

Línea Madrid

Servicio onmicanal de atención a la ciudadanía de Madrid



Capital
Digital



01.

El proyecto en el marco de la Estrategia de Transformación Digital

Madrid, Capital Digital

Personas

Ciudad

Tecnología

Servicios

Datos

1 - POLO DE SERVICIOS DIGITALES PARA PERSONAS

2 - POLO DE INTELIGENCIA DE CIUDADES

3 - POLO DE INNOVACION DIGITAL

Ciudad segura, resiliente y capacitada

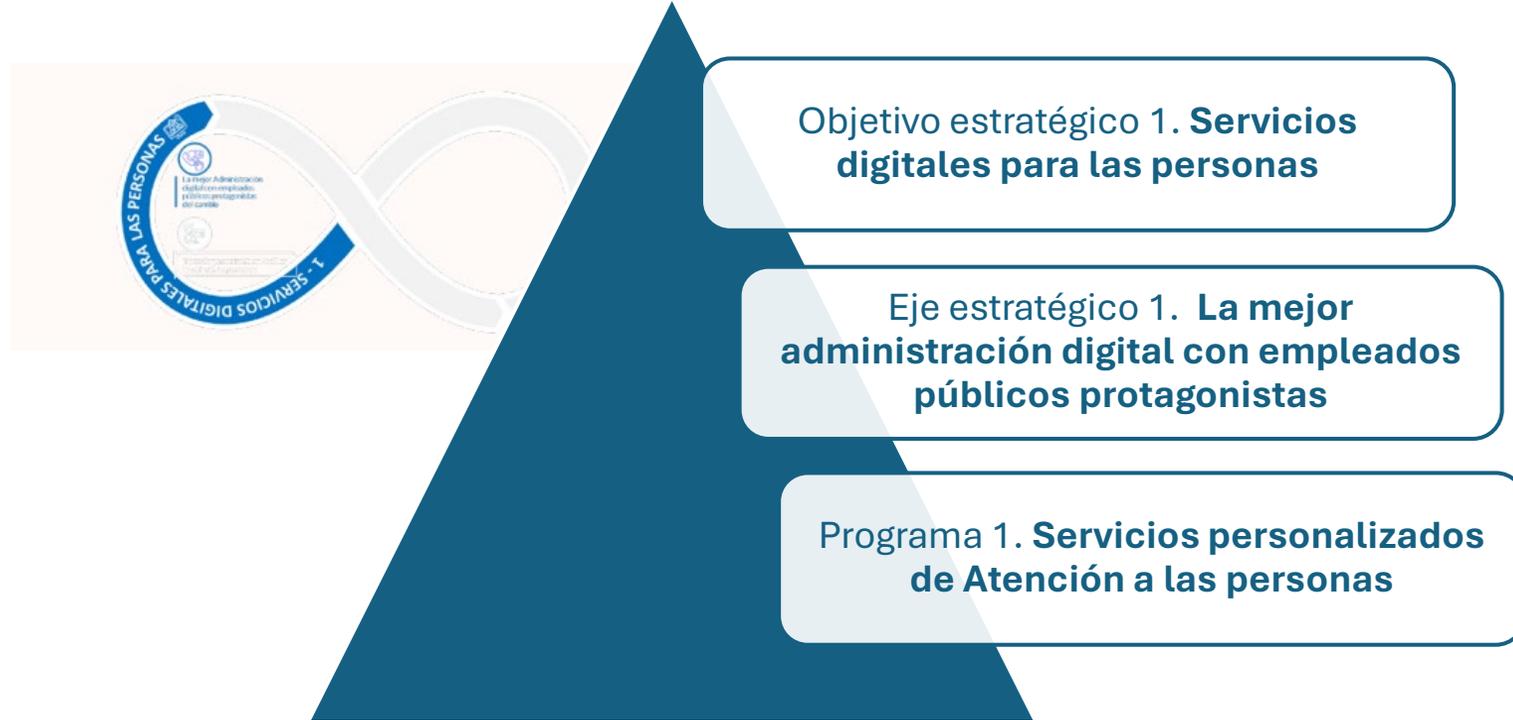
Gestionada en base a evidencias y datos

Referente, en el mundo y en Europa, en innovación digital

Tecnología centrada en mejorar la vida de las personas

Origen del Proyecto y Objetivos

Enmarcado en la **Estrategia de Transformación Digital del Ayuntamiento de Madrid**





02.

