

## Portal Datos Abiertos

El Portal de Datos Abiertos del Ayuntamiento de Madrid pretende promover el acceso a los datos del gobierno municipal con el objetivo de fomentar la transparencia, la eficiencia, la participación ciudadana y el desarrollo económico mediante la publicación de dichos datos de forma abierta, regular y reutilizable para todo el mundo, sin restricciones de acceso.

En esta línea de trabajo, la Subdirección General de Atención al Ciudadano se plantea la publicación de datos sobre las gestiones realizadas en Línea Madrid, a partir de la información recogida en dos aplicaciones informáticas utilizadas en dichos servicios: CRM y Cita previa, así como de datos relativos al registro de entrada municipal.

El objetivo del presente informe es describir los datos a publicar en el Portal Datos Abiertos provenientes de la aplicación de Cita previa.

### Cita previa

Desde el año 2008, el Ayuntamiento de Madrid, a través de Línea Madrid, dispone de un servicio de cita previa ampliamente utilizado para la concertación de atenciones a los ciudadanos en diversas materias, con un volumen que se aproxima al millón de citas concertadas anualmente a través de sus canales [www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia) -sede electrónica-, teléfonos móviles inteligentes, 010-Línea Madrid (todos ellos disponibles las 24 horas del día todos los días del año) y las propias Oficinas de Atención al Ciudadano. Desde su lanzamiento, se han ido incorporando al servicio de cita previa de Línea Madrid diversos órganos directivos y organismos municipales, y de otras administraciones públicas.

Datos a mostrar para cada cita concertada:

- **“Canal” (Posición 1 a 21):** Canal de concertación. El ciudadano dispone de tres canales diferentes a través de los que puede concertar cita:
  - Internet: [www.madrid.es/citaprevia](http://www.madrid.es/citaprevia) -sede electrónica-, teléfonos móviles inteligentes.
  - Canal telefónico: Servicio de Atención Telefónica 010.

o Canal presencial: Oficinas de Atención al Ciudadano Línea Madrid y Oficinas de los servicios incorporados al sistema de cita previa del Ayuntamiento de Madrid.

- **“Detalle canal” (Posición 22 a 42):** Servicio en que se ha concertado la cita. Detalla la información del canal, precisando si la cita se ha concertado a través de un dispositivo fijo o móvil o en qué oficina se ha realizado.
- **“F. concertación” (Posición 43 a 53):** Fecha de concertación de la cita.
- **“Oficina cita” (Posición 54 a 104):** Oficina para la que se ha concertado la cita. Indica en qué oficina se realiza la atención de la cita.
- **“Fecha atención” (Posición 105 a 115):** Fecha de atención de la cita.
- **“Tarea” (Posición 116 a 166):** Tarea para la que se ha concertado la cita.
- **“Atendida” (Posición 167 a 168):** Atención de la cita. Indica si la cita ha sido atendida o no. Desde cada servicio, en el momento de la atención, se indica en la aplicación informática que el ciudadano ha sido atendido.

La actualización de los datos será mensual, de modo que, en los últimos días laborables de cada mes, se incluyan los datos de las citas cuya fecha de atención<sup>1</sup> esté incluida en el mes anterior.

---

<sup>1</sup> Al usar “fecha de atención” en lugar de “fecha de concertación” nos aseguramos de que la información esté completa, es decir, que el campo “atención de la cita” haya sido informado correctamente tras su celebración en función de si el ciudadano citado acudió o no.