

# Línea Madrid

Líneamadrid

Un modelo integrado de  
Gestión Multicanal

Octubre 2009



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE HACIENDA Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## La ciudad de Madrid y su Ayuntamiento

**Tamaño del Municipio**

605,8 km<sup>2</sup>

**Población del Municipio**

3.273.006 habitantes

**Producto Interior Bruto**

103.500 millones de € (11,4% PIB nacional)

**Nº de trabajadores del Ayuntamiento**

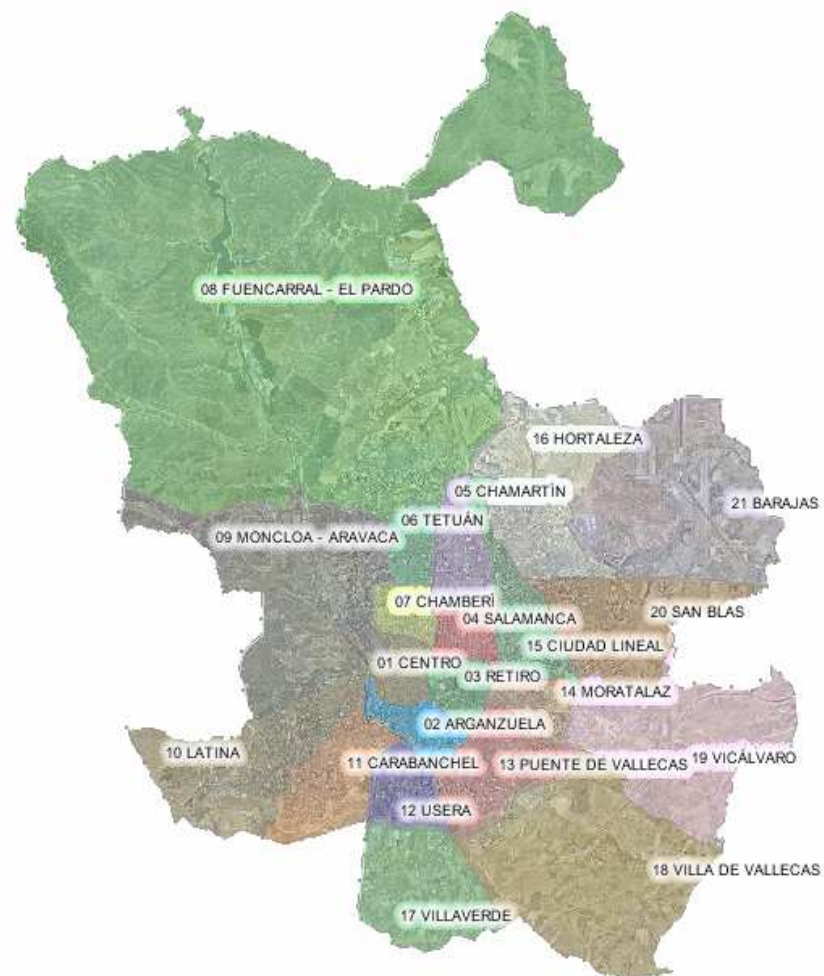
25.733 trabajadores

**Presupuesto del Ayuntamiento (2009)\***

6.584,36 millones de €

\* Incluye Ayuntamiento de Madrid, Organismos Autónomos y Sociedades Mercantiles 100% Municipales

## La ciudad de Madrid y su Ayuntamiento. División territorial



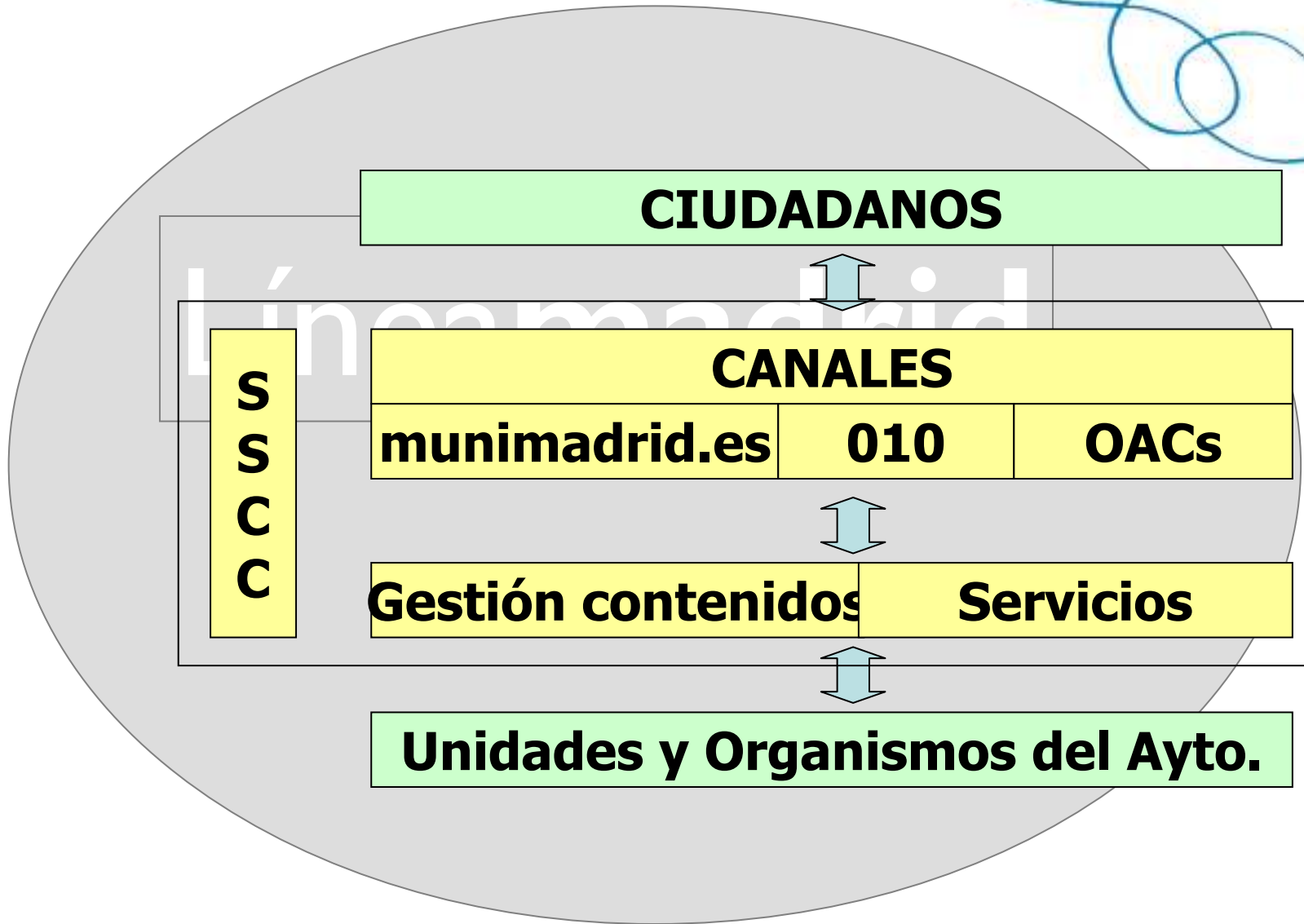
Líneamadrid es un **elemento integrador** de los servicios de **Atención al Ciudadano** a través de tres canales:

### Telefónico Presencial Telemático

El ciudadano recibe un **servicio homogéneo** teniendo la misma **calidad de respuesta** en cualquiera de los canales utilizados

Características comunes de Líneamadrid :

