



Línea Madrid

Atención a la ciudadanía en el **Ayuntamiento de Madrid**



La ciudad de Madrid y su Ayuntamiento

Tamaño del Municipio

605,8 km²

Población del Municipio

3.215.633 habitantes

Producto Interior Bruto

124,971 millones de € (11,7% PIB nacional)

Nº de trabajadores del Ayuntamiento

26.242 trabajadores

Presupuesto del Ayuntamiento (2014) *

4.447,4 millones de €

* Presupuesto consolidado de gastos del Ayuntamiento y Organismos Autónomos para 2014

La ciudad de Madrid y su Ayuntamiento



3,2 Millones
de habitantes



27.000 empleados
del Ayuntamiento

1 Millón de
toneladas de
residuos urbanos
domiciliarios



2 Millones de intensidad
de tráfico media

**AYUNTAMIENTO
DE MADRID**
Entre los 5 mayores
Ayuntamientos
Europeos en población

15 Millones
de m3 agua consumidos
al año



252.000
Farolas y luminarias

720.000



árboles en la ciudad



835 Edificios
públicos

Línea Madrid – Atención al ciudadano



010Líneamadrid

madrid.es

Líneamadridoficinas

@Lineamadrid



Atención al ciudadano

← Volver



Portal web municipal

Atención **telemática** a través de madrid.es, el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid



Oficinas de Atención al Ciudadano

Atención **presencial** para registro de documentos, información y trámites municipales



Teléfono 010

Atención **telefónica**, ininterrumpida las 24 horas todos los días del año.



