



# MEMORIA ANUAL CALIDAD LINEAMADRID | 2023

Marzo 2024



## ÍNDICE

<b>0. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. MEJORAS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ESTRATEGIA Y PROGRAMA OPERATIVO DE GOBIERNO (POG).....</b>	<b>9</b>
<b>3. SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA .....</b>	<b>9</b>
<b>4. CARTAS DE SERVICIOS .....</b>	<b>12</b>
4.1 CARTA DE SERVICIOS DEL TELÉFONO 010.....	13
4.2 CARTA DE SERVICIOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA .....	14
4.3 CARTA DE SERVICIOS PORTALES WEB.....	17
4.4 CARTA DE SERVICIOS DE CITA PREVIA.....	20
<b>5. ALIANZAS, RECURSOS Y PROCESOS .....</b>	<b>23</b>
5.1 GESTIÓN DE RECURSOS.....	23
5.2 ALIANZAS .....	23
5.3 SEGUIMIENTO DE PROCESOS .....	25
<b>6. PERSONAS .....</b>	<b>28</b>
6.1 ACOGIDA.....	29
6.2 ABSENTISMO Y ROTACIÓN.....	30
6.3 CLIMA LABORAL.....	32
6.4 PARTICIPACIÓN Y MEJORA CONTINUA.....	37
6.5. FORMACIÓN.....	41
<b>7. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LM .....</b>	<b>43</b>
7.1 SATISFACCIÓN CON CANAL PRESENCIAL (OAC).....	46
7.2 SATISFACCIÓN CON EL CANAL TELEFÓNICO (010) .....	49
7.3 SATISFACCIÓN CON EL CANAL WEB .....	51
7.4 SATISFACCIÓN CON X @LÍNEAMADRID Y CHAT .....	53
7.5 SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CITA PREVIA.....	54
7.6 SYR.....	54
<b>8. COMUNICACIÓN .....</b>	<b>56</b>
8.1 COMUNICACIÓN EXTERNA.....	57
8.2. COMUNICACIÓN INTERNA.....	64
<b>9. GESTIÓN PÚBLICA RESPONSABLE .....</b>	<b>68</b>
9.1 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL .....	69
9.2 MADRID AMIGABLE CON LAS PERSONAS MAYORES .....	75
9.3 IGUALDAD .....	78
9.4 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.....	81
9.5 PRÁCTICAS Y TUTORÍAS.....	82
<b>10. RESULTADOS DE RENDIMIENTO .....</b>	<b>83</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:

- Atención Presencial, con 23 Oficinas de Atención a la Ciudadanía (en adelante OAC) y 3 auxiliares y 1 de apoyo, 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), 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 @lineamadrid.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 en 2023 se ha realizado la autoevaluación y la Memoria para la certificación 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
<p><b>LIDERAZGO</b></p> <p>Dirigir a la organización desarrollando su misión, visión y valores (MVV)</p> <p>Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés</p>	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 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.
<p><b>ESTRATEGIA</b></p> <p>Según necesidades presentes y futuras de los grupos de interés</p>	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.
<p><b>ALIANZAS Y RECURSOS</b></p> <p>Desarrollar alianzas con la ciudadanía y otros grupos de interés</p> <p>Gestionar la información y el conocimiento</p>	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
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)	En el Portal Institucional hay un cuestionario para que las personas usuarias valoren y sugieran en cualquier momento	
	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)	

<p><b>PERSONAS y RESULTADOS EN PERSONAS</b></p> <p>Involucrar al personal por medio del diálogo y del empoderamiento, apoyando su bienestar.</p> <p>Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización</p>	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.
<p><b>Resultados en la sociedad</b></p>	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
<p><b>Resultados de rendimiento</b></p>	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.

Criterio	ÁREAS DE MEJORA	ACCIONES DE MEJORA
	No existe un Mapa de grupos de interés LM	Elaborar un mapa de grupos de interés
<b>Responsabilidad ambiental</b>	Restringir el consumo de papel y fungibles relacionados	Ajustar las opciones de solicitud de papel y fungibles relacionados, medir el gasto e informar del ahorro

	Incluir cláusulas de responsabilidad ambiental en los contratos (PPT)	En los siguientes contratos se incluirán cláusulas de responsabilidad ambiental, además de social (que ya se incluyen)
<b>Responsabilidad social</b>	Conocer la satisfacción del personal tutorizado (de la Agencia para el empleo, universidades, etc)	Realizar una encuesta de satisfacción al personal tutorizado
	Conocer el grado de satisfacción del personal de la empresa adjudicataria del contrato de LM	Requerir a la empresa adjudicataria del contrato de LM los resultados de su encuesta de clima laboral
	Marcar objetivos en relación con la incorporación de personal tutorizado	Marcar objetivos en relación con la incorporación de personal de la Agencia para el empleo, universidades
<b>Personas</b>	No se dispone de Código de conducta	Elaborar un Código de conducta basado en MVV y cartas de servicio
	Mejorar las condiciones del puestos para que las personas estén más satisfechas y retener el talento	Promover planes para premiar a las personas de manera no monetaria (actividades sociales, deportivas y culturales)
		Productividad por objetivos para hacer más atractivos los puestos para implementar un sistema de remuneración/reconocimiento. Posibilidad de teletrabajo en puestos OAC. Incorporar sistemas de evaluación del desempeño
		Promover la movilidad interna de puestos de Gestor/a y Coordinador/a OAC
	Medir la satisfacción del impacto de la digitalización en la organización	Incluir pregunta sobre la satisfacción de la digitalización en encuesta de clima
		Comunicación extensiva a todo personal de las mejoras propuestas por ellos y que han sido implantadas (no sólo a la persona concreta o en las reuniones de responsables, que es lo que se hace actualmente)
		Poster en pantalla de GNSIS
	Acciones respecto al ruido ambiental	Solicitar informes de Prevención de Riesgos laborales, indicación de pasar sólo uno al mostrador, lonas...
Mejorar la transmisión de prioridades estratégicas a las personas de LM	Incrementar la comunicación sobre prioridades estratégicas en correos y reuniones o visitas	
Identificar las capacidades necesarias para cada puesto de la DG, actualizar el catálogo de funciones y alinear con	Identificar las capacidades actuales de las personas (habilidades y aptitudes) y compararlas con las necesidades de la DG	

	estos perfiles la mejor forma de provisión	Cambio en la forma de provisión de los puestos de Gestor/a y Coordinador/a de OAC para pasar de concurso general a concurso específico
		Actualización del catálogo de funciones
		Contactar con Madrid Talento para su apoyo en la elaboración de perfiles y entrevistas
	Mejorar las condiciones de formación	Habilitar una 2ª aula de formación
Alianzas	Promover relación con otros municipios, CAM, Federación española de municipios	Jornada de intercambio con otros municipios y/o CAM (sobre atención a la ciudadanía)
	Promover alianzas externas (ejem voluntarios, ONG...)	Iniciado la de Voluntarios por Madrid y también Plena inclusión
Evaluación y estrategia	Revisar y unificar los objetivos, actuaciones, indicadores y mediciones establecidas en los compromisos con los diferentes planes y actuaciones del Ayto. relacionados con grupos de interés	Revisar y unificar los objetivos, actuaciones, indicadores y mediciones establecidas en los compromisos con los diferentes planes y actuaciones del Ayto. relacionados con grupos de interés
	No hay establecida de una evaluación sistemática de impacto del desarrollo de la estrategia	Evaluar el impacto de la estrategia
	Tener un seguimiento mensual gráfico de los incumplimiento de SLA (acuerdos de niveles de servicio) de la empresa adjudicataria	Solicitar a la empresa gráficos de cumplimiento de SLA
	Evaluar los riesgos tratando de anticipar y planificar la resolución de posibles contingencias y cambios	Solicitar a NTT que incluya en sus informes mensuales gráficas de incumplimiento de SLA (acuerdos de niveles de servicio)
		Actualizar plan de contingencias como estrategia proactiva para prevenir
		Analizar de forma sistemática la información relevante sobre variables políticos-legales, culturales, medioambientales, económicas
		Evaluación de riesgos (personal, contratista, servicios, instalaciones, unidades gestoras, IAM...)
participación / accesibilidad ciudadanía	Consultar a la ciudadanía sobre nuevas necesidades. Incorporar a representantes de la ciudadanía a los procesos. Aumentar el grado de	Hacer consulta a la ciudadanía sobre nuevas necesidades en la plataforma de participación ciudadana DECIDE

participación de los grupos de interés en el diseño y la oferta de servicios y productos o en los procesos de toma de decisión	Incorporar a representantes de la ciudadanía a los procesos. Aumentar el grado de participación de los grupos de interés en el diseño y la oferta de servicios y productos o en los procesos de toma de decisión
Conocer la satisfacción de las personas usuarias con los medios de participación	Preguntar si les ha gustado participar en la implantación o modificación de un servicio o canal
Mejorar en comunicación clara y lectura fácil	Contrato con empresa (Plena inclusión) para pasar a lectura fácil varias publicaciones de la web
Prestar apoyo a ciudadanía con menos capacitación digital en el proceso de implantación de la Administración digital	Extensión del uso de la 2ª pantalla a personal funcionario
Corregir el porcentaje de llamadas rechazadas por saturación en el 010	Dimensionar la plantilla para disponer de más personal que pueda atender
Corregir los tiempos de espera para conseguir cita para empadronarse	En octubre 2023 se establece la cita previa para registro, con intención de abrir más huecos para padrón. En noviembre 2023 se inicia la ampliación de apertura de agenda a 45 días
Actuar para reducir de brecha de género	Actuar para reducir de brecha de género, por ejemplo, mejorando el proceso de empadronamiento mujeres de calle
Conseguir que para el trámite de TMR (tarjeta de movilidad reducida) no tengan que ir de modo presencial	Proyecto con IAM para que para el trámite de TMR (tarjeta de movilidad reducida) pueda realizarse telemáticamente
La valoración de las personas usuarias del chat online no está segregada por servicio	Que la valoración de las personas usuarias del chat online sea por servicio.
Publicar en la web los resultados de la encuestación continua	Publicar en la web los resultados de la encuestación continua
Medir la satisfacción concreta en algún aspecto (ejem: call back)	Medir la satisfacción concreta en algún aspecto (ejem: call back)
Mejorar la información a la ciudadanía sobre la disponibilidad de citas en tiempo real en diferentes oficinas	Funcionalidad para mostrar a la ciudadanía la disponibilidad de citas en tiempo real
Facilitar la derivación desde el 3er nivel, cuando sea necesario y así mejorar el cómputo del plazo de respuesta	Se ha solicitado un compromiso de respuesta a todos los organismos que tienen 3er nivel para cumplir el plazo
Mejorar la agilidad y pertinencia en el servicio de Información.	Con la implantación de Dynamics se facilita la búsqueda predictiva, teniendo en cuenta los contenidos más buscados con la tipificación seleccionada

## 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.

En 2023 se ha certificado la implantación al 100% de las actuaciones del POG que correspondían a nuestra DG en la legislatura 2019 a 2023:

- Ampliación de la atención telemática a través del nuevo canal Messenger de Facebook de Línea Madrid incorporando la realización de nuevas gestiones
- Apertura de un nuevo canal en la red de atención a la ciudadanía a través de mensajería instantánea
- Consecución de la accesibilidad web y de las OAC Línea Madrid
- Implantación de un chatbot en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) basado en la inteligencia artificial que podrá facilitar información específica sobre determinadas materias
- Implantación de un nuevo Sistema de Cita Previa (gestión multicanal) y Piloto de recordatorio de cita previa por IVR – Respuesta Interactiva de Voz automática
- Impulso de la simplificación y automatización de los procesos de atención en los canales de Línea Madrid y en los servicios prestados
- Mejora del modelo de gestión de contenidos y estructura de la web institucional [www.madrid.es](http://www.madrid.es)
- Nuevo sistema de gestión de espera en las OAC
- 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

## 3. SEGUIMIENTO DE CALIDAD DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

A continuación, se presentan algunos datos de seguimiento de calidad y formación de la empresa adjudicataria NTT Data.

### RESUMEN AUDITORÍA 2º CUATRIMESTRE CANAL 010

El 35% de las atenciones auditadas han sido correctas, lo que significa que todos los ítems evaluados en estas atenciones se han marcado como buen desempeño.

El 36% son atenciones mejorables, eso significa que tienen como mínimo una nota de 90 o superior. Han mostrado un desempeño incorrecto en 1 o 2 ítems.

El 29% son atenciones incorrectas y cuentan con una nota inferior a 90.

VALORACIÓN DE LA MONITORIZACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
CORRECTA	35	35%
MEJORABLE	36	36%
INCORRECTA	29	29%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Los ITEMS mejor valorados están relacionados con el tratamiento de datos personales, concretamente en la solicitud de datos para la gestión y la revelación de datos no confirmados, en este sentido todas las atenciones han obtenido una puntuación correcta.

Los valores más bajos están relacionados con el traslado de una información finalista, una correcta resolución de la atención y el uso del Hold/mute. También informar de la encuesta al final de la atención.

VALORACIONES	ITEMS A EVALUAR	RESULTADOS GLOBALES
VALORACION NO CRÍTICA	SALUDO/DESPEPIDA CORRECTA	91,00
	HACE USO DE MULETILLAS O COLOQUALISMOS. SU LENGUAJE NO ES FLUIDO ADAPTADO A LAS NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA	96,00
	ESCUCHA ACTIVA	94,00
	USO CORRECTO DEL HOLD/MUTE	85,00
VALORACIÓN CRÍTICA PARA EL SERVICIO	AGRADECE LA ESPERA	86,00
	TRASLADA LA INFORMACIÓN DE FORMA CLARA Y CON SEGURIDAD, CON UN RITMO DE CONVERSACIÓN ADECUADO	92,00
	TIPIFICA CORRECTAMENTE TODAS LAS GESTIONES/TRÁMITES	89,00
	SIGUE EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO	88,00
	USO ADECUADO DE LAS HERRAMIENTAS/APLICACIONES INFORMÁTICAS	97,00
VALORACIÓN CRÍTICA PARA LA CIUDADANÍA	SOLICITA LOS DATOS NECESARIOS PARA LA RESOLUCIÓN DE LA ATENCIÓN	97,00
	INFORMA DE LA ENCUESTA AL FINAL DE LA ATENCIÓN	71,00
	TIPIFICA DENTRO DE LA LLAMADA	89,00
	EL TIEMPO SE ADECUA A LA GESTIÓN REALIZADA	87,00
	SONDEA CORRECTAMENTE PARA DETECTAR LAS NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA	88,00
	TRASLADA UNA INFORMACIÓN FINALISTA Y UNA CORRECTA RESOLUCIÓN DE LA ATENCIÓN	81,00
	NO REVELA DATOS NO CONFIRMADOS POR LA CIUDADANÍA PREVIAMENTE	100,00
	TRATO AMABLE, CORTÉS Y EMPÁTICO	93,50
RESULTADO FINAL	VALORACIÓN NO CRÍTICA (20%)	90,67
	VALORACIÓN CRÍTICA PARA EL SERVICIO (30%)	89,67
	VALORACIÓN CRÍTICA PARA LA CIUDADANÍA (50%)	90,63

La calidad de las atenciones se encuentra en una media de 90,35.

Como áreas de mejora hemos detectado que es necesario reforzar el traslado de la información de manera correcta y finalista. En las atenciones con menor valoración se comprueba que está asociado a falta de conocimiento de los procesos, principalmente en personal incorporado nuevo en plantilla permanente en este año.

Por otra parte, hay otra oportunidad de mejora en el uso adecuado del tiempo de espera y silencios.

Como puntos fuertes destacamos la gestión de los datos personales de la ciudadanía, teniendo un sobresaliente desempeño. Entendiendo que son llamadas de información general donde no deben tomarse ni revelarse datos personales, se cumple en la totalidad de las atenciones.

Otro punto fuerte para destacar es la escucha activa y la adaptación del lenguaje a la persona que prestamos el servicio.

## RESUMEN AUDITORÍA 2º CUATRIMESTRE CANAL OAC

El 79% de las atenciones auditadas han sido correctas, lo que significa que todos los ítems evaluados se han marcado como buen desempeño.

El 16% son atenciones mejorables, tienen como mínimo una nota de 90 o superior. Han mostrado un desempeño incorrecto en 1 o 2 ítems.

El 5% son atenciones incorrectas y cuentan con una nota inferior a 90.

VALORACIÓN DE LA MONITORIZACIÓN	NÚMERO	PORCENTAJE
CORRECTA	79	79%
MEJORABLE	16	16%
INCORRECTA	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Todos los ítems evaluados se encuentran en una nota superior al 90, salvo el tiempo de gestión con una nota de 88.

Al igual que en la auditoría anterior la valoración más alta la tienen ítems relacionados con la atención como son la escucha activa, la empatía, despedida o lenguaje corporal.

Los valores más bajos están relacionados con la gestión del tiempo.

VALORACIONES	ITEMS A EVALUAR	RESULTADOS GLOBALES
VALORACION NO CRÍTICA	SALUDO CORRECTO	98,00
	DESPEDIDA CORRECTA	97,00
	LENGUAJE FLUIDO Y TONO DE VOZ	97,00
	ESCUCHA ACTIVA	100,00
VALORACIÓN CRÍTICA PARA EL SERVICIO	CONTACTO CONTINUO	97,00
	DIRECCIÓN DE LA ATENCIÓN	99,00
	CODIFICACIÓN EN CRM	98,00
	CONOCIMIENTO PROTOCOLOS	95,00
	MANEJA ADECUADAMENTE LAS APLICACIONES	98,00
VALORACIÓN CRÍTICA PARA LA CIUDADANÍA	SOLICITA LOS DATOS NECESARIOS	100,00
	EL TIEMPO DE GESTIÓN ES EL ADECUADO	88,00
	SONDEA CORRECTAMENTE PARA DETECTAR LAS NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA	95,00
	EMPATÍA, AMABILIDAD, CERCANÍA	100,00
	LENGUAJE CORMPORAL	100,00
	FACILITA INFORMACIÓN COMPLETA	98,00
RESULTADO FINAL	NO REVELA DATOS NO CONFIRMADOS POR LA CIUDADANÍA	100,00
	VALORACIÓN NO CRÍTICA (20%)	98,00
	VALORACIÓN CRÍTICA PARA EL SERVICIO (30%)	95,56
	VALORACIÓN CRÍTICA PARA LA CIUDADANÍA (50%)	98,88

La calidad de las atenciones se encuentra en una media de 97,70

Como área de mejora hemos detectado que es necesario reforzar los procesos de tipificación.

Como punto fuerte se demuestra una intención por adaptar la comunicación a la persona y finalizar todas las tareas implícitas que conlleva una atención.

Adjuntamos cuadro explicativo con el resumen global de las horas de formación inicial, continua, reciclaje e igualdad para todos los canales de atención durante el año 2023.

Datos anuales de formaciones impartidas:

- Total: horas reales impartidas.
- Promedio anual para gestores/as y supervisores/as.
- Horas/persona impartidas.

CANAL 010	DATOS ANUALES				AJUSTE SEGÚN ABSENTISMO		
	TOTAL	GESTOR/A	SUPERVISOR/A	H/PERSONA	PLANTILLA MEDIA	REDUCIDO POR ABSENTISMO 22%	HORAS/PERSONA
INICIAL CAMPAÑA	7063,00	125	0	56,50	125	125	56,50
INICIAL FORMACIÓN BÁSICA/GENERAL	11257,00	154	0	73,10	154	154	73,10
INICIAL FORMACIÓN GENERAL	2996,90	189	1	15,77	190	190	15,77
CONTINUA	7272,52	364	27	18,60	391	305	23,85
RECICLAJE	2110,00	364	27	5,40	391	305	6,92
FORMACIÓN IGUALDAD	6436,46	364	27	16,46	391	305	21,10

TELEMÁTICO	TOTAL	GESTOR/A	SUPERVISOR/A	H/PERSONA	PLANTILLA MEDIA	REDUCIDO POR ABSENTISMO 13%	HORAS/PERSONA
INICIAL FORMACIÓN BÁSICA/GENERAL	0,00	0	0	0,00	0		
CONTINUA	547,06	33	1	15,88	34	30	18,25
RECICLAJE	275,50	33	1	8,00	34	30	9,19
FORMACIÓN IGUALDAD	588,50	33	1	15,68	34	30	17,96

OAC	TOTAL	GESTOR/A	SUPERVISOR/A	H/PERSONA	PLANTILLA MEDIA	REDUCIDO POR ABSENTISMO 14%	HORAS/PERSONA
INICIAL FORMACIÓN BÁSICA/GENERAL	3476,00	33	0	105,33	33	33	105,33
CONTINUA	2228,27	89	28	19,07	117	100	22,18
RECICLAJE	815,00	89	28	6,98	117	100	8,11
FORMACIÓN IGUALDAD	2022,29	89	28	17,31	117	100	20,13

GLOBAL	TOTAL	GESTOR/A	SUPERVISOR/A	H/PERSONA	PLANTILLA MEDIA	REDUCIDO POR ABSENTISMO	HORAS/PERSONA
INICIAL CAMPAÑA	7063,00	125	0	56,50	125	125	56,50
INICIAL FORMACIÓN BÁSICA/GENERAL	14733,00	187	0	78,79	187	187	78,79
INICIAL FORMACIÓN GENERAL	2996,90	189	1	15,77	190	182	15,77
FORMACIÓN CONTINUA	10047,85	486	56	18,53	542	435	23,08
FORMACIÓN RECICLAJE	3200,50	486	56	5,90	542	435	7,35
FORMACIÓN IGUALDAD	8997,25	486	56	16,59	542	435	20,66

## 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:

- Carta de Servicios del Teléfono 010 Línea Madrid  
Aprobada: 18/05/2006  
Certificada: 15/12/2023  
Evaluada: 12/03/2024

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: 15/12/2023  
Evaluada: 15/03/2024

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: 15/12/2023  
Evaluada: 21/03/2024

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: 15/12/2023  
Evaluada: 15/03/2024

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.

Y como mejora para su conocimiento, se incluye en las respuestas todas las SyR que plantea la ciudadanía, un enlace a las Cartas de servicio.

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

A continuación, se describen compromisos, evaluación y acciones de mejora de cada carta en 2023, 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 recibe** al menos el 70% **sobre el total de intentos de llamada**.

El resultado en 2023 ha sido del **82.16%** y se ha modificado el objetivo al 80% para 2024.

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

Cumplido: **91.20% de llamadas atendidas** sobre el total de llamadas recibidas.

3.- Al menos el 80% de las personas estarán **satisfechas con el tiempo de espera** en ser atendidas.

El resultado ha sido un **87.02%**

4.- En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará respondiendo en el 90% de los casos, en un plazo inferior a 3 días hábiles, y nunca superior a 7 días.

El resultado ha sido un **98.99% antes de 3 días** y **98.99%** 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 **98.30%** y **98.00%** 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: **9.37 y 9.44**

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: 88,87 h inicial, 23,85 h continua y 67,58% respuestas positivas o mejorables

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 2023 han sido: **94.30% personas satisfechas**, y puntuaciones de **8.81** para el servicio recibido, **9.23** para la utilidad y **9.38** para la profesionalidad  
Se ha incrementado el objetivo a un 8 para 2024

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 100 %**

#### Mejoras realizadas en 2023:

1 **Simplificación** de los procesos de identificación de usuarios del 010.....50%

Se trata de tener información del ciudadano que llama con las atenciones históricas que ha recibido. Se ha modificado parcialmente el procedimiento en Dynamics 365 y se va a seguir trabajando en 2024.

2 **Definición de objetivos** de atención diaria.....25%

Se trata de partir de un objetivo diario de atenciones para prestar a la ciudadanía. No se ha conseguido que la planificación esté disponible en tiempo real, se va a seguir trabajando en 2024.

3 **Encuesta de conocimiento** del 010.....100%

Encuesta de conocimiento del 010 dirigida al personal de Lineamadrid (extensible a la totalidad de la plantilla municipal). Con el alcance descrito en el pasado concurso de ideas.

4 **Informe de actividad diario** de las diversas aplicaciones.....50%

Informe para conocer cuantas gestiones/hora se han hecho con cada aplicación y de ellas cuantas no se han podido realizar por problema en la aplicación.

Iniciado su desarrollo, hay que finalizar el mapa de tipificación por aplicación, y establecer las proporciones entre aplicaciones. También se pretende incluir ésta información en Power BI.

5 **Grabación** de la consulta de informaciones personalizadas.....100%

6 Medidas para **reducir el tiempo** de llamada y **los costes** del servicio.....100%

Se ha conseguido utilizando locuciones, prompting, esperas. Nuevo número geográfico del 010.

