aguilera: Verificación “in situ” de viviendas “no normalizadas” por personal OAC

Toda la documentación está publicada en Ayre en el enlace: [IX Concurso de Ideas Línea Madrid 2021](#)

IX CONCURSO IDEAS	Nº ASISTENTES	%
<b>TOTAL</b>	123	100%
<b>PRESENCIAL</b>	30	24,4%
<b>TEAMS</b>	93	75,6%



## 6.5. FORMACIÓN

Como se puede consultar la memoria de formación 2021 en el siguiente enlace a: [Memoria de Formación 2021](#) no vamos a repetir el contenido, sino únicamente resaltar algunas cuestiones.

En 2021 se han llevado a cabo acciones formativas de nueva creación referidas a: cita previa, competencias digitales, formación interna y liderazgo.

Además, se ha logrado una mejora en la disponibilidad de cursos y sesiones formativas para el personal de información urbanística.



Con los datos desagregados por sexo proporcionados por la EFAM, se puede comprobar que el porcentaje de mujeres respecto a hombres que asisten a la formación coincide absolutamente con la distribución en la plantilla de personal.

2021	HOMBRES	MUJERES
Nº HOMBRES Y MUJERES EN RPT	133	389
PORCENTAJE x SEXO EN RPT	25%	75%



El espacio Z se ha convertido en un repositorio de documentos de consulta, aclaración de dudas y novedades que se envía semanalmente por correo a la plantilla de OAC. Estas novedades y aclaraciones se imparten además por teams todos los viernes.

En relación a la **cita previa**, se han realizado 23 sesiones formativas por TEAMS:

- 5 sesiones formativas para personal nuevo que se incorpora al sistema de cita previa, sobre la antigua aplicación CITAP, con asistencia de 216 personas.
- 15 sesiones formativas sobre la nueva aplicación de cita previa GNSIS, con una participación de 989 personas.
- 3 sesiones formativas a través de la EFAM, con asistencia de 488 personas

Desde el mes de septiembre se ha remitido un cuestionario de valoración de la formación impartida a todas las personas asistentes (excluyendo las sesiones formativas de EFAM, ya que en este caso la escuela envía su propio cuestionario de evaluación).

Se han enviado 629 cuestionarios y se ha recibido respuesta de 222 (35,29%).

El promedio de satisfacción de las respuestas cuantificables fue de un 7,28 sobre 10 puntos.

Encuesta		Nº respuestas	%
Utilidad en el puesto de trabajo	Insatisfacción (1 al 5)	41	18,47%
	Satisfacción (6 al 10)	181	81,53%
Relación entre teoría y práctica	Insatisfacción (1 al 5)	72	32,43%
	Satisfacción (6 al 10)	150	67,57%
¿En qué grado se han satisfecho tus expectativas?	Insatisfacción (1 al 5)	63	28,38%
	Satisfacción (6 al 10)	159	71,62%
Cuantifica tu satisfacción general con la formación	Insatisfacción (1 al 5)	53	23,87%
	Satisfacción (6 al 10)	169	76,13%



En relación a la **formación que se imparte** desde nuestra DG a **otras unidades municipales que publican en la web madrid.es**, hay que señalar que se proporciona a los gestores un aprendizaje continuo, a través de cursos y sesiones de formación, así como en el trabajo diario dar soporte y apoyo, tanto telefónico como a través de correo electrónico, por parte de la Unidad Coordinadora.

Se han impartido **3 cursos**: Gestión de contenidos en el entorno de www.madrid.es: 6 ediciones del básico -OB-07-4132-P-21- y 4 ediciones del avanzado -OB-07-2630-P-21- y Herramientas para la elaboración de documentos electrónicos accesibles con 3 ediciones -OB-01-4382-P-21- y **4 sesiones formativas**: Gestión de especiales informativos con 1 edición -RE-07-2636-P-21-, Gestión de actividades y eventos con 1 edición -OB-07-4132-P-21- , Tratamiento de imágenes en el entorno de www.madrid.es con 1 edición -RE-07-2885-P-21- y Uso de Google analytics con 2 ediciones -OB-07-4257-V-21.

Por otra parte, con la creación de las **nuevas unidades gestoras**, se ha impartido **formación personalizada** a aquellas personas que iban a asumir la gestión de contenidos y se ha hecho un acompañamiento durante semanas hasta que han sido independientes en la realización de las tareas.

**Horas de formación a unidades gestoras: 279h** (el objetivo era de 120h)

En 2021 se ha incrementado el número de acciones formativas regladas a las que ha asistido el personal de la DG, llegando a 26.855 horas, que divididas por 522 integrantes de la plantilla DG en diciembre, dan **51 horas de formación por persona al año**.

De este modo se cumple sobradamente el objetivo de 20 horas de formación por persona y año. Y esto sin contar con la formación interna, de la cual se han impartido 41,5 horas, a 1.023 asistentes.

Este incremento de horas formativas por persona, no siempre se corresponde con la percepción de tener la formación necesaria.

Por un lado, las **expectativas** deben ajustarse: el aprendizaje de las tareas cotidianas incluye siempre la experiencia, es decir, por mucho que se incluya **una parte práctica** en las acciones formativas, esto **no sustituye la necesaria práctica en el puesto de trabajo**, que siempre dará lugar a una casuística mucho más amplia que la impartida en un curso.

Por otra parte, una cuestión que interfiere es la **búsqueda de puntos para concursar**. Las personas lógicamente quieren promocionarse y, para ello, realizan toda la formación que pueden con la idea de obtener mayor puntuación en el apartado de formación en los concursos de méritos. Sin embargo, en ocasiones esto hace que muchos **cursos que sería conveniente realizar una vez en el puesto**, se llevan hechos sin haber podido aprovechar realmente los contenidos. Por ejemplo, es una pena realizar un curso de registro o padrón antes de haber tomado posesión de una plaza en LM, ya que **después no se puede repetir y es entonces cuando surgen las dudas**.

Los autorizantes deben aconsejar a su personal cuando solicita cursos, aquellos que son más acordes, según el momento laboral de la persona.



## 7. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LM

Los estudios de satisfacción de Línea Madrid en el ámbito de sus competencias van dirigidos a conocer las necesidades de la ciudadanía, evaluar la satisfacción de las personas usuarias de sus servicios y obtener información que permita mejorar sus actuaciones, así como de las personas que trabajan en Línea Madrid.

Se realizan estas encuestas todos los años para medir de modo integrado la satisfacción de la ciudadanía acerca de los distintos canales de atención de Línea Madrid (el canal presencial a través de las OAC, el canal telefónico a través del teléfono 010 y el canal telemático a través del sitio web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid)), así como de distintos servicios prestados mediante tales canales.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Madrid realiza de forma periódica una macroencuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid, en la cual se pregunta a la ciudadanía su grado de satisfacción por los diferentes canales de Atención a la Ciudadanía.

El objetivo principal de estos estudios es identificar las actuaciones que sean necesarias para mejorar la satisfacción de la ciudadanía con el servicio Línea Madrid, cubriendo o sobrepasando sus expectativas, así como la calidad general del servicio.

### Relación de estudios de Satisfacción realizados en 2021:

- Estudio de satisfacción con la atención y servicios prestados en las 26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía.
- Estudio de satisfacción con la atención y servicios prestados en el teléfono 010
- Estudio de satisfacción con la atención y servicios prestados en la web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y twitter [@lineamadrid](https://twitter.com/lineamadrid)
- Estudios comparativos Benchmarking
- Estudio de satisfacción con la cita previa-GNSIS
- Tanto los resultados como el Modelo Integrado de Evaluación se actualizan y publican anualmente, tanto en Ayre como en la web municipal. [Modelo Integrado de Evaluación](#)



## Resultados de los Estudios de Satisfacción por Canal de Atención

### Satisfacción: TOP TWO (% Alta satisfacción + % Satisfacción)

	OAC	010	madrid.es y sede electrónica
2021	97,2%	92,5%	88,5%
2020	98,6%	92,3%	88,8%

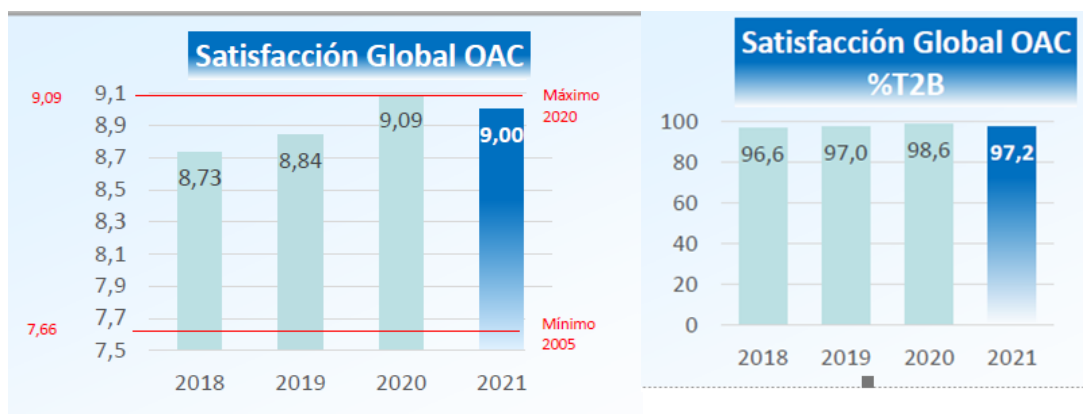
### Satisfacción Global: Valoración media

	OAC	010	madrid.es y sede electrónica
2021	9,00	8,20	7,83
Base	4.511	2.001	2.000
2020	9,09	8,33	7,57
Base	4.424	2.003	2.007

La puntuación de satisfacción global de la ciudadanía con las OAC ha sido de 9 puntos (escala de 0 a 10) y de un 8'19 con el 010.

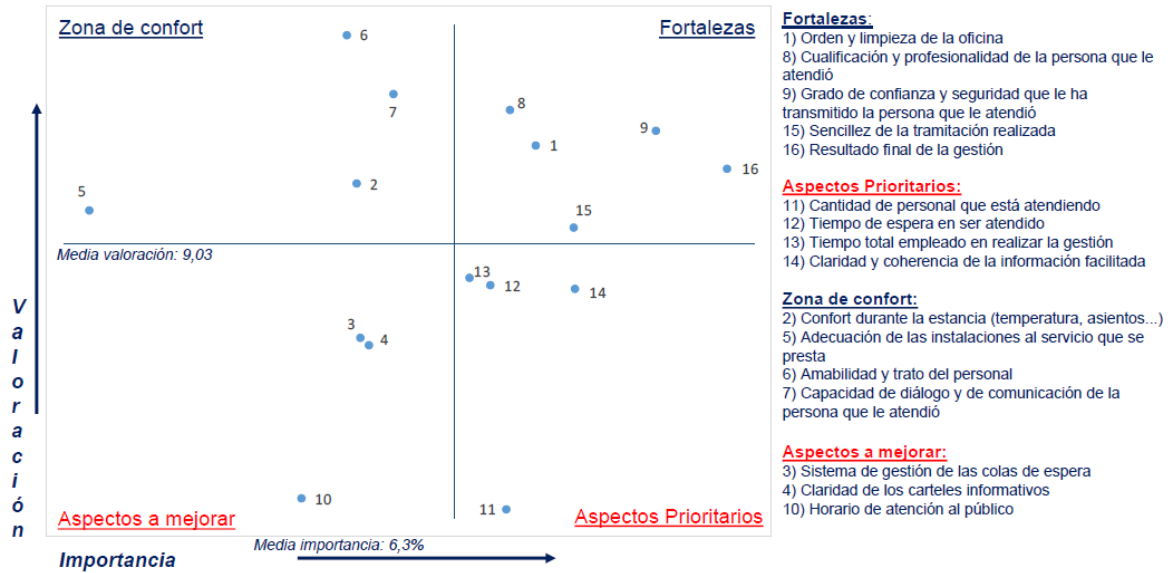
El portal web www.madrid.es (incluyendo a la Sede Electrónica) ha obtenido una puntuación de satisfacción general de 7,57 puntos (escala de 0 a 10).

## 7.1 SATISFACCIÓN CON CANAL PRESENCIAL (OAC)

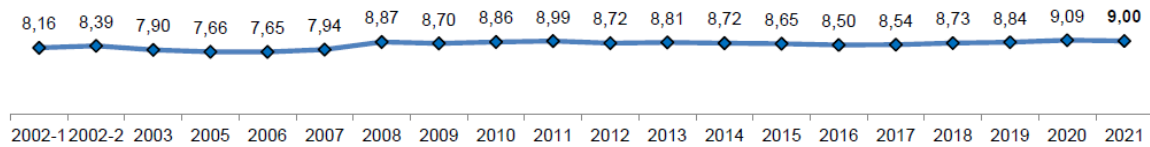




## Mapa de posicionamiento OAC



### Evolución Satisfacción Media desde 2002 hasta 2021

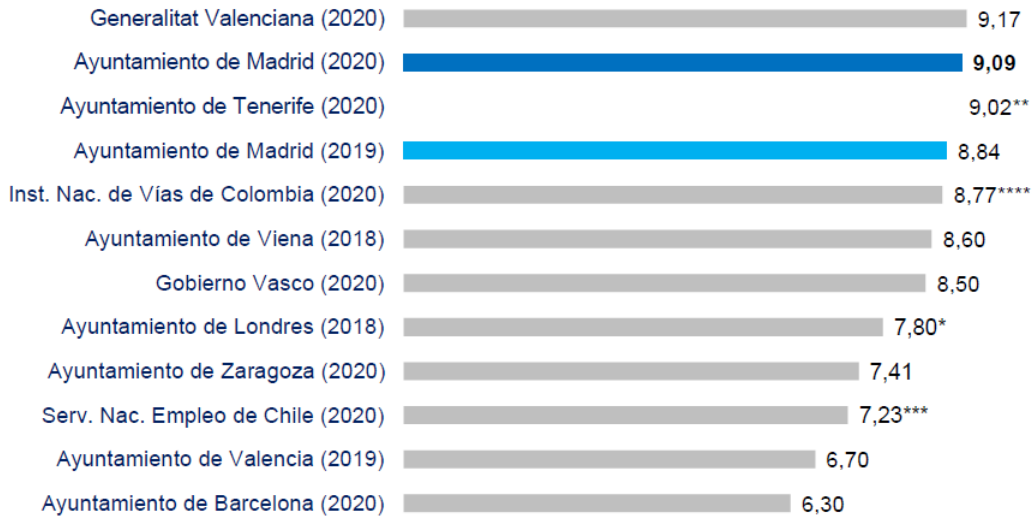


## Comparativa con otros Ayuntamientos (Benchmarking)





## SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA OAC



\* Nota estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo.

\*\* Valor real 4,51 sobre 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

\*\*\* Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

\*\*\*\* Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

## SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO OAC

	Ayto. de Madrid (2020)	Ayto. de Madrid (2019)	Generalitat Valenciana (2020)	Gobierno Vasco (2019)	Ayto. de Londres (2018)	Ayto. de Viena (2018)	Ayto. de Tenerife (2020)	Serv. Nac. Empleo de Chile (2020)	Inst. Nac. de Vías de Colombia (2020)
Orden y limpieza	9,30	9,11	9,27	-	-	-	-	-	-
Confort	8,97	9,02	9,18	8,7	-	-	-	7,84***	-
Adecuación instalaciones	9,09	9,08	9,18	8,5	-	-	-	7,67***	8,80****
Amabilidad y trato	9,38	9,40	9,37	8,5	9,0*	8,6*	9,10**	8,19***	9,09****
Cualificación y profesionalidad	9,34	9,39	9,33	8,5	8,2*	7,6*	-	7,89***	-
Horario	9,33	8,95	9,09	9,2	-	-	8,54**	-	8,67****
Tiempo de espera	9,07	8,77	9,07	8,6	-	-	-	7,86***	8,52****
Tiempo total empleado	9,02	8,88	9,21	-	-	-	-	7,66***	-
Claridad y coherencia de la información	9,17	9,12	9,31	8,2	-	7,8*	-	7,47***	-
Sencillez de la tramitación	9,21	9,09	9,04	-	-	-	-	-	-
Grado de confianza/ seguridad transmitida	9,33	9,31	9,26	-	-	-	-	-	-
Claridad de los carteles informativos	9,04	9,03	9,05	-	-	-	-	7,93***	-
Medidas sanitarias	7,38*	-	9,39	8,6	-	-	9,02**	-	-

\* Nota estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo

\*\*\* Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

\*\* Valor real sobre escala de 1 a 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

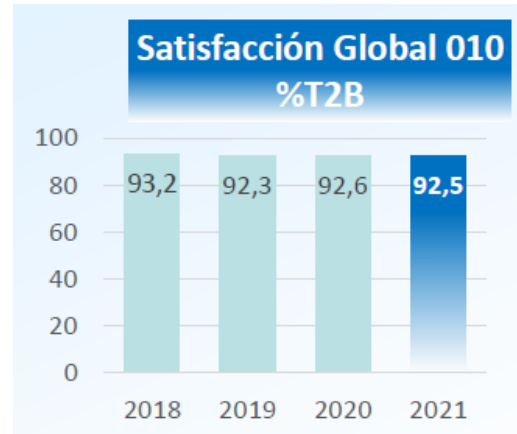
\*\*\*\* Nota estimada de la media de la suma de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo

■ Valoración máxima por ítem



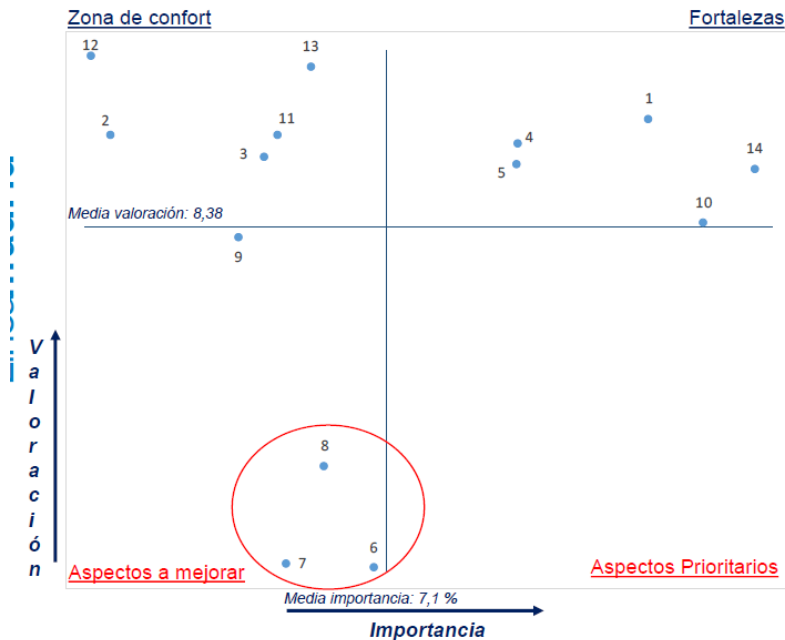


## 7.2 SATISFACCIÓN CON EL CANAL TELEFÓNICO (010)





## MAPA POSICIONAMIENTO - 010



**Fortalezas:**  
 1) Amabilidad trato y atención del agente que le atendió  
 4) Grado de confianza/ seguridad que le transmitió  
 5) Agilidad en facilitar la información  
 10) Sencillez de la tramitación realizada  
 14) Resultado final de la gestión

**Aspectos Prioritarios:**

**Zona de confort:**  
 2) Lenguaje claro y comprensible  
 3) Cualificación y profesionalidad del agente  
 11) Confidencialidad del teléfono 010  
 12) Gratuidad  
 13) Horario de atención telefónica

**Aspectos a mejorar:**  
 6) Número de intentos de llamada para ser atendido  
 7) Tiempo de espera al teléfono  
 8) Tiempo total empleado en la llamada  
 9) Claridad y coherencia de la información facilitada

## SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA TELEFÓNICO

Región de Murcia (2019)	9,18
Ayuntamiento de Las Palmas (2020)	9,00*
Ayuntamiento de Sevilla (2019)	8,46**
Ayuntamiento de Madrid (2019)	8,40
Ayuntamiento de Madrid (2020)	8,33
Generalitat Valenciana (2020)	8,11
Ayuntamiento de Zaragoza (2020)	7,76
Gobierno Vasco (2020)	7,70
Serv. Nac. Empleo de Chile (2020)	6,94***
Inst. Nac. de Vías de Colombia (2020)	6,87****

\* Nota estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo.