- Identidad Corporativa en los Servicios de Atención al Ciudadano
- Base de Datos única
- Respuestas únicas
- Integración de aplicaciones corporativas
- Formación continua
- Personal polivalente
- Gestión de esperas





## Orígenes de Línea Madrid

- **Servicio de atención telefónica (010) – 1.992**
- **Sitio web municipal [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es) – 1996**
- **Servicios de atención al ciudadano en las Juntas Municipales de Distrito-2000**

## Orígenes de Línea Madrid II

- **Grupo de trabajo conjunto en busca de un modelo integrado multicanal**
- **2000: centralización (DSGII), marca Línea Madrid, espacios físicos, condiciones de trabajo, liderazgo**
- **Principios: identidad corporativa, coherencia, servicios transaccionales (integración aplicaciones corporativas), formación continua, personal polivalente, gestión de esperas, colaboración público-privada**



## La extensión del servicio I

### Oficinas de atención al ciudadano

<b>Año</b>	<b>Oficinas abiertas</b>	<b>Atenciones presenciales</b>	<b>Tiempo medio de espera</b>
2000	2	132.050	00:11:04
2001	7	170.745	00:12:48
2002	8	430.183	00:12:24
2003	13	681.597	00:12:46
2004	13	1.000.251	00:12:46
2005	16	1.267.313	00:21:27
2006	17	1.969.612	00:18:34
2007	21	2.562.720	00:10:42
2008	21	2.712.500	00:07:08



## La extensión del servicio II

Año	Teléfono 010		
	Intentos de llamada	Llamadas recibidas	% atención
2000	1.857.200	1.676.529	90,3%
2001	2.013.195	1.882.850	93,5%
2002	2.220.205	2.105.264	94,8%
2003	2.172.787	2.043.931	94,1%
2004	1.963.421	1.870.256	95,3%
2005	4.378.442	2.327.615	53,2%
2006	3.550.405	2.840.812	80,0%
2007	3.094.833	2.595.589	83,9%
2008	3.319.113	2.940.631	88,6%

## Línea Madrid v2.0 (2005-2006)

- Recepción nueva organización municipal (desde 2004): DG de Calidad y Atención al Ciudadano
- Regulación (Decreto del Alcalde de 2005, sobre atención al ciudadano y Decreto Concejal 2006)
- Disponibilidad: extensión horario 010 (24x7) y oficinas (9:00 a 17:00 horas). Idiomas en Oficinas.
- Modelo de RRHH en Oficinas: elevación de rango del jefe, nueva figura (adjunto), mejora retribuciones y niveles
- Colaboración público-privada también en Oficinas (atención, coordinador, equipamiento). Interlocución jefe / coordinador



## Refundación sitio Web (2007)

- **World e-Government award (2008)**
- **Premio TAW 2007 al sitio web de las Administraciones Públicas más accesible**
- **Máxima puntuación en encuesta de satisfacción sobre sitios web municipales (OCU)**
- **5ª posición en estudio de la ONU sobre los sitios web de las ciudades más pobladas de los 100 países con mejores infraestructuras de telecomunicaciones (1º en usabilidad, 2º en contenidos).**

[Accesibilidad](#) · [Ayuda](#) · [Mapa web](#) · [Contactar](#)
Idioma

[INICIO](#) | [EL AYUNTAMIENTO](#) | [TRÁMITES](#)

# ¡MADRID!

www.munimadrid.es

## conoce madrid

Está en: Inicio

**EL AYUNTAMIENTO**

**Áreas temáticas**

- 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

**Instalaciones y Servicios**

Buscar en centros municipales

**TRÁMITES Y GESTIONES**

Infórmese sobre los trámites municipales y realice sus gestiones de forma sencilla y rápida aprovechando los servicios en línea de Munimadrid.

- Tasa por prestación del servicio de gestión de Residuos Urbanos (TRU). Pago en período voluntario
- Padrón Municipal. Solicitud de certificados y volantes de empadronamiento

**Medios de comunicación**

**Farolas para la Puerta del Sol**

Cuatro grandes farolas, modelo Príncipe Pío, en el centro de la plaza y 22 columnas, modelo Princesa en los recorridos peatonales de la Puerta del Sol, será el nuevo alumbrado cuya instalación, a partir del mes de noviembre, dará fin a las obras de mejora de la céntrica plaza madrileña. Se recuperan así, para el centro de la ciudad, dos modelos de alumbrado histórico. Del primero de ellos, la farola Príncipe Pío, se conserva, dentro de las dependencias de la estación que lleva su nombre, un único ejemplar de esta farola, que por su lenguaje modernista y características se adapta muy bien a las zonas de la ciudad en la que predominan elementos arquitectónicos de los siglos

**Búsqueda en Munimadrid:**

**Buscar**

**Búsqueda avanzada**

**Madrid al minuto...**

**Lunes**  
05/10/09

**Mi, 14°**  
**Máx. 29°**

**CALLEJERO**

**Tráfico**

**EMT**

**Metro**

**Madrid 2016**

## Línea Madrid v3.0 (2008-2009)

- Cliente “interno”: de oferta a demanda
- Integración:
  - Proveedor único para 010 y Oficinas Línea Madrid
  - CRM común para 010 y Oficinas
  - Modelo de medición de satisfacción multicanal
  - Organización de dirección de Línea Madrid
- Alineación intereses proveedor externo con Ayto. de Madrid: acuerdos de nivel de servicio (ANS) vs. Capacidad de organización (precio por llamada)
- Énfasis en la eficiencia
  - Precio por llamada en 010
  - ANS frente a “penalizaciones”
  - Cita previa

## Atención Telefónica (010). Acuerdos de Nivel de Servicio

<b>INDICADORES CUANTITATIVOS DEL 010</b>	<b>CRITICIDAD</b>	<b>VALOR OBJETIVO</b>	<b>APLICACIÓN</b>
Llamadas rechazadas por saturación (total de llamadas)	Alta	< 10%	mensual
Llamadas rechazadas por saturación (por franja horaria)	Media	< 20%	mensual
Llamadas abandonadas (total de llamadas)	Alta	< 10%	mensual
Llamadas abandonadas (por franja horaria)	Media	< 20%	mensual
<b>INDICADORES CUALITATIVOS DEL 010</b>	<b>CRITICIDAD</b>	<b>VALOR OBJETIVO</b>	<b>APLICACIÓN</b>
Calidad del servicio en llamadas atendidas (encuesta automática ACD/VRU): % ciudadanos satisfechos	Alta	> 92%	mensual
Calidad del servicio ofrecido en llamadas atendidas: valoración del tiempo de espera	Baja	> 80%	anual
Calidad del servicio ofrecido en llamadas atendidas: valoración del trato recibido	Baja	> 92%	anual
Calidad del servicio ofrecido en llamadas atendidas: valoración del tiempo empleado en la atención	Baja	> 92%	anual



- **Escenario persistente de restricción presupuestaria y mayor demanda**
- **Reflexiones para Línea Madrid 4.0:**
  - **Definición del valor de cada servicio y alineamiento del proveedor externo**
  - **Eficiencia en Oficinas**
  - **Reforzamiento de los ANS**
  - **Mecanismos de financiación de costes marginales por cliente interno**
  - **Integración de servicios [www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es) con CRM**
  - **Nuevos enfoques en materia de RRHH: centralización, flexibilidad y apoderamiento**

