



Líneamadrid



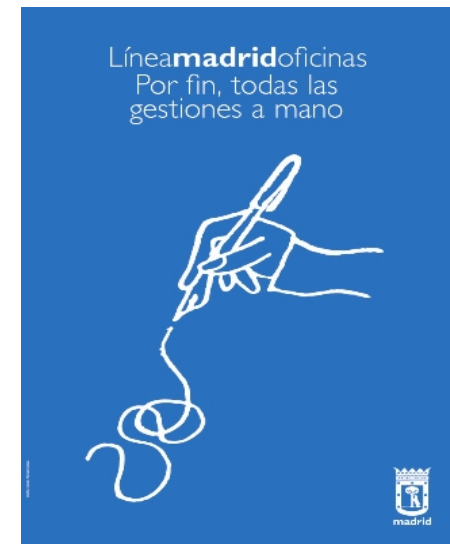
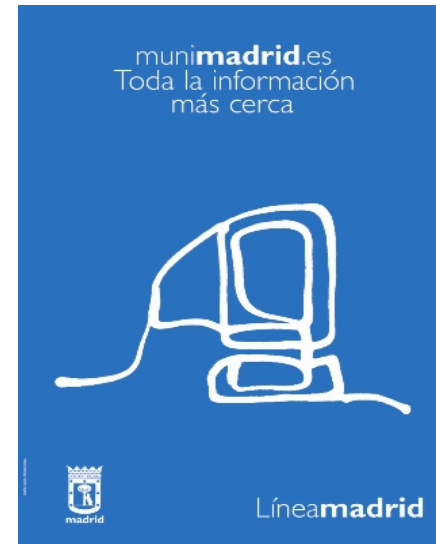
A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano  
Subdirección General de Atención al Ciudadano

# Estadísticas 2009

## \* Atención Presencial

## Oficinas de Atención al Ciudadano

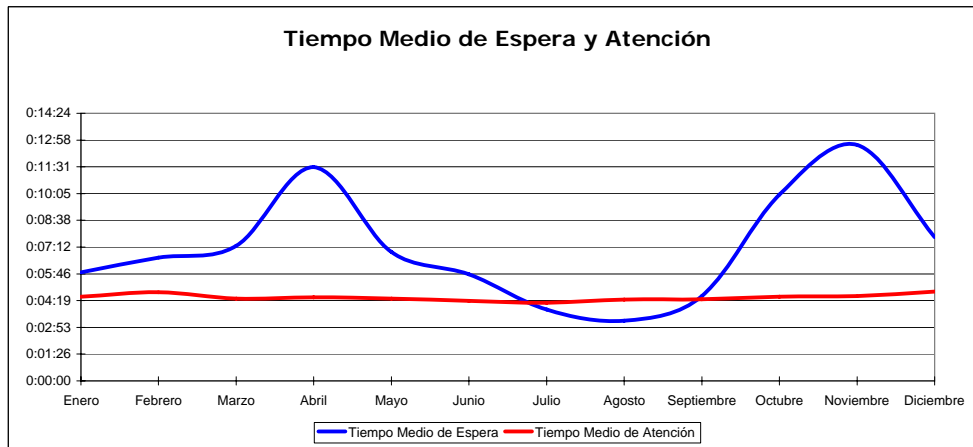
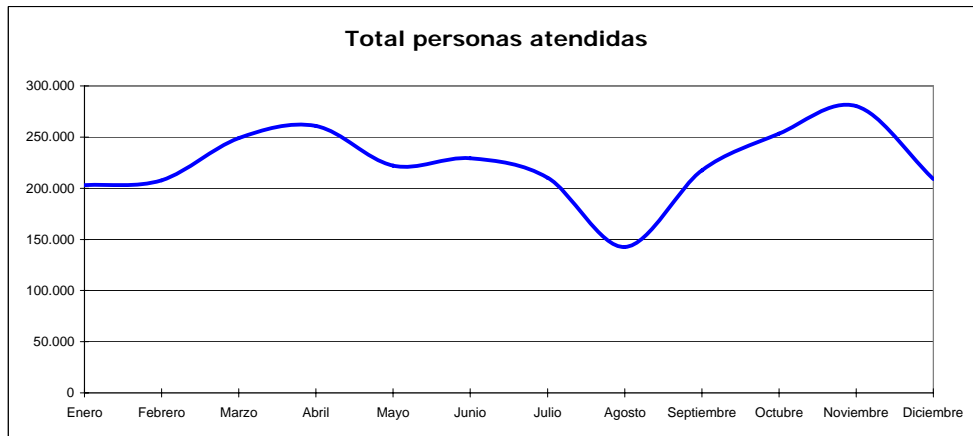
Año 2009