\*\* Valor real 4,23 sobre 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

\*\*\* Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

\*\*\*\* Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.





## SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO

Líneamadrid

	Ayto. de Madrid (2020)	Ayto. de Madrid (2019)	Gobierno Vasco (2020)	Región de Murcia (2019)	Ayto. de Sevilla (2019)	Ayto. de Las Palmas (2020)	Generalitat Valenciana (2020)	Serv. Nac. Empleo de Chile (2020)	Inst. Nac. de Vías de Colombia (2020)
Amabilidad del agente	8,79	8,85		10,00		9,3*	8,69	8,42***	7,37****
Lenguaje claro y comprensible	8,71	8,75	8,6	-	9,12**		7,81	8,58***	-
Cualificación y profesionalidad del agente	8,71	8,67		9,52			8,47	7,34***	7,09****
Grado de confianza/seguridad que le transmitió el agente que le atendió	8,64	8,67	-	-	-	-	-	-	-
Agilidad en facilitar la información	8,42	8,52	-	-	-	-	8,02	-	-
Horario de atención telefónica	8,88	8,90	8,8	-	-	-	-	-	-
Tiempo de espera al teléfono	7,22	7,67	5,4	-	7,86**	-	6,50	1,82***	6,16****
Tiempo total empleado en la llamada	7,52	8,04	-	9,32	8,12**	-	-	7,60***	-
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,09	8,33	7,5	9,38	-	9,1*	8,25	6,79***	-
Sencillez de la tramitación realizada	8,18	8,42	-	-	-	-	-	-	-
Confidencialidad del teléfono 010	8,58	8,73	-	-	-	-	8,87	-	-
Resultado final de la gestión	8,57	8,61	-	-	8,38**	-	-	-	-

\* Nota estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo.

\*\*\* Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

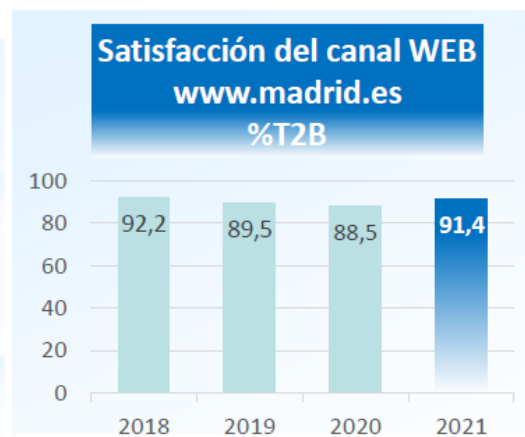
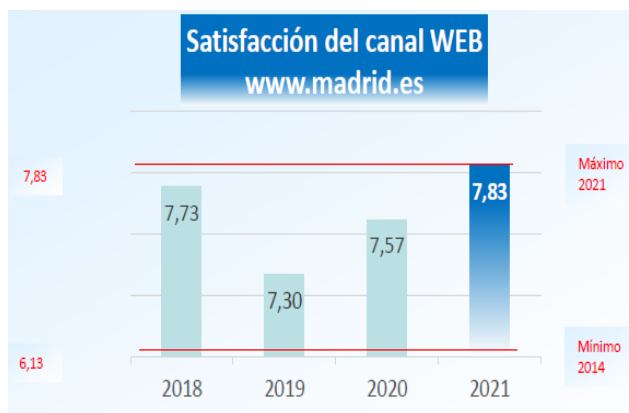
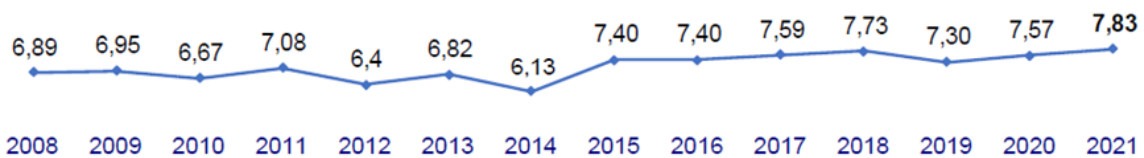
\*\* Valor real sobre escala de 1 a 5. Se ha multiplicado por dos para estandarizar la escala.

\*\*\*\* Nota estimada de la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo

■ Valoración máxima por ítem

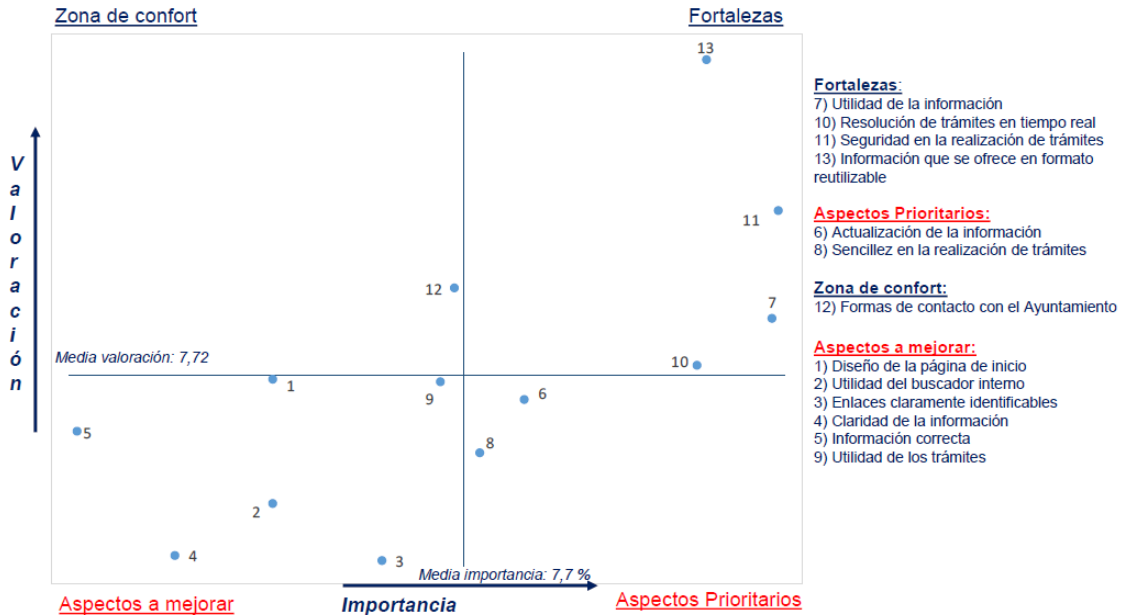
## 7.3 SATISFACCIÓN CON EL CANAL WEB

### EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (2008 – 2021)

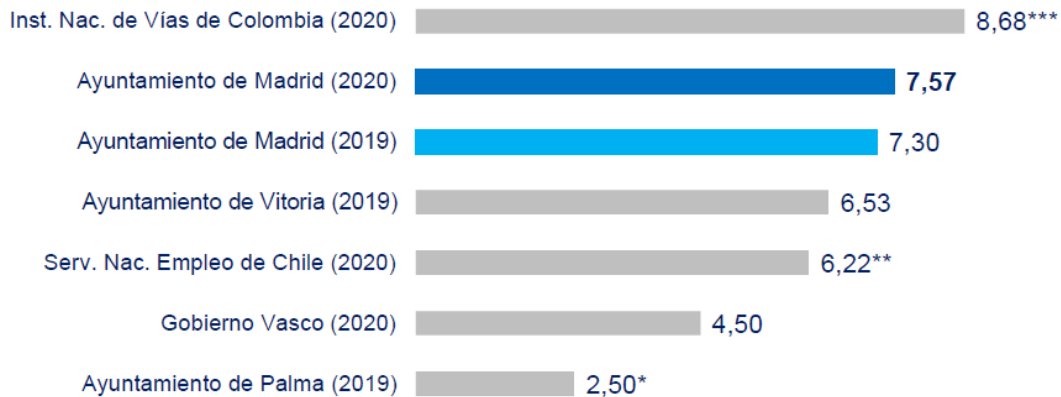




## MAPA DE POSICIONAMIENTO – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA



### SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA WEB



\* Nota estimada de la media de los atributos.

\*\* Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

\*\*\* Nota estimada de la media de los atributos, los cuales se han calculado por la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.



## SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO WEB

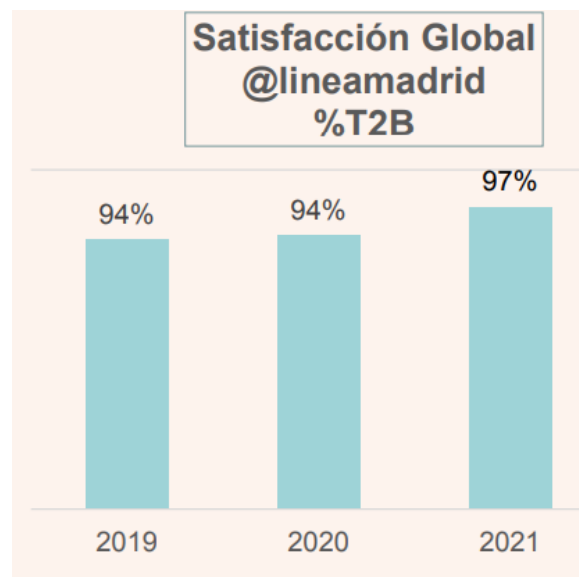
	Ayuntamiento de Madrid (2020)	Ayuntamiento de Madrid (2019)	Gobierno Vasco (2020)	Ayuntamiento de Palma (2019)	Serv. Nac. Empleo de Chile (2020)	Inst. Nac. de Vías de Colombia (2020)
Diseño	7,46	7,21	-	-	-	-
Claridad de la información	7,26	7,12	4,4	1,9	-	8,65**
Información correcta	7,43	7,25	-	-	-	-
Actualización de la información	7,40	7,34	-	2,9	-	-
Sencillez para realizar trámites	7,25	7,36	7,6	2,4	7,43*	-
Resolución de trámites on-line	7,33	7,13	-	-	-	-

■ Valoración máxima por ítem

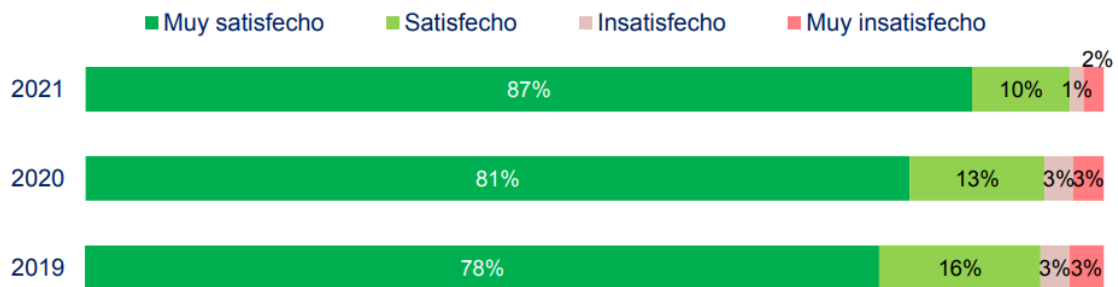
\* Nota estimada del ISN (Índice de Satisfacción Neta): Resta de los porcentajes de respuestas más altas (6-7) por las más bajas (1-4).

\*\* Nota estimada de la media de los porcentajes facilitados de Excelente + Buena para hacerlo comparativo.

## 7.4 SATISFACCIÓN CON LA CUENTA TWITTER @LÍNEAMADRID







2021: 6.415 personas

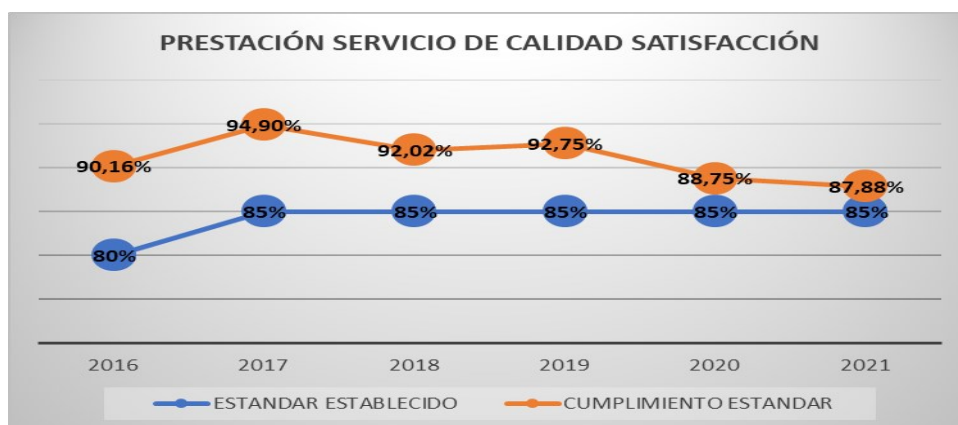
2020: 7.578 personas

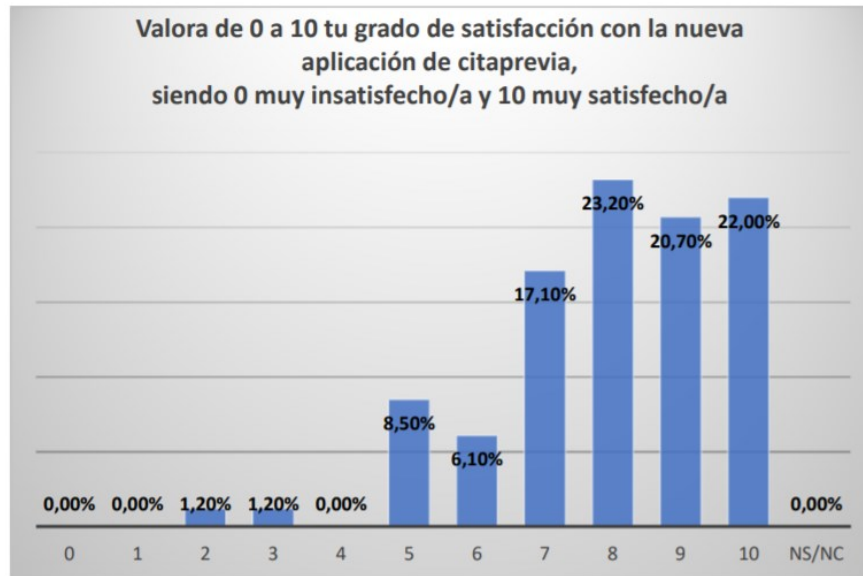
2019: 8.622 personas

*Datos obtenidos durante todo el año*

Dentro de esta Memoria, en el punto referido a la evaluación de las Cartas de Servicios de Línea Madrid, ya hemos visto como el cumplimiento de los compromisos se valora por los ciudadanos con la realización de estos estudios anuales de satisfacción. Además, facilita información para la memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios ofreciendo los datos desagregados de los indicadores. En definitiva, con este conocimiento se persigue abordar acciones de mejora que redunden en el conjunto de servicios de Línea Madrid.

## 7.5 SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CITA PREVIA





[Resultados valoración ciudadana de la aplicación de gestión GNESIS Cita Previa](#)

## 7.6 SyR

[Enlace a informe SyR 2021](#)

Unidad	Tipo Expediente	Número Solicitudes	Porcentaje
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencias	108	4,6
	Reclamaciones	1.768	75,6
	Felicitaciones	463	19,8
	<b>Total</b>	<b>2.339</b>	<b>100%</b>

Unidad	Tipo Expediente	2018	2019	2020	2021	% Evolución 2020 / 2021
DIRECCION GENERAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencia	71	136	97	108	11,34%
	Reclamación	796	2.331	1.678	1.768	5,36%
	Felicitación	245	594	364	463	27,20%
	<b>Total</b>	<b>1.112</b>	<b>3.061</b>	<b>2.139</b>	<b>2.339</b>	<b>9,35%</b>





Durante 2021 se han tramitado 1.768 reclamaciones dirigidas a la DG de Atención a la Ciudadanía frente a las 1.678 de 2020, lo que supone un incremento de un 5,36%.

En el ámbito de las felicitaciones ha habido un incremento del 27,20% respecto a 2020, tramitándose 463 solicitudes de felicitaciones, lo que supone, además, el 19,8% del total de expedientes tramitados. Así, 1 de cada 5 personas utiliza el sistema de sugerencias y reclamaciones en materia de atención a la ciudadanía para agradecer el servicio prestado.

Respecto al motivo de solicitud de las reclamaciones, el cumplimiento de las medidas establecidas en materia de seguridad y salud, guardando los aforos necesarios dentro de las Oficinas, ha supuesto reducir las agendas de citas, ocasionando la demora de citas durante el último trimestre del año. Así, los motivos siguientes son los más numerosos: problemas con las aplicaciones; tiempo de espera para acceder al servicio; facilidad de acceso al servicio e incorrecta prestación del servicio,

Por otra parte, durante el último trimestre de 2021 con motivo de la implantación de la nueva aplicación de Cita Previa, se procedió a intervenir en 35 agendas (27 nuevas agendas, 4 bajas y 4 modificaciones) y gestionar 113 profesionales (50 nuevas altas, 53 bajas y 10 modificaciones).

En cuanto al motivo "trato recibido", destacan 459 felicitaciones frente a 253 reclamaciones. Y en el motivo "eficiencia en el servicio", son 424 felicitaciones frente a 2 reclamaciones.

FELICITACIONES 2021 DIRECCION GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA			
Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Servicio Felicitado	TOTAL 463
			Número Solicitudes
Sugerencia y Reclamación General	Felicitación	Redes Sociales	2
		Avisos	1
		Chat en línea	5
		Oficinas de Atención al Ciudadano -Atención Ciudadana	246
		Teléfono 010	209
		<b>Total</b>	<b>463</b>

En lo que respecta al tiempo medio de respuesta a las SyR se ha reducido respecto a 2020, con una media interanual de 13,36 días para tramitar una SyR frente a los 17,20 del año pasado. Este dato avala el compromiso de las Cartas de Servicio del canal 010 y de Oficinas de Atención a la Ciudadanía Compromiso de contestar al menos, el 90% y 60% respectivamente 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.





