



**MADRID**

vicealcaldía  
área delegada de  
coordinación territorial,  
transparencia y  
participación ciudadana

Dirección General de Atención  
a la Ciudadanía  
Líneamadrid

# MEMORIA ANUAL CALIDAD LINEAMADRID

# 2022

Marzo 2022





## ÍNDICE

<b>0. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. MEJORAS.....</b>	<b>4</b>
<b>2. ESTRATEGIA Y PROGRAMA OPERATIVO DE GOBIERNO (POG).....</b>	<b>6</b>
<b>3. SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA .....</b>	<b>8</b>
<b>4. CARTAS DE SERVICIOS .....</b>	<b>15</b>
4.1 CARTA DE SERVICIOS DEL TELÉFONO 010 .....	16
4.2 CARTA DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA .....	17
4.3 CARTA DE SERVICIOS PORTALES WEB.....	20
4.4 CARTA DE SERVICIOS DE CITA PREVIA.....	22
<b>5. ALIANZAS, RECURSOS Y PROCESOS .....</b>	<b>26</b>
5.1 GESTIÓN DE RECURSOS.....	26
5.2 ALIANZAS .....	27
5.3 SEGUIMIENTO DE PROCESOS .....	28
<b>6. PERSONAS .....</b>	<b>34</b>
6.1 ACOGIDA Y DESPEDIDA .....	34
6.2 ABSENTISMO Y ROTACIÓN.....	37
6.3 CLIMA LABORAL.....	41
6.4 PARTICIPACIÓN Y MEJORA CONTINUA .....	43
6.5. FORMACIÓN.....	47
<b>7. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LM .....</b>	<b>49</b>
7.1 SATISFACCIÓN CON CANAL PRESENCIAL (OAC) .....	53
7.2 SATISFACCIÓN CON EL CANAL TELEFÓNICO (010) .....	55
7.3 SATISFACCIÓN CON EL CANAL WEB .....	58
7.4 SATISFACCIÓN CON TWITTER @LÍNEAMADRID Y CHAT .....	60
7.5 SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CITA PREVIA.....	61
7.6 SYR.....	61
<b>8. COMUNICACIÓN .....</b>	<b>62</b>
8.1 COMUNICACIÓN EXTERNA.....	64
8.2. COMUNICACIÓN INTERNA.....	68
<b>9. GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE .....</b>	<b>74</b>
9.1 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL .....	75
9.2 MADRID AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES .....	81
9.3 IGUALDAD .....	84
9.4 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.....	86
9.5 PRÁCTICAS Y TUTORÍAS.....	87
<b>10. RESULTADOS DE RENDIMIENTO .....</b>	<b>88</b>



## 0. INTRODUCCIÓN

La atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Madrid se presta, entre otros, a través del proyecto de atención multicanal Línea Madrid, que engloba los tres canales de atención:

- Atención Presencial, con 26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía (en adelante OAC) distribuidas por todos los distritos de la ciudad
- Atención Telefónica, a través del teléfono 010 y teléfono 900 111 065 de atención preferente a mayores de 65 años
- Atención Telemática, a través del Chat online y Asistente Virtual (Chat Bot) lineamadrid, disponible en el portal institucional [www.madrid.es](http://www.madrid.es), los perfiles en redes sociales @lineamadrid en la red social Twitter y Facebook, y otros como correo electrónico, mensajería instantánea, SMS y aplicaciones móviles.

Asimismo, se engloba en este proyecto la dirección y coordinación del portal institucional [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

La presente Memoria recoge las actuaciones realizadas por la Dirección General de Atención a la Ciudadanía (en adelante DG) a lo largo de 2022, describiendo el grado de cumplimiento de indicadores y objetivos de calidad marcados en la Memoria de Objetivos presupuestarios, Cartas de Servicios, Cuadro de mandos, y actuaciones del Programa Operativo de Gobierno:

- Mantener un elevado nivel de **satisfacción de la ciudadanía** con la prestación de los servicios de Línea Madrid
- Mejorar el uso de los **servicios y la accesibilidad** a los tres canales de atención a la ciudadanía de LM
- Potenciar el uso de los **canales telemáticos** (cuenta de Twitter @líneamadrid.es y otras redes sociales
- **Potenciar el acercamiento a la ciudadanía**, la proactividad y la personalización de los canales de atención, junto con la coherencia de los servicios prestados.
- Mejorar la **coordinación del portal institucional** madrid.es, reforzando el apoyo a las unidades gestoras de contenidos web y agilizando la gestión directa de contenidos
- Evaluación del **cumplimiento de Compromisos de las Cartas de Servicios** de OAC, 010, web y cita previa.

Este documento integra datos de rendimiento y percepción comparando los últimos cuatro años.

Se incluyen enlaces a diferentes informes, de modo que se destaca lo más importante y no se repite lo que está ya en otros documentos.

Se organiza el contenido de modo que sirva para la evaluación según el modelo CAF, ya que durante 2023 hay que realizar la autoevaluación y la Memoria para solicitar la auditoría a principios de 2024.



## 1. MEJORAS

A continuación, se resumen las áreas de mejora detectadas en la última auditoría para el sello CAF y las actuaciones llevadas a cabo:

PLAN DE MEJORA LM		
CRITERIO CAF	AREA DE MEJORA	ACTUACION
<b>LIDERAZGO</b>  Dirigir a la organización desarrollando su misión, visión y valores (MVV)  Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés	Incrementar la difusión de MVV a colaboradores necesarios, otras áreas del Ayto y ciudadanía.	Se ha añadido en la firma de correo de todo el personal el enlace a MVV publicado en la web  Para mayor difusión a la ciudadanía se ha situado MVV en un lugar con mayor visibilidad en la web (extrayéndolo de "ver más enlaces")
	No se evidencian mecanismos de publicidad de imagen de la LM orientada a la reputación y servicios adaptados a colectivos especiales, que contribuyan a la consecución de los objetivos estratégicos.	En @lineamadrid hay vídeos informativos. En www.madrid.es se han puesto promocionales cuando se han implementado servicios en el chat. Se han hecho campañas publicitarias bajo el Acuerdo Marco de la DG de Comunicación (por ej. la de cita previa)
	Incrementar la participación de LM en actividades ciudadanas	Incrementar la participación de LM en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.
	Participación directa de grupos de interés en la formulación de mejoras (ejem: personas mayores, brecha digital, discapacidad), para dar respuesta a sus necesidades	Se va a contar con Voluntarios por Madrid para el testeo de nuevos servicios.
<b>ALIANZAS Y RECURSOS</b>  Desarrollar alianzas con la ciudadanía y otros grupos de interés  Gestionar la información y el conocimiento	Asegurar que la gestión del servicio se realiza según requerimientos de los colaboradores necesarios	Se ha evaluado la satisfacción después de implantación de un servicio o publicación de espacio web mediante Focus group
	No se evidencian vías de participación de los usuarios de los servicios (excepto encuestas de satisfacción y SyR)	Contrato con IAM para analizar la experiencia de Alta de padrón en los diferentes canales: IAM está desarrollando a medida un nuevo asistente, que podrá ser utilizado por los diferentes portales y unidades gestoras web
		En verano se invitó a las personas que acudían a OAC a que probaran la nueva aplicación GNSIS cita previa
		En el frontal web de GNSIS cita previa hay un formulario "Contactar" y entran sugerencias de la ciudadanía
	En el Portal Institucional hay un cuestionario para que las personas usuarias valoren y sugieran en cualquier momento	



	No se presentan evidencias de que en la gestión de la información y el conocimiento se tenga en cuenta la conservación de los datos en el tiempo (uso de formatos abiertos)	Dataset en el Portal de datos abiertos (CRM, cita previa, avisos) Ampliar la información, visualización y geolocalización de datos de cita previa (como se hizo en avisos). Publicar datos de portales web municipales en el Portal de Transparencia, con un panel integrado que permita a la ciudadanía hacer consultas interactivas de los datos de audiencias (en vez de mostrar los datos en rangos predefinidos)
<b>PERSONAS y RESULTADOS EN PERSONAS</b>  Involucrar al personal por medio del diálogo y del empoderamiento, apoyando su bienestar.  Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización	Incrementar la participación y la satisfacción del personal	Se han comentado los resultados de la encuesta de clima laboral con cada equipo. Se recogen las propuestas de mejora (OAC, SSCC, equipo volante, inf. urb. responsables)
	No se demuestra evaluación directa de la formación por el responsable o por los resultados en el puesto de trabajo, ni del impacto de las acciones formativas en la consecución de objetivos.	En la formación reglada hay certificado de aprovechamiento. En la formación interna al ejecutar la nueva gestión explicada, los responsables supervisan si hay errores.
	No se presentan resultados de nivel de absentismo ni rotación.	Se ha estudiado el absentismo y la rotación. Se han realizado entrevistas a personas que se han ido de LM para detectar motivos que puedan ser revisados y así retener el talento.
	No se presentan resultados de las evaluaciones de la productividad	Se obtienen datos de productividad del personal OAC y se publican en el subcanal "Personas" de ayre.
	No se presentan acciones de reconocimiento individual y de equipos, participación de empleados en actividades relacionadas con la responsabilidad social, dilemas éticos o conflictos de intereses y porcentaje de personal que ha sido reconocido /premiado en alguna ocasión.	Personal reconocido/premiado: se trasladan las felicitaciones de SyR y los premios del concurso de ideas.
<b>Resultados en la sociedad</b>	No se aportan datos sobre la valoración de las reseñas de LM incluidas en medios de comunicación y redes sociales.	Captación recopila las reseñas en periódicos y radio. Añadir las de redes sociales. Reuniones del comité de dirección para valorar la presencia de LM en medios y ver si hay que tomar alguna iniciativa.
	No se evidencia que existan criterios de responsabilidad social en la contratación pública llevada a cabo por LM.	Se incluyen cláusulas de responsabilidad social en el 100% de los contratos (igualdad, conciliación, ahorro energético y de papel, discapacidad...)
	No se aportan datos de la percepción social de LM en cuestiones medioambientales y sostenibilidad.	Incluir en la encuesta de satisfacción alguna pregunta sobre ello
<b>Resultados de rendimiento</b>	Mantener los mismos objetivos durante años podría indicar falta de ambición o saturación (máximo nivel de calidad sin capacidad de mejora)	Se han modificado los objetivos en el cuadro de mandos, de acuerdo con las cartas de servicios y la Memoria presupuestaria.





## 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 2022 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:



Fase	F.Inicio Real	F.Fin Real
<b>Actuación:</b> Ampliación de la atención telemática a través del nuevo canal Messenger de Facebook de Línea Madrid incorporando la realización de nuevas gestiones		
Fase 1: Análisis de recursos y elaboración de protocolos de interacción con el usuario.	20/11/2019	05/01/2020
Fase 2: Apertura del canal Messenger de Facebook, incluyendo los mismos servicios que twitter y seguimiento inicial del comportamiento del usuario.	10/01/2020	24/01/2020
Fase 3: Elaboración de desarrollo de bot de bienvenida para facilitar las alternativas ofrecidas al usuario.	24/01/2020	03/02/2020
Fase 4: Incorporación de la atención a más servicios.	04/02/2020	01/10/2021
Fase 5: Promoción y difusión en redes del nuevo canal.	04/02/2020	03/06/2021
<b>Actuación:</b> Apertura de un nuevo canal en la red de atención a la ciudadanía a través de mensajería instantánea		
Fase 1: Análisis de recursos y búsqueda de proveedores de mensajería instantánea, eligiendo whatsapp, por ser el de uso más extendido.	20/10/2019	01/12/2019
Fase 2: Solicitud de autorización para la utilización de Whatsapp Business API con una cuenta institucional de Línea Madrid.	01/11/2019	01/12/2019
Fase 3: Repetición del proceso de solicitud cuando whatsapp abra su servicio de mensajería instantánea para administraciones públicas.	01/12/2022	19/12/2022
<b>Actuación:</b> Consecución de la accesibilidad web y de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid		
Fase 1: Formación en creación de documentos electrónicos accesibles.	01/09/2019	01/06/2021
Fase 2: Implantación de las medidas de accesibilidad en el sistema de gestión de esperas.	01/09/2019	01/06/2021
Fase 3: Implantación de las medidas de accesibilidad en las OAC.	01/11/2019	01/11/2020
Fase 4: Monitorización para detección y corrección de errores de accesibilidad.	01/01/2021	01/04/2022
Fase 5: Traducción en idiomas de páginas más vistas (análisis, implantación, comunicación y seguimiento).	01/07/2020	15/11/2022
Fase 6: Evaluación y detección de incumplimientos y áreas de mejora.	01/11/2020	01/03/2023
<b>Actuación:</b> Implantación de un chatbot en www.madrid.es basado en la inteligencia artificial que podrá facilitar información específica sobre determinadas materias		
Fase 1: Análisis de recursos y puesta en marcha de un chatbot de actividades de Navidad.	01/10/2019	01/12/2019
Fase 2: Planificación del desarrollo de chatbot de bienvenida en el chat online para facilitar las alternativas ofrecidas al usuario.	01/12/2019	10/01/2020
Fase 3: Desarrollo del chatbot de bienvenida.	10/01/2020	05/08/2020
Fase 4: Implantación de la automatización de Invitaciones de Madrid Central.	01/03/2021	01/03/2021
Fase 5: Ampliación de la automatización con bots a otros servicios.	01/01/2022	01/03/2023
<b>Actuación:</b> Implantación de un nuevo Sistema de Cita Previa (gestión multicanal incluida app y recordatorio de cita previa por IVR - Respuesta Interactiva de Voz) automática		
Fase 1: Pruebas de funcionalidades en entorno de desarrollo y preproducción, producción	03/05/2021	01/04/2022
Fase 2: Revisión de Instrucción 6/2013.	05/05/2020	31/03/2021
Fase 3: Cierre del calendario de pruebas, migración, creación de agendas en la nueva aplicación.	01/07/2020	01/08/2020
Fase 4: Formación.	06/10/2021	27/12/2021
Fase 5: Piloto.	15/01/2021	27/07/2021
Fase 6: Puesta en marcha y seguimiento.	03/05/2021	10/02/2022
<b>Actuación:</b> Impulso de la simplificación y automatización de los procesos de atención en los canales de Línea Madrid y en los servicios prestados		
Fase 1: Emisión los Certificados electrónicos de padrón con CSV (Código Seguro de Verificación).	01/06/2019	19/02/2020
Fase 2: Desarrollo de bot (ejem: bienvenida, Madrid Central...).	01/10/2019	26/11/2020
Fase 3: Semiautomatización de servicios con IVR Respuesta Interactiva de Voz (ejem: recordatorio automático de cita).	01/11/2019	30/11/2019
Fase 4: Creación de formularios telemáticos para trámites de sin necesidad de certificado electrónico (altas de empadronamiento, cambios de domicilio, Renovación de extranjeros, etc).	23/03/2020	01/05/2020
Fase 5: Análisis de servicios que se puedan prestar por Oficina Virtual.	01/09/2020	30/12/2020
<b>Actuación:</b> 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 @policiaMadrid, Calidad del Aire y Contaminación acústica en COVID-19, Especial COVID-19 en el Portal de Transparencia		
Fase 1: Coordinación con el canal 010, Samur, Servicios Sociales, etc.	11/03/2020	07/07/2020
Fase 2: Creación del espacio informativo (navegación por canales) Información y Medidas en tiempos de COVID19.	11/03/2020	07/07/2020
Fase 3: Elaboración de preguntas y respuestas asociadas a la crisis COVID19.	11/03/2020	07/07/2020
Fase 4: Implantación y prestación del servicio Enlaza Madrid en el canal 010.	11/03/2020	07/07/2020
<b>Actuación:</b> Mejora del modelo de gestión de contenidos y estructura de la web institucional www.madrid.es		
Fase 1: Análisis y definición de nuevos espacios informativos.	01/09/2019	01/03/2023
Fase 2: Implementación en el entorno de pruebas y validación por los gestores.	01/09/2019	01/03/2023
Fase 3: Publicación y comunicación.	01/09/2019	01/03/2023
Fase 4: Seguimiento y actualización.	01/09/2019	01/03/2023
Fase 5: Revisión del modelo de gestión del portal institucional.	05/05/2020	31/12/2021
<b>Actuación:</b> Nuevo sistema de gestión de espera en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía		
Fase 1: Mejoras en la accesibilidad sistema. Dispositivos vibrátiles.	01/06/2019	01/03/2021
Fase 2: Soporte y resolución incidencias.	01/06/2019	31/12/2021
Fase 3: Mejoras de la Matriz de Prioridades	01/01/2020	06/06/2020
Fase 4: Mejora en la apertura y cierre de sesión desde CRM (Customer Relationship Management).	01/01/2020	01/05/2022
Fase 5: Mejoras en el módulo de informes.	01/01/2020	31/12/2021
Fase 6: Mejoras en la gestión de usuario y asignación de puestos y trámites.	01/01/2021	31/12/2021
Fase 7: Mejora información menú Punto Central.	01/04/2022	01/10/2022
<b>Actuación:</b> 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		
Fase 1: Actuación medida por indicador	05/06/2019	05/01/2023

Nuestra SG Portal Institucional ha colaborado en la creación del espacio de Calidad normativa y en la difusión a todas las unidades de gestoras de cómo enlazar con un nuevo tipo de contenidos (RLA) para que siempre se muestre la última versión de la norma.

A continuación copiamos el correo que envió el alcalde en relación a esta actuación:

Durante este mandato el Ayuntamiento de Madrid ha desarrollado una intensa actividad de revisión y actualización de la normativa municipal. Esta actividad se ha enmarcado en el [Plan de Gobernanza y Simplificación Normativa del Ayuntamiento de Madrid](#), aprobado por la Junta de Gobierno en febrero de 2020. El Plan contiene varias líneas de acción destinadas a mejorar la calidad del ordenamiento jurídico municipal y uno de sus objetivos se centra en mejorar la publicidad y transparencia de nuestro ordenamiento.

En este sentido, una de las principales medidas para promover el cumplimiento de las normas municipales consiste, precisamente, en facilitar su conocimiento por sus destinatarios, ya sean ciudadanos, empresas o el propio personal al servicio de las Administraciones públicas que ha de aplicarlas.

Con esta finalidad, hemos creado Cibelex, la nueva base de datos de normativa municipal, mediante la que facilitamos un registro ordenado, sistemático y completo de toda la información sobre las ordenanzas, reglamentos y demás disposiciones del Ayuntamiento de Madrid. Cibelex se configura como un espacio temático abierto a ciudadanos, empresas y empleados públicos que permite consultar:

- El contenido de todas las normas municipales, sus afectaciones, versiones y jurisprudencia.





- La documentación generada durante el procedimiento de elaboración de cada norma.
- La información sobre los procedimientos y trámites previstos en cada una de las normas municipales, pudiendo accederse desde cada norma a los distintos formularios o impresos de solicitud.

Finalmente, incluimos apartados de [uso del buscador](#) y [preguntas frecuentes](#) para facilitar la realización de las búsquedas. Os invito a navegar por [Cibex](#), espero que se convierta en vuestra web de referencia para consultar la normativa de nuestro Ayuntamiento y que resulte de utilidad para el desarrollo de vuestro trabajo como empleados públicos.

Un cordial saludo.

José Luis Martínez-Almeida Navasqués

### 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 (SLA). De enero a octubre los datos son de Serveo (Ferrovial servicios) y en noviembre y diciembre corresponden a NTT Data.

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

Nº de monitorizaciones de Serveo en el 010 en 2022:

10.023 monitorizaciones en total, de las cuales son correctas 8.124 (81%)

#### Canal telefónico 010:

	TOTAL 010
<b>nº TOTAL Monitorizaciones AÑO 2022</b>	<b>10.023</b>
<b>Atenciones correctas</b>	<b>8.124</b>
<b>% Atenciones correctas</b>	<b>81,1%</b>
<b>Nota media global ítems no críticos</b>	<b>98,1%</b>
<b>Nota media global ítems críticos usuario final</b>	<b>96,6%</b>
<b>Nota media global ítems críticos funcionamiento del servicio</b>	<b>96,8%</b>

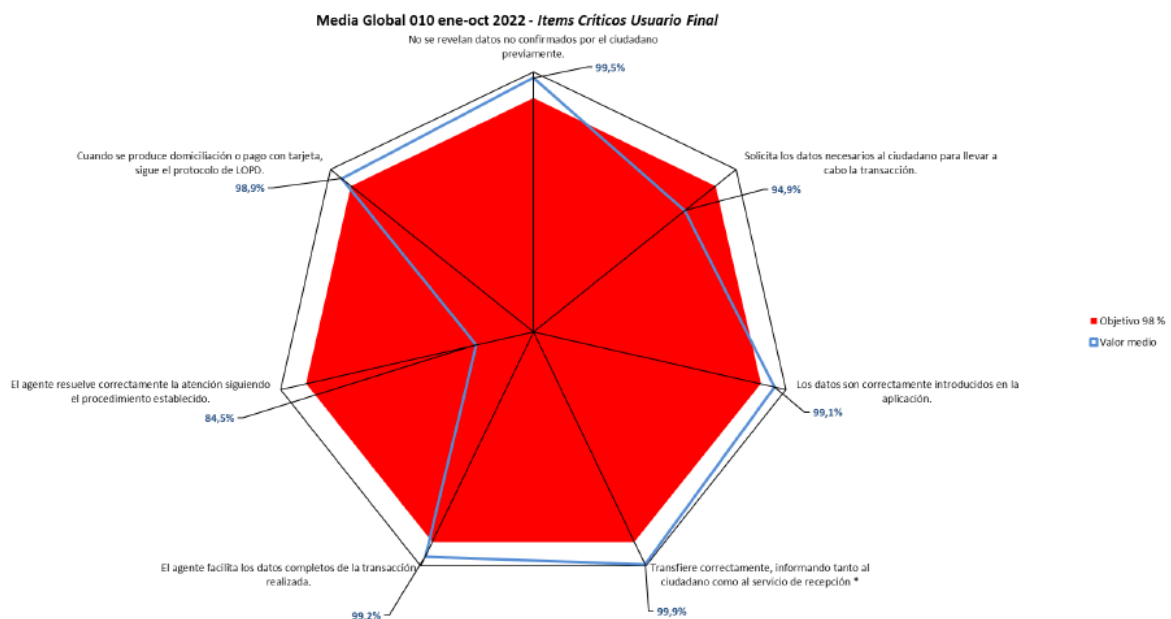
ITEMS NO CRITICOS	TOTAL
Uso mensaje estándar acogida/despedida.	98,1%
Gestión correcta de la espera. Uso correcto del Hold.	94,9%
Sonrisa.	99,3%
Fórmulas de cortesía.	99,7%
Escucha activa.Empatía con el ciudadano.	98,1%
Entonación correcta, sin musicalidad. Evitar monotonía, sensación tono repetitivo.	99,7%
Correcta articulación / Ritmo conversación adecuado.	99,3%
Volumen adecuado.	100,0%
Evitar muletillas y coloquialismos. Lenguaje rico.	94,6%
Lenguaje claro y conciso, adaptado al interlocutor.	98,7%
Correcto sondeo.	95,7%
Transmite seguridad en la información o gestión realizada.	99,0%





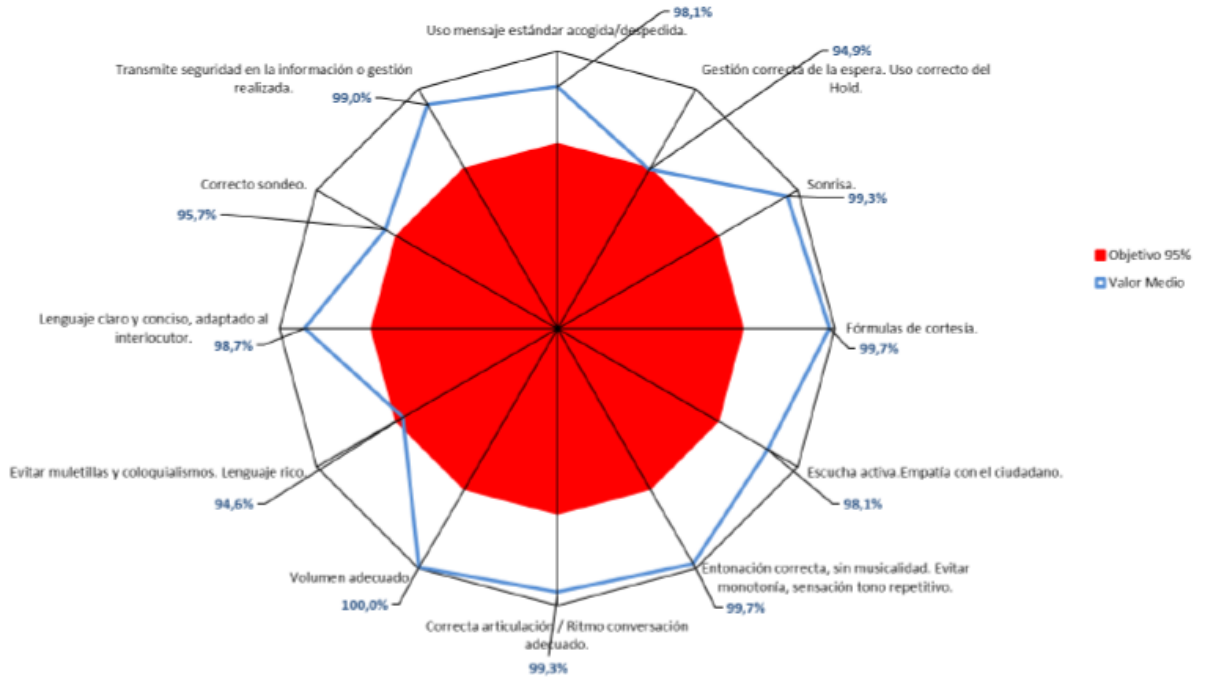
ITEMS CRITICOS USUARIO FINAL	TOTAL
No se revelan datos no confirmados por el ciudadano previamente.	99,5%
Solicita los datos necesarios al ciudadano para llevar a cabo la transacción.	94,9%
Los datos son correctamente introducidos en la aplicación.	99,1%
Transfiere correctamente, informando tanto al ciudadano como al servicio de recepción.	99,9%
El agente facilita los datos completos de la transacción realizada.	99,2%
El agente resuelve correctamente la atención siguiendo el procedimiento establecido.	84,5%
Manejo adecuado de las aplicaciones informáticas.	98,9%

ITEMS CRITICOS BUEN FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	TOTAL
Conocimiento del servicio solicitado por el ciudadano. Saber dirigir la petición.	97,2%
Información finalista. Búsqueda activa de la solución más ventajosa.	96,0%
Trato otorgado al ciudadano es correcto, amable y cortés. No irónico ni distante.	99,8%
Tipifica correctamente el motivo de la llamada/ atención.	93,5%
La duración de la llamada / atención se adecúa a la gestión realizada.	97,5%

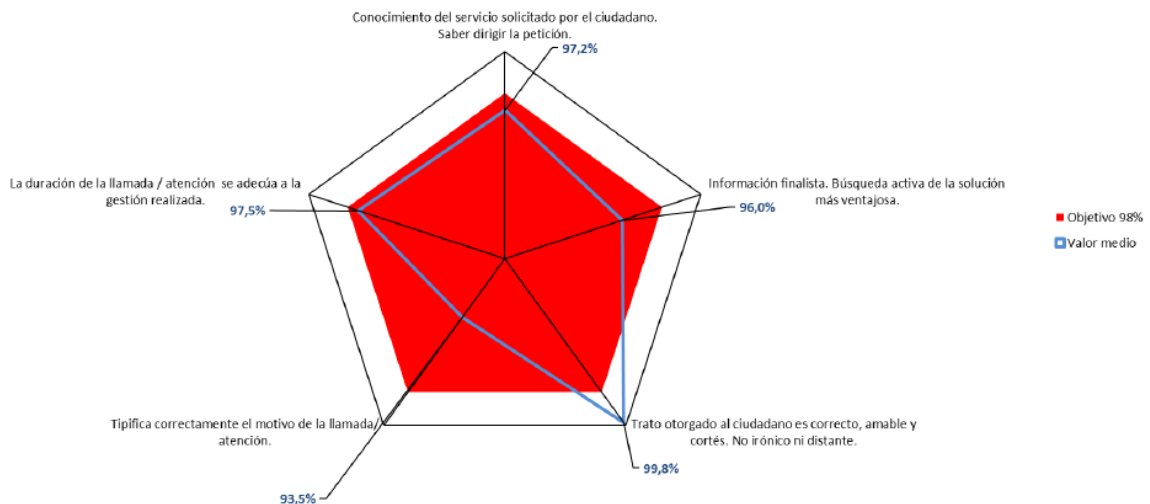




### Media Global ene-oct 2022 - Items no Críticos



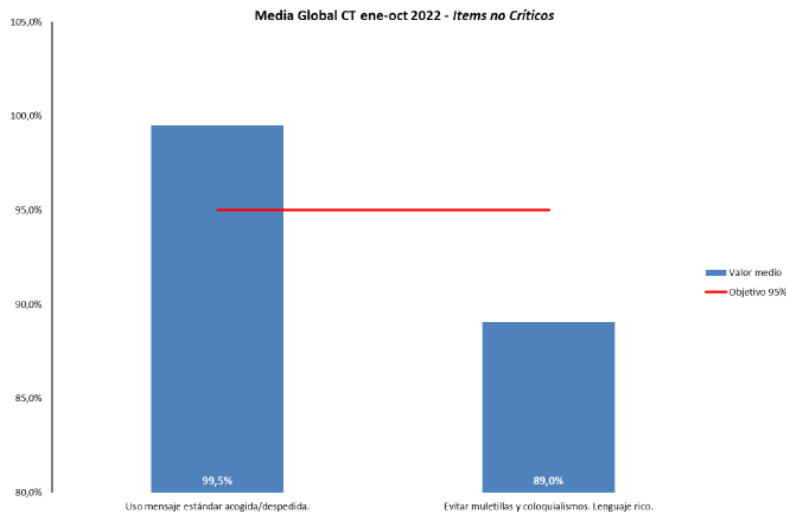
### Media Global 010 ene-oct 2022 - Items Críticos Funcionamiento Servicio