7 Inicio de estudio para establecer **contacto con los 010 de otras ciudades** de España y conseguir información de los servicios que prestan.....100%

## 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](#).

## Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía de Línea Madrid en cifras:

Datos 2023



### 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 9,26** y un porcentaje de satisfacción de **96,4%**

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 8,3 puntos**

El resultado ha sido una **puntuación de 9,40**.

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 **8,31**

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 **9,67** (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 funcionario OAC han sido **80,07**

La formación del personal externo ha sido de 43,36 horas.

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 9,68** (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 9,70**

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 8,68**

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. Con el cambio de empresa en el nuevo contrato no se ha establecido todavía un sistema de videollamada y sólo se han realizado atenciones en idiomas de manera presencial. Observaciones: Como área de mejora se está trabajando en un sistema de traducción a través de TEAMS donde se puedan conectar la persona que solicita la atención en los idiomas, quien le atiende presencialmente y quien ejerce de traductor desde otra oficina.

10. En las OAC se atiende a más del a más del 60% de las personas en un **tiempo máximo de espera de 10 minutos** y en el **95% de los casos el tiempo de espera no superará los 45 minutos**. 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: **63,69%** atendidos con espera menor a 10 minutos y **97,23%** en menos de 45 minutos. **Satisfacción de 8,20**

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 **8,47** (mejor que el año anterior).

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 9,29 en claridad y 9,35 para el resultado final** de la gestión, en ambos casos, mejor resultado que el año precedente.

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 9,68** (mejor que el año anterior).

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 **86,26% antes de 30 días y el 100% antes de 2 meses**.

En 2023 se han cumplido 20 indicadores.

### MEJORAS CS OAC 2023 Y PORCENTAJE DE IMPLANTACIÓN:

Mejora 1: Implantación 100%

La vuelta al sistema de atención anterior a la pandemia donde se compaginan **trámites** especializados **que requieren cita previa** con **otros** más simples y rápidos que se realizan **sin cita previa** ha supuesto una mejora. Por una parte, se han incrementado las personas atendidas respecto al año 2023: en 2022 se realizaron 1,265.036 atenciones, mientras que en 2023 este número se elevó a 1.568.978, es decir, **303.942 atenciones más, un 24,02% más**. También ha tenido repercusión en la evaluación obtenida por las Oficinas de Atención a la Ciudadanía en la encuesta de satisfacción anual que en 2022 la nota ascendió a 8,96 y en 2023 ésta se elevó hasta 9,26.

Mejora 2: Implantación 100%

Sistema de **firma en WACOM** sin necesidad de imprimir en Tarjeta azul. También se ha habilitado en el trámite de cl@ve. Se extenderá a otros servicios.

Mejora 3: Implantación 100%

La **oficina de apoyo de Las Tablas** continúa dando servicio con gestoras de la OAC de Fuencarral. Durante el año 2023 se atendieron en esta oficina a más de 9.000 personas y desde el distrito de Fuencarral-El Pardo nos han trasladado su deseo de que esta oficina de apoyo siga funcionando, ya que da servicio a una zona de Madrid que está en crecimiento y que necesita en su proximidad una oficina de atención a la ciudadanía.

Mejora 4: Implantación 0%

Durante el año 2023 la SG de Estadística no ha podido poner en marcha este sistema de **padrón telemático** por lo que la ciudadanía sigue empadronándose únicamente de manera presencial. Se pretende facilitar que las personas extranjeras puedan realizar las renovaciones y confirmaciones de padrón entrando en la web municipal y, si cumplen los requisitos, dejar hecho el trámite en el momento (no como hasta ahora, que se realiza mediante un formulario que posteriormente resuelven los gestores de las OAC).

Mejora 5: Implantación 100%

Este servicio de **identificación del conductor** infractor presta en OAC de manera presencial ayudando a la reducción de la carga de trabajo del 010 y también del registro.

## 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)

El portal institucional del Ayuntamiento de Madrid "madrid.es" constituye uno de los canales de atención a la ciudadanía, recogido en la [Ordenanza de Atención a la Ciudadanía y Administración Electrónica](#).

Los compromisos adquiridos a través de esta Carta de Servicios se encuadran dentro del objetivo estratégico de gestionar de forma racional, justa y transparente la administración local. Con ellos el Ayuntamiento de Madrid pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Hacer visibles a la ciudadanía la información, además de los servicios que se prestan desde los distintos portales de madrid.es.
- Comunicar las responsabilidades y los compromisos adquiridos.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con esos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados, para tratar de aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.
- Proporcionar los datos en formato reutilizable que sean de interés para otras administraciones, para empresas o para particulares.
- Comunicar a la ciudadanía toda la información pública que obra en poder del Ayuntamiento que sea relevante o en la que esté interesada cualquier persona.
- Rendir cuentas a la ciudadanía, mejorar la gestión pública y la eficiencia de sus servicios.
- Promover la participación ciudadana.
- Potenciar la transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que participan en la prestación del servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.



### 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 85%** con la información de los portales web y 88,3% con las gestiones y trámites de la sede electrónica. Y en ambos conceptos el porcentaje de insatisfacción ha sido de 6,4% web y 6,5% 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 70% valore satisfactoriamente la utilidad de la información en formato reutilizable.

Los resultados han sido:

**86,1% Utilidad** del servicio de información prestado por los **portales web**

**89,8% 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 6,5 en una escala de 0 a 10.

En 2023, la **valoración** ha sido de **7,99**

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 2023 se ha acreditado 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. 93,1%

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: Debido a un problema con la aplicación utilizada para la obtención de datos de analítica web, no disponemos de datos de visitas para todo el año 2023, por lo que no es posible realizar la comparación y conocer el porcentaje de incremento de visitas al portal de Transparencia.

- **Conjuntos de datos** sobre los que se han realizado actuaciones de **mejora de calidad** (revisiones en profundidad y/o visualizaciones) **200**

- Número de conjuntos de **datos automatizados incorporados en el portal de datos abiertos: 13**

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 830 de las cuales el **93,13% se han respondido antes de 30 días y el 99,52% antes de dos meses**.

MEJORAS 2023 y porcentaje de implantación:

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

- Nuevos espacios informativos, en función de la actualidad y de las necesidades que van surgiendo (SG Coordinación Servicios y Portal Institucional/ Unidades gestoras). En 2023 se han publicado un total de 125 espacios en colaboración con las unidades gestoras y el servicio de coordinación del portal institucional. Porcentaje de implantación: 100%

- Nuevo portal Educar Hoy por un Madrid Más Sostenible (DG Sostenibilidad y Control Ambiental/IAM). Porcentaje de implantación: 100%

- Portal de Internacionalización (Dirección General de Cooperación y Ciudadanía Global /IAM) Porcentaje de implantación: 100%

- Espacio de protección de datos (SG Coordinación Servicios y Portal Institucional/ Oficina de protección de datos) Porcentaje de implantación: 100%

**Mejora 2: Mejoras página general de distritos, espacio de contacto y actividades y eventos. (SG IAM)**

- Novedades en la página de los distritos para incluir más información e incrustar el visor de equipamientos ( SG Coordinación Servicios y Portal Institucional/ IAM) Porcentaje de implantación: 75 %

- Rediseño del espacio de contacto (SG Coordinación Servicios y Portal Institucional/ IAM) Porcentaje de implantación: 100%

- Actualización de actividades y eventos para facilitar su grabación a los gestores web (SG Coordinación Servicios y Portal Institucional/ IAM) Porcentaje de implantación: 50%

**Mejora 3: Mejora de la usabilidad en la tramitación de los formularios de registro.**

- Acceso independiente a los formularios según la opción elegida para la tramitación: en línea o presencial ( SG Administración Digital / IAM) Porcentaje de implantación: 100%

**Mejora 4: Mejora de experiencia de usuario en la información personalizada sobre documentación** requerida para el trámite alta y cambio de empadronamiento (con aplicación a otros trámites)

- Asistente iPadrón ( DG Atención a la ciudadanía/ IAM) Porcentaje de implantación: 75%

**Mejora 5: Novedades técnicas en el Portal de Transparencia para hacerlo más accesible**

- Mejora general y en especial de la home ( SG de Transparencia / IAM) Porcentaje de implantación: 100%

- **Mejora 6: Publicación de formulario para incidencias informáticas desde la sección de contacto.** (IAM) Porcentaje de implantación: 100%

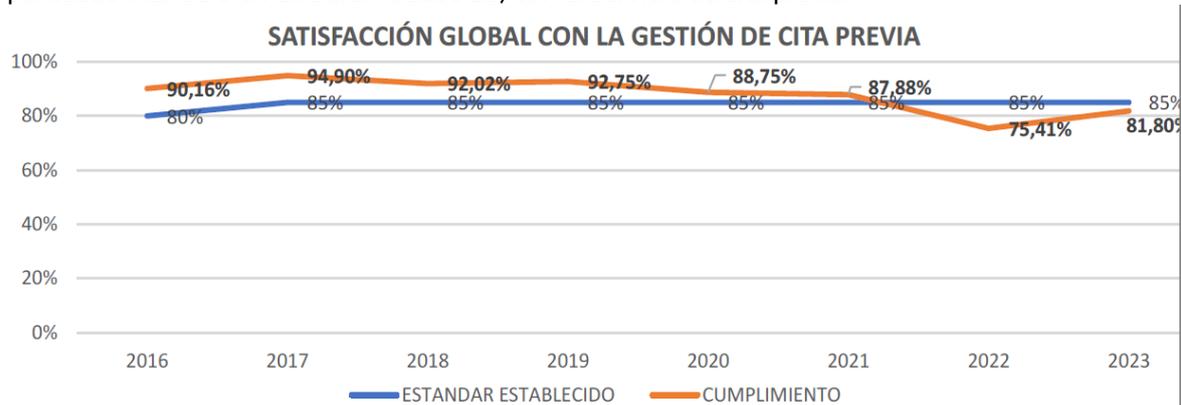
Difusión: la CS de portales web se encuentra publicada para su consulta por parte de la ciudadanía en la web municipal [Carta de Servicios de los Portales Web del Ayuntamiento de Madrid](#)

## 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 2023 el resultado en la encuesta de satisfacción ha sido: **81,80% 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 2023 la proporción de personas satisfechas ha sido de **78,05%**

3. La satisfacción de la ciudadanía con la **utilidad de la cita** previa para ser atendidos en oficinas y dependencias municipales y así evitar esperas es del 75%. El resultado ha sido **88,24%**

4. 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 concerta la cita en el 87% de los casos.

El resultado en 2023 ha sido de **89,56%**

5. 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.

En 2023 han sido **15,69 días** y **11,97%** los que han superado 31 días.

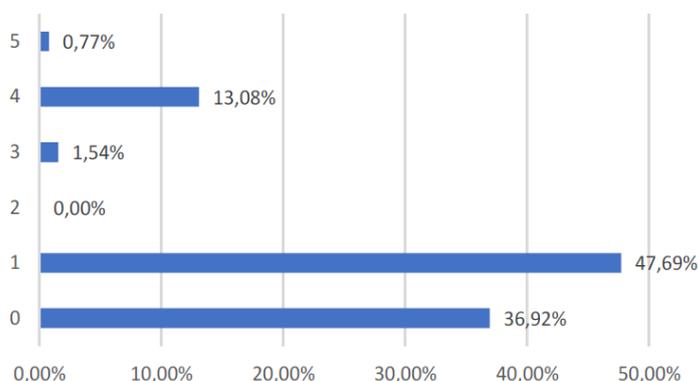
Por parte de las OAC, se abre la agenda a 45 días por necesidad organizativa y por ello para 2024 se retorna al estándar del 20%.

6. 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 45 días naturales. Cumplido 100%

7. 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.

En 2023 se trabajaron 130 agendas: 92 nuevas agendas, 4 bajas y 34 modificaciones. El 36,92 % se realizaron en el mismo día. El **100%** se ha realizado antes de 5 días naturales.

#### COMPROMISO 7 AGENDAS CITA PREVIA AÑO 2023: DÍAS TRANSCURRIDOS DESDE LA SOLICITUD Y LA REALIZACIÓN



8. 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 2023 se han trabajado con un total de 1.799 profesionales: 758 nuevas altas; 987 bajas y 54 modificaciones **Todas las actuaciones se han realizado en un plazo inferior a 5 días hábiles** y en concreto: 50,58% se han realizado el mismo día de la petición; 48,53% en 1 día y 0,89% en 2 días.

9. 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 1.591 SyR de cita previa, respondidas en un plazo menor o igual a 30 días naturales 1.271 (85,24%) y contestadas en menos de 2 meses 1.474 (98,86%)

## Mejoras implementadas en 2023

### AREA DE MEJORA 1: Explotación de datos del sistema de gestión de Cita Previa

- Obtención de Informes de Cita Previa a través de Power BI para todas las Unidades Gestoras que trabajan con cita

**Acceso informes Power BI:** totalmente funcional, en [AYRE - GNSIS - Gestión del Sistema de Turnos en espera, Cita Previa y Cartelería \(munimadrid.es\)](#)

En el mes de octubre se realizaron 2 cursos para usuarios cita previa en este sentido. Presentación del citado curso: [Presentacion\\_BI\\_CitaPrevia.pptx](#)

- Mejora del Dataset publicado en el Portal de Datos Abiertos y visualización de datos georreferenciados

Dataset: se comenzó en el último trimestre del año

[Sistema Municipal de Cita Previa - Portal de datos abiertos del Ayuntamiento de Madrid](#)

La *Visualización de la geolocalización*: no se podrá completar en 2023, pendiente de priorizar en 2024.

### AREA DE MEJORA 2 Evolutivos técnicos en la Aplicación de GNSIS -CITA PREVIA

- Automatización de la concertación de citas a través de IVR

**IVR PILOTO:** desde febrero 2023 en padrón en power BI (asignación citas). Los datos son recogidos a través de PowerBI: [Solicitud de Citas por Canal - Power BI](#)

- **Visualización disponibilidad cita CRM:** Se ha implementado. Cuando se tipifica en Dynamics una solicitud de servicio de cita previa de asignación/modificación de cita aparece la pestaña de "Citas Disponibles" donde se puede consultar la disponibilidad del trámite que selecciones.

- **Integración geolocalización:** Se ha llevado a cabo al completo en 2023. Desde la web **al concertar trámites parametrizados con esta integración** se puede elegir una dirección y **si BDC la encuentra te presenta la oficina** que da servicio a esa ubicación.

### AREA DE MEJORA 3: TRANSPARENCIA

- Información de los tiempos de espera en la atención en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía (Línea Madrid) Gestor de turnos Implementada completamente en 2023. Los tiempos de espera son de los trámites que no se están atendiendo con cita

previa. Ver en [https://servpub.madrid.es/GNSIS\\_WBCIUDADANO/controlTiempos.jsp?idIdioma=1&eligeOficina=110](https://servpub.madrid.es/GNSIS_WBCIUDADANO/controlTiempos.jsp?idIdioma=1&eligeOficina=110)

**Oficinas Línea Madrid**

Seleccione la oficina:

OAC Arganzuela **Tiempo medio global de espera: 5 minutos**  
Los tiempos de espera son meramente informativos y se calculan a partir de los trámites atendidos en la última media hora.  
\* No hay datos de atenciones en los últimos 30 minutos

Trámite	Tiempo medio de espera
Censo electoral	-
Certificado de empadronamiento	4 minutos
Comunicación de cambio de domicilio a Tráfico	*
Consulta y pago de multas de tráfico en periodo voluntario	6 minutos
Información general	9 minutos
SER - Estacionamiento en vía pública. Atención en OAC Línea Madrid	3 minutos
Tarjeta Azul	1 minuto
Tarjeta Madrid Mayor	1 minuto
Zonas de bajas emisiones Personas físicas OAC Línea Madrid	*

Totales: 9 | Mostrados: 1-9 | Resultados por página: 100

La Carta se encuentra publicada para su consulta por parte de la ciudadanía en la web [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 a ayre [Presupuestos](#)

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

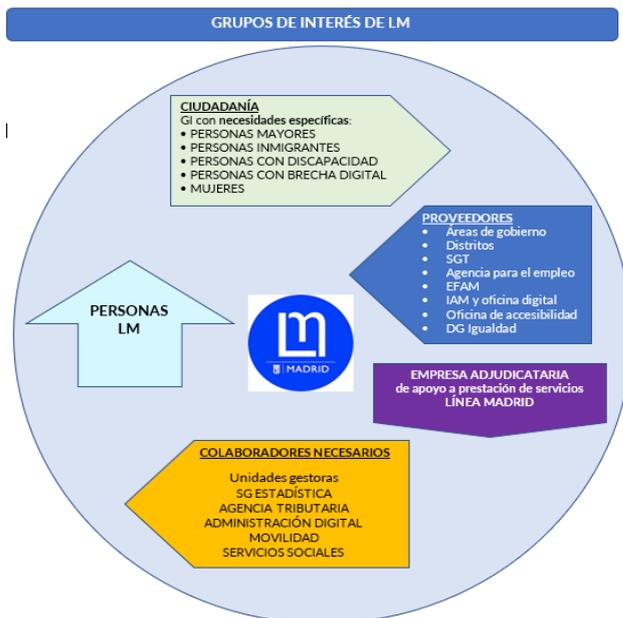
	CANAL	2020	2021	2022	2023
<b>COSTE</b>	OAC	1.033.703,12 €	101.543,64 €	345.733,29 €	4.063.232,92 €
	010	8.614.077,68 €	10.888.603,97 €	10.480.208,01 €	13.415.010,72 €
	Telemático	893.524,72 €	1.697.869,01 €	2.139.664,07 €	680.216,02 €
	Automatizada			100.310,81 €	315.846,46 €
<b>SOLICITUDES DE SERVICIOS</b>	OAC	529.486	51.125	141.893	1.655.845
	010	4.590.092	5.875.473	5.519.539	5.371.628
	Telemático	504.762	942.787	1.240.400	530.888
	Automatizada			243.334	692.022
<b>COSTE POR SERVICIO</b>	OAC	1,95 €	1,99 €	2,44 €	2,45 €
	010	1,88 €	1,85 €	1,90 €	2,50 €
	Telemático	1,77 €	1,80 €	1,72 €	1,28 €
	Automatizada			0,41 €	0,46 €

Revisando la ejecución del presupuesto del 2020 a 2023 (en 2 secciones diferentes) y el peso que en estos 4 años ha tenido el contrato de Línea Madrid sobre el Presupuesto total de la Dirección General: **39,58%**

Al ser ejercicios cerrados, se ha tenido en cuenta el siguiente criterio:

- el crédito definitivo, no el inicial.
- las Obligaciones Reconocidas, no el crédito Disposición.

### 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 también para la publicación de contenidos en la web.

Para conocer la satisfacción de los responsables de los organismos con los que colabora la DGAC para la implantación de los servicios, se realizó un grupo de discusión el 3 de octubre de 2023. Los resultados están publicados en: [Informe colaboradores necesarios.pdf](#)

El grupo estuvo compuesto por **participantes** pertenecientes a la Agencia Tributaria, Madrid Salud, DG Coordinación Territorial, el servicio jurídico del Distrito de Latina, DG Planificación RRHH, y la sección de multas de circulación del Departamento de Movilidad y Transportes.

#### VALORACIÓN MUY POSITIVA DE LAS INTERACCIONES CON LA DGAC

En todos los casos se valora **muy positivamente la relación** existente entre las unidades y la DG, y se destaca especialmente **la rapidez en la respuesta, la proactividad en el servicio que prestan internamente y la facilidad de contactar con ellos** por teléfono, chat de Teams o correo electrónico. También destaca su **papel informativo relativo a cualquier cambio** en las directrices públicas que puedan afectar a la ciudadanía y de las que las unidades tienen que estar al corriente.

#### EL SERVICIO OFRECIDO POR LA DGAC SE PERCIBE COMO MUY ÚTIL:

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 unidades; LM se erige como herramienta de criba y canalización de las peticiones ciudadanas a las unidades correctas, lo que hace que la relación de las unidades con los habitantes sea más fluida.

- **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 población madrileña no tiene acceso directo.

- **Derivación a Tercer Nivel:** Solicitud de información o gestión que requiere de la actuación directa de la unidad y que ésta podrá atender a través de la plataforma de atención a la ciudadanía.
- Se valora especialmente el servicio de **cita previa/registro**, que ayuda a agilizar trámites y evitar colas de espera físicas en todas las áreas que requieren de este servicio, lo que repercute en **mejores condiciones de trabajo** para los trabajadores de la propia **unidad y un mejor servicio de cara a la ciudadanía**.
- En el caso de las juntas de distrito que tienen **informador urbanístico**, lo reconocen como **una figura de gran utilidad** para redirigir al ciudadano/a hacia la fuente de información adecuada, personas empleadas, trabajadores y trabajadoras.

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 realizado **pruebas con grupos de voluntarios** que puedan testear la comprensión de los procedimientos y trámites.

### Valoración ciudadana del frontal web de GNSIS Cita Previa

El 23 de noviembre de 2023 se realizaron 2 sesiones de valoración en la sala de informática del Centro Municipal de Mayores de Antón Martín del Distrito Centro.

Los resultados están publicados en ayre y se pueden leer en el siguiente enlace:

[CitaPrevia/Participacionciudadana:aCentroMayoresAntonMartin\\_dic23.pdf](#)

La finalidad de esta prueba era **valorar la usabilidad** del frontal web de cita previa, **involucrando a las personas usuarias** en el proceso de implantación y seguimiento de la herramienta informática (ayudando a la transformación digital de la Administración municipal).

La prueba también tiene como objetivo específico testar la aplicación web de cita previa entre las personas usuarias de un Centro de Mayores, de modo que los resultados sirvan para el estudio y, en su caso, implementación de mejoras tendentes a **mitigar la posible brecha digital** de las personas mayores.

La prueba consistía en concertar cita para cualquiera de los trámites de vacunación de carácter estacional disponibles (gripe, COVID 19 y gripe-COVID), consultar, modificar y/o cancelar dicha cita.

### Valoración ciudadana del frontal web de tarjeta azul de transportes (TAZ)

Se puede acceder al informe publicado en el siguiente enlace: [valoración ciudadana frontal TAZ](#)

Durante los días 8 y 10 de mayo de 2023 se realizaron 4 sesiones de valoración en el aula de la OAC Chamberí. Participaron 61 personas de Voluntarios por Madrid procurando que pertenecieran a diferentes grupos de edad, género y manejo digital.

Para realizar la valoración, cada participante:

- solicitó digitalmente la tarjeta azul de transporte a través del nuevo frontal web de TAZ
- cumplimentó una encuesta de valoración

## 5.3 SEGUIMIENTO DE PROCESOS

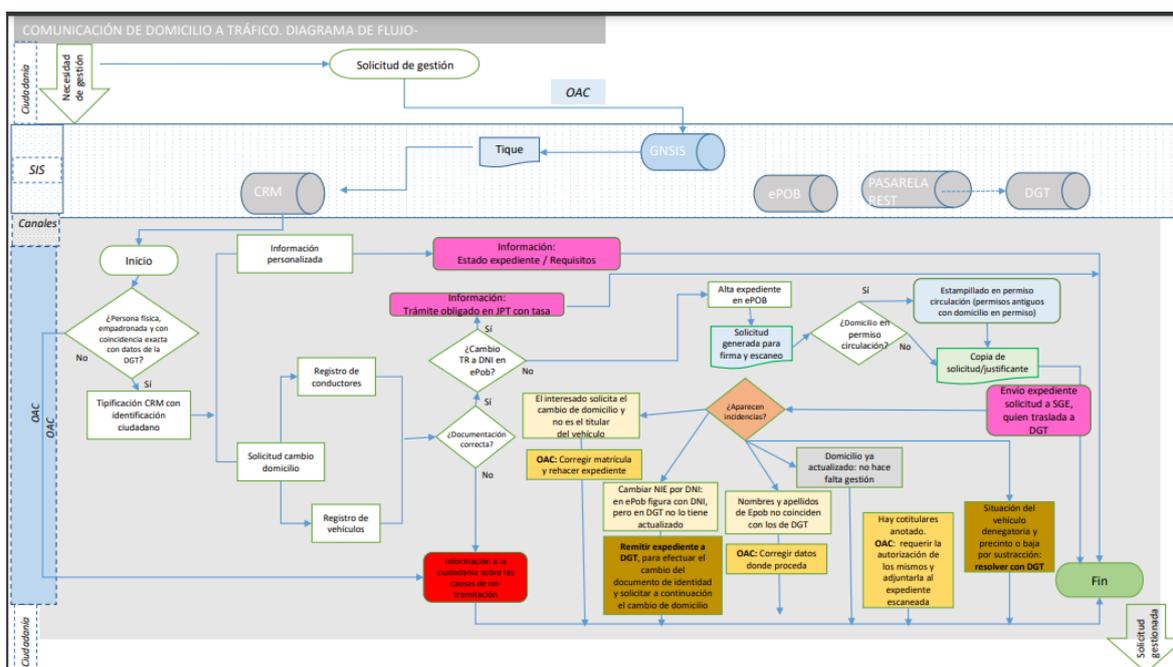
La gestión por procesos tiene su lugar en ayre [Gestión por procesos](#) donde se encuentran todas las fichas y flujos de proceso de los trámites

- [Procesos clave estratégicos](#)
- [Procesos clave de apoyo](#)
- [Procesos no clave de apoyo](#)

Y en el apartado de Servicios se publica el [CatalogoServiciosLineaMadrid](#) actualizado:

SERVICIOS	GESTIONES	COLABORADOR NECESARIO	CANALES							PARTICIPACIÓN DE LINEA 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 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 representantes y/o autorizados/gestores de esas personas.		<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"/>								

### Flujo de proceso de Comunicación de domicilio a Tráfico



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

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.