## 8. COMUNICACIÓN

Los destinatarios de las acciones de comunicación incluyen:

- Ciudadanía de Madrid en su conjunto y por segmentos de interés (mayores, personas con discapacidad, personas inmigrantes, jóvenes...)
- Colaboradores necesarios, proveedores y aliados
- Personas que trabajan en LM

Los principales canales de comunicación (tanto interna como externa) en nuestra organización son:

- Ayre
- correos electrónicos
- teams (reuniones, llamadas)
- Z (carpeta compartida).
- buzón de sugerencias internas
- puestos de atención presencial y telefónica
- encuestas a la ciudadanía
- [www.madrid.es](http://www.madrid.es).
- redes Sociales (Facebook, twitter).
- Chat online
- SyR (sugerencias, reclamaciones y felicitaciones)
- cartelería y folletos
- medios de comunicación

Como ya hemos descrito el funcionamiento y resultados de muchos de ellos a lo largo de esta memoria, nos centraremos en los restantes.

En el siguiente cuadro se describen los objetivos que Línea Madrid pretende alcanzar en relación con la comunicación y sus indicadores:

Objetivos de Comunicación	Indicadores y resultados obtenidos
1. Fomentar el conocimiento de LM y sus características (especialmente su carácter multicanal), así como su identificación con el Ayuntamiento de Madrid	% de <b>personas usuarias LM que la identifican con el Ayuntamiento</b> de Madrid (media de todos los canales) 81,7% en 2020 <b>85,7% en 2021</b>
	% usuarios de Línea Madrid que saben <b>que la gestión se puede realizar por otro canal</b> 77,56% en 2020 <b>72,8% en 2021</b>
	Análisis mediático: cuánto se habla de Línea Madrid en medios de comunicación nacionales (número de apariciones anuales). Se han registrado <b>183 apariciones en medios de comunicación</b> en 2021
2. Promover una valoración positiva de LM como organización	% ciudadanos que consideran mejor el servicio de LM frente a servicios equivalentes de otras administraciones <b>OAC: 55,6% 010: 34,9% web: 33,3%</b> en 2021

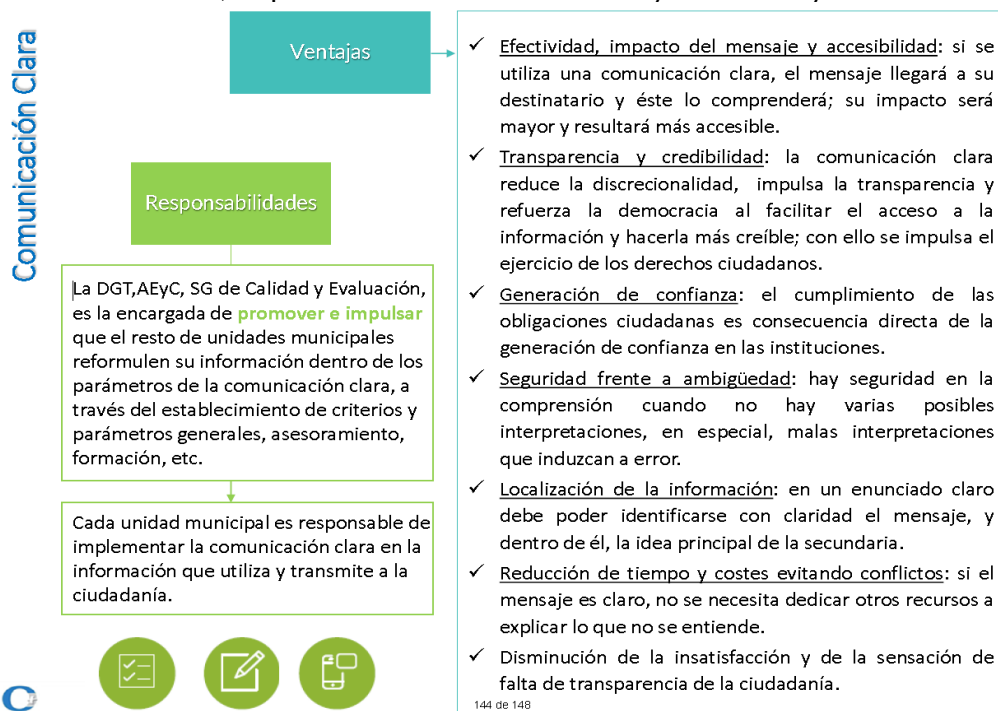


pública líder en materia de atención a la ciudadanía multipropósito en el ámbito nacional.	Análisis mediático: % <b>apariciones positivas o neutras</b> sobre total por año de LM en medios de comunicación nacional: 170 positivas o neutras de 183 <b>92,8% en 2021</b>
	Nº de visitas anuales al canal "Atención Ciudadanía" de ayre: <b>4.402 visitantes y 65.143 páginas vistas</b> en 2021
	Nº propuestas a través del buzón de sugerencias de LM y concurso anual de ideas de mejora al año: <b>31 sugerencias internas y 16 ideas en el concurso</b> en 2021
	Nº de cartas o mensajes electrónicos – individuales o colectivos - de reconocimiento a las personas que forman Línea Madrid con motivo de las felicitaciones recibidas. 364 en 2020 <b>463 felicitaciones</b> en 2021

## 8.1 COMUNICACIÓN EXTERNA

### COMUNICACIÓN CLARA

En Línea Madrid nos alineamos con los objetivos generales del Ayuntamiento, y con relación a la comunicación, se procura avanzar hacia una mayor claridad y sencillez.





## Comunicación Clara

### Descripción

Buscar el uso de un lenguaje simple, claro y directo que permita a la ciudadanía concentrarse en el mensaje que quiere transmitir la Institución que lo emite y comprenderlo de manera efectiva. La simplificación del lenguaje administrativo en toda comunicación municipal, ya sea oral o escrita, fomenta la **transparencia** y la **eficacia** de sus organismos.



Comunicar a la ciudadanía lo que necesita saber de forma clara, directa y sencilla implica usar una estructura gramatical correcta y las palabras apropiadas.

La simplificación del lenguaje administrativo tiene como propósito principal formular mensajes claros y concretos para que el ciudadano al que va dirigido obtenga, sin especiales dificultades, la información que necesita.

Para que la ciudadanía ejerza sus derechos y cumpla con sus obligaciones democráticas, es imprescindible que las entienda

## TRANSPARENCIA

Asimismo, cumplimos los compromisos de **transparencia** que rigen para toda la actividad municipal, según la normativa vigente (Ordenanza de Transparencia de la Ciudad de Madrid aprobada por el Acuerdo de 27 de julio de 2016 del Pleno del Ayuntamiento de Madrid).








## DATOS ABIERTOS

Este año, se ha premiado a nuestro departamento de Contenidos por sus buenas prácticas en relación a datos abiertos:

### MENCIÓN ESPECIAL A BUENAS PRÁCTICAS EN MATERIA DE DATOS ABIERTOS

Durante las [IV Jornada de Transparencia y Datos Abiertos en el Ayuntamiento de Madrid](#), que se celebraron el viernes 26 de noviembre 2021, en el Centro Cultural de Casa de Vacas del Parque de Retiro de Madrid, se hizo una **mención especial a las buenas prácticas desarrolladas por la SG de Coordinación de Servicios y Portal Institucional en materia de Publicidad activa/ Acceso a Información Pública / Datos Abiertos.**

Enlace al [programa de las jornadas](#). Se entregó una placa que recoge esta mención por parte del equipo de la Subdirección de Transparencia.



Los **datos abiertos** son datos en bruto (bases de datos) que pueden ser **utilizados, reutilizados y redistribuidos libremente por cualquier persona**, y que ponemos las administraciones a disposición de la ciudadanía para realizar nuevas aplicaciones, estudios, análisis, investigaciones, etc.

El Portal de Datos Abiertos está orientado a proporcionar la materia bruta, los datos, a personas que quieren hacer algo distinto con los datos del Ayuntamiento, por ello no está tan orientado a un usuario final como otros portales.

Para usuarios finales, ya existen otros portales más apropiados como es la propia Web del Ayuntamiento de Madrid, [www.madrid.es](http://www.madrid.es), o el Portal de Transparencia (<https://transparencia.madrid.es>).

Por ello, el Portal de Datos Abiertos es el espacio que el Ayuntamiento de Madrid ofrece para:

-facilitar el acceso a los datos públicos en formato reutilizable, relativos a la gestión pública municipal



-impulsar el desarrollo de herramientas creativas para atraer y servir a la ciudadanía de Madrid.

En el siguiente enlace se puede acceder a [Datos abiertos](#)



Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid 

**datos abiertos** ¿Qué estás buscando? 

**Tu ciudad más cerca**  
Gracias a nuestra plataforma de datos abiertos podrás encontrar todos los datos de Madrid que necesitas para tu proyecto

En portada    Acerca de Datos Abiertos    Catálogo de datos    Colabora    Visualizaciones

Lo más visto  Zonas del Servicio de Estacionami... / Aparcamientos municipales para re... / Zona de Bajas Emisiones de Especi...



## Atención personalizada en Línea Madrid (canal presencial, telefónico y telemático @lineamadrid)

[← Volver](#)

Se recoge información sobre la atención que se presta a los ciudadanos a través de las 26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía distribuidas geográficamente en los 21 distritos municipales, el Teléfono 010 y la cuenta de Twitter de Línea Madrid (@lineamadrid)

La fuente de dicha información es el CRM (Customer Relationship Management) una herramienta de front-office que ofrece una solución de gestión orientada a la persona interesada. En el caso de Línea Madrid, está integrado con los sistemas de direccionamiento de los canales y con las aplicaciones informáticas de gestión municipales.

Puedes encontrar más información sobre estos datos en el [Portal de transparencia > Línea Madrid](#).

### Definición del conjunto de datos

#### Sector

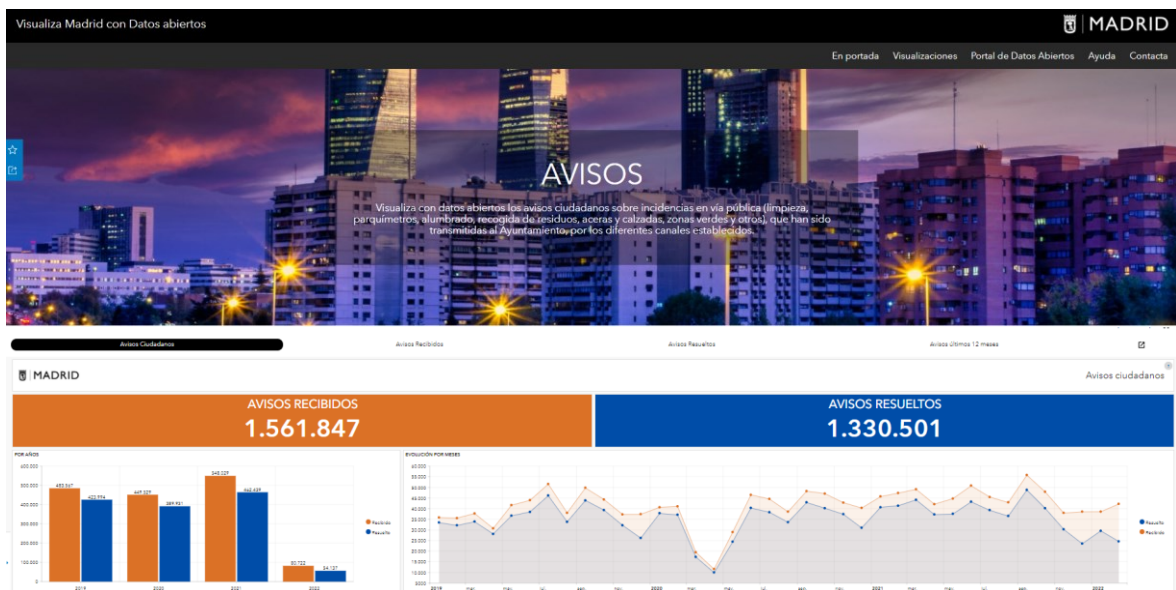
Sector público

#### Fecha de incorporación al catálogo:

05/05/2015

#### Datos obtenidos:

desde 01/01/2014 hasta 31/12/2021





## APARICIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

A continuación, aportamos los datos de apariciones de Línea Madrid en los medios de comunicación:

2019		2020		2021	
Positivas	0	Positivas	4	Positivas	8
Neutrales	219	Neutrales	213	Neutrales	162
Negativas	18	Negativas	17	Negativas	13
<b>Total:</b>	<b>237</b>	<b>Total:</b>	<b>234</b>	<b>Total:</b>	<b>183</b>

Además, en 2021 se realizó una **campaña publicitaria** denominada “**Línea Madrid, la línea que nos une**” con publicidad en prensa electrónica, mupis electrónicos, mobiliario no digital, cartelería, 25 autobuses de la EMT, pantallas de Teatros, Madrid Río y el Corte Inglés.

El objeto de la campaña era potenciar la importancia que tiene Línea Madrid en la atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales, incidiendo en los distintos canales y potenciando la utilización de los canales telemáticos, así como el afán de servicio comprometido con la ciudadanía.

El contexto de desarrollo de la campaña es de agradecimiento a la ciudadanía por la buena aceptación de las modificaciones que se han llevado a cabo para poder prestar servicios municipales como consecuencia del COVID19. También resaltar que Línea Madrid ha estado a disposición de la ciudadanía desde el primer momento de la pandemia a través de todos sus canales con su afán de servicio público y mejora continua en la prestación de los servicios municipales.

El objetivo es informar, partiendo del ejemplar comportamiento de la ciudadanía, para seguir exponiendo que Línea Madrid siempre está disponible a través de canales muy diferentes entre sí (Oficinas de Atención a la Ciudadanía, teléfono 010, Redes Sociales Chat online y Asistente Virtual) para llegar más y mejor a todos los colectivos, entre otros a los mayores, jóvenes, inmigrantes y personas con discapacidad.

**IDEAS QUE SE QUIEREN DESTACAR:** La importancia que tiene Línea Madrid en la atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales, incidiendo en los distintos canales y potenciando la utilización de los canales telemáticos, así como el afán de servicio comprometido con la ciudadanía.

**PÚBLICO OBJETIVO:** Ciudadanía en general usuaria de los diferentes canales de Línea Madrid para su información y gestión de diferentes servicios.

**PERIODO DE DURACIÓN:** 15 al 28 de noviembre 2021

**PRESUPUESTO DE PUBLICIDAD EN MEDIOS:** 80.000 euros IVA incluido



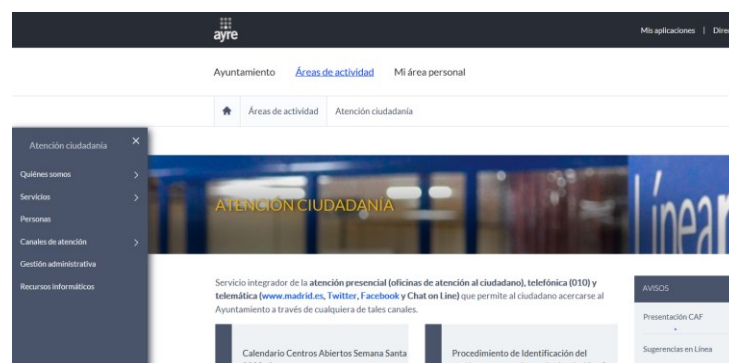


## 8.2. COMUNICACIÓN INTERNA

### CANAL SECTORIAL DE AYRE “ATENCIÓN CIUDADANÍA”

Ayre (Ayuntamiento en red) es un portal integrador y participativo que incluye a todas las personas de la organización municipal y a todas las unidades. Su modelo de gestión es desconcentrado, participando en la gestión de contenidos 51 unidades gestoras.

Línea Madrid cuenta, dentro de Ayre, con su propio canal de publicación de contenidos (Atención ciudadanía), al que tiene acceso toda la plantilla municipal en aras de la transparencia.



El enlace a Sugerencias en Línea se encuentra tanto en la portada de nuestro canal “Atención ciudadanía” como en Personas, para facilitar el acceso y la participación.



Servicio integrador de la **atención presencial** (oficinas de atención al ciudadano), **telefónica (010)** y **telemática** ([www.madrid.es](http://www.madrid.es), **Twitter**, **Facebook** y **Chat on Line**) que permite al ciudadano acercarse al Ayuntamiento a través de cualquiera de tales canales.

- AVISOS
- Presentación CAF
- Sugerencias en Línea

Procedimiento de Identificación del conductor en sanciones de circulación >

En Personas también se puede consultar todo el histórico de Concursos de Ideas, Memorias de formación y gestión de personas (con el protocolo y presentación de acogida al personal de nueva incorporación, y las instrucciones para el equipo volante).

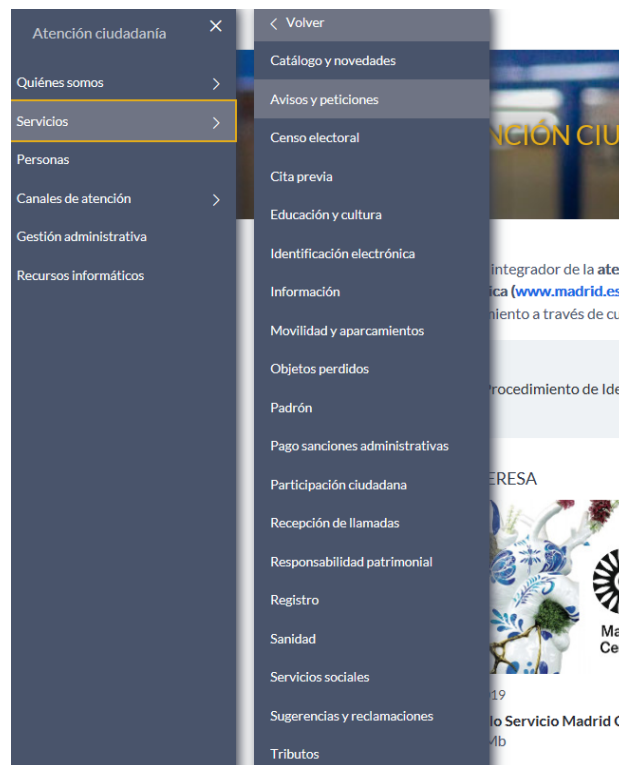
Entrando por “Servicios” podemos encontrar los protocolos de todas las gestiones, así como el Catálogo de servicios Línea Madrid actualizado para consultar a través de qué canales se presta un servicio.







SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES						PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN...	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
			WEB	010	OAC	Twitter	App	f			
INFORMACIÓN URBANÍSTICA	Información general sobre normativa	ADA (antigua AGLA)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	Resolución Conjunta de la DG de gestión, inspección y control del OÁ Agencia para la Gestión de Licencias de Actividades y de la DG de Calidad y Atención al Ciudadano sobre información a los ciudadanos relativa a la gestión de licencias de actividades a través de Línea Madrid, de 7 de junio de 2010.	Desde el comienzo de Línea Madrid (1999)	Protocolo de actuación del servicio de información de licencias urbanísticas de actividades en Línea Madrid (septiembre 2012)
	Información general sobre solicitud de licencias	AGDUS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	Información personalizada sobre la tramitación y consulta de licencias	DISTRITOS			<input checked="" type="checkbox"/>						
	Información especializada sobre procedimientos de solicitud de licencias	DG Atención a la Ciudadanía Coordinación general de Vicealcaldía. Área delegada de Coordinación Territorial.			<input checked="" type="checkbox"/>						
	Comunicaciones previas, cambios de titular, consulta urbanística y Declaraciones responsables	Transparencia y Participación			<input checked="" type="checkbox"/>						
	Información sobre ITE y Plan MAD-RE			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
	Información Especializada Emisión de Duplicado de cartel	D.G. ECONOMÍA Y SECTOR PÚBLICO			<input checked="" type="checkbox"/>						
Solicitud de modificación de Datos (Registro)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
<b>2. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SERVICIOS GENERALES</b>											
ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA	Alta de solicitud de acceso a información pública	SERVICIO DIRECTO	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					Diciembre 2015	Protocolo de actuación del servicio de información pública (diciembre 2015)



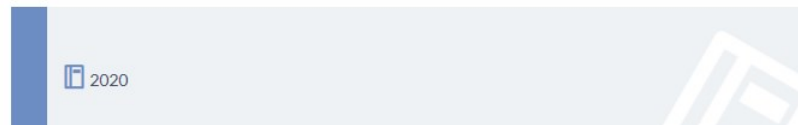
Asimismo, se pueden consultar las presentaciones de las Reuniones mensuales de responsables archivadas cronológicamente.