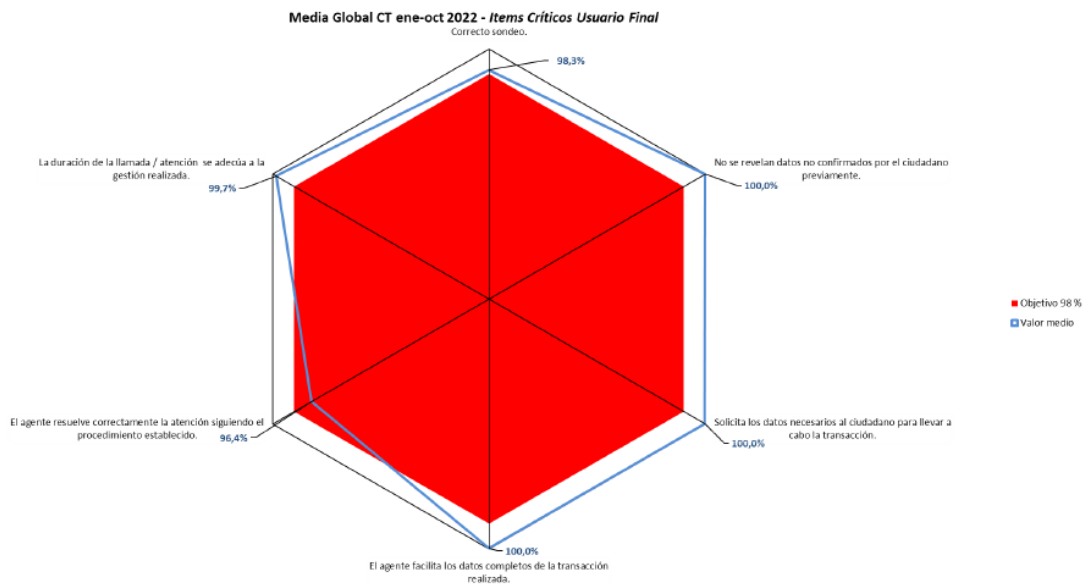




## Canal Telemático:

	TOTAL
<b>nº TOTAL Monitorizaciones AÑO 2022</b>	<b>1680</b>
<b>Atenciones correctas</b>	<b>1388</b>
<b>% Atenciones correctas</b>	<b>82,6%</b>
<b>Nota media global INC</b>	<b>94,2%</b>
<b>Nota media global IC</b>	<b>98,4%</b>
<b>ITEMS NO CRITICOS</b>	
<b>Usar mensaje estándar acogida/despida.</b>	<b>99,5%</b>
<b>Evitar muletillas y coloquialismos. Lenguaje rico.</b>	<b>89,0%</b>
<b>ITEMS CRITICOS</b>	
<b>Correcto sondeo.</b>	<b>98,3%</b>
<b>No se revelan datos no confirmados por el ciudadano previamente.</b>	<b>100,0%</b>
<b>Solicita los datos necesarios al ciudadano para llevar a cabo la transacción.</b>	<b>100,0%</b>
<b>El agente facilita los datos completos de la transacción realizada.</b>	<b>100,0%</b>
<b>El agente resuelve correctamente la atención siguiendo el procedimiento establecido.</b>	<b>96,4%</b>
<b>La duración de la llamada / atención se adecúa a la gestión realizada.</b>	<b>99,7%</b>





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

c/ Auditorías canal telefónico

EVALUACIÓN RESPUESTAS	1Q 2022	
	TOTAL	%
<b>POSITIVAS</b>	85	85,9%
<b>MEJORABLES</b>	2	2,0%
<b>NEGATIVAS</b>	12	12,1%
<b>ANULADAS</b>	1	0,0%
<b>TOTAL</b>	99	100%

INDICADOR: 88%

**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.

EVALUACIÓN RESPUESTAS	2Q 2022	
	TOTAL	%
<b>POSITIVAS</b>	86	86,0%
<b>MEJORABLES</b>	6	6,0%
<b>NEGATIVAS</b>	8	8,0%
<b>TOTAL</b>	100	100%

INDICADOR: 92%

**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.





## c/ Auditorías canal telefónico

	1Q 2022
MEDIA INC+IC	92,9%
VALOR ESCALA 1-10	9,3

PARAMETRO COMUNICACIÓN	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.

	2Q 2022
MEDIA INC+IC	94,7%
VALOR ESCALA 1-10	9,5

PARAMETRO COMUNICACIÓN	9,8
------------------------	-----

**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 toma 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).



A continuación se presentan los datos de NTT (de noviembre y diciembre 2022):

- CANAL 010

MONITORIZACIONES POR TIPOLOGÍA DE ATENCIÓN	Número monitorizaciones	Nota media
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	6	100%
AVISOS	15	93%
CITA PREVIA	39	93%
INFORMACIÓN GENERAL	41	94%
MOVILIDAD	74	83%
OBJETOS PERDIDOS	1	100%
PADRÓN MUNICIPAL	10	86%
SERVICIOS SOCIALES	1	98%
SYR	2	97%
TASAS E IMPUESTOS	36	99%
<b>TOTAL</b>	<b>225</b>	<b>94%</b>

- CANAL TELEMÁTICO

MONITORIZACIONES POR TIPOLOGÍA DE ATENCIÓN	Número	Nota media
CITA PREVIA	1	100%
INFORMACIÓN GENERAL	13	100%
ALTA INVITACIONES	2	100%
INFORMACIÓN TRIBUTOS	2	82%
INFORMACIÓN URBANISMO	1	83%
INFORMACIÓN SER	2	92%
INFORMACIÓN LICENCIAS ACTIVIDAD	1	100%
INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTE	2	100%
INFORMACIÓN OPOSICIONES	1	90%
INFORMACIÓN PLUSVALÍA	1	100%
INFORMACIÓN OBJETOS PERDIDOS	1	97%
CITA PREVIA E INFORMACIÓN REGISTRO	1	100%
CITA PREVIA E INFORMACIÓN GENERAL	1	100%
INFORMACIÓN TRÁMITES PADRÓN	1	97%
INFORMACIÓN LINEAMADRID	1	100%
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>96%</b>

- CANAL OAC

MONITORIZACIONES POR TIPOLOGÍA DE ATENCIÓN	Número	Nota media
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1	100%
CITA PREVIA	10	97%
INFORMACIÓN GENERAL	23	97%
MOVILIDAD	57	97%
PADRÓN MUNICIPAL	85	99%
SERVICIOS SOCIALES	12	97%
TASAS E IMPUESTOS	36	97%
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>98%</b>





## 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  
Certificada: 23/12/2020  
Evaluada: 15/03/2023

Enlace a la web [Carta de servicios 010](#)

- Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.  
Aprobada: 24/05/2007  
Certificada: 23/12/2020  
Evaluada: 27/03/2023

Enlace a la web [Carta de Servicios de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía LM](#)

- Carta de Servicios del Portal web municipal.  
Aprobada: 9/09/2010  
Certificada: 23/12/2020  
Evaluada: 28/03/2023

Enlace a la web [Carta de Servicios de los Portales Web del Ayuntamiento de Madrid](#)

- Carta de Servicios de Cita Previa.  
Aprobada: 29/03/2014  
Certificada: 23/12/2020  
Evaluada: 28/03/2023

Enlace a la web [Carta de Servicios Cita Previa](#)

La publicación en la web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) asegura la difusión de las Cartas a la ciudadanía.

También están publicadas en ayre (la intranet municipal) en el siguiente enlace [cartas de servicio LM](#)

A continuación, se describe un resumen de los compromisos, evaluación y acciones de mejora de cada una de ellas en 2022, aunque se pueden consultar en mayor detalle en los enlaces copiados anteriormente.



## 4.1 CARTA DE SERVICIOS DEL TELÉFONO 010



### Compromisos 010:

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

En 2022 la cifra de intentos de llamada ha subido respecto al año anterior, derivado del cambio de empresa, huelga, SAP, se ha atendido el 43,03% de los intentos de llamadas.

2.- Atendemos al menos el 80 % de las llamadas recibidas. Cumplido 91,76%

3.- Al menos el **80%** de las personas estarán **satisfechas con el tiempo de espera** en ser atendidas. El resultado ha sido un 63,80%

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 **96,68% antes de 3 días** y 100% en menos 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. Cumplido **97,7% y 97,2%** respectivamente

La valoración dada al trato recibido y al lenguaje empleado será igual o **superior a 7**, en una escala de 0 a 10. Cumplido: **9,16**

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: **95 horas de formación inicial, 44,16 horas de formación continua y 98% de respuestas positivas**.

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 2022 han sido: **91,8% personas satisfechas**, y puntuaciones de **8,45 para el servicio recibido, 9,05 para la utilidad y 9,15 para la 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 84,99%** y 90% antes de dos meses.

### Mejoras CS 010 en 2022:

- 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. **100% implantación**
- Mediante el sistema de callback, ampliar las emisiones de llamadas para finalizar gestiones no concluidas por incidencias. Se trata de **devolver llamadas** cuando no se han podido atender por una situación de saturación del teléfono 010. **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

CS de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en [Ayre](#), [Madrid.es](#) y [Portal de Transparencia](#).





## 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 8,3 puntos**, en una escala de 0 a 10, y que **más del 90 %** de las personas **estén satisfechas** con el servicio recibido.

Los resultados de cumplimiento han sido: una **puntuación de 8,96** y un porcentaje de satisfacción de **97,8%**

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**

El resultado ha sido una **puntuación de 9,09**.

Se modifica a el objetivo a 8,3 para 2023.

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 usuarias sea **superior a 8 puntos**

La valoración dada ha sido de **8,41**

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**.

Se ha cumplido obteniéndose una puntuación de **9,55** (ha subido respecto al año anterior)

5. En las OAC se imparte un tiempo mínimo de **formación** a todo su personal **de al menos 30 horas al año**. Las horas de formación recibidas por el personal OAC han sido **73,05** en 2022.

Se ha añadido un indicador diferenciando la formación del personal externo para el 2023.

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 9,53 (ha subido respecto al año anterior)**

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**. **El resultado ha sido 9,55**.

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 8,02**, **algo más bajo que el año anterior pero dentro del compromiso**.

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



**10.** En las OAC se atiende a más del **tiempo máximo de espera de 10 minutos** y en el **95% de los casos el tiempo de espera no superará los 45 minutos**. 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: **86,82%** atendidos con espera menor a 10 minutos y **99,45%** en menos de 45 minutos. **Satisfacción de 8,09**

**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 **8,16**.

**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 9,05 en claridad y 9,03 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 9,50**.

**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 **92,16% antes de 30 días** y el **100% antes de 2 meses**.

**En 2022 se han cumplido los 20 indicadores.**

#### MEJORAS CS OAC 2022 Y PORCENTAJE DE IMPLANTACIÓN:

Mejora 1: sustitución de equipos informáticos en OAC, instalación de escáner para registro y padrón **100% de Implantación**

Mejora 2: **espacio de novedades** viernes de 12 a 14h teams. **100% de Implantación**

Mejora 3: **promoción de trámites telemáticos**, claves pin e identificación electrónica de la Fábrica de moneda y timbre.

#### MEJORAS PARA 2023:

1. Atenciones sin cita en algunos trámites para reducir reclamaciones y descontento por la dificultad de conseguir cita
2. Reducir el consumo de papel: pantalla de consentimiento en wacom en tarjeta azul. Ya no se imprime, se le enseña en la pantalla a la persona. También para clave (firma por wacom) no nos quedamos con copia impresa.



3. Apertura de OAC de apoyo de las Tablas para dar cobertura a gente alejada de Fuencarral, el Pardo y Valverde.
4. Padrón telemático, favorece la atención presencial porque quita demanda
5. Ampliación de oferta en el canal presencial para dos servicios (ahora solo se hacía 010 o web): alta de avisos e identificación de conductor.

## 4.3 CARTA DE SERVICIOS PORTALES WEB

El portal institucional ofrece información del Ayuntamiento, de la ciudad de Madrid y de los servicios municipales, a través de un conjunto de contenidos y aplicaciones. En él tienen cabida otros portales, cada uno con autonomía y peculiaridades específicas. Son un total de once portales, cuatro de ellos con carácter transversal desde el punto de vista de sus temas:

- Sede electrónica
- Transparencia
- Datos abiertos
- Participación ciudadana

Y otros siete que se ciñen a un ámbito temático concreto:

- Bibliotecas
- Patrimonio cultural y paisaje urbano
- Economía
- Portal del Contribuyente
- Portal de Calidad del Aire
- Portal Educar hoy por un Madrid más sostenible.
- Portal de Internacionalización y Cooperación (Madrid es Internacional)

### Los portales web en cifras:

Datos 2022





## Compromisos web:

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 83,5%** con la información de los portales web y 88,6% con las gestiones y trámites de la sede electrónica. Y en ambos conceptos el porcentaje de insatisfacción ha sido de 6% web y 5,6% sede

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. Pasa a 70%

Los resultados han sido:

**81,6% Utilidad** del servicio de información prestado por los **portales web**

**89,4% Utilidad** de las gestiones y trámites que se realizan en la **sede electrónica**.

**85,1%** Utilidad de la información ofrecida en formato **reutilizable en el 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.

Pasa a 6,5

En 2022, la **valoración** ha sido de **7,88**

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 2022 se ha mantenido la certificación en accesibilidad TIC según la Norma UNE 139803.

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** se incrementan como mínimo en un 10 % respecto al año anterior.

El número de **conjuntos de datos** sobre los que se van a realizar **mejoras** (revisiones de estructura o visualizaciones) serán al menos 15 al año.

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 45,5%
- Conjuntos de datos sobre los que se han realizado actuaciones de mejora de calidad (revisiones en profundidad y/o visualizaciones) 30
- N° de conjuntos de datos de alto valor disponibles: 5

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 2073 de las cuales el **79,1% se han respondido antes de 30 días** y el **98,5% antes de dos meses**.

#### Mejoras Web 2022 implantadas al 100%:

- Publicación de nuevos espacios y portales en madrid.es  
Nuevos portales: Portal de Internacionalización, Portal de calidad del aire y Educar hoy en un Madrid sostenible  
Nuevo espacio de Protección de datos
- Rediseño de Mi carpeta
- Mejora dataset
- Inventario regulatorio de normativa municipal

Difusión: la CS de portales web se encuentra publicada para su consulta por parte de la ciudadanía en la web municipal [Carta de Servicios de los Portales Web del Ayuntamiento de Madrid](#)

## 4.4 CARTA DE SERVICIOS DE CITA PREVIA



#### 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.



En 2022 el resultado en la encuesta de satisfacción ha sido: **75,41% personas satisfechas** (que han puntuado más de 6 en un baremo base 10) con el servicio de cita previa.

2. Se pueden concertar citas por parte de la ciudadanía las 24 horas del día, todos los días del año, a través de los canales telefónico, redes sociales y web, para ser atendido en las oficinas municipales. La satisfacción de la ciudadanía de poder concertar cita a cualquier hora del día ha de ser del 85%.

En 2022 la proporción de personas satisfechas ha sido de 74,29%

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 para la gestión para la que se concierta la cita en el 87% de los casos. El resultado en 2022 ha sido de **84,94%**

La encuesta de satisfacción se realiza en los meses de noviembre y diciembre, y en 2022 ha coincidido con el cambio de empresa adjudicataria y la implantación de las nuevas aplicaciones de tributos y padrón. Esto explica que no se haya logrado el cumplimiento de los anteriores compromisos:

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 2022 han sido **11 días** de promedio y **4,49%** los que han superado 31 días.

Las oficinas que superan los 20 días son:

Autorizaciones en vía pública (Movilidad Reducida): 77 días

Servicios Sociales (Atención Servicios Sociales): 27 días

Agencia de Actividades (Información urbanística): 25 días

Subvenciones de Rehabilitación Edificatoria: 20 días

**Superan el 20% de citas asignadas con 31 días o más:**

Autorizaciones en vía pública (Movilidad Reducida): 69,10%

Servicios Sociales (Atención Servicios Sociales): 34,23%

Agencia de Actividades (Información urbanística): 23,56%

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 6 días hábiles** 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 8 días hábiles.

Durante 2022 se ha trabajado un total de 180 agendas (70 altas, 19 bajas y 91 modificaciones). El 56,11% se han trabajado en el mismo día de la petición. El **100%** se ha realizado antes de 6 días.





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 5 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. Durante 2022 se ha trabajado un total de 1.392 profesionales (668 altas nuevas, 286 bajas y 438 modificaciones). El 54,09% se han trabajado en el mismo día de la petición. El **100%** se a realizado antes de 5 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 1.921 SyR de cita previa, y de ellas, 1.009 son reclamaciones; 42 sugerencias; 4 felicitaciones

En 2022 el porcentaje de SyR respondidas en un plazo menor o igual a 30 días naturales ha sido de 83,39% Y contestadas en menos de 2 meses ha sido de 99,38

## Mejoras implementadas en 2022

### Mejora 1:

#### **Mejoras tecnológicas entre las que se encuentra la automatización de la gestión de la cita. 75%**

En febrero de 2022 se finaliza la implantación de la nueva aplicación en todas las unidades gestoras de cita previa. Se trabaja en sucesivos desarrollos/evolutivos para facilitar la gestión de la cita. Las más destacadas que están implantadas al 100% en 2022 son:

#### **Ciudadanía**

- 1.-Retención de huecos: cuando se está concertando una cita: el hueco seleccionado queda retenido durante un tiempo para facilitar la finalización de la concertación (tanto por Internet, con retención de 9 minutos, como a través de la Intranet, con retención de 3 minutos)
- 2.-Elección de solicitar cita más próxima
- 3.-Petición de cita por: trámite, oficina y por día
- 4.-Justificantes de concertación de cita y de asistencia a la cita
- 5.-Enlace a anulación / modificación de cita tanto en el mensaje de cita concertada como en el recordatorio de la cita
- 6.- Mensaje a la persona interesada, indicando la limitación de citas (cuando ya tiene una cita concertada)

#### **Colaboradores necesarios (unidades gestoras adscritas al sistema municipal de cita previa).**

- 1.-Ampliación de funcionalidades en los perfiles de trabajo de los profesionales de unidades gestores, lo que permite mayor competencia a los profesionales, por ejemplo, poder concertar citas en "huecos reservados", citar sin hueco en la misma entidad / oficina.
- 2.-Ampliación del número de días para poder pasar las citas atendidas por parte de los administradores de oficinas (máximo 4 días)
- 3.-Optimizaciones en consultas y búsqueda cita próxima
- 4.-Cálculo del primer hueco bajo demanda
- 5.-Trazabilidad de una cita modificada. Añadido el identificador al histórico de una cita en el detalle de la misma
- 6.-Mejoras en los informes de cita previa
- 7.-Margen de citación para concertar cita (búsqueda de expedientes urbanismo)
- 8.-Límites en la concertación de citas en diversos trámites para evitar múltiples concertaciones.

### Mejora 2:

#### **Mejora del módulo de comunicaciones (envíos de comunicaciones masivas, alertas de falta de citas en oficinas...) 40%**

A través de la aplicación de cita previa se pueden realizar avisos masivos a las personas que han concertado cita, con el fin, por ejemplo, de informar sobre incidencias temporales: cierre temporal de las oficinas, etc.)

### Mejora 3:





## Creación de un espacio de información en madrid.es 100%

Se crea el espacio del sistema municipal de cita previa en [www.madrid.es](http://www.madrid.es)  
<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Contacto/Sistema-municipal-de-cita-previa/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=a87c90aaeb30810VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

Proporciona información sobre:

- **Trámites y oficinas con cita previa:** detalla los trámites y oficinas donde se gestionan. Se proporciona acceso directo a la concertación del trámite y se informa sobre el Aviso informativo que figura en cada trámite concreto  
<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Contacto/Sistema-municipal-de-cita-previa/Informacion-sobre-cita-previa-tramites-y-oficinas-/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=2b3590aaeb30810VgnVCM1000001d4a900aRCRD>
- **Gestión de citas:** acceso directo a la aplicación de cita previa, guías de cómo gestionar una cita e información sobre canales de concertación de cita  
<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Contacto/Sistema-municipal-de-cita-previa/Gestion-de-citas/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=810e90aaeb30810VgnVCM1000001d4a900aRCRD>
- **Transparencia y calidad:** Trámites con limitaciones en la concertación de cita, dataset en el Portal de Datos abiertos y Carta de Servicios  
<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Contacto/Sistema-municipal-de-cita-previa/Transparencia-y-Calidad/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=28ec006746c30810VgnVCM1000001d4a900aRCRD>
- **Protección de Datos:** información y regulación en materia de protección de datos en cita previa  
<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Contacto/Sistema-municipal-de-cita-previa/Proteccion-de-datos-y-regulacion/?vgnextfmt=default&vgnnextchannel=ccb1bd2618d30810VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

Por otra parte, las unidades gestoras incluyeron en los trámites de la Sede electrónica de su competencia las url que enlazaban con la concertación de cita previa de sus trámites, con el fin de facilitar la concertación directa de citas a la ciudadanía

## Otras mejoras desarrolladas en 2022 y su porcentaje de puesta en marcha:

### Recordatorio de Citas 100%:

Para reducir el absentismo se activa el envío sms para el recordatorio de las citas (marzo 2022)  
Se realiza, entre marzo-octubre 2022, recordatorio el día previo a la cita concertada en el sistema municipal de cita previa, mediante llamada por IVR (desde la centralita del 010)

### Margen citación en la concertación de citas 100%

Para la concertación de citas en el día a través de canales no presenciales, es decir, 010, web y redes Sociales se establece un margen de 1 hora (se reduce 1 hora respecto al anterior tiempo) para que la persona interesada pueda llegar a la dependencia municipal

### Código QR 100%

Se facilita código QR en la confirmación de la cita concertada para poder acceder con mayor facilidad a la oficina con gestor de turnos donde va a ser atendida la persona.

### Desarrollo datos en Power BI 80%

Primera fase de la explotación de los datos de cita previa en Power BI: cuadro de mandos de informes sobre citas  
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](#) y [PORTAL DE TRANSPARENCIA](#).



## 5. ALIANZAS, RECURSOS Y PROCESOS

### 5.1 GESTIÓN DE RECURSOS

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

[MemoriaCumplimientoObjetivosPresupuestarios2022.pdf](#)

A continuación se presenta el resumen presupuestario de los últimos cuatro años:

PRESUPUESTO 2019		PRESUPUESTO 2020	
CAPÍTULOS	IMPORTE	CAPÍTULOS	IMPORTE
Capítulo 1	18.735.941	Capítulo 1	23.913.004
Capítulo 2	17.539.460	Capítulo 2	17.310.798
Capítulo 6	449.400	Capítulo 6	283.150
	36.724.801		41.506.952
PRESUPUESTO 2021		PRESUPUESTO 2022	
CAPÍTULOS	IMPORTE	CAPÍTULOS	IMPORTE
Capítulo 1	27.184.652	Capítulo 1	27.130.765
Capítulo 2	16.297.234	Capítulo 2	17.767.845
Capítulo 6	372.600	Capítulo 6	272.600
	43.854.486		45.171.210
<b>TOTAL 2019-2022</b>	<b>167.257.449</b>		
<b>Capítulo 1</b>	<b>96.964.362</b>		
<b>Capítulo 2</b>	<b>68.915.337</b>		
<b>Capítulo 6</b>	<b>1.377.750</b>		

En cuanto a la **gestión de Recursos humanos**, durante el ejercicio 2022, en el Servicio de Gestión Administrativa, se han tramitado una serie de expedientes relacionados con la provisión de puestos de trabajo:

- Se ha solicitado la **cobertura de 86 puestos mediante Concurso General** (77 puestos de OAC y 9 puestos de Dependencias Centrales de la Dirección General), **3 puestos mediante Concurso Específico** (todos ellos Informadores Urbanísticos que ejercen sus funciones en las OAC) y **20 puestos mediante Libre Designación** (9 puestos de OAC y 11 puestos de Dependencias Centrales).
- Asimismo, se ha solicitado la cobertura mediante **personal interino de 9 puestos** (8 puestos de OAC y 1 puesto de Dependencias Centrales).



Por otro lado, se han realizado **6 modificaciones de la Relación de Puestos de Trabajo**. Dos de ellas han sido para la reubicación de puestos entre las diferentes OAC (RPT 319-22, cambio adscripción 7 puestos y RPT 711-22, cambio adscripción 6 puestos OAC). Otra de ellas, la RPT 409-22 tuvo por objeto la **subida a N24 de los Informadores Urbanísticos** de las OAC y la asignación del **plus de singularización de los N26 a los 23 Adjuntos** a Departamento de las OAC, a los 9 Adjuntos a Departamento del **Equipo Volante** y a 2 Adjuntos de las **Dependencias Centrales**. Las tres modificaciones restantes (RPT 423-22, 638-22 y 695-22) tuvieron por objeto la modificación de la forma de provisión de libre designación a concurso general de méritos, manteniendo el resto de sus características de varios puestos de la Dirección General.

Durante el año 2022 se produjo la **jubilación de 14 personas** (13 pertenecientes a las Oficinas de Línea Madrid y 1 al Equipo Volante).

## 5.2 ALIANZAS

Dentro del criterio Alianzas, se considera muy relevante promover la relación con aquellos colectivos que colaboran en la consecución de nuestros objetivos.

Tenemos en cuenta los requerimientos de las unidades municipales que funcionan como **colaboradores necesarios** para la implantación/modificación de servicios y publicación de contenidos en la web.

En 2022 se ha evaluado su grado de satisfacción a través de Focus Group. En el informe de resultado destaca:

En todos los casos se valora **muy positivamente la relación** existente entre las unidades y la DG, y se destaca especialmente **su papel relevante en momentos críticos de emergencia social** como la pandemia Covid o el temporal Filomena:

También destaca su **papel informativo relativo a cualquier cambio** en las directrices públicas que puedan afectar al ciudadano, por ejemplo las nuevas zonas SER.

Además de su respuesta rápida y proactiva, existen procesos puntuales de apoyo en los que el servicio ofrecido desde LM se percibe como muy útil porque descarga de trabajo a las distintas unidades:

- **Chat:** ofrece respuesta a la ciudadanía, lo que evita canalizar un aluvión de preguntas y demandas a la unidad en cuestión; p. ej. dudas relativas a un proceso de selección abierto que de otra forma llegarían a la unidad de Selección.
- **Buzón de remite / presentación de correos electrónicos:** solicitud de información detallada sobre un proceso determinado que se redirige desde madrid.es al correo de la unidad destinataria correspondiente, al que la ciudadanía no tienen acceso directo.
- **FAQ:** gracias al *feedback* que LM traslada a las unidades con las demandas más frecuentes, las unidades pueden elaborar las Preguntas Frecuentes y por ende un mejor servicio de información. Además desde la DG se encargan de **redactarlas correctamente a nivel jurídico y legal**.

En cuanto a la opinión de la ciudadanía, que es el destinatario principal de los servicios de LM, además de las encuestas anuales y las SyR, se han iniciado los trámites para contar con grupos de voluntarios que puedan testear la comprensión de los procedimientos y trámites, a través de Voluntarios por Madrid.

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**, incluyendo metas como **desarrollar servicios orientados a la ciudadanía** y coordinar los procesos dentro de la organización y con otras unidades relevantes.