Línea Madrid. Un servicio de referencia.



Marca Reconocida



Onmicanal



Con equipos capacitados



Inclusivo y accesible



Flexible ante los cambios



Abierto y transparente

Línea Madrid es un modelo de referencia en la atención a la ciudadanía

La ciudadanía contacta a través de distintos canales:



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



+24 MM/año VISITAS A LA WEB madrid.es

+7 MM/año ATENCIONES

+10 MM/año SERVICIOS PRESTADOS

+910 PERSONAS PRESTANDO SERVICIO

27 OFICINAS DE ATENCION PRESENCIAL

24x7 ATENCIÓN ININTERRUMPIDA

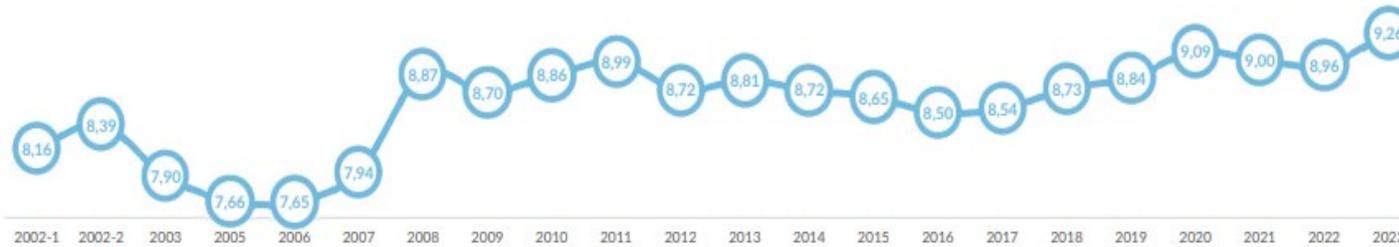
Línea Madrid atiende de manera integral las necesidades de la ciudadanía simplificando y centralizando en un único punto de contacto todo el proceso.



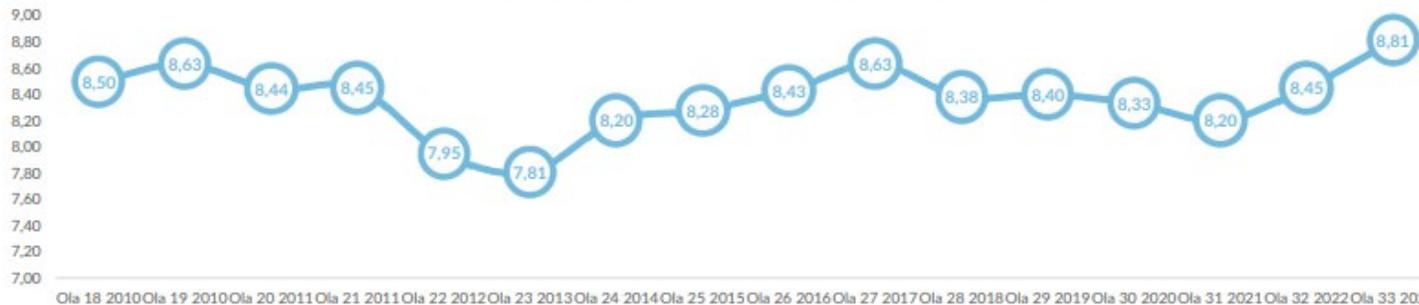
Satisfacción en Oficinas de Atención Presencial (OAC)

Satisfacción en Atención Telefónica (010)

Evolución satisfacción media (2002-2023)



Evolución satisfacción media (2010-2023)