Línea Madrid en redes sociales

Atención ciudadana a través de redes sociales



Aplicación móvil

Tu ayuntamiento, más cerca de ti



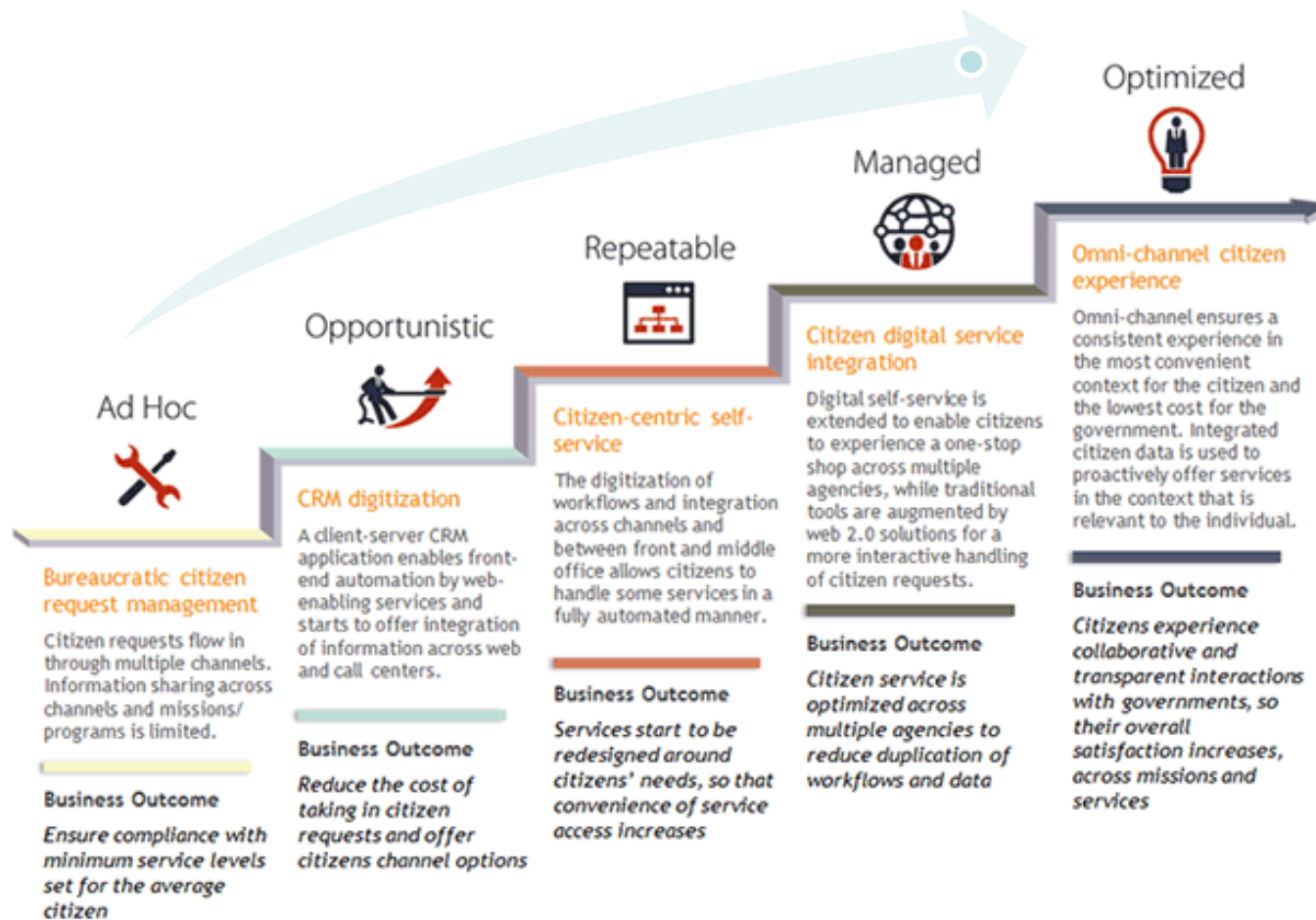
Misión de Línea Madrid

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.

«Omnicanalidad» y Línea Madrid

- Multicanalidad / Omnicanalidad
- Foco en el ciudadano, no en el canal:
 - Objetivo: “todos” los servicios por todos los canales
 - Coherencia en la respuesta:
 - Responsabilidad única
 - Contenidos unificados
 - Instrumentos de gestión unificados (CRM, gestión contenidos)
 - Integración de aplicaciones
 -
 - Medición sistemática satisfacción canales y servicios
 - Tendencia a la “personalización”
- Mejorar la «experiencia de cliente»

Modelos de madurez de la digitalización



Citizen experience

Experience Triggers

- Get money (NS, SL, SS, SS)
- Save money (NS, SL, SS)
- Earn money (NS)



Customer Types

Neville Never-Done
Tends to be younger or inexperienced in terms of finances or dealing with institutions.

- Circumstances**
- Doing process for someone else
 - Doing process for first time
 - New to NS so everything is new

Biggest Pain:
Never dealt with regulatory agency before. Some fear of process and ability to achieve outcome easily.

Expectations:
"Please let this be easy"

Sally Starting-Something-New
Has had experience with institutions, has a clear goal and get's process but frustrated by inefficiencies or pressure on her.

- Circumstances:**
- Starting something new
 - New to this type of process

Biggest Pain:
Don't appreciate bureaucracy and red-tape, especially if it looks like it could be easier.

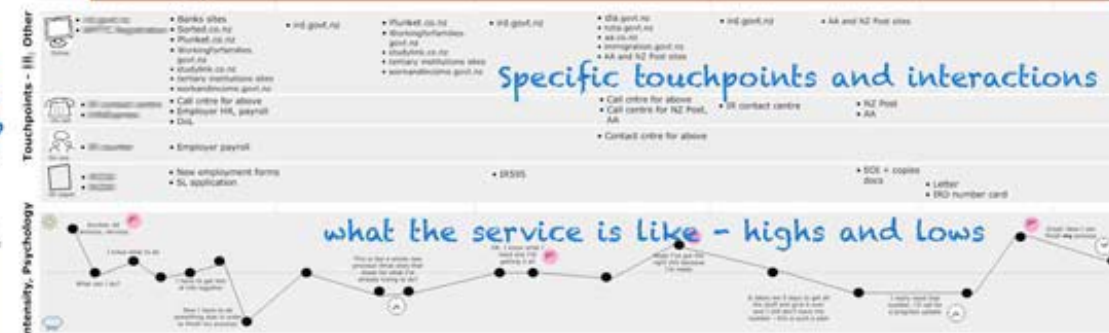
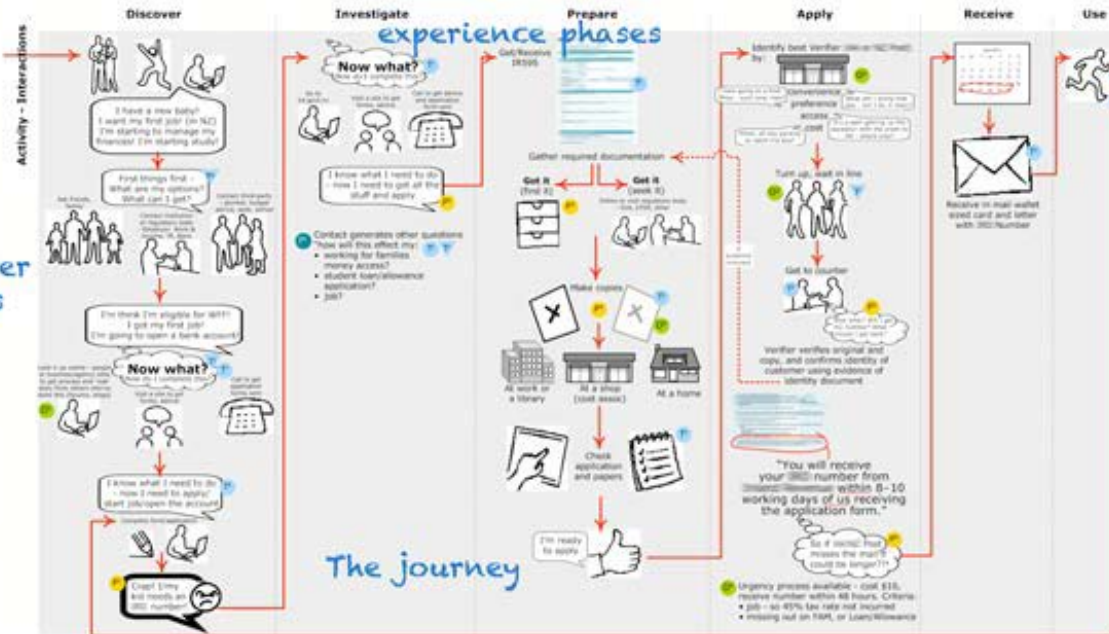
Expectations:
"This should be straightforward so make sure I can't get it wrong"