### 5.3 SEGUIMIENTO DE PROCESOS

La gestión por procesos tiene su lugar en ayre [Gestión por procesos](#)

Y aquí vemos el [catálogo de servicios](#) actualizado:

SERVICIOS	GESTIONES	COLABORADOR NECESARIO	CANALES							PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN....	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO	
			WEB	Chat	010	OAC	Twitter	Facebook	APP				
ZBEDEP (zona de bajas emisiones de especial protección) DISTRITO CENTRO	Información personalizada	D. G DE SOSTENIBILIDAD Y CONTROL AMBIENTAL	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/> <sup>12</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>					Resolución conjunta de la DG de Sostenibilidad y Planificación de la Movilidad y de la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano relativa a la atención a la Ciudadanía en materia de áreas de Prioridad Residencial a través de Línea Madrid	29 de Octubre de 2018 TEPMR en aplicativo APR 28/11/2018 Invitaciones en formulario 29/01/2019 tramitación en aplicativo en MC Protocolo de MC (diciembre 2018) ZBEDEP 22/09/2021	Protocolo Servicio ZBEDEP Distrito Centro (Octubre 2021)
	Alta de personas físicas Personas empadronadas, titulares de plaza de garaje, titulares de PAR) y de autorizados/gestores de esas personas <sup>13</sup>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Modificación de datos personales (en el caso de personas empadronadas, si ya están cambiadas en Padrón)		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Alta de vehículos de personas físicas que requieren aporte de documentación (renting / leasing, cuyo arrendatario sea una persona física, en trámite de adquisición, de sustitución)		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>							
	Alta de invitaciones de personas empadronadas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> <sup>14</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Emisión de justificantes/ envío ID (código de usuario) de persona titular)		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Baja (con ID)		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Ayuda a la navegación en los contenidos informativos de <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a>				<input checked="" type="checkbox"/>								

### IMPLANTACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS Y ACTUALIZACIÓN DE LOS EXISTENTES

A lo largo del año 2022 se han implantado en Línea Madrid, a través de sus canales presencial, telefónico y telemático (redes sociales: Twitter y Facebook, chat online, chatbot), **10 nuevos servicios**; llevándose a cabo varias pruebas piloto para estudiar la viabilidad de la implantación y corrección de elementos disfuncionales.

Los nuevos servicios implantados son:

1. En el sistema municipal de **cita previa** se incorporan **nuevas tipologías de gestión** como la modificación de cita previa, la modificación de datos de contacto para la recepción de comunicaciones posteriores a la gestión de la cita, la emisión de justificantes de confirmación y de asistencia a la cita.
2. Se retoma el servicio de **emisión de certificado electrónico** de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) para personas físicas
3. En cuanto a Información general, resaltar 2 ámbitos coyunturales que suponen demanda informativa y elaboración de contenidos específicos para atenderla: Durante la **crisis de Ucrania** se presta el servicio de información de centros de acogida, webs para

realizar donaciones, puntos y horarios de entrega de productos admitidos para enviar, servicios municipales que también intervienen, y se dan instrucciones específicas para la tramitación del empadronamiento. El **archivo de sanciones reincidentes** por accesos indebidos a la zona de bajas emisiones de especial protección Plaza Elíptica (**ZBEDEP PE**) genera consultas sobre el procedimiento administrativo a seguir. Por otra parte, se implanta la **automatización de la información general de Padrón** a través del chat online.

4. **Información personalizada sobre notificaciones postales** que no han podido ser recogidas por las personas interesadas para indicar qué dependencia municipal las ha emitido, a qué domicilio se han remitido, etc

5. Información personalizada sobre los días programados de **recogida de muebles** y enseres en una dirección concreta

6. Se comienza a prestar el servicio de **gestión de permisos para el acceso a Madrid zona de bajas emisiones** de vehículos que trasladan a personas **con tarjeta de estacionamiento de movilidad reducida**.

7. En la zona de baja emisiones de especial protección Distrito Centro, se implanta una **nueva condición autorizadora para residentes con vehículos en trámite de adquisición** con período de vigencia de 2 meses

8. En Padrón, se arbitra un procedimiento para que la ciudadanía que solicita en canales no presenciales de Línea Madrid (010, @lineamadrid de Twitter y Facebook y chat online) el **certificado de empadronamiento pueda descargarlo en madrid.es/csv** tras la atención recibida y no tenga que esperar más de una semana para recibirlo en su dirección de empadronamiento.

9. Las OAC en calidad de oficinas de asistencia en materia de registro comienzan a recibir directamente las **anotaciones de registro de otras Administraciones Públicas integradas en el Sistema de Interconexión de registros (SIR)**, evitándose el paso previo por la Oficina Central de registro, que retardaba la asignación de escritos a las dependencias competentes. Por otra parte, se implanta la funcionalidad de **envío del justificante de registro por correo electrónico**

10. Se tramitan autorizaciones de **nuevos barrios** (de los distritos de Ciudad Lineal y Latina), que **se integran en el Servicio de Estacionamiento regulado (SER)**

Se realiza una prueba piloto en la OAC Vicálvaro, para que la persona interesada informe con **coordenadas de geolocalización su vivienda para el empadronamiento en la Cañada Real**, con el fin de facilitar la comprobación de la residencia a la Policía.

Y se lleva a cabo otro piloto en las OAC de Ciudad Lineal y de Puente de Vallecas para la implantación de la **firma biométrica con WACOM en el Servicio de Tarjeta Azul**

Asimismo, se ha **mejorado y/o actualizado el proceso y procedimiento de otros servicios**, tales como avisos, censo electoral, cita previa, información general, multas, padrón, registro,



servicio de estacionamiento regulado (SER), sugerencias y reclamaciones, Tarjeta azul, teleasistencia, tributos, zonas de bajas emisiones de especial protección. Se detallan los aspectos afectados:

- **Avisos:** se visualizan los avisos de categorías privadas (SELUR, Tapas de agua) para que desde la Plataforma del 010 puedan responder a las consultas de su estado. Se elimina la categoría de retirada de ropa a domicilio, por fin de prestación del servicio, se incorpora el dato adicional de tipo de animal en la recogida de animales muertos y se modifica el dato adicional de tipo de cubo especificando de qué residuo se trata en vez del color del mismo
- **Censo electoral:** Se implanta una **nueva aplicación de gestión**, que permite la cumplimentación automática de las solicitudes y reclamaciones de la ciudadanía, así como anexar dichos documentos firmados al expediente electrónico y su remisión automática a la SG Estadística, para su posterior envío a la Oficina del Censo Electoral, **evitando el uso del papel**. Se actualiza el procedimiento de Declaración de intención de voto de ciudadanos de la Unión europea residentes en España y solicitudes de inscripción en el Censo de personas extranjeras nacionales de países con Acuerdo residentes en España.
- **Cita previa:** se implantan diversas mejoras y funcionalidades en el frontal web de gestión de cita previa de la ciudadanía: posibilidad de encontrar el trámite para el que se desea cita mediante **texto predictivo**, búsqueda de **primer hueco** disponible, elección de canal de atención (presencial o telefónico) en algunas dependencias municipales, elegir el canal de comunicación (SMS o correo electrónico) para remitir la confirmación de la cita, obtener **justificante de asistencia** a la cita, descargar justificante de confirmación de cita, **modificar la Oficina, día y hora** de la cita, modificar los **datos contacto** para recibir comunicaciones de la cita, consultar citas mecanizando sólo el código de la cita, anular y modificar una cita desde el correo electrónico de confirmación precargando los datos, posibilidad de concertar **cita presencial o telefónica para Servicios sociales**. Además, se facilita la modificación de datos personales en el tratamiento de **protección de datos por formulario web** (sin requerimiento de identificación electrónica y sin necesidad de presentarlo por registro). Se comienza a preparar la **automatización del servicio** a través de IVR telefónica para trámites unívocos.
- **Información General.** Se elaboran y actualizan espacios informativos para poder informar ante circunstancias sobrevenidas, tanto de forma directa a la ciudadanía, como a través de los canales de LM, ejem: crisis de Ucrania. Se elaboran instrucciones que faciliten el servicio de información sobre eventos, novedades, incidencias, **consultas reiteradas** (notificaciones electrónicas, Plusvalía, Renta 2021: Convenio AEAT y ATM, medidas de seguridad y cortes de tráfico por Cumbre de OTAN del 28-30 junio, votación de presupuestos participativos, censo para el sorteo de candidatos a jurado, autorizaciones para actuaciones musicales en el distrito Centro, centros abiertos en inglés y centros abiertos especiales, subvenciones para la rehabilitación de edificios residenciales dentro del Plan Transforma tu Barrio 2022, certificados de empadronamiento colectivos e históricos para el Bono Alquiler Joven de la CAM, sistema automatizado de control y condiciones de reservas de carga y descarga, cambio de cuota de sanciones de tráfico de zonas de bajas emisiones,



apertura de 4 Oficinas de Información de Prestaciones para tramitación del Ingreso Mínimo Vital (IMV) y otras ayudas sociales, campaña de vacunación de gripe). En el Buscador de la Plataforma Línea Madrid, para facilitar las consultas, se habilitan **enlaces a contenidos y espacios informativos, buscadores** (como Base de datos de ciudad, recogida de muebles programada) y a documentos (por ej. Cita previa de urbanismo). Se solicitan a las diferentes unidades gestoras que publiquen contenidos que sean recuperables por los buscadores en vez de que se incluya la información en PDF.

- **Multas de circulación:** resoluciones y notificaciones de expediente sancionador se digitalizan y cargan en el Archivo Digital, para facilitar a la ciudadanía que acude a OAC.
- **Padrón: nueva versión de la aplicación** de gestión de Padrón, con importantes mejoras como eliminación de papel, alta de expedientes digitales, derivación automática de solicitudes entre diferentes unidades concernidas, simplificación de procedimientos, posibilidad de consultar la documentación y el estado de tramitación de expedientes, emisión automática de certificados de empadronamiento que hasta el momento requerían elaboración manual, así como remisión del certificado por correo electrónico cuando la solicitud se realiza por canales no presenciales, mejora del seguimiento de los trámites realizados, etc. Por ello, **se han modificado los procedimientos** de renovación y confirmación de personas extranjeras, baja por inscripción indebida y alegaciones, unificación de inscripciones, etc.
- **Registro:** remisión a IAM de los registros en papel dirigidos fuera del Ayuntamiento de Madrid que son excepciones a la digitalización y/o contienen material no digitalizable, así como documentación dirigida a organismos no municipales.
- **Servicio de Estacionamiento Regulado (SER):** se implanta la **firma biométrica** en WACOM para la gestión de domiciliaciones de la tasa. Se aprueba el recargo en la tasa según las mediciones de dióxido de nitrógeno. Se implantan algunos evolutivos para evitar tramitación a las personas interesadas, como el caso de autorizaciones con el subtipo **Provisional en trámite de adquisición** se comprueba automáticamente pasados 3 meses si se ha completado la tramitación y pasan a tener subtipo titular de vehículo o a crearse una irregularidad, también se implementa la **trazabilidad en la gestión del alta**, así como el chequeo automático de los pagos de autorizaciones para activar aquellas en las que no se ha pulsado el botón Terminar en la pasarela de pagos
- **Sugerencias y reclamaciones (SyR):** se implanta la integración CRM-PLATEA para dar de alta y consultar las SyR. También se incorpora la posibilidad de remitir un correo electrónico a la cuenta dada en el alta de la SYR para poder consultar la respuesta y si ya se ha finalizado la tramitación.
- **Tarjeta azul:** cambio de umbral de concesión/denegación derivada de la subida del IPREM y la recomprobación de oficio de las solicitudes de tarjeta azul rechazadas entre julio de 2019 y julio de 2022. Se acometen mejoras en la aplicación de gestión: se implanta la **firma biométrica en WACOM del consentimiento** para la consulta de la Plataforma de



intermediación de datos (PID) del cumplimiento de requisitos (nivel de renta, discapacidad o dependencia si se solicita esa categoría de persona beneficiaria), así como el módulo de comunicación de incidencias técnicas durante la gestión y las consultas en línea al Consorcio Regional de Transporte (CRTM) para conocer si la persona ya tiene título de transporte antes de realizar la solicitud o para saber el número de tarjeta que le ha asignado el CRTM tras la personalización de la tarjeta. Bajada del coste de recarga mensual. Se comienza a definir y a desarrollar un frontal web de gestión de Tarjeta azul para la ciudadanía.

- **Teleasistencia:** Preparación del entorno integrado CRM-CIVIS para desacoplar la funcionalidad directa y exclusiva de CRM y simplificar y mejorar la gestión de Teleasistencia.

- **Tributos:** implantación de la nueva aplicación SAP para los tributos de IBI y TRUA que conlleva las siguientes novedades: gestión múltiple de domiciliaciones y pagos con tarjeta, creación de personas titulares de cuentas bancarias que no son obligados tributarios, inclusión y modificación de datos de contacto de contribuyentes, emisión de cartas de pago para remisión por correo electrónico para su descarga en madrid.es/CSV, emisión de notas informativas de domiciliaciones, etc. Por otra parte, las solicitudes de servicio que se escalan a la Plataforma tributaria son respondidas desde un número no oculto, que se informa en el Portal del Contribuyente para conocimiento de la ciudadanía.

- **Zona de bajas emisiones de especial protección:** Se prepara la integración de CRM-ZBEDEP Distrito Centro y ZBEDEP Plaza Elíptica para simplificar los procesos

Por otra parte, se ha dejado de prestar el servicio de Bicimad por la asunción de la gestión directa por parte de la Empresa Municipal de Transportes (EMT) y los avisos de retirada de ropa a domicilio por que el nuevo contrato de prestación de servicio del AG de Medio Ambiente y Movilidad no lo incluye.

Por otra parte, se da cumplimiento al Objetivo estratégico: **mejorar la calidad de la información, la usabilidad y la estructura del portal** institucional madrid.es, reforzando el apoyo a las unidades gestoras de contenidos web y agilizando la gestión directa de contenidos. Para ello se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Para la **mejora de la navegabilidad en la web**

- Se mejora el funcionamiento de algunos **buscadores: Normativa** (visualización de resultados de lo más actual a lo más antiguo), **Direcciones y Teléfonos** de Entidades y Actividades (opción de filtrar por instalaciones accesibles para personas con movilidad reducida).
- Se crea nuevo Subtema del **Cuerpo de Bomberos** dentro del Tema Emergencias y Seguridad
- Se reorganiza el espacio de **Oposiciones**, que ha permitido facilitar el acceso a la información sobre esta temática (antes en diferentes apartados del portal).
- Se crea el espacio informativo **Sistema Municipal de cita previa**, que incluye direccionamiento al frontal de gestión de cita con los trámites precargados.
- Se publican **15 espacios con el formato de plantilla simple**, que permite un acceso directo más rápido a los contenidos, ya que en una misma pantalla se pueden ver los





contenidos, sin necesidad de acceder a niveles de navegación más profundo, ejem: Fiestas de San Isidro 2022, Museo de Bomberos de Madrid, Competiciones Deportivas Municipales 2022/2023, JAZZMADRID 2022, etc.

- Se realiza una revisión de las categorías (facetas) de las entidades y organismos publicados en el portal para mejorar la recuperación de estos contenidos mediante los buscadores.

- Refuerzo de la **formación y el apoyo a los gestores** por parte de la Unidad Coordinadora.

Se han impartido las siguientes **acciones formativas a través de la EFAM**:

- Gestión de contenidos en el entorno de [www.madrid.es](http://www.madrid.es), básico y avanzado
- Gestión de especiales informativos,
- Gestión de actividades y eventos
- Uso de Google Analytics

Por otra parte, con la **creación de nuevas unidades gestoras** (Coordinación cultural, Vías públicas, Oficina digital y Oficina de Accesibilidad), se ha impartido formación personalizada y se ha hecho un acompañamiento durante semanas hasta que han sido independientes en la realización de las tareas.

Además, se han puesto en marcha **sesiones de acogida mensuales para los nuevos gestores**. Toda esta actividad ha supuesto más de 166 horas a lo largo de 2022.

- Impulsar la **agregación de contenidos** para evitar tener que reiterar desde cero la grabación de actividades de varios centros culturales de Madrid Destino (Teatro Español, Matadero Madrid, Circo Price).

- Mejorar la **calidad de los contenidos** publicados

Conlleva la revisión de los textos, modificar estructuras (colecciones, especiales informativos, canales), revisar la vigencia de contenidos publicados, optimizar la recuperación de contenidos, (dado que más del 80% de internautas utilizan el buscador general o Google) y monitorizar el Portal para evitar enlaces que no funcionan, imágenes que han desaparecido en los contenidos, etc.

Se han revisado exhaustivamente los contenidos relacionados con los servicios que presta **Línea Madrid**: los trámites de identificación y notificación electrónica, Padrón, Servicio de Estacionamiento Regulado, Tarjeta Azul, Tarjeta [madridmayor.es](http://madridmayor.es), Tributos, zonas de bajas emisiones de especial protección, y los contenidos de instalaciones en general, mejorando los de instalaciones deportivas, para especificar si las actividades tienen gratuidad o no, así como la información sobre la aplicación móvil Avisos Madrid. También se han revisado de forma continua todos los servicios que se prestan mediante cita previa para mantenerlos permanentemente actualizados.

- Lograr una mayor **eficiencia de las unidades gestoras** descentralizadas:

Para lograr una mayor eficiencia de las unidades gestoras es necesario revisar su funcionamiento, dar de baja las que publican un número muy reducido de contenidos, y a las



que cuentan con poco personal darles soporte e incluso asumir temporalmente la gestión desde la Unidad Coordinadora.

En 2022 se han dado de alta 4 unidades gestoras y una ha sido dada de baja. En cuanto al número de gestores se han dado de alta 96 y han sido dados de baja 65, lo que arroja un saldo positivo de 31 nuevos gestores.

- **Adecuar los archivos publicados en madrid.es al marco normativo** de accesibilidad:

El Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre **accesibilidad de los sitios web** y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público ha supuesto un cambio importante en la publicación de información en los portales. Debe reservarse el uso de PDF accesibles a contenidos cuya elaboración en formato HTML es muy costosa, como las publicaciones largas y reproducciones de folletos, para **afianzar la tendencia a crear contenidos HTML** en casos de publicaciones cortas y con pocas figuras gráficas. Ello supone un cambio de cultura, porque hasta ahora se abusaba de la publicación de PDF y ahora hay que dejar de utilizarlos en beneficio de otros contenidos más accesibles y que requieren mayor elaboración. A lo largo de 2022 se ha apoyado a las unidades gestoras descentralizadas para que trabajasen en esta línea, lo que se ha reflejado en la elaboración de diversos contenidos, como la información sobre tasa de deportes, las preguntas frecuentes del Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia (SOJEM), la información sobre los Puntos informativos y de atención para los ciudadanos en materia de vivienda, el análisis de las características de los patios de los centros educativos de infantil y primaria (CEIP) de titularidad municipal, con objeto de valorar su apertura para el desarrollo de actividades fuera del horario escolar entre otros.

## 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).

### 6.1 ACOGIDA Y DESPEDIDA

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

El Departamento de Calidad y Formación organiza las sesiones de acogida para el personal de nueva incorporación en la DG.



2022	Nº de asistentes	mujeres	hombres	Satisfacción de 1 a 5
19 abril	15	12	3	4,58
18 oct	15	13	2	4,69
<b>Total 2022</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>4,63</b>

En 2022 se ha conseguido incluir la acogida como una sesión formativa reglada dentro de la Escuela de formación (EFAM). Por tanto, la medición de la satisfacción es proporcionada por la escuela al término de cada edición.

En el aula de la OAC Chamberí se imparte la parte teórica de la sesión, con 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

La parte práctica incluye las visitas a la OAC de Chamberí, la plataforma del 010 y los servicios centrales. De este modo, las personas nuevas conocen todos los canales de LM.

Además, desde la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía se envía un correo dando la bienvenida a su personal de nueva incorporación y explicando la gestión de alta en aplicaciones, guías y manuales para facilitarles su trabajo, horarios y posibilidades de conciliación, y 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. Pertenece 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 LM. 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 85 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

Por otro lado, desde este año se envía también un correo de despedida a las personas que se van de LM, agradeciendo los servicios prestados:



Os queríamos dar las gracias por el trabajo que habéis realizado en Línea Madrid, por vuestro esfuerzo permanente en el aprendizaje y capacidad para adaptarse al cambio. Os lleváis todo nuestro reconocimiento como profesionales y como compañeros y, por supuesto, el agradecimiento y reconocimiento de la ciudadanía como se demuestra no solo con las encuestas de satisfacción sino con todas las palabras de gratitud que día a día escucháis en el puesto de trabajo.

Esperamos que os vaya muy bien en los nuevos destinos. Aquí nos tenéis para lo que necesitéis y que sepáis que si algún día decidís volver, para nosotros será una enorme alegría volver a contar con todos vosotros. 😊

## 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		2022	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Nº HOMBRES Y MUJERES EN RPT	122	332	133	389	126	360
PORCENTAJE DE CADA GÉNERO EN RPT	27%	73%	25%	75%	26%	74%
Nº DIAS BAJA POR AÑO	111	470	91	654	117	632
% ABSENTISMO EN LA D.G.A.C.	6,23%		6,91%		7,47%	
% ABSENTISMO ANUAL cada género con respecto al total de la plantilla	1,19%	5,04%	0,85%	6,06%	1,17%	6,31%
% ABSENTISMO ANUAL de cada género con respecto a su propio sexo	4,41%	6,90%	3,33%	8,13%	4,50%	8,51%

Se observa que el absentismo se incrementa cada año.

El dato de plantilla que se ha utilizado está extraído de los Excel que envía mensualmente la SGT, y por tanto al final del año se hace una media ponderada.

El personal interino también está incluido



## ABSENTISMO LABORAL 2022 EN LA DG ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	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	1288	12,34%	HOMBRES	128	24,52%	180	1,72%
			MUJERES	394	75,48%	1108	10,61%
FEBRERO	712	6,85%	HOMBRES	131	25,19%	91	0,88%
			MUJERES	389	74,81%	621	5,97%
MARZO	931	7,75%	HOMBRES	134	25,67%	148	1,23%
			MUJERES	388	74,33%	783	6,52%
ABRIL	714	7,24%	HOMBRES	133	25,63%	116	1,18%
			MUJERES	386	74,37%	598	6,06%
MAYO	855	8,21%	HOMBRES	135	25,91%	128	1,23%
			MUJERES	386	74,09%	727	6,98%
JUNIO	940	8,26%	HOMBRES	134	25,92%	106	0,93%
			MUJERES	383	74,08%	834	7,33%
JULIO	634	6,20%	HOMBRES	132	25,83%	100	0,98%
			MUJERES	379	74,17%	534	5,23%
AGOSTO	629	5,60%	HOMBRES	132	25,83%	96	0,85%
			MUJERES	379	74,17%	533	4,74%
SEPTIEMBRE	812	7,27%	HOMBRES	130	25,59%	127	1,14%
			MUJERES	378	74,41%	685	6,13%
OCTUBRE	475	6,11%	HOMBRES	107	27,51%	90	1,16%
			MUJERES	282	72,49%	385	4,95%
NOVIEMBRE	482	6,09%	HOMBRES	107	27,02%	100	1,26%
			MUJERES	289	72,98%	382	4,82%
DICIEMBRE	517	6,92%	HOMBRES	107	27,23%	120	1,61%
			MUJERES	286	72,77%	397	5,32%

### ROTACIÓN en LM:

El estudio de la rotación del personal analiza el número de personas que se mueven de puesto, ya sea dentro de la DG o que se van fuera.

Para el total de plantilla no se ha incluido el personal interino, y el dato global utilizado es el nº personas a 31 de diciembre de 2022.



ROTACIÓN	2022		
Personas que se van a otro puesto	TOTAL	Hombres	Mujeres
dentro de LM	51	12	39
<b>fuera de LM</b>	<b>59</b>	<b>15</b>	<b>44</b>
Jubilaciones	14	2	12

Nuevas incorporaciones	2022		
	TOTAL	LD	CONCURSO
Nº puestos de nuevo ingreso	83	17	66

59 personas que se van fuera de LM x 100 / 393 de plantilla a dic.2022 = 15%

Es decir, en 2022 **se ha marchado de LM el 15%** de la plantilla.

Aun así, entra más cantidad de personal nuevo (83) del que se va (59).

Sin embargo, hay que señalar que por primera vez en la historia de nuestra organización han quedado plazas desiertas, no sólo en los servicios centrales sino en OAC.

Comparativa de los últimos 4 años:

Rotación LM				
Nº personas que	2019	2020	2021	2022
cambian de puesto dentro de LM	50	54	45	51
<b>se van fuera de LM</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>56</b>	<b>59</b>
se jubilan	8	11	19	14

año	2019			2020			2021			2022		
tipo	LD	concurso	TOTAL	LD	concurso	TOTAL	LD	concurso	TOTAL	LD	concurso	TOTAL
puestos	16	32	48	26	37	63	15	59	74	17	66	83

Se observa un cambio de tendencia en el sentido de incrementar el personal que se va de LM respecto del que se mueve internamente: en 2019 y 2020 eran más las personas que cambiaban de puesto dentro de LM, sin embargo, en 2021 y 2022 son más las personas que dejan la organización.

Desde el departamento de Calidad y Formación, se ha realizado un estudio a través de entrevistas a personas que se han ido de LM durante 2022 y a continuación exponemos las conclusiones.

### Metodología

Las entrevistas se han realizado a través de teams, de un listado de 59 personas que se han ido de la DG Atención a la ciudadanía durante todo el año 2022.

El orden de las llamadas ha sido aleatorio y no se ha insistido si alguien no contestaba la llamada. El nº de llamadas atendidas ha sido de 28.

El formato ha sido una conversación informal, dado que las personas colaboraban voluntariamente, entendiendo el objetivo y procurando no invertir demasiado tiempo.

Las preguntas comunes han sido:

- Motivo principal por el que la persona se va de LM
- Qué hubiera hecho falta para que se quedara
- Condiciones del puesto en LM comparadas con las del puesto al que va (cercanía al domicilio, sueldo, nivel, teletrabajo...)
- Antigüedad en LM

### Conclusiones cualitativas

La Agencia Tributaria sobresale como uno de los destinos favoritos. Los motivos, según han indicado las personas entrevistadas, son:

- económicos: con un complemento de productividad y dos pagas de beneficios al año (además de las pagas extra habituales)
- y de condiciones laborales: la productividad se puede hacer en casa y en cualquier horario. La presión en puesto de atención es menor que en LM (no se insiste tanto en los tiempos)

En otras áreas municipales también se han creado mejoras sustanciales, sobre todo para el personal administrativo, por ejemplo:

- Niveles **18 para C1** en DG Estadística, SGT, etc...
- Plazas **A2 que se abren a C1** que teniendo un específico bajo para A2, es alto para C1. Son adjuntías a sección. Ejem en la Agencia para el empleo.
- Posibilidad de teletrabajo y **flexibilidad** horaria en cuanto a turnos, tardes, entrada y salida.

También se ha comunicado con frecuencia el reiterado intento de **acercarse a su domicilio** concursando cada año a plazas de LM (por ejemplo de una OAC a otra), y viendo que no logran el objetivo, la gente acaba yéndose al distrito que le interesaba. Estas personas sugieren como mejora que se facilitara la movilidad dentro de LM.

Otro comentario recurrente es el **rechazo al modelo mixto** después de haber vivido la municipalización, sintiendo que podían hacer variedad de gestiones y que ahora se recortan. Esto se vive como injusticia y falta de reconocimiento al trabajo funcionario.

Hay bastantes personas que han aprobado las **oposiciones de técnico de gestión**, pasando de C1 a A2, y se han ido de LM por no encontrar posibilidad de promoción dentro de nuestra organización.

En **personal de OAC** aparece con frecuencia como motivos para cambiar: el estrés y saturación por continuas modificaciones de instrucciones, gestiones, aplicaciones e incidencias informáticas, además de la presión de público, con los mayores sin cita añadidos a la agenda, así como la rigidez de horario y los turnos.

En **personal de servicios centrales**, los motivos son sobre todo económicos (nivel y/o complemento específico superiores). Por ejemplo, en nuestra DG no hay niveles 18 ni 20 a los que puedan optar.

Muchas personas han manifestado que hubieran permanecido en LM si les hubieran ofrecido las condiciones que han encontrado fuera. También parece que sienten poco reconocimiento, cosa que deducen al observar que en otras unidades “cuidan” de que no se





vaya su personal, teniendo previstas condiciones mejores para que se queden cuando aprueban oposiciones de mayor nivel.

Sería conveniente estudiar mejoras en las condiciones laborales para **retener el talento**, ya que estamos perdiendo a personas con mucha antigüedad, formación y capacidad resolutive.

Es muy costosa la **inversión formativa** necesaria para que otro personal de nuevo ingreso alcance los niveles de eficacia y eficiencia equivalentes a los que tienen quienes se van, y es costoso, tanto para quienes tienen que aprender, como para quienes les enseñan, que también se cansan del constante movimiento (esto afecta en mayor grado a los responsables).

También es un desgaste considerable el estar continuamente sacando plazas tanto de concurso como LD.

## 6.3 CLIMA LABORAL

En 2022 se ha llevado a cabo la comunicación de los resultados del estudio de clima laboral realizado a finales del año anterior.

Por primera vez se ha podido publicar en ayre el estudio, ya que se ha logrado que el subcanal "Personas" sólo sea accesible para la plantilla de nuestra DG: [Clima Laboral 2021](#)

En febrero se hizo difusión de los resultados de manera global en dos viernes en el espacio de novedades.

También se ha incluido este contenido en las revisiones anuales de OAC.

