



## Atención al Ciudadano

### Situación anterior

- Dispersión de datos
- Múltiples desplazamientos
- Informaciones contradictorias
- Complejas vías de información
- Múltiples “ventanillas” contradictorias
- ... desinformación



### Situación actual: Línea Madrid

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

- Telefónico,
- Presencial y
- 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



Atención al ciudadano. Modo de gestión



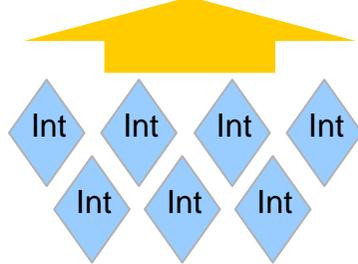
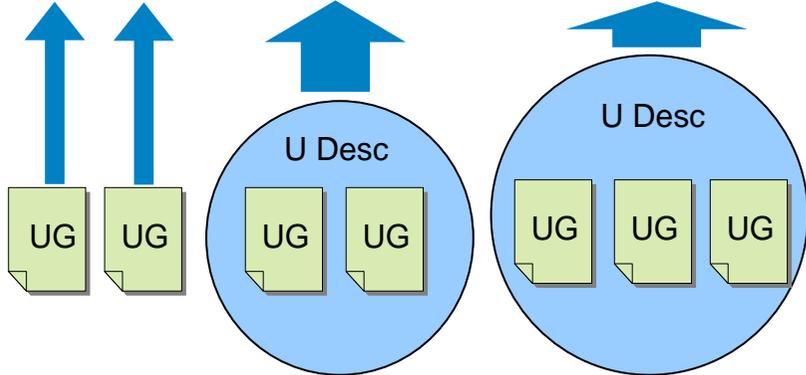
Retroalimentación

munimadrid.es 010Líneamadri Líneamadridoficina



Gestor de contenidos

Unidad Coordinadora Web

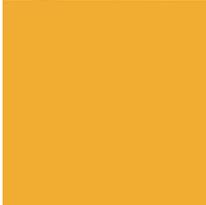




## Atención Telefónica 010. Características

- Ofrece la atención telefónica de **Líneamadrid**
- Teléfono único de atención
- Información del Ayuntamiento
- Gestiones
- Información de la Ciudad
- Plataforma: 90 puestos de agente y 8 de supervisor
- Servicio: 24 horas los 365 días del año
- Atención en inglés y francés





## Atención Telefónica 010. Evaluación y resultados

### ■ Evaluación del servicio

#### ■ Auditorias y encuestas externas

##### ■ Resultados junio 2006:

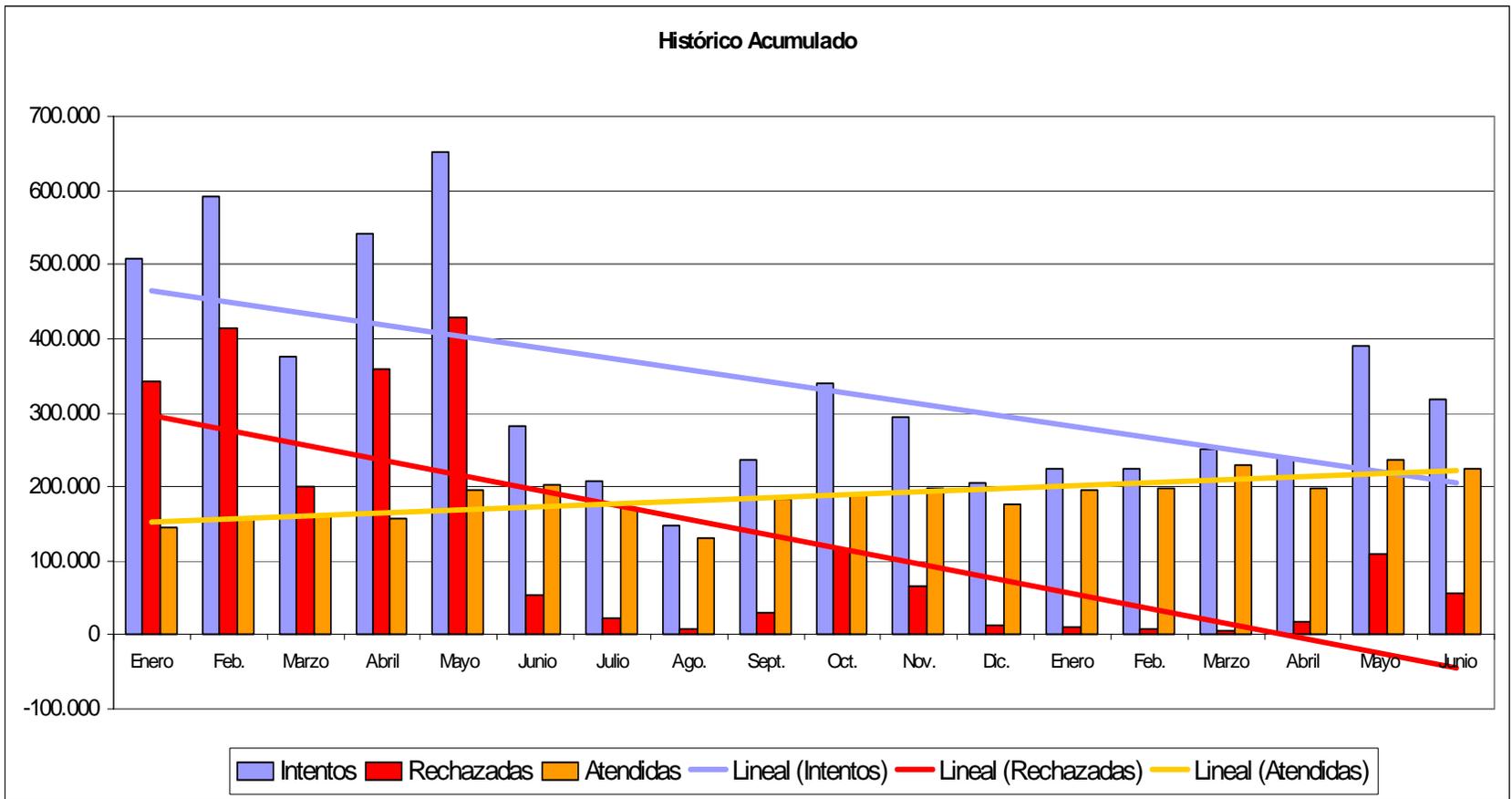
- Satisfacción con la información recibida: 94 %
- Utilidad de la información recibida: 92 %
- Satisfacción con el trato recibido: 99 %