A lo largo del año 2023 se han implantado en Línea Madrid, a través de sus canales presencial, telefónico y telemático (redes sociales: Twitter y Facebook, chat online, chatbot), nuevos servicios, llevándose a cabo varias pruebas piloto para estudiar la viabilidad de la implantación y corrección de elementos disfuncionales.

**A. Mejora de la información disponible en los contenidos de [www.madrid.es](http://www.madrid.es)**

1. Revisión continua de los contenidos del portal para lograr una comunicación clara y facilitar la prestación del servicio de información a los diferentes canales de Línea Madrid.
2. Publicación de instrucciones explicativas que facilitan el acceso y navegación en la página [www.madrid.es](http://www.madrid.es) - [Estructura del portal - Ayuntamiento de Madrid](#) para solventar las dificultades recogidas en las reclamaciones de la ciudadanía relacionadas con la navegación y contenidos web.
3. Mejora del Dataset publicado en el Portal de Datos Abiertos y visualización de datos georeferenciados.
4. Mejora del protocolo de objetos perdidos en relación con la amplitud de la información proporcionada sobre el objeto que se busca.
5. Actualización de los contenidos de padrón en el espacio de “Novedades”

**B. Mejora de accesibilidad**

1. Traducción automática de contenidos del portal institucional a través de la herramienta ReadSpeaker, que permite la traducción automática a otros idiomas de los contenidos de la página que estamos visualizando.
2. Prueba piloto para valorar la usabilidad de la aplicación de Cita Previa en el Centro de Mayores Antón Martín

**C. Mejoras realizadas en las aplicaciones corporativas y servicios**

**1. Epop.**

Posibilidad de adjuntar la hoja de empadronamiento firmada electrónicamente.

Establecimiento de procedimientos específicos de actuación en zonas de difícil comprobación de datos para empadronamiento como por ejemplo la Cañada Real.

Se inicia el servicio “Contraste de datos de padrón” para agilizar la revisión y el escaneo de las hojas padronales.

Para evitar el absentismo y las segundas vueltas por falta de documentación, se establece un servicio piloto de llamadas por agentes y recordatorio de la cita previa en la OAC de Sanchinarro. Ante los resultados obtenidos se amplía a las 23 oficinas principales.

Información sobre la documentación necesaria para empadronarse a través del Chat Bot.

Colaboración desde el 010: en el momento en el que se asigna una cita, se informa sobre la documentación precisa y se pregunta el idioma en el que van a solicitar ser atendidos para redirigir la cita a la OAC adecuada.

Recordatorio de las citas por parte del 010.

Modificación del mensaje que aparece en la web cuando se genera una cita para padrón, remitiendo a la página en la que consta la documentación necesaria para Trámites de padrón y Censo electoral.

Ante el retraso en los envíos masivos de la S.G. de Estadística en los trámites de RN, BII y BNCO, se acuerda admitir las renovaciones de todas las personas que acudan a las OAC, aunque no presenten la carta.

Formación de un **grupo de trabajo con la SG Estadística**, para tratar quincenalmente temas pendientes y mejoras de procedimientos de empadronamiento y su aplicación informática (ePob).

**2. En la gestión de SER:**

Creación de un nuevo subtipo para vehículos que no están domiciliados en Madrid: “Provisional en trámite de domiciliación en Madrid”.

Sustitución del botón “anular” por “terminar” en la aplicación del SER.

**3. Mejora de usabilidad y simplificación de procesos de la aplicación Tarjeta Azul:**

Tramitación online para los mayores de 18 años que no se opongan a la consulta de datos a través de la Plataforma de Intermediación de datos.

**4. Tributos:** Solicitud de nuevos “pin pad”.

5. Implantación del nuevo GNSIS /CRM **Dynamic**.
6. Inclusión de un enlace a las Cartas de Servicio en todas las respuestas SyR.
7. En los trámites relacionados con: **Cl@ve, FNMT y Carpeta Ciudadana**  
Se aumenta el porcentaje de atenciones para Cl@ve.  
Campaña de promoción de Cl@ve mediante la instalación de carteles explicativos con códigos QR, para potenciar el uso del Registro Electrónico.  
Información en OAC sobre la Carpeta Ciudadana.
8. Proyección en las pantallas de **GNSIS**:  
Vídeo de Silencio, en el que se ruega a la ciudadanía evitar hacer ruido y mantener un tono de voz bajo para mejorar la calidad ambiental y evitar el estrés acústico.  
Publicidad sobre el teléfono 900 de mayores.
9. En la gestión del **010**:  
Se ha extendido la encuesta de satisfacción a la totalidad de las personas usuarias, lo que permite conocer la satisfacción o insatisfacción de la ciudadanía por el servicio recibido.  
Se graba la totalidad de las llamadas, lo que permite analizar las causas de la insatisfacción.
10. Se remite un informe a IAM con todas las incidencias informáticas que afectan a la gestión directa de la atención a la ciudadanía.

## 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 aspectos referidos al bienestar y rendimiento en el trabajo, dentro de las competencias delegadas (ya que, en algunos aspectos, la política de personal es totalmente dependiente de la SGT y de Personal).

Durante el ejercicio 2023 el Servicio de Gestión Administrativa ha tramitado una serie de expedientes relacionados con la provisión de puestos de trabajo:

Se ha solicitado la **cobertura** de 118 puestos mediante **concurso general** (107 OAC y 11 Servicios Centrales), 12 puestos mediante **concurso específico** (OAC) y 3 puestos mediante **libre designación** (1 OAC y 2 Servicios Centrales). Asimismo, se ha solicitado la cobertura mediante **personal interino de 50 puestos** de OAC.

Por otro lado, se han realizado **10 modificaciones de la Relación de Puestos de Trabajo**:

- Cuatro de ellas han sido para la **reubicación de puestos** entre las diferentes OAC (RPT 9/23 reubicación 3 puestos OAC; RPT 241-23 reubicación 1 pto OAC 30244749 y modificación puesto 30219633 en el que se elimina el término a regularizar; RPT 119-2023 modificación puestos volantes-movilidad oficinas y RPT 301-23 AG Vicealcaldía reubicación 1 pto OAC 30244640).
- Una quinta **cambio de adscripción** de la Oficina Central de Registro, junto con sus puestos, desde el Departamento de Soporte a la Implantación de la Dirección General de la Oficina Digital en la Coordinación General de la Alcaldía al Servicio de Gestión Administrativa de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.
- Una sexta con la modificación **unidad adscripción puesto** nº 30257357, Consejero/a Técnico/ del AGS Coord. General de Vicealcaldía al Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias (RPT 562-23)
- Dos de ellas **cambio de LD a concurso** (RPT 253-23 cambio LD a concurso pto 30084458 y RPT 466-23 cambio LD a concurso pto 30245906).

- Incorporación del término “**Sujeto a movilidad OAC**” en el campo de Observaciones en varios puestos de Gestor/a y Coordinador/a Equipo Volante (RPT 517-23).
- **Modificación RPT febrero 2023**, Modificación de la adscripción y/o complementos específicos y niveles de varios puestos para hacer una reorganización y reasignación más eficiente de los efectivos de la Dirección General de Atención a la Ciudadanía del Área Delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana (Área de Gobierno de Vicealcaldía).

Durante el año 2023 se produjo la **jubilación de 15 personas** (13 mujeres y 2 hombres. 14 pertenecientes a las Oficinas de Línea Madrid y 1 a los Servicios Centrales).

También se ha creado un código de conducta que se puede consultar en el siguiente enlace

[CodigoConductaLineaMadrid.pdf](#)

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Evolución de la plantilla LM</b> (puestos en RPT a 31 de diciembre de cada año)	419	407	397	380	395

## 6.1 ACOGIDA

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.

	Nº de asistentes	mujeres	hombres	Satisfacción de 1 a 5
2022	30	25	5	4,63
2023	45	34	11	4,52

Desde 2022 la acogida se realiza como una sesión formativa reglada según los procedimientos de la Escuela de formación. Así, al término de cada edición nos proporcionan el resultado de la evaluación de satisfacción.

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 a personas usuarias de LM
- 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 el Servicio de Atención Personalizada se envía un correo dando la bienvenida al personal de nueva incorporación, y otro, 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.

¡Bienvenida/o a Línea Madrid!

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

- Pertenece al Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias, 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)
- 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 el teléfono al que puedes llamar es: Tel: TEAMS 914 80 30 25
- En Ayre tienes colgados varios manuales que puedes consultar, referentes a cuestiones de personal (horarios, fichajes, formación) te dejamos la ruta: [GESTION DE PERSONAL en las oficinas de Línea Madrid \(munimadrid.es\)](#).
- En cuanto a la tramitación de las bajas, a partir del 1 de abril de 2023 no es necesario remitir las bajas por correo. Tienes información de cómo comunicarlo en la Guía [Práctica que está en Ayre](#). Básicamente sería enviando correo electrónico a: [horariosvicealcaldia@madrid.es](mailto:horariosvicealcaldia@madrid.es) + [atenpresencial@madrid.es](mailto:atenpresencial@madrid.es) + [Responsables](#).
- Si necesitas solicitar flexibilidad horaria puedes hacerlo a través de Ayre, adjuntando fotocopia del documento de la toma de posesión y del libro de familia. Te dejamos el enlace: a Ayre: [Solicitud de la flexibilización horaria. AG de Vicealcaldía](#). (Aunque la tuvieses concedida en tu puesto anterior, debes solicitar una nueva).

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

Servicio de Atención Personalizada  
Subdirección General de Atención a la Ciudadanía  
Líneamadrid  
[atenpresencial@madrid.es](mailto:atenpresencial@madrid.es)  
c/ Príncipe de Vergara, 140,  
28002 MADRID

Buenos días:

Desde el Dpto. de Coordinación de Oficinas, vamos a gestionar todos tus permisos y accesos a las diferentes aplicaciones con las que vas a trabajar, igualmente te adjuntamos una Guía, para alguna de ellas necesitamos que previamente hagas tu unas gestiones, te las enumeramos a continuación para que las realices:

**Necesitamos saber** (nos puedes contestar a este mismo correo con esta información):

- ¿**Qué tardes vas a trabajar?**, Una vez te hayas puesto de acuerdo con tus responsables nos lo comunicas.
- Ordenador portátil**.  
2.1. **No tengo**: comunicanoslo para solicitar uno.  
2.2. **Si tengo**: Dinos el Número de Serie y Nº de BIEN. Una vez conozcamos estos datos, te daremos instrucciones para que te lo maqueten con nuestras aplicaciones.
- PADRÓN**  
Os adjuntamos el documento de confidencialidad de padrón para la firma y envío de nuevo al Dpto para que lo pueda firmar nuestra Jefa de Servicio y con eso te solicitaremos el alta en la aplicación.

#### 4. FIRMA SIA

Debes solicitar una firma nueva con tu nuevo puesto de trabajo, aunque tengas de tu anterior puesto no te vale.

Te ponemos enlace a Ayre con información: [AYRE - Certificados de empleado público SIA \(munimadrid.es\)](#)  
Relación de registradores Ayto.: [AYRE - Relación de registradores y registradoras firma electrónica. Oficinas internas. \(munimadrid.es\)](#)

#### 5. FIRMA FNMT

Para ser registrador de firma FNMT antes de nada nos tienes que comunicar a [ofineamadrid@madrid.es](mailto:ofineamadrid@madrid.es) como aparece tu nombre y apellidos en tu DNI (nombres compuestos, guiones, etc). Una vez te solicitemos el alta, tienes que hacer previamente un curso. Te llegará la convocatoria en unos días al correo electrónico. Si no lo ves, primero revisad vuestra Bandeja de Correo no deseado del correo corporativo y si no os llega escribir al siguiente email [asistencia\\_tecnica@ingenia.es](mailto:asistencia_tecnica@ingenia.es) que es quien gestiona esos cursos (Incluir en el correo vuestro nombre y apellidos y DNI, email corporativo y puesto de trabajo).

Una vez aprobado el curso debéis de comunicarlo a [ofineamadrid@madrid.es](mailto:ofineamadrid@madrid.es) adjuntado el **certificado de superación del curso** y desde el Dpto. lo trasladaremos a la FNMT para que os den de alta como Registradores

## 6.2 ABSENTISMO Y ROTACIÓN

La SGT remite cada mes los datos en bruto de absentismo, que se desagregan y vinculan en relación con la plantilla en RPT para sacar los porcentajes.

Estos datos **sólo incluyen las bajas por enfermedad**, ya que todas las personas tienen adjudicados los mismos días de convenio, vacaciones y permisos, diferenciándose únicamente por los correspondientes a la antigüedad.

ABSENTISMO LABORAL 2023 DG ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA					
	SEXO	Nº	% DE CADA GÉNERO	Nº DIAS de BAJA/ MES	% ABSENTISMO POR MES
ENERO	HOMBRES	106	27,46%	89	1,10%
	MUJERES	280	72,54%	454	5,60%
FEBRERO	HOMBRES	106	27,46%	54	0,70%
	MUJERES	280	72,54%	556	7,20%
MARZO	HOMBRES	104	27,01%	91	1,03%

	MUJERES	281	72,99%	519	5,86%
ABRIL	HOMBRES	104	27,15%	98	1,42%
	MUJERES	279	72,85%	639	9,27%
MAYO	HOMBRES	104	26,67%	94	1,15%
	MUJERES	286	73,33%	389	4,75%
JUNIO	HOMBRES	104	26,40%	151	1,74%
	MUJERES	290	73,60%	407	4,70%
JULIO	HOMBRES	105	26,52%	121	1,53%
	MUJERES	291	73,48%	369	4,66%
AGOSTO	HOMBRES	105	26,45%	100	1,14%
	MUJERES	292	73,55%	354	4,05%
SEPTIEMBRE	HOMBRES	103	26,01%	134	1,61%
	MUJERES	293	73,99%	431	5,18%
OCTUBRE	HOMBRES	103	26,21%	147	1,78%
	MUJERES	290	73,79%	588	7,12%
NOVIEMBRE	HOMBRES	100	25,58%	145	1,85%
	MUJERES	291	74,42%	607	7,76%
DICIEMBRE	HOMBRES	107	25,91%	167	2,25%
	MUJERES	306	74,09%	626	8,42%

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

	2021		2022		2023	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Nº HOMBRES Y MUJERES EN RPT	133	389	126	360	104	288
PORCENTAJE DE CADA GÉNERO EN RPT	25%	75%	26%	74%	27%	73%
Nº DIAS BAJA / AÑO	91	654	117	632	116	495
% ABSENTISMO DG	6,91%		7,47%		4,10%	
% ABSENTISMO ANUAL cada género con respecto al total de la plantilla	0,85%	6,06%	1,17%	6,31%	0,78%	3,32%
% ABSENTISMO ANUAL de cada género con respecto a su propio sexo	3,33%	8,13%	4,50%	8,51%	2,93%	4,52%

\*Datos 2023: Días de baja / 247 días laborables x nº hombres ó mujeres RPT

\*\*Datos 2023: Días de baja/ 247 días laborables x 393 hombres y mujeres RPT

## ROTACIÓN en LM:

El estudio de la rotación del personal analiza el número de personas que se mueven de puesto, en relación al total de la plantilla.

En este caso, 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 cada año. En 2022 hubo 54 personas de la agencia para el empleo que no se han incluido en estas tablas.

Comparativa de los últimos 4 años:

ROTACIÓN	2023	2022	2021	2020
Se mueven dentro de LM	59	51	45	54
Se van fuera de LM	59	59	56	42
% personas q se van de LM	14%	15%	14%	10%
Se jubilan	15	14	19	11
Nuevas incorporaciones	45	29	74	63

## 6.3 CLIMA LABORAL

Los objetivos para 2023 eran:

- Se realizará la encuesta de clima laboral. Se ha hecho.
- La participación será al menos del 50%: de 390 han respondido 205 (52,59%)
- La puntuación sobre liderazgo tendrá como objetivo un 7: se logra un 7,86
- La puntuación global de clima será como mínimo de 6. No se consigue.

Se ha realizado la encuesta de clima desagregada para estos 6 colectivos:

- personal de Servicios centrales A1 A2
- personal de Servicios centrales C1C2
- personal OAC A1A2
- personal OAC C1C2
- Equipo volante
- Información urbanística

Las personas respondieron por ayre de forma anónima.

La explotación la realizó la misma empresa que llevó a cabo los estudios de satisfacción de las personas usuarias de LM.

Se ha publicado en ayre el informe de resultados, en el subcanal "Personas" sólo accesible para la plantilla de nuestra DG [Climalaboral2023.pdf](https://www.madrid.es/Climalaboral2023.pdf)

El resultado global empeora en 2023.

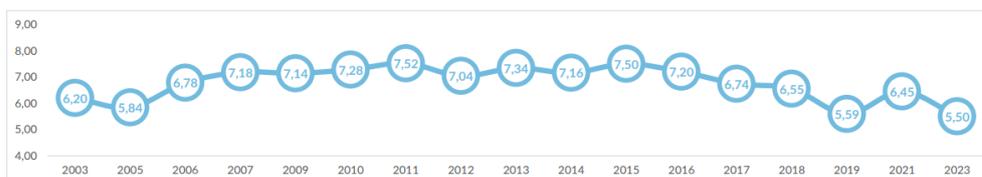
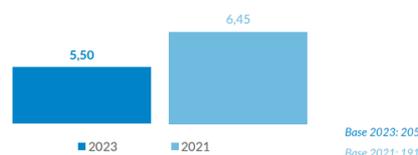
Durante 2024 se analizarán las causas directamente con los equipos.

Los resultados son muy diferentes entre los diferentes colectivos.

FICHA TÉCNICA	
Universo	390 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 34 Equipo Volante</li> <li>• 19 Información Urbanística</li> <li>• 275 OAC (54 A1 y A2 / 221 C1 y C2)</li> <li>• 52 Servicios Centrales (32 A1 y A2 / 30 C1 y C2)</li> </ul>
Tamaño y distribución muestral	205 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 23 Equipo Volante</li> <li>• 10 Información Urbanística</li> <li>• 135 OAC (29 A1 y A2 / 106 C1 y C2)</li> <li>• 37 Servicios Centrales (22 A1 y A2 / 15 C1 y C2)</li> </ul>
Muestreo y selección de informantes	Cuestionario dirigido al 100% de personas empleadas
Técnica de recogida de información	CAWI (auto administrado online)
Error muestral*	4,70%

\* Para un nivel de confianza del 95% (2 sigma) y p=q=50 %.

### Puntúa globalmente tu satisfacción en el trabajo



\* Escala de 0 a 10

### Resultados destacables:

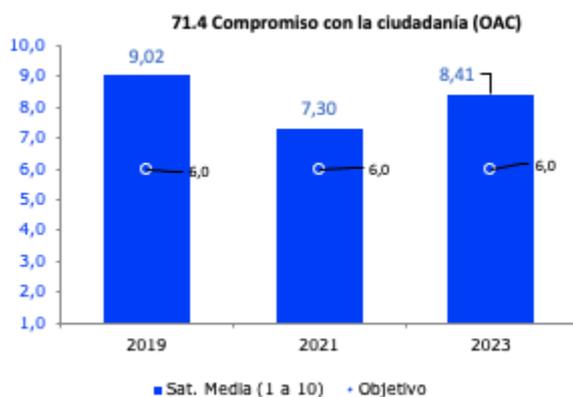
- Respecto a la **satisfacción global**, la media más alta es de Servicios centrales (SSCC) (7,35) y la más baja es de Oficinas de Atención a la Ciudadanía (OAC) (4,91), si bien, desagregando las medias por colectivo, A1A2 tiene una media sensiblemente más alta en ambos casos (7,86 en SSCC y 7,07 en OAC) que C1C2 (6,6 y 4,36 respectivamente).
- Por colectivos, SSCC otorga puntuaciones más altas (7,20 de media), y OAC arroja valoraciones más bajas (4,87 de media)
- Respecto a la **homogeneidad**, Servicios centrales tiene las puntuaciones más homogéneas, siendo Información Urbanística el que presenta valoraciones más dispares.
- El mejor puntuado por todos los colectivos es: **recursos personales** (7,74 de media). La puntuación más baja: si están de acuerdo en que se mida su rendimiento (4,10 de media).
- El **ítem peor puntuado** es “Línea Madrid tiene una buena política para retener el talento”, del ámbito de la satisfacción (1,54 en OAC grupos C1 y C2, 2,61 en Equipo Volante y 4,07 en SSCC grupos C1 y C2), seguido de “Estoy de acuerdo con la medición del rendimiento laboral”, del ámbito del rendimiento (2,33 en Información Urbanística).

- El ítem mejor puntuado es “Me involucro en mi tarea para conseguir resultados mejores”, del ámbito de la satisfacción (9,59 en SSCC grupo A1A2 y 9,1 en Información Urbanística), seguido de “Cuando se produce una nueva incorporación se presenta al resto de la plantilla”, del ámbito de la comunicación (8,89 en OAC grupo A1A2) y “Me gusta la atención al público y procuro facilitar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de la ciudadanía”, del ámbito de la satisfacción (8,33 en Equipo Volante)

Me involucro en mi tarea para conseguir resultados mejores		2021	2023
A1/A2	Servicios centrales	9,21	9,59
	OAC	8,84	8,43
C1/C2	Servicios centrales	8,50	9,20
	OAC	8,59	7,85
Equipo volante		7,48	8,14
Informadores urbanísticos		8,17	9,10



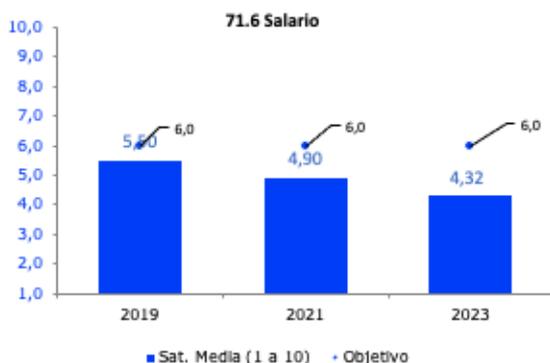
En cuanto al **compromiso con la ciudadanía**, se obtienen resultados muy por encima del objetivo en todos los niveles.



Respecto a las **condiciones físicas y recursos tecnológicos**, los objetivos no se logran globalmente. En servicios centrales se dan mejores resultados que en OAC. Los cambios en aplicaciones importantes como padrón y tributos han causado dificultades.



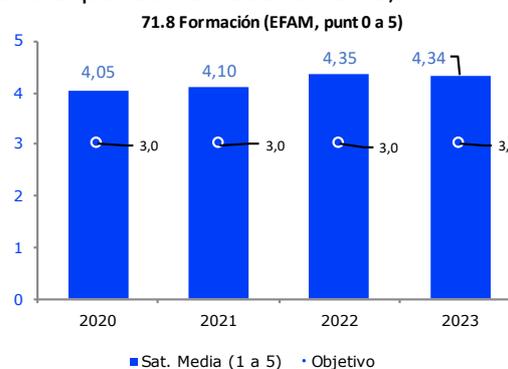
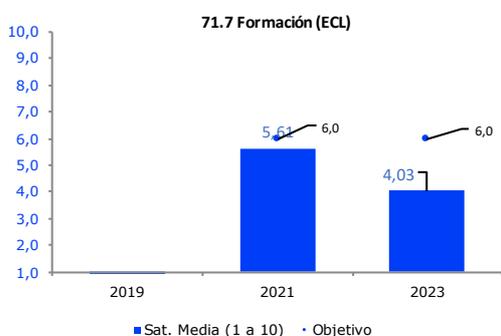
El **salario** lleva una tendencia decreciente. Hay sensación de agravio respecto a otras unidades. En 2024 se estudiará la implantación de un complemento de productividad.



Respecto a la **formación**, la puntuación global empeora en 2023.