Key:

- Time:**
- Takes time
 - Timely

- Touchpoint:**
- Education: learn what to do
 - Interaction: person to person
 - Transaction: progresses process
 - Confirmation: process reassurance

- Customer point of pain
- point of pain
- Opportunity
- Customer point of pleasure



Opportunity to improve/enhance service

- Provide more information about the process, especially the need for an application form.
- Provide more information about the process, especially the need for an application form.
- Provide more information about the process, especially the need for an application form.
- Provide more information about the process, especially the need for an application form.
- Provide more information about the process, especially the need for an application form.

points of delight/opportunities

Points of pain and possible mitigation (if applicable)

- Because education information is about the specific application process, the need for an application form is a point of pain and frustration when the information is not clear.
- Annoyed that whole new process required takes 2 weeks + the time it takes for them to get their information together. Makes a real dent in view of the "NS" is just red tape and it's not that "money" bright spot is when they know they're on track. Could leverage this with NS.
- High stress due to importance of papers
- Cost incurred for photocopying, additional cost may be due to accessing photocopy facilities. See NS.
- Not knowing exactly what will happen at counter causes anxiety. See NS.
- Not knowing when NSD number will be received has potential financial impact and stress on customer. Could result in calls seeking reassurance and resolution. See NS.

desonance

I don't advocate one look or a template for maps but I do advocate representing elements of all of the above regardless of presentation mode

"El País" semanal, 27/09/1.998

LA VIDA POR DELANTE • **ANTONIO MUÑOZ MOLINA**

EL PALEOLÍTICO MUNICIPAL

En menos de media hora, la escena se repite diez o doce veces, y los que aguardamos en la cola, veteranos de unos minutos, miramos a los que van llegando con cierta conmiseración, hasta con un principio de superioridad: vienen siempre, los nuevos, con un aire injustificado de optimismo y energía, más ridículo porque es el mismo que traíamos nosotros hace ya mucho tiempo, la más de media hora que llevamos esperando en una cola ignominiosa, en la escalera de la entrada a la Junta Municipal

preguntó agresivamente que a dónde iba. "A por un certificado de residencia", le dije, y el guardia me miró con más desprecio todavía y me señaló la cola desesperanzada de los veteranos que aguardaban: tenía que esperar allí, me explicó, pero seguramente no me llegaría el turno, porque iban a cerrar, añadió mirando su reloj y mirando la cola. Yo, todavía novato o ingenuo, sugerí que era menos de la una, y que la hora de cierre, según notificaban los carteles, era a la una y media. El tipo, cada vez más indignado, casi pendenciero, me preguntó, con cara de estar hablándole a un imbécil, si yo creía que un certificado se resolvía en un momento, creencia del todo imposible hasta para el más desatado cretino, porque hacía dos meses que yo llevaba esperando el mío. El guardia ocupaba todo el espacio de la puer-

Línea Madrid (2009)



Había sido casti...real eso de llamar al 010 para pedir información sobre una gestión municipal y que el interlocutor no sólo le atendiera amablemente, sino que le diera todas las explicaciones perfectamente detalladas. El gestor telefónico incluso describió paso a paso cómo encontrar los impresos en Internet. Fue maravilloso pedir cita previa y que se concertara para sólo tres días después «en la junta municipal que más le conven- ga», con la posibilidad de elegir hora aproximada. De

ensueño fue comprobar que el trámite se hizo exac- tamente a la hora acordada y que la funcionaria de tur- no no sólo era competente, sino amable. Es más, la em- pleada municipal hasta se ofreció para hacer una fo- to copia que faltaba en la documentación. Además entregó desinteresada- mente justificantes de todo el papeleo, sin que hubiera habido petición por parte del interesado. Sí, fue como un sueño. Es un sueño que la burocracia funcione. Pe- ro a veces pasa.