	Áreas de actividad	<u>Atención ciudadanía</u>	Servicios	Catálogo y novedades
--	--------------------	----------------------------	-----------	----------------------

< Volver



Se puede consultar el seguimiento anual de las SyR.

Intranet Ayuntamiento de Madrid

ayre Mis aplicaciones | Directorio | Favoritos

Ayuntamiento [Áreas de actividad](#) Mi área personal

	Áreas de actividad	Atención ciudadanía	Quiénes somos	Calidad y evaluación
--	--------------------	---------------------	---------------	----------------------

Sugerencias, reclamaciones, felicitaciones

< Volver Favorito | Suscribirse

	2020		1 Mb
	2019		1 Mb
	2018		834 Kb

Se publican los informes de revisiones anuales de cada OAC, así como los resultados de las encuestas de satisfacción de cada una.





A través del Servicio de Coordinación de la Intranet se pone a disposición de las unidades gestoras de contenido de los canales de Ayre, la herramienta **Paneles de Google Analytics para métricas de Ayre**, al que se puede acceder a través del enlace [Panel - Ayre > Métricas principales \(google.com\)](#) Los paneles de Ayre son los datos de navegación. Se pueden extraer datos y métricas relevantes de un período delimitado, de nº de usuarios que han accedido a los contenidos del Canal de Atención a la Ciudadanía, total de páginas visitadas, media de tiempo de permanencia del total de usuarios, contenidos consultados por título de páginas, descarga de ficheros en diferentes formatos, etc. Además, se puede establecer rankings de todas las páginas de canales y contenidos del área de actividad.

Durante 2021, **4.402** personas accedieron al canal de Atención a la Ciudadanía, un total de **65.143** páginas vistas. La página Servicios ha sido la más visitada con 25.957 vistas.

Usuarios	Sesiones	Duración media de la sesión	Número de páginas vistas	Páginas / Sesión
4.402	3.182	00:08:31	65.143	20,47
↓ -4.9%	↓ -36.3%	↓ -21.8%	↓ -54.2%	↓ -28.1%





Páginas del área de actividad	Número de páginas vist...	% Δ	Porcentaje de rebote	% Δ	Media tie...	% Δ
1. /Servicios/	25.958	-43.4% ↓	1,29 %	109...	00:01:42	-16.2% ↓
2. /?vgnextfmt=default&vgnextchannel=2e6a907a4e41e210Vgn...	12.147	-50.5% ↓	0,36 %	-	00:00:41	2.4% ↑
3. /Quienes-somos/	9.019	-63.6% ↓	0,67 %	262...	00:01:02	3.7% ↑
4. /Personas/	7.280	-50.4% ↓	0,31 %	-	00:01:24	42.9% ↑
5. /Votacion-IX-Concurso-de-Ideas-Linea-Madrid/	4.486	-	3,41 %	-	00:00:49	-
6. /Canales-de-atencion/	2.839	-80.8% ↓	1,01 %	-12.1...	00:00:55	-18.2% ↓
7. /Gestion-administrativa/	1.396	-54.2% ↓	11,11 %	-	00:00:30	-0.2% ↓
8. /,DanaInfo=ayre.munimadrid.es,SSL+?vgnextfmt=default&vg...	784	625.9% ↑	null	-	00:00:37	-30.1% ↓
9. /Recursos-informaticos/	725	-37.5% ↓	0 %	-100...	00:01:05	-26.2% ↓
10. /Comunicacion/	663	37.3% ↑	0 %	-	00:00:49	-29.9% ↓
11. /Avisos/	436	-70.6% ↓	0 %	-	00:01:17	20.4% ↑
12. /Votacion-VIII-Concurso-de-Ideas-Linea-Madrid/	68	-98.8% ↓	0 %	-100...	00:00:30	-33.4% ↓
13. /ayre3/	10	-	null	-	00:00:05	-
14. /?vgnextfmt=default&vgnextchannel=2e6a907a4e41e210Vgn...	3	-62.5% ↓	null	-	00:00:06	23.5% ↑
15. /?vgnextfmt=default&vgnextchannel=2e6a907a4e41e210Vgn...	1	-	null	-	00:00:07	-
16. /,DanaInfo=ayre.munimadrid.es,SSL,SSO=P+?vgnextfmt=defa...	1	-	null	-	00:00:05	-

### Contenidos consultados agrupados por título de página

Título de la página	Número de pág...	% Δ	% del total	% Δ	Porcen...	% Δ	Promedio de tie...	% Δ
1. AYRE - Atención ciudadanía	22.488	-35.0% ↓	34,16 %	40.9% ↑	6,2 %	25.2% ↑	00:00:40	-25.2% ↓
2. AYRE - Personas	4.396	-19.8% ↓	6,68 %	73.8% ↑	null	-	00:00:11	-18.3% ↓
3. AYRE - Votación IX Concurso de Ideas Linea ...	3.342	-	5,08 %	-	49,32 %	-	00:01:29	-
4. AYRE - Identificarse	2.834	-52.7% ↓	4,31 %	2.5% ↑	0 %	-	00:00:09	9.1% ↑
5. AYRE - Calidad y evaluación	2.107	-56.6% ↓	3,2 %	-5.9% ↓	null	-	00:00:36	107.8% ↑
6. AYRE - Gestión administrativa	1.998	-38.1% ↓	3,04 %	34.2% ↑	null	-	00:00:14	119.4% ↑
7. AYRE - Padrón	1.962	-42.2% ↓	2,98 %	25.2% ↑	0 %	-	00:00:08	-68.4% ↓
8. AYRE - Manuales e instrucciones	1.889	-32.3% ↓	2,87 %	46.7% ↑	0 %	-	00:03:30	-29.4% ↓
9. AYRE - Formación	1.889	159.5% ↑	2,87 %	462.6% ↑	0 %	-	00:00:45	348.4% ↑
10. AYRE - Movilidad y aparcamientos	1.744	-57.2% ↓	2,65 %	-7.3% ↓	0 %	-	00:00:16	-50.9% ↓
11. AYRE - OAC	1.707	-34.2% ↓	2,59 %	42.6% ↑	null	-	00:00:15	17.8% ↑
12. AYRE - Concursos de ideas	1.707	95.3% ↑	2,59 %	323.4% ↑	0 %	-	00:01:21	575.6% ↑
13. AYRE - Formulario para solicitud de profesion...	1.344	84.6% ↑	2,04 %	300.3% ↑	null	-	00:03:23	-1.8% ↓
14. AYRE - Cita previa	1.272	74.7% ↑	1,93 %	278.8% ↑	0 %	-	00:00:41	-51.2% ↓
15. AYRE - Año 2021	1.199	-	1,82 %	-	0 %	-	00:00:34	-
16. AYRE - Resoluciones y protocolos	1.126	-46.7% ↓	1,71 %	15.6% ↑	0 %	-	00:03:47	-56.8% ↓
17. AYRE - Estrategia y planificación	1.126	-36.4% ↓	1,71 %	37.8% ↑	null	-	00:00:16	-81.1% ↓
18. AYRE - IX Concurso de Ideas Linea Madrid 20...	1.090	-	1,66 %	-	0 %	-	00:03:33	-
19. AYRE - 2020	1.090	220.6% ↑	1,66 %	594.9% ↑	0 %	-	00:01:45	161.0% ↑
20. AYRE - Evaluaciones y estudios	1.090	-44.6% ↓	1,66 %	20.2% ↑	0 %	-	00:00:57	-35.2% ↓



21.	AYRE - Datos de rendimiento de Línea Madrid	1.017	199.1% ↑	1,55 %	548.3% ↑	null	-	00:00:09	-92.9% ↓
22.	AYRE - Estudios de satisfacción de Línea Mad...	1.017	-	1,55 %	-	0 %	-	00:00:04	-
23.	AYRE - Sugerencias en Línea	945	-53.1% ↓	1,44 %	1.7% ↑	null	-	00:02:30	667.1% ↑
24.	AYRE - Gestión personas	945	-27.9% ↓	1,44 %	56.4% ↑	null	-	00:00:33	149.5% ↑
25.	AYRE - Material Formativo	872	19.8% ↑	1,32 %	159.7% ↑	null	-	00:04:53	116.3% ↑
26.	AYRE - Formularios de peticiones de cita previa	872	2.7% ↑	1,32 %	122.7% ↑	null	-	00:01:29	438.4% ↑
27.	AYRE - Gestión por procesos	836	-28.2% ↓	1,27 %	55.6% ↑	0 %	-	00:04:01	1,299.9...
28.	AYRE - Identificación electrónica	799	-30.0% ↓	1,21 %	51.8% ↑	null	-	00:00:05	-73.3% ↓
29.	AYRE - Madrid.es	799	-50.1% ↓	1,21 %	8.1% ↑	null	-	00:01:23	490.0% ↑
30.	AYRE - Evaluación global Línea Madrid	799	-15.5% ↓	1,21 %	83.1% ↑	0 %	-	00:00:53	-59.6% ↓

## Descargas

	Nombre del fichero	Formato	Total descar...	% Δ	Usuarios	% Δ
1.	Protocolo del servicio de tramitación del título de transporte tarjeta ...	Descargas PDF	436	-21.9% ↓	218	-18.4% ↓
2.	Protocolo de actuación Registro Cl@ve	Descargas PDF	363	-	254	-
3.	Protocolo Servicio Madrid Central	Descargas PDF	363	-54.7% ↓	145	-40.3% ↓
4.	Protocolo del servicio de estacionamiento regulado (SER)	Descargas PDF	291	-55.6% ↓	109	-35.9% ↓
5.	Presentación de acogida (2021)	Descargas PDF	291	-	73	-
6.	Instrucciones Censo electoral. Elecciones autonómicas 2021	Descargas PDF	218	-	182	-
7.	OAC	Descargas PDF	218	198.6% ↑	109	49.3% ↑
8.	Protocolo de acceso a carpeta ciudadano mediante usuario y contra...	Descargas PDF	218	-43.8% ↓	145	19.8% ↑
9.	Novedades en el padrón	Descargas PDF	182	-70.0% ↓	145	-33.5% ↓
10.	Catálogo de servicios Línea Madrid 2021	Descargas PDF	182	-	109	-

11.	Madrid.es	Descargas PDF	182	-	36	-
12.	Manual CRM OAC	Descargas PDF	182	149.3% ↑	182	658.3% ↑
13.	Manual padrón municipal	Descargas PDF	182	-73.2% ↓	73	-50.0% ↓
14.	Manual de la aplicación de padrón municipal. ePOB	Descargas PDF	182	-	73	-
15.	Perfil Gestor. Unidades Gestoras	Descargas PDF	182	-	73	-
16.	010	Descargas PDF	182	271.4% ↑	36	-26.5% ↓
17.	Twitter	Descargas PDF	182	-	36	-
18.	Proceso Gestiones y Trámites	Descargas PDF	145	-57.4% ↓	145	-54.0% ↓
19.	Protocolo Gestión IVTM 2019	Descargas PDF	145	-66.8% ↓	109	-25.3% ↓
20.	Procedimiento de Teletrabajo en Línea Madrid	Descargas PDF	145	-	109	-

	Nombre del fichero	Formato	Total descar...	% Δ	Usuarios	% Δ
21.	Diagrama	Descargas PDF	145	-	73	-
22.	Manual de gestión del padrón municipal de habitantes y su aplicació...	Descargas PDF	145	-25.3% ↓	109	-9.9% ↓
23.	Cita previa	Descargas PDF	145	-	36	-
24.	Instrucción de reapertura OAC Línea Madrid	Descargas PDF	145	-40.3% ↓	145	-14.7% ↓
25.	Ficha	Descargas PDF	145	-	73	-
26.	Control de calidad y supervisión de los canales Línea Madrid	Descargas PDF	109	-50.0% ↓	73	-50.0% ↓
27.	Presentación servicio registro Cl@ve	Descargas PDF	109	-	73	-
28.	Protocolo de actuación ante incidencias informáticas	Descargas PDF	109	12.4% ↑	36	-50.7% ↓
29.	Procedimiento de actuación para la devolución de llamada de infor...	Descargas PDF	109	-	36	-
30.	Procedimiento de transferencia de llamada a SAMUR Social	Descargas PDF	109	354.2% ↑	73	204.2% ↑

21 - 30 / 188 < >





## Te interesa - Promocionales

Promocional	Grupo	Total clicks	% Δ	Usuarios	% Δ
1. Ventilación oficinas COVID-19	Destacados	254	-	182	-
2. Protocolo del servicio de tramitación del título de transporte tarjeta ...	Te Interesa	145	-40.3% ↓	109	-50.0% ↓
3. Instrucción de reapertura OAC Línea Madrid	Destacados	109	-50.0% ↓	109	-25.3% ↓
4. Procedimiento de Teletrabajo en Línea Madrid	Te Interesa	145	-	109	-
5. Resultados del IX Concurso de Ideas Línea Madrid 2021	Destacados	73	-	73	-
6. IX Concurso de Ideas Línea Madrid 2021	Destacados	472	-	73	-
7. Protocolo de actuación Registro Cl@ve	Te Interesa	73	-	73	-
8. Peticiones de UUGG a Unidad Supervisora	Destacados	182	-16.5% ↓	73	-39.7% ↓
9. Protocolo Servicio Madrid Central	Te Interesa	73	-39.7% ↓	73	-39.7% ↓
10. Vota en el IX Concurso de Ideas Línea Madrid 2021	Destacados	73	-	36	-

## COMUNICACIÓN INTERNA CORREO ELECTRÓNICO

58 han sido los correos electrónicos remitidos desde el buzón de la DG a toda la plantilla de los servicios centrales y Oficinas LM durante 2021.

### Ejemplo de comunicación por correo electrónico:

Buenos días,

Para facilitar el conocimiento sobre la evolución del Servicio que ofrecemos a la ciudadanía, tanto desde los canales directos de atención al público, como de todo el soporte del equipo de servicios centrales, vamos a remitir mensualmente la información sobre los **datos de Atención y Servicios** prestados en los diferentes Canales Línea Madrid.

Semanalmente se producen algunas variaciones, pero es relevante tener la referencia de que diariamente se atiende en torno a 30.000 personas y semanalmente sobre las 145.000/ 150.000, a las que se les realiza más de 200.000 gestiones. A su vez, el portal web está teniendo el mayor número de visitas, con una actualización constante de contenidos y nuevos Espacios Temáticos (34 en los últimos 2 años), el cual recibe más de 600.000 visitas semanales con más de millón y medio de páginas vistas. Y todo ello con una alta satisfacción de las personas atendidas.

En este correo se remite el detalle del mes de **ABRIL** (periodo lunes 29 de marzo a domingo 2 de mayo), si bien en el primer apartado se recoge el resumen de atenciones y servicios de los meses precedentes.

**Datos mes ABRIL:** Se han atendido a **675.414 personas** y se han realizado **983.981 gestiones**.

- **010: 437.249 atenciones** / 885.394 intentos contactos / **410.074 rechazadas (46%)**
- **OAC: 112.942 atenciones**
- **Telemáticos: 125.223 atenciones**
- **Portal [www.madrid.es](http://www.madrid.es): 2.896.728 visitas y 7.613.612 páginas vistas**

Se reflejan a continuación apartados con el resumen intermensual y el detalle por cada uno de los canales de atención del mes de abril.





## 0. DATOS GLOBALES - seguimiento intermensual -

Canal	Enero		Febrero		Marzo (1 al 28 de marzo)		Abril (29 de marzo al 2 de mayo)		GLOBAL	
	Atenciones	Servicios	Atenciones	Servicios	Atenciones	Servicios	Atenciones	Servicios	Atenciones	Servicios
010	349.798	451.669	352.058	493.064	356.886	509.013	437.249	658.716	1.495.991	2.112.462
OAC	61.108	87.907	105.759	148.428	94.623	133.486	112.942	170.890	374.432	540.711
*Chat Online	32.816	42.313	34.570	45.968	23.225	36.683	57.539	83.925	148.150	208.889
Chat bot	-	-	-	-	9.589	9.589	58.683	58.683	68.272	68.272
Twitter	12.556	18.074	7.828	10.757	7.221	9.624	8.383	11.006	35.988	49.461
Facebook	632	416	722	470	701	685	618	761	2.673	2.332
<b>TOTAL</b>	<b>456.910</b>	<b>600.379</b>	<b>500.937</b>	<b>698.687</b>	<b>492.245</b>	<b>699.080</b>	<b>675.414</b>	<b>983.981</b>	<b>2.125.506</b>	<b>2.982.127</b>

\* Por incidencia técnica, datos provisionales en canal Chat Online mes de marzo.