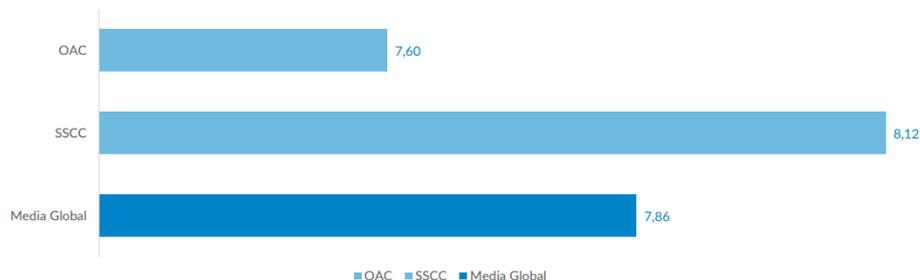
El resultado se contradice con la satisfacción evaluada al finalizar cada curso, que es elevada (4,34 sobre 5).

La encuesta de clima se realiza cada dos años y al valorar este aspecto, se puntúa también la formación que podría haberse realizado (más que sobre la que realmente se ha hecho).

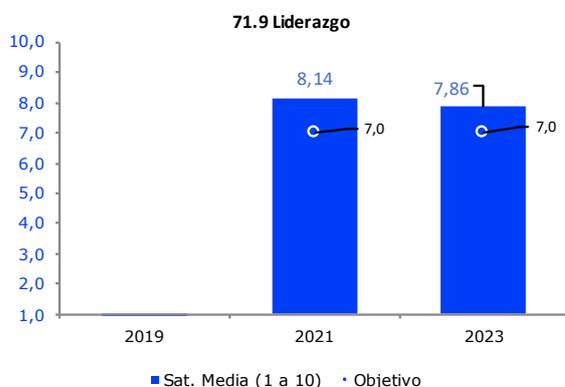


En cuanto al liderazgo, las personas valoran bastante a sus superiores.

**VALORACIÓN DE LÍDERES**



Se supera el objetivo (era un 7 sobre 10). Satisfacción alta con los niveles A1 y A2.



Plantilla LM	2019		2020		2021		2022		2023	
	OAC	SSCC								
N 26 o +	74	25	71	24	76	22	71	29	53	30
N24 inf urb									16	0
N22	100	9	100	7	85	7	87	12	31	10
N18 o -	182	29	182	23	184	23	162	19	236	19
<b>Total anual</b>	<b>419</b>		<b>407</b>		<b>397</b>		<b>380</b>		<b>395</b>	

Productividad en OAC:





Se ha iniciado el estudio de un complemento de productividad para el personal de OAC.

## 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.

<p><b>Definición. QUÉ ES</b> El RUM es una base de datos que sistematiza las sugerencias de mejora, con sus principales características y resultados.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Finalidad. PARA QUÉ</b></p> <p>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 en la organización</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Responsable. QUIÉN</b></p> <p style="text-align: center;">Departamento de Calidad y Formación</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Soporte. CON QUÉ</b></p> <p>Excel en H:\GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD\CALIDAD y FORMACION\00 CALIDAD\MEJORAS\ RUM Correo <a href="mailto:sugerenciasenlinea@madrid.es">sugerenciasenlinea@madrid.es</a></p>

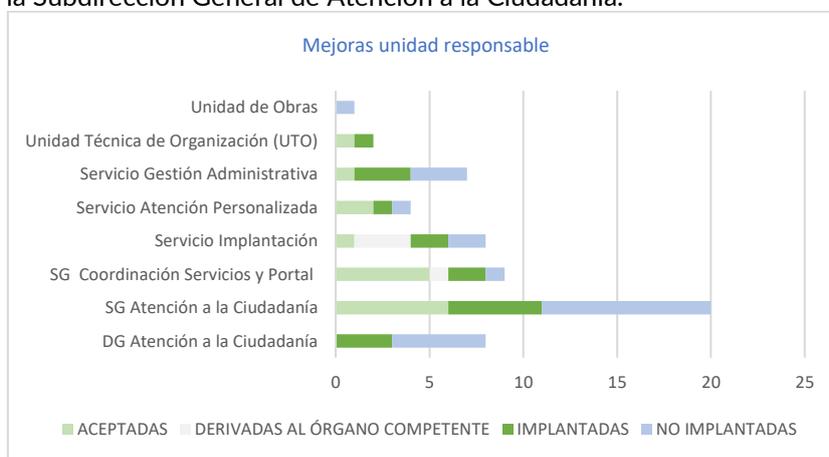
El RUM lleva asociado un Protocolo de Funcionamiento en el que se establecen los criterios para incorporar las mejoras, la Unidad responsable de su gestión, los grupos de interés, el sistema de gestión, publicación y difusión, seguimiento y evaluación.

### RESULTADOS en 2023

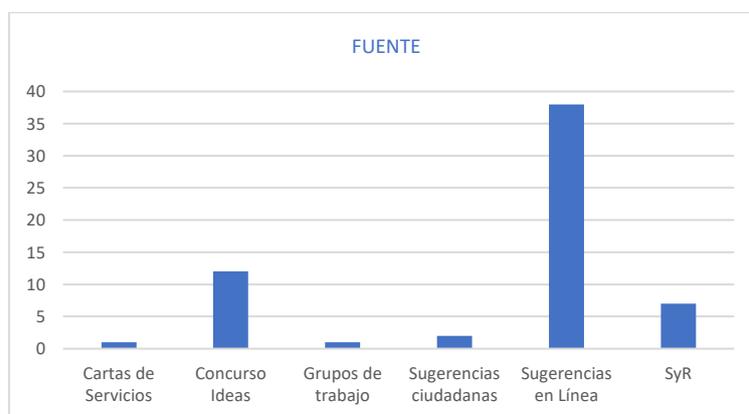
En el año 2023 se han registrado 61 mejoras, de las cuales se han implantado 17, otras 17 han sido aceptadas, 4 se han derivado al órgano competente y no se tiene respuesta todavía, y 23 no se van a implantar.



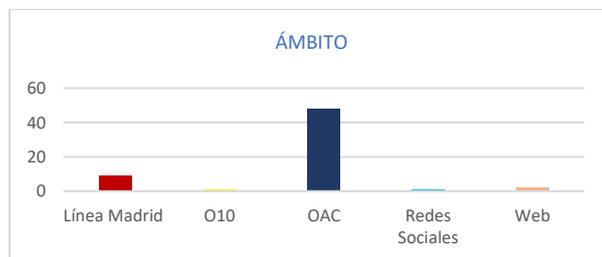
La unidad responsable de llevar a cabo el estudio y puesta en marcha de la mayoría de las propuestas es la Subdirección General de Atención a la Ciudadanía.



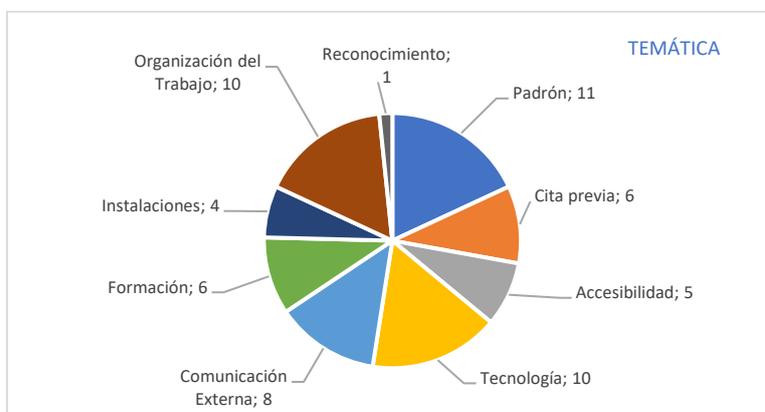
Destaca como principal FUENTE (o medio de participación) la cuenta de correo [sugerenciaslinea@madrid.es](mailto:sugerenciaslinea@madrid.es) con 38 propuestas de mejora, y en segundo lugar, el concurso de ideas, con 12 propuestas. A través del canal de sugerencias y reclamaciones SyR se han registrado 7 sugerencias de mejora.



En cuanto al **ÁMBITO** de aplicación, la mayoría de las propuestas de mejora afectarían a las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, a través de 48 sugerencias.



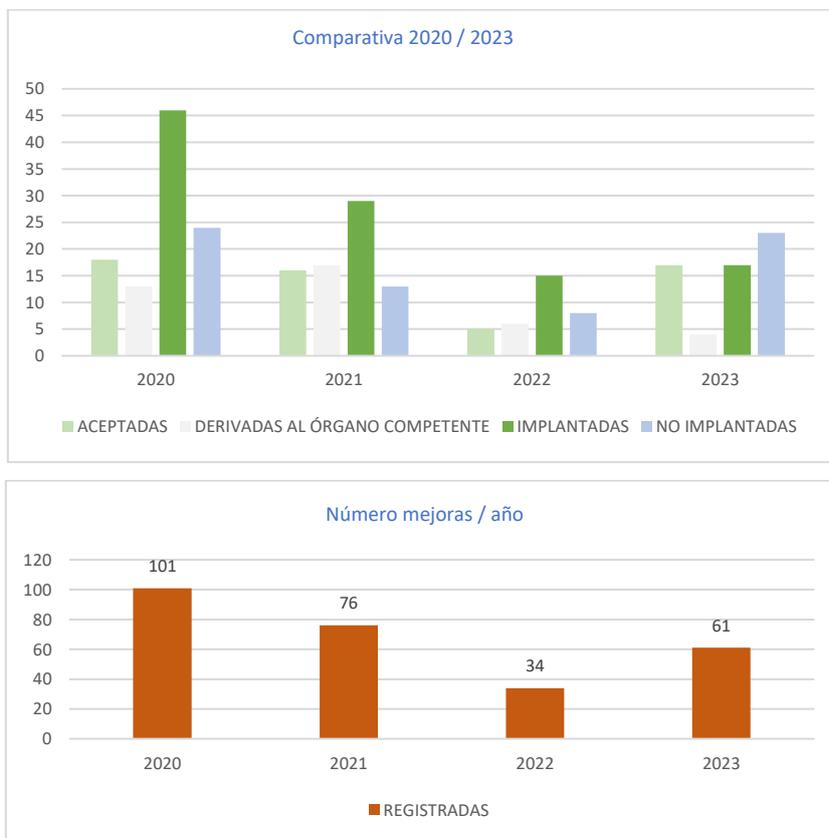
Respecto a la **TEMÁTICA**, la mayor parte de las sugerencias recogidas proponen mejoras sobre Padrón (11), Tecnología (10) y Organización en el trabajo (10).



## COMPARATIVA INTERANUAL

AÑO	TOTAL REGISTRADAS	ACEPTADAS	DERIVADAS AL ÓRGANO COMPETENTE	IMPLANTADAS	NO IMPLANTADAS
2020	101	18	13	46	11
2021	76	16	17	29	13
2022	34	5	6	15	8
2023	61	17	4	17	23

Analizando la serie de los últimos cuatro años, vemos que en 2020 hubo muchas propuestas de mejora por las circunstancias de la pandemia y el teletrabajo. Además, se nota el impacto del concurso de ideas que se llevó a cabo en 2021 y 2023.



## COMUNICACIÓN

En las sesiones de acogida al personal de nueva incorporación, se explica con detalle dónde se puede encontrar en ayre el formulario de presentación de sugerencias (Sugerencias en Línea): en la portada ([AYRE - Atención ciudadanía \(madrid.es\)](http://www.madrid.es)) y en “Personas” ([AYRE - Personas \(madrid.es\)](http://www.madrid.es))



Para actualizar el resultado final de las mejoras, se envían correos electrónicos a quienes son responsables de evaluar e implantar, en su caso, las sugerencias.

Se comunica a las personas autoras de las ideas, el momento en que se han recibido, si hay que reenviarlas para su estudio y cuando quedan implantadas. Y en todos los casos se agradece la participación.

El informe anual de RUM se publica en AYRE [Informes anuales RUM](#)

Además, se presentan los resultados en reunión de responsables y en las reuniones de equipo.

## GRUPOS DE MEJORA

Grupos de mejora 2020	nº Asistentes	Grupos de mejora 2021	nº Asistentes	Grupos de mejora 2022	nº Asistentes	Grupos de mejora 2023	nº Asistentes
Registro	18	Formación	23	SAP	61	Accesibilidad	42
Gestión de Personal	24	Homogeneización	16	ePOB	54	Mayores	35
Formación	38	Accesibilidad cognitiva	35	clima laboral volantes e IU	36	Igualdad	49
GNSIS	27	Clima laboral	67	Mayores	11	Padrón sólo OAC	36
Accesibilidad cognitiva	21	Prototipo Padrón	14	Mejoras tecnológicas	45	Asistente documentación padrón	140
Homogeneización	21	Org. interna. Recogida de datos	18	Reuniones Zona responsables OAC	72	Mejora informática	27
Informática	35			Mejoras GNSIS y CRM	48	Padrón (Estadística, Implantación, OAC)	50
						CRM y GNSIS	36
						Productividad x objetivos	21
<b>TOTAL 2020</b>	<b>184</b>	<b>TOTAL 2021</b>	<b>173</b>	<b>TOTAL 2022</b>	<b>327</b>	<b>TOTAL 2023</b>	<b>409</b>

## 6.5. FORMACIÓN

Se pueden consultar en el siguiente enlace las [Memorias-anales-de-formación-Línea-Madrid](#)  
Considerando por tipo de formación, la media de horas de formación por persona es:



- Formación reglada: **38 horas** (15236 horas entre 395 personas en plantilla LM a 31/12/2023)
- Formación interna: **41 horas** (13786 horas entre 336 personas de OAC a 31/12/2023)

Comparativa de datos de formación de los últimos años:

INDICADORES	2023	2022	2021	2020
Nº horas formativas recibidas por personas de la DG	15.236*	16.237*	26.855*	7.972**
Nº de asistentes a formación reglada	862	1059	1.918	143
Horas de formación reglada por persona	38	41	51	17
Horas de formación total (reglada más interna)	29.022	28.526,25	28.906	7.972
Valoración de las personas sobre la formación recibida (puntuación de 0 a 5)	4,34	4,35	4,1	4,05

\*Incluye solo la formación reglada (no la interna)

\*\*Incluye formación reglada y formación interna (exceptuando formación específica del confinamiento -55.536 horas-)

El dato de horas de formación reglada por persona se obtiene así:

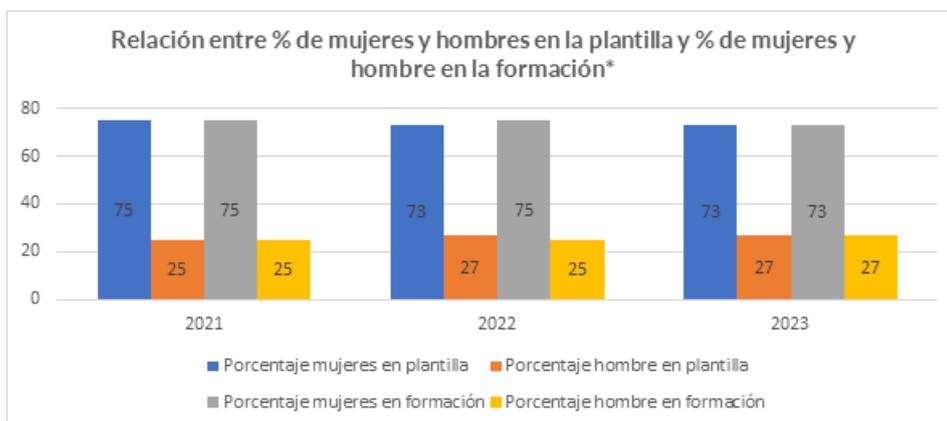
- Para 2021, 26.855 horas / 522 (personas en plantilla a 31 diciembre 2021)
- Para 2022, 16.237 horas / 393 (personas en plantilla a 31 diciembre 2022)
- Para 2023, 15.236 horas / 395 (personas en plantilla a 31 diciembre 2023)

En cuanto a la valoración de la formación recibida:

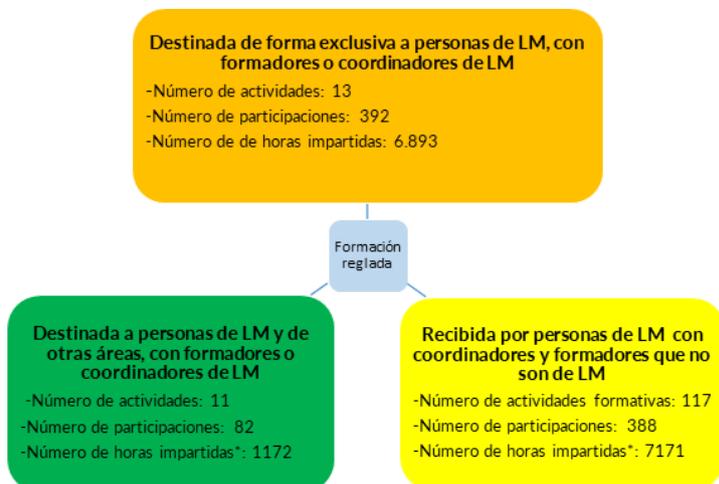
- El dato de 2020 está tomado de la encuesta de clima laboral
- El dato de los años restantes está tomado de los informes de evaluación de las AF regladas. Para 2023, se toma como referencia la puntuación media de las AF exclusivas para personas de LM (4,37) y la puntuación media de AF no exclusivas para personas de LM (4,32). A su vez, con estas dos puntuaciones, se calcula la media.

En 2023 la valoración de las personas sobre la formación recibida (puntuación de 0 A 5) se mantiene muy alta **4,3**

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



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**.



## 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).

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 pregunta 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 2023, y como se ve en la columna de la derecha, hay bastante porcentaje de desconocimiento.

[Resultados\\_EncuestaCalidaddeVida2023.pdf](#)

### B.7. ASPECTOS RELATIVOS A LA RELACIÓN CON LA CIUDADANÍA



ne global de Resultados de la Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2023 - Nivel Distrito

Evolución de la valoración de los servicios de atención a la ciudadanía

	2023	2022	2021	2019	2017	2016
Teléfono 010	6,8	7,0	7,1	6,7	7,2	6,7
Aplicaciones del Ayuntamiento para dispositivos móviles (wifi, app para móvil...) Avisa Madrid...	6,4	6,6	6,5	7,0	7,2	NA
Oficinas de atención a la ciudadanía de Línea Madrid	6,2	6,4	6,4	6,9	7,0	6,6
Web del Ayuntamiento de Madrid: www.madrid.es	6,3	6,4	6,3	6,5	6,7	6,2
Atención directa al mayor, con numero preferente y atención presencial sin cita previa	6,1	6,3	-	-	-	-
Oficinas de atención al contribuyente del Ayuntamiento de Madrid (para pagar IBI, multas de tráfico, etc.)	6,0	6,3	6,2	6,4	6,4	6,0
Chat on line de Línea Madrid	5,8	6,1	6,0	-	-	-

- El teléfono 010 sigue siendo el servicio de atención a la ciudadanía mejor valorado, como ya sucedía en 2021 y 2022.
- En general, todas las valoraciones de los servicios de atención a la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid retroceden levemente respecto a 2021.
- El chat online vuelve a ser el servicio con la valoración más baja, siendo desconocido por cerca de la mitad de la muestra.

Unidad: media (escala de 0 a 10)  
Base: personas que contestan // Total muestra 2023 n=8.509

Como en años anteriores, en 2023 se han realizado las **encuestas de LM** en el último trimestre del año para medir la satisfacción de las **personas usuarias de nuestros servicios**.

**Conclusiones obtenidas:**

-la valoración media al conjunto de servicios de Línea Madrid ha sido de 8,7 puntos sobre 10. Globalmente el dato es de 92,9 por ciento de las personas satisfechas con el servicio recibido en Línea Madrid.

Concretando por canales:

- las OAC logran una puntuación de 9,26 sobre 10, de una muestra de 3.555 entrevistas y un 96,4 por ciento de personas satisfechas (las que puntúan más de 6 sobre 10) con el servicio recibido en el canal presencial.

- El teléfono 010 consigue un 8,8 con una base de 2539 entrevistas, y un 94,3 por ciento de personas satisfechas con el servicio recibido a través del canal telefónico.

- El Portal institucional [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y la Sede Electrónica obtienen un 7,9 de una muestra de 2470 entrevistas, y un 88,1 por ciento de personas satisfechas con el servicio.

- Las encuestas auto-completadas a través del canal X reflejan que el 93,4 por ciento de participantes describen un alto grado de satisfacción.

Y el chatbot, aunque su uso es incipiente, ya recibe un porcentaje de personas satisfechas del 74 por ciento.

Satisfacción personas usuarias por canal	2020	2021	2022	2023
Satisfacción OAC	9,09	9,00	8,96	<b>9,26</b>
Satisfacción 010	8,33	8,20	8,45	<b>8,8</b>
Satisfacción web madrid.es	7,57	7,83	8,05	<b>7,9</b>
Satisfacción @lineamadrid	94%	97%	96%	<b>93,4%</b>

Tanto los resultados como el Modelo Integrado de Evaluación se actualizan y publican anualmente, tanto en Ayre como en la web municipal [AYRE - Estudios de satisfacción de Línea Madrid](#)

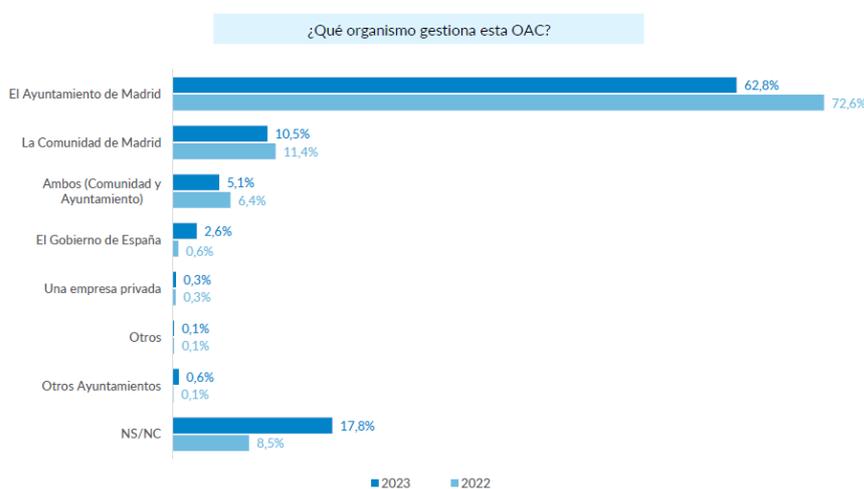
### Resultados de Satisfacción por canal de atención

	SATISFACCIÓN GLOBAL (Suma % 6-10)*		
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2023	96,4%	94,3%	88,1%
2022	97,8%	91,8%	87,1%

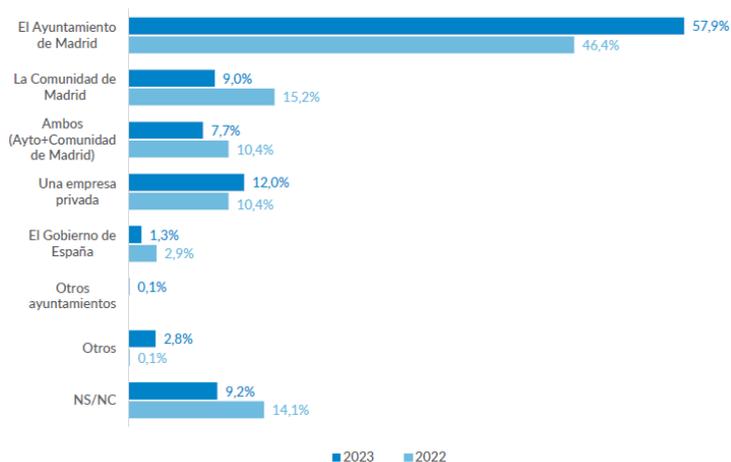
	SATISFACCIÓN GLOBAL (Valoración media)*		
	OAC	010	Madrid.es y sede electrónica
2023	9,26	8,81	7,91
2022	8,96	8,45	8,05

	SATISFACCIÓN GLOBAL ("muy satisfecho" + "satisfecho")	
	X	Webchat
2023	93,4%	74,0%
2022	95,5%	73,8%

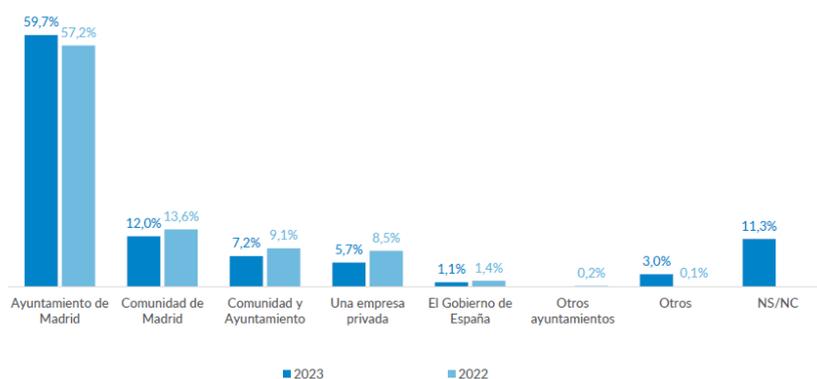
Se detecta cierto **desconocimiento de la ciudadanía sobre la gestión de las OAC**, y ha empeorado respecto al 2023, a diferencia del 010 y la web, que mayoritariamente saben que son gestionados por el Ayto. Madrid.