Línea Madrid (2013 y 2015)



Pablo Gonzalo @pgonzalo

2 min

Espectacular la eficiencia y amabilidad de los funcionarios de @lineamadrid, oficina de Atocha. [instagram.com/p/VlwfoGhv5D/](https://www.instagram.com/p/VlwfoGhv5D/)

Reducir ↩ Responder ↻ Retwittear ★ Favorito ⋮ Más

09:35 - 8 mar 2013 · Detalles



Manuela Carmena ✓

@ManuelaCarmena

+ Seguir

Para avisos y reclamaciones sobre servicios municipales que ya están en marcha, lo mejor es que escribáis a @Lineamadrid. Gracias.

RETWEETS

321

ME GUSTA

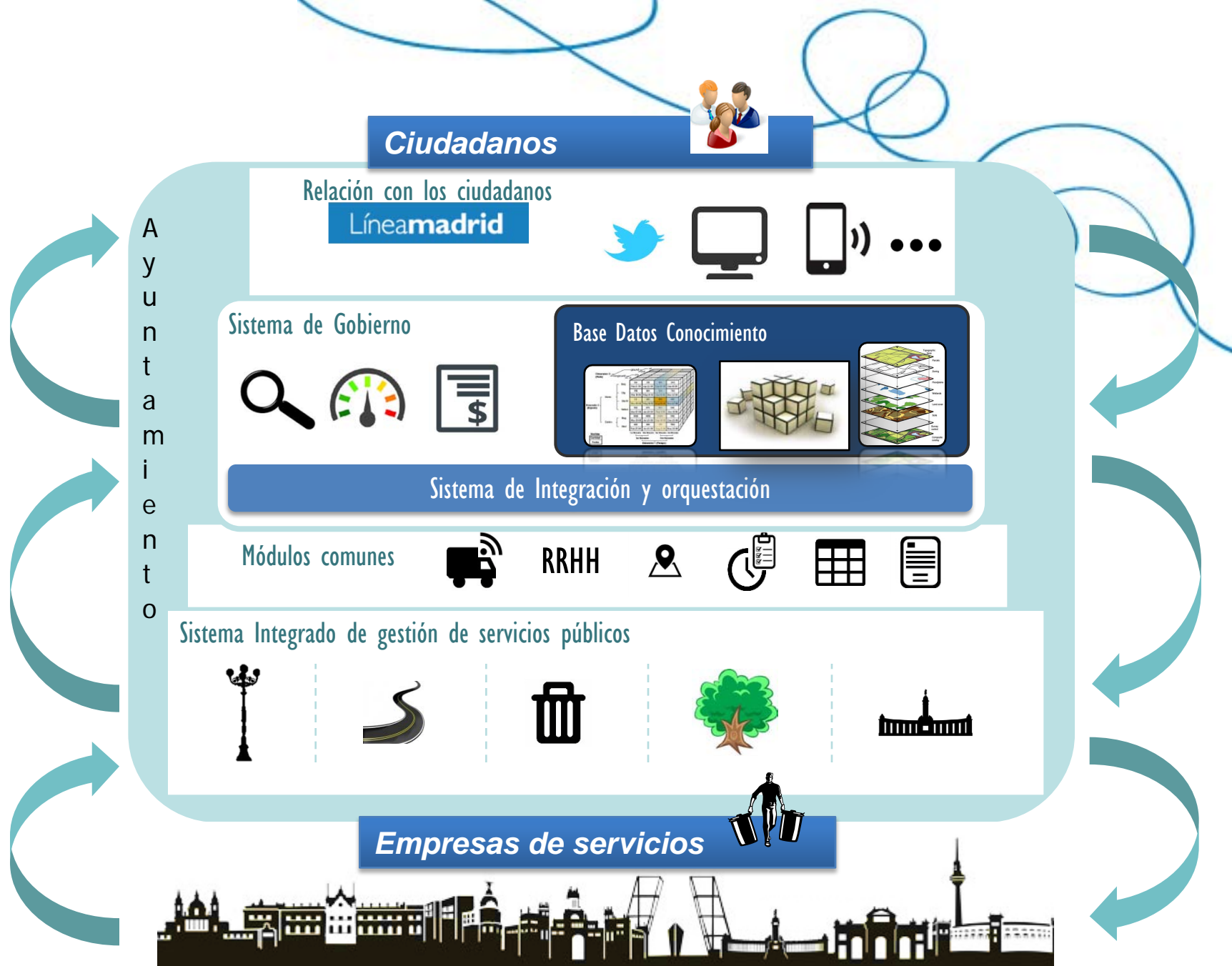
244



11:28 - 22 jun. 2015

Hacia una visión 360° del ciudadano



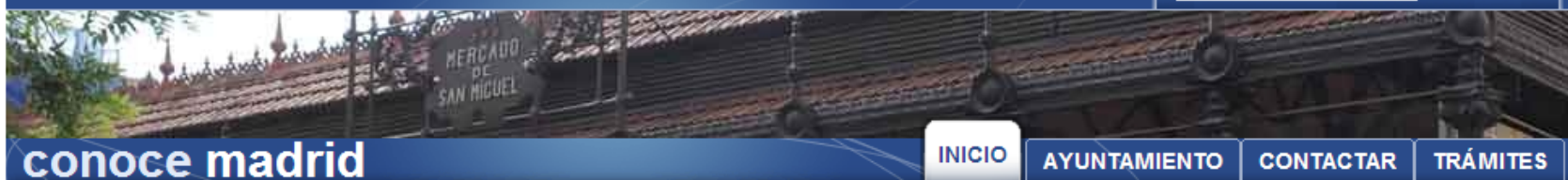


La “ruta” de Línea Madrid: orígenes

- Servicio de atención telefónica (010) – 1992
- Sitio web municipal www.munimadrid.es – 1996
- Servicios de atención al ciudadano en las Juntas Municipales de Distrito
- Modelo integrado multicanal – 1999/2000
 - Marca “Línea Madrid”, espacios físicos
 - Condiciones de trabajo, liderazgo
- Principios:
 - Identidad corporativa, coherencia
 - Servicios transaccionales (integración aplicaciones corporativas), sistema de gestión de esperas
 - Formación continua, personal polivalente, colaboración público-privada
 - Nueva organización municipal => DGCyAC – 2003

Línea Madrid: 2003-2007

- **Regulación**
 - Decreto del Alcalde de 2005, sobre atención al ciudadano
 - Decreto Concejal 2006, sobre gestión canal web
- **Extensión de disponibilidad y servicio**
 - Extensión horario 010 (24x7) y oficinas (9:00 a 17:00 horas).
 - Idiomas en Oficinas.
- **Gestión de contenidos única**
 - Fusión de bases de datos e información web en Vignette
 - Coherencia canal web y canales 010 y OAC
- **Nuevo sitio web – 2007**
 - World e-Government award (2008)
 - Premio TAW 2007 al sitio web más accesible de las AAPP
 - Máxima puntuación en encuesta de satisfacción sobre sitios web municipales (OCU)