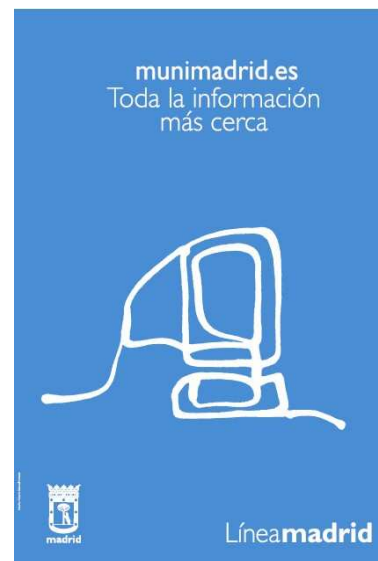


# Líneamadrid

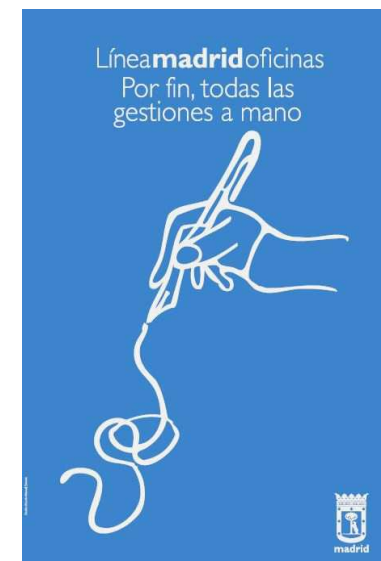
Líneamadrid



010Líneamadrid



munimadrid.es

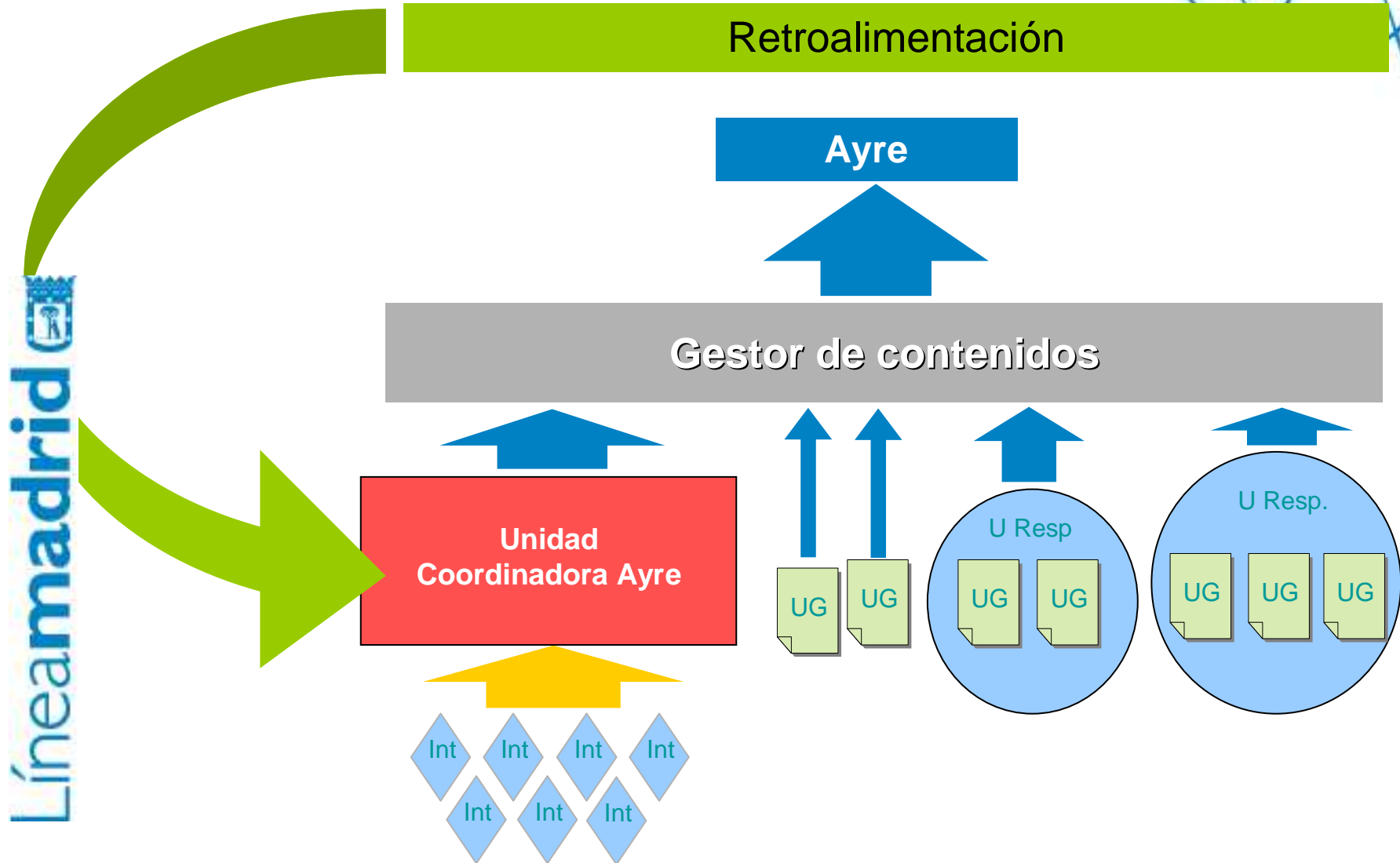


Líneamadridoficinas

# Modelo para la gestión de web



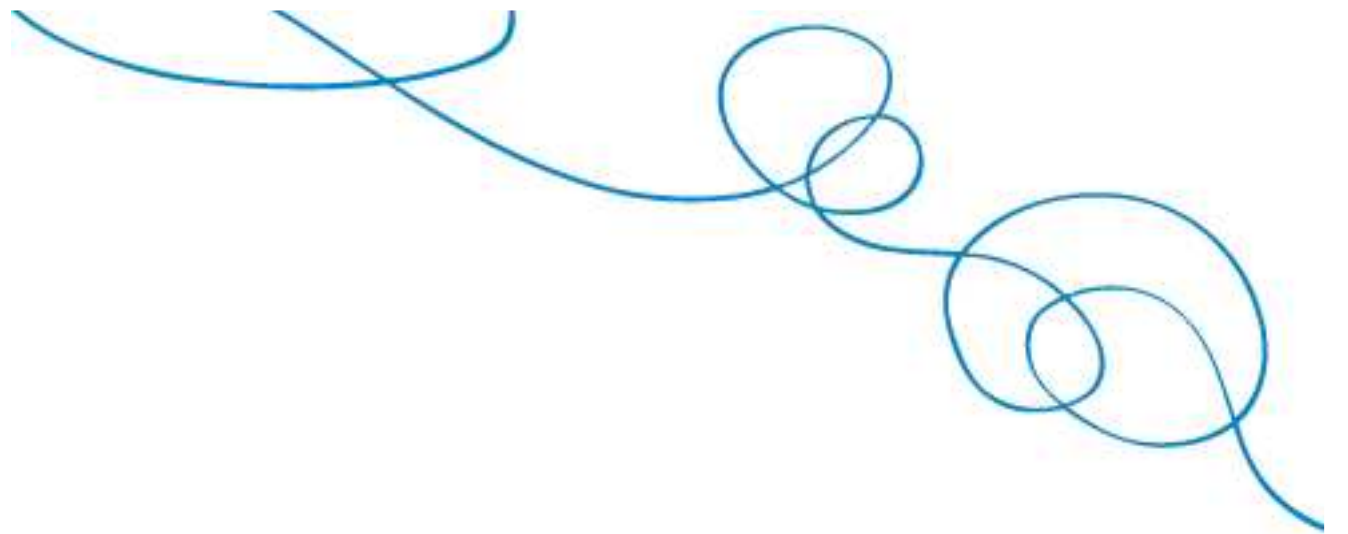
# Modelo de gestión de ayre



**Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano**

**Unidad  
Coordinadora Ayre**


**Unidad  
Coordinadora Web**




# munimadrid.es

Líneamadrid 

010  
 Toda la información  
 más cerca



 Líneamadrid

munimadrid.es  
 Toda la información  
 más cerca



 Líneamadrid

Líneamadrid oficinas  
 Por fin, todas las  
 gestiones a mano