Organismo que gestiona la WEB de atención a la ciudadanía

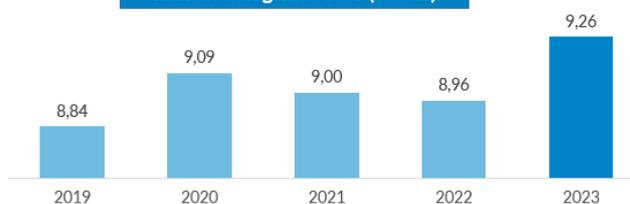


Organismo que gestiona el 010

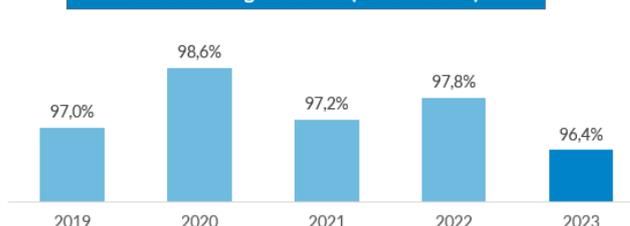


## 7.1 SATISFACCIÓN CON CANAL PRESENCIAL (OAC)

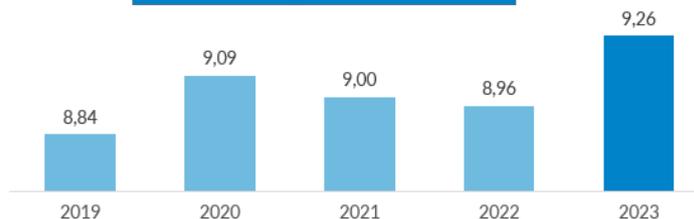
Satisfacción global OAC (Media)



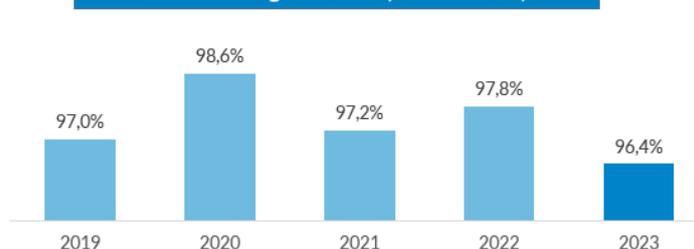
Satisfacción global OAC (Suma % 6-10)



Satisfacción global OAC (Media)

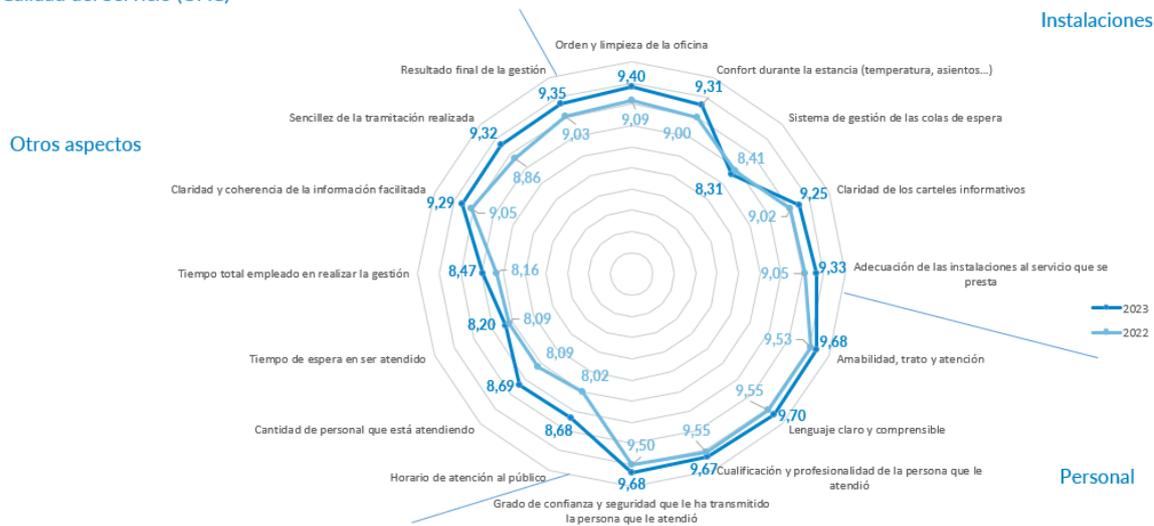


Satisfacción global OAC (Suma % 6-10)

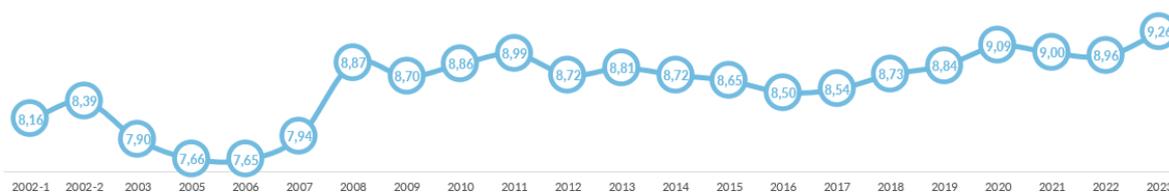


## Mapa de posicionamiento OAC

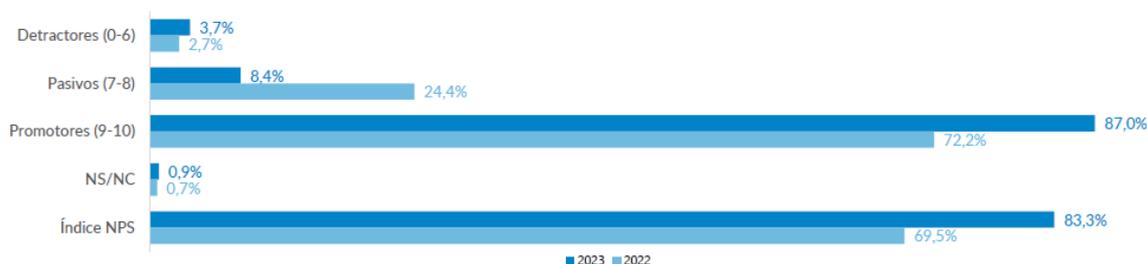
Calidad del Servicio (OAC)



Evolución satisfacción media (2002-2023)



### Recomendación de la OAC\*



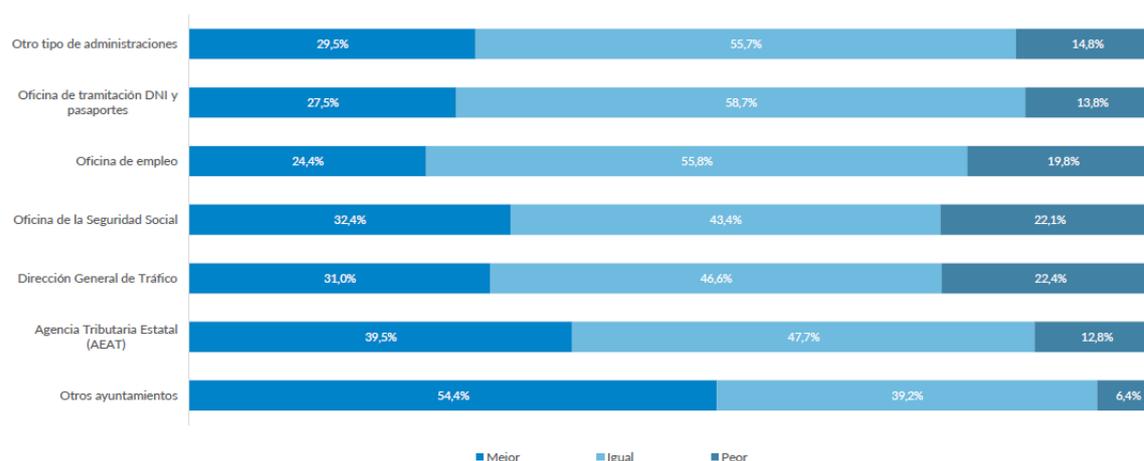
### Comparativas:

	EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL MEDIA			
	2020	2021	2022	2023
Ayuntamiento de Madrid	9,09	9,00	8,96	-
Ayuntamiento de Barcelona	6,33	6,60	6,60	6,50
Ayuntamiento de Valencia	6,50	-	-	-
Ayuntamiento de Zaragoza	7,41	7,07	6,80	6,71
Cabildo de Tenerife	9,02	8,42	-	-
Ayuntamiento de Sevilla	-	9,80*	-	-
Gobierno Vasco	8,50	8,40	8,80	-
Ayuntamiento de Alcobendas	-	7,83	-	-
Generalitat Valenciana	9,17	-	9,51	-
Ayuntamiento de Palma	8,24	8,00	9,02	-
Ayuntamiento El Prat de Llobregat	-	6,68	6,40	6,10
Ayuntamiento Sant Feliu de Llobregat	-	-	6,60	-
Ayuntamiento de Rubí	-	6,96	-	-

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

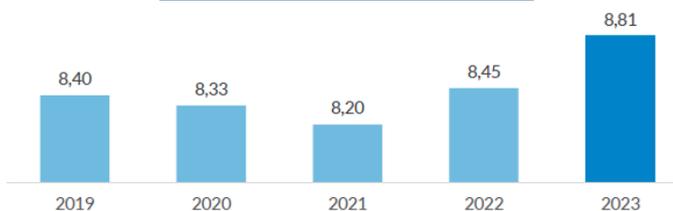
■ Valoración máxima por año

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

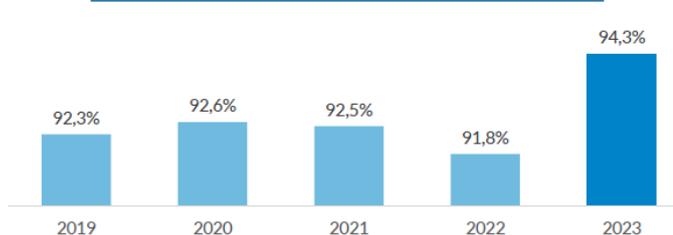


## 7.2 SATISFACCIÓN CON EL CANAL TELEFÓNICO (010)

Satisfacción global 010 (Media)



Satisfacción global 010 (Suma % 6-10)

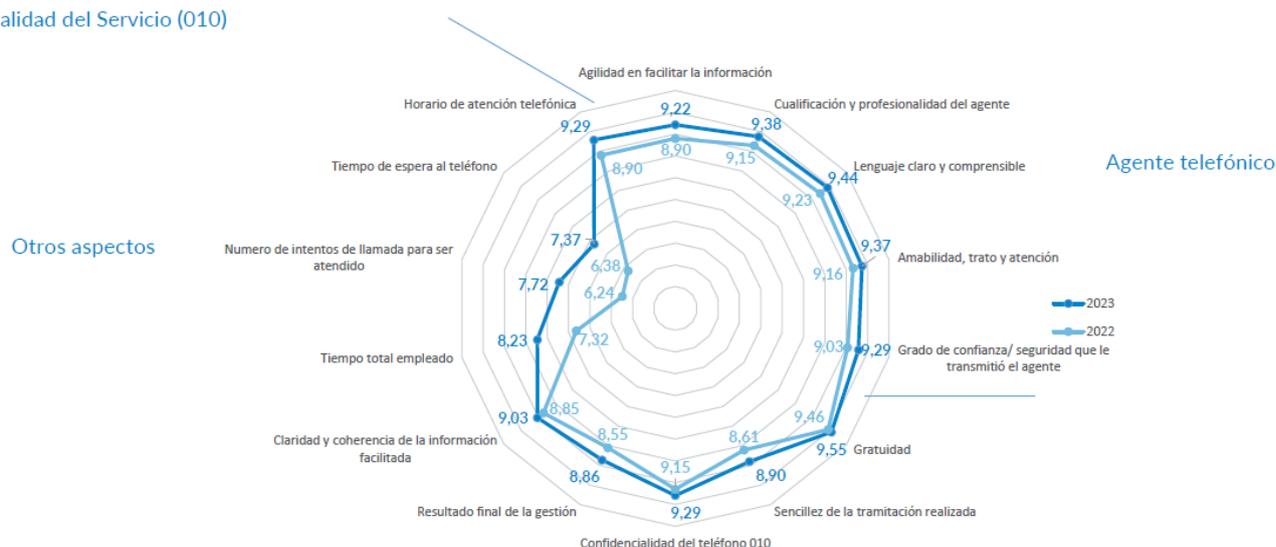


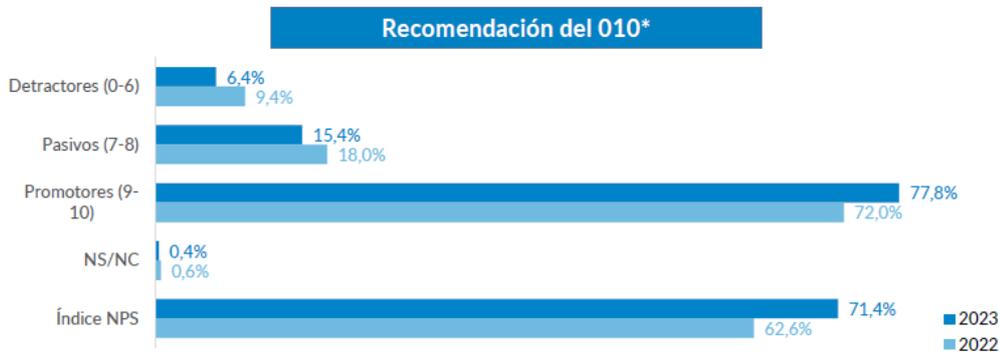
Evolución satisfacción media (2010-2023)



Ola 18 2010 Ola 19 2010 Ola 20 2010 Ola 21 2011 Ola 22 2011 Ola 23 2013 Ola 24 2014 Ola 25 2015 Ola 26 2016 Ola 27 2017 Ola 28 2018 Ola 29 2019 Ola 30 2020 Ola 31 2021 Ola 32 2022 Ola 33 2023

### Calidad del Servicio (010)



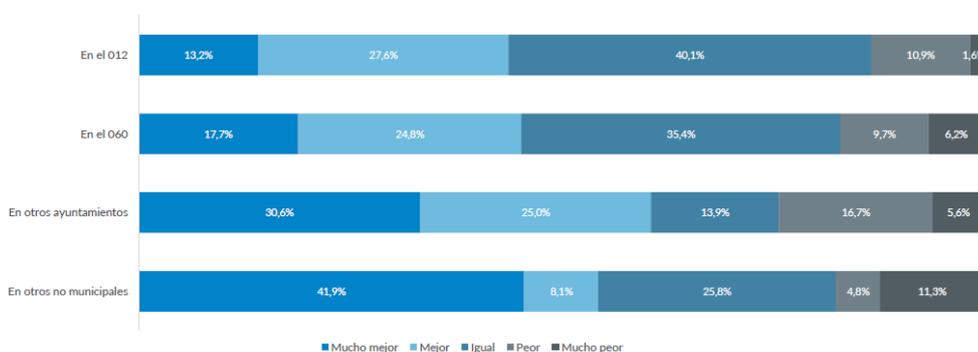


### Comparativas:

SATISFACCIÓN CON ELEMENTOS DEL SERVICIO TELEFÓNICO										
	Ayto. de Madrid (2022)	Ayto. de Madrid (2021)	Ayto. de Barcelona (2021)	Gobierno Vasco (2022)	Ayto. de Sevilla (2021)	Generalitat Valenciana (2022)	Ayto. de Alcobendas (2021)	Ayto. de Palma (2022)	Generalitat de Cataluña (2022)	Junta de Castilla y León (2022)
Amabilidad, trato y atención	9,16	8,83	9,00	8,20	7,23	8,88	9,58*	7,82	9,07	9,82
Lenguaje claro y comprensible	9,23	8,76	-	-	7,84	9,00		-	-	-
Cualificación y profesionalidad del agente	9,15	8,67	8,60	-	7,43	8,32		-	8,10	-
Grado de confianza/ seguridad que le transmitió el agente	9,03	8,73	8,80	-	-	-	-	-	-	-
Agilidad en facilitar la información	8,90	8,64	8,00	8,20	7,63	7,89	8,90*	-	8,01	-
Horario de atención telefónica	8,90	9,04	8,50	8,80	-	8,85	-	-	-	-
Gratuidad	9,46	9,09	-	-	-	4,58	-	-	-	-
Sencillez de la tramitación realizada	8,61	8,40	-	-	-	-	-	-	-	-
Confidencialidad del teléfono 010	9,15	8,76	-	-	-	8,99	-	-	-	-
Resultado final de la gestión	8,55	8,62	-	-	-	-	-	7,85	-	-
Tiempo de espera al teléfono	6,38	6,99	7,00	6,1	-	6,98	-	7,21	-	-
Tiempo total empleado	7,32	7,4	-	-	-	7,89	-	-	-	-
Numero de intentos de llamada para ser atendido	6,24	6,98	-	-	-	-	-	-	6,63	-
Claridad y coherencia de la información facilitada	8,85	8,34	8,20	7,60	7,63	8,18	9,42*	7,90	-	9,62

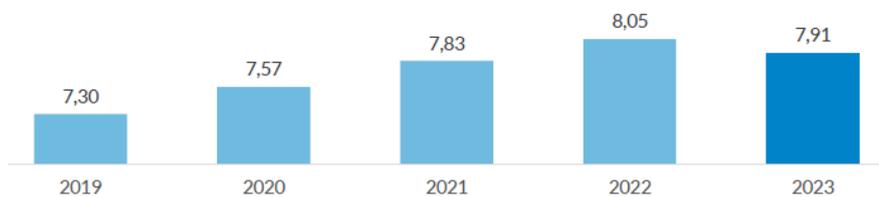
Valoración máxima por ítem \* Nota: El resultado se multiplica por dos para estandarizar la escala

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

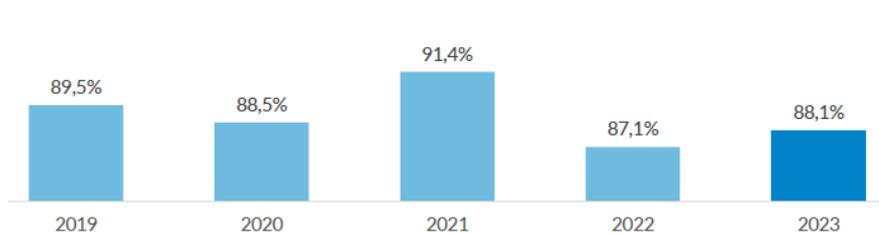


## 7.3 SATISFACCIÓN CON EL CANAL WEB

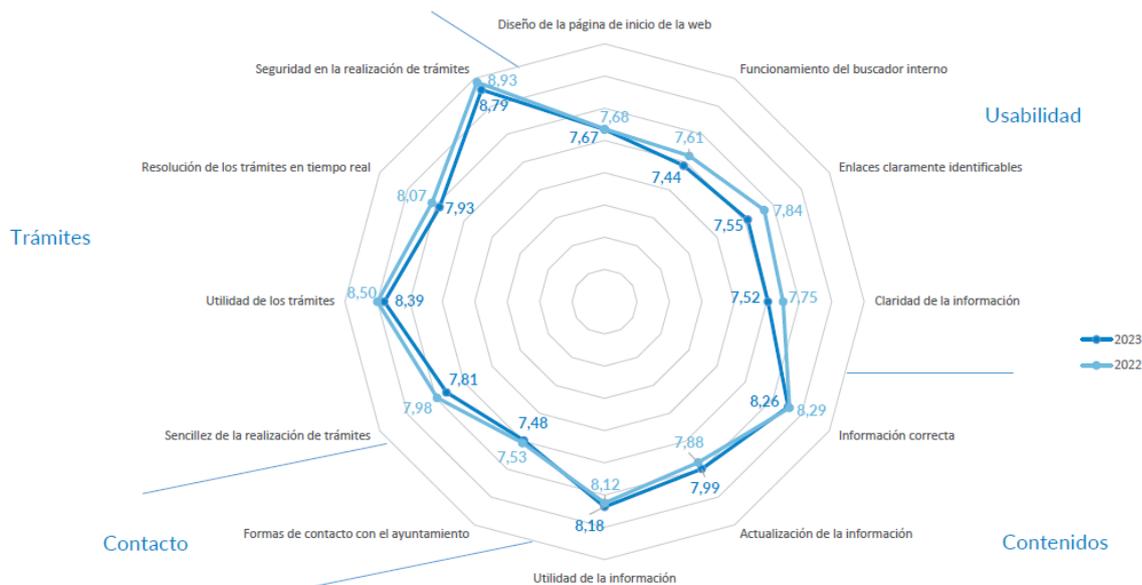
Satisfacción global web (Media)



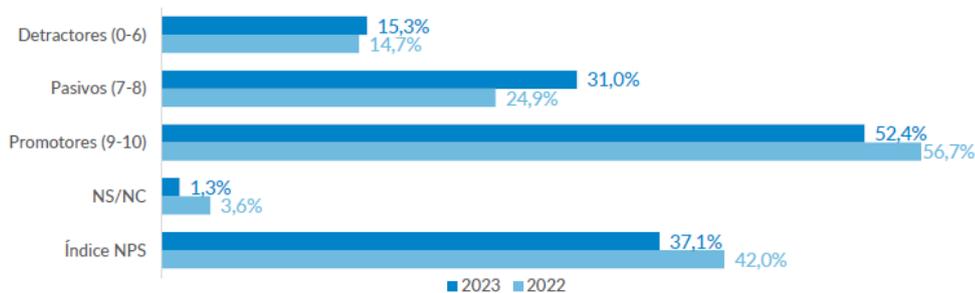
Satisfacción global web (Suma % 6-10)



Evolución satisfacción media (2008-2023)



## Recomendación del servicio WEB



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.eus 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 (2022)	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	7,2***	-
Claridad de la información	7,75	7,13	6,90**	-
Información correcta	8,29	7,52	6,30**	7,00*
Actualización de la información	7,88	7,60	-	7,00*
Utilidad de la información	8,12	7,89	6,35**	-
Formas de contacto con el ayuntamiento	7,53	8,00	7,35**	-
Sencillez de la realización de trámites	7,98	7,41	-	6,90*
Utilidad de los trámites	8,50	7,64	-	-
Resolución de los trámites en tiempo real	8,07	7,69	4,25**	-
Seguridad en la realización de trámites	8,93	8,17	-	-

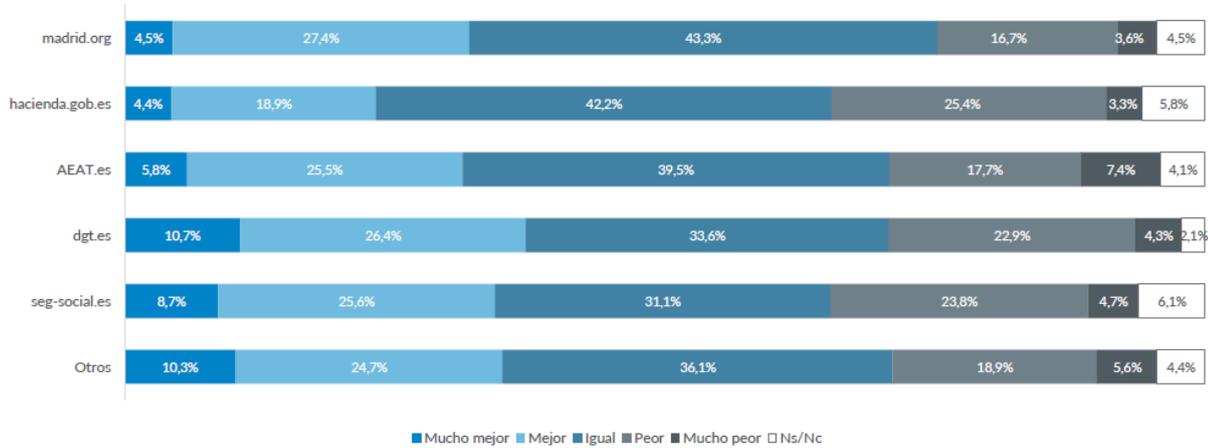
\* Nota: Puntuación estimada de la suma de los porcentajes facilitados de Muy satisfecho + Satisfecho para hacerlo comparativo