### Total personas atendidas

OFICINA	Total Personas Atendidas	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
Enero	203.044	0:05:50	0:04:32
Febrero	207.578	0:06:38	0:04:46
Marzo	248.987	0:07:16	0:04:26
Abril	260.747	0:11:30	0:04:30
Mayo	222.075	0:06:56	0:04:26
Junio	229.154	0:05:44	0:04:18
Julio	210.168	0:03:50	0:04:12
Agosto	142.546	0:03:14	0:04:22
Septiembre	217.454	0:04:34	0:04:24
Octubre	253.427	0:10:02	0:04:32
Noviembre	280.394	0:12:42	0:04:34
Diciembre	208.861	0:07:44	0:04:48
<b>TOTALES</b>	<b>2.684.435</b>	<b>0:07:32</b>	<b>0:04:30</b>

### Gráficas



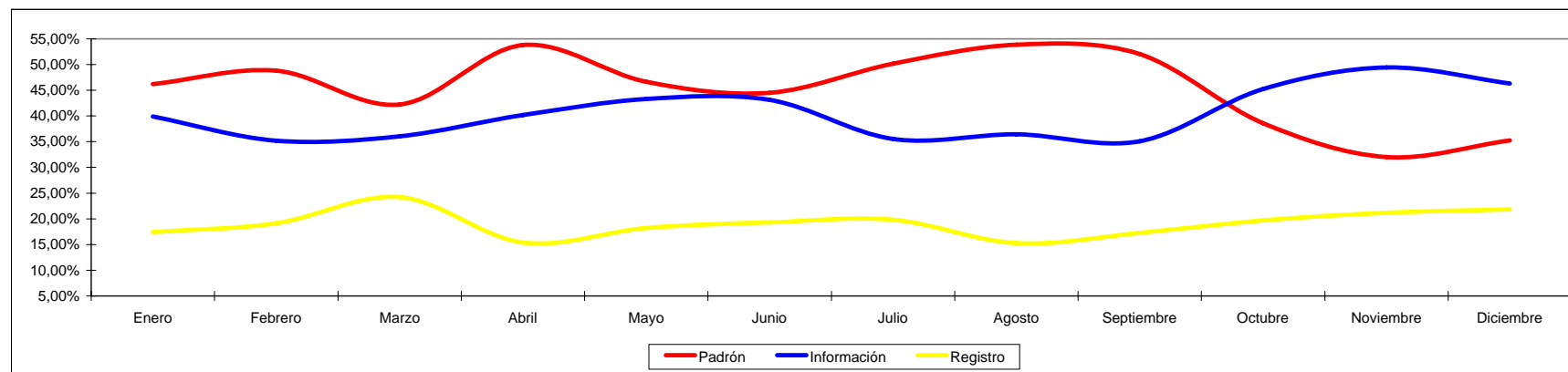
### Materias gestionadas

OFICINA	Padrón Justificantes	Padrón Altas-Bajas	Información Registro	Información General	Impuestos	Urbanismo	Firma Electrónica	Tarjeta Azul	Campañas Especiales	SER	Permiso de Circulación	Extranjeros Renovación	Tasa Residuos Urbanos	Cientes sin Ticket	TOTAL
Enero	61.406	25.300	35.360	36.641	8.203	2.479	325	0	28	8.283	742	6.378	0	17.899	203.044
Febrero	64.778	30.034	39.680	38.589	6.669	3.922	481	0	20	4.702	754	5.766	0	12.183	207.578
Marzo	66.101	32.775	60.423	47.913	6.151	4.289	564	7.336	0	2.969	814	5.410	0	14.242	248.987
Abril	82.429	33.310	40.188	46.403	12.014	3.732	1.259	822	18.362	2.404	882	5.307	0	13.635	260.747
Mayo	58.044	27.313	40.505	40.064	17.662	3.794	1.150	227	14.337	2.291	852	3.057	0	12.779	222.075
Junio	58.166	27.870	44.265	40.795	21.415	4.110	1.161	237	9.356	3.253	876	5.669	0	11.981	229.154
Julio	66.638	27.245	41.615	38.021	7.978	3.179	602	66	5.241	3.171	823	5.475	0	10.114	210.168
Agosto	47.147	21.730	21.730	30.483	3.116	1.611	227	30	2.673	2.040	650	4.594	0	6.515	142.546
Septiembre	72.769	30.833	37.562	45.404	6.200	3.391	335	48	3.122	3.398	932	5.491	514	7.455	217.454
Octubre	60.452	28.357	49.990	45.414	35.267	3.622	516	94	2.923	3.169	768	5.338	7.396	10.121	253.427
Noviembre	57.509	24.895	59.347	43.175	56.802	3.704	324	157	2.054	6.149	693	4.586	11.432	9.567	280.394
Diciembre	44.539	21.985	45.590	31.732	31.987	2.728	236	64	1.360	8.271	764	5.032	8.641	5.932	208.861
<b>TOTALES</b>	<b>739.978</b>	<b>331.647</b>	<b>516.255</b>	<b>484.634</b>	<b>213.464</b>	<b>40.561</b>	<b>7.180</b>	<b>9.081</b>	<b>59.476</b>	<b>50.100</b>	<b>9.550</b>	<b>62.103</b>	<b>27.983</b>	<b>132.423</b>	<b>2.684.435</b>
Porcentajes	27,57%	12,35%	19,23%	18,05%	7,95%	1,51%	0,27%	0,34%	2,22%	1,87%	0,36%	2,31%	1,04%	4,93%	100,00%