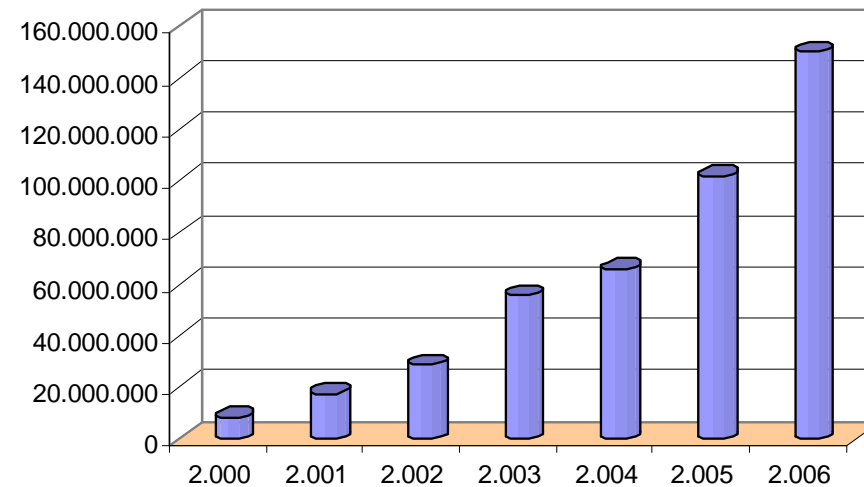
## Atención en Internet: munimadrid.es

- El Ayuntamiento de Madrid en Internet
- Información del Ayuntamiento
- Información de la Ciudad
- Gestiones

## Atención en Internet: munimadrid.es. Páginas consultadas

Año	Páginas Consultadas
2.000	8.467.899
2.001	17.593.230
2.002	29.024.846
2.003	55.493.956
2.004	66.006.223
2.005	102.009.987
2.006	150.342.022
2008 (*)	74.115.537

Páginas Consultadas

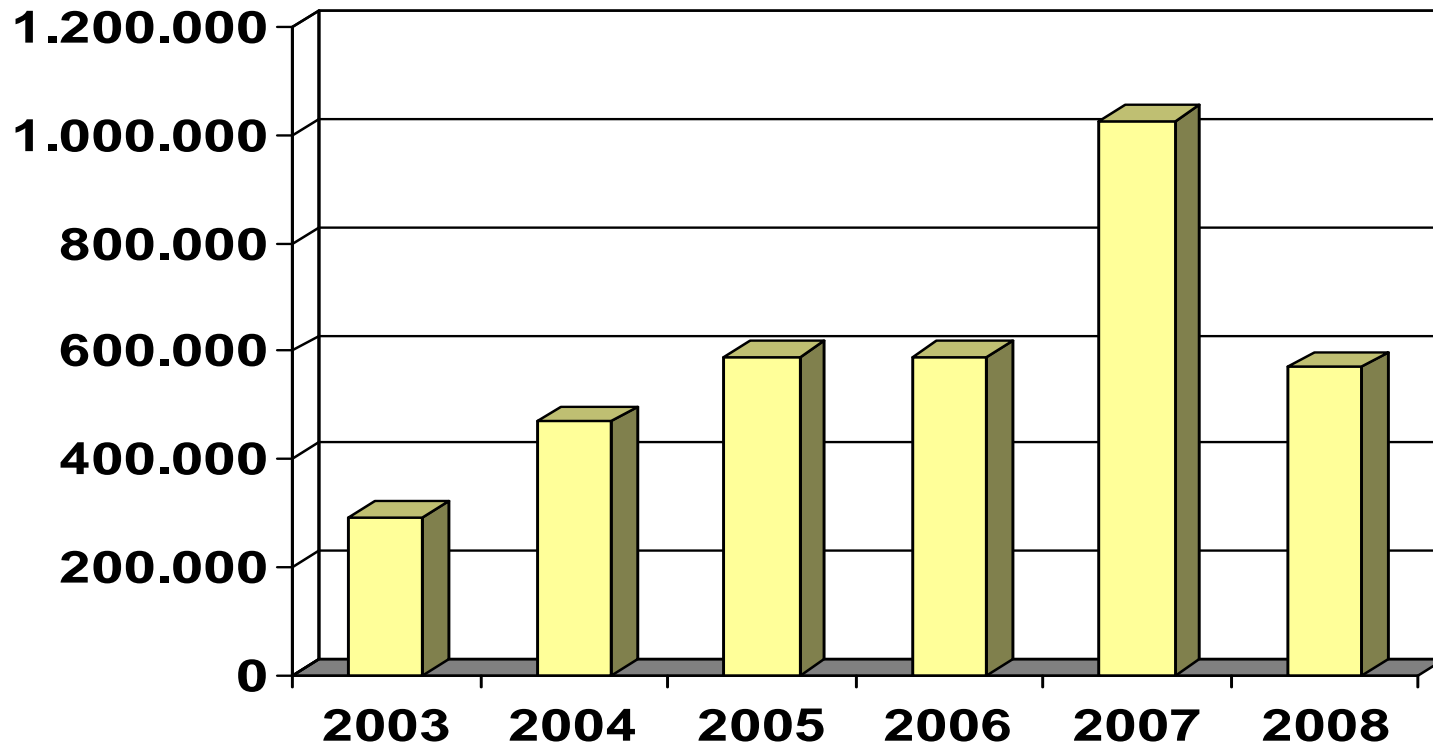


(\*) Nuevo criterio de medición desde 2008

Atención en Internet: munimadrid.es. Pagos y Gestiones

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Gestiones realizadas	292.242	469.192	588.784	588.784	1.026.465	569.103