\*\* Nota: Incluye la valoración acceso al buzón de información de euskadi.eus y Telegram

\*\*\*Nota: solo incluye facilidad para encontrar buzón de contacto de Euskadi.eus para formular la consulta

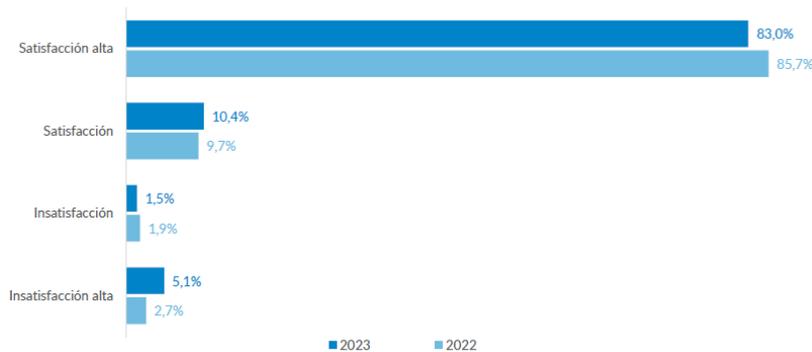
Valoración máxima por ítem

### Comparación del servicio WEB de atención a la ciudadanía con otras páginas web de información de la Administración.

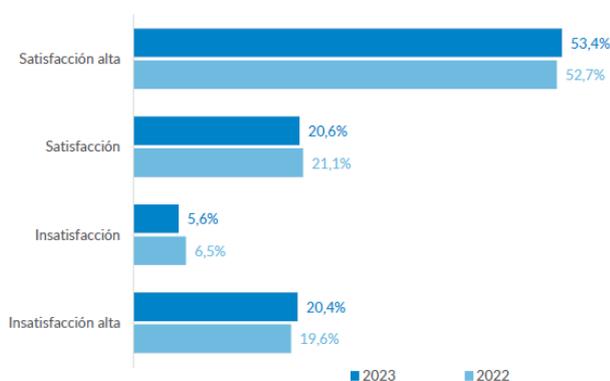


## 7.4 SATISFACCIÓN CON X @LÍNEAMADRID Y CHAT

### Satisfacción con el canal X

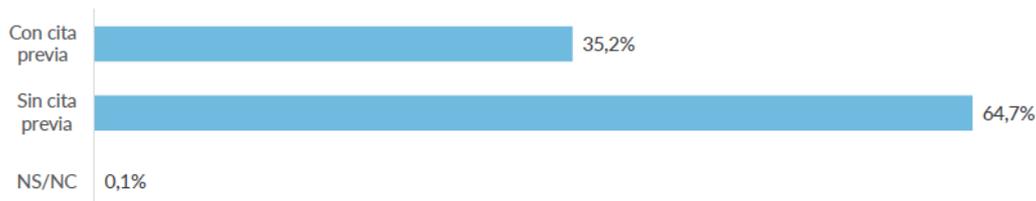


### Satisfacción con el canal webchat

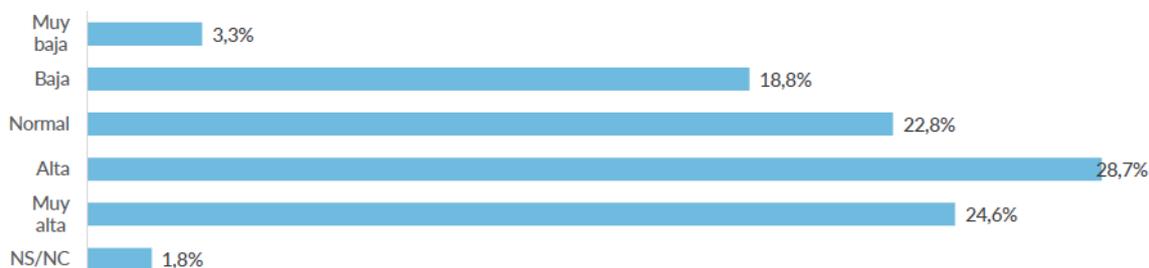


## 7.5 SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE CITA PREVIA

¿Ha acudido a la Oficinas de Atención a la Ciudadanía con cita o sin cita?



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



## 7.6 SYR

En el siguiente enlace se puede acceder a las Memorias anuales [AYRE - Sugerencias, reclamaciones, felicitaciones \(madrid.es\)](#)

Las sugerencias y las reclamaciones, además de ser un necesario espacio de participación ciudadana, son también una valiosa herramienta para mejorar la calidad de los servicios públicos y para dirigir la acción de gobierno en beneficio de la ciudadanía.

Unidad	Tipo Expediente	Numero Solicitudes	Porcentaje
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencias	85	2,51%
	Reclamaciones	2.787	82,31%
	Felicitaciones	514	15,18%
	<b>Total</b>	<b>3.386</b>	<b>100%</b>

Durante 2023 se han tramitado **2.787 reclamaciones** dirigidas a la Dirección General de Atención a la Ciudadanía frente a las 3.539 de 2022. **Esto supone una disminución de un -21,25%.**

Unidad	Tipo Expediente	2020	2021	2022	2023	% Evolución 2022 /2023
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencias	97	108	130	85	-34,62%
	Reclamaciones	1.678	1.768	3.539	2.787	-21,25%
	Felicitaciones	364	463	598	514	-14,05%
	<b>Total</b>	<b>2.139</b>	<b>2.339</b>	<b>4.267</b>	<b>3.386</b>	<b>-20,65%</b>

En la memoria de 2022 se dejaba constancia del incremento durante el segundo semestre del número de reclamaciones relacionadas con la dificultad para obtener cita previa fundamentalmente para padrón y registro.

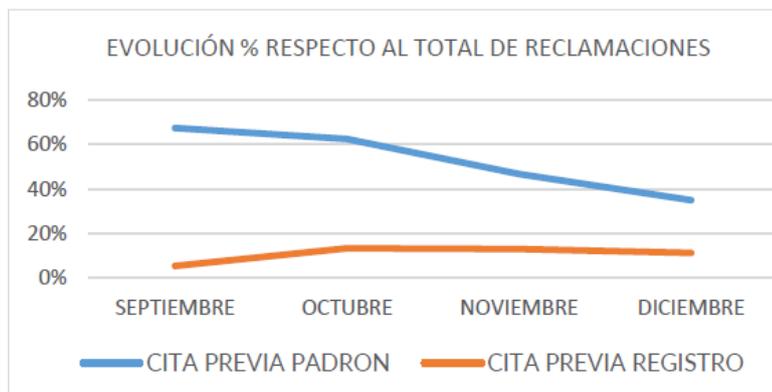
Para modificar esta tendencia, a partir del 16 de enero 2023, la empresa externa comienza a realizar sus trámites sin cita previa y desde el 1 de febrero se elimina también la cita previa para los trámites de registro.

A lo largo de los meses se detectó que esta medida no resultaba efectiva ya que, en las OAC, ante la imposibilidad de conocer de antemano la demanda efectiva de la ciudadanía que iba a acudir a registro, se tuvo que limitar el número de citas en la agenda de padrón lo que incrementó el número de reclamaciones relacionadas con este tema.

Ante esta situación, y a la vista de los datos recogidos durante los meses de agosto y septiembre, con fecha 10 de octubre se decide implementar de nuevo la cita previa para las gestiones de registro en las OAC y mantener la atención sin cita en el resto de Oficinas de Atención en Materia de Registro



La aplicación de esta medida se traduce en un descenso continuado del número de reclamaciones relacionadas con la dificultad para obtener una cita para Gestiones de Padrón Municipal; mientras que, la tendencia de las reclamaciones presentadas por la necesidad de disponer una cita previa para registro se ha mantenido sin valores significativos a lo largo de los meses.



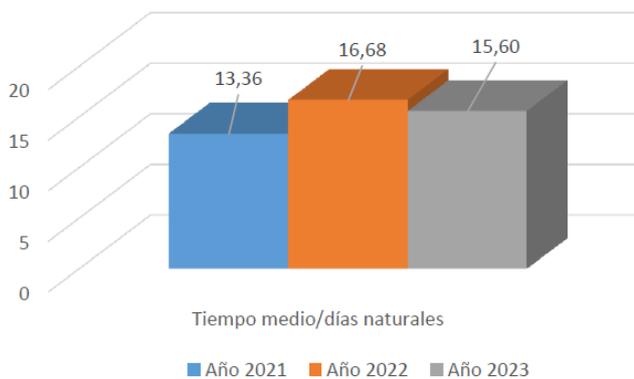
Los motivos de las reclamaciones que presentan valores más elevados son, de mayor a menor: "Cita previa", "Percepción de trato inadecuado", "Registro", "Padrón", "Información General" y "ZBEEP: Distrito Centro y Plaza Elíptica".

En el ámbito de las **felicitaciones** ha habido una disminución del -14,05% respecto a 2022. En valores absolutos, se han tramitado 514 felicitaciones, lo que supone, además, el 15,2% del total de expedientes tramitados. Así, 1 de cada 5 personas utiliza el sistema de sugerencias y reclamaciones, en materia de atención a la ciudadanía, para agradecer el servicio prestado.

Tipo Procedimiento	Tipo Expediente	Sexo	Número Solicitudes
Sugerencia y Reclamación General	Sugerencia	MUJER	37
		HOMBRE	48
		<b>Total</b>	<b>85</b>
	Reclamación	MUJER	1681
		HOMBRE	1106
		<b>Total</b>	<b>2.787</b>
	Felicitación	MUJER	318
		HOMBRE	196
		<b>Total</b>	<b>514</b>
<b>Total</b>			<b>3.386</b>

En cuanto al tiempo medio de respuesta **ha disminuido respecto a 2022**, con una media **interanual de 15,60 días naturales** para tramitar una SyR frente a los 16,68 del año anterior. Este dato avala el compromiso de las todas Cartas de Servicio de LM en donde consta que se contestarán en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA INTERANUAL  
Tiempo medio / Días naturales



## 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 2023
1. Fomentar el <b>conocimiento de LM</b> y sus características (especialmente su <b>carácter multicanal</b> ), así como su <b>identificación con el Ayuntamiento de Madrid</b>	% de personas usuarias LM <b>que la identifican con el Ayuntamiento</b> de Madrid (media de todos los canales) 60,13%
	% personas usuarias LM que saben que <b>la gestión se puede realizar por otro canal</b> 59,83%
	Análisis mediático: cuánto se habla de Línea Madrid en medios de comunicación nacionales (número de apariciones anuales). Se han registrado <b>260 apariciones en medios de comunicación</b>
2. Promover una <b>valoración positiva de LM</b> como organización pública líder en materia de atención a la ciudadanía multipropósito en el ámbito nacional.	Índice NPS OAC: <b>83,3%</b> 010: <b>71,4%</b> web: <b>37,1%</b> (Net Promoter Score (NPS) = % personas promotoras de LM - % detractoras de LM)
	Análisis mediático: % <b>apariciones LM positivas o neutras</b> sobre total por año en medios de comunicación nacional: 228 positivas o neutras de 260 = <b>87%</b>
	Nº de visitas anuales al canal " <b>Atención Ciudadanía</b> " de ayre: 4500 visitantes y 48300 páginas vistas (dato ponderado de 6 meses a 12)
	Nº propuestas incluidas en el RUM: <b>61 sugerencias</b>
	Nº de cartas o mensajes electrónicos – individuales o colectivos - de reconocimiento a las personas que forman Línea Madrid con motivo de las felicitaciones recibidas: <b>514 felicitaciones</b> en 2023

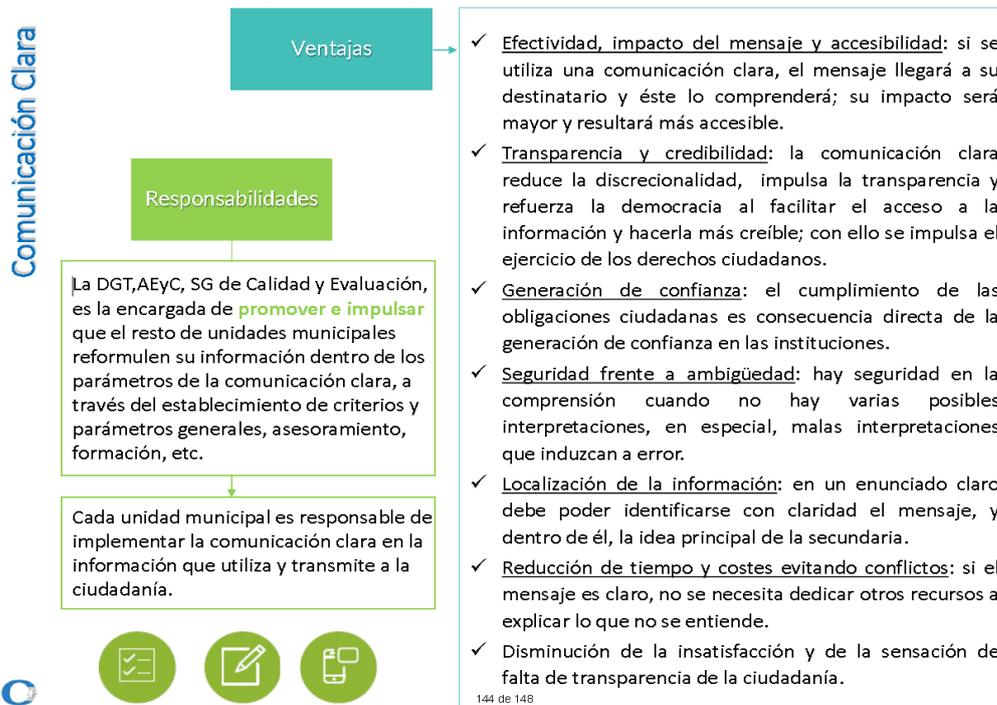
## 8.1 COMUNICACIÓN EXTERNA

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).

El Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid está dedicado a **promover el acceso a los datos** del gobierno municipal e impulsar el desarrollo de herramientas creativas para atraer y servir a la ciudadanía de Madrid.

Datos Abiertos (*open data* en inglés) es una iniciativa global, ligada a las políticas de Gobierno Abierto, que persigue **que los datos** y la información, especialmente las que poseen las administraciones públicas, **se publiquen de forma abierta, regular y reutilizable** para todo el mundo, sin restricciones de acceso, copyright, patentes u otros mecanismos de control.

La filosofía origen de estas iniciativas es fomentar la transparencia, la eficiencia, la participación ciudadana y el desarrollo económico.

**Servir a personas interesadas individuales y a empresas, para que puedan utilizar la información pública:**

- para simples consultas
- para enriquecer la información con nuevos datos (dar valor añadido)
- para generar aplicaciones y servicios
- para generar nuevos negocios

**Dotar de mayor transparencia al conjunto de las Administraciones Públicas,**

- la publicación de los datos que poseen las Administraciones en formatos abiertos es la forma óptima de generar confianza en las instituciones, porque expone el trabajo que se realiza en las distintas instituciones y muestra cómo se gestionan e invierten los recursos públicos
- ayuda al desarrollo económico general, a la generación de nuevos sectores y nuevos servicios para la ciudadanía

[Línea Madrid en Portal de transparencia](#)

## TRANSPARENCIA

Para que todo lo que suceda esté a la vista de todas las personas



Relación con la ciudadanía > Atención a la ciudadanía

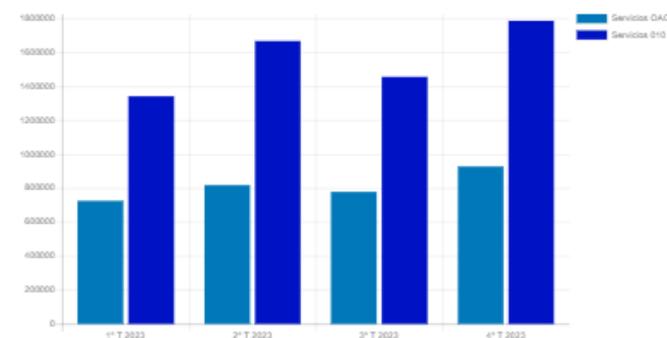


### Línea Madrid en canales de atención personalizada 2023

[← Volver](#)

Escuchar

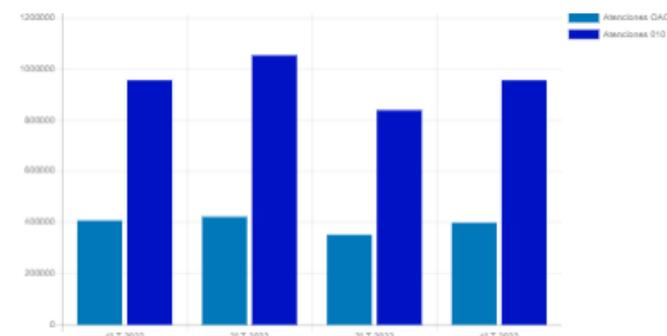
#### Número de servicios de Línea Madrid en canales de atención personalizada durante 2023



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

[Ver datos del gráfico](#)

#### Número de atenciones de Línea Madrid en canales de atención personalizada durante 2023



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

[Ver datos del gráfico](#)

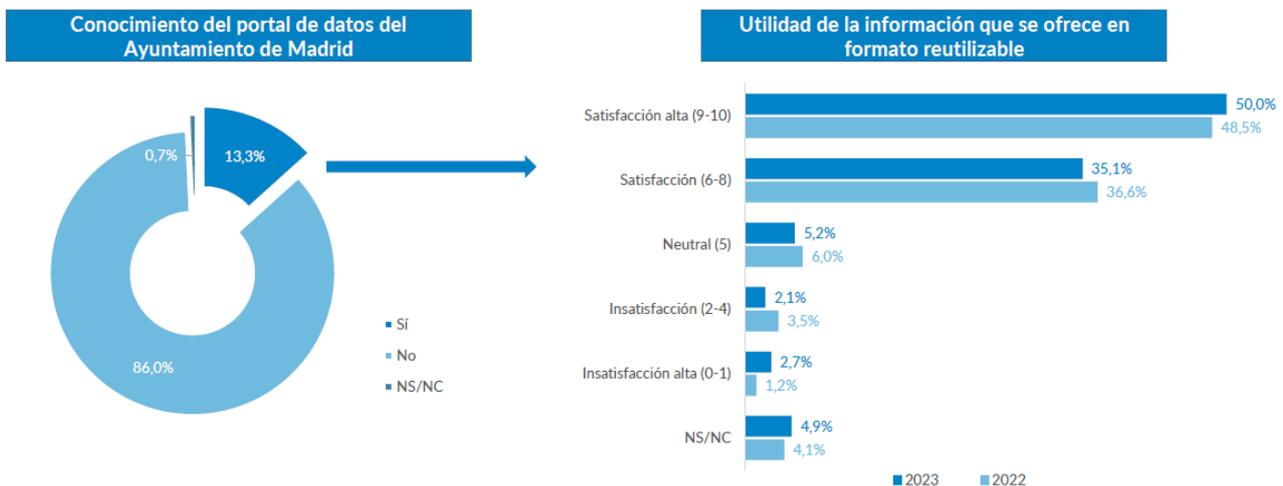
## DATOS ABIERTOS

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](#)



## 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 | Solicitud de reutilización

Lo más visto ⓘ Aparcamientos municipales para re... / Deportes. Competiciones deportiva... / Zona de Bajas Emisiones de Especi...

Catálogo de datos > Conjuntos de datos

Conjuntos de datos  
API

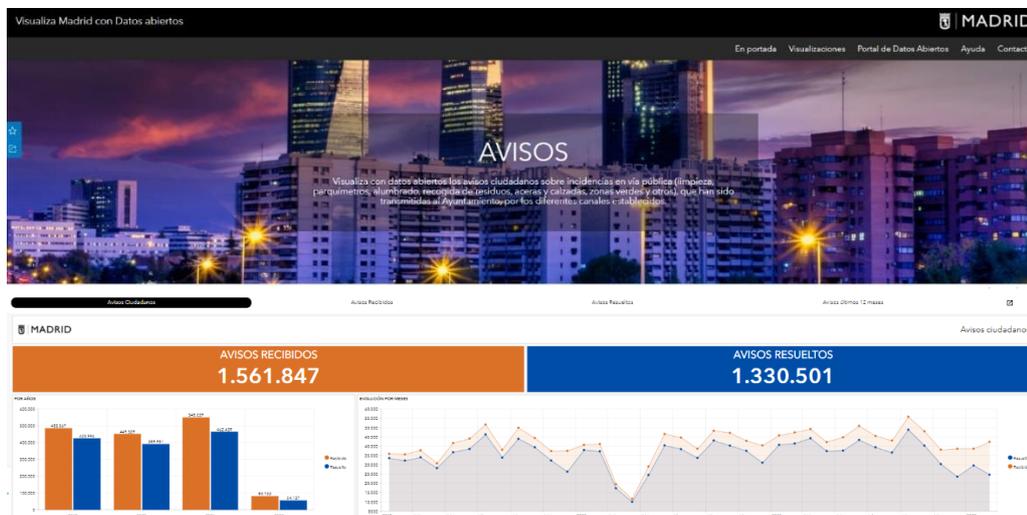
### Estudio de Satisfacción de personas usuarias de la web www.madrid.es y Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid

← Volver

 Escuchar

Recopila información de estudios de satisfacción de personas usuarias de la web [www.madrid.es](http://www.madrid.es) y Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid, que están publicados en el portal institucional [madrid.es](http://madrid.es)

Incluye, en formato csv y Excel el registro de respuestas de las preguntas realizadas a la ciudadanía. En información relacionada se puede consultar el cuestionario y el informe de resultados.



## 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.

2020	
Positivas	4
Neutrales	213
Negativas	17
<b>Total:</b>	<b>234</b>

2021	
Positivas	7
Neutrales	137
Negativas	11
<b>Total:</b>	<b>155</b>

2022		2023	
Positivas	4	Positivas	6
Neutrales	128	Neutrales	222
Negativas	21	Negativas	32
<b>Total:</b>	<b>153</b>	<b>Total:</b>	<b>260</b>

## EVENTOS

El 15 de marzo de 2023 la directora de Atención a la ciudadanía participó como ponente en un curso del INAP para personal funcionario de nuevo ingreso en la administración local.

El jefe de servicio de Atención telefónica y telemática participó en la siguiente jornada:

- ODIGO CX Day: Jornada anual de presentación de proyectos y tecnologías de la plataforma telefónica con la que se atiende el 010. Marzo de 2023

La subdirectora de Coordinación de servicios y Portal institucional y el jefe de Servicio de Atención telefónica y telemática participaron en:

- Evento Impulse “Revolución en la comunicación con el ciudadano: canales y lenguaje”. 23 noviembre 2023 en Sede NTT DATA Madrid (Edificio Novus, Av. Fuente de la Mora, 1)
- Madrid, Capital Digital: Jornada de Transformación Digital y Ciberseguridad. 15 de diciembre 2023 Pabellón de los jardines de Cecilio Rodríguez

La subdirectora de Coordinación de servicios y Portal institucional impartió una sesión formativa sobre Atención a la ciudadanía para un curso de la CAM: C.11.42 ITINERARIO DE MEJORA DE LA GESTIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL. 25 de mayo 2023.

## XIII JORNADA DE CARTAS DE SERVICIOS y CALIDAD DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

El 6 de marzo de 2023 se celebró la XIII Jornada de Cartas de Servicios, en la que se entregaron 15 certificados de AENOR y 2 certificaciones de Modelos de Excelencia a diferentes servicios municipales. La jornada, organizada por la DG de Transparencia y Calidad, estuvo presidida por su director, Antonio María Relaño Sánchez, y por la coordinadora general de Distritos, Transparencia y Participación Ciudadana, Sara Enma Aranda Plaza. La vicealcaldesa, Begoña Villacís, clausuró el acto que había inaugurado la concejala delegada de Coordinación Territorial, Silvia Saavedra.

Se ha creado [un contenido](#) en ayre-Jornadas con la XIII edición.