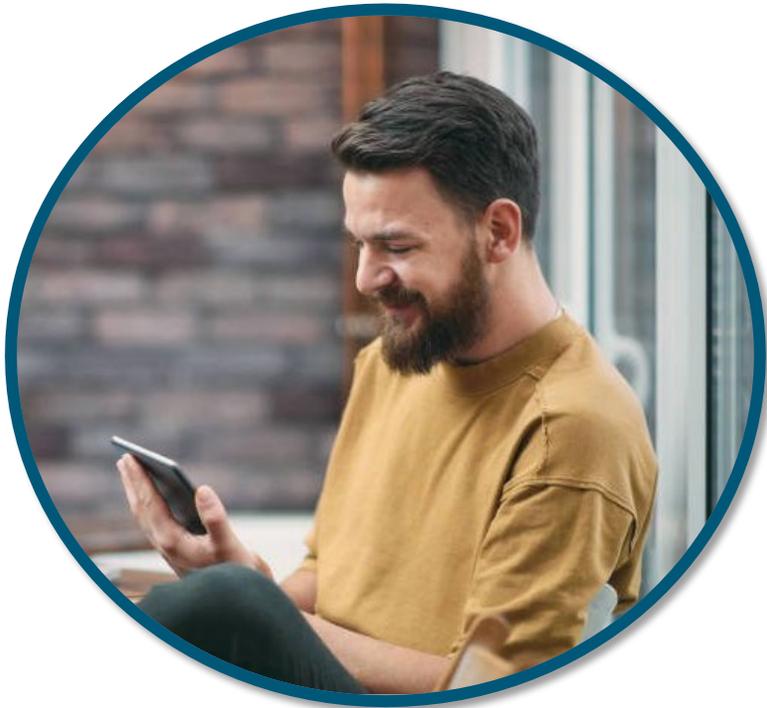
2023
Mejores
ratios
históricos en
satisfacción
de la
ciudadanía

Línea Madrid es referencia de Satisfacción en la Atención a la Ciudadanía

03.

Una atención a la medida de cada persona.

Carlos contacta a través del chat para dar un aviso sobre la escasa iluminación de su calle y es atendido por un agente que además de registrar el aviso le orienta a hacer seguimiento del aviso a través de la App



Carlos contacta con un gestor a través de chat-web y notifica una incidencia con las farolas que iluminan su calle



Carlos se descarga en su smartphone la App Madrid Móvil del Ayto de Madrid a través de la cual podrá actualizarse sobre el aviso.

App



Un gestor del chat-web de www.madrid.es atiende su consulta, le informa del protocolo de apertura de avisos y registra su petición en la aplicación de avisos del Ayto de Madrid

El gestor comunica a Carlos el código del aviso registrado y le informa sobre cómo realizar seguimiento del mismo a través de la App Madrid Móvil



Carmen vive sola en casa y le gusta hacer las cosas ella misma para sentirse útil, pero no se maneja bien en los entornos telemáticos, prefiere realizar las gestiones presencialmente.



Carmen

Llamo al 010 (teléfono para mayores) para pedir información sobre dónde y cómo **abonar mis impuestos de forma presencial**



Asisto a la oficina de atención y me atiende por personal especializado que me ayuda a realizar el trámite de forma amable, rápida y eficiente. Valoro el servicio recibido.



Se le identifica como segmento de atención prioritaria y salta a un grupo donde se le **atenderá con sensibilidad y atención específica a sus necesidades.**

Además, se le informa donde está la oficina más cercana a su domicilio y qué documentación ha de aportar para poder realizar el pago del IBI





Almudena ha cambiado de trabajo y viene a vivir a Madrid desde otra provincia. Necesita empadronarse. No está acostumbrada a relacionarse con la administración y todo lo hace desde el móvil



Llamo al 010 para pedir una cita de empadronamiento en una oficina



Acudo a la cita con la documentación necesaria para empadronarme. Así mismo recibo un certificado completo de empadronamiento que utilizo para acreditar ante terceros.