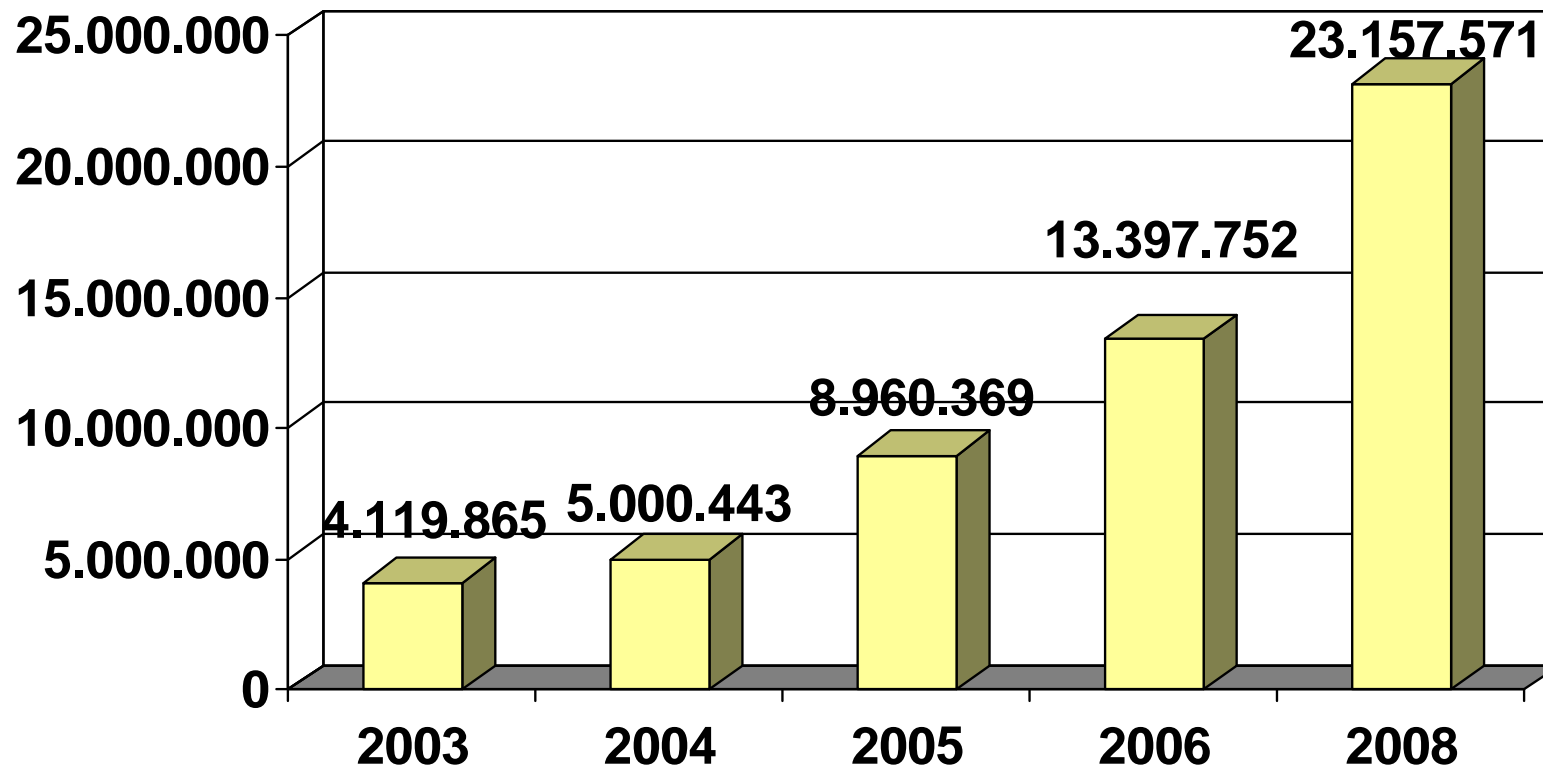
Líneamadrid

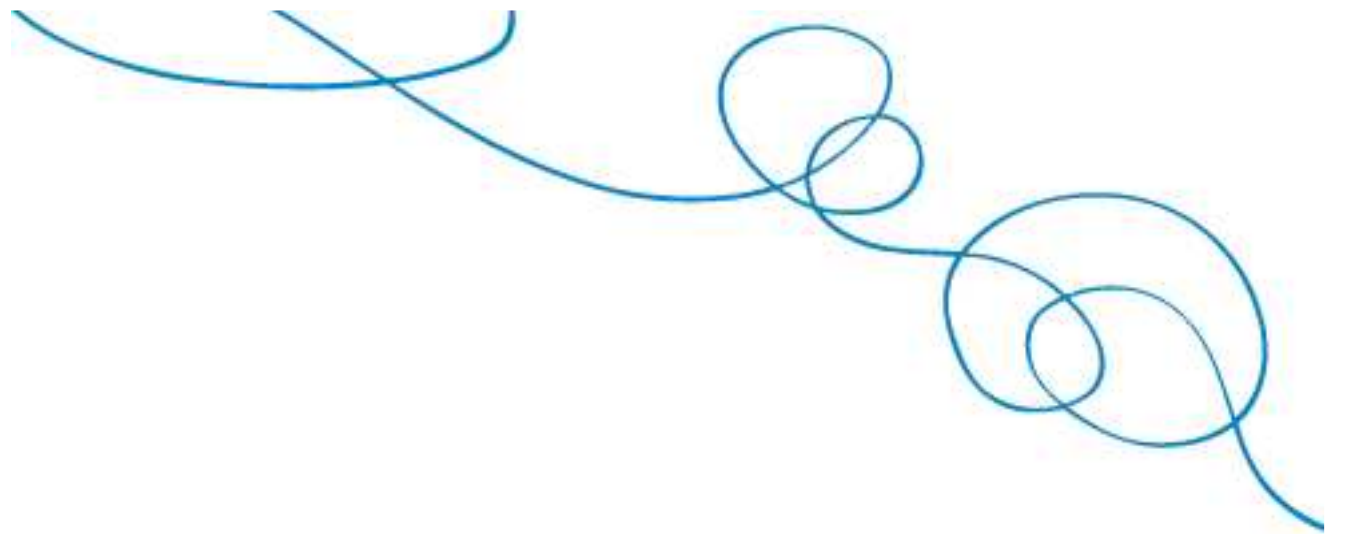




## Atención en Internet: munimadrid.es. Pagos y Gestiones

Recaudación en euros	2003	2004	2005	2006	2007	2008
	4.119.865	5.000.443	8.960.369	13.397.752	17.837.831	23.157.571





# 010 Líneamadrid

Líneamadrid 

010  
 Toda la información  
 más cerca



 Líneamadrid

[munimadrid.es](http://munimadrid.es)  
 Toda la información  
 más cerca



 Líneamadrid

Líneamadrid oficinas  
 Por fin, todas las  
 gestiones a mano



 madrid

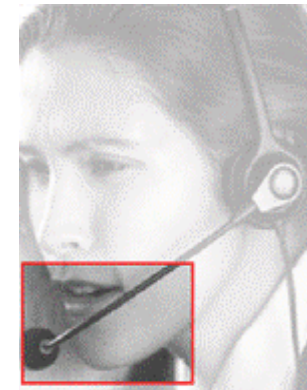
## Atención Telefónica 010

- Ofrece la atención telefónica de Líneamadrid
- Teléfono único de atención
- Información del Ayuntamiento
- Gestiones y pagos
- Información de la Ciudad
- Plataforma: 123 puestos de agente y supervisor.
- Servicio: 24 horas los 365 días del año
- Atención en inglés y francés