Varias personas de la DG atención a la ciudadanía asistieron al evento, y además hubo representación activa de LM en la **mesa redonda Las Cartas de Servicios y el camino de la Calidad** por parte de la jefa Dpto. Calidad y formación, junto con otras personas de Madrid Salud, Samur, Agencia para el Empleo, Policía y Agentes de Movilidad

[mesaRedonda-todos.jpg \(4624x3472\) \(madrid.es\)](#)

### XIII Jornada de CARTAS DE SERVICIOS Y CALIDAD del Ayuntamiento de Madrid

**Organiza:** Dirección General de Transparencia y Calidad

**Fecha:** 6 de marzo de 2023

**Horario:** 9:45 a 13:00 horas

**Lugar de celebración:** Salón de Actos de la Junta Municipal de Distrito de Moncloa-Aravaca.

**Presiden el Acto:** Dña. Begoña Villacís Sánchez, vicealcaldesa y Dña. Silvia Saavedra Ibarrodo, delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana

#### Programa:

09:15	<b>Acreditaciones</b>
09:45	<b>Apertura y bienvenida</b> Dña. Silvia Saavedra Ibarrodo, delegada de Coordinación Territorial, Transparencia y Participación Ciudadana
10:00-10:45	<b>Entrega de certificaciones obtenidas</b>
10:45-11:30	<b>Desayuno</b>
11:30-11:50	<b>Las cartas de servicios: situación actual y previsiones</b> D. José Ignacio Beceril Polo, jefe de servicio de Calidad
11:50-12:30	<b>Las cartas de servicios y el camino de la Calidad -Mesa redonda</b>
12:30	<b>Clausura</b> Dña. Begoña Villacís Sánchez, vicealcaldesa
	<b>Visita al Faro de Moncloa</b>

#### Unidades a las que se hace entrega de la Certificación:

##### Alcaldía

- **Dirección General de la Oficina Digital**
  - Registro

##### Área de Gobierno de Portavoz Seguridad y Emergencias

- **Dirección General de la Policía Municipal**
  - Policía Municipal
- **Secretaría General Técnica de Portavoz, Seguridad y Emergencias**
  - SGT del Área de Gobierno de Portavoz, Seguridad y Emergencias
- **Coordinación General de Seguridad y Emergencias**
  - Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)
- **Madrid Salud**
  - Consejo Sanitario en Viajes y Vacunación Internacional

##### Área de Gobierno de Cultura Turismo y Deporte

- **Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos**
  - Biblioteca Histórica Municipal, Biblioteca Musical Víctor Espinós y Hemeroteca Municipal

##### Área de Gobierno de Medio Ambiente y Movilidad

- **Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S. A.**
  - Transporte en Autobús Urbano
  - Grúa Municipal
- **Dirección General de Gestión del Agua y Zonas Verdes**
  - Parques y Jardines
- **Dirección General de Sostenibilidad y Control Ambiental**
  - Control del Ruido

##### Área de Gobierno de Desarrollo Urbano

- **Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, S. A.**
  - Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid

##### Área de Gobierno de Hacienda y Personal

- **Agencia Tributaria Madrid**
  - Agencia Tributaria

##### Área de Gobierno de Familia, Igualdad y Bienestar Social

- **Dirección General de Familias, Infancia, Educación y Juventud**
  - Conciliación y Apoyo a Familias con Menores
  - Centros de Atención a la Infancia (CAI)
  - Educación Social

##### Vicealcaldía

- **Dirección General de Transparencia y Calidad**
  - Sistema de Gestión de Cartas de Servicios

Certificación CAF- Policía Municipal

Certificación EFQM Agencia para el Empleo

El director general Fernando Carrión participó en una tertulia radiofónica de Servimedia el día 14/12/23, representando a la DG Atención a la ciudadanía.

**Jueves 14 de Diciembre a las 11.30 horas**

## MADRID

### EJEMPLO DE ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN

<b>Noelia Cuenca</b> Directora General de Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid	<b>Fernando Carrión</b> Director General de Atención a la Ciudadanía	<b>Vanessa San José</b> Subdirectora de RSC y Transparencia de Madrid Destino	<b>Óscar Moral</b> Presidente de Cermi Comunidad de Madrid
---	---	--	---

Servimedia.tv/DialogoMadridAccesibilidad

La agencia de noticias Servimedia celebró el jueves 14 de diciembre a las 11.30 horas, el diálogo 'Madrid, ejemplo de accesibilidad e inclusión', para estudiar las prestaciones que otorga la ciudad de Madrid para ayudar a las personas con discapacidad.

Además, se puso en valor el trabajo realizado por el Ayuntamiento madrileño en esta materia.

El director general de Servimedia, José Manuel González Huesa, moderó la conversación con cuatro expertos: la directora general de Accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid, Noelia Cuenca; el director general de

Atención a la Ciudadanía, Fernando Carrión; la subdirectora de RSC y Transparencia de Madrid Destino, Vanessa San José, y el presidente del CERMI Comunidad de Madrid, Óscar Moral.

Este acto tuvo lugar de manera presencial en el estudio de televisión de Servimedia.

El diálogo pudo verse en directo a través de Servimedia TV en el canal de YouTube de esta agencia de noticias.

## 8.2. COMUNICACIÓN INTERNA

### CANAL SECTORIAL DE AYRE “ATENCIÓN CIUDADANÍA”

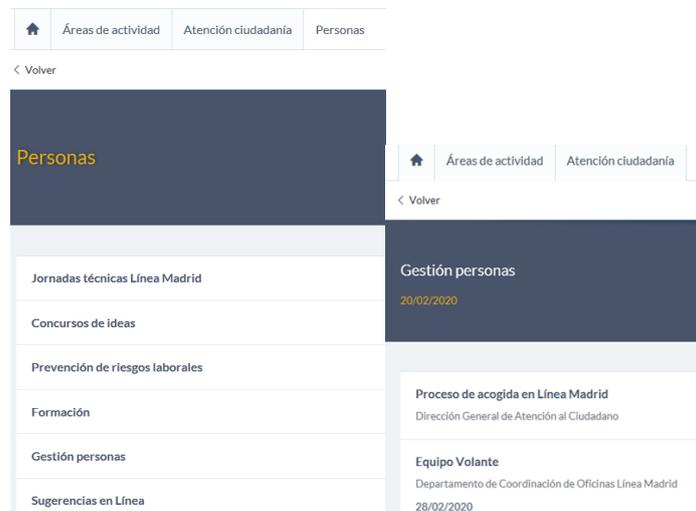
Ayre (Ayuntamiento en red) es un portal integrador y participativo que incluye a todas las personas de la organización municipal y a todas las unidades.

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.

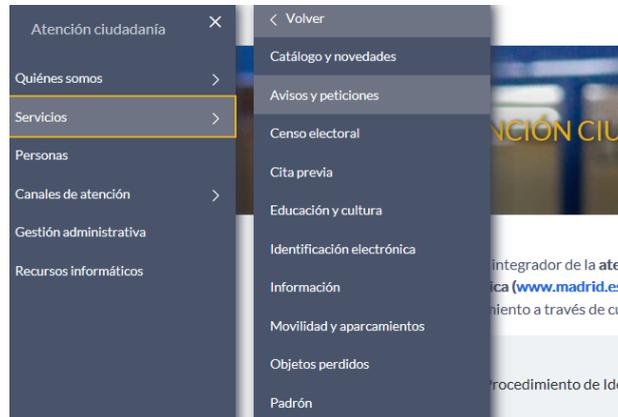
Desde 2022 la carpeta de “**Personas**” es de acceso **exclusivo al personal de la DG**, y de este modo se publican informes de clima laboral, cliente misterioso, Concursos de Ideas, Memorias de formación y gestión de personas (acogida al personal de nueva incorporación, instrucciones para el equipo volante y Código de conducta).



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.

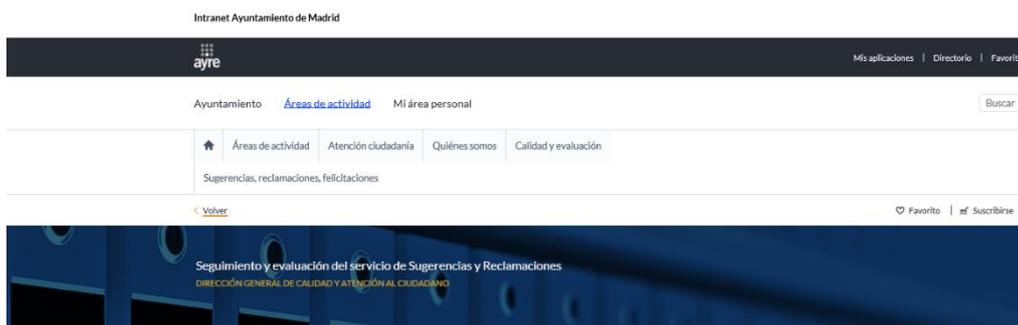


Entrando por “Servicios” podemos encontrar los protocolos de todas las gestiones, así como el Catálogo de servicios LM actualizado, para consultar a través de qué canales se presta un servicio.

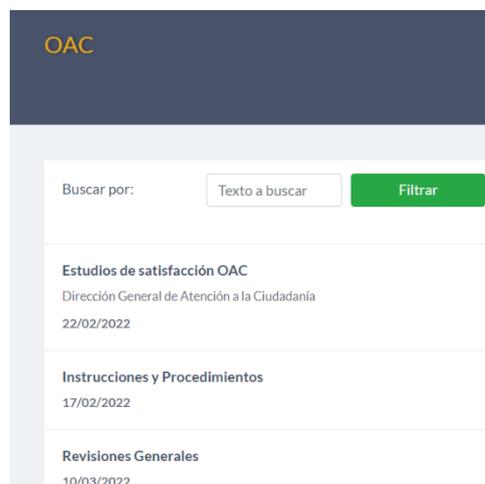


Asimismo, se pueden consultar las presentaciones de las Reuniones mensuales de responsables archivadas cronológicamente.

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.



Desde el Servicio de Coordinación de la Intranet Ayre solo han podido facilitar los datos del primer semestre de 2023, puesto que a partir del 1 de julio la herramienta Paneles de Google Analytics dejó de prestar servicio al Ayuntamiento por lo que no se disponen de más cifras.

En 6 meses, el nº de usuarios de nuestro canal de ayre Atención a la ciudadanía ha sido de 2250 y el nº de páginas vistas 24.150.



## COMUNICACIÓN INTERNA POR CORREO ELECTRÓNICO

En total en 2023 se han enviado **153 correos** electrónicos desde el buzón de la DG a toda la plantilla (servicios centrales y OAC). En estos correos se informa de cuestiones relevantes para todo el personal, datos de rendimiento, estudios de satisfacción, o eventos participativos.

Como reconocimiento, se han enviado **514 felicitaciones** de la ciudadanía (que han entrado a través de SyR) firmadas por la Vicealcaldesa a las personas individualmente o a un equipo en su conjunto.

Entre las felicitaciones recibidas en nuestro sistema de Sugerencias y Reclamaciones durante el mes de febrero de este año 2024, nos complace comunicarle que la OAC de Tetuán ha sido mencionada por la amabilidad en el trato, la eficacia en la gestión y el buen funcionamiento general. Para su satisfacción, le trasladamos los textos que hacen mención de su oficina:

**502/2024/006436:** "Al personal de esta OAC le doy un 10".

**502/2024/006434:** "La atención personal estupenda, mejor imposible".

Considero muy importante que transmita a todos los profesionales de su equipo mi reconocimiento por el trabajo realizado y mi felicitación por el extraordinario valor que aportan al proyecto Línea Madrid y a la imagen de nuestra institución.

También deseo que los anime a continuar en esta línea de mejora continua que nos permitirá acercarnos cada día al nivel de excelencia en el servicio a la ciudadanía que Madrid necesita.

*Firmado electrónicamente*  
LA VICEALCALDESA  
Inmaculada Sanz Otero

## 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

Los links facilitan la localización de toda la información relevante.  
Ejemplo de la carpeta de **dudas en puesto** de atención:

REQUISITOS	<a href="#">¿A quién?</a> <a href="#">Dirección de empadronamiento</a> <a href="#">Cambio de domicilio para personas que <b>no constan empadronadas en la dirección para la que solicitan el cambio</b></a> <a href="#">Avisos Siatra (Tráfico)</a> <a href="#">Vehículos de dos o tres ruedas</a> <a href="#">Renovación en España de permisos de conducir de ciudadanos europeos</a> <a href="#">Países con acuerdo de bilateralidad</a>
------------	--

## REUNIONES

### OAC

#### Reuniones con los responsables y equipo de cada OAC para su revisión anual.

Cada semana se realiza la revisión de una oficina. Previamente se envía la ficha con los datos de resultados de la OAC y se valora con los responsables en la reunión por TEAMS. El viernes correspondiente se visita la oficina y se mantiene una reunión con todo el equipo donde se comentan datos, así como situación actual y líneas futuras, incluyendo dudas y sugerencias del personal. Se recoge todo en un informe y se publica en AYRE/atención a la ciudadanía/ OAC/Revisiones generales. También se puede consultar el calendario anual de revisiones.

- **Reunión mensual con los responsables de NTT Data:** priorización de evolutivos, accesibilidad en GNSIS, envío de información por CRM; informes.

**Reuniones mensuales de responsables** se realizan el último jueves de cada mes. El orden del día se comunica previamente por correo electrónico y se puede modificar a petición de cualquiera de los asistentes hasta 48 horas antes. El acta se envía a las personas asistentes y se archiva en AYRE/Atención a la ciudadanía/Personas/Reuniones mensuales de responsables.

**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 anuales con el equipo volante

**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.

## REUNIONES DE COORDINACIÓN ENTRE UNIDADES DE LA DG

- Servicio Coordinación OAC con Dpto. Cita previa/Implantación sobre modificaciones de agendas.
- 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 semanales 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 o situación económica u otra condición.

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



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

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

<b>Descripción</b>	Indicador que mide el esfuerzo de las oficinas de atención ciudadana en la prestación de servicios a personas con discapacidad
--------------------	--

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	Certificación accesibilidad doble AA conjunto de portales madrid.es	Certificación triple AAA conjunto de portales madrid.es y doble AA en App y chatbot

Descripción	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.

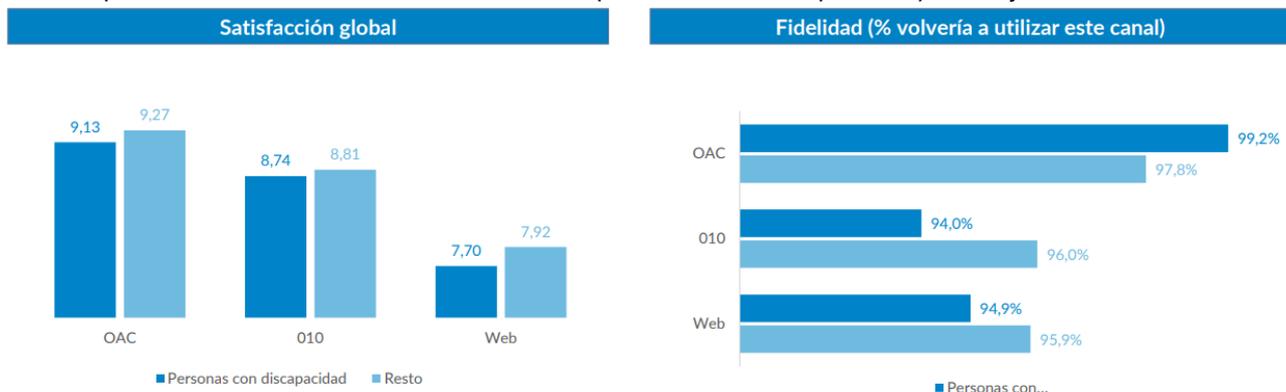
## 9.1 ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

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...

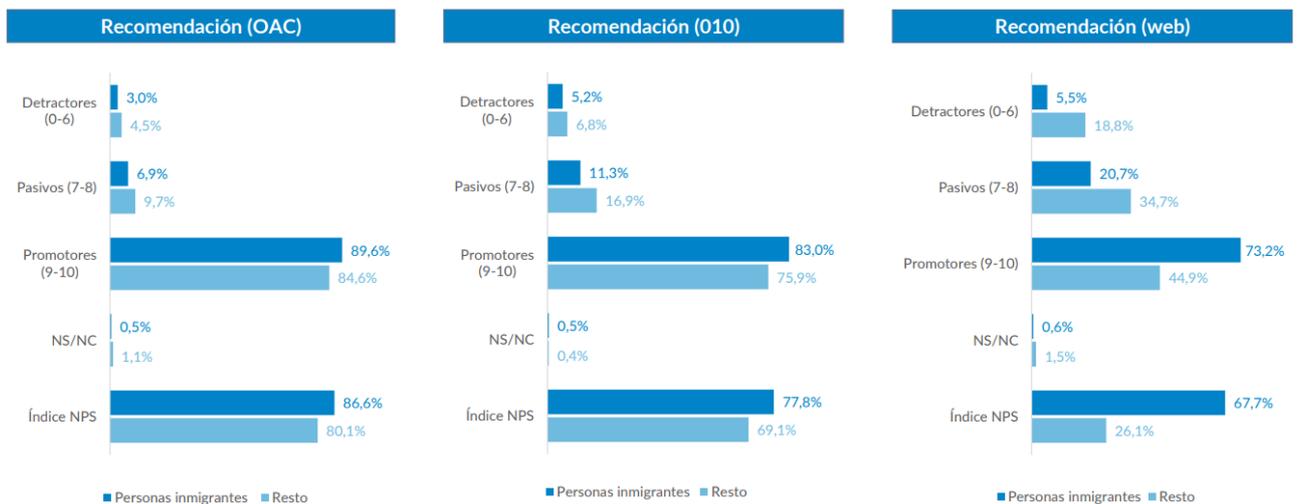
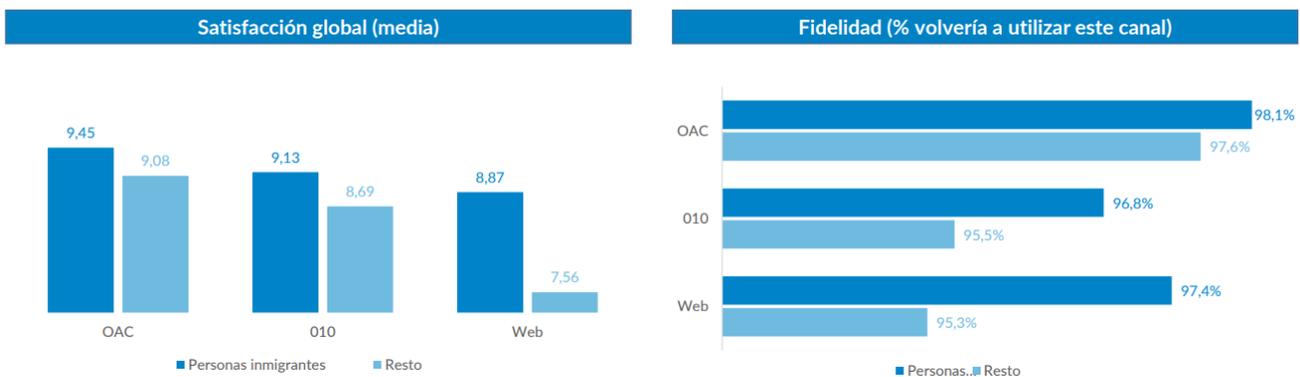
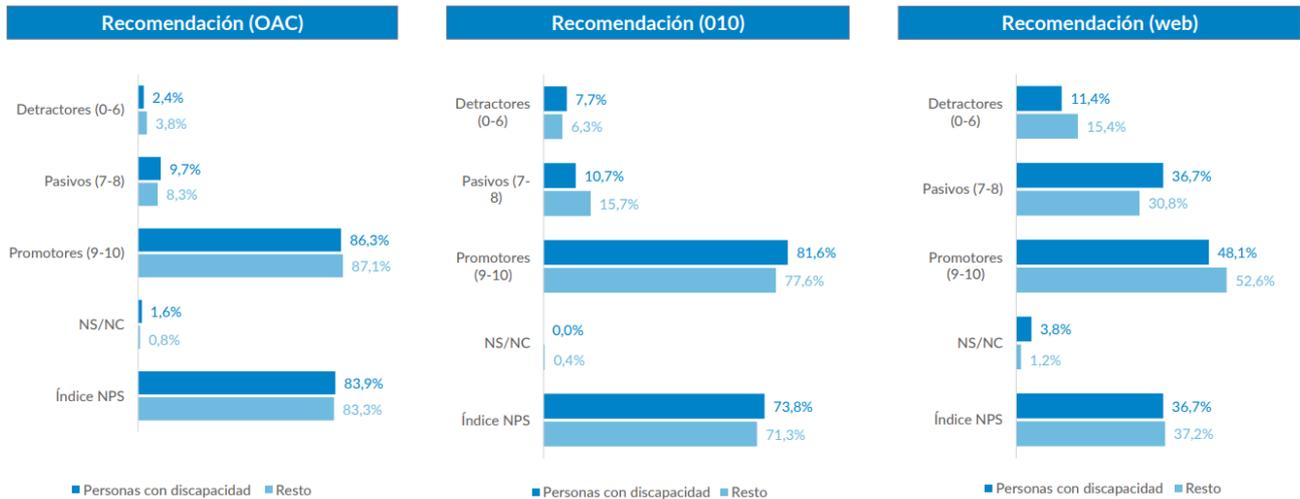
En las encuestas de satisfacción por canales, se desagregan los resultados para obtener el diferente grado de aceptación por parte de personas con discapacidad reconocida, extranjeras, mayores y mujeres.

En el siguiente enlace se encuentran los resultados de satisfacción de los estudios 2023 desagregados por colectivos: [Satisfacción/Informe por colectivos 2023.pdf](#)

En este apartado resumimos los datos referentes a personas con discapacidad y extranjeras.



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



En la Memoria presupuestaria de 2023 se incluyó el objetivo de impartir **1000 horas de formación sobre accesibilidad**. El objetivo se ha cumplido con 1366 horas.

Formación sobre accesibilidad	Horas
Atención a la ciudadanía con discapacidad	420
La accesibilidad en la edificación enfocada a la intervención municipal. Los Ajustes Razonables	60
Lengua de signos I	35
Lengua de signos para atención a la ciudadanía	84
Herramientas para la elaboración de documentos electrónicos accesibles	15
La atención presencial en Línea Madrid: cómo afrontar la brecha digital	154
Inglés para la atención a la ciudadanía	325
Atención a la ciudadanía Inmigrante	231
<b>Horas formación reglada</b>	<b>1.324</b>
Accesibilidad en OAC y Herramientas para la mejora de la accesibilidad en GNSIS (formación interna)	42
<b>Horas de formación</b>	<b>1.366</b>

En los contratos de la DG a empresas externas se exigen cláusulas sociales y ambientales, en concreto se requiere a la empresa que realiza las encuestas de satisfacción que entregue sus **informes en formato accesible**, para que sean publicados en la web municipal y su contenido pueda llegar al mayor número de personas, incluidas las que tienen algún tipo de discapacidad o dificultad de comprensión.

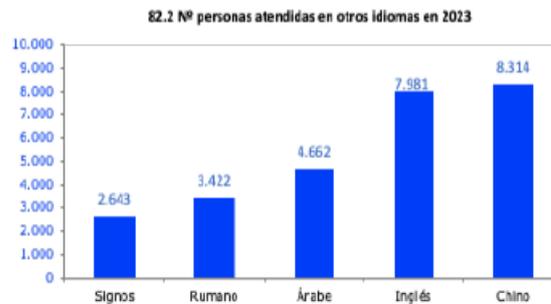
## ACCESIBILIDAD OAC

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 OAC [Informes-de-accesibilidad-OAC](#)

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 sordociegos, en actividades y gestiones presenciales ante el Ayuntamiento de Madrid

En 2023 se han atendido en lengua de signos 2643 personas en OAC.



Adjuntamos tabla con todos los idiomas.