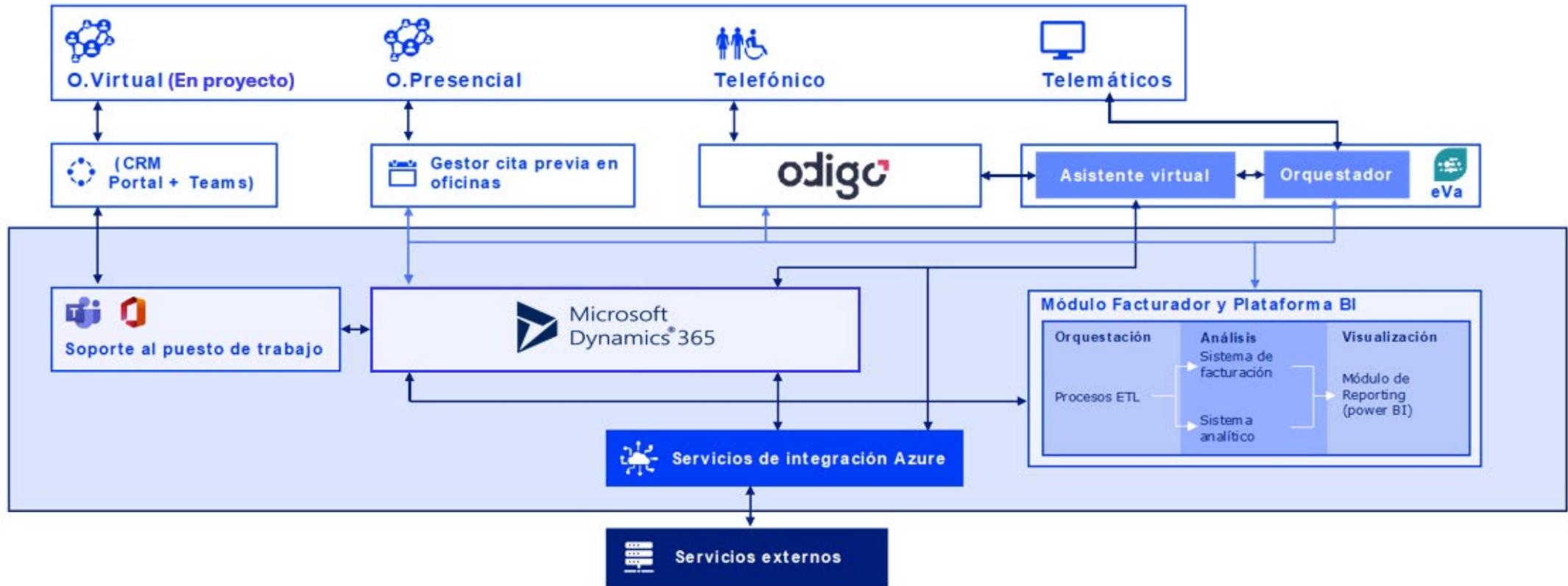
Almudena indica su necesidad entre las diferentes opciones de la IVR, un agente especializado le ofrece la primera cita disponible en mi oficina de referencia, y confirma la cita



El día previo a la cita, Almudena recibe un SMS donde se le recuerda la oficina, fecha y hora programada y la documentación que debe aportar

04.

Plataforma tecnológica Línea Madrid.



Plataforma Cloud, robusta, segura y escalable, preparada para modelo actual y para la transformación del modelo e incorporación de nuevos servicios



CCaaS

odigo



- Agilidad en la operación.
- Escalabilidad y trabajo remoto.
- Callback, SMS, Speech to Text...



eva

Enterprise Conversational AI
by NTT DATA



- Lanzamiento de nuevos canales (Whatsapp).
- Omnicanal (Integración con voz).
- Velocidad en innovación.

CRM



Microsoft
Dynamics 365



- Visión 360 de la persona (Segmentación, campañas...).
- Integración de procedimientos y gestión del conocimiento.
- Eficiencia, agilidad y pilotos acotados por usuario.

Análítica



Power BI

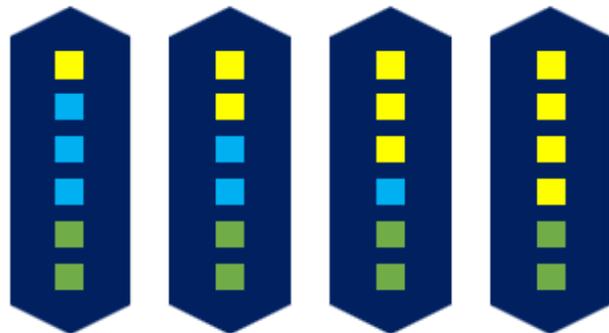


- Toma de decisiones en tiempo real basada en datos.
- Incorporación de métricas y visiones diferentes para cada rol.
- Evolución hacia modelos predictivos.