 - 5ª posición en estudio de la ONU sobre sitios web de ciudades más pobladas de 100 países con mejores infraestructuras de telecomunicaciones



conoce madrid

[INICIO](#)
[AYUNTAMIENTO](#)
[CONTACTAR](#)
[TRÁMITES](#)

Está en: Inicio

Ayuntamiento

- ▶ El Pleno
- ▶ Boletín Oficial del Ayuntamiento (BOAM)
- ▶ Tablón de Edictos

[ver más >>](#)

Temas

- ▶ Consumo y Comercio
- ▶ Cultura y Ocio
- ▶ Deportes
- ▶ Economía
- ▶ Educación
- ▶ Emergencias y Seguridad
- ▶ Hacienda
- ▶ Medio Ambiente
- ▶ Movilidad y Transportes
- ▶ Oposiciones y Empleo
- ▶ Salud
- ▶ Servicios Sociales
- ▶ Turismo
- ▶ Urbanismo e Infraestructuras
- ▶ Vivienda

Portal del Contribuyente
Organismo Autónomo
Agencia Tributaria Madrid



Atención al Ciudadano

Línea **madrid**

Gestiones y Trámites

[»](#)


- ▶ Multas de circulación. Infracciones y sanciones competencia del Ayuntamiento de Madrid
- ▶ Pago a la carta (para 2013) del Impuesto de bienes inmuebles (IBI) y Tasa de residuos (TRU)

[ver más >>](#)

Noticias

[»](#)


Caja Mágica, sede del preliminar del Mundial de Balonmano

La Federación Internacional de Balonmano ha comunicado su aprobación definitiva a la instalación Caja Mágica de Madrid como sede de la ronda preliminar del Campeonato Mundial Masculino 2013 que se celebrará en España del 11 al 27 de enero. ...

[ver más >>](#)


Cupón de la ONCE para el centenario del COE

El vicealcalde de Madrid, Miguel Ángel Villanueva, ha asistido hoy a la presentación del cupón con el que la Organización Nacional de Ciegos se suma a la celebración del primer centenario de la fundación del Comité Olímpico Español. Saldrá el...

[ver más >>](#)


Los madrileños gastarán menos en lotería, viajes y compras de Navidad

Los madrileños no dejarán de comprar este año billetes de lotería, a pesar de las circunstancias económicas, según los datos del Barómetro de Consumo que el Ayuntamiento realiza todos los años en la época de Navidad. Una de las actividades propias...