## ACCESIBILIDAD WEB

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

ACCESIBILIDAD WEB		2021	2022	2023
GESTIÓN DE ACCESIBILIDAD WEB	<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 HTML como alternativa a documentos no accesibles.	contenidos geolocalizados
	<b>Actualización de la documentación</b> del Sistema General de Accesibilidad Web (SGAW): 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
	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

	<p><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</p>	<p><b>2 nuevos portales:</b> Madrid es economía y Portal del contribuyente y <b>55 nuevos espacios informativos 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></p>	<p><b>1 nuevo portal:</b> Calidad del aire y <b>119 espacios informativos Informes de seguimiento simplificado</b> para traslado a responsables de "Conerrede" (reduce, reutiliza, recicla...) de DGLimpieza y residuos, "Centros municipales de mayores" de San Blas Canillejas, Benlliure 2022 de la DG 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 contratos para creación de webs externas</p>	<p>2 nuevos portales: 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</p>
<b>DIFUSIÓN DE ESTRATEGIA Y ACTUACIONES</b>	<p><b>Contacto y colaboración con la Oficina de Accesibilidad</b></p>	<p>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).</p>	<p>Participación en las Jornadas de Accesibilidad para hablar de Accesibilidad web Participación en el análisis previo del Plan de accesibilidad municipal</p>	<p>Participación en grupos de trabajo para la puesta en marcha del Plan de accesibilidad municipal: Estrategia e Interlocutores internos</p>
	<p><b>Plan de accesibilidad Línea Madrid</b>, que incluye Accesibilidad del Portal Institucional</p>	<p>Revisión</p>	<p>Publicación en el Portal Institucional</p>	
	<p><b>Información de Accesibilidad en el Portal Institucional</b></p>	<p>Espacio informativo sobre la Oficina de Accesibilidad, con información de todos los proyectos municipales</p>	<p>Se incluye el canal de Accesibilidad en el espacio informativo de Atención a la ciudadanía</p>	
<b>FORMACIÓN, DIFUSIÓN, CONCIENCIACIÓN A UNIDADES GESTORAS Y TODAS LAS UNIDADES MUNICIPALES</b>	<p>Seguimiento de la <b>actividad de las unidades gestoras</b></p>	<p>SÍ</p>	<p>SÍ</p>	<p>SÍ</p>
	<p>Cursos y sesiones de <b>formación</b></p>	<p>39 acciones formativas 379 horas formación 548 participantes</p>	<p>23 actividades formativas 150 horas de formación 212 participantes A nuevos gestores: 166 horas</p>	<p>15 ediciones 235 horas 240 participantes 132 horas de formación interna a 94 participantes</p>
	<p><b>Comunicaciones periódicas</b> a las unidades municipales para recordar la obligación de cumplir con la normativa y para difundir mejoras y avances en accesibilidad</p>	<p>SÍ</p>	<p>SÍ Sobre accesibilidad en vídeos</p>	<p>SÍ Sobre uso de GIFF y la implantación de Readspeaker</p>

	<b>Orientación a servicios del Ayuntamiento</b> que desarrollan webs externas y apps móviles sobre documentación y medios para comprobar la accesibilidad de estas apps.	SÍ	SÍ	SÍ
<b>MEJORAS EN GESTOR DE CONTENIDOS y EN LOS CONTENIDOS PARA FACILITAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	Generalización de la herramienta <b>asistente de navegación</b>	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
	<b>Mejoras en los buscadores</b>	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	Información de ayuda publicada en el portal. <a href="#">Estructura y funcionamiento del portal</a> Actualización de la información del buscador direcciones y teléfonos.
	Revisión y actualización de la página de <b>personas con discapacidad</b>	SÍ	SÍ	SÍ

### Mejora de la información disponible en los contenidos de [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

Revisión continua de los contenidos del portal para lograr una comunicación clara y facilitar la prestación del servicio de información a los diferentes canales de Línea Madrid.

Publicación de instrucciones explicativas que facilitan el acceso y navegación en la página [www.madrid.es](http://www.madrid.es) - [Estructura del portal - Ayuntamiento de Madrid](#) para solventar las dificultades recogidas en las reclamaciones de la ciudadanía relacionadas con la navegación y contenidos web.

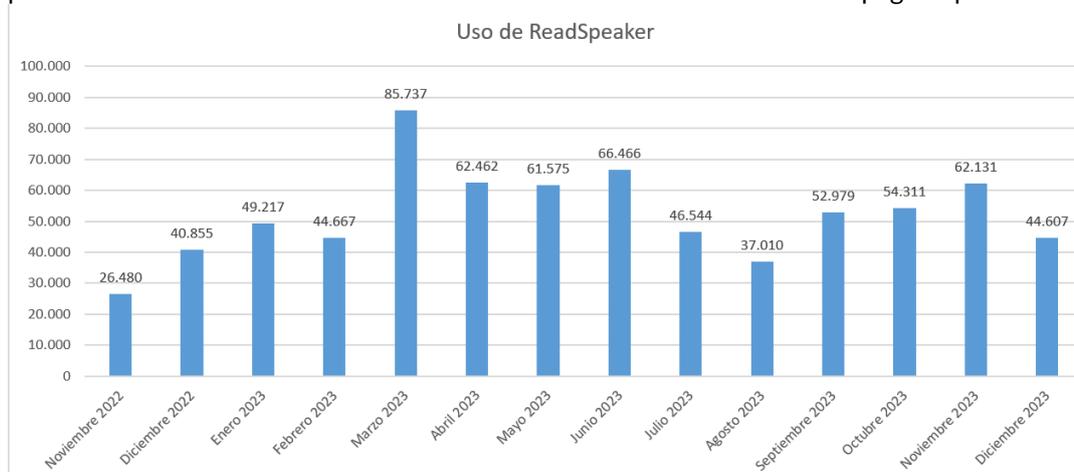
Mejora del Dataset publicado en el Portal de Datos Abiertos y visualización de datos georeferenciados.

Mejora del protocolo de objetos perdidos en relación con la amplitud de la información proporcionada sobre el objeto que se busca.

Actualización de los contenidos de padrón en el espacio de "Novedades"

### Mejora de accesibilidad

Traducción automática de contenidos del portal institucional a través de la herramienta ReadSpeaker, que permite la traducción automática a otros idiomas de los contenidos de la página que estamos visualizando.



- 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](#)
- 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](#)

A raíz de una SyR hemos solicitado al observatorio de accesibilidad la revisión del espacio de cita previa y este es el resultado

	Resultado
Puntuación media del sitio web	8.90
Nivel de adecuación estimado	AA
Situación de cumplimiento estimada	Parcialmente conforme

## 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

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

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 2023 sobre la acción "Información personalizada a solicitantes y usuarios/as de la Tarjeta Madrid Mayor de las actividades del Centro de mayores que les corresponde."

NOMBRE DE LA ACTUACIÓN	INDICADOR DESCRIPCIÓN	META	Número absoluto	meta alcanzada
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	81.264	100%
	Nº Solicitudes de servicio (CRM) por canal del servicio tipificado: Información general   Servicios Sociales   Actividades Centros Mayores	20.000	3.659	18,30%
Comunicación personalizada en las OAC 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	43.948	100%
	Nº de SyR tramitadas en relación a la información proporcionada sobre la Tarjeta Madrid Mayor	25	8	100%

En el 99% de los casos de trámites relacionados con la Tarjeta MM se da la información impresa de las actividades en los centros de mayores, pero no se está registrando esta acción. Se ha hecho recordatorio a los agentes para que registren esta información.

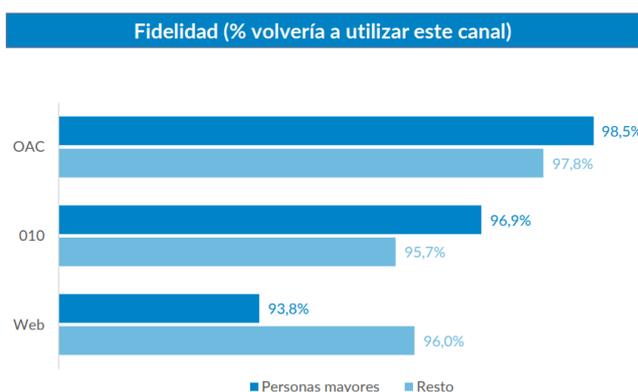
Además de lo anteriormente expuesto, desde abril del 2022 se implementó la línea 900 de Atención a Mayores para darles prioridad respecto al conjunto de llamadas del 010.

Continúa en 2023 la atención sin cita en las OAC a personas mayores de 65 años para toda la Cartera de servicios en LM.

En el siguiente enlace se encuentran los resultados de satisfacción de los estudios 2023 desagregados por colectivos, entre ellos el de personas mayores: [Satisfacción/Informe por colectivos\\_2023.pdf](#)

En 2023 la **satisfacción global de mayores de 65** ha sido:

- En OAC de 9,20 con el 98,5% de personas mayores satisfechas (puntuando de 6 a 10)
- En 010 de 8,69 con el 96,9% de personas mayores satisfechas (puntuando de 6 a 10)





En el siguiente enlace se pueden consultar los resultados de dos sesiones de valoración de cita previa, realizadas en el Centro Municipal de Mayores de Antón Martín del Distrito Centro, con el fin de evaluar la usabilidad del sistema por personas mayores [CPValoracionGNSIS.pdf \(madrid.es\)](#)

## 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](#)

Fuente: RPT DGAC a 31 de diciembre de cada año.

Distribución por sexo	2019			2020			2021			2022			2023		
	OAC	SC	total												
Hombres	103	17	120	102	18	120	87	18	105	77	24	101	81	25	106
Mujeres	252	47	299	252	35	287	258	34	292	244	35	279	255	34	289
Mujeres nivel >=26	36	17	53	36	13	49	39	11	50	35	15	50	38	17	55

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	En 2023
Personas en plantilla	522	393	395
Mujeres en plantilla	75%	73%	73%
Hombres en plantilla	25%	27%	27%
Participación de mujeres en la formación	75%	75%	73%
Participación de hombres en la formación	25%	25%	27%

También tenemos los datos segregados en relación a las citas solicitadas a través de todos los canales de atención, concluyendo que las mujeres solicitan más cantidad de citas que los hombres.

CITAS	DATO
Citas solicitadas a través de los diferentes canales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Citas totales solicitadas <b>1.687.530</b></li> <li>Citas solicitadas por mujeres: <b>864.641</b></li> <li>Citas solicitadas por hombres: <b>617.399</b></li> <li>Ns/nc: <b>205.490</b></li> </ul>
Citas 010 (Canal telefónico: 010 Asistente Automático telefónico servicios sociales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Citas totales solicitadas: 424.064</li> <li>Citas solicitadas por mujeres: 242.671</li> <li>Citas solicitadas por hombres: 159.920</li> <li>Ns/nc: 21.473</li> </ul>
Citas OAC (citas presenciales: En Oficinas Línea Madrid, otras oficinas, servicios sociales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Citas totales solicitadas: 897.691</li> <li>Citas solicitadas por mujeres: 434.489</li> <li>Citas solicitadas por hombres: 354.927</li> <li>Ns/nc: 108.275</li> </ul>
Citas internet Canales telemáticos (Chat, Facebook, Twitter) Internet (web, móvil)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Citas totales solicitadas: 365.775</li> <li>Citas solicitadas por mujeres: 187.481</li> <li>Citas solicitadas por hombres: 102.552</li> <li>Ns/nc: 75.742</li> </ul>

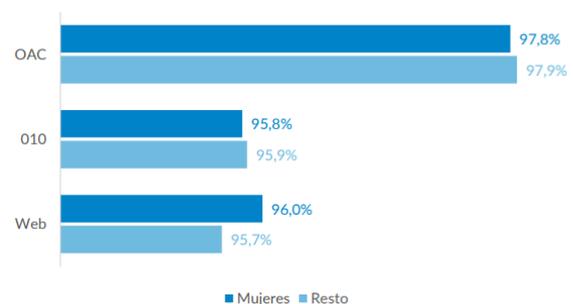
Las encuestas de satisfacción se han realizado con una base de 8.563 personas, correspondiendo el 57% a ciudadanas y 43% a ciudadanos.

Las mujeres dan puntuaciones más elevadas de satisfacción a todos los canales.

Satisfacción global



Fidelidad (% volvería a utilizar este canal)



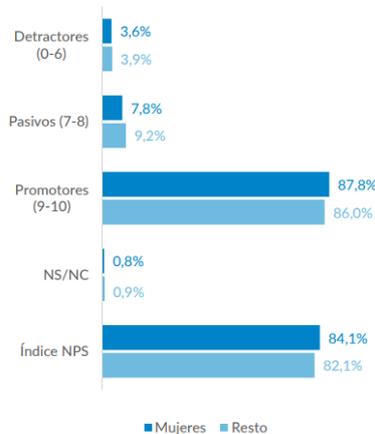
## Amabilidad, trato y atención



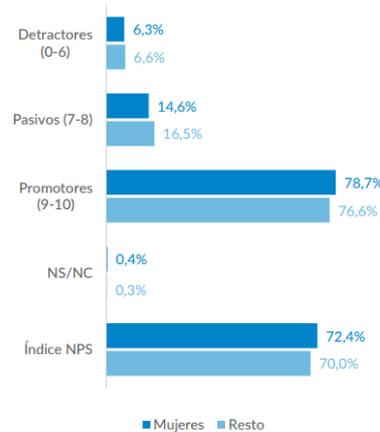
## Cualificación y profesionalidad de la persona que le atendió



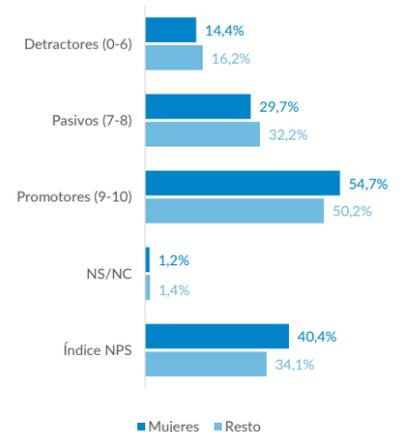
## Recomendación (OAC)



## Recomendación (010)



## Recomendación (web)



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 X, 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

Se incluyen **cláusulas** sociales y condiciones especiales de ejecución en materia de igualdad **en la contratación**, 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 2023 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	2020		2021		2022		2023	
PAPEL	CAJAS	IMPORT E	CAJAS	IMPORTE	CAJAS	IMPORTE	CAJAS	IMPORTE**
	420	6.047,5 8 €	1.044	15.714,7 1 €	1.314	19.365,4 7 €	719	10.613,88 €
MATERIAL DE OFICINA	MAYO	NOV	MAYO	NOV	ABRIL	OCT	ABRIL	OCT
	21.727,43 €	7.467,33 €	16.563,57 €	11.441,43 €	10.195,18 €	15.482,33 €	14.472,12 €	*
TÓNER EPSON	18.147,00 €		17.684,15 €		18.145,16 €		18.118,30 €	

\*\* El número de cajas es claramente inferior al de otros años como consecuencia de la imposibilidad de tramitación en Auna de un importe mayor acumulado con el resto del AG

\* Se cumplimentó la totalidad del expediente para modelo 1 y contrato menor, y finalmente con la adjudicación del AM de la CM no se pudieron tramitar en tiempo

Tanto en el papel como en el suministro de material de oficina estamos suscritos a los acuerdos marco del Sistema de Contratación Centralizada del Estado (Conecta Centralización y Anua) y de la Junta Central de Compras de la Comunidad de Madrid, respectivamente, así que no tenemos posibilidad de incluir cláusulas ambientales.

Con respecto al tóner, [la legislación considera que los cartuchos y tóner son residuos eléctricos y electrónicos](#).

Esto significa que los fabricantes o los importadores y distribuidores de cartuchos y tóner deben responsabilizarse de su gestión cuando el usuario decide deshacerse de ellos, por eso, aunque no esté expresamente reflejado en nuestro contrato, la retirada de los tóner usados es una obligación legal.

En el principal contrato de LM se especifica que los servicios utilizarán obligatoriamente madera, papel o productos forestales que procedan de **explotaciones forestales sostenibles** o que hayan sido obtenidos mediante un proceso limpio de producción.

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 ha vuelto al modelo mixto de atención, los años de pandemia hacen difíciles las comparaciones, y los precios han subido. Pero sí se puede perseguir el **menor empleo de papel** y fungibles asociados.

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

Habían entrado en 2022 44 personas de los programas de inserción laboral de la Agencia para el empleo. De ellas, 28 personas realizaron tareas de apoyo administrativo en trabajo interno en las OAC que finalizaron su contrato en marzo 2023 y otros 16 como informadores recepcionistas atendieron en el punto central de cada Oficina, terminando su contrato en septiembre 2023.

El 20 de diciembre 2023 entraron a trabajar en las OAC 40 personas de la Agencia para el empleo, siendo una oportunidad para las personas de difícil empleabilidad. Su contrato es de 8 meses improrrogable.

AG. Empleo	2020	2021	2022	2023
Nº personas	46	9	44	61

Incluimos a las personas en el año en el que entraron (aunque permanezcan en el siguiente)

Siempre se da una acogida grupal, explicando la estructura y funciones de nuestra organización, los servicios centrales y los canales de atención.

En el contexto de la autoevaluación CAF realizada en 2023, se observa que no se había cuestionado nunca la **satisfacción del personal contratado en programas de inserción laboral a través de la Agencia para el Empleo (AE)**. Así pues, se propone como mejora la realización de una encuesta de satisfacción a estas personas que hayan trabajado más de 6 meses en la DG atención a la ciudadanía.

En septiembre/octubre se envió un enlace a la encuesta por correo electrónico a 22 personas que habían trabajado en nuestra DG y acababan de terminar. Es un cuestionario forms con seis preguntas.

### RESULTADOS

Contestaron a la encuesta 16 personas: el 72,7% del total.

-GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL El 73,3% evalúa su grado de satisfacción como muy alta

-GRADO DE APRENDIZAJE El 53,3% dice que ha aprendido mucho y el 26,7% opina que ha aprendido poco

-COORDINACIÓN CON LAS PERSONAS RESPONSABLES DE LA UNIDAD La totalidad opina que la coordinación ha sido muy buena el 66,7% o buena el 33,3%

-RECOMENDACIÓN DE LA EXPERIENCIA El 80% ha respondido que seguro que lo recomendaría y nadie ha dado respuestas negativas.

-MEJORAS SUGERIDAS La principal área de mejora señalada sería ampliar la duración del programa,

-PUNTOS FUERTES:

Lo más valorado ha sido el trato recibido.

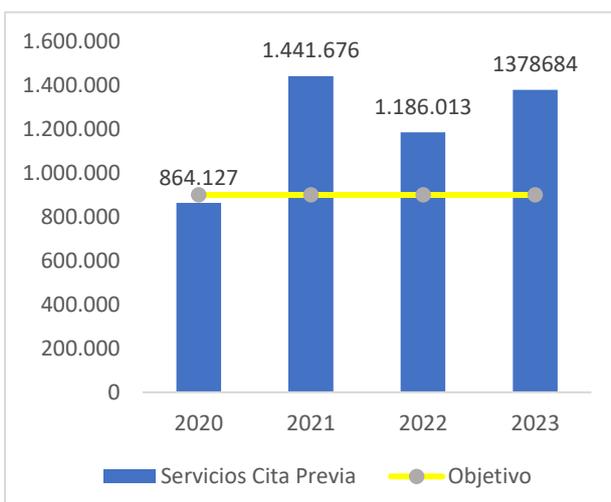
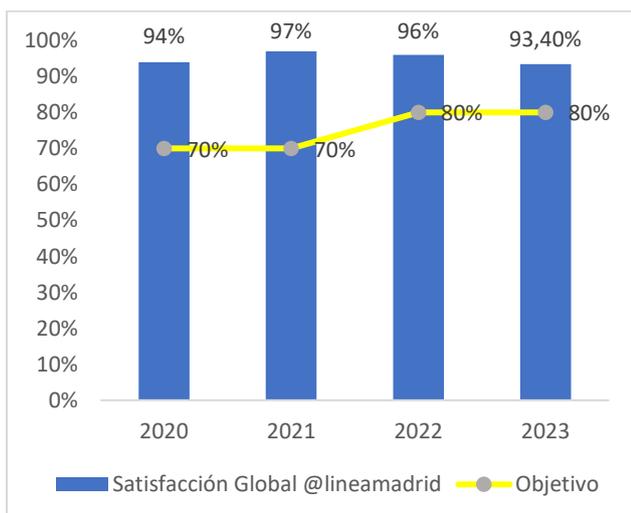
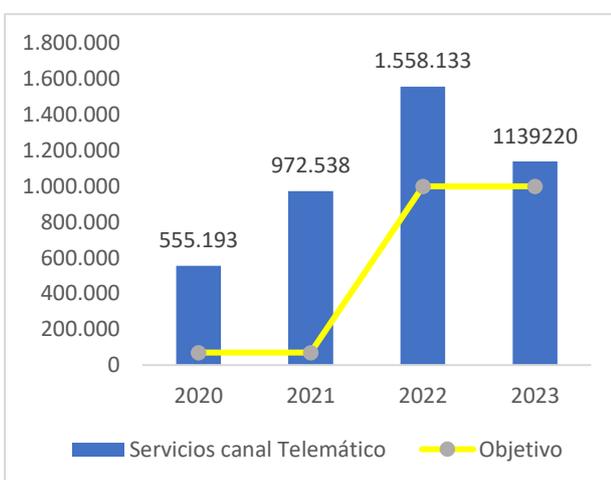
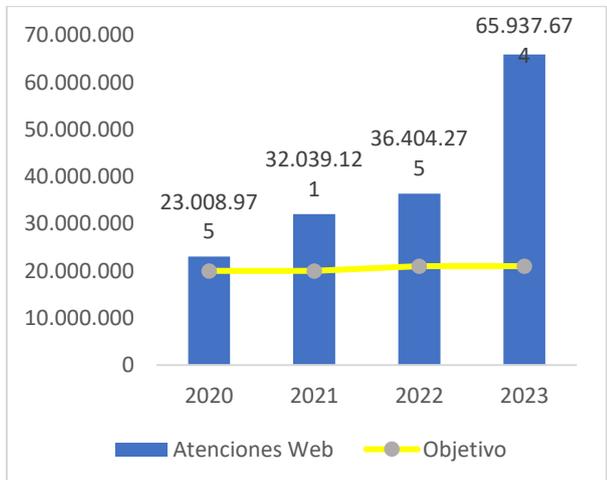
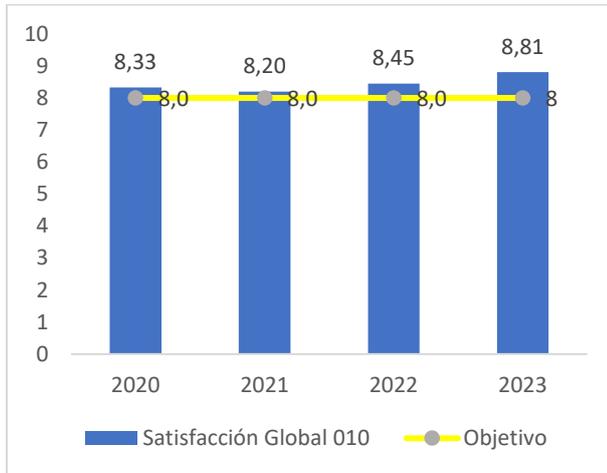
El programa en general también ha sido bastante valorado.

Distintas personas han valorado positivamente el horario, la calidad del trabajo y el sueldo.

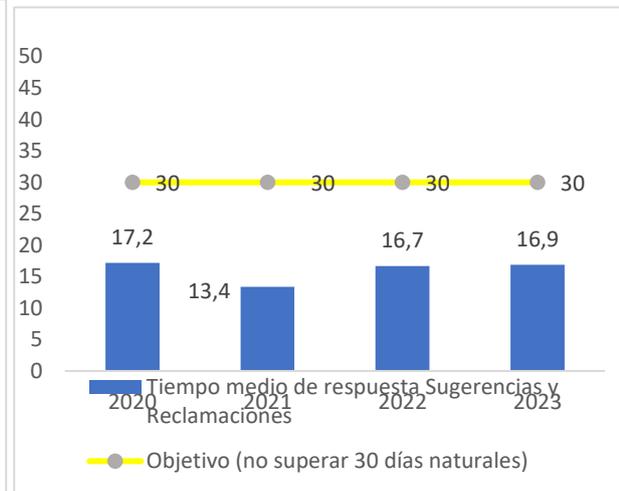
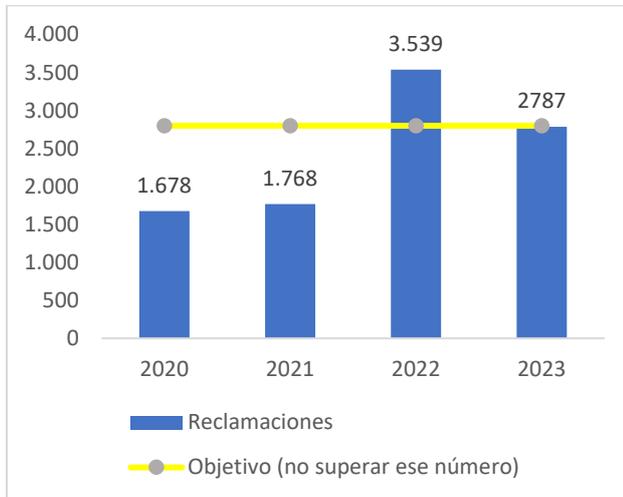
## 10. RESULTADOS DE RENDIMIENTO

Todos los datos de estos gráficos proceden del cuadro de mandos.  
Hace referencia a OAC, 010 y Telemático (no web)





Objetivo: 900.000 servicios de cita previa



Objetivo: no superar las 2.800 reclamaciones