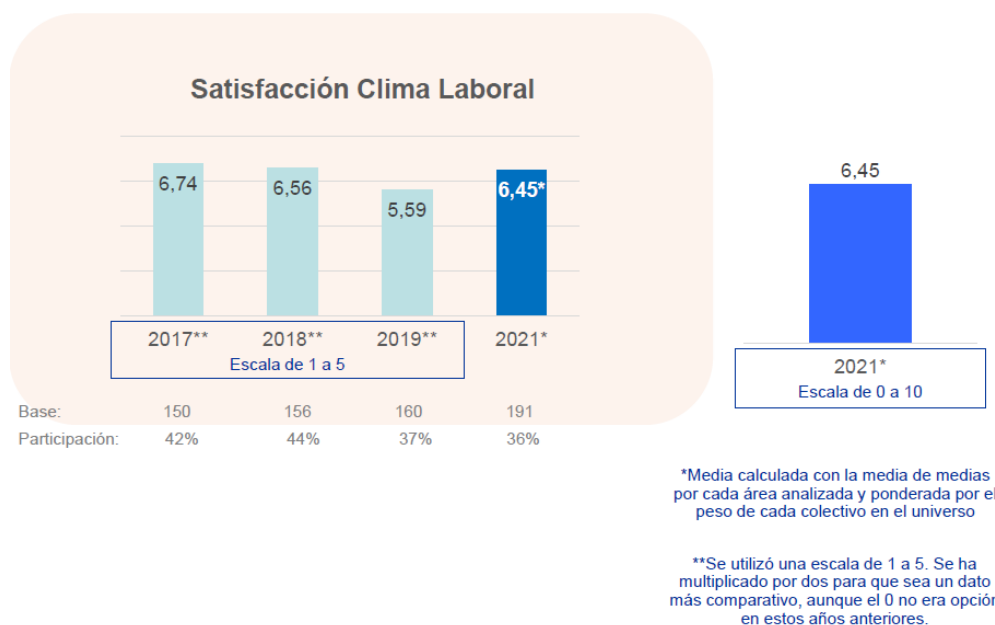
Se han comentado los resultados de las encuestas en cada una de las Oficinas.

En la siguiente tabla se incluyen las fechas: la primera es por teams con los responsables y el segundo día, presencialmente con todo el personal de la OAC en visita de la Jefa de Servicio de atención a la ciudadanía y algún responsable del departamento de Coordinación OAC.

OAC	FECHA REVISION
ARGANZUELA	02 y 04 marzo 2022
BARAJAS	26 y 28 enero 2022
CARABANCHEL	1 abril 2022
CENTRO	8 y 9 septiembre
CHAMARTIN	3 y 4 febrero 2022
CHAMBERI	22 y 25 noviembre 2022
CIUDAD LINEAL	9 y 11 febrero 2022
FUENCARRAL-EL PARDO	30 nov y 5 dic 2022
HORTALEZA	9 y 11 marzo 2022
LATINA	20 y 22 abril 2022
MONCLOA	5 mayo y 2 sept. 2022
MORATALAZ	23 y 25 marzo 2022
NUMANCIA	29 junio y 1 julio 2022



PUENTE DE VALLECAS	16 y 18 marzo 2022
RETIRO	18 y 18 febrero 2022
SALAMANCA	1 y 3 de junio 2022
SAN BLAS-CANILLEJAS	8 y 10 junio 2022
SANCHINARRO	15 y 17 junio 2022
TETUAN	23 y 25 febrero 2022
USERA	6 y 8 abril 2022
VICALVARO	22 y 24 junio 2022
VILLA DE VALLECAS	27 y 29 abril 2022
VILLAVERDE	6 y 8 julio 2022



Se trató el clima en todos los casos, viendo las causas de la satisfacción o del descontento.

## 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 si

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

En relación a las **condiciones físicas y recursos materiales** había 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.

En cada oficina se han valorado las instalaciones y dirigido las peticiones de mejora al IAM y al distrito que corresponda.

En respuesta a la demanda del personal de OAC, se ha promovido una sesión formativa de **Cuidados de la voz en la atención presencial** realizándose 4 ediciones en 2022.

### Objetivos para 2023:

En 2023 se realizará la encuesta sobre clima laboral.

El objetivo de participación será del 50% al menos.

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

## 6.4 PARTICIPACIÓN Y MEJORA CONTINUA

### 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.

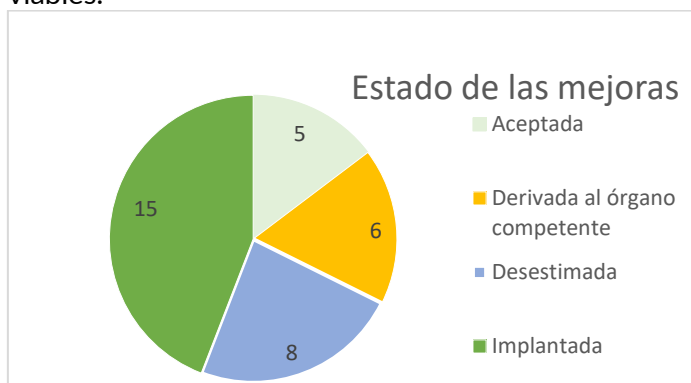
En este apartado vamos a describir con mayor detalle las propuestas originadas internamente y en el capítulo de Satisfacción de las personas usuarias incluimos las SYR.



<b>Definición. QUÉ ES</b> El RUM es una base de datos que sistematiza las sugerencias de mejora identificadas en LM, sus principales características y resultados.	<b>Finalidad. PARA QUÉ</b> Para facilitar el conocimiento de las sugerencias de mejora, favorecer la implicación y participación de las personas en la mejora y proporcionar una visión global de la mejora continua de la organización
	<b>Responsable. QUIÉN</b> Departamento de Calidad
	<b>Soporte. CON QUÉ</b> Excel (hojas, columnas y filtros) H:\GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD\CALIDAD y FORMACION\00 CALIDAD\MEJORAS\RUM Correo <a href="mailto:sugerenciasenlinea@madrid.es">sugerenciasenlinea@madrid.es</a>

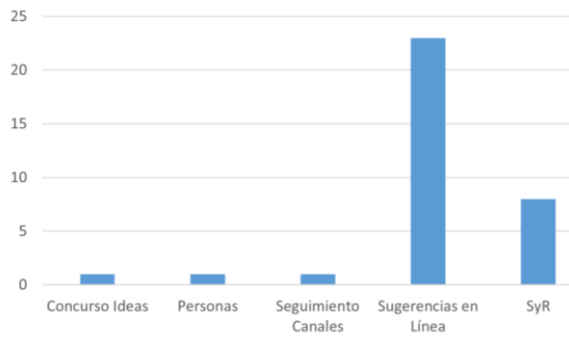
## Principales resultados recogidos en el RUM 2022:

En 2022 se han registrado 34 mejoras, de las cuales se han implantado 15. 5 sugerencias han sido aceptadas para su estudio y próxima implantación. 6 propuestas han sido derivadas al órgano competente responsable del servicio y no se ha obtenido respuesta todavía, y 8 han sido desestimadas después de su estudio, por no ser viables.



Durante 2022 destaca como principal FUENTE la participación de las personas a través de la cuenta de correo [sugerenciaslinea@madrid.es](mailto:sugerenciaslinea@madrid.es) con 23 propuestas de mejora. 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.

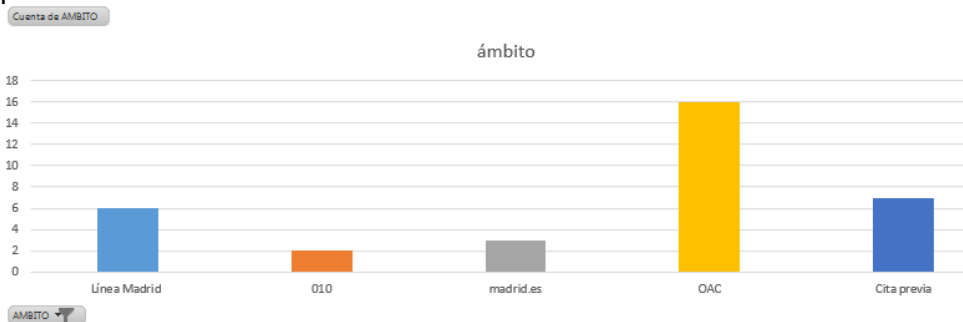
El Departamento de Calidad de la DG, responde en un plazo inferior a 10 días hábiles, agradeciendo el interés en la mejora del servicio y contestando con carácter finalista siempre que sea posible. En cualquier caso, se envía una respuesta con la resolución que se haya tomado respecto a la sugerencia: 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.



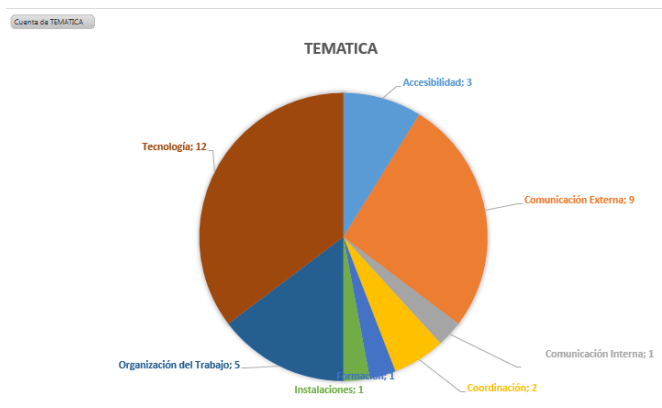
Del Concurso de Ideas del año anterior quedaba 1 pendiente.

A través del canal de sugerencias y reclamaciones SyR se han registrado 8 sugerencias de mejora.

La mayoría de las propuestas de mejora afectarían al **ámbito** de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía a través de 16 sugerencias, y en segundo lugar 7 propuestas referentes a cita previa.

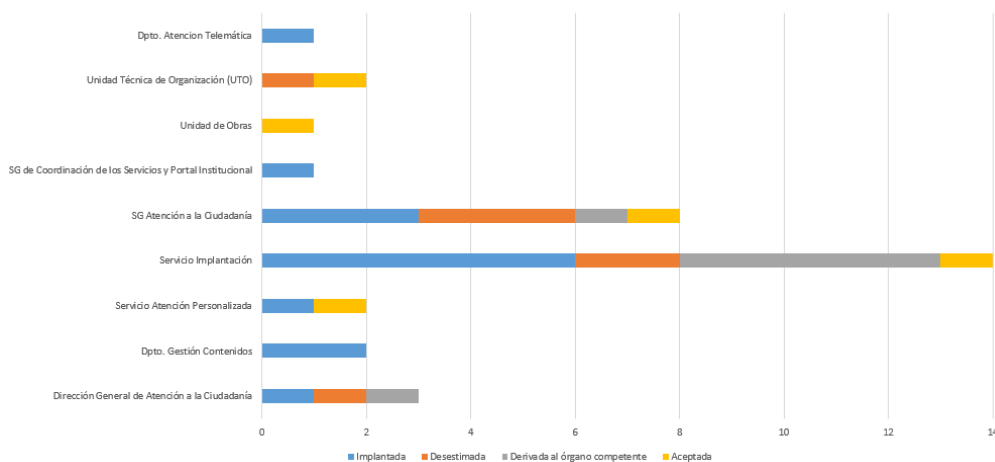


En cuanto a la **TEMÁTICA**, la mayor parte de las sugerencias recogidas proponen mejoras sobre Tecnología (12), Comunicación Externa (9), Organización en el trabajo (5) y Accesibilidad (3).



Las unidades responsables de llevar a cabo el estudio y puesta en marcha de la mayoría de las propuestas son los Servicios de Implantación y Atención Personalizada.





## COMPARATIVA INTERANUAL

AÑO	TOTAL REGISTRADAS	ACEPTADAS	DERIVADAS AL ÓRGANO COMPETENTE	IMPLANTADAS	POSPUESTAS	DESESTIMADAS
2019	85	20	0	56	7	2
2020	101	18	13	46	13	11
2021	76	17	17	29	0	13
2022	34	5	6	15	0	8

Analizando la serie de los últimos 4 años, vemos que en 2020 hubo muchas más propuestas de mejora, quizá por las circunstancias de la pandemia y el teletrabajo. En 2021 hubo concurso de ideas, contrariamente a 2022 en que no se pudo realizar.



Para actualizar el resultado final de las mejoras, se envía correo electrónico a quienes son responsables de evaluar e implantar, en su caso, las sugerencias.

El informe anual de RUM se publica en AYRE [Informe RUM 2022](#)

Ejemplo de idea colectiva (OAC Puente de Vallecas) ganadora del concurso de ideas 2021 puesta en marcha el 26 de septiembre de 2022:

**Implantación del código QR en los Justificantes de confirmación y recordatorio de cita**, con la finalidad de facilitar otra forma de acceso a las OAC con gestor de turnos, además de mecanizar el documento de identidad o el código de cita.

El proceso consiste en:

- A partir del día que se habilite este desarrollo, cuando se concerta una cita, si la persona interesada ha informado una dirección de correo electrónico, va a recibir un email de confirmación de cita con un QR. Y si por la fecha de concertación de la cita, es susceptible de envío de recordatorio de cita, también recibirá el mensaje con el QR
- Al llegar a la Oficina, en los dispensadores de tickets (que ya se han configurado para que funcione el lector de QR), podrá acercar el QR al lector y automáticamente se imprimirá el ticket.



## 6.5. FORMACIÓN

Como se puede consultar en el siguiente enlace [Memoria Formación LM 2022](#) no vamos a repetir el contenido, sino únicamente resaltar algunas cuestiones.



Comparativa de datos de formación de los últimos años:

		2019	2020	2021	2022
Formación interna	Nº participantes	787	580	1.741	5.402
	Nº horas	116,5	60.308,5	3.409	12.289
Formación reglada (impartida por EFAM)	Nº participantes	244	143	1.918	1.059
	Nº horas	15.178	7.972	26.855	16.237
	Media horas/persona	35	17	51	41*
	Valoración dada por el alumnado (0 a 5)	4,09	4,05	4,1	4,35

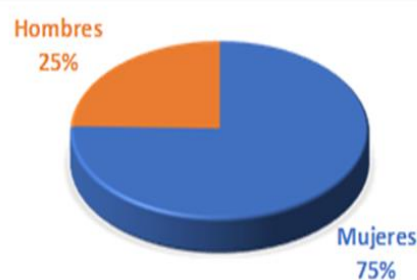
\*Nº horas impartidas / nº personas en plantilla DGAC a diciembre de 2022 (393).

En 2022 la valoración de las personas sobre la formación recibida (puntuación de 0 A 5) ha sido muy alta **4,3**, siendo en el año anterior de 4,1 y en 2020 de 4,05.

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 con la distribución en la plantilla de personal

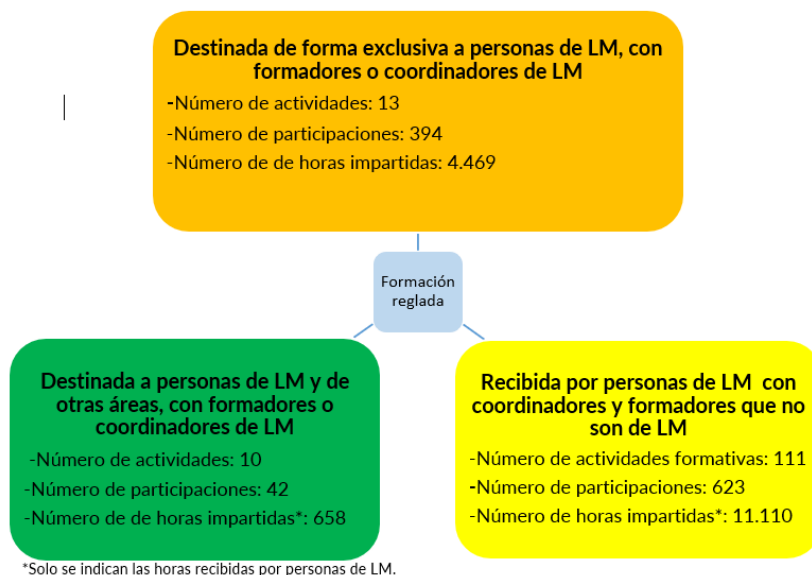
2022	HOMBRES	MUJERES
PORCENTAJE x SEXO EN RPT	26%	74%

DESTINATARIOS DE LA FORMACIÓN POR SEXO



Desde LM se realiza una importante y necesaria labor de formación a personas de otras áreas municipales. Esta formación se lleva a cabo tanto de manera reglada como interna, destacando la relacionada con **cita previa y portales web**.





Por otro lado, 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 2022 se ha alojado el contenido de Z en la nube, en share point

## 7. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LM

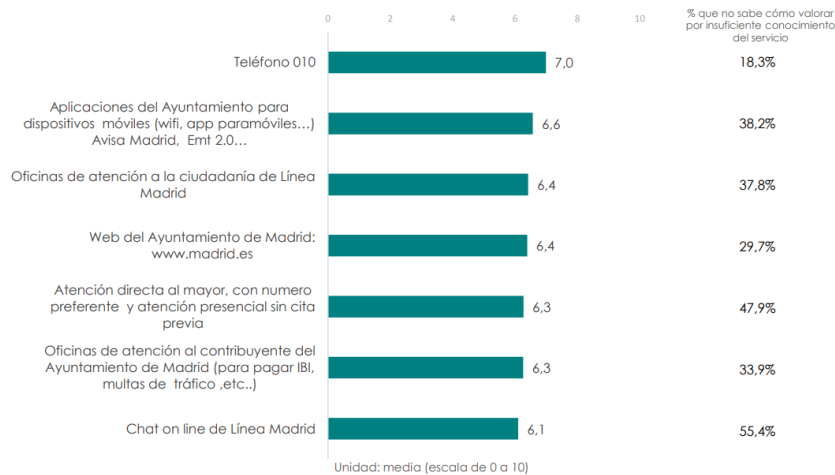
Los estudios de satisfacción de Línea Madrid van dirigidos a conocer las necesidades de la ciudadanía, evaluar la satisfacción de las personas usuarias de sus servicios y obtener información que permita mejorar sus actuaciones. Estos datos sirven al subcriterio 6.1 del modelo CAF (Resultados de percepción de la ciudadanía).

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 realiza 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 con la Atención a la Ciudadanía, pero en este caso las **respuestas no son exclusivas de personas usuarias** de los servicios de LM. Estos son los resultados de 2022, y como se ve en la columna de la derecha, hay bastante porcentaje de desconocimiento.



### Valoración de los servicios de atención a la ciudadanía



A continuación mostramos el grado de satisfacción de las **personas usuarias de los servicios de LM:**

Satisfacción personas usuarias por canal	2019	2020	2021	2022
Satisfacción OAC	8,84	9,09	9,00	<b>8,96</b>
Satisfacción 010	8,40	8,33	8,20	<b>8,45</b>
Satisfacción web madrid.es	7,30	7,57	7,83	<b>8,05</b>
Satisfacción @lineamadrid	94%	94%	97%	<b>96%</b>

### Relación de estudios de Satisfacción realizados en 2022:

- Estudio de satisfacción con la atención prestada en las OAC
- Estudio de satisfacción con la atención prestada en el teléfono 010
- Estudio de satisfacción con los servicios de la web madrid.es y twitter @lineamadrid
- Estudios comparativos Benchmarking
- Cliente misterioso
- 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 [Satisfacción LM 2022](#)



## Resultados de los estudios de Satisfacción por canal de atención

	SATISFACCIÓN GLOBAL (Suma % 6-10)*		
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2022	97,8%	91,8%	87,1%
2021	97,2%	92,5%	88,5%

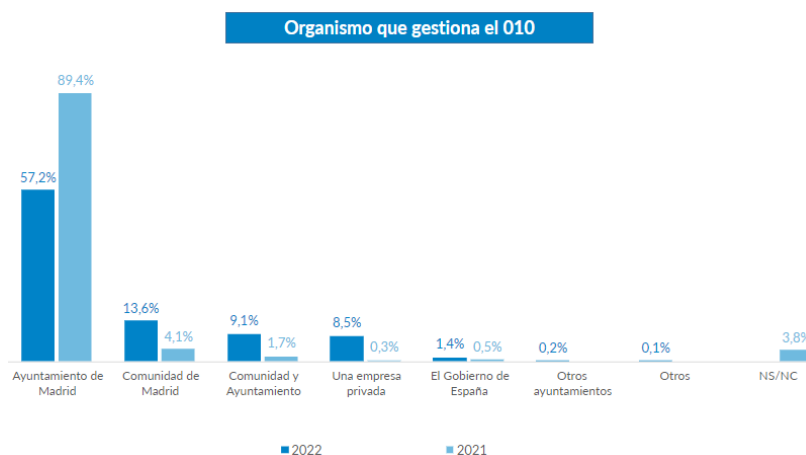
	SATISFACCIÓN GLOBAL (Valoración media)*		
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2022	8,96	8,45	8,05
2021	9,00	8,20	7,83

	SATISFACCIÓN GLOBAL ("muy satisfecho" + "satisfecho")	
	Twitter	Webchat
2022	95,5%	73,8%
2021	96,9%	79,6%

La puntuación de satisfacción global de la ciudadanía con las OAC ha sido de 8,96 puntos (escala de 0 a 10) y de un 8'45 con el 010.

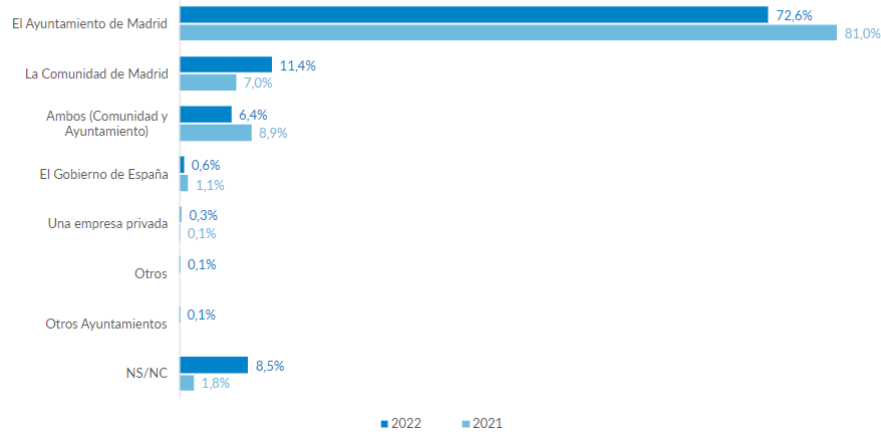
El portal web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) (incluyendo a la Sede Electrónica) ha obtenido una puntuación de satisfacción general de 8,05 puntos (escala de 0 a 10).

Una cuestión que atañe a todos los canales es el conocimiento público acerca de quién los gestiona, y este año la puntuación ha empeorado respecto al 2021.

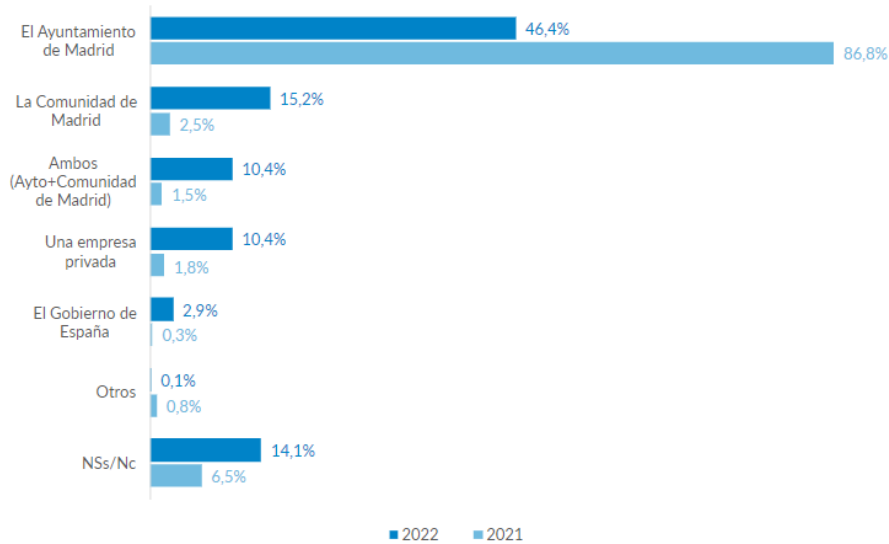




### ¿Qué organismo gestiona esta OAC?



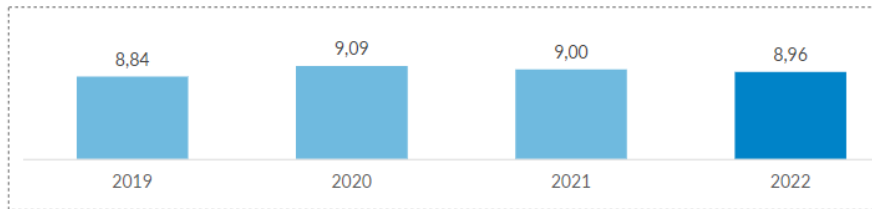
### Organismo que gestiona la WEB de atención a la ciudadanía



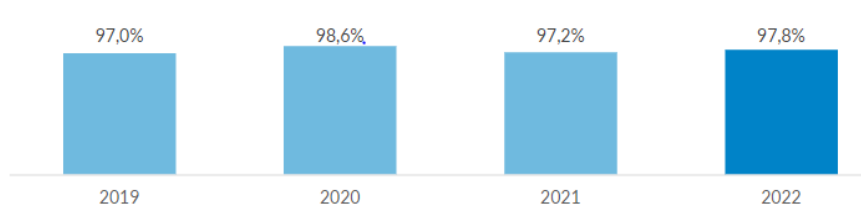


## 7.1 SATISFACCIÓN CON CANAL PRESENCIAL (OAC)

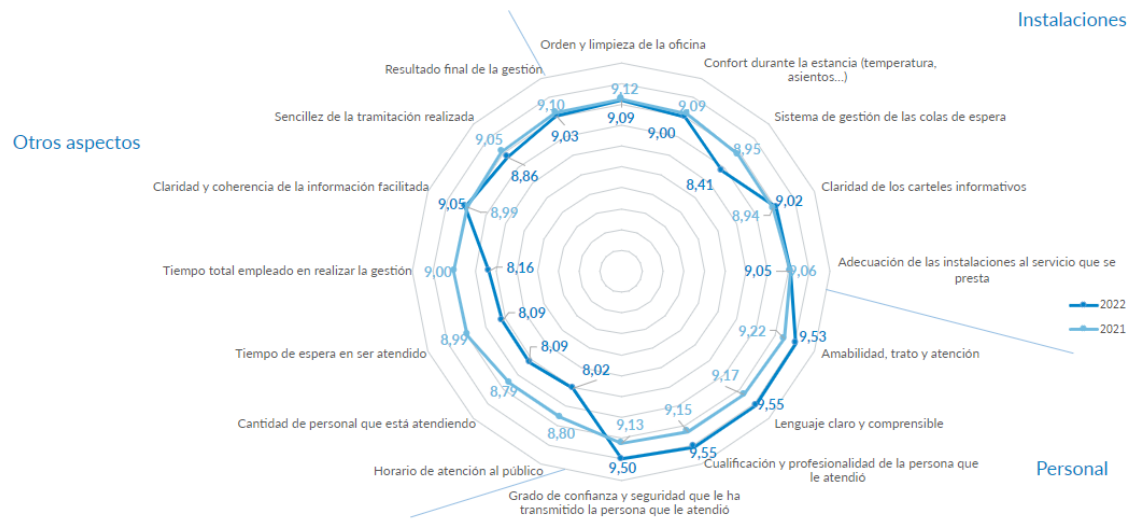
### Satisfacción global OAC (Media)



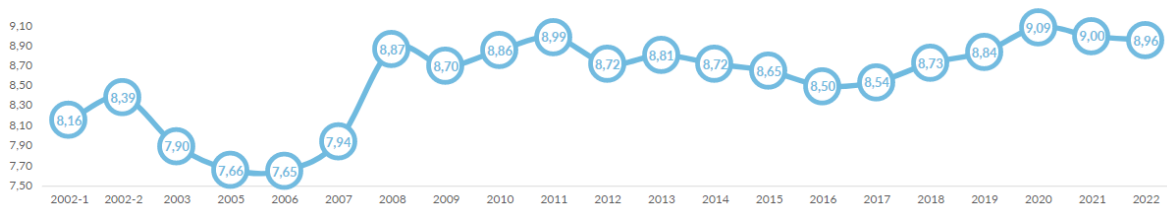
### Satisfacción global OAC (Suma % 6-10)