### Materias gestionadas agregadas (porcentaje)

OFICINA	Padrón	Información	Registro	Inf. Urbanística	Tarjeta Azul	Impuestos	Firma Electrónica
Enero	46,22%	39,88%	17,41%	1,22%	0,00%	9,51%	0,16%
Febrero	48,83%	35,21%	19,12%	1,89%	0,00%	7,61%	0,23%
Marzo	42,21%	36,02%	24,27%	1,72%	2,95%	8,56%	0,23%
Abril	53,80%	40,20%	15,41%	1,43%	0,32%	14,80%	0,48%
Mayo	46,65%	43,32%	18,24%	1,71%	0,10%	17,77%	0,52%
Junio	44,48%	43,14%	19,32%	1,79%	0,10%	17,25%	0,51%
Julio	50,16%	35,53%	19,80%	1,51%	0,03%	9,63%	0,29%
Agosto	53,87%	36,44%	15,24%	1,13%	0,02%	6,80%	0,16%
Septiembre	52,03%	35,08%	17,27%	1,56%	0,02%	7,59%	0,15%
Octubre	38,61%	45,23%	19,73%	1,43%	0,04%	17,99%	0,20%
Noviembre	32,00%	49,45%	21,17%	1,32%	0,06%	24,68%	0,12%
Diciembre	35,28%	46,32%	21,83%	1,31%	0,03%	21,38%	0,11%

### Materias gestionadas agregadas (gráfico)





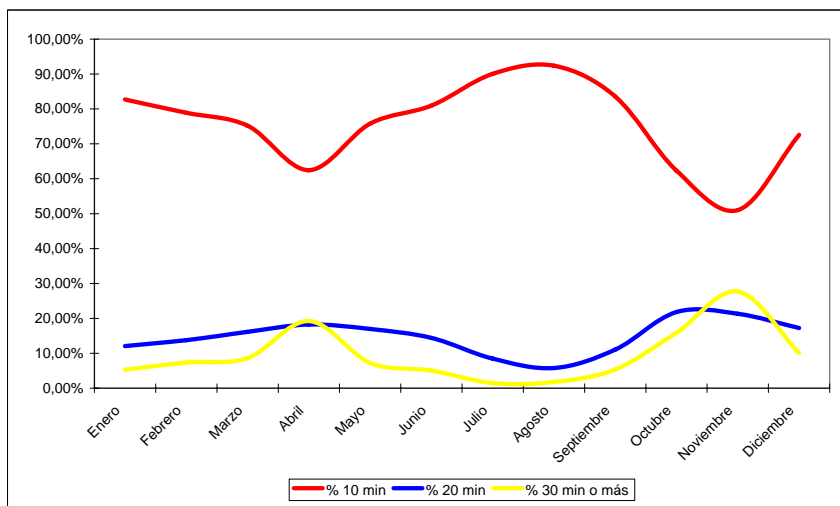
**Tiempo de espera**

OFICINA	Total Personas Atendidas	Menos de 10 minutos	Entre 10 y 20 minutos	Más de 20 minutos
Enero	203.044	167.909	24.445	10.690
Febrero	207.578	163.817	28.564	15.197
Marzo	248.987	187.275	40.206	21.506
Abril	260.747	162.840	47.639	50.268
Mayo	222.075	168.329	37.652	16.094
Junio	229.154	185.591	32.967	11.529
Julio	210.168	189.269	17.858	3.041
Agosto	142.546	131.710	8.256	2.580
Septiembre	217.454	181.809	23.993	11.652
Octubre	253.427	157.871	55.293	40.263
Noviembre	280.394	143.057	59.724	77.613
Diciembre	208.861	151.582	35.988	21.291
<b>TOTALES</b>	<b>2.684.435</b>	<b>1.991.059</b>	<b>412.585</b>	<b>281.724</b>
Porcentaje	100%	74,17%	15,37%	10,49%
Acumulado	100%	74,17%	89,54%	100,00%

**Tiempo de espera (porcentaje)**

OFICINA	% 10 min	% 20 min	% 30 min o más
Enero	82,70%	12,04%	5,26%
Febrero	78,92%	13,76%	7,32%
Marzo	75,21%	16,15%	8,64%
Abril	62,45%	18,27%	19,28%
Mayo	75,80%	16,95%	7,25%
Junio	80,99%	14,39%	5,03%
Julio	90,06%	8,50%	1,45%
Agosto	92,40%	5,79%	1,81%
Septiembre	83,61%	11,03%	5,36%
Octubre	62,29%	21,82%	15,89%
Noviembre	51,02%	21,30%	27,68%
Diciembre	72,58%	17,23%	10,19%

**Tiempo de espera (gráfico)**





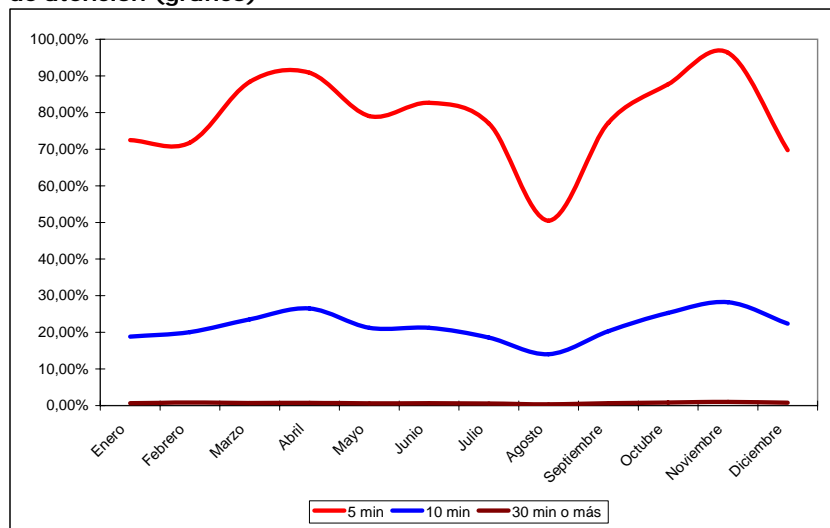
**Tiempo de atención (valores)**

OFICINA	Total Personas Atendidas	5 min	10 min	15 min	20 min	25 min	30 min o más
Enero	203.044	147.160	38.270	11.223	3.592	1.433	1.366
Febrero	207.578	145.729	40.737	13.087	4.566	1.780	1.679
Marzo	248.987	179.488	47.773	13.972	4.562	1.749	1.443
Abril	260.747	184.527	53.800	14.624	4.579	1.746	1.471
Mayo	222.075	160.441	43.131	11.869	3.891	1.485	1.258
Junio	229.154	167.868	43.105	11.775	3.712	1.405	1.289
Julio	210.168	156.391	37.688	10.425	3.274	1.254	1.136
Agosto	142.546	102.426	28.489	7.649	2.398	833	751
Septiembre	217.454	156.753	41.289	12.303	4.157	1.645	1.307
Octubre	253.427	178.126	51.347	15.311	5.040	1.931	1.672
Noviembre	280.394	195.613	57.306	17.300	5.883	2.294	1.998
Diciembre	208.861	141.533	45.423	13.859	4.610	1.854	1.582
<b>TOTALES</b>	<b>2.684.435</b>	<b>1.916.055</b>	<b>528.358</b>	<b>153.397</b>	<b>50.264</b>	<b>19.409</b>	<b>16.952</b>
Porcentaje	100%	71,38%	19,68%	5,71%	1,87%	0,72%	0,63%
Porcentaje ad	100%	71,38%	91,06%	96,77%	98,65%	99,37%	100,00%

**Tiempo de atención (porcentajes)**

OFICINA	5 min	10 min	15 min	20 min	25 min	30 min o más
Enero	72,48%	18,85%	5,53%	1,77%	0,71%	0,67%
Febrero	71,77%	20,06%	6,45%	2,25%	0,88%	0,83%
Marzo	88,40%	23,53%	6,88%	2,25%	0,86%	0,71%
Abril	90,88%	26,50%	7,20%	2,26%	0,86%	0,72%
Mayo	79,02%	21,24%	5,85%	1,92%	0,73%	0,62%
Junio	82,68%	21,23%	5,80%	1,83%	0,69%	0,63%
Julio	77,02%	18,56%	5,13%	1,61%	0,62%	0,56%
Agosto	50,45%	14,03%	3,77%	1,18%	0,41%	0,37%
Septiembre	77,20%	20,34%	6,06%	2,05%	0,81%	0,64%
Octubre	87,73%	25,29%	7,54%	2,48%	0,95%	0,82%
Noviembre	96,34%	28,22%	8,52%	2,90%	1,13%	0,98%
Diciembre	69,71%	22,37%	6,83%	2,27%	0,91%	0,78%

**Tiempo de atención (gráfico)**





**Personas atendidas según tramo horario**

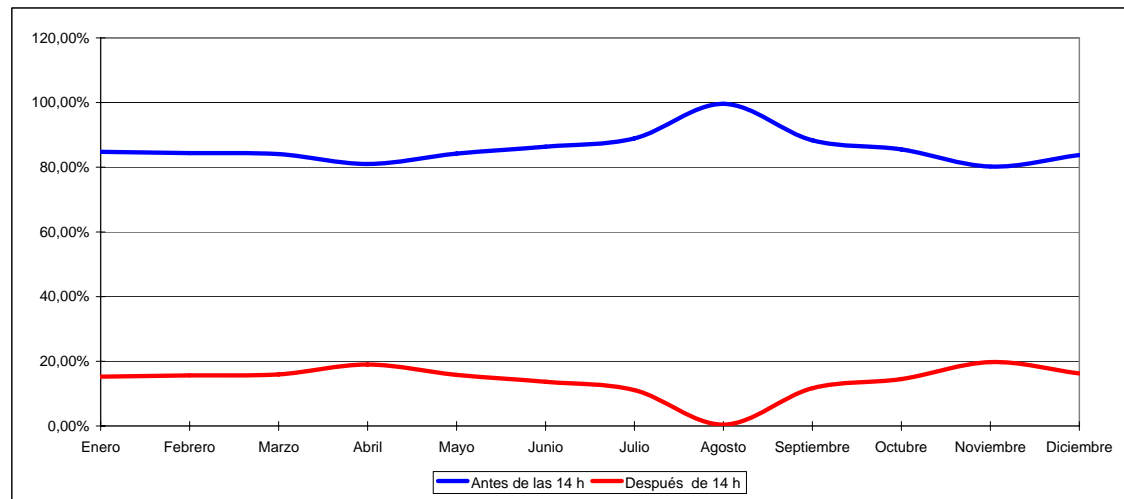
OFICINA	8:00-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	>17:00*	TOTALES
Enero	177	29.863	33.215	37.300	38.966	32.548	13.029	8.448	8.927	571	203.044
Febrero	92	32.131	34.723	37.888	38.658	31.673	12.452	9.494	9.716	751	207.578
Marzo	56	38.818	41.039	45.733	46.754	36.889	15.665	11.266	11.949	818	248.987
Abril	47	38.579	41.679	44.642	47.027	39.209	19.651	13.162	15.016	1.735	260.747
Mayo	30	37.350	37.717	40.288	40.739	30.863	13.043	9.945	11.444	656	222.075
Junio	37	40.290	40.717	42.897	42.852	31.052	11.754	8.723	10.286	546	229.154
Julio	386	42.581	40.250	40.732	36.954	26.003	8.838	7.033	7.189	202	210.168
Agosto	463	29.179	30.272	32.423	29.288	20.384	537	0	0	0	142.546
Septiembre	431	40.527	41.175	43.508	39.140	27.245	9.626	8.199	7.534	69	217.454
Octubre	219	43.315	44.199	47.653	45.598	35.666	14.474	11.488	10.523	292	253.427
Noviembre	248	45.603	48.151	48.836	46.426	35.714	19.067	17.322	17.696	1.331	280.394
Diciembre	498	33.715	35.979	39.531	37.200	28.082	11.956	10.851	10.999	50	208.861
<b>TOTALES</b>	<b>2.684</b>	<b>451.951</b>	<b>469.116</b>	<b>501.431</b>	<b>489.602</b>	<b>375.328</b>	<b>150.092</b>	<b>115.931</b>	<b>121.279</b>	<b>7.021</b>	<b>2.684.435</b>

\* Personas atendidas fuera de horario por circunstancias extraordinarias

**Personas atendidas. Horario de Mañana y Horario de tarde (porcentaje).**

OFICINA	Antes de las 14 h	Después de 14 h
Enero	84,74%	15,26%
Febrero	84,39%	15,61%
Marzo	84,06%	15,94%
Abril	80,99%	19,01%
Mayo	84,20%	15,80%
Junio	86,34%	13,66%
Julio	88,93%	11,07%
Agosto	99,62%	0,38%
Septiembre	88,31%	11,69%
Octubre	85,49%	14,51%
Noviembre	80,24%	19,76%
Diciembre	83,79%	16,21%

**Personas atendidas. Horario de Mañana y Horario de tarde (Gráfico).**





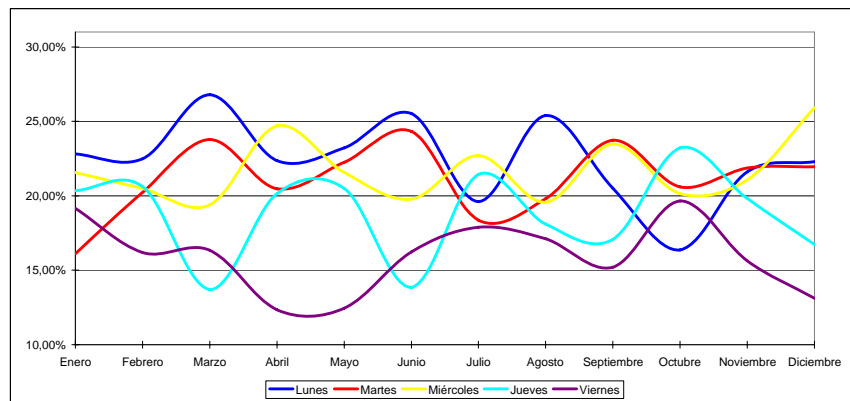
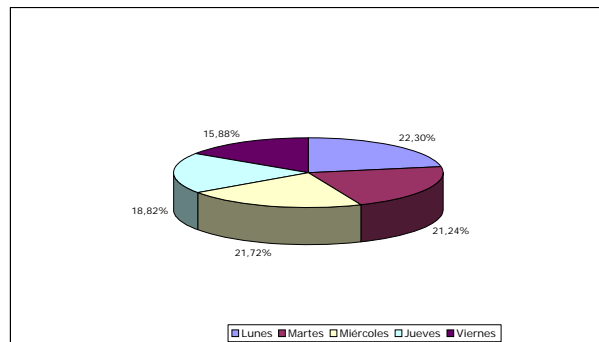
**Personas atendidas por día de la semana**

OFICINA	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	TOTALES
Enero	46.334	32.716	43.782	41.313	38.899	<b>203.044</b>
Febrero	46.672	41.997	42.512	42.781	33.616	<b>207.578</b>
Marzo	66.716	59.187	48.302	34.088	40.694	<b>248.987</b>
Abril	58.300	53.359	64.406	52.512	32.170	<b>260.747</b>
Mayo	51.583	49.411	47.903	45.511	27.667	<b>222.075</b>
Junio	58.477	55.734	45.313	31.735	37.186	<b>229.154</b>
Julio	41.201	38.600	47.713	45.064	37.590	<b>210.168</b>
Agosto	36.206	28.241	27.893	25.807	24.399	<b>142.546</b>
Septiembre	44.605	51.634	51.036	37.141	33.038	<b>217.454</b>
Octubre	41.493	52.208	51.077	58.832	49.817	<b>253.427</b>
Noviembre	60.590	61.317	59.099	55.586	43.802	<b>280.394</b>
Diciembre	46.563	45.847	54.122	34.922	27.407	<b>208.861</b>
<b>TOTALES</b>	<b>598.740</b>	<b>570.251</b>	<b>583.158</b>	<b>505.292</b>	<b>426.285</b>	<b>2.684.435</b>

**Personas atendidas por día de la semana (porcentaje)**

OFICINA	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Enero	22,82%	16,11%	21,56%	20,35%	19,16%
Febrero	22,48%	20,23%	20,48%	20,61%	16,19%
Marzo	26,79%	23,77%	19,40%	13,69%	16,34%
Abril	22,36%	20,46%	24,70%	20,14%	12,34%
Mayo	23,23%	22,25%	21,57%	20,49%	12,46%
Junio	25,52%	24,32%	19,77%	13,85%	16,23%
Julio	19,60%	18,37%	22,70%	21,44%	17,89%
Agosto	25,40%	19,81%	19,57%	18,10%	17,12%
Septiembre	20,51%	23,74%	23,47%	17,08%	15,19%
Octubre	16,37%	20,60%	20,15%	23,21%	19,66%
Noviembre	21,61%	21,87%	21,08%	19,82%	15,62%
Diciembre	22,29%	21,95%	25,91%	16,72%	13,12%
<b>TOTALES</b>	<b>22,30%</b>	<b>21,24%</b>	<b>21,72%</b>	<b>18,82%</b>	<b>15,88%</b>

**Personas atendidas por día de la semana (gráfico)**





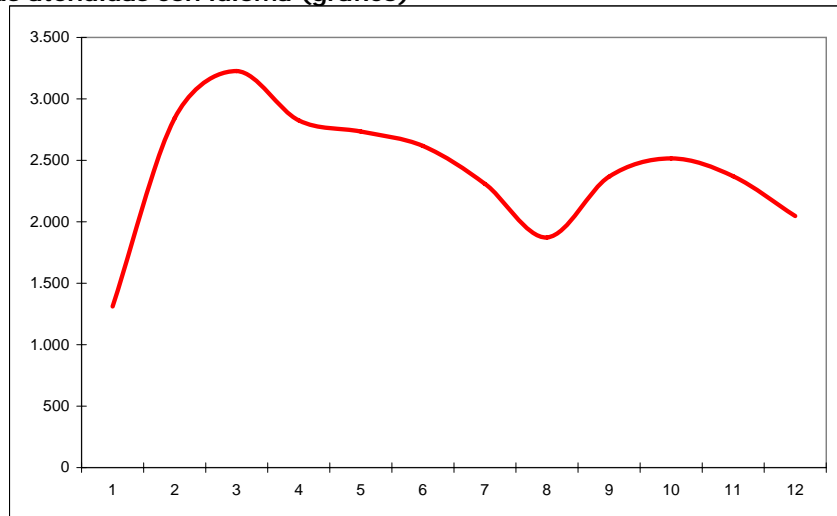
**Personas atendidas con idioma**

OFICINA	Inglés	Francés	Signos	Árabe	Rumano	Chino	TOTALES
Enero	158	151	138	308	433	124	1.312
Febrero	261	224	136	692	617	914	2.844
Marzo	248	216	474	652	641	996	3.227
Abril	246	188	472	591	408	921	2.826
Mayo	208	155	406	580	539	846	2.734
Junio	225	164	325	625	507	771	2.617
Julio	203	152	212	566	490	686	2.309
Agosto	148	132	154	427	326	685	1.872
Septiembre	195	181	219	479	410	883	2.367
Octubre	216	188	283	539	448	842	2.516
Noviembre	164	129	215	538	468	857	2.371
Diciembre	173	138	154	463	433	686	2.047
<b>TOTALES</b>	<b>2.445</b>	<b>2.018</b>	<b>3.188</b>	<b>6.460</b>	<b>5.720</b>	<b>9.211</b>	<b>29.042</b>

**Personas atendidas con idioma (porcentaje)**

OFICINA	Inglés	Francés	Signos	Árabe	Rumano	Chino
Enero	12,06%	11,48%	10,52%	23,48%	33,01%	9,45%
Febrero	9,18%	7,88%	4,78%	24,33%	21,69%	32,14%
Marzo	7,69%	6,69%	14,69%	20,20%	19,86%	30,86%
Abril	8,70%	6,65%	16,70%	20,91%	14,44%	32,59%
Mayo	7,61%	5,67%	14,85%	21,21%	19,71%	30,94%
Junio	8,60%	6,27%	12,42%	23,88%	19,37%	29,46%
Julio	8,79%	6,58%	9,18%	24,51%	21,22%	29,71%
Agosto	7,91%	7,05%	8,23%	22,81%	17,41%	36,59%
Septiembre	8,24%	7,65%	9,25%	20,24%	17,32%	37,30%
Octubre	8,59%	7,47%	11,25%	21,42%	17,81%	33,47%
Noviembre	6,92%	5,44%	9,07%	22,69%	19,74%	36,15%
Diciembre	8,45%	6,74%	7,52%	22,62%	21,15%	33,51%
<b>TOTALES</b>	<b>8,42%</b>	<b>6,95%</b>	<b>10,98%</b>	<b>22,24%</b>	<b>19,70%</b>	<b>31,72%</b>

**Personas atendidas con idioma (gráfico)**

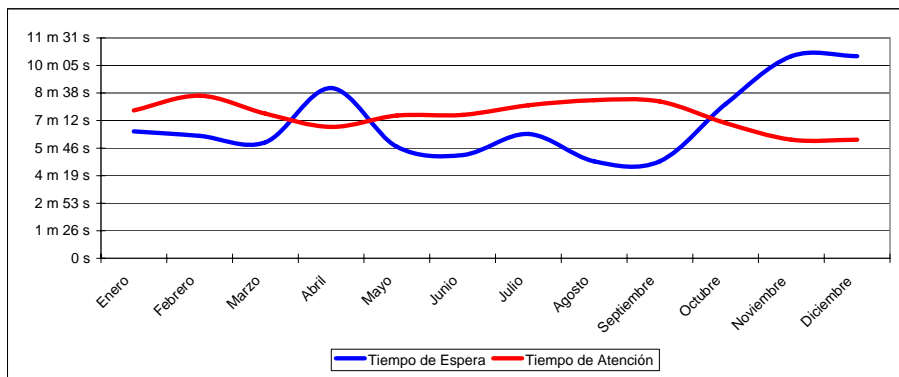




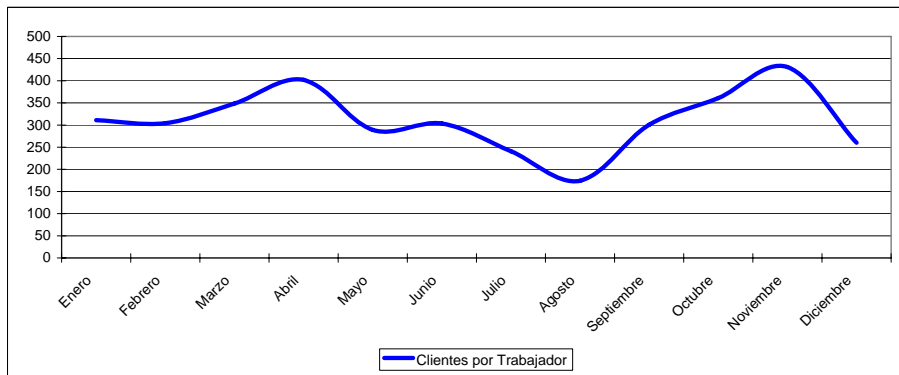
**Gestión de Funcionarios**

OFICINA	Total Personas Atendidas	Ciudadanos Atendidos por Funcionarios	Tareas no Exclusivas Funcionarios	Clientes por Trabajador	Tiempo de Espera	Tiempo de Atención
Enero	203.044	45.396	24,22%	311	6 m 38 s	7 m 44 s
Febrero	207.578	44.421	19,85%	304	6 m 24 s	8 m 30 s
Marzo	248.987	51.577	28,11%	348	6 m 04 s	7 m 34 s
Abril	260.747	59.526	35,14%	402	8 m 54 s	6 m 52 s
Mayo	222.075	42.757	25,59%	289	5 m 50 s	7 m 28 s
Junio	229.154	44.920	25,68%	304	5 m 24 s	7 m 30 s
Julio	210.168	36.156	13,93%	241	6 m 30 s	8 m 00 s
Agosto	142.546	26.127	8,38%	174	5 m 04 s	8 m 16 s
Septiembre	217.454	45.100	21,19%	301	5 m 04 s	8 m 12 s
Octubre	253.427	54.118	34,60%	361	8 m 04 s	7 m 04 s
Noviembre	280.394	66.365	49,02%	431	10 m 34 s	6 m 12 s
Diciembre	208.861	40.584	16,76%	260	10 m 34 s	6 m 12 s
<b>TOTALES</b>	<b>2.684.435</b>	<b>557.047</b>	<b>27,39%</b>	<b>3.739</b>		

**Gestión de Funcionarios (Tiempos)**



**Gestión de Funcionarios (Clientes por trabajador)**

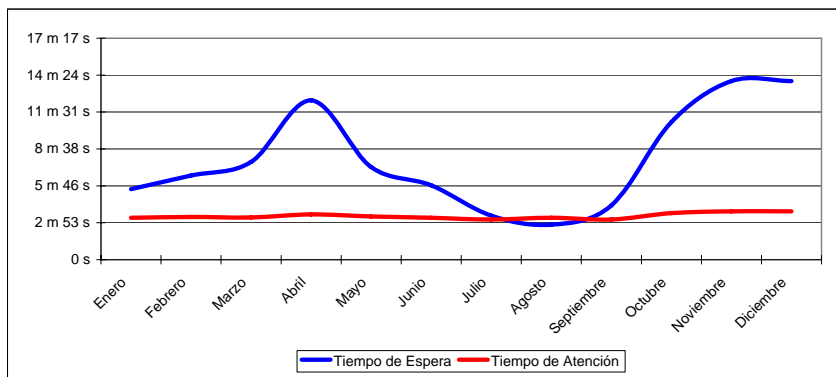




**Gestión proveedor externo**

OFICINA	Personas Atendidas	Atención Externos	Nº de Agentes	Clientes por Agente	Tiempo de Espera	Tiempo de Atención
Enero	203.044	155.169	156	995	5 m 30 s	3 m 16 s
Febrero	207.578	159.235	156	1.021	6 m 34 s	3 m 20 s
Marzo	248.987	193.121	164	1.178	7 m 38 s	3 m 18 s
Abril	260.747	197.489	164	1.204	12 m 26 s	3 m 32 s
Mayo	222.075	175.524	164	1.070	7 m 14 s	3 m 22 s
Junio	229.154	180.124	164	1.098	5 m 48 s	3 m 16 s
Julio	210.168	170.833	164	1.042	3 m 26 s	3 m 08 s
Agosto	142.546	114.808	164	700	2 m 44 s	3 m 16 s
Septiembre	217.454	168.963	164	1.030	4 m 14 s	3 m 08 s
Octubre	253.427	195.687	164	1.193	10 m 44 s	3 m 38 s
Noviembre	280.394	210.325	178	1.182	13 m 56 s	3 m 46 s
Diciembre	208.861	168.447	178	946	13 m 56 s	3 m 46 s
<b>TOTALES</b>	<b>2.684.435</b>	<b>2.089.725</b>	<b>1.980</b>	<b>1.055</b>		

**Gestión proveedor externo (Tiempos)**



**Gestión proveedor externo (Ciudadanos por agente)**