## 1. DATOS GLOBALES - seguimiento mensual - ABRIL

Atenciones y Servicios Global: 010 - OAC - Chat Online - Chat Bot Madrid Central - @lineamadrid.es - Facebook (Línea Madrid)							
Atenciones por canal	Del 29 marzo al 2 de mayo	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal	Del 29 marzo al 2 de mayo	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Atenciones 010	437.249	277.378	57,6%	Servicios 010	658.716	297.372	121,5%
Atenciones OAC	112.942	12.316	817,0%	Servicios OAC	170.890	19.563	773,5%
Chat Online	57.539	37.263	54,4%	Chat Online	83.925	38.638	117,2%
Chat Bot Madrid Central	58.683	-	-	Chat Bot Madrid Central	58.683	58.683	-
@lineamadrid.es	8.383	3.622	131,4%	@lineamadrid.es	11.006	4.649	136,7%
Facebook	618	351	76,1%	Facebook	761	340	123,8%
<b>TOTAL</b>	<b>675.414</b>	<b>330.930</b>	<b>104,1%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>983.981</b>	<b>419.245</b>	<b>134,7%</b>

Canal web			
Audiencia madrid.es	Del 29 marzo al 2 de mayo	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Páginas vistas madrid.es	7.613.612	3.905.089	95,0%
Vistas a madrid.es (sesiones)	2.896.728	1.478.634	95,9%
Usuarios	2.130.513	1.134.174	87,8%

## 2. DATOS CANAL 010 - seguimiento mensual - ABRIL

### GLOBAL plataforma y teletrabajo + Cita Previa

FECHA	Total atendidas (incluye las emtidas)	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	TOTAL ABANDONO	% Total Abandonad. / recibidas	Tiempo Medio en el estado: "En cola de espera"
Del 29 de marzo al 4 de abril	66.428	111.690	40.928	37%	70.762	5.526	8%	47 s
Del 5 al 11 de abril	92.760	222.436	122.140	55%	100.296	9.276	9%	43 s
Del 12 al 18 de abril	93.481	201.392	99.549	49%	101.843	9.315	9%	38 s
Del 19 al 25 de abril	94.114	183.694	81.240	44%	102.454	8.927	9%	50 s
Del 26 de abril al 2 de mayo	90.466	166.182	66.217	40%	99.966	10.037	10%	59 s
<b>TOTAL</b>	<b>437.249</b>	<b>885.394</b>	<b>410.074</b>	<b>46%</b>	<b>475.320</b>	<b>43.081</b>	<b>9%</b>	<b>47 s</b>

## 3. DATOS OFICINAS ATENCIÓN CIUDADANÍA - seguimiento mensual - ABRIL

OFICINAS LM (PRESENCIAL)	Del 29 de marzo al 4 de abril			Del 5 al 11 de abril			Del 12 al 18 de abril			Del 19 al 25 de abril			Del 26 de abril al 2 de mayo			TOTAL		
	Atenciones	Tme	Tma	Atenciones	Tme	Tma	Atenciones	Tme	Tma	Atenciones	Tme	Tma	Atenciones	Tme	Tma	Atenciones	Tme	Tma
Aravaca	119	0:02:35	0:10:32	198	0:01:27	0:10:39	182	0:01:38	0:10:39	175	0:00:43	0:10:15	211	0:00:28	0:09:05	885	0:01:22	0:10:18
Arganzuela	421	0:02:44	0:10:10	941	0:01:23	0:09:15	870	0:01:21	0:08:57	872	0:01:14	0:09:05	914	0:01:09	0:09:04	4.018	0:01:34	0:09:19
Barajas	185	0:01:02	0:08:01	619	0:01:20	0:08:21	684	0:01:03	0:07:04	657	0:00:48	0:06:45	571	0:01:05	0:07:30	2.726	0:01:04	0:07:32
Carabanchel	1.072	0:01:15	0:09:23	1.902	0:03:24	0:09:56	1.921	0:03:16	0:09:49	1.787	0:02:33	0:09:43	1.643	0:01:39	0:09:36	8.325	0:02:25	0:09:41
Centro	652	0:02:19	0:13:31	1.043	0:02:11	0:12:12	1.113	0:01:38	0:13:32	1.187	0:01:07	0:12:26	1.280	0:01:13	0:12:26	5.275	0:01:42	0:12:49
Chamartín	588	0:02:57	0:09:23	1.067	0:02:14	0:09:39	946	0:02:05	0:09:35	911	0:02:31	0:10:54	1.032	0:01:37	0:09:16	4.544	0:02:17	0:09:45
Chamberí	655	0:02:32	0:10:21	1.117	0:04:01	0:10:30	1.199	0:02:39	0:10:46	1.276	0:01:53	0:10:04	1.045	0:02:05	0:10:16	5.292	0:02:38	0:10:23
C. Lineal	700	0:02:41	0:09:41	1.575	0:03:40	0:09:27	1.663	0:04:28	0:09:31	1.578	0:04:33	0:09:42	1.530	0:01:55	0:09:11	7.046	0:03:27	0:09:30
El Pardo	39	0:01:48	0:05:17	98	0:00:20	0:07:35	120	0:01:41	0:06:09	94	0:01:44	0:06:22	109	0:00:32	0:04:09	460	0:01:13	0:05:54
Fuenc.-El Pardo	612	0:01:38	0:09:21	1.086	0:02:02	0:09:16	1.103	0:01:39	0:08:49	1.096	0:01:14	0:08:39	985	0:01:31	0:08:52	4.882	0:01:37	0:08:59
Hortaleza	366	0:01:56	0:09:47	944	0:01:28	0:08:19	1.052	0:00:45	0:08:05	1.042	0:00:46	0:08:31	1.040	0:00:53	0:08:36	4.444	0:01:10	0:08:40
Lafra	857	0:02:18	0:09:04	1.386	0:01:49	0:08:41	1.610	0:01:51	0:08:24	1.537	0:01:48	0:08:09	1.306	0:01:40	0:08:42	6.886	0:01:53	0:08:36
Moncloa	772	0:02:00	0:10:56	1.333	0:02:06	0:10:17	1.301	0:02:58	0:10:52	1.214	0:02:10	0:10:29	1.175	0:02:26	0:10:39	5.795	0:02:20	0:10:39
Moratalaz	377	0:02:28	0:10:21	945	0:03:17	0:09:42	1.019	0:01:45	0:09:41	929	0:04:45	0:09:41	782	0:02:25	0:10:12	4.062	0:02:56	0:09:55
Numancia	456	0:01:55	0:09:41	1.100	0:00:58	0:08:35	902	0:01:58	0:08:55	923	0:01:08	0:08:13	864	0:00:53	0:08:24	4.245	0:01:22	0:08:46
P. Vallecas	770	0:02:37	0:08:05	1.330	0:01:53	0:07:34	1.399	0:01:01	0:06:41	1.378	0:02:31	0:07:16	1.273	0:01:52	0:07:10	6.150	0:01:59	0:07:21
Retiro	330	0:00:36	0:08:54	908	0:01:39	0:09:26	907	0:01:15	0:08:57	848	0:01:13	0:09:20	791	0:01:18	0:08:47	3.784	0:01:12	0:09:05
Salamanca	563	0:04:17	0:11:16	941	0:02:00	0:10:46	939	0:03:15	0:12:20	862	0:01:39	0:11:30	845	0:02:04	0:12:05	4.140	0:02:39	0:11:35
San Blas	546	0:01:28	0:08:59	930	0:01:28	0:10:00	839	0:02:04	0:10:31	917	0:01:56	0:10:09	856	0:02:05	0:09:19	4.087	0:01:48	0:09:48
Sanchinarro	354	0:04:04	0:11:22	728	0:02:26	0:11:44	695	0:01:26	0:10:35	700	0:01:43	0:10:55	629	0:01:39	0:10:54	3.106	0:02:16	0:11:06
Tetuán	718	0:03:54	0:12:15	1.121	0:05:51	0:12:20	980	0:03:56	0:12:35	1.064	0:01:42	0:12:03	627	0:02:52	0:13:08	4.510	0:03:39	0:12:28
Usera	621	0:03:38	0:12:23	1.180	0:02:35	0:11:02	1.101	0:01:42	0:11:07	1.176	0:01:13	0:10:13	1.038	0:01:54	0:11:27	5.116	0:02:12	0:11:14
Valverde	158	0:00:48	0:09:51	295	0:03:20	0:13:13	290	0:01:22	0:13:37	247	0:04:05	0:12:51	263	0:01:53	0:11:14	1.253	0:02:18	0:12:09
Vicálvaro	332	0:01:38	0:08:14	512	0:01:59	0:09:13	620	0:01:20	0:08:14	606	0:00:58	0:08:42	620	0:01:42	0:08:43	2.690	0:01:31	0:08:37
Villa Vallecas	374	0:00:35	0:07:25	804	0:01:42	0:08:49	848	0:00:45	0:09:01	864	0:00:45	0:09:48	927	0:01:10	0:09:15	3.817	0:00:59	0:08:52
Villaverde	636	0:01:09	0:09:54	1.167	0:00:50	0:09:18	1.256	0:01:09	0:08:46	1.327	0:01:02	0:08:43	1.218	0:01:18	0:08:55	5.604	0:01:06	0:09:07
<b>Total</b>	<b>13.283</b>	<b>0:02:11</b>	<b>0:09:47</b>	<b>25.270</b>	<b>0:02:12</b>	<b>0:09:50</b>	<b>25.559</b>	<b>0:01:55</b>	<b>0:09:44</b>	<b>25.277</b>	<b>0:01:50</b>	<b>0:09:38</b>	<b>23.573</b>	<b>0:01:35</b>	<b>0:09:30</b>	<b>112.942</b>	<b>0:01:57</b>	<b>0:09:42</b>

\* Tres días laborables (29 al 31 marzo)



#### 4. DATOS CANALES TELEMÁTICOS - seguimiento mensual - ABRIL

##### CHAT ONLINE

Intervalo	Total de solicitudes	Atendidos	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
Del 29 de marzo al 4 de abril	4.922	4.694	95,37%	0	0,00%	228	4,63%	0:02:07	0:03:04
Del 5 al 11 de abril	14.218	11.482	80,76%	0	0,00%	2.736	19,24%	0:01:20	0:02:36
Del 12 al 18 de abril	15.535	13.464	86,67%	0	0,00%	2.071	13,33%	0:00:59	0:02:25
Del 19 al 25 de abril	16.973	13.867	81,70%	0	0,00%	3.106	18,30%	0:01:01	0:02:18
Del 26 de abril al 2 de mayo	16.147	14.032	86,90%	0	0,00%	2.115	13,10%	0:00:57	0:03:06
<b>Total</b>	<b>67.795</b>	<b>57.539</b>	<b>84,9%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>	<b>10.256</b>	<b>15,13%</b>	<b>0:01:17</b>	<b>0:02:42</b>

##### ASISTENTE VIRTUAL CHAT BOT MADRID CENTRAL

Canal Chat BOT Madrid Central	TOTAL
Información general	55.338
Movilidad (altas y bajas)	3.345
<b>Total</b>	<b>58.683</b>

Campaña	FECHA	TOTAL	Campaña	FECHA	TOTAL	Campaña	FECHA	TOTAL	Campaña	FECHA	TOTAL	Campaña	FECHA	TOTAL
Chat Bot	29/03/2021	1.336	Chat Bot	05/04/2021	1.792	Chat Bot	12/04/2021	2.952	Chat Bot	19/04/2021	2.986	Chat Bot	26/04/2021	2.515
Chat Bot	30/03/2021	1.383	Chat Bot	06/04/2021	2.492	Chat Bot	13/04/2021	2.665	Chat Bot	20/04/2021	2.639	Chat Bot	27/04/2021	2.049
Chat Bot	31/03/2021	1.143	Chat Bot	07/04/2021	2.494	Chat Bot	14/04/2021	2.435	Chat Bot	21/04/2021	2.528	Chat Bot	28/04/2021	1.868
Chat Bot	01/04/2021	577	Chat Bot	08/04/2021	2.297	Chat Bot	15/04/2021	2.190	Chat Bot	22/04/2021	2.483	Chat Bot	29/04/2021	1.830
Chat Bot	02/04/2021	453	Chat Bot	09/04/2021	1.718	Chat Bot	16/04/2021	1.929	Chat Bot	23/04/2021	1.884	Chat Bot	30/04/2021	1.703
Chat Bot	03/04/2021	357	Chat Bot	10/04/2021	1.020	Chat Bot	17/04/2021	932	Chat Bot	24/04/2021	942	Chat Bot	01/05/2021	697
Chat Bot	04/04/2021	429	Chat Bot	11/04/2021	1.090	Chat Bot	18/04/2021	1.062	Chat Bot	25/04/2021	1.127	Chat Bot	02/05/2021	686
<b>5.678</b>	<b>12.903</b>	<b>14.165</b>	<b>14.589</b>	<b>11.348</b>	<b>GLOBAL</b>	<b>58.683</b>								

##### TWITTER

Campaña	FECHA	TOTAL	Campaña	FECHA	TOTAL	Campaña	FECHA	TOTAL	Campaña	FECHA	TOTAL	Campaña	FECHA	TOTAL
twitter	29/03/2021	295	twitter	05/04/2021	320	twitter	12/04/2021	248	twitter	19/04/2021	276	twitter	26/04/2021	255
twitter	30/03/2021	288	twitter	06/04/2021	247	twitter	13/04/2021	187	twitter	20/04/2021	263	twitter	27/04/2021	205
twitter	31/03/2021	240	twitter	07/04/2021	246	twitter	14/04/2021	241	twitter	21/04/2021	213	twitter	28/04/2021	255
twitter	01/04/2021	211	twitter	08/04/2021	268	twitter	15/04/2021	260	twitter	22/04/2021	214	twitter	29/04/2021	228
twitter	02/04/2021	230	twitter	09/04/2021	235	twitter	16/04/2021	224	twitter	23/04/2021	194	twitter	30/04/2021	191
twitter	03/04/2021	237	twitter	10/04/2021	233	twitter	17/04/2021	268	twitter	24/04/2021	221	twitter	01/05/2021	226
twitter	04/04/2021	236	twitter	11/04/2021	247	twitter	18/04/2021	241	twitter	25/04/2021	218	twitter	02/05/2021	232
<b>1.737</b>	<b>1.796</b>	<b>1.669</b>	<b>1.599</b>	<b>1.582</b>	<b>GLOBAL</b>	<b>8.383</b>								

##### FACEBOOK

Campaña	FECHA	TOTAL	Campaña	FECHA	TOTAL	Campaña	FECHA	TOTAL	Campaña	FECHA	TOTAL	Campaña	FECHA	TOTAL
facebook	29/03/2021	34	facebook	05/04/2021	44	facebook	12/04/2021	28	facebook	19/04/2021	20	facebook	26/04/2021	13
facebook	30/03/2021	41	facebook	06/04/2021	27	facebook	13/04/2021	18	facebook	20/04/2021	25	facebook	27/04/2021	17
facebook	31/03/2021	18	facebook	07/04/2021	19	facebook	14/04/2021	21	facebook	21/04/2021	15	facebook	28/04/2021	23
facebook	01/04/2021	9	facebook	08/04/2021	17	facebook	15/04/2021	19	facebook	22/04/2021	20	facebook	29/04/2021	22
facebook	02/04/2021	9	facebook	09/04/2021	25	facebook	16/04/2021	15	facebook	23/04/2021	18	facebook	30/04/2021	10
facebook	03/04/2021	10	facebook	10/04/2021	9	facebook	17/04/2021	13	facebook	24/04/2021	5	facebook	01/05/2021	10
facebook	04/04/2021	15	facebook	11/04/2021	10	facebook	18/04/2021	8	facebook	25/04/2021	12	facebook	02/05/2021	8
<b>136</b>	<b>151</b>	<b>118</b>	<b>115</b>	<b>98</b>	<b>GLOBAL</b>	<b>618</b>								

#### 5. SOLICITUDES de SERVICIO CANALES LÍNEA MADRID - seguimiento mensual - ABRIL

TIPOLOGÍA 1	CANAL 010 (Plataformas + Teletarjetas)						CANAL 04C (Presencial)						CANAL TELEMÁTICO						CANALES LÍNEA MADRID						
	29 marzo a 4 abril	5 a 11 de abril	12 a 18 de abril	19 a 25 de abril	26 abril a 2 de mayo	TOTAL	29 marzo a 4 abril	5 a 11 de abril	12 a 18 de abril	19 a 25 de abril	26 abril a 2 de mayo	TOTAL	29 marzo a 4 abril	5 a 11 de abril	12 a 18 de abril	19 a 25 de abril	26 abril a 2 de mayo	TOTAL	29 marzo a 4 abril	5 a 11 de abril	12 a 18 de abril	19 a 25 de abril	26 abril a 2 de mayo	TOTAL	
Administración pública	80	149	127	172	191	719						2						2	80	149	127	174	191	721	
Avisos	8.072	8.942	9.282	8.873	8.852	44.021	1					1	2	458	435	385	354	352	1.984	8.531	9.377	9.667	9.228	9.204	46.007
Ayuda a la navegación	3.071	4.925	5.136	5.327	4.822	23.281		12	22	16	13	63	2.653	6.214	7.821	5.446	2.062	24.196	5.724	11.151	12.979	10.789	6.897	47.540	
Campaña						0						0						0						0	
Cita Previa	16.730	28.978	29.337	29.377	27.386	131.808	257	552	578	526	528	2.441	230	591	571	588	522	2.502	17.217	30.121	30.486	30.491	28.436	138.751	
Consumo			1			1						0						0			1			1	
Educación						0						0						0						0	
Emergencia						0						0						0						0	
Encuesta de servicio						0						0						0						0	
Identificación electrónica						0	258	691	754	684	728	3.115						0	258	691	754	684	728	3.115	
Información general	44.283	61.846	62.422	63.599	58.587	290.737	1.263	2.499	2.240	2.295	2.144	10.441	10.776	25.216	28.423	29.029	25.907	119.351	56.322	89.561	93.085	94.923	86.638	420.529	
Movilidad	12.304	14.240	12.906	12.563	12.211	64.224	950	1.815	1.743	1.818	1.876	8.002	1.270	1.232	1.253	1.283	1.275	6.313	14.524	17.287	15.902	15.464	15.382	78.539	
Objetos perdidos	108	157	152	154	149	720						0						0	108	157	152	154	149	720	
Padrón munic.pat	899	1.519	1.970	2.213	3.278	9.878	12.438	24.724	25.167	24.881	22.671	108.891						0	13.337	26.243	27.137	27.104	25.949	119.779	
Registro	147	289	307	323	270	1.336	3.879	6.797	6.683	6.743	6.490	30.592						0	4.026	7.086	6.990	7.066	6.760	31.928	
Sanidad						2						0						0						2	
Servicios Sociales	71	99	130	142	91	533	64	172	82	185	192	695						0	135	271	212	327	283	1.228	
SyR	329	401	448	411	438	2.027						7	7	9	8	2	3	29	336	411	460	415	441	2.063	
Tasas e impuestos	8.085	18.973	21.375	18.787	22.087	89.307	125	513	536	583	703	2.460						0	8.210	19.486	21.911	19.370	22.790	94.767	
Urbanismo	2	31	34	27	27	121	196	740	695	675	673	3.179						0	198	771	729	702	900	3.300	
<b>Total</b>	<b>94.181</b>	<b>140.549</b>	<b>143.629</b>	<b>141.968</b>	<b>138.389</b>	<b>658.716</b>	<b>19.431</b>	<b>38.516</b>	<b>38.504</b>	<b>38.221</b>	<b>36.218</b>	<b>170.880</b>	<b>15.394</b>	<b>33.697</b>	<b>38.461</b>	<b>36.702</b>	<b>30.121</b>	<b>154.375</b>	<b>128.006</b>	<b>212.762</b>	<b>220.594</b>	<b>216.891</b>	<b>204.728</b>	<b>983.981</b>	

##### Felicitaciones! por este buen Servicio

Un cordial saludo,

M<sup>a</sup> Angeles Castrillo Ortiz Directora General de Atención a la Ciudadanía



Líneamadrid  
Organización acreditada con  
el Sello de Excelencia +500





## CARPETA COMPARTIDA Z

Z: es una carpeta compartida por el personal de la DG Atención a la ciudadanía, y se distingue de Ayre en que no es visible por toda la plantilla municipal, de modo que su contenido es de uso interno.