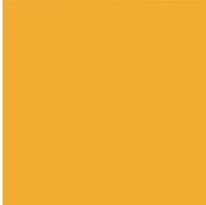
### ■ Resultados

- Las llamadas rechazadas se han reducido en un 85 %
- Disminución del número de intentos de llamadas para conectar
- Aumento de llamadas atendidas
- Llamadas atendidas en 2005: 2.072.526
- Llamadas atendidas hasta junio 2006: 1.281.237



**Atención Telefónica 010. Evolución y tendencia (enero 2005-junio 2006)**





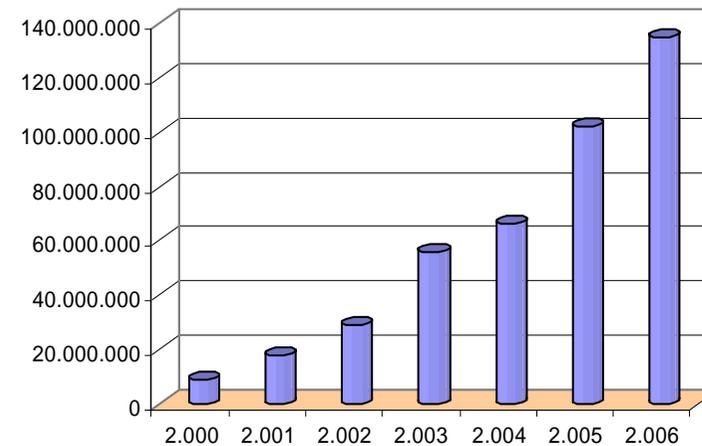
**Atención en Internet: munimadrid.es**

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

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

	Páginas
Año	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	135.000.000

**Páginas Consultadas**

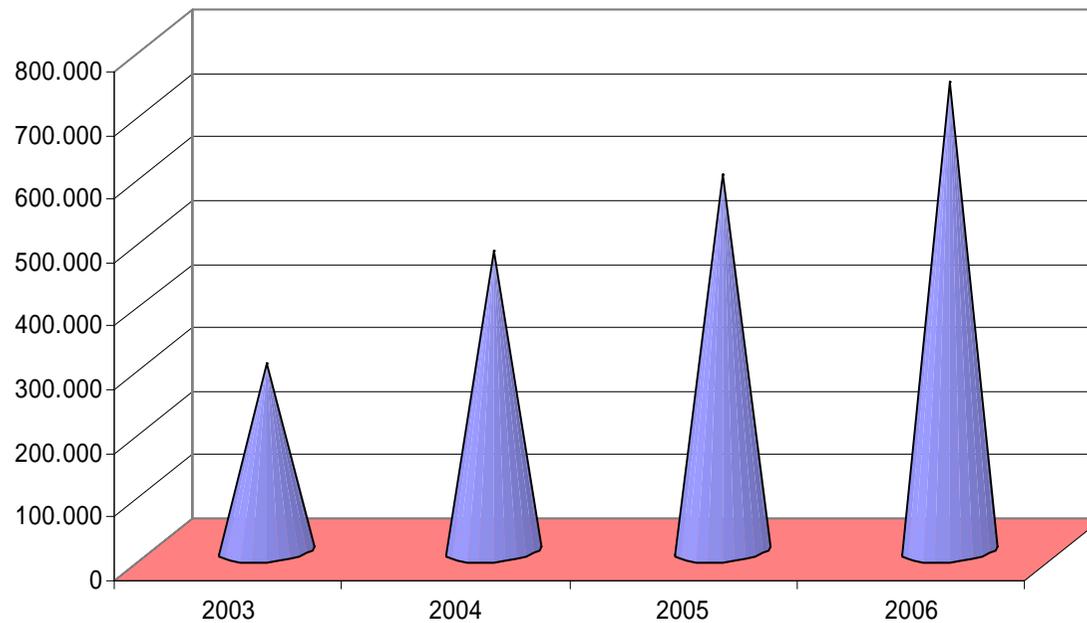