### Mapa de posicionamiento OAC



### Evolución satisfacción media (2002-2022)





## Comparativa con otros Ayuntamientos (Benchmarking)

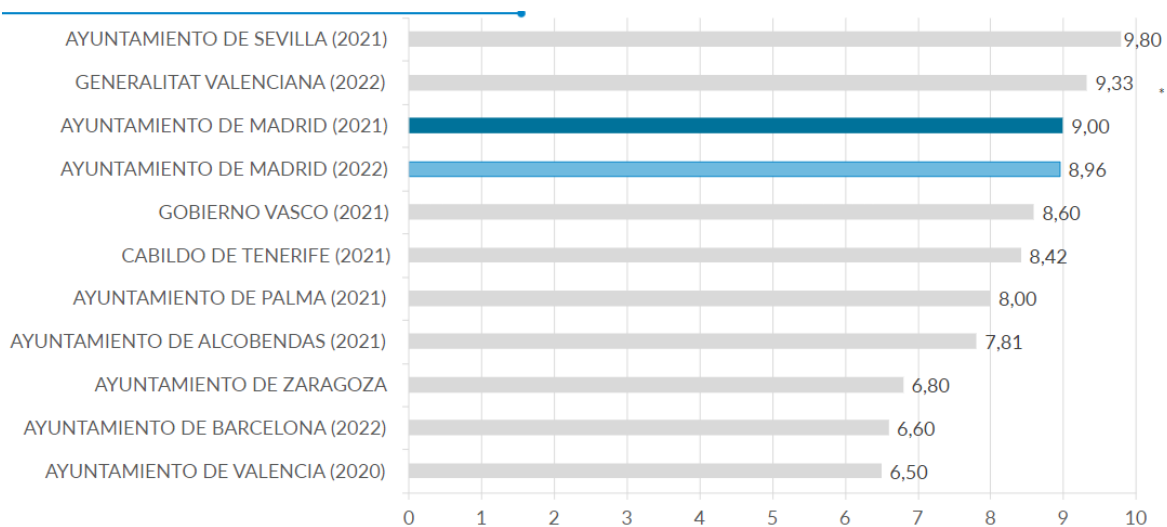
La valoración del servicio en las Oficinas de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de Madrid en 2022 se mantiene prácticamente igual a la del año anterior, viéndose solo superada por la de la Generalitat Valenciana

	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA		
	2020	2021	2022
Ayuntamiento de Madrid	9,09	9,00	8,96
Ayuntamiento de Barcelona	6,33	6,60	6,60
Ayuntamiento de Valencia	6,50	-	-
Ayuntamiento de Zaragoza	7,41	7,07	6,80
Cabildo de Tenerife	9,02	8,42	-
Ayuntamiento de Sevilla	-	9,80*	-
Gobierno Vasco	8,50	8,60	-
Ayuntamiento de Alcobendas	-	7,83	-
Generalitat Valenciana	9,17	-	9,33
Ayuntamiento de Palma	8,24	8,00	-

\* Nota: El resultado se multiplica por dos para estandarizar la escala, pues obtiene una valoración de 4,9 sobre una escala de 5

Valoración máxima por año

## Comparativa entre Oficinas de atención a la ciudadanía



\* Nota: El resultado se multiplica por dos para estandarizar la escala, pues obtiene una valoración de 4,9 sobre una escala de 5

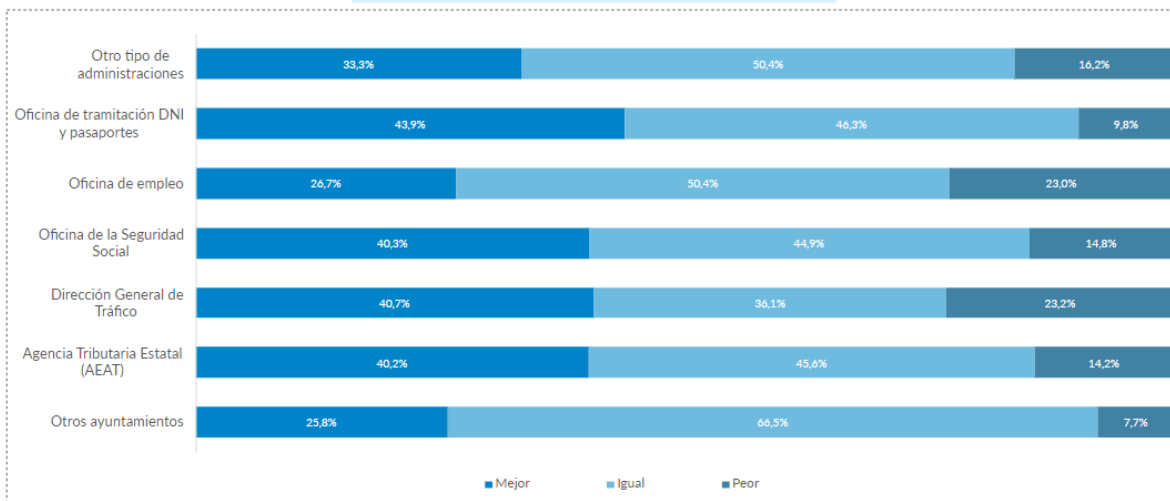


	SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO OAC						
	Ayto. de Madrid (2022)	Ayto. de Madrid (2021)	Generalitat Valenciana (2022)	Gobierno Vasco (2021)	Ayto. de Alcobendas (2022)	Cabildo de Tenerife (2021)	Gob. de Colombia (UNGRD) (2022)
Orden y limpieza	9,09	9,12	9,29	8,80	7,93	-	-
Confort	9,00	9,09	-	-	-	-	-
Sistema de gestión de las colas de espera	8,41	8,95	-	-	-	-	-
Adecuación de instalaciones al servicio que se presta	9,05	9,06	-	-	-	-	-
Amabilidad, trato y atención	9,53	9,22	9,53	-	8,07	9,00**	9,40**
Lenguaje claro y comprensible	9,55	9,17	-	8,70	-	-	-
Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió	9,55	9,15	9,52	-	7,89	-	9,80**
Horario de atención al público	8,02	8,80	-	9,10	7,56	8,32**	-
Cantidad de personal que está atendiendo	8,09	8,79	-	-	-	-	-
Tiempo de espera en ser atendido	8,09	8,99	9,45	8,70	7,63	-	-
Tiempo total empleado en realizar la gestión	8,16	9,00	9,47	-	8,18	-	9,40**
Claridad y coherencia de la información facilitada	9,05	8,99	9,46	8,30	7,92	-	9,80**
Sencillez de la tramitación realizada	8,86	9,05	9,16	8,20	-	-	-
Grado de confianza y seguridad que le ha transmitido la persona que le atendió	9,50	9,13	-	-	-	8,82**	-
Resultado final de la gestión	9,03	9,10	-	-	-	-	-

■ Valoración máxima por ítem

\*\* Nota: El resultado se multiplica por dos para estandarizar la escala

### El servicio de las OAC Línea Madrid es mejor o peor que...

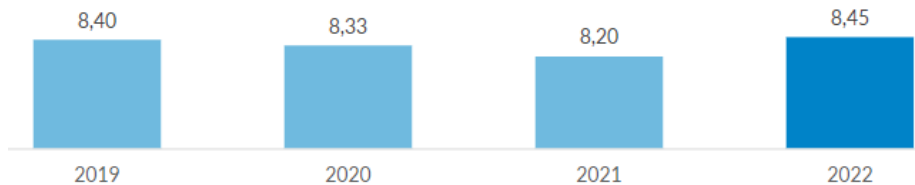


## 7.2 SATISFACCIÓN CON EL CANAL TELEFÓNICO (010)

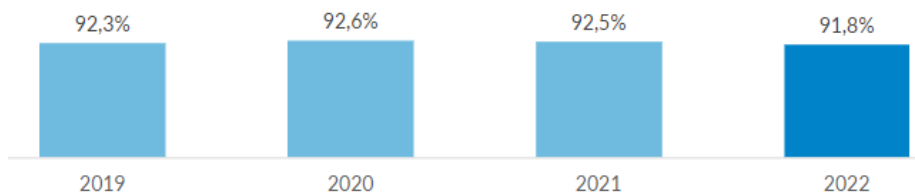




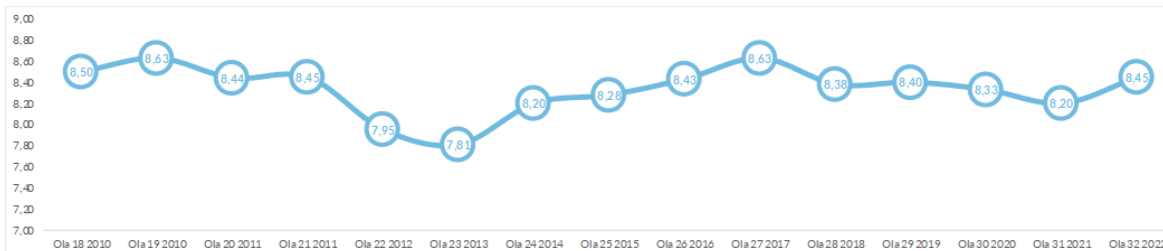
### Satisfacción global 010 (Media)



### Satisfacción global 010 (Suma % 6-10)

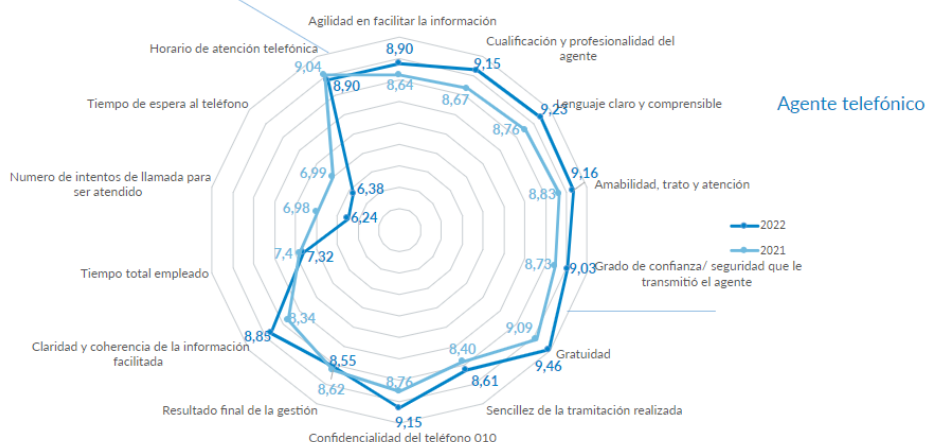


### Evolución satisfacción media (2010-2022)



### Calidad del Servicio (010)

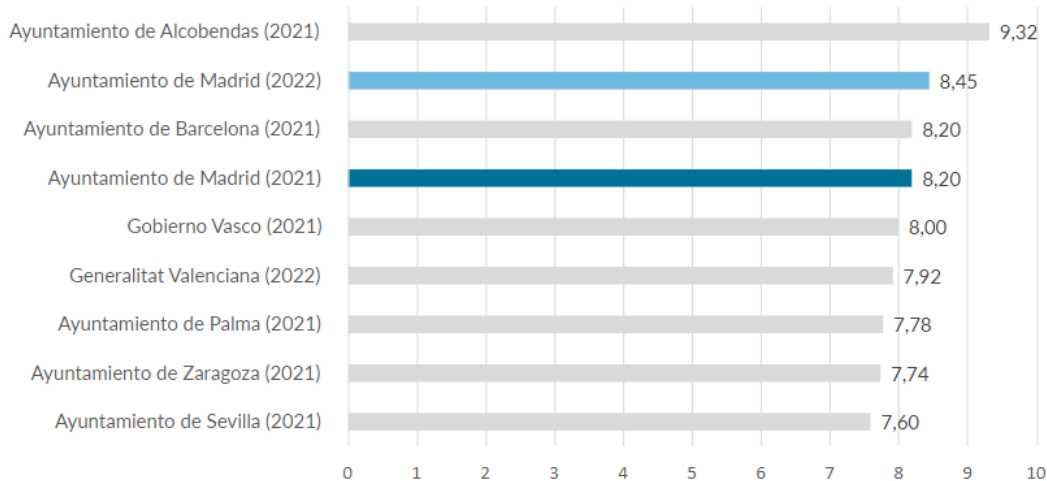
Otros aspectos







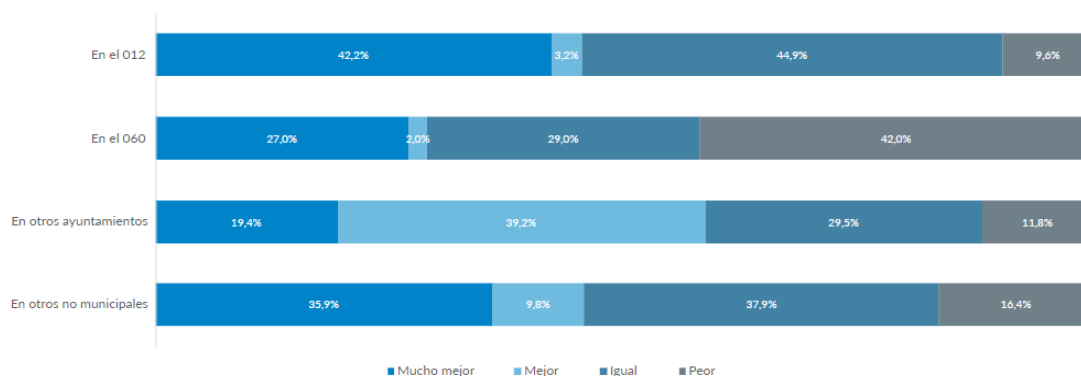
## SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA DEL SERVICIO TELEFÓNICO (010)



	SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO						
	Ayuntamiento de Madrid (2022)	Ayuntamiento de Madrid (2021)	Ayuntamiento de Barcelona (2021)	Gobierno Vasco (2021)	Ayto. de Sevilla (2021)	Generalitat Valenciana (2022)	Ayuntamiento de Alcobendas (2021)
Amabilidad, trato y atención	9,16	8,83	9,00	8,30	7,23	8,92	9,58*
Lenguaje claro y comprensible	9,23	8,76	-	-	7,84	9,03	
Cualificación y profesionalidad del agente	9,15	8,67	8,60	-	7,43	8,33	
Grado de confianza/ seguridad que le transmitió el agente	9,03	8,73	8,80	-	-	8,78	-
Agilidad en facilitar la información	8,90	8,64	8,00	5,80	7,63	7,83	8,90*
Horario de atención telefónica	8,90	9,04	8,50	8,90	-	-	-
Gratuidad	9,46	9,09	-	-	-	-	-
Sencillez de la tramitación realizada	8,61	8,40	-	-	-	-	-
Confidencialidad del teléfono 010	9,15	8,76	-	-	-	-	-
Resultado final de la gestión	8,55	8,62	-	-	-	-	-
Tiempo de espera al teléfono	6,38	6,99	7,00	5,80	-	6,98	-
Tiempo total empleado	7,32	7,4	-	-	-	7,83	-
Numero de intentos de llamada para ser atendido	6,24	6,98	-	-	-	-	-
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,85	8,34	8,20	7,50	7,63	8,22	9,42*

■ Valoración máxima por ítem \* Nota: El resultado se multiplica por dos para estandarizar la escala

## Comparación del servicio de atención a la ciudadanía (010) con otros teléfonos de información de la Administración.



### 7.3 SATISFACCIÓN CON EL CANAL WEB

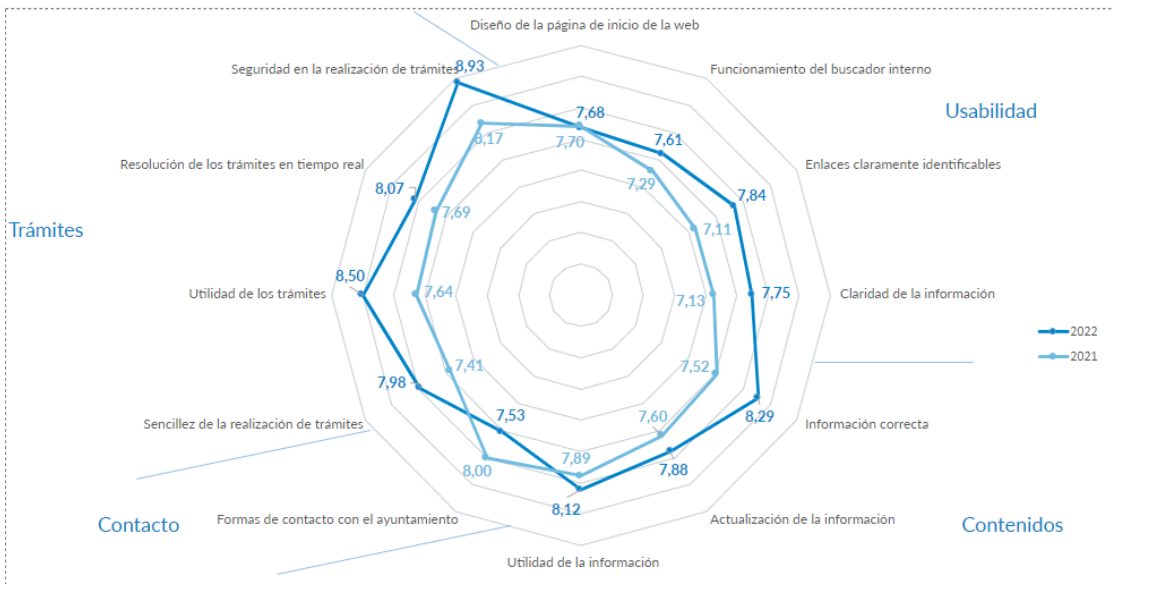
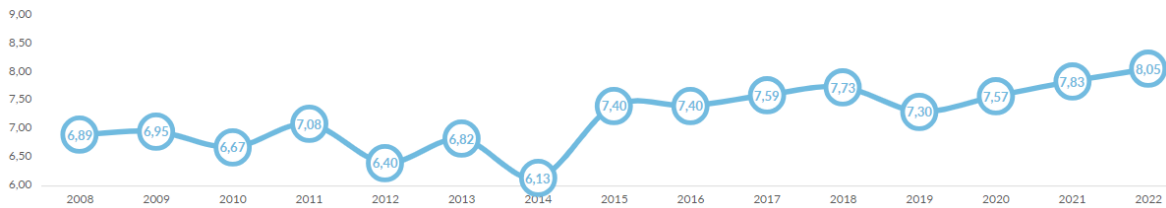
**Satisfacción global web (Media)**



**Satisfacción global web (Suma % 6-10)**



**Evolución satisfacción media (2008-2022)**



En el siguiente gráfico se muestra la evolución de la satisfacción ciudadana con respecto al servicio de atención web de las entidades españolas que ofrecen datos.

	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA SERVICIO WEB		
	2020	2021	2022
Ayuntamiento de Madrid	7,57	7,83	7,75
Gobierno Vasco	6,45	7,75**	
Ayuntamiento de Sevilla		7,00*	
Comunidad Foral de Navarra			7,10
Ayuntamiento de Alcobendas	***	***	***
Ayuntamiento de Palma		1,67	

\*\* Nota: Incluye la valoración acceso al buzón de información de [euskadi.es](#) y [Telegram](#)  
 \*\*\* Nota: No se publican datos de esta modalidad de Atención ciudadana.

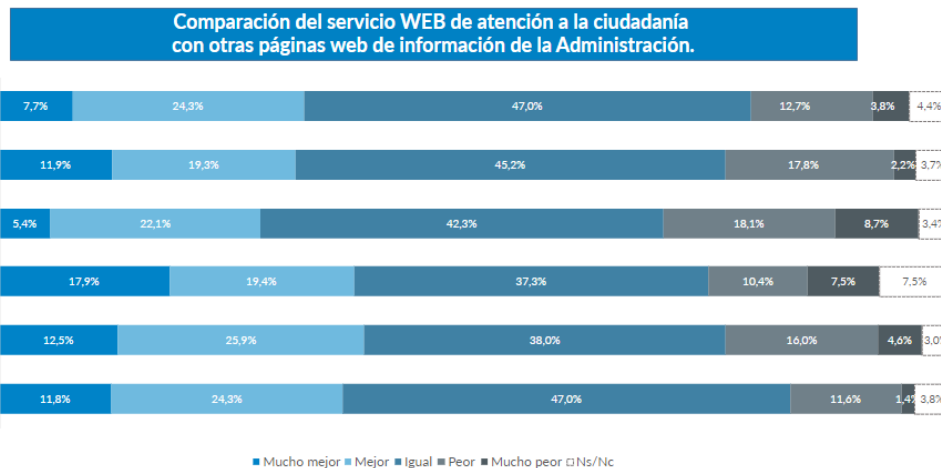
■ Valoración máxima por año

En la siguiente tabla se muestra la satisfacción ciudadana con elementos del servicio de atención web de las entidades que publican estos datos de manera detallada.

	SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO WEB			
	Ayto. de Madrid (2022)	Ayto. de Madrid (2021)	Gobierno Vasco (2021)	Gobierno Foral de Navarra (2022)
Diseño	7,68	7,70	-	
Funcionamiento del buscador interno	7,61	7,29		
Enlaces claramente identificables	7,84	7,11		
Claridad de la información	7,75	7,13	7,90**	
Información correcta	8,29	7,52	7,40**	7,00*
Actualización de la información	7,88	7,60	7,70**	7,00*
Utilidad de la información	8,12	7,89		
Formas de contacto con el ayuntamiento	7,53	8,00		
Sencillez de la realización de trámites	7,98	7,41	8,25**	6,9*
Utilidad de los trámites	8,50	7,64		
Resolución de los trámites en tiempo real	8,07	7,69	6,20**	
Seguridad en la realización de trámites	8,93	8,17		

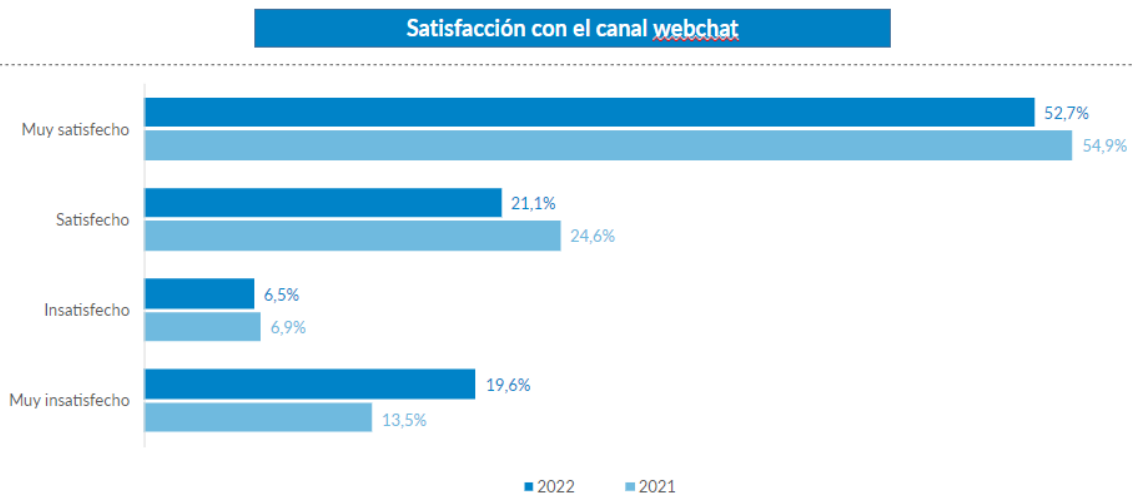
Nota: Puntuación estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo  
 \* Nota: Incluye la valoración acceso al buzón de información de [euskadi.es](#) y [Telegram](#)

■ Valoración máxima por ítem





## 7.4 SATISFACCIÓN CON TWITTER @LÍNEAMADRID Y CHAT

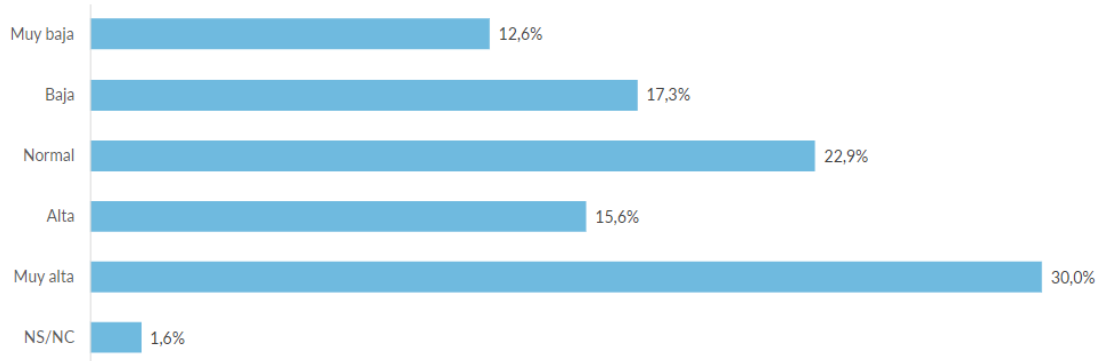


En el punto referido a la evaluación de las Cartas de Servicios de LM, ya hemos visto como el cumplimiento de los compromisos se valora por los ciudadanos con la realización de estos estudios anuales de satisfacción.

Además, facilita información para la memoria de cumplimiento de objetivos presupuestarios ofreciendo los datos desagregados por sexo.

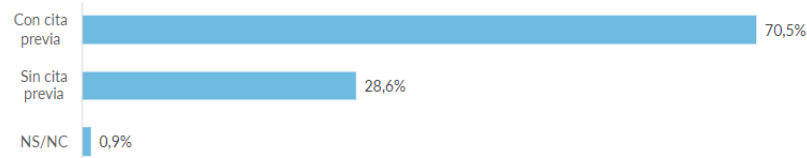
## 7.5 SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CITA PREVIA

¿Cuál es su grado de satisfacción con el tiempo transcurrido entre su solicitud de cita previa y la fecha que le han dado?



OFICINAS DE ATENCION A LA CIUDADANIA (OAC)

¿Prefiere el sistema actual de cita previa o el sistema anterior?



¿Le indicaron correctamente en el punto de información dónde realizar la gestión?



## 7.6 SYR

En el siguiente enlace se puede acceder a nuestra [MemoriaSYR 2022](#)

	Tipo Expediente	Nº Solicitudes 2022	Porcentaje del total
DG ATENCION A LA CIUDADANIA	Sugerencias	130	2,6%
	Reclamaciones	4271	85,4%
	Felicitaciones	598	12%
	Total	4999	100%

Unidad	Tipo Expediente	2019	2020	2021	2022	% Evolución 2021 /2022
DG ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	136	97	108	130	20,37%
	Reclamación	2331	1678	1768	4271	141,57%
	Felicitación	594	364	463	598	29,16%
	<b>Total</b>	<b>3061</b>	<b>2139</b>	<b>2339</b>	<b>4999</b>	<b>113,72%</b>

Durante 2022 se han tramitado 4271 reclamaciones dirigidas a la DG de Atención a la Ciudadanía frente a las 1768 de 2021, lo que supone un incremento de un 141,57%

En el ámbito de las felicitaciones ha habido un incremento del 29,16% respecto a 2021, tramitándose 598 solicitudes de felicitaciones, lo que supone el 12% del total de expedientes tramitados.

Respecto al motivo de solicitud de las reclamaciones hubo un incremento durante el último trimestre del año por la dificultad en conseguir cita.

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>

## 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.
- redes Sociales (Facebook, twitter).
- Chat online
- SyR (sugerencias, reclamaciones y felicitaciones)
- cartelería y folletos
- medios de comunicación

Como ya se describen el funcionamiento y resultados de muchos de estos canales 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 en 2022
1. Fomentar el conocimiento de LM y sus características (especialmente su carácter multicanal), así como su identificación con el Ayuntamiento de Madrid	% de personas usuarias LM que la identifican con el Ayuntamiento de Madrid (media de todos los canales) 58,7% % personas usuarias LM que saben que la gestión se puede realizar por otro canal 62,2% Análisis mediático: cuánto se habla de Línea Madrid en medios de comunicación nacionales (número de apariciones anuales). Se han registrado 306 apariciones en medios de comunicación
2. Promover una valoración positiva de LM como organización pública líder en materia de atención a la ciudadanía multipropósito en el ámbito nacional.	Índice NPS OAC: 69,5% 010: 62,6% web: 42% (Net Promoter Score (NPS) = % personas promotoras de LM - % detractoras de LM) Análisis mediático: % apariciones LM positivas o neutras sobre total por año en medios de comunicación nacional: 227 positivas o neutras de 308 = 74% Nº de visitas anuales al canal "Atención Ciudadanía" de ayre: 4226 visitantes y 38462 páginas vistas Nº propuestas a través del buzón de sugerencias de LM: 23 sugerencias internas Nº de cartas o mensajes electrónicos – individuales o colectivos - de reconocimiento a las personas que forman Línea Madrid con motivo de las felicitaciones recibidas. 463 felicitaciones en 2022

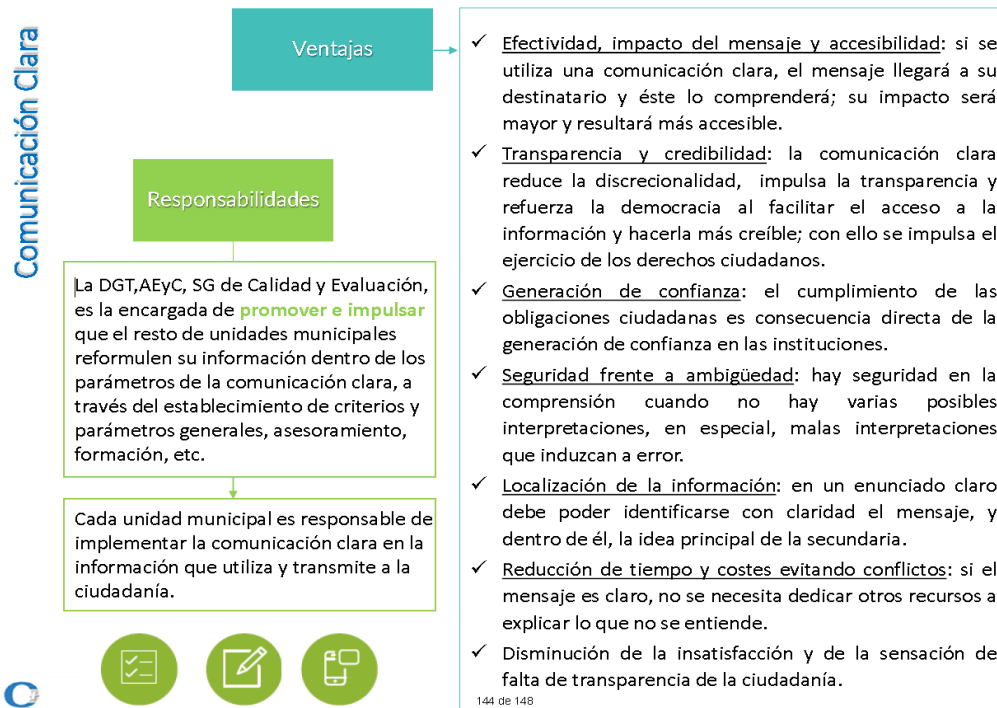
## 8.1 COMUNICACIÓN EXTERNA

Los resultados de comunicación externa estarían encuadrados en el criterio 8 del CAF Responsabilidad social corporativa, ya que las publicaciones de LM ofrecen datos en abierto y reutilizables, con transparencia y claridad para toda la ciudadanía.