En diferentes subcarpetas se incluyen contenidos actualizados sobre:

- instrucciones sobre cómo realizar las gestiones y aclaración de dudas
- impresos de uso frecuente para registro, archivados de una forma estructurada
- fichas sobre cada OAC con datos útiles para los volantes que acudan a ellas
- tareas de los responsables con fichas de consulta
- actuaciones en contingencia o por incidencias varias
- modelos actualizados de recogida de datos

Se incorpora en la en la carpeta Z el documento Excel NOVEDADES EN CARPETAS Z. CONTENIDO Y TRAZABILIDAD CARPETA SERVICIOS con los contenidos y links, que va a facilitar a modo de índice la localización de toda la información relevante:

TABLA DE CONTENIDO CARPETA 7. SERVICIOS					CALENDARIO DE SERVICIOS EN OAC.docx
AVISOS	IDENTIFICACION ELECTRONIC	PADRON	SyR		
BICIMAD	INFORMACION GRAL-BUSCAD	PARTICIPACION CIUDADANA	TALLERES CULTURALES		
CATASTRO	INFORMACION PUBLICA	PERMISO CIRCULACION	TARJETA AZUL		
CENTROS ABIERTOS	MADRID CENTRAL	PIN_PAD	TERCER NIVEL		Las hojas padronales deben conener firmas originales. En el cas
CITA PREVIA	MADRID MAYOR	REGISTRO	TRIBUTOS		Fecha
CONTAMINACION	MULTAS	RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	VIOLENCIA DE GENERO		YA NO se equipara la incapacidad permanente total con una di
IDENTIFICACION ELECT SERVICIOS SOCIALES	SER		TELETRABAJO		Fecha
CONTINGENCIAS					Motivos de rechazo de solicitud.
					Fecha
REGISTRO DE CAMBIOS CARPETA SERVICIOS					
FECHA	TIPO DE MODIFICACIÓN	CARPETA MODIFICADA	MODIFICADA POR	OBSERVACIONES	
23/02/2022	Nueva inclusión	TRIBUTOS	YOLANDA QUINTERO	23/7. SERVICIOS\TRIBUTOS\FICHAS tributos\LIQUIDACIONES DE LA TPV DONDE DERIVAR.	
10/02/2022	Actualización/Modificación	DUDAS SER	Yolanda Quintero	23/DUDAS PUESTO\DUDAS DE SER, apartado DOCUMENTACIÓN. Se ha creado la duda "D	
16/02/2022	Nueva inclusión	Firma electrónica	Carmen Calvete	Se ha colgado en 23/7. SERVICIOS\IDENTIFICACIÓN ELECTRONICA\MATERIAL FORMATIVO.	
16/02/2022	Nueva inclusión	DUDAS CL@VE	Yolanda Quintero	23/DUDAS PUESTO\DUDAS CLAVE, apartado INCIDENCIAS. Se han creado dos nuevas incid	
17/02/2022	Nueva inclusión	REGISTRO	Yolanda Quintero	REGISTRO SIR: Se han creado unas fichas basadas en el Manual, para que os sea más fácil.	
17/02/2022	Nueva inclusión	DUDAS SER	Yolanda Quintero	23/DUDAS SER\CATEGORIAS Y REQUISITOS\apartado vehiculos comerciales. Se crea la du	
09/02/2022	Actualización/Modificación	Dudas Padrón	Yolanda Quintero	23/DUDAS PUESTO\DUDAS DE PADRÓN, apartado ACREDITACIÓN VIVIENDA. Se ha creado	
08/02/2022	Actualización/Modificación	Dudas ZBDEP CENTRO-ELIPTICA	Yolanda Quintero	23/DUDAS PUESTO\DUDAS DE ZBDEP CENTRO-ELIPTICA, apartado GENERALIDADES DE TR	
08/02/2022	Actualización/Modificación	DUDAS FIRMA ELECTRÓNICA	Yolanda Quintero	23/DUDAS PUESTO\DUDAS DE FIRMA ELECTRONICA, apartado DOCUMENTOS. Se ha creadi	
04/02/2022	Nueva inclusión	DUDAS FIRMA ELECTRÓNICA	Yolanda Quintero	Se crea el documento 23/DUDAS PUESTO\DUDAS DE FIRMA ELECTRONICA	

Estas novedades se comunican en un correo semanal para consultar el contenido de las actualizaciones directamente desde el correo o pinchando en el enlace que aparece en Descripción.

## REUNIONES DE RESPONSABLES (JEFATURAS Y ADJUNTÍAS) OAC

Las **reuniones mensuales** se celebran los últimos jueves de cada mes con responsables de OAC y de los servicios centrales. En 2021 se han llevado a cabo a través de teams.

Existe orden del día que se comunica en cada convocatoria por correo electrónico y se puede modificar a petición de cualquiera de los asistentes hasta 48 horas antes.







El acta correspondiente se envía a todas las personas asistentes y se archiva en Z, y si hay presentación de PowerPoint con novedades se publica en Ayre.

Las **reuniones de zona** se inician en el 2019, y son cuatro reuniones cada cuatrimestre, con seis Oficinas con características similares. Se envía un orden del día en la convocatoria. Se realizan en diferentes Oficinas para fomentar el conocimiento de las éstas. En el 2021 se hicieron tres reuniones de zona, con fechas:

- 08 de junio: 11 participantes responsables de oficinas (Moncloa, Tetuán, Salamanca, Fuencarral, Centro, Chamartín, Chamberí y adjuntos volantes) y 3 del Servicio de Atención Personalizada

- 15 de junio: 10 participantes responsables de oficinas (Carabanchel, Usera, Ciudad Lineal, Numancia, Puente, Villa de Vallecas, Villaverde y adjuntos volantes) y 3 del Servicio de Atención Personalizada

- 22 de junio: 10 participantes responsables de oficinas (Arganzuela, Retiro, Barajas, Vicálvaro, Hortaleza, Moratalaz, Sanchinarro y adjuntos volantes) y 3 del Servicio de Atención Personalizada

Los objetivos fueron:

- Homogeneización de las oficinas en los criterios de organización interna con el uso de las citas, tiques y tipificación de servicios.
- Mayor conocimiento de los informes: cómo se obtienen los datos y utilidad de los mismos

## 9. GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE

La Responsabilidad social corporativa consiste en la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental.

El canal de Atención a la ciudadanía de Ayre tiene un apartado dedicado a la gestión pública responsable: [Gestión pública responsable](#)

### 9.1 PRÁCTICAS Y TUTORÍAS

En la memoria de formación hemos incluido con más detalle las colaboraciones con Universidades y con la Agencia para el empleo.

Enlace a la memoria: [Memoria de Formación 2021](#).

En 2021 hemos tenido un alumno en prácticas de la **Universidad Rey Juan Carlos** que hemos tutorizado desde el Departamento de Calidad durante 500 horas.

El objetivo de la práctica es permitir al estudiante la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante su formación académica y desarrollar algunas de las competencias específicas de su titulación (Grado en Protocolo, Organización de Eventos y



Comunicación Corporativa). Concretamente, colaboró en la organización del Concurso de Ideas.

Asimismo, dos personas de la **Agencia para el Empleo** se incorporaron al final de 2021, una con un contrato de 6 meses y otra de 1 año, según los siguientes programas, a fin de facilitar su inserción laboral:

- prácticas profesionales para personas desempleadas del **Programa de Formación en Alternancia Reactivación**.
- prácticas profesionales del Programa de Reactivación e Inserción laboral **para personas desempleadas de larga duración** con especiales dificultades de inserción en el mercado de trabajo mayores de 45 años.

Por último, se ha ofrecido colaboración consistente en ofrecer siete OAC para que personas en paro o con necesidad de formación práctica, lleven a cabo una tarea de **informar al público sobre las medidas sanitarias vigentes a causa de la pandemia**.

Han sido las OAC de Barajas, Carabanchel, Latina, Moncloa, Retiro, Usera y Villaverde.

Contaban con el apoyo de un responsable **de la Agencia para el Empleo o del Distrito correspondiente**, que son quienes han promovido estas actuaciones.

Su tarea consistía en ayudar a ubicar al público en la sala manteniendo las distancias, proporcionar gel en entrada y avisar de la colocación de la mascarilla, así como el control del aforo.

## 9.2 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Nos referimos al concepto holístico más allá de la persona con discapacidad, considerando la mejora de la accesibilidad para cualquier persona, ya que todo lo que facilite la comprensión de los trámites y el uso de las herramientas e instalaciones municipales, beneficia al conjunto de la población, ya sean mayores, jóvenes, con mayor o menor nivel educativo, dominio del idioma, etc...

### ACCESIBILIDAD OAC

Desde hace años se vienen tomando medidas para mejorar la accesibilidad de todas las personas a las OAC.

En 2021 se ha realizado una revisión independiente del estado de esta cuestión dando lugar a un informe, del que se irán siguiendo sus recomendaciones. La organización Accedes ha realizado una auditoría en 6 OAC valorando:

- Incumplimientos normativos.
- Disconformidades con los protocolos de accesibilidad de Líneamadrid.



Respecto al primer punto, los incumplimientos suelen producirse por motivos específicos, como la calificación de edificios históricos, o cuando la competencia no depende de la DG.

La valoración realizada se ha centrado en:

- El estado actual de las oficinas.
- El estudio de la implantación de las medidas de accesibilidad


Se ha revisado el proceso completo: desde el contacto para solicitar cita previa, hasta el momento en que la persona sale de la oficina con la gestión realizada.

Para ello han acudido a las oficinas con personas de distintos perfiles:







- Personas con discapacidad intelectual. Con necesidades extensibles a otros perfiles.
- Personas con parálisis cerebral. Con muchas dificultades para la comunicación con los profesionales.
- Personas extranjeras.



**Informe General de Datos y Conclusiones de Accesibilidad Universal OAC**



Oficinas de Línea Madrid

 Chamberí	 Centro	 Ciudad Lineal
 Villa de Vallecas	 Hortaleza	 Puente de Vallecas

Madrid noviembre de 2

**Conocimiento de los recursos disponibles**




- Bucles magnéticos en puesto de recepción y en puestos de atención
- Utilización de los encaminamientos
- Disponibilidad de la teleinterpretación





**Conocimiento de los recursos disponibles**

- Apoyos isquiáticos
- Aseos adaptados
- Sistemas de aviso de los aseos y sus protocolos






- Señalización con alto contraste cromático, incorporación del sistema braille, en elementos que así lo requieran, y pictogramas comprensibles.



Pictogramas incluidos en el Manual de Identidad Corporativa de Línea Madrid, supervisados con grupos de trabajo de personas con discapacidad cognitiva.

Por otro lado, se analiza la situación actual y las posibles mejoras de la aplicación GNESIS que regula la gestión de turnos en las Oficinas

## ACCESIBILIDAD – GESTOR DE TURNOS

<b>TOTEM INFORMATIVO</b>	<p><b>Información y direccionamiento</b> antes de la entrada en la oficina. Ahora información sobre tiempos de espera en la OAC y dos más cercanas.</p> <p><b>Objetivo</b> – Mejorar su utilidad con mensajes o información de interés. Se puede incorporar información sobre accesibilidad.</p> <p><b>Evolutivo</b> – Mejorar facilidad de edición y de publicación por la propia oficina. <b>En estudio</b></p>
<b>DISPENSADOR TICKETS</b>	<p><b>Impresión de tickets</b> – con cita o sin cita previa</p> <p><b>Información sobre accesibilidad</b> - Idiomas / Información según necesidades</p>

Se ha recibido la siguiente felicitación por la ponencia en la Mesa de Accesibilidad que tuvo lugar en mayo 2021.



<b>DE:</b>	DIRECCIÓN GENERAL DE ACCESIBILIDAD. ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS.
<b>PARA:</b>	DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA
<b>ASUNTO:</b>	Felicitación ponencia Grupo 3 de Innovación de la Mesa de Accesibilidad de 27 de mayo del 2021

Por la presente os expreso mi felicitación y la de esta Dirección General de Accesibilidad, por la ponencia que habéis desarrollado en el **Grupo 3 de Innovación** de la Mesa de Accesibilidad, el 27 de mayo de 2021 con el título de **"Innovación en la accesibilidad de las Oficinas de Atención a la ciudadanía de Línea Madrid del Ayuntamiento de Madrid"** y que brillantemente han expuesto Jose Manuel Roperro, Subdirector General de Atención a la Ciudadanía y Pedro Vidal, Jefe de Unidad Técnica.

Indicar que los integrantes del Grupo de Trabajo (integrado por representantes de Áreas de Gobierno , Técnicos de los Grupos Políticos y del Tercer Sector de la Discapacidad como CERMI-Madrid y UDP) han seguido con interés vuestras políticas en materia de accesibilidad en la atención al Ciudadano y que desde esta Dirección General estimamos muy positivas y ejemplarizantes , por lo que os reiteramos , como ya hemos hecho en diversas reuniones de trabajo, que vuestra participación en materia de accesibilidad en atención presencial y telemática es esencial y debe favorecerse todo lo posible .

Por otro lado, en 2021 se llevaron a cabo dos cursos referentes a la atención a personas con discapacidad:

**"Lengua de Signos para Atención a la Ciudadanía"** de 17 horas

**"Atención a la ciudadanía con Discapacidad"** de 21 horas

Para 2022 se ha marcado como objetivo en la Memoria de objetivos presupuestarios, impartir 1000 horas de formación en accesibilidad.



## ACCESIBILIDAD WEB

Enlace a ayre: [Accesibilidad de contenidos Web](#)



- Accesibilidad en el Portal Institucional Ayuntamiento de Madrid [www.madrid.es](http://www.madrid.es) 1 Mb
- + Informes de accesibilidad de portales web municipales y webs externas
- Estrategia de accesibilidad (noviembre 2021) 402 Kb
- Pautas de accesibilidad. Editor de texto enriquecido 544 Kb
- + Pautas para elaborar documentos accesibles
- Buenas prácticas en gestión de contenidos: Normalización y Gestión 1 Mb
- + Guías de accesibilidad publicadas por el Observatorio de Accesibilidad

Se ha recibido la siguiente felicitación por la ponencia del 24 de junio en la Mesa de accesibilidad:



<b>DE:</b>	DIRECCIÓN GENERAL DE ACCESIBILIDAD. ÁREA DE GOBIERNO DE OBRAS Y EQUIPAMIENTOS.
<b>PARA:</b>	DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA. ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA
<b>ASUNTO:</b>	Felicitación ponencia Grupo 3 de Innovación de la Mesa de Accesibilidad de 24 de junio del 2021

Por la presente os expreso mi felicitación y la de esta Dirección General de accesibilidad, por la ponencia que habéis desarrollado en el Grupo 3 de Innovación de la Mesa de Accesibilidad, el 24 de junio de 2021 con el título de **“Accesibilidad en el Portal Institucional del Ayuntamiento de Madrid [www.madrid.es](http://www.madrid.es)”** y que brillantemente han expuesto Rosa María Rodríguez Gutiérrez, Subdirectora General de Coordinación de Servicios y Portal Institucional y María Loreto Picatoste Ruggeroni, Jefa de Departamento por parte de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía y Paloma Aparicio Díaz por parte del Servicio de Portales y Contenidos del IAM.

Indicar que los integrantes del Grupo de Trabajo (integrado por representantes de Áreas de Gobierno, Técnicos de los Grupos Políticos y del Tercer Sector de la Discapacidad como CERMI-Madrid y UDP) han seguido con interés vuestras políticas en materia de accesibilidad en la atención al Ciudadano y que desde esta Dirección General estimamos muy positivas y ejemplarizantes, por lo que os reiteramos, como ya hemos hecho en diversas reuniones de trabajo, que vuestra participación en materia de accesibilidad en atención presencial y telemática es esencial y debe favorecerse todo lo posible.

Enlace a la presentación: [Presentación Accesibilidad en el Portal Institucional Ayuntamiento de Madrid](#)

Acciones de mejora realizadas en accesibilidad web:

- **Cláusula en los contratos** sobre la obligatoriedad de que la web sea accesible.
- Certificación en accesibilidad TIC de AENOR, según la Norma UNE 139803, **“Aplicaciones informáticas para personas con discapacidad. Requisitos de accesibilidad para contenidos en la Web”**, que acreditó el cumplimiento del nivel AA (doble-A) en las Pautas [Certificado AENOR de producto Sitios Web accesibles](#)
- Desarrollo de un **asistente de navegación sobre licencias** de urbanismo para facilitar a la ciudadanía la tramitación o localización de información en relación con estas licencias.
- Análisis de la **accesibilidad de las webs municipales externas** y comunicación a éstas de las mejoras que deben realizar para cumplir con la normativa.
- Publicación en la Intranet del documento **“Estrategia para mejorar la accesibilidad en el portal institucional”**.
- Realización de cursos de formación sobre **elaboración de documentos electrónicos accesibles**.
- Comunicación de la Directiva europea a todas las Direcciones Generales de las Áreas y a los Distritos del Ayuntamiento, así como a todas las unidades gestoras descentralizadas que publican contenidos en [madrid.es](http://madrid.es) y a los interlocutores susceptibles de generar documentos en pdf.



- Espacio informativo de Accesibilidad web en la Intranet municipal [Accesibilidad de contenidos web](#).
- En la web se ha publicado un Espacio Informativo en el Portal Institucional Oficina de Accesibilidad que contribuye a la concienciación y difusión de Accesibilidad general (no únicamente accesibilidad física).

Enlace a web: [Oficina de accesibilidad](#)

## Oficina de Accesibilidad



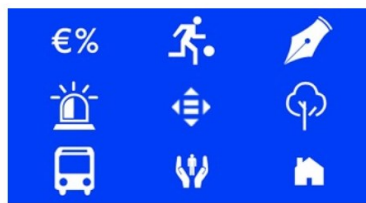
Mesa de accesibilidad



Actividades



Temas de interés



Otras iniciativas municipales

Madrid ocupa la **1ª posición en el Índice LOSI 2020 de Naciones Unidas** Clasificación, mapeo y herramienta de medición del nivel de desarrollo electrónico de los gobiernos locales de los Estados Miembros de las Naciones Unidas.

Table 4.2 Leading cities in each LOSI subgroup

Technology		Content provision		Services provision		Participation and engagement	
City	Rank	City	Rank	City	Rank	City	Rank
Tokyo	1	Madrid	1	Madrid	1	Madrid	1
Madrid	2	New York	1	New York	2	Paris	1



Características que hacen más accesible la web madrid.es con la versión IncluSite:

### Versión accesible: IncluSite



The image shows a screenshot of the Madrid website's accessibility interface. At the top, there is a navigation bar with the text 'Portal web del Ayuntamiento de Madrid' and the Madrid logo. Below this, there are menu items: 'Trámites', 'Actualidad', 'El Ayuntamiento', 'Distritos', 'Oposiciones', and 'Contacto'. A search icon is also present. On the left side, there is a vertical label 'modo accesible'. In the center, there is a list of navigation options with icons and checkboxes. The options are: 1. Teclado (checked), 2. Comandos de voz (checked), 3. Sonidos, 4. Lector de pantalla, 5. Think to Command, and 6. Botones de accesibilidad. A message at the top of the interface says 'En dos segundos se activará el lector de Inclusive. Para desactivarlo pulse F2.'

- Teclado: se utiliza el teclado para navegar.
- Comandos de voz: recibe comandos verbales a la web para navegar
- Sonido: un sonido fuerte en el micrófono permite seleccionar una opción.
- Compatibilidad con el lector de pantalla (si se dispone de él)
- Think to Command: permite utilizar la mente para navegar.
- Botones de accesibilidad, mediante los que se navega por la web.

## 9.3 IGUALDAD

En nuestra DG estudiamos los datos de manera desagregada por sexo. Como esta información se encuentra en la correspondiente memoria, facilitamos a continuación el enlace:

[MEMORIA DE IMPACTO DE GÉNERO DEL PROGRAMA \(PRESUPUESTO 2021\)](#)

Este año hemos solicitado a la Escuela de formación que nos proporcionara los resultados de formación recibida desagregados por sexo, y hemos visto que coinciden con la distribución de la plantilla.

