

1. Nombre del Proyecto / Práctica

Modelo Integrado de Atención al Ciudadano: Líneamadrid

2. Nombre de la Entidad Local

Ayuntamiento de Madrid

3. Área de gestión desde donde se está desarrollando

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

4. Áreas de gestión implicadas

Todas las Áreas y Distritos del Ayuntamiento de Madrid..

5. Resumen de la práctica

Línea Madrid (www.madrid.es/lineamadrid) se configura como servicio integrador de la atención presencial, telefónica y telemática, que permite al ciudadano acercarse al Ayuntamiento de Madrid a través de cualquiera de los diferentes canales en función de sus necesidades y disponibilidades. El servicio presencial se presta a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano, el servicio telefónico se canaliza a través del 010, el servicio telemático se presta a través del portal web del Ayuntamiento de Madrid.

El objetivo principal de Línea Madrid es proporcionar a los ciudadanos información útil y permanentemente actualizada, así como servicios, trámites y gestiones, tanto propiamente municipales como relativos a la ciudad en su conjunto y a otras Administraciones Públicas, de una manera sencilla, eficiente, coherente, receptiva, proactiva y fácilmente accesible para todos, persiguiendo la máxima satisfacción de los usuarios, de los órganos y organismos titulares de los servicios e informaciones, y de las personas que intervienen en su gestión y prestación.

Fase I: lanzamiento. En el año 2000 se puso en marcha Línea Madrid con la centralización de la responsabilidad de todos los canales de atención en la Dirección de Servicios de Gestión e Infraestructuras de la Información, la creación de la marca Línea Madrid, la definición de la organización de los espacios físicos de atención al ciudadano (con la apertura de las dos primeras oficinas) y de condiciones de trabajo mejoradas para los funcionarios que participaban en la atención, y el fuerte impulso de los líderes municipales.

Ya desde ese momento los principios de Línea Madrid incluían una identidad corporativa propia, la coherencia en la información proporcionada con independencia del canal de acceso, la incorporación de trámites con integración de las aplicaciones informáticas municipales, la formación continua y polivalencia del personal de atención, el control y la gestión de los tiempos de espera de los ciudadanos y la colaboración con empresas privadas.

Fase II. Consolidación: entre 2005 y 2007 se produce la recepción de la nueva organización municipal, con la adscripción de Línea Madrid a la nueva Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano. El servicio se regula, mediante el Decreto del Alcalde de 2005, sobre atención al ciudadano y el Decreto del Concejal 2006, se mejora la disponibilidad del servicio con la extensión horario del 010 (24x7) y de las oficinas de atención al ciudadano (9:00 a 17:00 horas), y el inicio de la atención en oficinas en lengua de signos española, inglés, francés, rumano, árabe y chino mandarín, se mejora el modelo de recursos humanos en las oficinas, donde se extiende también la colaboración público-privada, se aprueban las cartas de servicios del canal 010-Línea Madrid y de las Oficinas de Atención al Ciudadano, y se renueva completamente el sitio web municipal mejorando notablemente su usabilidad y accesibilidad.

Fase III. Extensión: entre 2008 y 2010 los órganos y organismos municipales incrementan sus solicitudes para que Línea Madrid participe en la atención al ciudadano en sus respectivos ámbitos de competencia, mejoran los procesos de definición y lanzamiento de servicios con la elaboración de acuerdos y protocolos de trabajo, se mejora la integración de los canales de atención (un único contrato para la colaboración externa en 010 y oficinas, un sistema de gestión de relaciones con los ciudadanos – CRM- común, un modelo integrado de medición de satisfacción multicanal y cambios en la organización de la dirección de Línea Madrid). Se mejora igualmente la eficiencia mediante la implantación de acuerdos de nivel de servicio, se lanza el sistema de cita previa municipal y la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid, y se aprueba la carta de servicios del canal de atención telemática www.madrid.es. En 2010 finaliza el despliegue territorial de la red de oficinas de Línea Madrid en los 21 Distritos y Línea Madrid obtiene la certificación de excelencia europea EFQM 400+.

Fase IV. Eficiencia: desde 2011 se intensifica el lanzamiento de nuevos servicios a los ciudadanos (consulta y pago de sanciones de tráfico, teleasistencia, revisión catastral, etc.). En un contexto de restricción de recursos, los nuevos servicios comienzan a ser financiados por los órganos y organismos municipales que los demandan a Línea Madrid. Se lanza la contratación de servicios de apoyo en 010 y Oficinas de Atención entre 2012 y 2016 con foco en la eficiencia (extensión del modelo de pago por evento a las Oficinas de Atención al Ciudadano, pago por servicio en lugar de pago por atención, distinción de tipos de servicio a efectos de facturación con costes diferentes -general, personalizado y preferente-, y refuerzo de los acuerdos de nivel de servicio). Se mejora también

la accesibilidad para las personas con discapacidad extendiéndola al canal telefónico 010, al tiempo que Línea Madrid obtiene certificación de AENOR a su sistema de gestión accesibilidad de www.madrid.es. Se mejora nuevamente la gestión de personas con la adscripción orgánica a Línea Madrid de todos los funcionarios de las Oficinas de Atención al Ciudadano, y se lanza el plan estratégico de comunicación de Línea Madrid 2011-2015, al tiempo que continúa el trabajo en instrumentos de calidad de servicio y se barajan nuevos canales como las redes sociales.

6. Beneficios esperados por el cliente externo/interno

En el año 2.011, Línea Madrid registró:

- 2.361.920 atenciones en sus 26 oficinas de atención al ciudadano.
- 877.800 citas concertadas.
- 2.547.693 atenciones telefónicas.
- 13.589.775 visitas a la web madrid.es.
- 1.148.176 trámites por Internet.

Las encuestas de satisfacción de los usuarios externos del servicio en 2011, dan una nota de 8,17 puntos sobre 10 en el conjunto de los tres canales, resultando especialmente elevada la puntuación otorgada por los usuarios de las oficinas (8,99) y del canal telefónico 010 (8,45).

Por su parte, la encuesta de satisfacción realizada sobre cliente interno en otoño de 2011 reflejó igualmente una satisfacción global de 8,0 puntos.

Línea Madrid ha logrado igualmente un conjunto de reconocimientos, incluyendo en particular:

- Certificado de Excelencia Europea 400 + (EFQM), en 2010.
- Certificado AENOR Sitio Web accesible (2011)
- Premio TAW 2007 a la web pública más accesible a www.madrid.es.
- Premio PRODÍS 2011 a la accesibilidad de las Oficinas de Atención al Ciudadano de Línea Madrid.

7.- Datos de contacto

José Nuño Riesgo
Director General de Calidad y Atención al Ciudadano
Ayuntamiento de Madrid
c/ Alcalá 45. 1º planta
28014 Madrid

Tfno.- 91 588 47 81
Fax.- 91 588 47 71



correo-e: nunorj@madrid.es
sitio web www.madrid.es/lineamadrid