[videoServiciosLM.mp4](#)

### 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.



### 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).

[Linea-Madrid-2022 en el Portal de transparencia](#)





## Atención a la ciudadanía

### Atención a la ciudadanía

- Servicios a la ciudadanía
- Participación de la ciudadanía
- Evaluación y sistemas de calidad
- Percepción ciudadana
- Actividad inspectora
- Responsabilidad Patrimonial
- Protección de datos personales
- Registro de lobbies

La atención a la ciudadanía tiene como objeto ofrecer, de forma integrada, la mayor parte de servicios municipales que no requieren de intervención técnica especializada (Información, tramitación y gestión) a través de los canales presencial, telefónico o telemático.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con la marca Línea Madrid que integra los distintos medios y canales: telefónico a través del 010, presencial a través de las oficinas y los dos canales de internet la página web madrid.es y la cuenta de Twitter @Lineamadrid.

Por otra parte, la Policía Municipal atiende las demandas de servicio no urgente.

Ciudadanos y ciudadanas pueden a través del sistema de sugerencias y reclamaciones enviar quejas, sugerencias y felicitaciones a las distintas unidades del Ayuntamiento.

El sistema de avisos permite comunicar incidencias que la ciudadanía de Madrid encuentra en la vía pública.

A través de los distintos portales web el Ayuntamiento de Madrid se comunica con las personas de la Ciudad de Madrid.

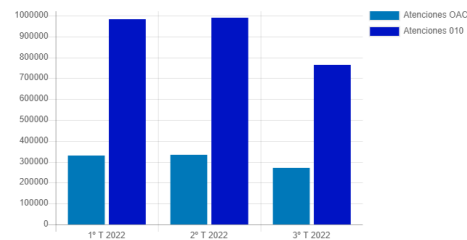
En este espacio se muestran datos cuantitativos del uso de estos canales por parte de personas usuarias.

Atención a la ciudadanía a través de Línea Madrid

Atención a la ciudadanía a través de Twitter

Atención ciudadana por la Policía Municipal

### Número de atenciones de Línea Madrid en canales de atención personalizada durante 2022



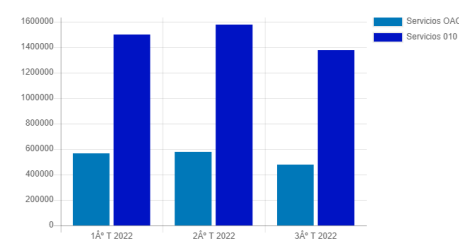
Las **atenciones** responden al concepto de contacto con una persona (OAC: visita física, 010: llamada atendida).

Ocultar datos del gráfico

Número de atenciones de Línea Madrid en canales de atención personalizada durante 2022

Clave	1º T 2022	2º T 2022	3º T 2022
Atenciones OAC	329.831	334.370	271.443
Atenciones 010	981.354	989.274	762.613

### Número de servicios de Línea Madrid en canales de atención personalizada durante 2022



Los **servicios** están relacionados con el número de gestiones/trámites diferentes que se han realizado a través de cada canal.

Ocultar datos del gráfico

Número de servicios de Línea Madrid en canales de atención personalizada durante 2022

Clave	1º T 2022	2º T 2022	3º T 2022
Servicios OAC	564.289	575.935	475.874
Servicios 010	1.500.283	1.578.187	1.377.085

## DATOS ABIERTOS

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.

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 [Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid](#)



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

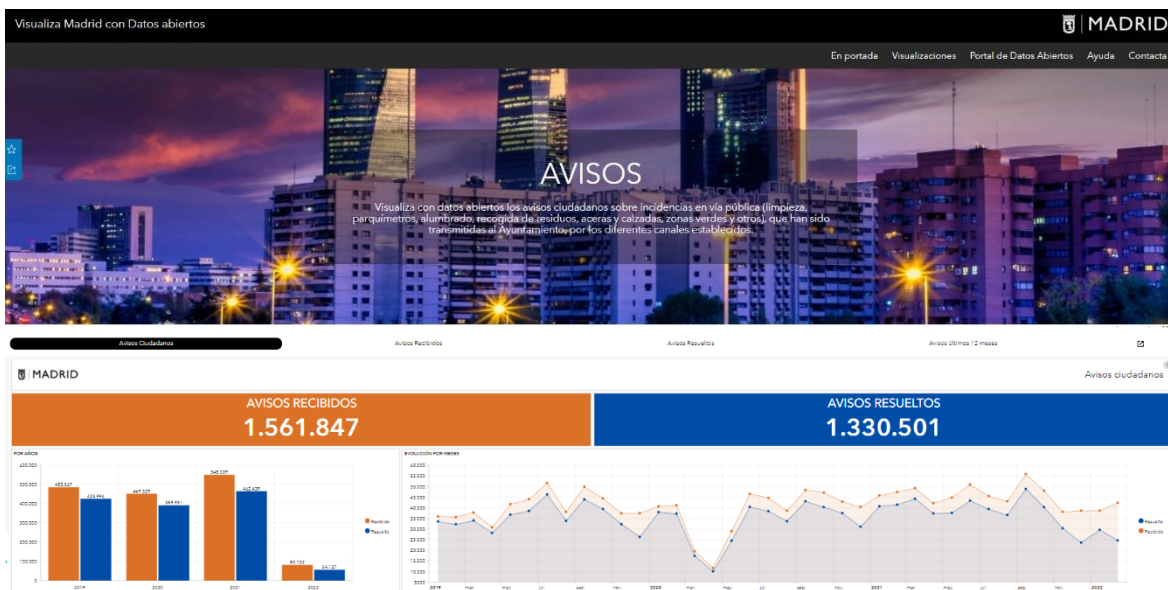
Sector público

#### Fecha de incorporación al catálogo:

05/05/2015

#### Datos obtenidos:

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



## APARICIÓN EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Las apariciones de LM en medios se incluyen en Resultados de Percepción de Responsabilidad social (subcriterio 8.1) ya que dan cuenta de cómo se percibe desde fuera la organización.

A continuación, aportamos los datos de los últimos 4 años de apariciones de Línea Madrid en los medios de comunicación diferenciando si son referencias positivas, negativas o neutras.



2019		2020		2021		2022	
Positivas	0	Positivas	4	Positivas	8	Positivas	5
Neutrales	219	Neutrales	213	Neutrales	162	Neutrales	222
Negativas	18	Negativas	17	Negativas	13	Negativas	81
<b>Total:</b>	<b>237</b>	<b>Total:</b>	<b>234</b>	<b>Total:</b>	<b>183</b>	<b>Total:</b>	<b>308</b>

## EVENTOS

En el auditorio de Casa de Vacas el 20 de abril 2022 de 10h a 14h, se atendió por parte de Lidia Dapena (jefa Dpto. Coordinación OAC) a la Asociación de Directores de Servicios Públicos de los Países Bajos (VDP), en una visita de 42 directores de diversos municipios holandeses.

Los temas tratados fueron:

- La Transformación Digital y Servicios Digitales en la Ciudad de Madrid.
- La Plataforma de participación ciudadana Decide Madrid.
- La Prestación de Servicios municipales (ventanillas municipales).
- Los Programas de acogida de los refugiados de Ucrania en Madrid.

<https://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/El-Ayuntamiento/Cooperacion-y-Ciudadania-Global/Noticias/Visita-Asociacion-Directores-Servicios-Publicos-Paises-Bajos-a-Madrid/?vgnnextfmt=default&vgnextoid=740f3b5df6a60810VgnVCM1000001d4a900aRCRD&vgnxtchannel=e4a9a904a4d28610VgnVCM1000001d4a900aRCRD>

El 14 de julio de 2022, Jose Manuel Roperro (subdirector de Atención a la ciudadanía) atendió a una delegación de 10 personas del Ayuntamiento de Oporto.

Los temas que solicitaron tratar fueron:

- como se gestiona Línea Madrid
- como se garantiza la uniformidad de servicio entre el canal telefónico y el canal presencial
- mejores prácticas de estos canales

La visita incluyó también la plataforma del 010 y la OAC de Ciudad Lineal.

Rosa Rodríguez (subdirectora de Servicios y Portal Institucional) participó como formadora en las dos ediciones del curso MEJORA DE LA GESTIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL: HACER LAS COSAS BIEN, HACER LAS COSAS MEJOR de la CAM. El tema desarrollado fue ENFOQUE A LA CIUDADANÍA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS poniendo como caso de éxito el ejemplo de Línea Madrid. Las ediciones tuvieron lugar el 26 de mayo y el 7 de octubre de 2022.

## 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.

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.

En 2022 se ha logrado que la carpeta de **“Personas”** sea de acceso **exclusivo al personal de la DG**, y de este modo se publican informes de clima laboral, cliente misterioso, además del contenido que ya incluía anteriormente: Concursos de Ideas, Memorias de formación y gestión de personas (acogida al personal de nueva incorporación, instrucciones para el equipo volante).

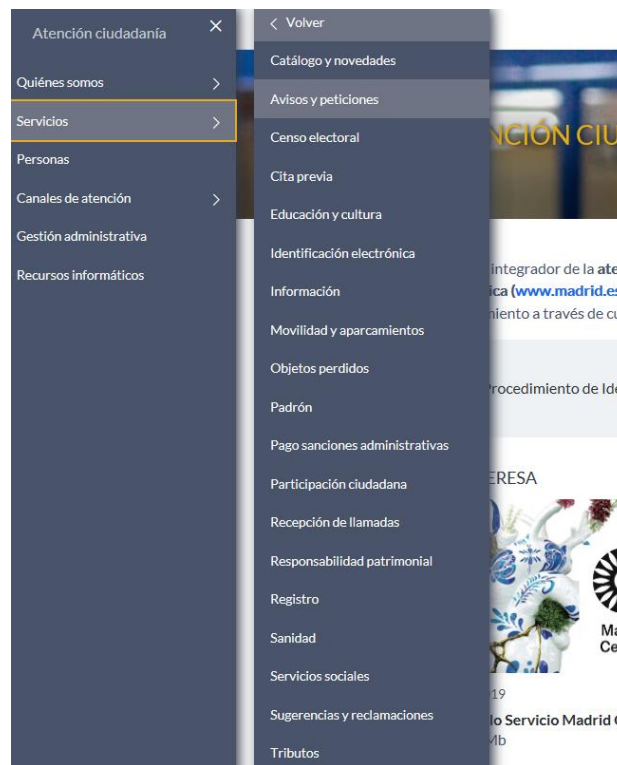


El enlace a Sugerencias en Línea se encuentra tanto en la portada de nuestro canal “Atención ciudadanía” como en Personas, para facilitar el acceso y la participación.



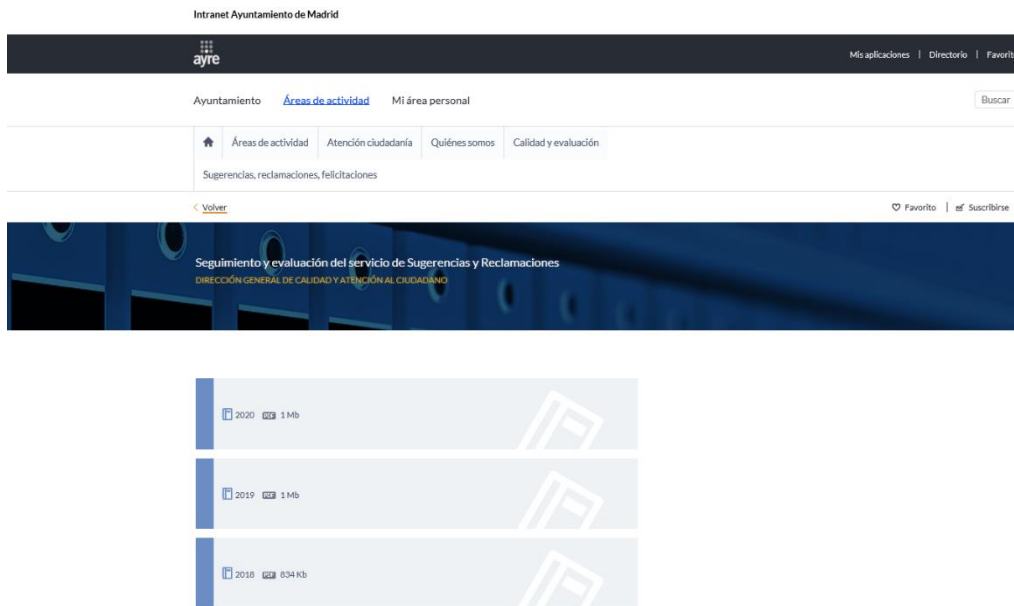
Entrando por “Servicios” podemos encontrar los protocolos de todas las gestiones, así como el Catálogo de servicios LM actualizado, para consultar a través de qué canales se presta un servicio.

SERVICIOS	GESTIONES	CLIENTE	CANALES						PARTICIPACIÓN DE LÍNEA MADRID REGULADA EN...	FECHA DE COMIENZO DEL SERVICIO	PROTOCOLO
			WEB	010	OAC	Twitter	App	Facebook			
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 de la QA 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			<input checked="" type="checkbox"/>						
	Comunicaciones previas, cambios de titular, consulta urbanística y Declaraciones responsables	Coordinación general de Vicealcaldía. Área delegada de Coordinación Territorial.			<input checked="" type="checkbox"/>						
	Información sobre ITE y Plan MAD-RE	Transparencia y Participación		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
	Información Especializada				<input checked="" type="checkbox"/>						
Censo de locales	Emisión de Duplicado de cartel	D.G. ECONOMÍA Y SECTOR PÚBLICO			<input checked="" type="checkbox"/>			Resolución Conjunta de la DG Estadística y de la DG Calidad y Atención al Ciudadano relativa a la Atención a la Ciudadanía en materia de Censo de Locales a través de Línea Madrid, de 15 de julio de 2014.	01/03/2015	Protocolo Censo de Locales (Marzo 2015)	
	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.

Dentro de Calidad y evaluación se incluye el seguimiento anual de las SyR.



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,

Durante 2022, **4.226 personas** accedieron al canal de Atención a la Ciudadanía, y **38.462 páginas vistas**

## COMUNICACIÓN INTERNA POR CORREO ELECTRÓNICO

En total en 2022 se han enviado **164 correos** electrónicos desde el buzón de la DG a toda la plantilla (servicios centrales y OAC). En estos correo se informa de cuestiones relevantes para todo el personal, como la difusión de datos de rendimiento, estudios de satisfacción, o promoción de eventos participativos.

## 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 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 ELECTRÓNICA	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	Z\7_SERVICIOS\TRIBUTOS\FICHAS tributos\LIQUIDACIONES DE LA TPV DONDE DERIVAR...
10/02/2022	Actualización/Modificación	DUDAS SER	Yolanda Quintero	Z\1_DUDAS PUESTO\DUDAS DE SER, apartado DOCUMENTACION. Se ha creado la duda "Us
16/02/2022	Nueva inclusión	Firma electrónica	Carmen Calvete	Se ha colgado en Z\7_SERVICIOS\IDENTIFICACION ELECTRONICA\MATERIAL FORMATIVO...
16/02/2022	Nueva inclusión	DUDAS CL@VE	Yolanda Quintero	Z\1_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	Z\1_DUDAS SER\CATEGORIAS Y REQUISITOS\apartado vehiculos comerciales. Se crea la du
09/02/2022	Actualización/Modificación	Dudas Padrón	Yolanda Quintero	Z\1_DUDAS PUESTO\DUDAS DE PADRON, apartado ACREDITACION VIVIENDA. Se ha creado
08/02/2022	Actualización/Modificación	Dudas ZBEDEP CENTRO-ELIPTICA	Yolanda Quintero	Z\1_DUDAS PUESTO\DUDAS DE ZBEDEP CENTRO-ELIPTICA, apartado GENERALIDADES DE TR
08/02/2022	Actualización/Modificación	DUDAS FIRMA ELECTRÓNICA	Yolanda Quintero	Z\1_DUDAS PUESTO\DUDAS DE FIRMA ELECTRONICA, apartado DOCUMENTOS. Se ha cread
04/02/2022	Nueva inclusión	DUDAS FIRMA ELECTRÓNICA	Yolanda Quintero	Se crea el documento Z\1_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

## RESPONSABLES OAC



Las **reuniones mensuales** se celebran los últimos jueves de cada mes con responsables de OAC y de los servicios centrales.

**Reuniones anuales con los responsables de la oficina donde se va a realizar la revisión anual del año anterior.** Cada semana se realiza una revisión anual, previamente se envía la ficha con los datos anuales de la oficina y se valora con los responsables en la reunión por TEAMS. El viernes correspondiente se visita la oficina y se mantiene una reunión con el equipo de dicha oficina donde se comentan datos del año anterior, así como situación actual y líneas futuras, escuchándose las dudas y sugerencias del personal. Se recoge un informe con la reunión de los responsables y del equipo que se envía, modifica y publica en AYRE/atención a la ciudadanía/ OAC/Revisiones generales. En total se han realizado **23 reuniones con responsables y 25 visitas a oficinas** de acuerdo a un calendario que se publicita en AYRE y se consensúa con los responsables. En el 2022, no se realizó la visita a la oficina de Fuencarral.

**Reunión semanal con los responsables de NTT Data** de septiembre a noviembre, y después pasa a realizarse de forma mensual.

**Reuniones mensuales de responsables** se realizan el último jueves de cada mes. Existe un 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 con las modificaciones aportadas se archiva en AYRE/Atención a la ciudadanía/Personas/Reuniones mensuales de responsables. Si respecto a los servicios tramitados en las oficinas, la SG. de Coordinación de Servicios realiza una presentación de PowerPoint con novedades también se publica en AYRE.

**Reuniones mensuales de los informadores urbanísticos** organizadas por su coordinadora. Se envía el acta de los temas tratados y las resoluciones a las dudas técnicas presentadas y se archiva en Z:

**Reuniones equipo volante:** de forma anual se mantiene una reunión con el equipo de gestores, coordinadores y adjuntos.

- 10/03/2022 *Coordinadores volantes. 9 participantes y dos del servicio.*
- 29/09/2022 *Gestores volantes. 29 participantes y tres del servicio.*
- 22/07/2022: *adjuntos volantes. 7 participantes y dos del servicio.*

**Reuniones de zona** se inician en el 2019 con Oficinas con características similares. Se envía un orden del día en la convocatoria y las conclusiones se presentan en una reunión de responsables. Se realizan por Teams.

En el 2022 se hicieron tres reuniones de zona, con fechas:

- 15/03/2022: 20 participantes responsables de oficinas (Arganzuela, Chamberí, Chamartín, Fuencarral, Moncloa, Retiro, Salamanca, Sanchinarro y adjuntos volantes) y 3 del Servicio de Atención Personalizada.
- 22/03/2022: 14 participantes responsables de oficinas (Ciudad Lineal, Barajas, San Blas, Hortaleza, Vicálvaro, Moratalaz y adjuntos volantes) y 3 del Servicio de Atención Personalizada.
- 5/04/2022: 16 participantes responsables de oficinas (Carabanchel, Centro, Latina, Puente de Vallecas, Numancia, Tetuán, Latina y Villaverde y adjuntos volantes y 2 del Servicio de Atención Personalizada.

Los contenidos fueron:

- Criterios de organización de las oficinas en atención sin cita. Uso de citas reservadas por los gestores. Límite de atenciones máximas por ciudadano.
- Pliego. Puestos de atención por oficina y modificaciones en la RPT.
- Mayor conocimiento de los informes: cómo se obtienen los datos y utilidad de los mismos.
- Novedades.
- Teletrabajo.

**Reuniones puntuales:**

- COVID: reunión con todos los responsables de las oficinas.
- Clima laboral de Información Urbanística.
- **Reuniones con IAM:** sobre el puesto de LM; carpetas de red; Edge como navegador en OAC; uso de tarjetas criptográficas; migración de telefonía en oficinas; tramitación de usuarios: altas, bajas y modificaciones; uso de las wacom; aplicaciones en Uweb.

- Cuatro reuniones en septiembre y octubre con los responsables que cada semana posterior **entra** la **empresa externa**. También se realizaron dos reuniones con los gestores de oficinas sobre la implantación de NTT Data con fecha 30 de septiembre y 7 de octubre.

**Grupos de trabajo:**

- Nueva aplicación ePOB: de marzo a junio, cuatro reuniones con la SGE y SG. de Coordinación de Servicios.
- SAP: en mayo, cuatro reuniones con los responsables de oficinas.

**REUNIONES DE COORDINACIÓN ENTRE UNIDADES DE LA DG**

- Servicio Coordinación OAC con Dpto. Cita previa/Implantación sobre modificaciones de agendas.
- Servicio Coordinación OAC con UTE: priorización de evolutivos, accesibilidad en GNSIS, envío de información por CRM; informes.
- Reuniones mensuales del Dpto. Calidad y Formación con Servicio Coordinación OAC y Subdirección Implantación y Seguimiento de servicios
- Servicio Coordinación OAC con la Unidad de Obras: revisión de compromisos con oficinas; obras en nuevos locales; accesibilidad en oficinas.

**REUNIONES INTERNAS DE CADA SUBDIRECCIÓN /SERVICIO**

- Reuniones mensuales de la SG de atención a la ciudadanía
- Reuniones semanales del servicio de Gestión administrativa
- Reuniones periódicas de la SG Servicios y Portal institucional

**9. GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE**

La Responsabilidad social corporativa o Gestión pública responsable 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](#) donde se encuentran publicados todos los documentos referentes a esta temática.

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 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
--------------------	--

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
--------------------	---

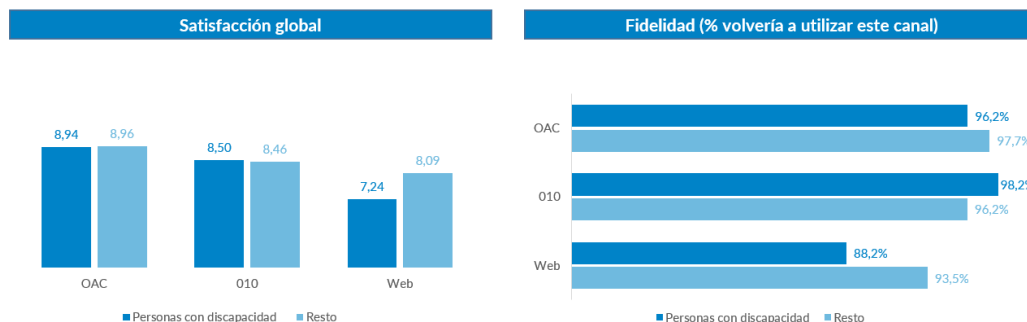
A continuación describimos en detalle las actuaciones que desarrollan estos indicadores.

## 9.1 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

Cuando hablamos de accesibilidad universal nos referimos al mejor acceso a los servicios para cualquier persona, ya que todo lo que facilite la comprensión de los trámites y el uso de las aplicaciones e instalaciones municipales, beneficia al conjunto de la población, ya sean mayores, jóvenes, con mayor o menor nivel educativo, dominio del idioma, etc...

En las encuestas de satisfacción por canales, se desagregan los resultados para obtener el diferente grado de aceptación por parte de personas con discapacidad reconocida.

## 4. PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Vemos que es en la web donde hay mayor margen de mejora.

En la Memoria presupuestaria de 2022 se incluyó el objetivo de impartir **1000 horas de formación sobre accesibilidad**. El objetivo ha sido cumplido porque se han impartido un total de 1039,5 horas.

### FORMACIÓN SOBRE ACCESIBILIDAD

Formación reglada	Nº de horas
Atención a la ciudadanía con discapacidad	336
Urbanismo y Accesibilidad: Supresión de Barreras Arquitectónicas	81
Accesibilidad para las personas con discapacidad en el Ayto. Madrid	25
Lengua de signos para atención a la ciudadanía	84
<b>Total formación reglada</b>	<b>526</b>
Formación interna	Nº de horas
La accesibilidad en las OAC de Línea Madrid	493,5
Sesión de capacitación Unidad Gestora Web Oficina de Accesibilidad	20
<b>Total formación interna</b>	<b>513,5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.039,5</b>










A esto habría que añadir el curso de Atención a la ciudadanía inmigrante, de 21h con 14 asistentes.

### ACCESIBILIDAD OAC

Desde hace años se vienen tomando medidas para mejorar la accesibilidad de todas las personas a las OAC. Primero se realiza un diagnóstico del estado en que se encuentra cada Oficina según los parámetros de accesibilidad, y en un segundo momento se van revisando y priorizando las actuaciones teniendo en cuenta su impacto y la competencia o posibilidad de realización, ya que muchas de las mejoras recaen en las Juntas de distrito donde se encuentran ubicadas las OAC.

Este es el enlace a ayre donde se encuentran publicados los informes de todas las OAC, excepto la de Fuencarral (ya que cambia de ubicación) [Informes-de-accesibilidad-OAC](#)



 Informe de accesibilidad OAC  389 Kb
 Aravaca  1 Mb
 Arganzuela  1 Mb
 Barajas  1 Mb
 Carabanchel  2 Mb

Cabe en este momento señalar, como muestra de actuaciones de accesibilidad concretas, las 48 intervenciones que a continuación se indican:

- Se ha sustituido el mobiliario completo del Puesto de Atención Central de la OAC de Usera haciéndolo accesible a ciudadanos y trabajadores. (1 intervención)
- Se ha sustituido el mobiliario completo del Puesto de Atención Central de la OAC de Villaverde haciéndolo accesible a ciudadanos y trabajadores. (1 intervención)
- Se ha sustituido y nivelado el pavimento irregular de la OAC de San Blas. (1 intervención)
- Se han reparado una docena de bucles de inducción magnética en diversas Oficinas. (12 intervenciones)
- Se ha dotado a las OAC de bucles de inducción magnética portátiles para la rápida sustitución en caso de avería. (5 intervenciones)
- Se han ejecutado los encaminamientos en la OAC de Las Tablas. (1 intervención)
- Se ha participado activamente en colaboración con la Unidad Técnica de Obras para el desarrollo de evolutivos encaminados a la mejora del funcionamiento de los llamadores vibrátiles. (1 intervención)
- Informes/estudios de Accesibilidad pormenorizada en todas la OAC (26 intervenciones)

Siguiendo el III Plan “Madrid incluye” nuestra DG tiene responsabilidad dentro del Área 4 ATENCIÓN SOCIAL, PRESTACIONES Y VIDA INDEPENDIENTE con el Objetivo específico FORTALECER LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES SOCIALES MUNICIPALES PARA EL DESARROLLO DE LA VIDA INDEPENDIENTE INTEGRANDO A NUEVAS TIPOLOGÍAS DE DISCAPACIDAD que se concreta en la siguiente actuación:

Servicio de Intérprete de Lengua de Signos Española (ILSE) para personas con discapacidad auditiva y personas sordociegas, en actividades y gestiones presenciales ante el Ayuntamiento de Madrid

En 2022 se han realizado en LM 311 servicios en lengua de signos.