Por otro lado, aportamos un informe de datos de género sobre los servicios ofrecidos por LM que se encuentra en la ruta de ayre [Datos género servicios de Línea Madrid](#)

El objeto de este informe es presentar los datos de solicitudes de servicio atendidas en los canales de Línea Madrid, desagregadas por sexo, en cumplimiento del Plan Estratégico para la Igualdad de Género, que contempla:

- integrar la perspectiva de género en la política y en la acción municipal.
- garantizar las condiciones para la integración
- Incluir la variable sexo en los documentos administrativos y en todas las encuestas y estudios, con el fin de conocer la situación de mujeres respecto a hombres





## DATOS GÉNERO SERVICIOS DE LÍNEA MADRID AÑO JUNIO-DICIEMBRE 2019

Junio de 2020 (v.2)

### Contenido

<b>0. FUENTE DE DATOS</b> .....	<b>1</b>
<b>1. OBJETO</b> .....	<b>2</b>
<b>2. CONTEXTO</b> .....	<b>2</b>
<b>3. NORMATIVA MUNICIPAL</b> .....	<b>4</b>
<b>4. CONCLUSIONES PRINCIPALES DE ANÁLISIS DE DATOS DE GÉNERO JUNIO-DICIEMBRE DE 2019</b> .....	<b>5</b>
<b>5. DATOS DE GÉNERO (JUNIO – DICIEMBRE DE 2019)</b> .....	<b>9</b>
5.1. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN GENERAL POR GÉNERO DE LA PERSONA SOLICITANTE.....	9
5.2. INFORMACIÓN PERSONALIZADA/GESTIONES POR TIPOLOGÍA DE SERVICIO Y GÉNERO DE LA PERSONA SOLICITANTE.....	14

### CONCLUSIONES PRINCIPALES DEL ANÁLISIS DE DATOS DE GÉNERO

1. En general **las mujeres** son las que **mayoritariamente contactan con los canales LM** para solicitar información y realizar gestiones

De un total de 4.009.820 solicitudes de servicio de información general y de gestiones atendidas por los canales de Línea Madrid entre junio y diciembre de 2019

- Un 49,90% (2.000.729) han sido solicitadas por mujeres
- Un 43,12% (1.729.087) por hombres
- Un 6,98% (280.004) no facilita información sobre sexo

2. La **temática** solicitada por las **mujeres** es muy diversa, aunque sobresale su demanda y gestión en el ámbito de **Servicios Sociales, Educación y Cultura**, frente los **hombres** que mayoritariamente se informan y realizan gestiones de **movilidad y transportes y licencias urbanísticas**

- Entre los temas que mayoritariamente son consultados por las mujeres se encuentran: Cita previa, Educación, Entidades privadas, Igualdad y Servicios Sociales. También demandan información de Cultura y ocio, Medio ambiente, Sanidad, Título de Transporte Tarjeta azul, Trámites de padrón.

En Movilidad y Transportes únicamente predominan las consultas de las mujeres relativas a los itinerarios (cómo ir a...) y en cuanto a Urbanismo y vivienda, la información relativa a subvenciones de rehabilitación y vivienda.

- Mientras que son más demandados por los hombres los temas relacionados con Movilidad y transportes (Grúa municipal, SER, Multas, Bicicleta y comunicación a DGT de domicilio de conductor y/o vehículo)



También se interesan por temas de multas y recaudación ejecutiva, licencias urbanísticas, censo de locales

TIPIFICACIÓN 1	Hombre		Mujer		NS/NC		TOTAL GENERAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Administración pública	1.600	36,71%	1.872	42,95%	887	20,35%	<b>4.359</b>	100,00%
Avisos	128.597	45,61%	133.718	47,43%	19.626	6,96%	<b>281.941</b>	100,00%
Campañas	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	<b>1</b>	100,00%
Censo de locales	5	<b>71,43%</b>	2	28,57%	0	0,00%	<b>7</b>	100,00%
Censo electoral	3.437	42,61%	4.400	54,55%	229	2,84%	<b>8.066</b>	100,00%
Cita Previa	168.433	40,20%	233.954	<b>55,83%</b>	16.631	3,97%	<b>419.018</b>	100,00%
Consulta/Información	42	37,50%	22	19,64%	48	42,86%	<b>112</b>	100,00%
Consumo	16	<b>59,26%</b>	9	33,33%	2	7,41%	<b>27</b>	100,00%
Cultura y ocio	22	30,99%	44	<b>61,97%</b>	5	7,04%	<b>71</b>	100,00%
Educación	145	16,18%	711	<b>79,35%</b>	40	4,46%	<b>896</b>	100,00%
Emergencia	11	47,83%	12	52,17%	0	0,00%	<b>23</b>	100,00%
Encuesta servicios	3	18,75%	10	<b>62,50%</b>	3	18,75%	<b>16</b>	100,00%
Identificación electrónica	9.314	45,57%	9.860	48,24%	1.266	6,19%	<b>20.440</b>	100,00%
Movilidad	293.861	<b>49,70%</b>	270.263	45,71%	27.089	4,58%	<b>591.213</b>	100,00%
Objetos perdidos	6.354	47,91%	6.577	49,59%	331	2,50%	<b>13.262</b>	100,00%
Observatorio de la ciudad	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	<b>3</b>	100,00%
Padrón municipal	265.831	40,60%	347.544	53,09%	41.314	6,31%	<b>654.689</b>	100,00%
Registro	127.760	43,47%	138.252	47,04%	27.902	9,49%	<b>293.914</b>	100,00%
Sanidad	32	39,02%	48	<b>58,54%</b>	2	2,44%	<b>82</b>	100,00%
Servicios Sociales	6.753	36,20%	11.014	<b>59,04%</b>	888	4,76%	<b>18.655</b>	100,00%
Sondeo Opinión	388	31,78%	501	41,03%	332	27,19%	<b>1.221</b>	100,00%
SyR	7.237	40,75%	9.862	<b>55,53%</b>	660	3,72%	<b>17.759</b>	100,00%
Tarjeta Azul	1.772	40,65%	2.304	52,86%	283	6,49%	<b>4.359</b>	100,00%
Tasas e impuestos	164.728	47,54%	172.201	49,70%	9.563	2,76%	<b>346.492</b>	100,00%
Urbanismo	10.399	<b>49,94%</b>	8.281	39,77%	2.142	10,29%	<b>20.822</b>	100,00%
(en blanco)	20	3,90%	13	2,53%	480	93,57%	<b>513</b>	100,00%
<b>TOTAL GESTIONES / INFORMACIÓN PERSONALIZADA</b>	<b>1.196.695</b>	<b>44,37%</b>	<b>1.351.429</b>	<b>50,10%</b>	<b>149.195</b>	<b>5,53%</b>	<b>2.697.319</b>	<b>100,00%</b>

## 9.4 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

Se mantiene la concienciación sobre suprimir el gasto de papel, a través de avisos en los correos electrónicos recordando la instrucción de no imprimir a no ser que sea imprescindible. A continuación, se describe el gasto en fungibles de oficina comparando los últimos años:

Suministro / año	2019		2020		2021	
	CAJAS	IMPORTE	CAJAS	IMPORTE	CAJAS	IMPORTE
PAPEL	1631	21.215,23 €	420	6.047,58 €	1.044	15.714,71 €
MATERIAL DE OFICINA	MAYO	NOV	MAYO	NOV	MAYO	NOV
	11.918,80 €	14.812,90 €	21.727,43 €	7.467,33 €	16.563,57 €	11.441,43 €
TÓNER EPSON	18.050,05 €		18.147,00 €		17.684,15 €	

1 caja de papel = 2.500 hojas /\*nota: El papel a suministrar este año es de 80gr/m2 en lugar del de años anteriores de 75 gr/m2 (para disminuir los atascos y mala calidad de impresión)

Lógicamente, ha de ir disminuyendo el gasto en papel y sus implicaciones de material de oficina y tóner, ya que la tendencia que se busca en LM es que se puedan hacer las **gestiones de manera telemática, con o sin firma electrónica**.

De hecho, ya es realidad la solicitud y envío de certificados de empadronamiento sin necesidad de acudir a las OAC, así como el registro electrónico y el escaneado en puesto.

Por tanto, es posible la propuesta de **objetivos de menor gasto** en este capítulo, aunque estamos en un tiempo de transición, ya que se vuelve al modelo mixto de atención y los años de pandemia tienen unas características que hacen difíciles las comparaciones.

Aun así, las diferencias entre OAC son grandes, y no sólo atribuibles a las diferencias de plantilla o público, sino de hábitos en la tramitación interna (impresión de índices, etc...). Así pues, el cumplimiento de los objetivos que en este capítulo podemos marcar, dependerá en cierta medida, de la **unificación de los procedimientos en las oficinas**.

Se intentará conseguir que el gasto en 2022 sea:

- en papel, menor de 16.500 euros
- en material de oficina, menor de 28.000 euros al año
- en tóner, menor de 18.000 euros

En cualquier caso, tanto en OAC como en servicios centrales se utiliza papel reciclado y se reutiliza. Hay contenedores de reciclaje para papel y tóner, y en los distritos también cuentan con contenedores de papel, plásticos, materia orgánica, pilas, ropa y vidrio, como también sucede en el edificio de los servicios centrales.

## 9.5 COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (AGENDA 2030)

El Ayuntamiento de Madrid participa en la Estrategia de localización de la Agenda 2030 de Naciones Unidas en la ciudad de Madrid que coordina el Área Delegada de Internacionalización y Cooperación. Así dentro del mapa estratégico 2019-2023, en el Eje Estratégico **Madrid, responsable, transparente y fácil**, figura como objetivo contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible.


Esta Estrategia se elabora de forma coordinada con el Programa Operativo de Gobierno, identificando las actuaciones propuestas alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS).

Nuestra DG elige como objetivo prioritario la meta **del ODS 10: Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas**, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Para lo cual se han establecido las siguientes metas e indicadores para su cumplimiento:





 **META. 10.3 Favorecer e incrementar el acceso de las personas con discapacidad, así como los mayores, a los canales de atención a la ciudadanía de “Línea Madrid” y el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid**

INDICADOR DE SEGUIMIENTO	VALOR BASE (2015)	VALOR 2020	OBJETIVO PARA 2030
I. 10.3.1 Mejoras en la atención y servicios para las personas mayores o discapacitadas en los canales de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid	8	15	35

<b>Descripción</b>	Indicador que mide el esfuerzo de las oficinas de atención ciudadana en la prestación de servicios a personas con discapacidad
<b>Seguimiento</b>	Se han incorporado 7 nuevos servicios destinados a las personas mayores o discapacitadas desde 2017, alcanzándose un 26% del objetivo fijado para 2030.

INDICADOR DE SEGUIMIENTO	VALOR BASE (2015)	VALOR 2020	OBJETIVO PARA 2030
I. 10.3.2 Monitorización de la accesibilidad de www.madrid.es, la App y chatbot de atención a la ciudadanía	Certificación accesibilidad doble AA	<b>Certificación accesibilidad doble AA conjunto de portales madrid.es</b>	Certificación triple AAA conjunto de portales madrid.es y doble AA en App y chatbot

<b>Descripción</b>	Indicador que mide el esfuerzo en accesibilidad del portal web del Ayuntamiento de Madrid
<b>Seguimiento</b>	Se mantiene el valor del indicador

## 9.6 MADRID AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES

En Acuerdo de 10 de junio de 2021, la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid aprueba el **II Plan de Acción “Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2021-2023”**. Enlace a la web: [Madrid, Ciudad amigable con las personas mayores](#)

Las acciones y actuaciones contempladas en el Plan 2021-2023 toman como punto referencia las ocho áreas del entorno urbano y social que la Organización Mundial de la Salud (OMS) identifica como claves para la salud y la calidad de vida de las personas y se estructuran en tres grandes ámbitos estratégicos:





OMS Factores del envejecimiento activo	Plan Madrid Amigable 2021-2023 Ámbitos estratégicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Respeto e inclusión social</li> <li>■ Participación social</li> <li>■ Comunicación e información</li> <li>■ Participación cívica y empleo</li> </ul>	<b>Ámbito estratégico 1.</b> Entorno cívico y social: una ciudad para todas las generaciones.
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Servicios sociales y sanitarios</li> </ul>	<b>Ámbito estratégico 2.</b> Prevención y atención integral: una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor.
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Espacios al aire libre y edificios</li> <li>■ Transporte</li> <li>■ Vivienda</li> </ul>	<b>Ámbito estratégico 3.</b> Entorno urbano amigable: una ciudad que se adapta a todas las personas.

## ÁMBITO ESTRATÉGICO 1 ENTORNO CÍVICO Y SOCIAL: UNA CIUDAD PARA TODAS LAS GENERACIONES.

### ACCIÓN AE1.14. INFORMACIÓN PERSONALIZADA A SOLICITANTES Y USUARIOS/AS DE LA TARJETA MADRID MAYOR DE LAS ACTIVIDADES DEL CENTRO DE MAYORES QUE LES CORRESPONDE

Coordina: Vicealcaldía - D.G. de Atención a la Ciudadanía

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Actuación 14.1.</b> Publicación en el portal institucional <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> del detalle de las actividades de cada Centro Municipal de Mayores (CMM). <b>Metas:</b> 40.000 visitas y visualizaciones a los contenidos del portal institucional sobre las actividades de cada CMM   20.000 solicitudes de servicio (CRM) por canal del servicio tipificado (Información general/Servicios Sociales/Actividades CMM)</li> </ul>	2021 2022 2023
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Actuación 14.2.</b> Comunicación personalizada en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en la tramitación de la Tarjeta Madrid Mayor. <b>Metas:</b> 15.000 solicitudes de servicio (CRM) por canal del servicio tipificado (Servicios Sociales/Tarjeta Madrid Mayor)   25 sugerencias y reclamaciones tramitadas en relación a la información proporcionada sobre la Tarjeta Madrid Mayor</li> </ul>	2021 2022 2023

ACCIÓN AE1.39. Mejora de las gestiones y trámites a través de la sede electrónica del Ayuntamiento mediante la introducción de sistemas de identificación electrónica sencillos y seguros

Actuación 39.1. Incorporación de Clave-PIN como mecanismo de firma en trámites municipales

Estas son las acciones que ha realizado en 2021 Línea Madrid en relación con el Plan municipal Madrid amigable con las personas mayores:

- Informar del centro de mayores que le corresponde a una persona cuando se le gestiona la Tarjeta Madrid Mayor, con actividades concretas.



El equipo de Gestión de Contenidos de nuestra DG ha incluido en la información web de los centros de mayores de los distritos, el detalle de las actividades que se realizan en cada uno, por lo que en las OAC y resto de canales de Línea Madrid sólo tienen que leer dicha información cuando se tramita / se solicita información sobre la Tarjeta Madrid Mayor.

- La SG de Estadística ha publicado en la web, en diciembre de 2021, las modificaciones en el trámite Alta y cambio de domicilio de Padrón **de acuerdo con el documento elaborado por el grupo de trabajo de Comunicación Clara**

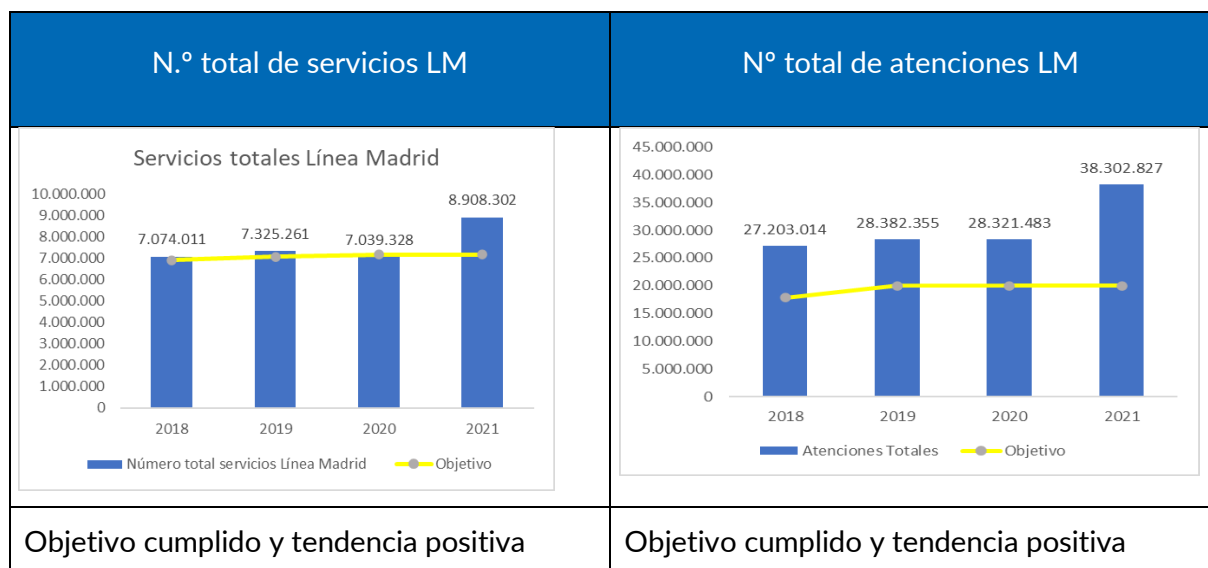
Enlace al trámite: [Padrón Municipal. Alta y cambio de domicilio en Padrón](#)

Hay que señalar que sólo se han tramitado un total de **5 reclamaciones** en relación con la tarjeta Madrid Mayor durante el 2021.

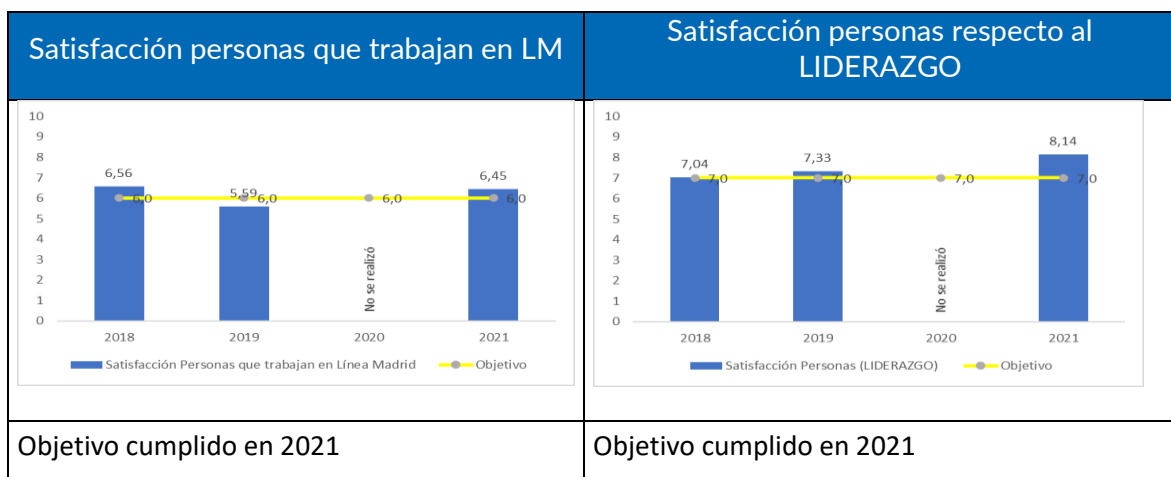
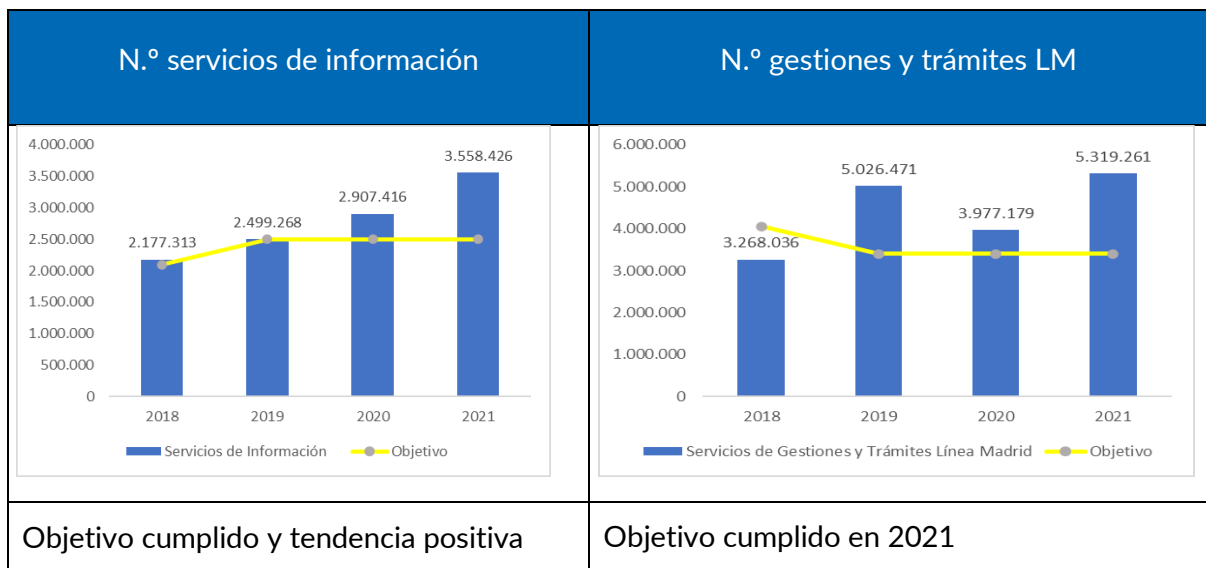
## 10. RESULTADOS DE RENDIMIENTO

Los gráficos expuestos a continuación, describen los principales resultados de los últimos 4 años, figurando los datos en barras azules verticales y los objetivos marcados en una línea amarilla horizontal, de modo que se puede ver claramente si se han cumplido los compromisos.