**Atención en Internet: munimadrid.es. Pagos y Gestiones**

	2003	2004	2005	Estimado 2006
Gestiones realizadas	292.242	469.192	588.784	734.000

**Gestiones Realizadas**

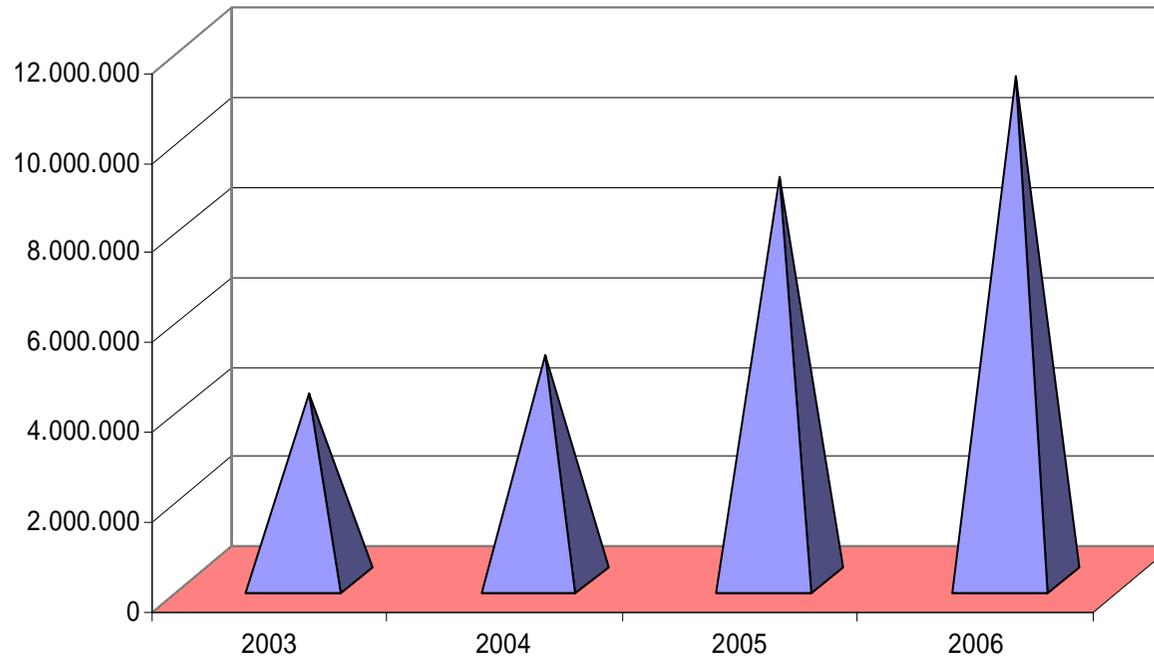


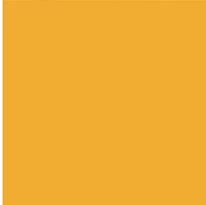


**Atención en Internet: munimadrid.es. Pagos y Gestiones**

	2003	2004	2005	Estimado 2006
Recaudación	4.119.865	5.000.443	8.960.369	11.200.000

**Recaudación (€)**





## Oficinas de Atención al Ciudadano

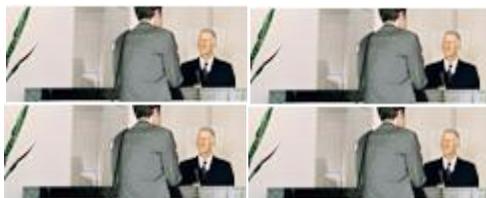
- Ofrecen la atención presencial de Líneamadrid sobre temas relativos a: Padrón, Información General, Registro, Información Urbanística, Impuestos y Firma Electrónica
- Se ubican territorialmente en los distritos municipales

### Situación anterior

- Atención prestada únicamente por funcionarios
- Horario limitado
- Problemas de cobertura de plazas y sustituciones

### Situación actual

- Apoyo externo a la atención presencial
- Participación en gestiones e información
- Atención en idiomas y lenguaje de signos
- Horario ampliado hasta las 17:00 horas
- Garantizada la cobertura de plazas y sustituciones





**Oficinas de Atención Línea Madrid. Resultados implantación nuevo modelo**

- Implantación del nuevo modelo: Abril-Junio 2006
- Resultados
  - Aunque no se tienen datos de un trimestre con el modelo totalmente implantado, de la comparativa entre el primer y segundo trimestre de 2006 y de los meses de abril y julio, se obtienen los siguientes resultados:

	1er Trimestre	2º Trimestre
Personas atendidas	398.349	507.998
Tiempo medio de espera	25' 34"	19' 54"
Tiempo medio de atención	4' 18"	4' 18"

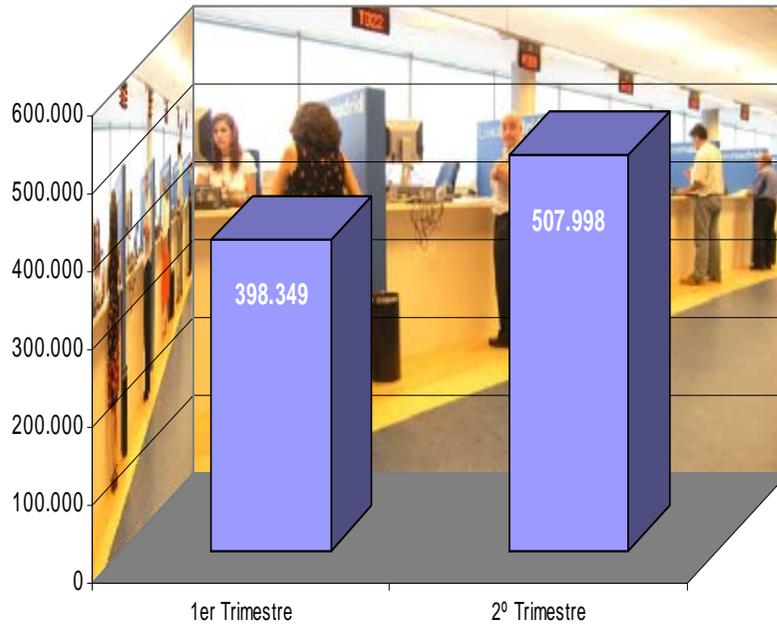
	Abril	Julio
Personas atendidas	128.944	153.782
Tiempo medio de espera	30' 22"	8' 46"
Tiempo medio de atención	4' 18"	4' 26"



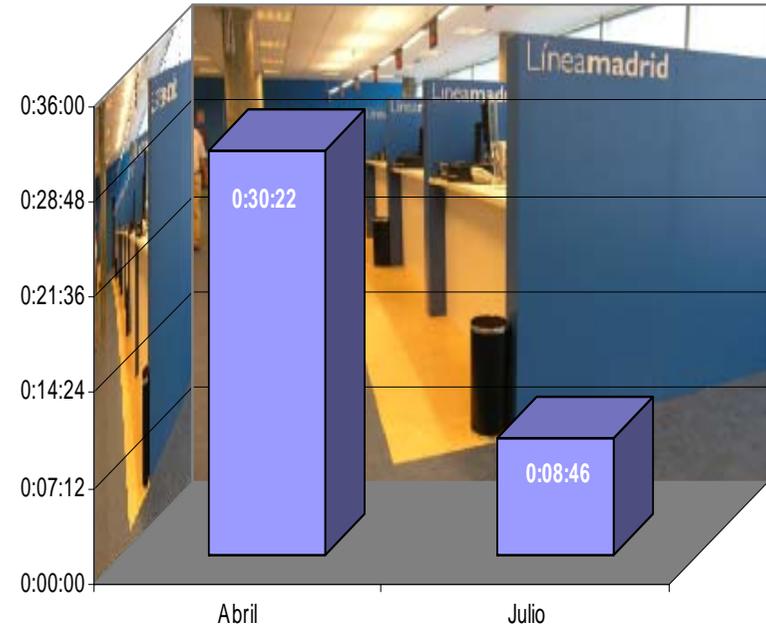


Oficinas de Atención Línea Madrid. Resultados implantación nuevo modelo

Personas atendidas



Tiempo medio de espera





Proyectos

- Unificación de la herramienta para comunicación de avisos, incidencias, sugerencias y reclamaciones
- Implantación del servicio y herramienta para la Cita Previa

**010Líneamadrid**

**munimadrid.es**

**Líneamadridoficinas**