[ver más >>](#)

Madrid al minuto...

Martes
11/12/12



Mín. -1º
Máx. 9º



TRAFICO



AUTOBUS



METRO



AGENDA



CALLES



AIRE

esMADRID.com



Navibús. Autobús de la Navidad



Alumbrado en Navidad

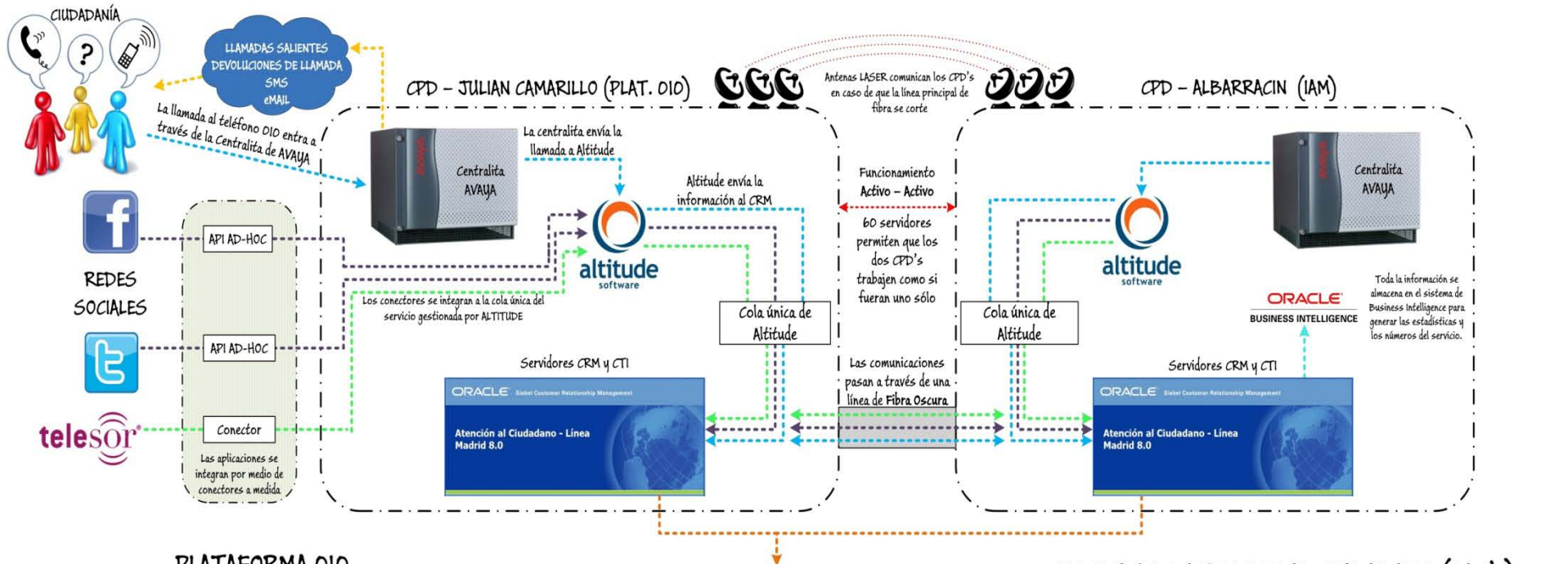


Madrid para niños. Actividades



Línea Madrid: 2008-...

- **Integración y crecimiento servicios ofrecidos:**
 - Proveedor único y CRM común para 010 y oficinas
 - Integración de aplicaciones y procesos internos sobre CRM
 - Modelo de medición de satisfacción multicanal
 - Extensión de los servicios con cita previa, mayor control demanda
 - Multas, teleasistencia, centros abiertos, etc.
- Nueva sede electrónica <https://sede.madrid.es> – 2010
- Accesibilidad web – 2011:
 - Marca N de AENOR de Accesibilidad TIC según los requisitos de la norma UNE 139803-2004
- Línea Madrid en Twitter – 2012
- Portal de Datos Abiertos – 2014
- Aplicación móvil “Avisos Madrid” – 2014
- Rediseño del portal web www.madrid.es – 2015 y 2016
- Nuevo gestor de esperas – ¿2016?