## ACCESIBILIDAD WEB

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

LÍNEAS DE TRABAJO EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD WEB		REALIZADAS		PREVISTAS
		2021	2022	2023
ACTUACIONES DEL SISTEMA GENERAL DE ACCESIBILIDAD WEB	<b>Webs externas</b> Desincentivar creación de webs externas: configuración de nuevos portales y espacios informativos Registro de webs externas  Informes de seguimiento simplificado de webs externas a unidades responsables  Informe general de situación de accesibilidad de webs externas	<b>2 nuevos portales:</b> Madrid es economía y Portal del contribuyente y <b>55 nuevos espacios informativos</b> <b>Informes de seguimiento simplificado</b> para traslado a responsables de "Madrid capital de la moda", "Todo está en Madrid", "Comercios centenarios de Madrid", de la Dirección General de Comercio y Hostelería, "Madrid 360" del Área de Medio Ambiente y Movilidad <b>Cierre de webs externas que no se actualizan</b>	<b>1 nuevo portal:</b> Calidad del aire y <b>119 espacios informativos</b> <b>Informes de seguimiento simplificado</b> para traslado a responsables de "Conerrede" (reduce, reutiliza, recicla...) de la Dirección General de Servicios de Limpieza y residuos, "Centros municipales de mayores" del Distrito de San Blas y Canillejas, Benlliure 2022 de la DG de Patrimonio Cultural <b>Documento con criterios para la creación de dominios y subdominios de madrid.es</b> <b>Inclusión de una cláusula de accesibilidad en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP)</b> de de los contratos que se realicen para la creación de páginas webs externas	<b>2 nuevos portales:</b> Madrid es Internacional y Educar hoy por un Madrid más sostenible Se configura el espacio de Protección de datos personales, el sistema municipal de cita previa, información sobre el registro
	<b>Contratación de herramientas técnicas</b> que ayuden a la revisión y mantenimiento del cumplimiento de accesibilidad en los portales municipales y faciliten el acceso a la información y gestión a la ciudadanía	Monitorización Versión accesible	Convertor de voz y traducción	Convertor de voz y traducción Monitorización
	<b>Mejora de la situación de accesibilidad de documentos digitales, contenidos georreferenciados</b>	Análisis de herramientas para la conversión automática de documentos digitales a formatos accesibles	Elaboración de diversos contenidos en lenguaje <b>HTML como alternativa a documentos no accesibles</b> . Ej información sobre tasa de deportes, las preguntas frecuentes del Servicio Municipal de Orientación Jurídica en materia de Extranjería y para supuestos de Racismo, Xenofobia, Homofobia y Transfobia (SOJEM), la información sobre los Puntos informativos y de atención para la ciudadanía en materia de vivienda Interlocución con responsables de Geoportal para buscar <b>alternativas a los contenidos geolocalizados</b>	
LÍNEAS DE TRABAJO EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD WEB		REALIZADAS		PREVISTAS
		2021	2022	2023
	Inclusión de un punto específico de Accesibilidad en el orden del día de la reunión mensual de seguimiento de portales se incluye	sí	sí	sí
	<b>Actualización de la documentación del Sistema General de Accesibilidad Web (SGAW):</b> Revisión y actualización del Manual del sistema de gestión de accesibilidad web La publicada en Ayre (Intranet municipal) a disposición de los gestores web.	03/12/2021	01/02/2022	04/04/2023
DIFUSIÓN DE ESTRATEGIA Y ACTUACIONES	<b>Contacto y colaboración con la Oficina de Accesibilidad</b>	Presentación ante el grupo de trabajo de la Mesa de Accesibilidad de la ponencia "Accesibilidad en el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid" (junio 2021).	Participación en las Jornadas de Accesibilidad para hablar de Accesibilidad web Participación en el análisis previo del Plan de accesibilidad municipal	Participación en grupos de trabajo para la puesta en marcha del Plan de accesibilidad municipal: Estrategia e Interlocutores internos
	<b>Plan de accesibilidad Línea Madrid, que incluye Accesibilidad del Portal Institucional</b>	Revisión	Publicación en el Portal Institucional	
	<b>Información de Accesibilidad en el Portal Institucional</b>	Espacio informativo sobre la Oficina de Accesibilidad, que incluye información de todos los proyectos municipales	Se incluye el canal de Accesibilidad en el espacio informativo de Atención a la ciudadanía, en el que se encuentra información sobre el Portal Institucional	



LÍNEAS DE TRABAJO EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD WEB		REALIZADAS		PREVISTAS
		2021	2022	2023
FORMACIÓN, DIFUSIÓN, CONCIENCIACIÓN A UNIDADES GESTORAS Y TODAS LAS UNIDADES MUNICIPALES	Seguimiento de la actividad de las unidades gestoras	sí	sí	sí
	Cursos y sesiones de formación	39 actividades formativas, 379 horas de formación, 548 participantes	23 actividades formativas, 150 horas de formación, 212 participantes Acompañamiento a los nuevos gestores: 166 horas de formación	
	Comunicaciones periódicas a las unidades municipales para recordar la obligación de cumplir con la normativa y para difundir mejoras y avances en accesibilidad	sí	sí Sobre accesibilidad en videos	sí Sobre uso de GIFF y la implantación de Readspeaker
	Orientación a servicios del Ayuntamiento que desarrollan webs externas y apps móviles sobre documentación y medios para comprobar la accesibilidad de estas apps.	sí	sí	sí
MEJORAS EN GESTOR DE CONTENIDOS Y EN LOS CONTENIDOS PARA FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	Generalización de la herramienta asistente de navegación	Asistente de licencias	Mejora del asistente de licencias Preparación de asistente para alta y cambio de empadronamiento	Asistente para pagos de tributos, tasas, precios públicos y sanciones
	Mejoras en los buscadores	Buscadores de direcciones y teléfonos de instalaciones/dependencias y en la agenda de actividades, con la incorporación de nuevos filtros que permiten buscar equipamientos accesibles a personas con movilidad reducida	Buscador de Normativa	
	Revisión y actualización de la página de personas con discapacidad	sí	sí	sí
LÍNEAS DE TRABAJO EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD WEB		REALIZADAS		PREVISTAS
		2021	2022	2023
	Avanzar en lectura fácil y comunicación clara		sí	Contacto con representantes de organizaciones de personas con discapacidad para avanzar en proyecto de lectura fácil
	Geolocalización accesible			Geolocalización de los contenidos tipo entidad con especificación de la accesibilidad física de la instalación
REVISIÓN CUMPLIMIENTO RD 1112/2018	Cursos en la Escuela de Formación: 2 Cursos específicos sobre herramientas para la elaboración de documentos accesibles. Se trata la accesibilidad en todos los cursos de gestión de contenidos de los diferentes portales: madrid.es, sede, transparencia, geoportal, Ayre (Intranet)	sí	También se incluye la accesibilidad en geoportal	sí
	Informes Informe IRA (revisión en profundidad) de madrid.es y Sede para el Observatorio de Accesibilidad y remisión a la Unión Europea Informes de seguimiento simplificado del Observatorio de Accesibilidad	sí	Sí (solo Informe simplificado)	
	Revisión anual de la Declaración de Accesibilidad	sí	sí	sí

### Acciones de mejora de la accesibilidad realizadas en web:

Las mejoras que se implementan a nivel general y más específicamente en el ámbito de la accesibilidad son:

- Generalización de la herramienta **asistente de navegación**, para facilitar a la ciudadanía el acceso a la información en los portales municipales: se revisa el asistente de **licencias urbanísticas**, y se realiza un estudio de experiencia de usuario para el trámite de alta y cambio de **empadronamiento** que concluye con el diseño de un asistente de navegación.





- Mejoras en los buscadores de **direcciones y teléfonos de instalaciones**/dependencias y en la **agenda de actividades**, con la incorporación de nuevos filtros que permiten buscar equipamientos accesibles a personas con movilidad reducida y las actividades que se celebran en lugares accesibles a este grupo de personas. Y mejora en el **buscador de Normativa (Cibelex)**, facilitando el acceso actualizado a normativa.
- **Cláusula en los contratos** con 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](#)
- Análisis de la **accesibilidad de las webs municipales externas** y comunicación a éstas de las mejoras que deben realizar para cumplir con la normativa.
- En el último cuatrimestre de 2022 se ha implantado en el Portal Institucional la herramienta de accesibilidad **Readspeaker**, que permite escuchar los contenidos a distintas velocidades, ajustar el tamaño del texto, el tipo de fuente o el color, el interlineado, resaltar los textos, presentar los contenidos con visibilidad del texto mejorada o en modo texto, utilizar la herramienta de ayuda visual “máscara de página”. Todas estas opciones se pueden activar o desactivar también mediante atajos de teclado. Readspeaker permite, además, traducir el contenido textual seleccionado por los usuarios, descargarlo en formato mp3 o consultar la definición de una palabra seleccionada en el diccionario. Por otra parte, en los buscadores de Direcciones y Teléfonos de Entidades y Actividades se ha habilitado la opción de filtrar por instalaciones accesibles para personas con movilidad reducida.
- Publicación en la Intranet del documento “**Estrategia para mejorar la accesibilidad en el portal institucional**”.
- Realización de  **cursos de formación** impulsados y coordinados por la DG sobre **elaboración de documentos electrónicos accesibles**: “Herramientas para la elaboración de documentos electrónicos accesibles” con 3 ediciones (RE-01-4382-P-22), y “Elaboración de documentos electrónicos accesibles” (AB-01-4134-p-22) con 4 ediciones.
- 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 y a los interlocutores susceptibles de generar documentos en pdf.
- Espacio informativo de Accesibilidad web en la Intranet municipal ayre [Accesibilidad de contenidos web](#).
- Revisión y actualización de la página de personas con discapacidad, dado que la accesibilidad web está dirigida a este colectivo, dando más visibilidad a algunos contenidos de interés por su actualidad, como por ejemplo, la tarjeta de transporte para personas con movilidad reducida, accesos a las Zonas de Bajas Emisiones para los titulares de esta tarjeta, o las convocatorias a centros abiertos especiales y centros abiertos en inglés, para menores con necesidades educativas especiales. Enlace [Personas-con-discapacidad](#)



Portal web del Ayuntamiento de Madrid 

Trámites Actualidad El Ayuntamiento Distritos Oposiciones Contacto 

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Lo más visto  Tarjeta de estacionamiento para p... / Tarjeta Azul de transportes para ... / Servicio de ayuda a domicilio par...

Personas con discapacidad

Portada

Trámites destacados

- Tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida. Solicitud y renovación 
- Reserva de espacio para vehículos de personas con movilidad reducida. Solicitud 
- Tarjeta Azul de transportes para autobuses (EMT) y metro 
- Solicitud del carné municipal de deporte especial 

En el año 2022 Madrid ha revalidado la **1ª posición en el Índice de Servicios en Línea (LOSI) de Naciones Unidas**, con casi un 98% de los indicadores evaluados

## 9.2 MADRID 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>	<p><b>Ámbito estratégico 1.</b> Entorno cívico y social: una ciudad para todas las generaciones.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Servicios sociales y sanitarios</li> </ul>	<p><b>Ámbito estratégico 2.</b> Prevención y atención integral: una ciudad que responde a las necesidades de la población mayor.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Espacios al aire libre y edificios</li> <li>■ Transporte</li> <li>■ Vivienda</li> </ul>	<p><b>Ámbito estratégico 3.</b> Entorno urbano amigable: una ciudad que se adapta a todas las personas.</p>

**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

■ <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)	2021
	2022
■ <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	2021
	2022
	2023

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](#)

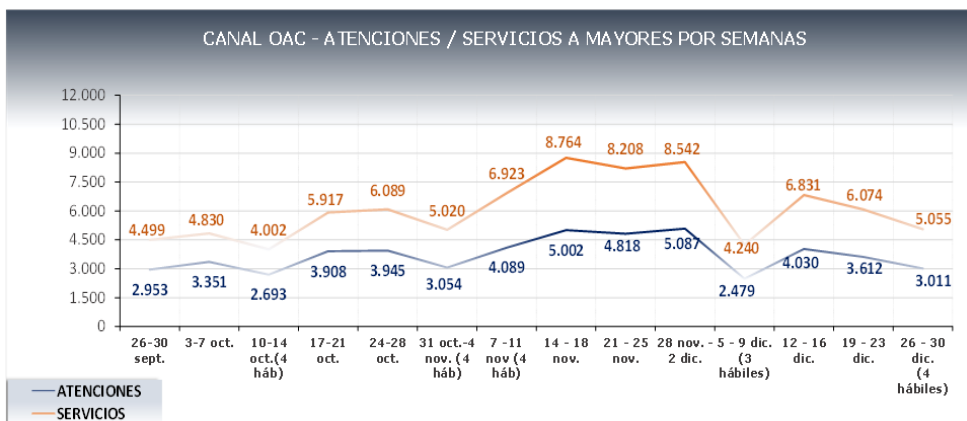
Se describe en la siguiente tabla el resultado de las actuaciones en el año 2022:

NOMBRE DE LA ACCIÓN	NOMBRE DE LA ACTUACIÓN	INDICADOR DESCRIPCIÓN	META	Número absoluto	meta alcanzada
Información personalizada a solicitantes y usuarios/as de la Tarjeta Madrid Mayor de las actividades del Centro de mayores que les corresponde.	Publicación en el Portal Institucional <a href="http://www.madrid.es">www.madrid.es</a> del detalle de las actividades de cada Centro de Mayores.	Nº de visitas y visualizaciones a los contenidos del Portal Institucional sobre las actividades de cada Centro de Mayores	40.000	103951	100%
		Nº Solicitudes de servicio (CRM) por canal del servicio tipificado: Información general   Servicios Sociales   Actividades Centros Mayores	20.000	4060	20%

	Comunicación personalizada en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en la tramitación de la Tarjeta Madrid Mayor	Nº Solicitudes de servicio (CRM) por canal del servicio tipificado: Servicios Sociales   Tarjeta Madrid Mayor	15.000	44667	100%
		Nº de SyR tramitadas en relación a la información proporcionada sobre la Tarjeta Madrid Mayor	25	10	100%

Además de lo anteriormente expuesto, en abril del 2022 se implementó la línea 900 de Atención a Mayores para darles prioridad respecto al conjunto de llamadas del 010.

Y al mismo tiempo, se pone en marcha la atención sin cita en las OAC a personas mayores de 65 años para toda la Cartera de servicios en LM. Desde su puesta en marcha, el número de personas ha ido incrementándose mes a mes según fue avanzando el año, aumentando las atenciones sin cita hasta llegar a un 50% de las atenciones en algunas de las OAC. En la siguiente gráfica puede verse la evolución de las semanas del último trimestre



Desde su puesta a disposición el 4 de abril y hasta el 31 de diciembre de 2022 se ha atendido a 91.859 personas mayores de 65 sin Cita Previa.

Este modelo de atención sin cita a mayores, supone una demanda no controlada de solicitudes de servicios por parte de los mayores, lo que ha limitado la disponibilidad de citas, conllevando un incremento de demora en la obtención de cita para el resto de atenciones y gestiones que se realizan en las OAC.

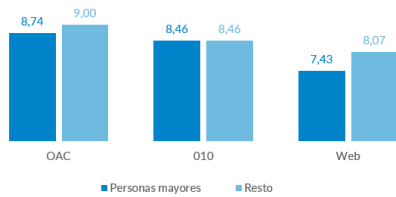
En 2022 la **satisfacción global de mayores de 65** ha sido:

- En OAC de 8,74 con el 98,1% de personas mayores satisfechas (puntuando de 6 a 10)
- En 010 de 8,46 con el 93,4% de personas mayores satisfechas (puntuando de 6 a 10)

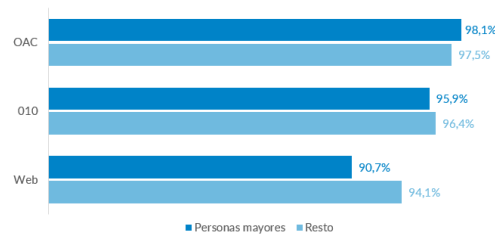


## 2. PERSONAS MAYORES

Satisfacción global



Fidelidad (% volvería a utilizar este canal)



## 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 2022](#)

Se ha solicitado a la Escuela de formación que nos proporcionara los resultados de formación reglada recibida desagregados por sexo, y coinciden con la distribución de la plantilla.

	En 2021	En 2022
Personas en plantilla	522	393
Mujeres en plantilla	75%	73%
Hombres en plantilla	25%	27%
Participación de mujeres en la formación	75%	75%
Participación de hombres en la formación	25%	25%

Según los datos recogidos del Instituto Nacional de Estadística (INE) a 1 de enero de 2022, el número de **habitantes en el padrón** de Madrid, ha sido 3.280.782, de ellos, el 46,7% son hombres (1.531.214) y el **53,3% son mujeres** (1.749.568).

De la aplicación de GNESIS de Cita previa se obtiene el número de personas que han solicitado en 2022, una o más veces cita previa en Línea Madrid, así resulta que, de las 2.112.297 citas solicitadas a través de los diferentes canales **1.218.795 (57,70%) corresponden a citas realizadas por mujeres** y 893.502 (42.30%) a citas realizadas por hombres.

El detalle por canal es el siguiente:

- Las citas a través del teléfono 010 han sido 567.771, de las que 327.604 corresponde a ciudadanas y 240.167 a ciudadanos.

- Las citas a través de los canales presenciales han sido 269.002, de las que 155.214 corresponden a ciudadanas y 113.788 a ciudadanos.
- Las citas a través de internet (no incluye datos de redes sociales) han sido 1.275.524, de las que 697.712 corresponden a ciudadanas y 577.812 a ciudadanos.

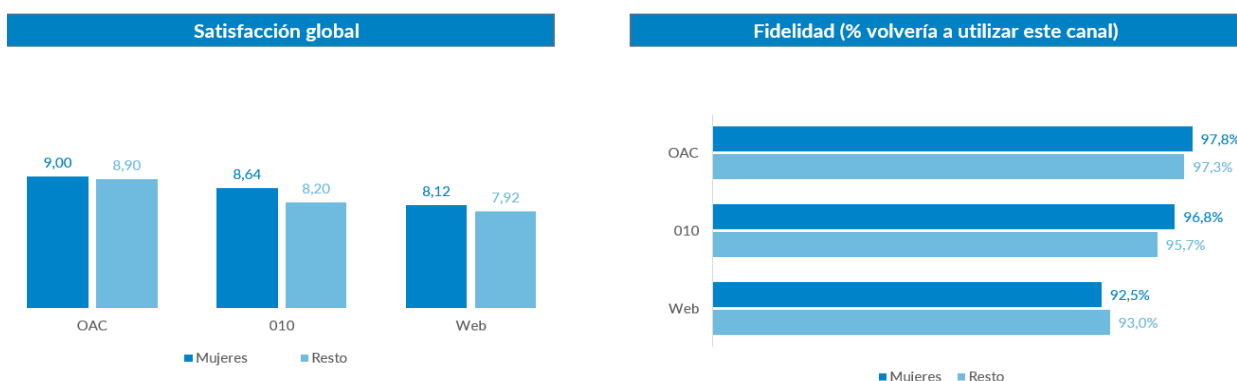
Centrándonos sólo **en el canal de internet** se observa que es el más utilizado por la ciudadanía en su conjunto, siendo el porcentaje de **citas realizadas por mujeres** el 54,7% (697.712) frente al dato de citas concertadas por hombres 45,3% (577.812).

Las encuestas de satisfacción se han realizado con una base de 8.790 personas, correspondiendo el 58,2% a ciudadanas y 41,8% a ciudadanos:

- **Satisfacción global de las ciudadanas con LM (media por canal), ha alcanzado el 94%**
- **Satisfacción global de los ciudadanos con LM (conjunto de los canales) ha alcanzado el 92,8%**
- **Valoración de las ciudadanas de la cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió: 9,4 puntos.**
- **Valoración de los ciudadanos de la cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió: 9,3 puntos.**
- **Valoración de las ciudadanas de la amabilidad y trato de la persona que le atendió ha alcanzado 9,4 puntos.**
- **Valoración de los ciudadanos de la amabilidad y trato de la persona que le atendió ha alcanzado 9,3 puntos.**
- **Satisfacción global de las usuarias del canal web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) ha alcanzado 7,9 puntos.**
- **Satisfacción global de los usuarios del canal web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) ha alcanzado 8,1 puntos.**

De los 4 ítems que se valoran, las mujeres dan la puntuación más alta salvo en el ítem correspondiente a la satisfacción global del canal web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) donde los hombres han dado una puntuación superior.

### 3. MUJERES



Con el objetivo de incidir en la reducción de los roles y estereotipos se ha utilizado un **lenguaje inclusivo** tanto escrito como visual **en los diferentes canales** de atención (OAC, 010 y Twitter, peticiones de información del formulario procedente de [www.madrid.es](http://www.madrid.es), correo electrónico, otros posibles como SMS, y redes sociales como Facebook. En este sentido, en toda la documentación, imagen y cartelería utilizados se ha realizado un uso no sexista del lenguaje, evitando cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas

Por último, señalamos la inclusión de **cláusulas** sociales y condiciones especiales de ejecución en **la contratación** en materia de igualdad, en concreto:

- Exigir que en toda documentación, publicidad, imagen o materiales que sean necesarios para la ejecución del contrato, se haga un **uso no sexista** del lenguaje, evitando cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas, y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.
- Exigir la realización por la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato de **acciones de sensibilización y formación** con la plantilla adscrita a su ejecución acerca de los derechos en materia de igualdad y conciliación recogidos en la normativa vigente y en el convenio de empresa o convenio colectivo del sector correspondiente.
- Exigir la realización por la empresa adjudicataria de medidas que favorezcan la **conciliación** de la vida personal y laboral de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato.
- Exigir la elaboración por la empresa adjudicataria de un **informe de impacto de género** en relación con la ejecución del contrato, con indicadores y datos desagregados por sexo de las personas beneficiarias o usuarias del contrato, así como de la plantilla que ejecutará el mismo, detallando el contenido de las medidas de igualdad aplicadas.

Con esta actuación se ha dado cumplimiento a la medida 1.1.2 del II Plan de Igualdad entre mujeres y hombres del Ayuntamiento de Madrid, que atribuye a las Direcciones Generales la responsabilidad para *“Garantizar la inclusión de las cláusulas de igualdad en las contrataciones realizadas a empresas externas del Ayuntamiento y sus OO.AA”*.

De los contratos tramitados en 2022 con cargo a este programa, se han incluido este tipo de cláusulas en el 100%.

## 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		2022	
PAPEL	CAJAS	IMPORTE	CAJAS	IMPORTE	CAJAS	IMPORTE	CAJAS	IMPORTE
		1631	21.215,23 €	420	6.047,58 €	1.044	15.714,71 €	1.314
MATERIAL DE OFICINA	MAYO	NOVIEMBRE	MAYO	NOVIEMBRE	MAYO	NOVIEMBRE	MAYO	NOVIEMBRE
	11.918,80 €	14.812,90 €	21.727,43 €	7.467,33 €	16.563,57 €	11.441,43 €	10.203,80 €	15.482,33 €
TÓNER EPSON	18.050,05 €		18.147,00 €		17.684,15 €		18.145,16 €	

1 caja de papel = 2.500 hojas

PANDEMIA COVID

Lógicamente, ha de ir disminuyendo el uso de 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.

El **objetivo de menor gasto** en este capítulo es difícil, ya que se vuelve al modelo mixto de atención, los años de pandemia hacen difíciles las comparaciones, y los precios también han subido.

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.

Además, en la web municipal se ha puesto en marcha la generación de **códigos QR de los contenidos del Portal** para facilitarlos en atención presencial y evitar la impresión de la información con el consiguiente ahorro de papel.

## 9.5 PRÁCTICAS Y TUTORÍAS

En 2022 hemos colaborado con la Agencia para el empleo con dos personas:

- P. G. G. ha estado desde diciembre de 2021 hasta diciembre de 2022 en la Coordinación Información Urbanística.
- M. K. M. M. estuvo desde diciembre 2021 hasta mayo 2022 en Coordinación OAC

La evaluación de ambas ha sido muy positiva: motivación e interés, comportamiento con compañeros y responsables, adaptación al puesto, rendimiento de trabajo, realización de tareas, cumplimiento de normas y deberes laborales (asistencia, puntualidad, etc)

El 7 de noviembre se incorpora el personal solicitado perteneciente al **Programa de Reactivación Profesional** (parados de larga duración mayores de 30 años).

Duración del contrato: **6 meses** improrrogables.

Horario de trabajo: de 7 horas diarias, de lunes a viernes, **carácter únicamente presencial**.

El destino de estas 9 personas ha sido en los servicios centrales de la DG:

2 en el dpto. Coordinación de Oficinas

1 en el dpto. 010

1 en Unidad de Obras

3 en la SG Servicios y portal

1 en la secretaría de la Dirección General

1 para el Servicio Atención Personalizada

El 29 de noviembre se les dio una acogida grupal, explicando la estructura y funciones de nuestra organización, sobre todo de los servicios centrales y los canales de atención.

En el marco de los **Programas de Formación en Alternancia** para personas desempleadas de larga duración el 25 de noviembre se incorporó el personal solicitado adscrito al **Programa Convenio** ("Nuevos Proyectos Territoriales para el Equilibrio y la Equidad – Colectivos Vulnerables") contratado para los puestos de "**Grabador/a de Datos/Aux. Administrativo/a**".

Dentro de estos programas se ha contratado a 27 auxiliares administrativos y 19 informadores/recepcionistas con destino en las OAC (Servicio Atención Personalizada)

Este personal finaliza su contrato el **27 de marzo de 2023**.

El horario de trabajo será de 7 horas diarias, de lunes a viernes y **tendrá carácter únicamente presencial.**

27 personas van a realizar tareas de apoyo administrativo en trabajo interno en las OAC:

- Escaneo de la documentación en registros de servicios sociales que se hacen en trabajo interno.
- Revisión cumplimentación autorizaciones TAZ
- Altas y seguimiento de incidencias informáticas.
- Revisión de carteles.
- Revisión de impresos en el punto central.
- Tareas de apoyo o revisión del almacén.
- Envío de documentación.
- Revisión, archivo y destrucción de hojas padronales.
- Apertura de citas en espacios reservados según indicación de responsables.

Las 19 personas contratadas como informadores recepcionistas van a atender en el punto central de cada Oficina.

Se realizó una reunión a través de teams para los auxiliares administrativos y los recepcionistas/informadores el viernes 2 de diciembre, con la finalidad de darles la bienvenida y proporcionarles información sobre Lineamadrid.

## 10. RESULTADOS DE RENDIMIENTO

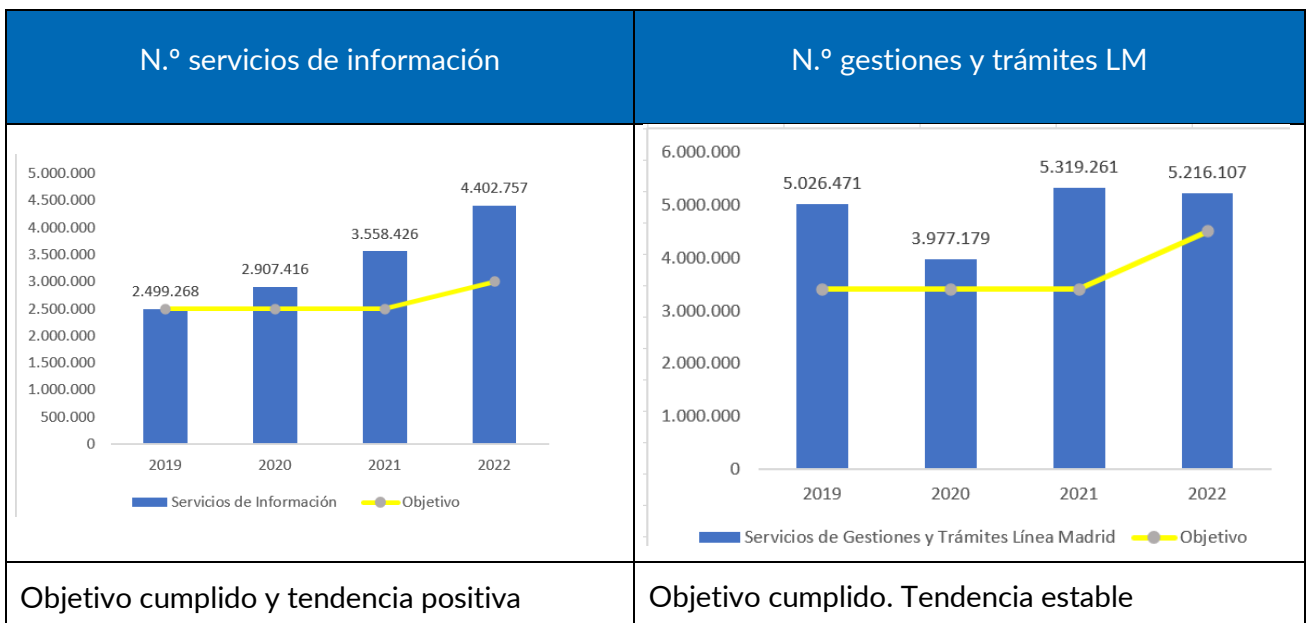
En el año 2022 se ha atendido en LM a **1.265.036** personas, un **9%** más que en 2021 (en el que se atendió a 1.160.802 personas), y se han realizado **2.114.878** gestiones, con un incremento de **22,6%** sobre 2021 (en que se realizaron 1.724.916 gestiones).

Desde noviembre de 2022 el Modelo de Atención en las OAC Línea Madrid es mixto contando con el apoyo de personal de la empresa adjudicataria del contrato de Servicios a la Ciudadanía.

Las gestiones de Padrón que suponen cambio de datos en la aplicación, Registro con el alta de anotación y digitalización de la documentación y Firma Electrónica que requiere ser Registrador de la FNMT, son atenciones reservadas al personal funcionario. El resto de la cartera de Servicios incluida la emisión de Certificados de empadronamiento se realiza por el personal externo.

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.