### ■ Resultados

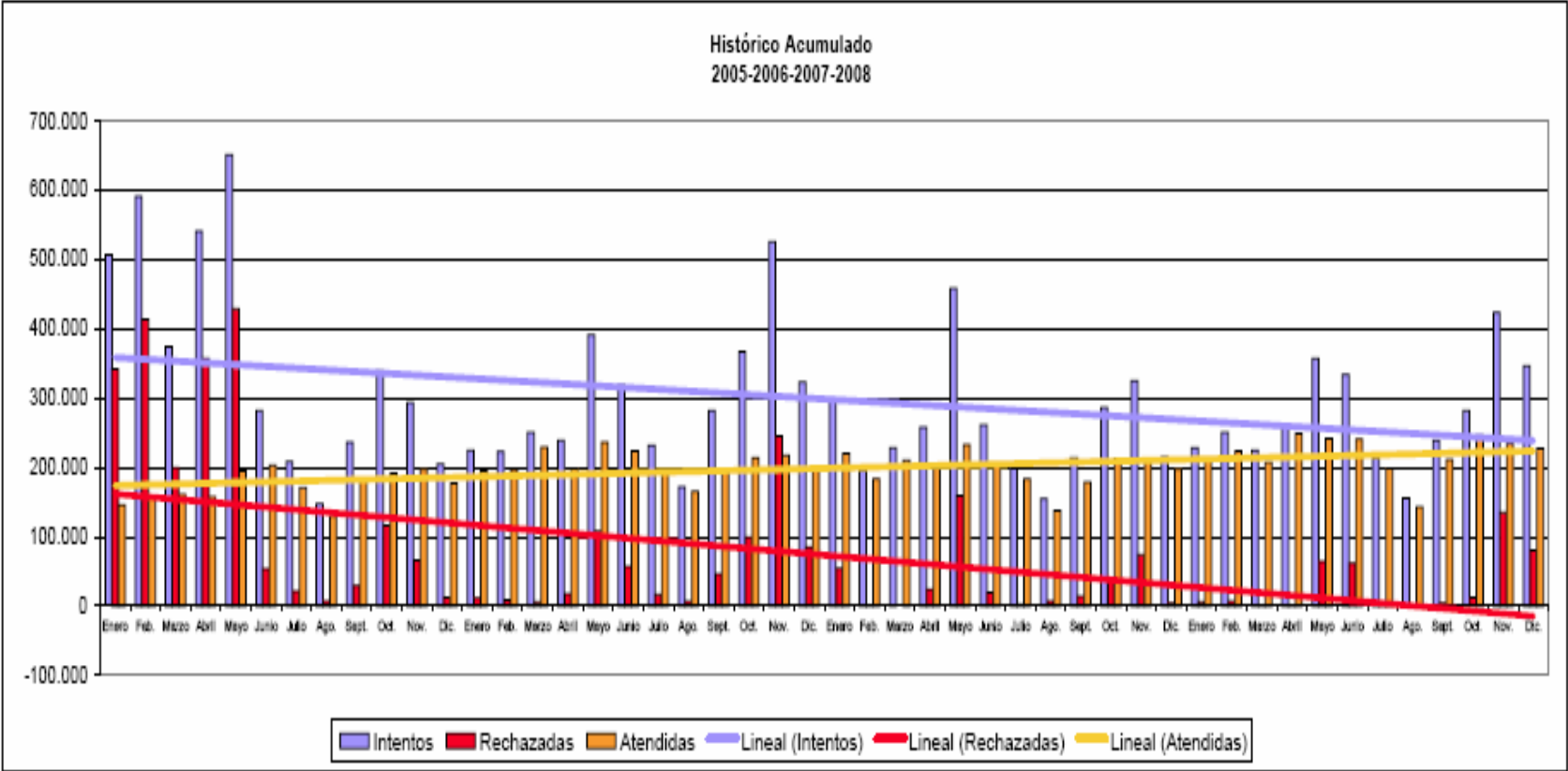
		2005	2006	2007	2008
A	Intentos	4.378.442	3.550.405	3.049.833	3.319.113
B	Rechazadas	2.050.340	790.567	402.149	378.492
	<b>% B/A</b>	<b>46,8%</b>	<b>22,3%</b>	<b>13,2%</b>	<b>11,4%</b>
C	Recibidas	2.327.615	2.840.764	2.692.684	2.940.631
D	Abandonadas	255.089	383.772	319.316	304.282
E	Atendidas	2.072.526	2.456.992	2.373.368	2.636.349
	<b>% E/C</b>	<b>89,0%</b>	<b>86,5%</b>	<b>88,1%</b>	<b>89,7%</b>



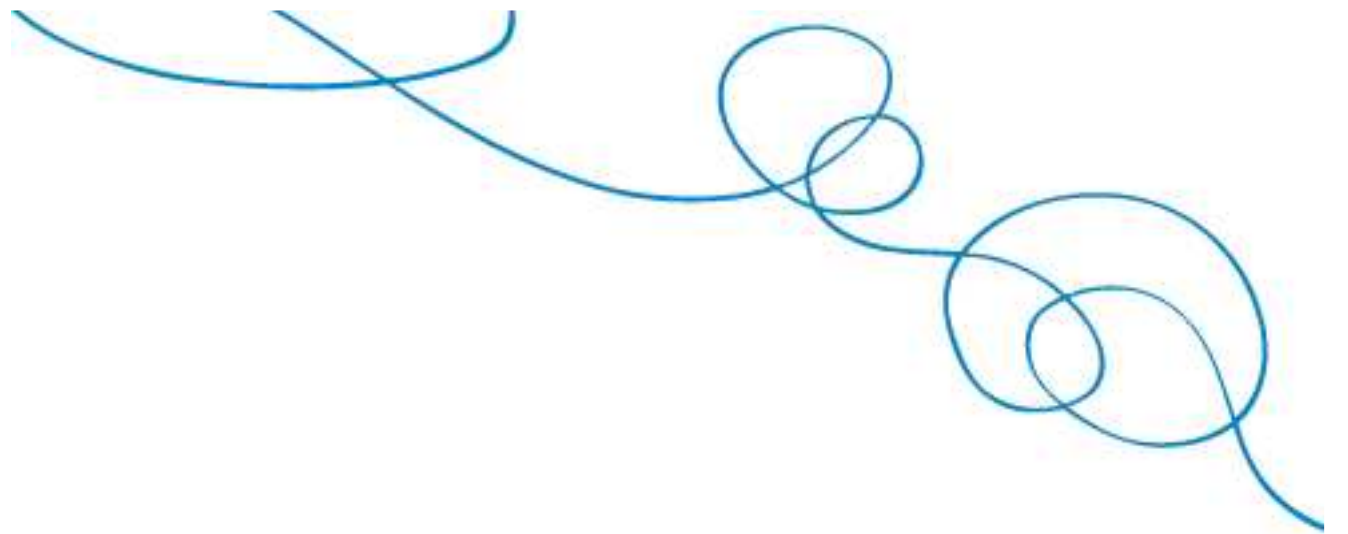
# Atención Telefónica 010. Evolución y Tendencias



## ■ Evolución años 2005-2008



Líneamadrid



# Líneamadridoficinas

Líneamadrid 

010  
 Toda la información  
 más cerca



 Líneamadrid


[munimadrid.es](http://munimadrid.es)  
 Toda la información  
 más cerca



 Líneamadrid

Líneamadridoficinas  
 Por fin, todas las  
 gestiones a mano





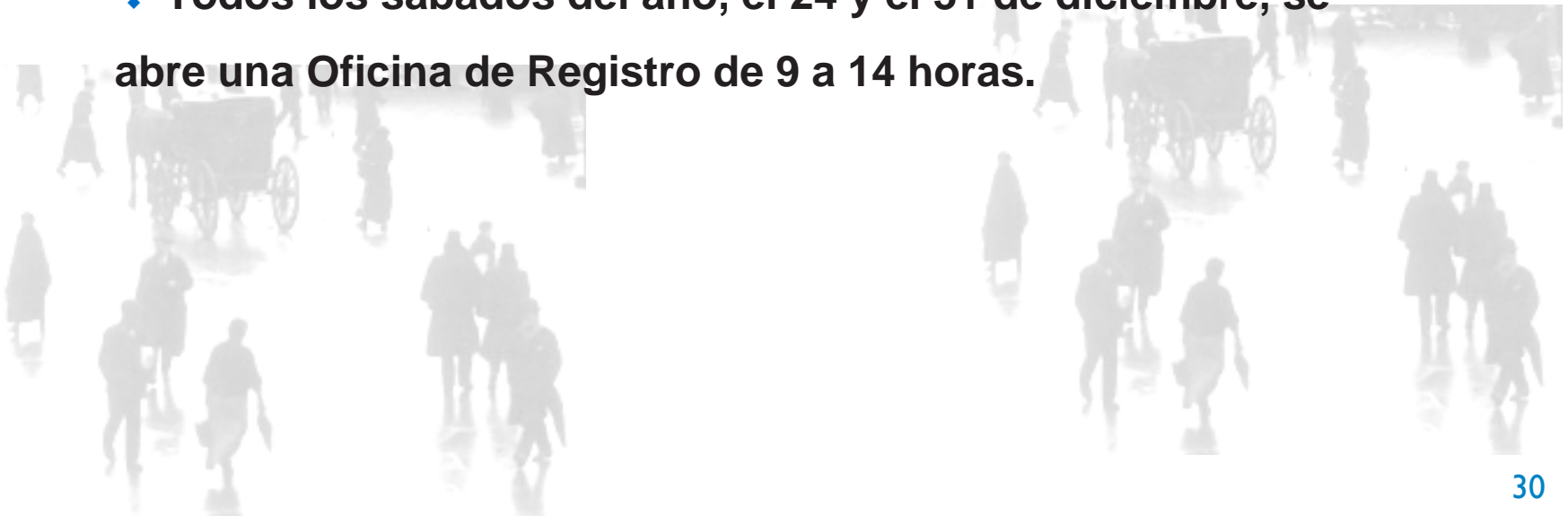
## El servicio presencial de Líneamadrid

