



Capital  
Digital



MADRID

# Línea Madrid

Madrid Citizen's Omnicanal Service

SMARTCITY  
EXPO WORLD CONGRESS





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** ATENCIONES

**+11 MM/año** SERVICIOS PRESTADOS

**+900** PROFESIONALES

**26** OFICINAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL

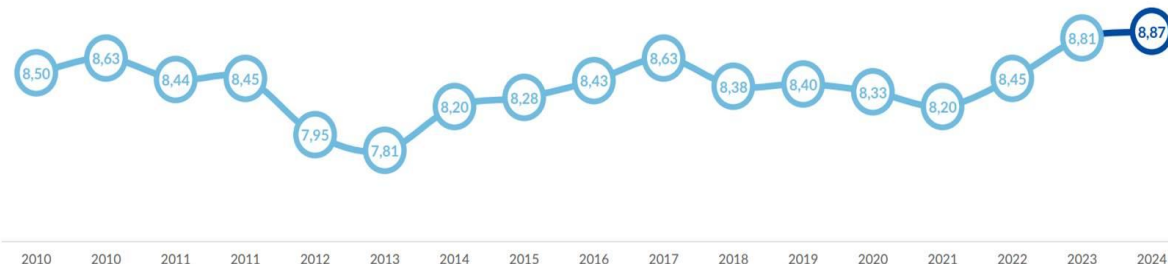


# LÍNEA MADRID COMO SERVICIO DE REFERENCIA EN CALIDAD Y SATISFACCIÓN EN ATENCIÓN A CIUDADANOS

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

SELLO  
EXCELENCIA

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



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)

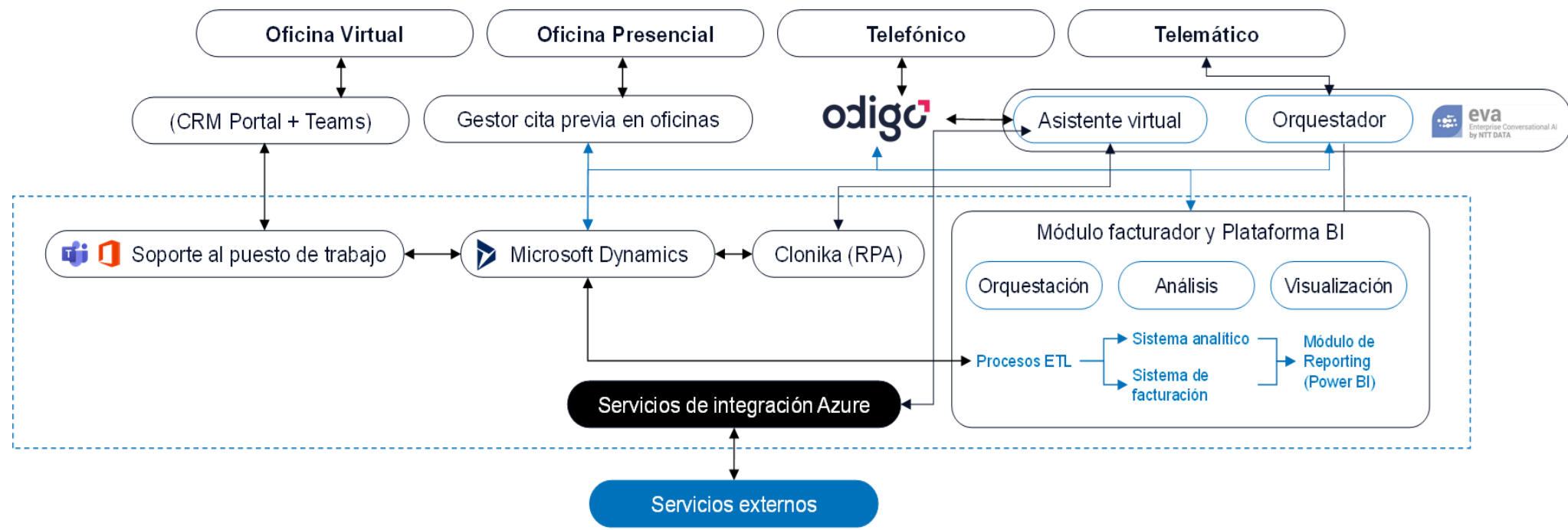


02.

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

odigo

aws

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

CRM



Microsoft  
Dynamics 365

Azure

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

CRM



Microsoft  
Dynamics 365

Azure

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

Analytics



Power BI

Azure

- 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



Microsoft  
Dynamics 365

Azure

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



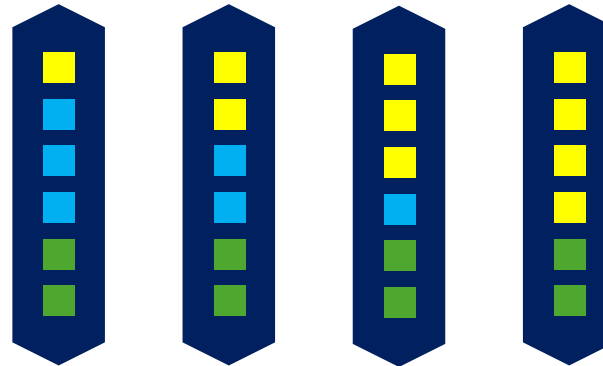
03.

**PLATAFORMA DEL  
AYUNTAMIENTO  
AL SERVICIO DEL  
CIUDADANO**





## (IAM) ITC DEPARTMENT AS A PLATFORM



- Government Areas
- Digital Office + IAM
- Suppliers

Multidisciplinary Project Teams – Squads.

Gradual support to the Government Areas.

Support from the internal community.

Principles, methodology, and common platform.

### IAM – PLATFORM AND INTERNAL COMMUNITY

Guiding Principles

Project management  
methodology

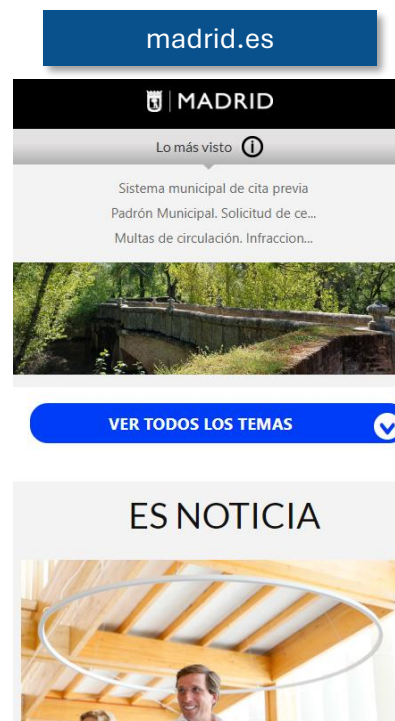
Technological platform



# PLATFORMS FOR CITIZENSHIP



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



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



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



- 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**