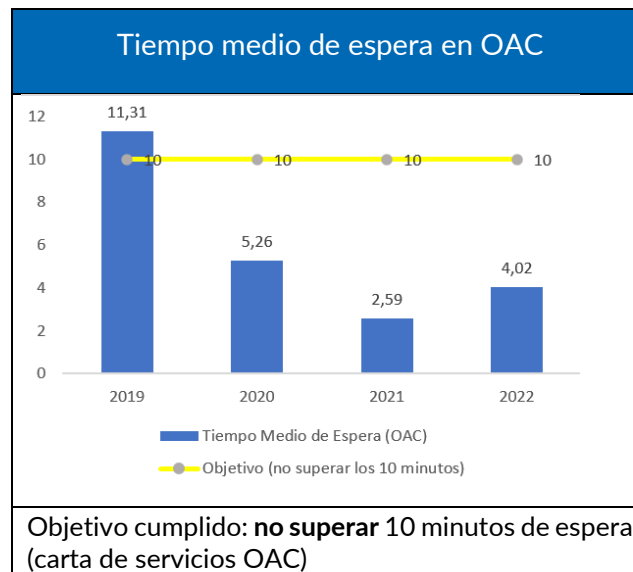
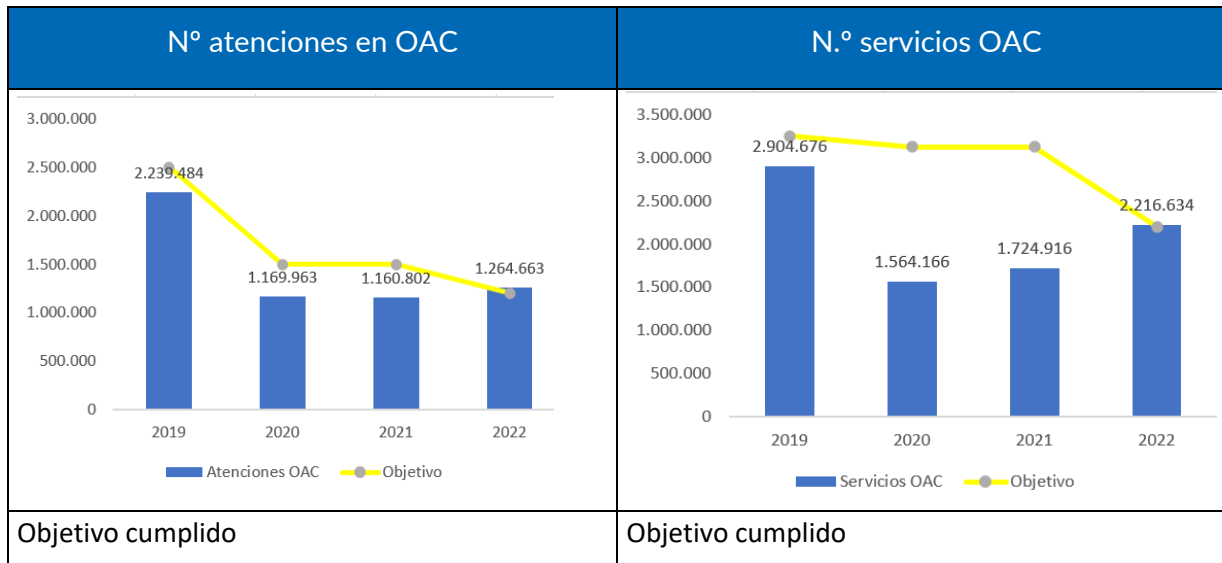


Cada año se evalúa el cumplimiento de los compromisos y se van ajustando los objetivos según la realidad cambiante, que lógicamente, no es sencillo prever.

Se evidencia el cambio de tendencia del volumen de atención presencial hacia canales telemáticos

### OAC

La tendencia ha de ser descendente puesto que tratamos de aminorar la atención presencial en favor de la telemática.

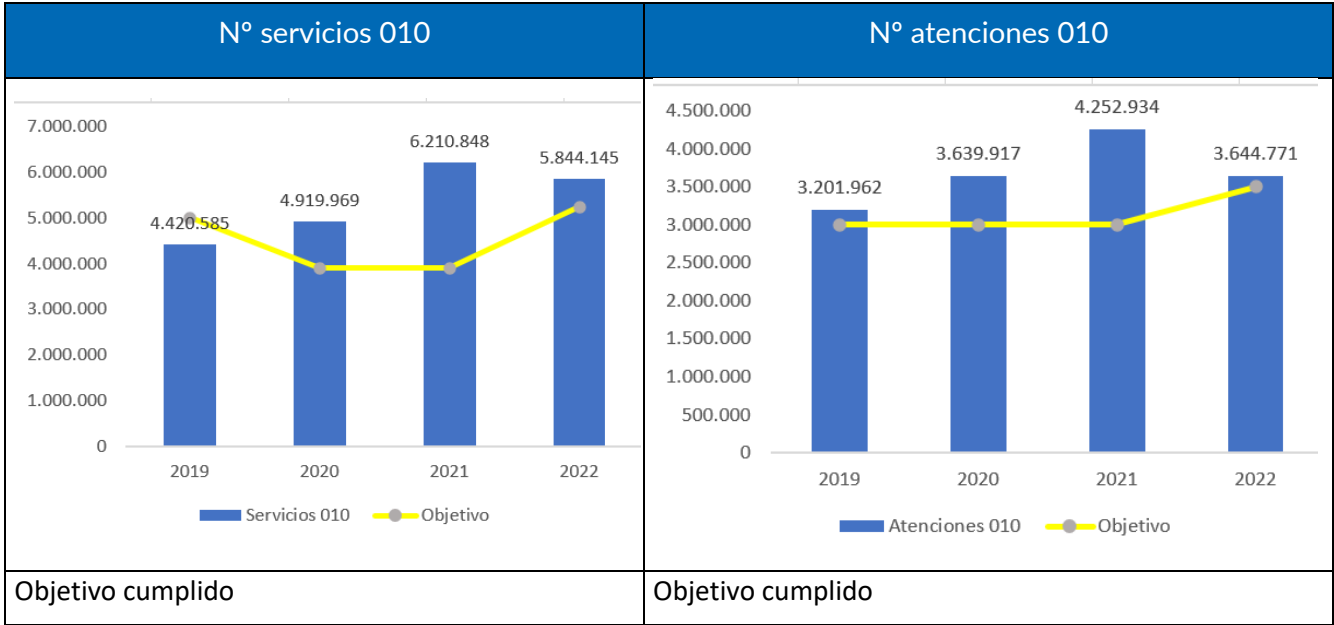


En las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid, durante 2022, fueron atendidas 1.264.663 personas, lo que ha supuesto un 9 % de aumento sobre el ejercicio anterior, con un tiempo medio de espera de 4 minutos y 02 segundos. El 86,6 por ciento de las personas fueron atendidas con un tiempo de espera inferior a 10 minutos.

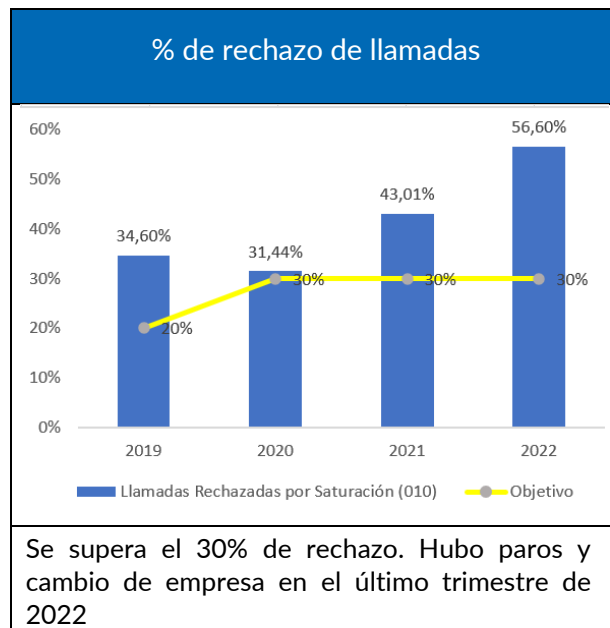
Cada atención puede conllevar a su vez un número variable de gestiones; en 2022 durante las 1.264.663 atenciones, se han realizado 2.216.634 servicios.

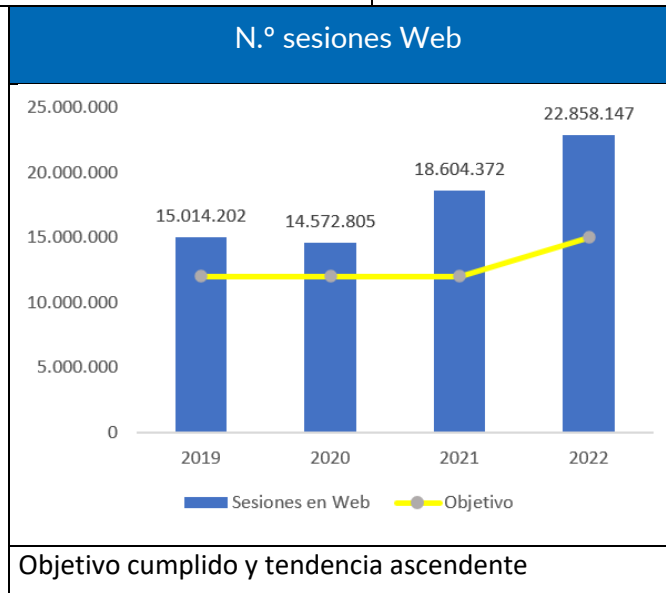
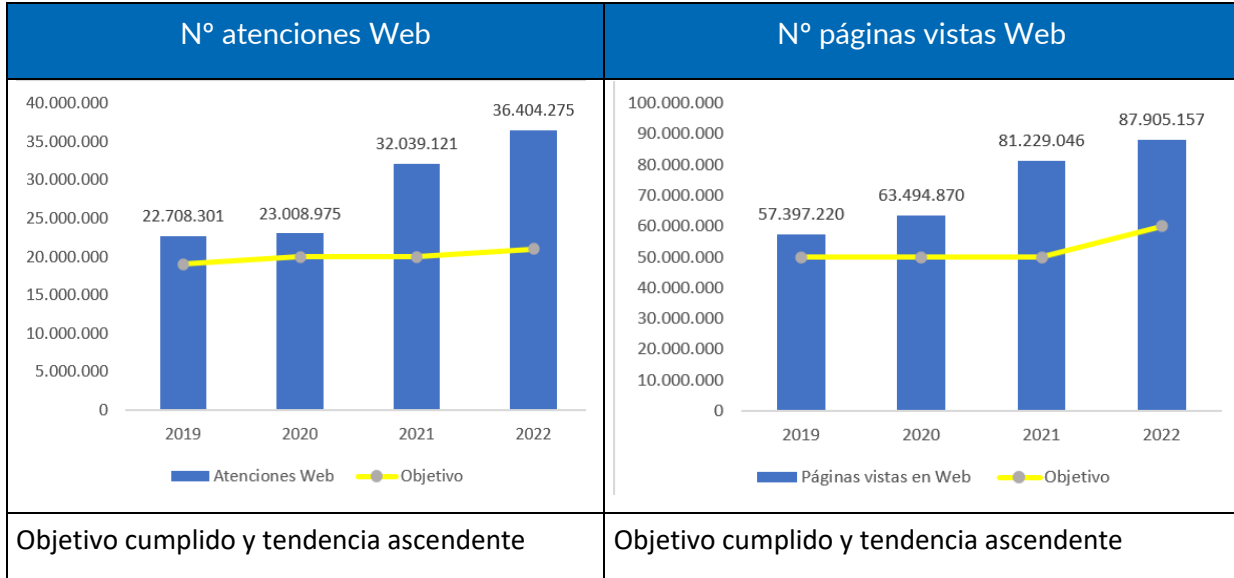
Destacan los servicios de padrón (54,3%), registro (15,9%), información general (11,9%) y movilidad (5,5%). Se destaca el nuevo servicio de identificación electrónica iniciado en febrero, así como la atención de los mayores sin cita a partir de abril, con un total de 91.859 atenciones y 141.847 solicitudes de servicio de mayores.

**010**



En la centralita del 010 se han recibido 3.972.090 llamadas, atendándose 3.644.771 de éstas, lo que representa el 91,8 por ciento, con un tiempo medio de atención de 4m 43s. Una atención en el 010 es una llamada entrante o una llamada emitida atendida por un operador, que puede conllevar a su vez un número variable de gestiones; en el año 2022 en las 3.644.771 atenciones, se han realizado 5.844.145 servicios,



**Web**


A lo largo de 2022 se han creado 119 nuevos Espacios Informativos: 18 espacios considerados navegación por canales, es decir, con una configuración más compleja y cercana a la de un portal. Se han creado 25 Especiales Informativos, de los cuales 9 se han configurado en el Departamento de Gestión de Contenidos y 14 por otras unidades gestoras, con el apoyo de la Subdirección General.

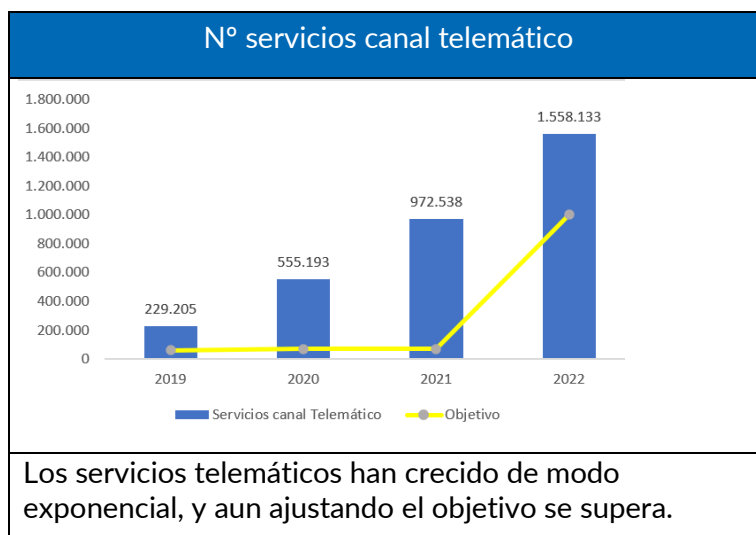
### Servicios telemáticos (Twitter, Facebook, chat on line)

En el **Chat online** se han realizado 471.613 conversaciones atendidas, lo que supone un decremento del 10 por ciento respecto al año anterior, con un tiempo medio de espera de 1 minuto 12 segundos y un tiempo medio de gestión de 4 minutos 45 segundos, lo que supone un incremento de 1 minuto 35 segundos respecto al año anterior motivado por la incorporación de gestiones como el Certificado de empadronamiento que requiere un mayor tiempo de gestión y el incremento de las gestiones relacionadas con cita previa.

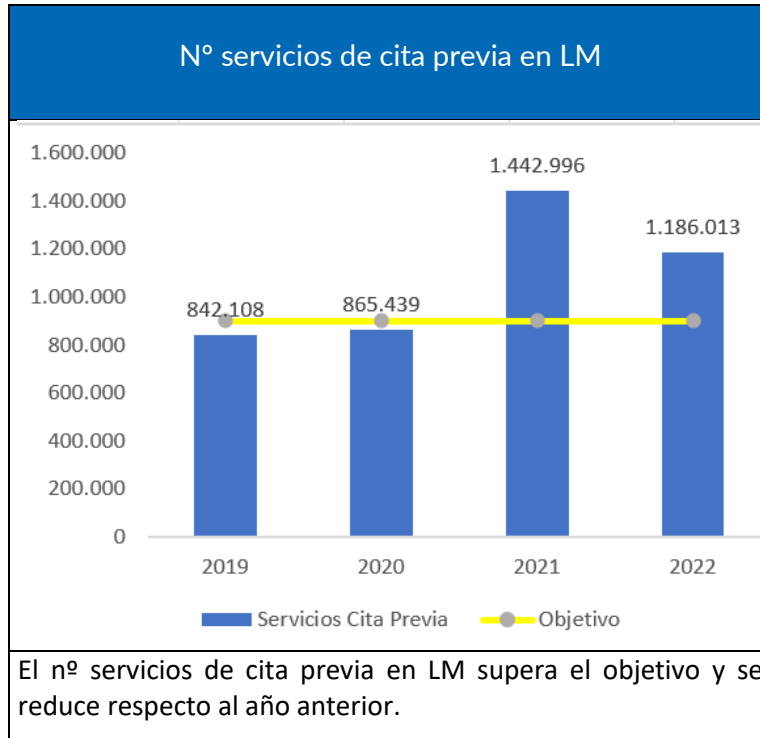
En **Twitter @Lineamadrid** se han publicado 2.646 tuits informativos y se han realizado 136.560 atenciones a través de las conversaciones de respuesta a tuits y tramites por mensaje privado, lo que supone un incremento del 10,2 por ciento sobre el año anterior, todo influido por la incorporación de nuevas gestiones como la emisión de certificado de empadronamiento y la consolidación de las invitaciones de la zona de bajas emisiones. Hay que indicar que se han unido 13.424 nuevos seguidores/as y se han recibido 98.318 menciones.

En **Facebook/lineamadrid** se han realizado 94 publicaciones informativas, siendo alcanzados 75.593 usuarios/as, un 15 por ciento superior al año anterior. A través de Facebook Messenger que contiene el chat para conversaciones privadas se han realizado en total 13.887 solicitudes de servicio, lo que supone un incremento del 72 por ciento sobre 2021.

Mediante el **asistente virtual** se han realizado un total de 803.865 servicios de Información General al incorporarse nuevos servicios de información como los relacionados con el Padrón y la zona de Plaza Elíptica. También se han tramitado 49.899 altas de Invitaciones de Distrito Centro “Antiguo Madrid Central” y 127 bajas de Invitaciones.



## Cita previa



Como el **sistema de cita previa municipal** es competencia de la DG, damos cuenta también de los datos globales:

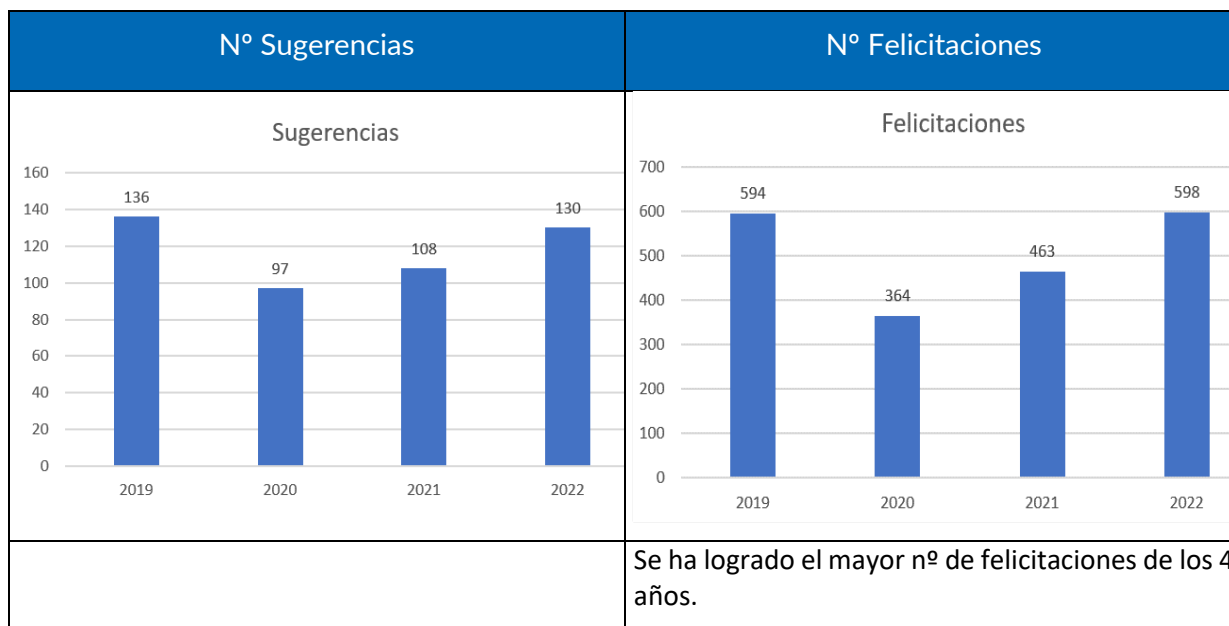
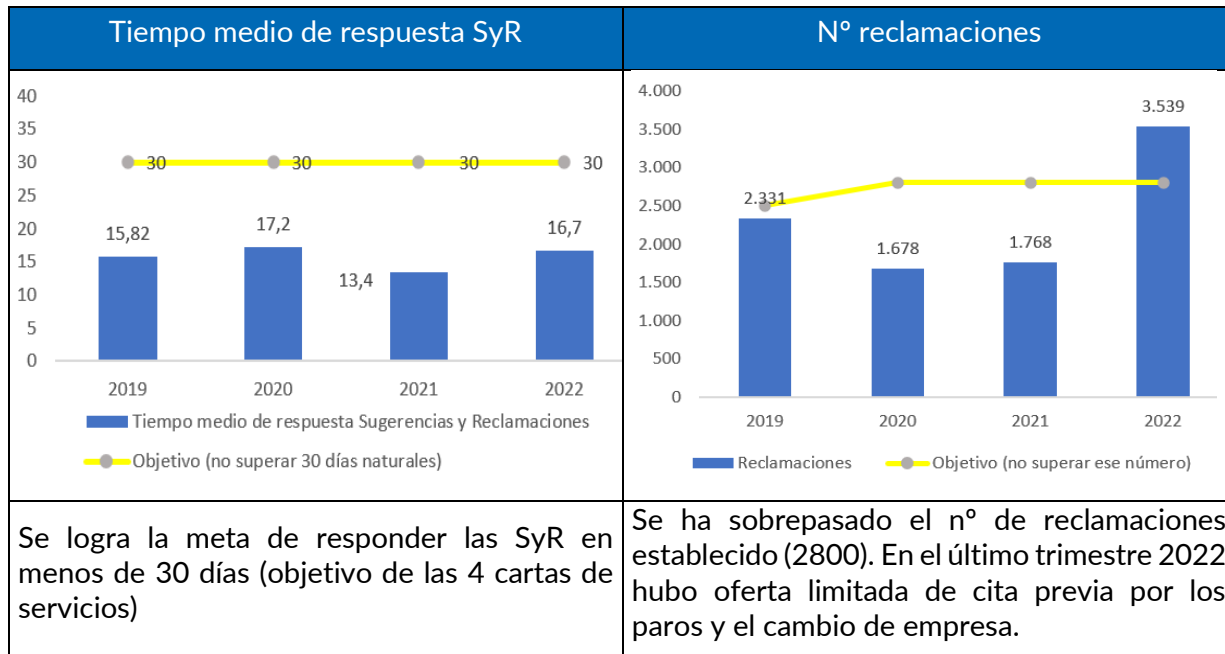
A lo largo del ejercicio 2022 se han concertado **1.956.484 citas** para todos los trámites en todas las agendas municipales.

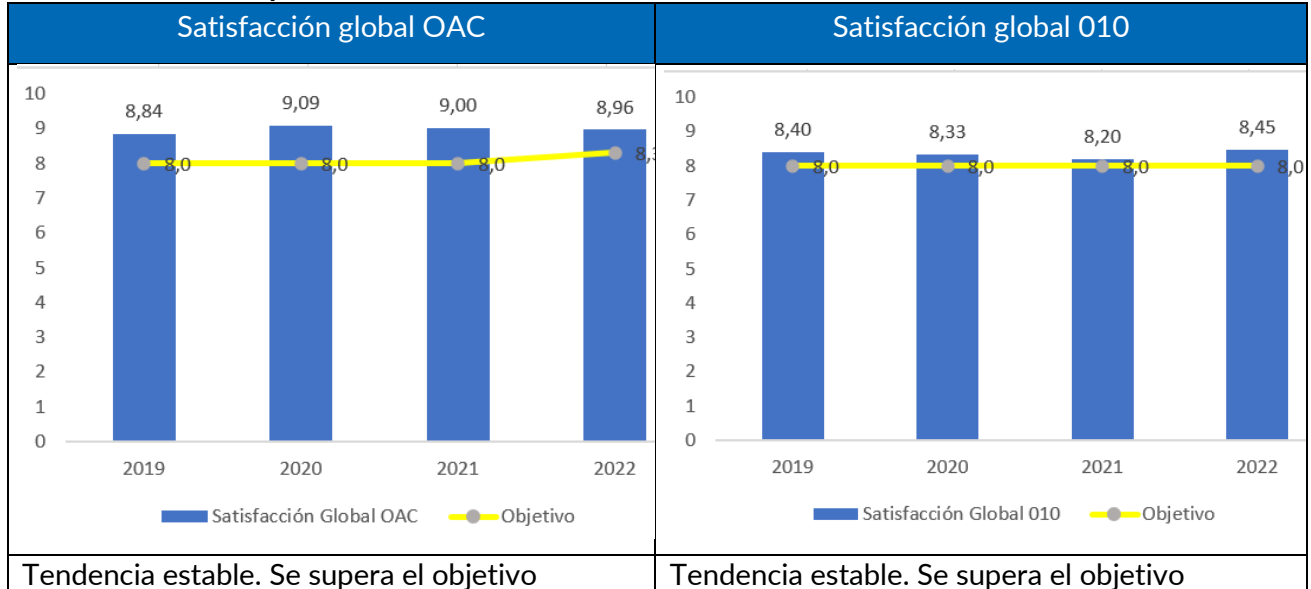
Han sido atendidas 1.513.068, por lo que ha habido un **índice de absentismo anual del 22,7%** (no acudir la ciudadanía a la cita concertada) frente al 26,1% del año 2021, lo que ha supuesto un importante descenso.

Varias actuaciones han contribuido a este descenso, como la activación del recordatorio de cita por varios canales (correo electrónico y SMS), posicionar en la parte superior del mensaje de confirmación de cita la posibilidad de modificar o de anular la cita o incluir en los SMS de confirmación de la cita el enlace para poder anularla.



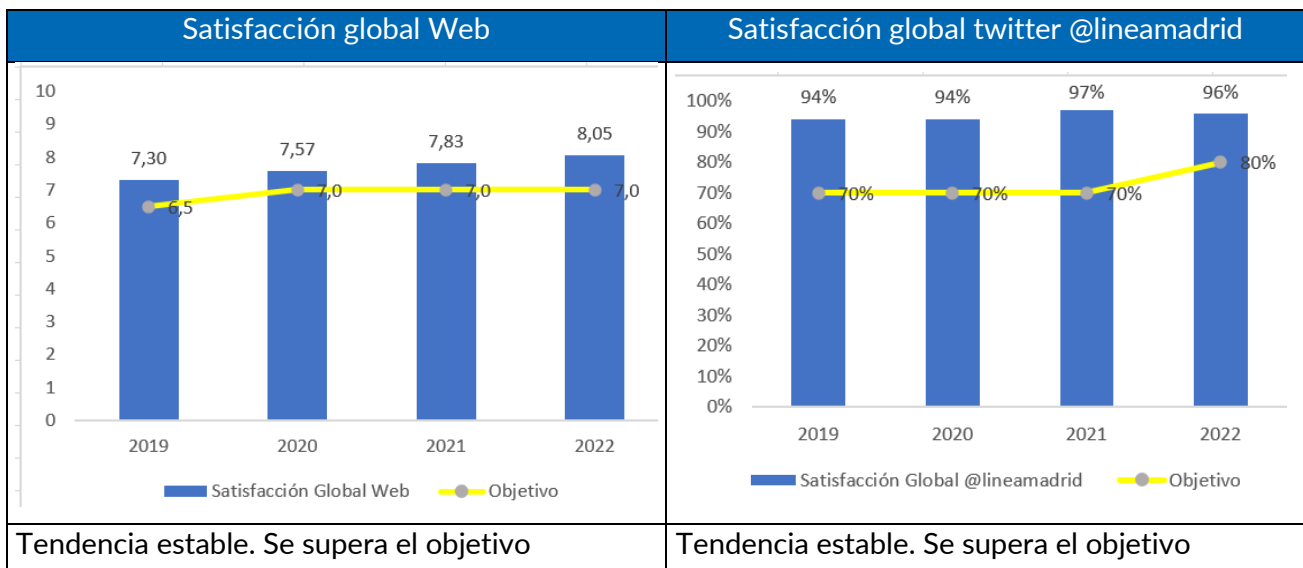
## SyR



**Satisfacción de las personas usuarias de los servicios de LM**


La satisfacción con el servicio en Oficinas es alta, obteniendo en las encuestas realizadas en 2022, una puntuación media de 8,96 en una escala de 0 a 10, donde el 97,8 % declaran alto grado de satisfacción con el servicio recibido.

La valoración de la ciudadanía con el servicio de Atención Telefónica 010 ha sido: un 91,8 % de satisfacción con la información/gestión recibida y un 63,8 % de satisfacción con el tiempo de espera en ser atendidos, teniendo una puntuación de satisfacción global de 8,45 puntos (escala de 0 a 10).



Las personas satisfechas con la gestión realizada en Twitter han sido de un 96%, en Facebook ha sido un 84% y en el Chat on line un 71,9%.