PLATAFORMA DIO



Los Agentes atienden las llamadas, mensajes, chats y correos de los ciudadanos

Toda la información y atención es gestionada a través del CRM Lineamadrid y de las aplicaciones municipales



Se crea una Solicitud de Servicio para registrar cada atención que se realiza, ya sea en la Plataforma DIO u OAC's

OFICINAS DE ATENCION AL CIUDADANO (OAC's)



Los Ciudadanos son atendidos presencialmente por el personal de las oficinas

En muchos casos al realizar la gestión, se envían SMS correos de confirmación e información al ciudadano

Confirmación de la gestión por SMS o eMAIL

Lineamadrid

120 Tipos de Servicios 2.200.000 ciudadanos atendidos telefónicamente 96,5% de ciudadanos satisfechos

1.800.000 ciudadanos atendidos presencialmente 27 oficinas distribuidas por todo Madrid

4.300.000 Servicios anuales Tiempo de espera telefónica de 21 segundos y presencialmente de 5 minutos

800 Personas en el servicio Atención 24/7 Disponibles TODOS los días del año llamando al teléfono DIO



CIUDADANÍA

Los ciudadanos acuden a las oficinas de atención al ciudadano de Lineamadrid para realizar consultas o gestiones sobre trámites, tributos, multas, padrón municipal, avisos, cita previa o cualquier información del ámbito del Ayuntamiento de Madrid



La ciudad que quieres será la ciudad que quieras
Participa en decide.madrid.es
[Pulse aquí para obtener más información](#)



Consumo y
comercio



Cultura y
ocio



Deportes



Economía



Educación



Emergencias
y seguridad



Hacienda



Medio
ambiente



HOY ES NOTICIA



Tweets

[Ayuntamiento Madrid](#) @MADRID 15m

Plan estratégico de descentralización municipal presentado por @Nacho_Murgui ayer en el #PlenoMadrid: [bit.ly/1YuwWhk](#)
Abrir

[Ayuntamiento Madrid](#) @MADRID 1h

Madrid promoverá el diálogo entre ciudades afectadas por la violencia: [bit.ly/1YuwRud](#) #PlenoMadrid
Abrir

[Ayuntamiento Madrid](#) @MADRID 1h

El #PlenoMadrid aprobó ayer de forma unánime una declaración [bit.ly/1YuwWhk](#)
Twitter a @MADRID

TODAS LAS NOTICIAS

REDES SOCIALES

Y TAMBIÉN EN TU CIUDAD...



Jueves
26

NOV 2015

L	M	X	J	V	S	D
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8



Redes sociales



Atención ciudadana en Twitter: @Lineamadrid

- **En servicio, desde septiembre de 2012**
 - Informando sobre servicios municipales del Ayuntamiento e información de interés de la ciudad
- **Posibilidad de dar avisos e incidencias (desde 2013)**
- **Servicio: 24 horas los 365 días del año**
- **Demanda creciente de servicios “personalizados”**





Gorka @BOBMcGEEandME · 20 h
@Lineamadrid Arturo Soria con Sánchez Servicio Tercermundista.



Línea
@BO
con n



Gorka
@BO

@Linea
gracias

9:37 - 25 nov. 2



Maite Caravantes @maitecaravantes · 18 h
@Lineamadrid @Valdebebas necesita mejorar las comunicaciones ya. No hace falta esperar a las elecciones para abrir cercanías y ampliar 174



Línea Madrid @Lineamadrid · 17 h
@maitecaravantes @Valdebebas Hola, en relación a tu sugerencia de la línea 174, mencionamos a @FMTmadrid para que te indiquen. Un saludo.



mon tacho @montacho · 5 sept.
@Lineamadrid buenas tardes , si se ha pasado una semana la itv , hay unos días de cortesía o te pueden multar?



Línea Madrid @Lineamadrid · 5 sept.
@montacho Hola, puedes contactar con @012CMadrid sobre ITV, para multas con DGT ow.ly/RPCdn Un saludo.



012 Comunidad Madrid ✓
@012CMadrid

Seguir

@Lineamadrid @montacho Hola. Para cumplir con la obligación de revisión consulta en enlace direcciones y teléfonos bit.ly/1QjFhjC

1:21 - 7 sept. 2015

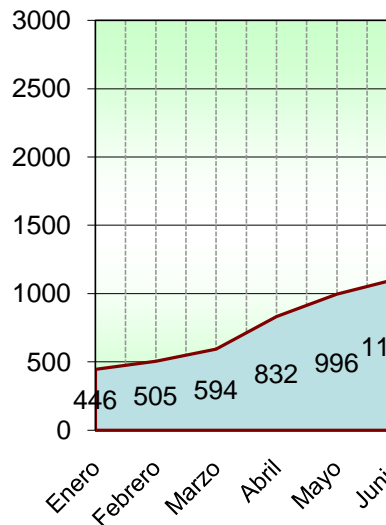
solicitar ampliación de

Seguir

as
ace falta un
varios

De los años...

CRECIMIENTO SEGUIDORES 2013



Mención principal tuvo 1.704 interacciones



Ayuntamiento Madrid

@MADRID · 13 nov.