05.

Plataformas del Ayuntamiento al servicio de la ciudadanía.

IAM como plataforma



Equipos de Proyecto multidisciplinares - Squads.
Acompañamiento gradual a las Áreas de Gobierno.
Apoyo de la comunidad interna.
Principios, metodología y plataforma común.

■ Áreas de Gobierno ■ OD + IAM ■ Proveedores



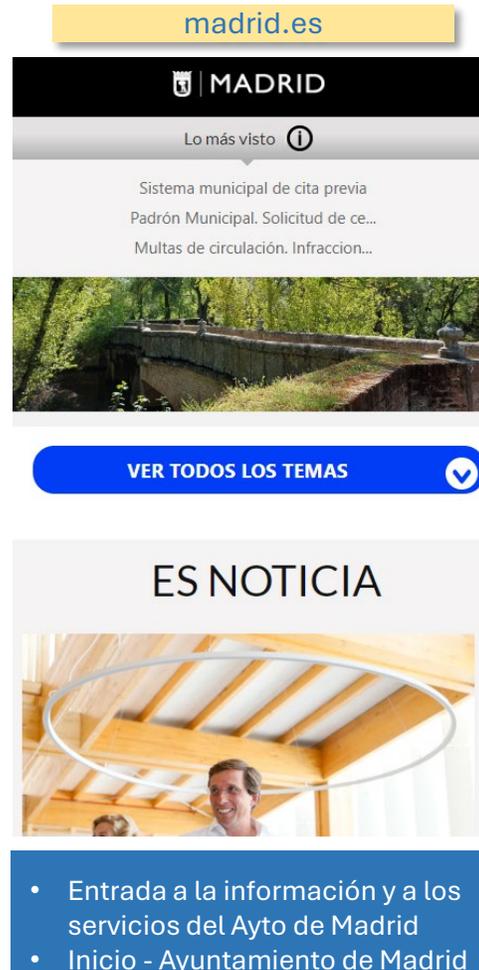
Plataformas para la ciudadanía

Madrid Móvil



- Madrid en tu móvil
- Madrid Móvil - Ayuntamiento de Madrid

madrid.es



- Entrada a la información y a los servicios del Ayto de Madrid
- Inicio - Ayuntamiento de Madrid

Sede electrónica



- Puerta de entrada a la administración digital
- Ciudadanía - Gestiones y Trámites (madrid.es)

Carpeta ciudadana



- Mi información
- Mi Carpeta - Gestiones y Trámites (madrid.es)

Plataformas para atención a la ciudadanía



de Relación con el Ciudadano



de Servicios Sociales



de Analítica de datos
MAIA - Madrid IA
RPA



de ingresos



soluciones municipales paquetizadas
de desarrollos a medida (DevSecOps)



Plataforma multcloud

MADRID
MultiCloud



Ciberseguridad
Puesto de trabajo
Comunicaciones

06.

Conclusiones



Conclusiones

FORTALEZAS

Servicio multicanal plenamente afianzado y reconocido, que permite y facilita una atención integral de las necesidades de la ciudadanía del Ayuntamiento de Madrid de forma ágil y eficiente incorporando unos altos estándares de calidad

AMENAZAS

La alta calidad en la atención personalizada puede llevar a un uso intensivo de la misma en detrimento de los canales automatizados. Y la incorporación de nuevos servicios pueden llevar a superar la capacidad de atención de Línea Madrid

DEBILIDADES

La integración real de canales y procesos para garantizar una multicanalidad real que cubra todas las necesidades y colectivos y que permita la ampliación de servicios personalizados ofrecidos con una visión integral 360º de la ciudadanía

OPORTUNIDADES

Utilización de la tecnología y la innovación para seguir acercando la administración local a la ciudadanía, a través del lanzamiento de nuevas plataformas y canales que posicionen al Ayuntamiento de Madrid, aún más, como una administración moderna, cercana y eficiente, impulsando canales automatizados que además de efficientar garantizan la sostenibilidad de los servicios prestados