- ❖ 22 oficinas situadas en 20 distritos.
- ❖ Horario extendido.
- ❖ Modelo de gestión. 237 funcionarios + 153 externos. Niveles e incentivos
- ❖ Información y trámites (Registro, Padrón, Impuestos, SER, Permiso Circulación y Conducción, Certificado digital, cita previa, sugerencias y reclamaciones)
- ❖ Más de 2.712.000 atenciones/año (datos 2008).
- ❖ Calidad: objetivos expresos (carta de servicios), medición sistemática y elevada valoración del servicio por los ciudadanos



## Horario de atención de las Oficinas

- ❖ De 9 a 17 horas de lunes a jueves, salvo los viernes y el mes de agosto que es de 9 a 14 horas.
- ❖ Todos los sábados del año, el 24 y el 31 de diciembre, se abre una Oficina de Registro de 9 a 14 horas.

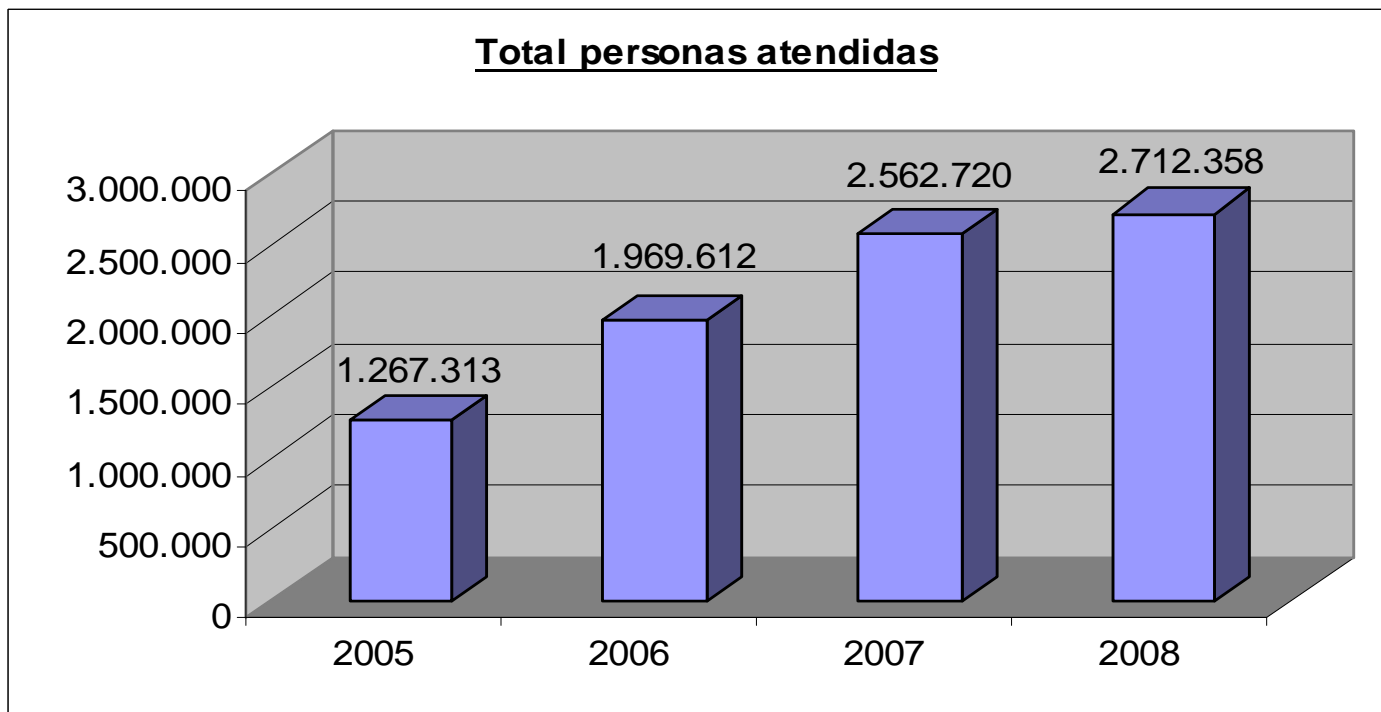


## Sistema de gestión de las Oficinas

- ❖ La gestión es municipal
- ❖ Estructura de coordinación en la SGAC. Cooperación con las Juntas de Distrito
- ❖ En todas las Oficinas hay un Jefe (N28) y un Adjunto (N26), funcionarios, responsables de su funcionamiento.
- ❖ Cada Oficina dispone de los siguientes efectivos:
  - Funcionarios: 1 Jefe de Negociado, 1 Técnico Urbanístico y Auxiliares Administrativos ( 6 de media por Oficina).
  - Contrato de apoyo de empresa externa ( 1 coordinador y 8 puestos de media).

## Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid. Datos

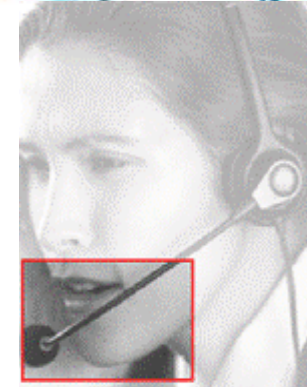
Años	Total personas atendidas	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de atención
2005	1.267.313	21 m 27 s	4 m 30 s
2006	1.969.612	18 m 34 s	4 m 16 s
2007	2.562.720	10 m 42 s	3 m 58 s
<b>2008</b>	<b>2.712.358</b>	<b>7 m 8 s</b>	<b>4 m 16 s</b>



## Herramientas de Gestión de la Calidad I

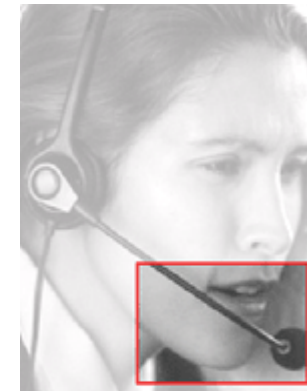
### Atención Telefónica 010

- Evaluación del servicio
  - Auditorias y encuestas externas
    - Resultados **julio 2009**:
      - Satisfacción con el servicio: 97 %
      - Satisfacción global media de 8,97 (en escala de 0 a 10)
      - Percepción de utilidad del servicio: 97 %
      - Fidelidad al servicio (usuarios que “repetirían”): 98 %
  - Resultados
    - Disminución del número de intentos de llamadas para conectar:
    - En 2008, las llamadas rechazadas se han reducido un 5,9% en términos interanuales
    - En 2008, las llamadas atendidas se han incrementado un 11,1% en términos interanuales
    - Reducción del coste por llamada del 17,1% (feb-jul 2009 en relación con el mismo período de 2008).