Todo ello (y más) se encuentra en el cuadro de mandos.







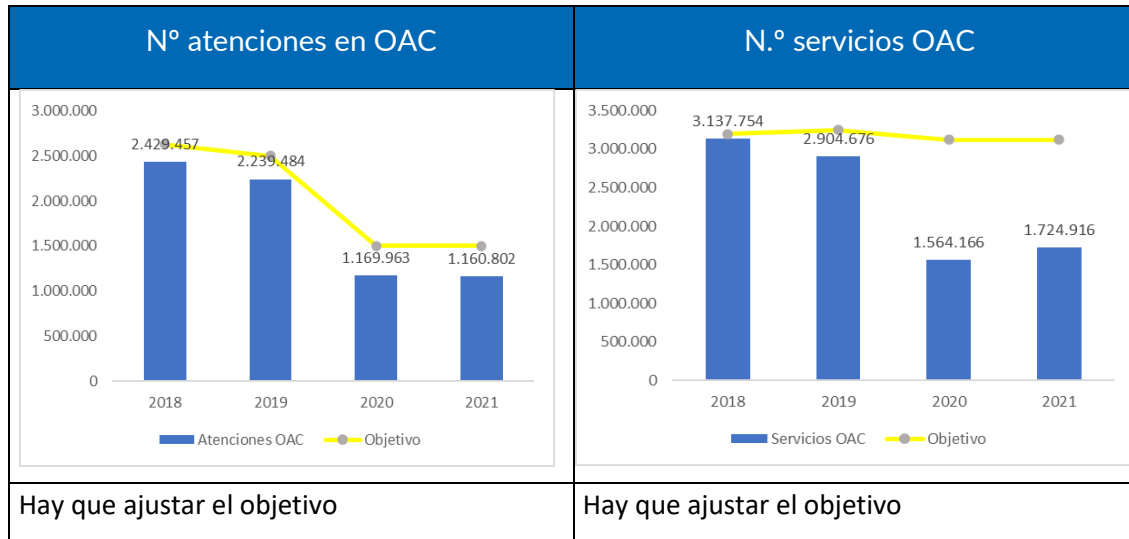
Como se puede ver a continuación, la pandemia ha influido mucho en la atención de los canales: menor afluencia de público a las OAC (por los aforos reducidos y la cita previa para todos los trámites) y mayor número de llamadas al 010 (en gran parte para pedir cita).

Cada año se evalúa el cumplimiento de los compromisos y se van ajustando los objetivos según la realidad cambiante, que lógicamente, no es sencillo prever.



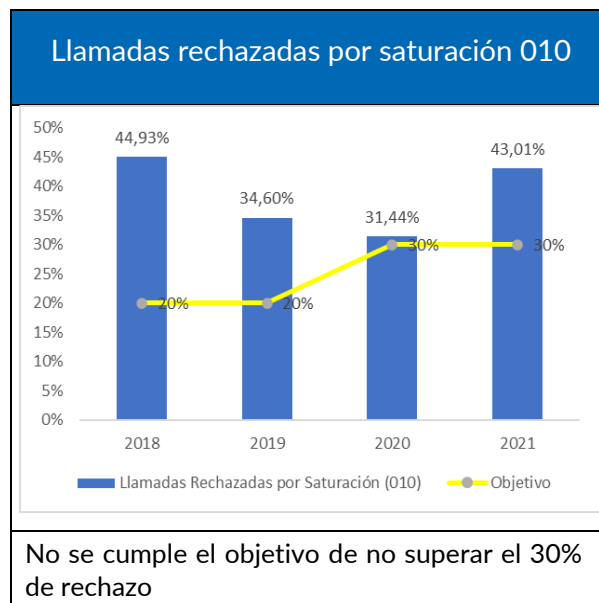
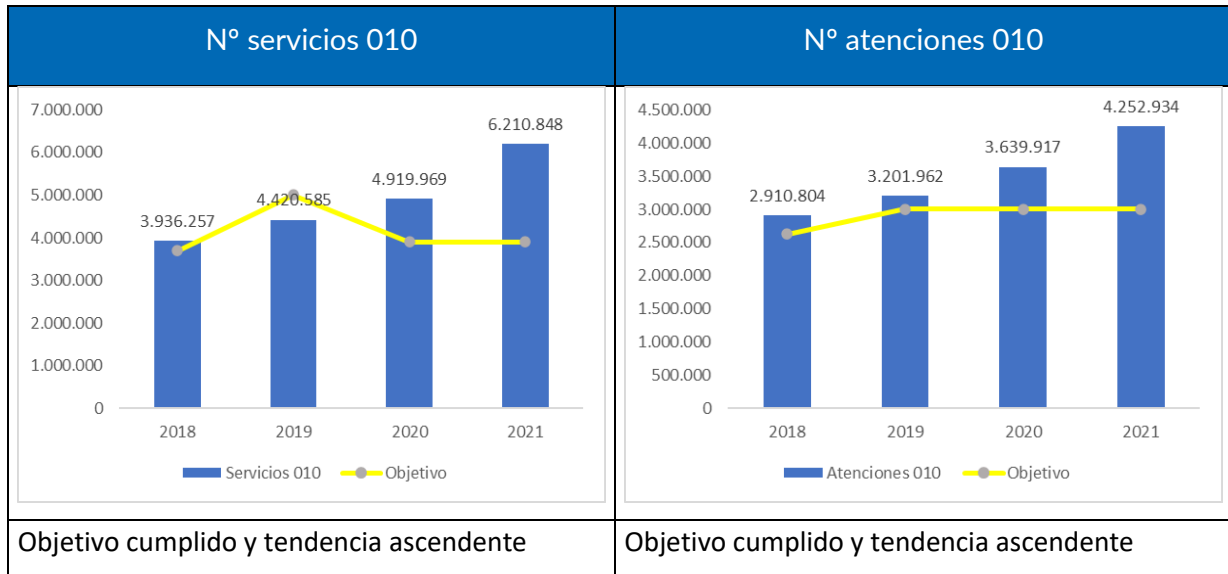


## OAC



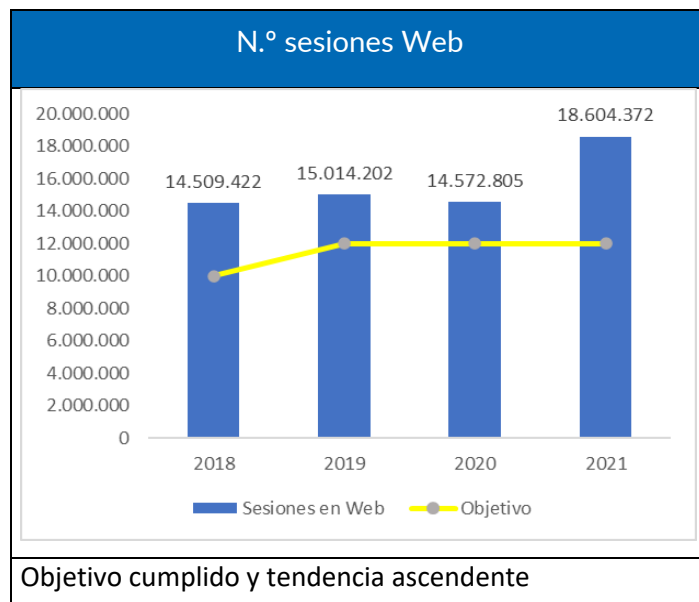
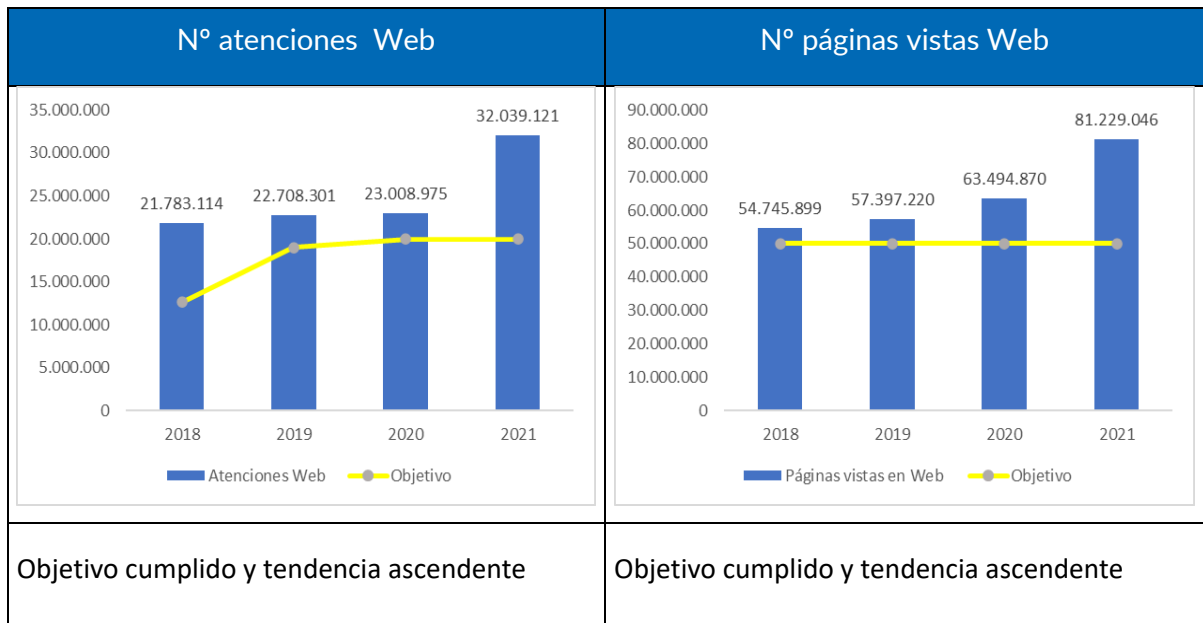


## 010



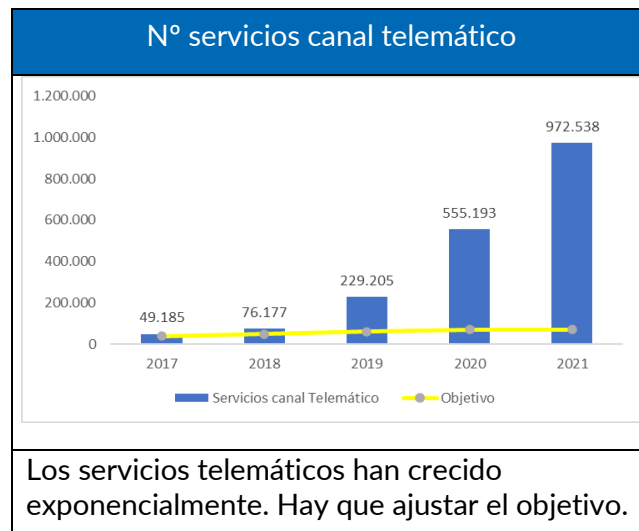


## Web

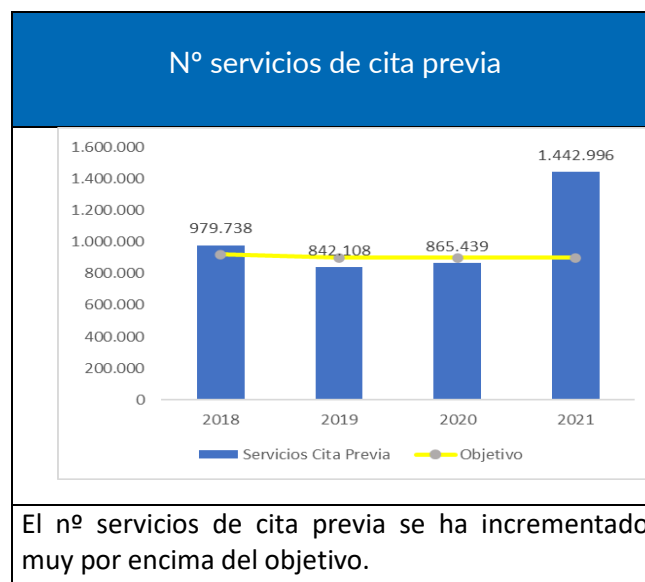




## Twitter

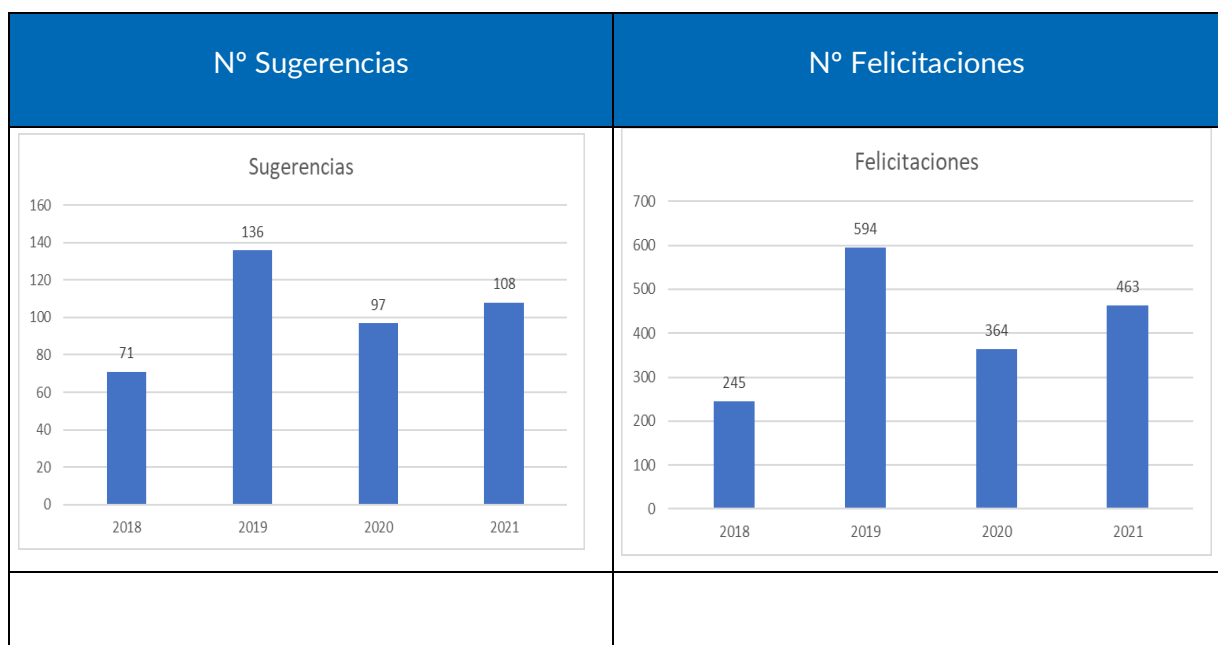
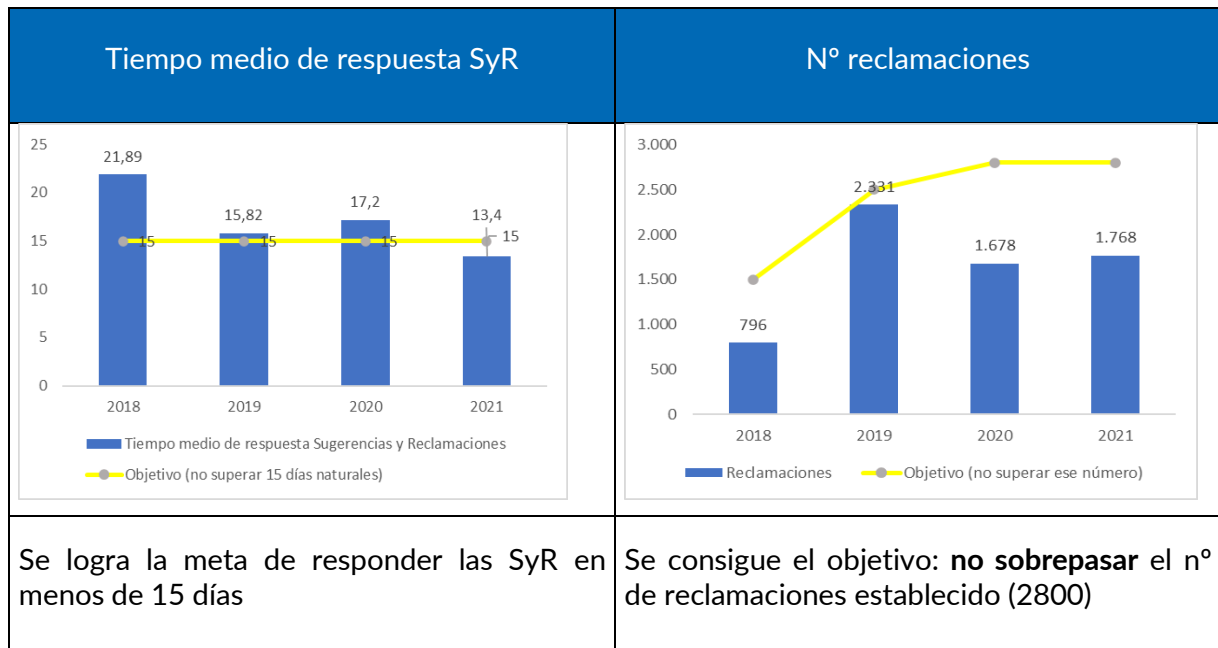


## Cita previa





## SyR







## Satisfacción de las personas usuarias de los servicios de LM:

