



Capital
Digital



| MADRID

Línea Madrid

Madrid Citizen's Omnicanal Service

01.

LÍNEA MADRID. COMO SERVICIO DE REFERENCIA



LÍNEA MADRID COMO MODELO DE REFERENCIA EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



Marca reconocida



Omnicanal



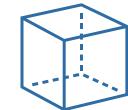
Equipos con alta
capacitación



Inclusivo y accesible



Flexible y adaptable



Abierto y Transparente



Innovación y mejora
continua

LÍNEA MADRID OFRECE UN SERVICIO INTEGRAL PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LA CIUDADANÍA, SIMPLIFICANDO Y CENTRALIZANDO TODO EL PROCESO EN UN ÚNICO PUNTO DE CONTACTO

CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:



Oficinas de Atención a la Ciudadanía

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



Portal web madrid.es

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



Teléfono 010

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



Línea Madrid en redes sociales

Atención durante las 24 horas del día



24x7 SERVICIO ININTERUMPIDO

+18 MM/año VISITAS A LA WEB madrid.es

+6 MM/año ATENCIÓNES

+11 MM/año SERVICIOS PRESTADOS

+900 PROFESIONALES

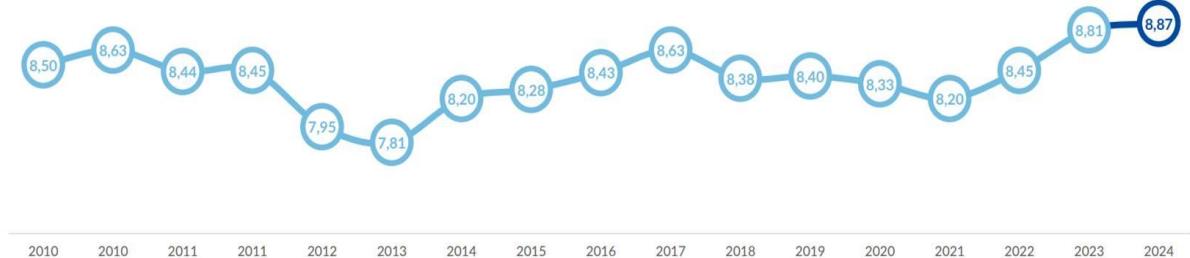
26 OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

LÍNEA MADRID COMO SERVICIO DE REFERENCIA EN CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN A CIUDADANOS

Satisfacción en oficinas de atención presencial (OAC)



Satisfacción en atención telefónica (010)



2024
Mejores
valoraciones
de
satisfacción
en la serie
histórica

LÍNEA MADRID COMPROMETIDA CON LA EXCELENCIA Y LA MEJORA CONTINUA

- **Modelo CAF (Nivel +500).**
- **Emisión del “Sello de excelencia”.**
- **Compromiso con la excelencia organizativa.**
- **Innovación y mejora continua.**

**SELLO
EXCELENCIA**



**Atención Mayores. 10.ª Conf. Europea de Usuarios CAF.
Mejores prácticas implementadas en Instituciones Públicas**

	N.º personas mayores atendidas		
	OAC	teléfono	Total
2022	91.859	39.742	131.601
2023	105.016	65.750	170.766
2024	168.087	97.072	265.159

+102 %

Unidad	Tipo Expediente	2021	2022	2023	2024
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Sugerencia	108	130	85	60
	Reclamación	1768	4271	2787	1538
	Felicitación	463	598	514	729
	Total	2339	4999	3386	2327

-45 %

-13 %

+57 %

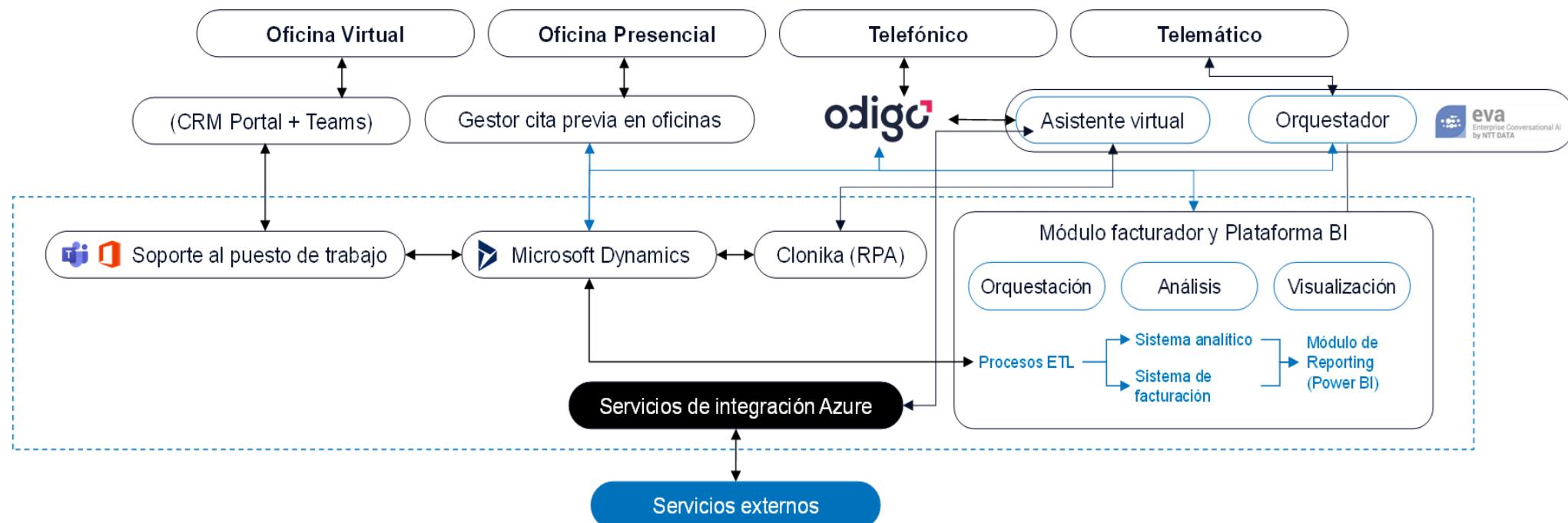
Nov-24. Premio Excelencia XVII edición a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública (ex aequo con Subdelegación de Defensa en Burgos)

02.

LÍNEA MADRID PLATAFORMA TECNOLÓGICA



PLATAFORMA EN LA NUBE ROBUSTA, SEGURA Y ESCALABLE, PREPARADA PARA EL MODELO ACTUAL Y PARA LA TRANSFORMACIÓN DEL MODELO Y LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS.



CCaaS



CRM

Microsoft
Dynamics 365

CRM

Microsoft
Dynamics 365

Analytics



Power BI



Buscador

Microsoft
Dynamics 365

- **Agilidad y adaptación** a las operaciones
- **Escalabilidad y teletrabajo**
- Callback, SMS, Speech to Text...

- Nuevos canales y métodos: **OVAC, Whatsapp, Bizum.**
- **Omnicanalidad**
- Innovación y mejora continua

- **Visión 360** del ciudadano (segmentación, personalización, campañas).
- **Integración** de procesos y **gestión del conocimiento**
- **Eficiencia, agilidad y adaptación** necesidades del servicio

- Toma de **decisiones en tiempo real**.
- Incorporación de **metricas e indicadores** adaptados a cada colectivo y roles
- Evolución hacia **modelos predictivos** de gestión de la demanda

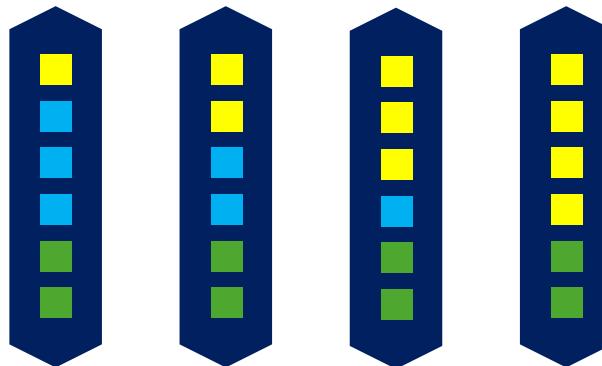
- Buscador clave de artículos y **contenidos integrado y vinculado a la atención**
- **Gestión del conocimiento**
- Eficiencia, **calidad, precisión y rapidez**

03.

PLATAFORMA DEL AYUNTAMIENTO AL SERVICIO DEL CIUDADANO



(IAM) ITC DEPARTMENT AS A PLATFORM



- Multidisciplinary Project Teams – Squads.
- Gradual support to the Government Areas.
- Support from the internal community.
- Principles, methodology, and common platform.

- Government Areas
- Digital Office + IAM
- Suppliers

IAM – PLAFORM AND INTERNAL COMMUNITY

Guiding Principles

Project management methodology

Technological platform

PLATFORMS FOR CITIZENSHIP

Madrid Mobile



- Madrid on your mobile
- [Madrid Móvil - Madrid City Council](#)

madrid.es



- Access to information and services of the City Council of Madrid
- [Home - Madrid City Council](#)

sede.madrid.es



Trámites

A continuación se muestran todos los trámites y gestiones relacionados con las ciudadanas y los ciudadanos. Pulse en el que necesita para obtener todos los detalles.

Buscar trámite o servicio

Trámites destacados



- [Gateway to eGovernment](#)
- [Citizenship - Procedures and Formalities \(madrid.es\)](#)

Citizen's personal site



- My information
- [My Folder - Procedures and Formalities \(madrid.es\)](#)

PLATFORMS FOR CITIZEN SERVICES



Citizen Relationship



Social Services

- Data Analytics
- MAIA - Madrid IA (Artificial Intelligence)
- RPA



budget, financial management, human resources, revenues (fees, taxes, etc.).



packaged solutions and customised developments (DevSecOps)



Multi-cloud platform



Cybersecurity Workplace Communications



GRACIAS