¿Dudas sobre el protocolo de alta contaminación? Llama al 010 o pregunta a @Lineamadrid. pic.twitter.com/xpqibu3cJd

Activado el protocolo por Alta Contaminación (Escenario 2)

- Velocidad máxima de circulación: 70 km/h en M30 y accesos dentro de M40 en ambas direcciones
- Está prohibido aparcar vehículos no residentes dentro de la zona SER
- Se recomienda usar transporte público y limitar ejercicio al aire libre para personas con problemas respiratorios



Protocolo de marzo de 2015, consta de escenarios 0, 1, 2 y 3.

👤 15 🔄 97 ❤️ 23

Ver Tweet

ANÚNCIESE EN TWITTER

Haga que sus Tweets lleguen más gente

Los Tweets Promocionados y el contenido amplían su alcance en Twitter a más personas.

Comenzar



RESUMEN DE NOVIEMBRE DE 2015

Tweets

1.957

Impresiones de Tweets

578 K

Visitas al perfil

33,7 K

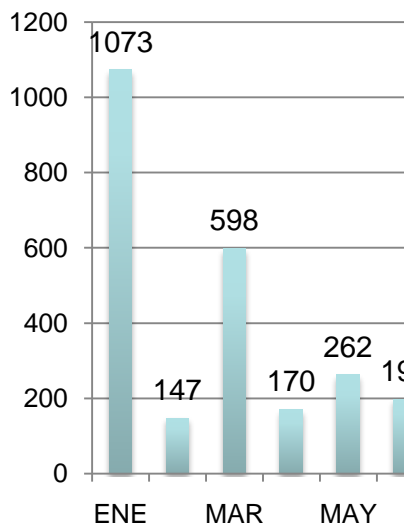
Menciones

4.112

Nuevos seguidores

2.448

T. MEDIO DE RESPI



Tweet con contenido multimedia principal tuvo 6.570 impresiones

¿Fuera de Madrid el #20D?
Vota por correo en oficinas de @Correos ▶
goo.gl/tEbTA4
#EleccionesGenerales2015
pic.twitter.com/ocrqhtJqgc

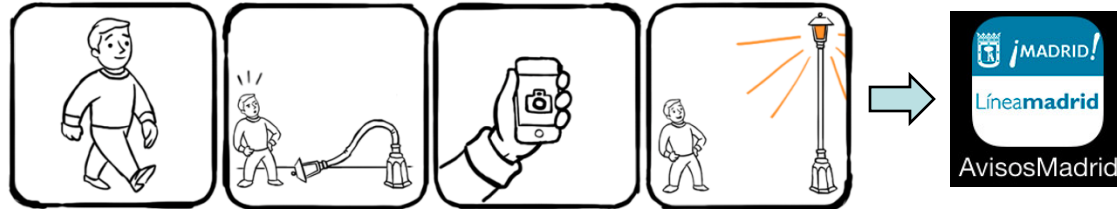


👤 18 ❤️ 5

Avisos Madrid



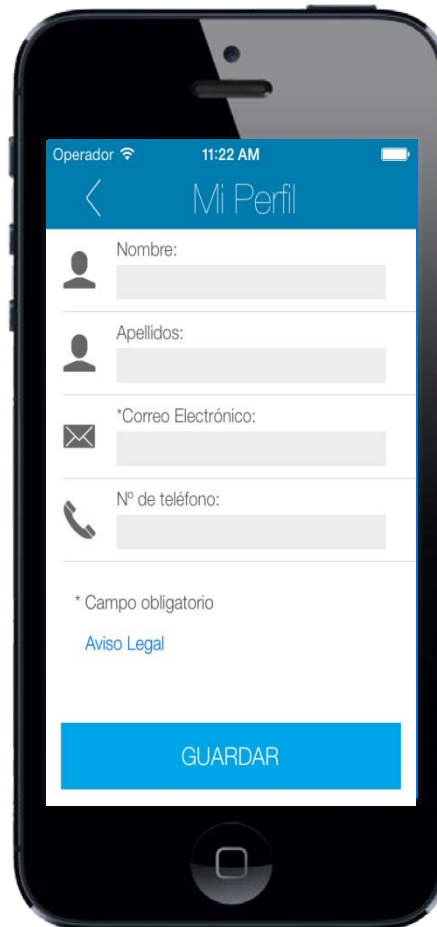
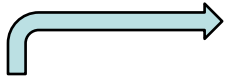
Avisos Madrid



- Aplicación móvil orientada al envío de avisos e incidencias en la ciudad
 - En **2013**, se realiza la definición de la interfaz y navegación.
 - En **2014**, se integra con el sistema informático corporativo AVISA2 y con el procedimiento interno.
 - Aplicación web equivalente en el portal web municipal
- Posibilidad de incorporación de más funcionalidad en fases posteriores:
 - Cita previa
 - Sugerencias y reclamaciones
 - Carpeta ciudadana
 - Etc.



¿Cómo funciona?



Muchas gracias por su
atención



Íñigo Sodupe de Cruz
sodupeci@madrid.es
914803279