## Herramientas de Gestión de la Calidad II

### Atención Telefónica 010. Carta de Servicios



Líneamadrid

CARTA DE SERVICIOS

**010Líneamadrid**



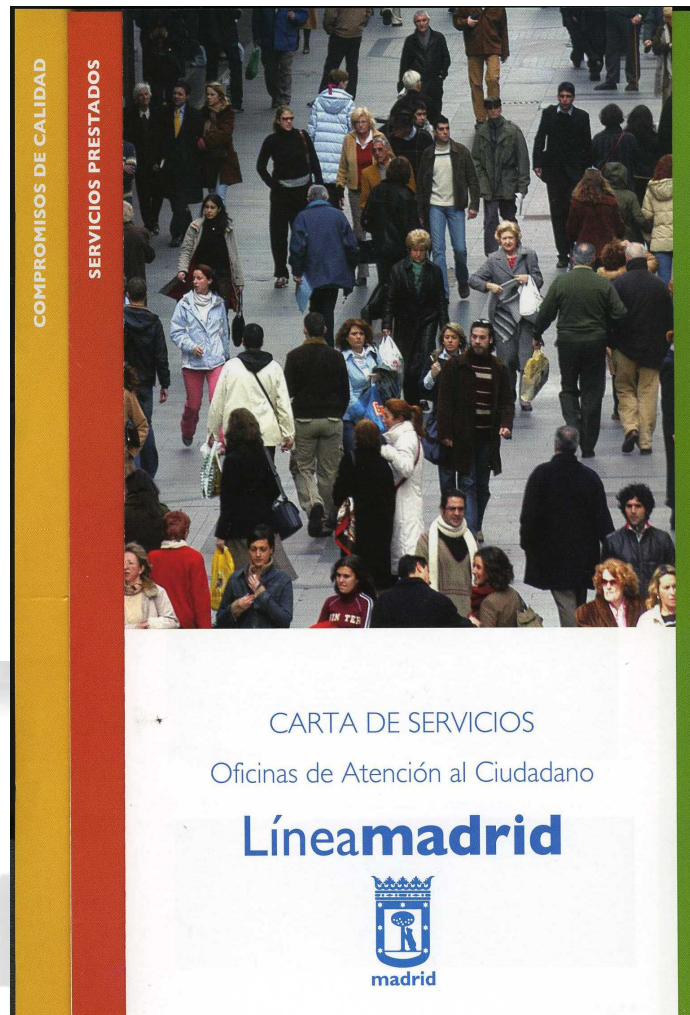
Área de Gobierno de Hacienda  
y Administración Pública



## Herramientas de Gestión de la Calidad III

### Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid. Carta de Servicios

Líneamadrid 

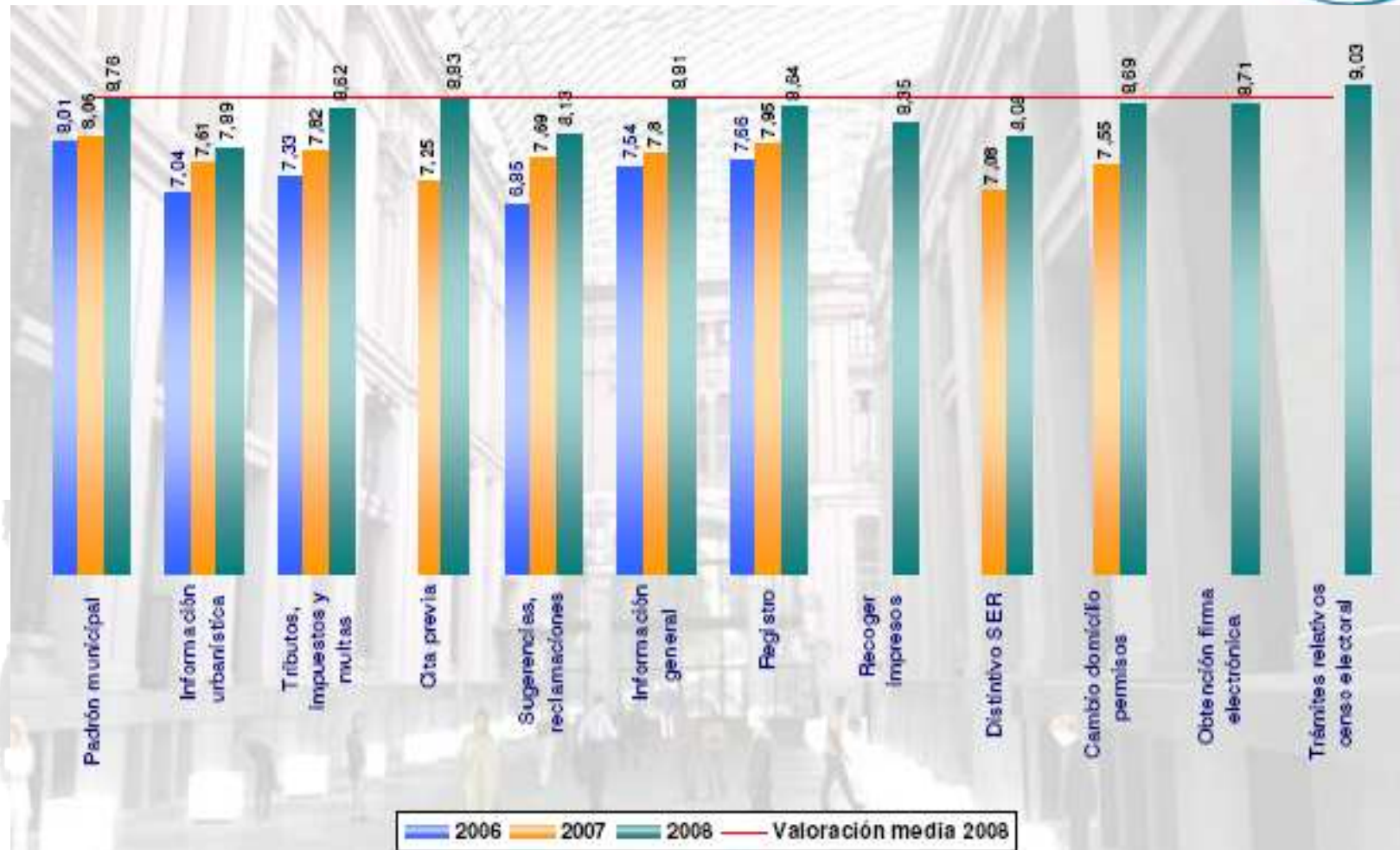


## Herramientas de Gestión de la Calidad IV

### Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid. Encuesta de satisfacción

#### Satisfacción global con el servicio (en función de los servicios utilizados). 2006 - 2008

Líneamadrid





- Sugerencias y Reclamaciones
- EFQM
- Formación
- Manuales



**Proyectos**

- **Mejora continua.**
- **Aumento de los servicios**
- **Aumento y reforzamiento de la actual red de OAC's**
- **Supresión barreras arquitectónicas en las OACs y Plan de Accesibilidad discapacitados. Extensión del servicio de Cita Previa.**
- **Ampliación del Convenio 060**
- **Instalación de cajeros para acceso a Internet y monitores de información en las OACs.**



Muchas Gracias  
por su atención

[nunorj@munimadrid.es](mailto:nunorj@munimadrid.es)



**iMADRID!**

ÁREA DE GOBIERNO  
DE HACIENDA Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA