

Estadísticas año 2015: anuales

1. Canales de Atención a la Ciudadanía - Línea Madrid

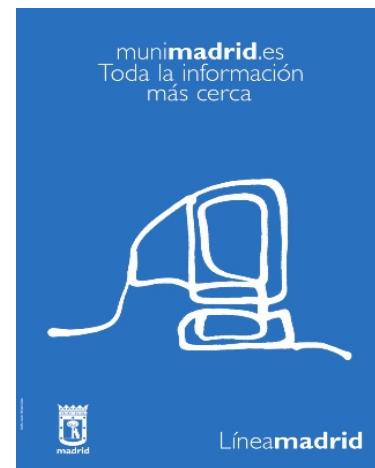
- 1.1 Datos globales
- 1.2 Internet (www.madrid.es)
- 1.3 Teléfono 010
- 1.4 Oficinas de Atención a la Ciudadanía

2. Servicios de Líneamadrid

- 2.1 Datos globales
- 2.2 Registro- Datos Oficinas Atención Ciudadanía/Oficina Central
- 2.3 Cita previa- Datos Globales

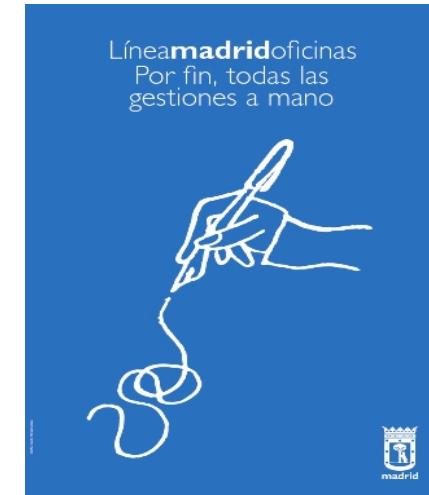
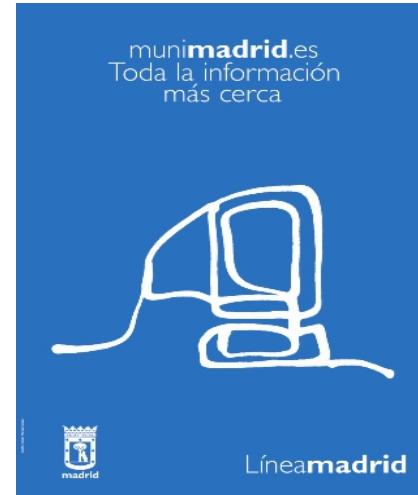
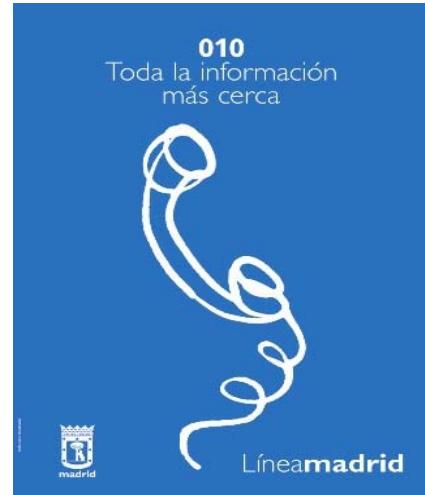
3. Gestión de contenidos

- 3.1 Elaboración de la información



Estadísticas año 2015: anuales

1.1 Canales: Datos globales



Atenciones 2015

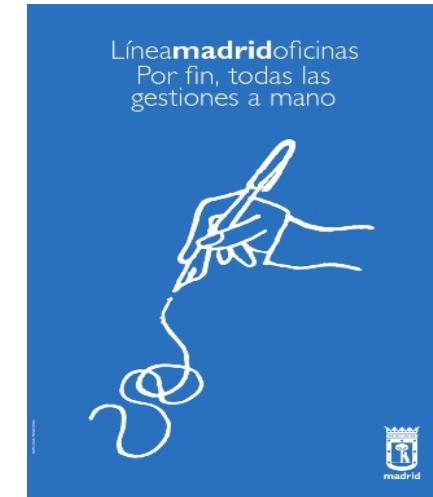
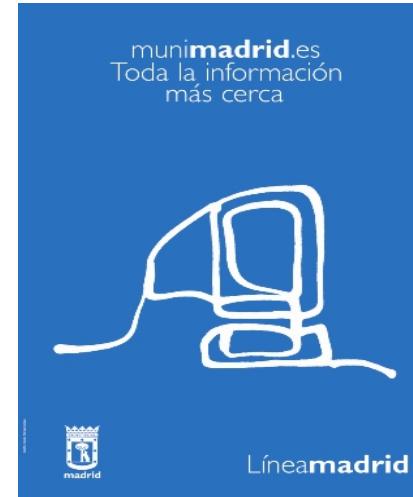
Atenciones

MES	TOTAL		
	Atenciones	Año ant.	Dif
Visitas madrid.es (1)	16.210.598	17.000.535	-4,6%
Atenciones OACs (2)	2.500.062	2.465.423	1,4%
Atenciones 010 <small>(3)(Incluido TELESOR)</small>	3.357.870	2.845.139	-100,0%
Atenciones @lineamadrid (4)	20.208	7.903	155,7%
TOTAL	22.088.738	22.319.000	-1,0%

(1)	Una visita es una serie de acciones que comienzan cuando un visitante visualiza su primera página desde el servidor y termina cuando el visitante deja el sitio o permanece inactivo superando el límite de tiempo de inactividad. Fuente: webtrends
(2)	Una atención en una Oficina de Atención al Ciudadano es una visita física de un ciudadano a la misma, con independencia del número de gestiones diferentes que ese mismo ciudadano pueda realizar durante dicha visita. Fuente: Qmatic
(3)	Una atención en el 010 es una llamada que ha sido atendida por un operador, con independencia del número de gestiones diferentes que ese mismo ciudadano pueda realizar durante dicha llamada. Fuente: ACD (centralita del servicio 010)
(4)	Una atención en la cuenta Twitter @lineamadrid es una conversación sobre un único tema. Una atención telemática en Telesor (www.telesor.es) es una conversación a través de mensajería instantánea

Estadísticas año 2015: anuales

1.2 Canales: Internet



Evolución interanual

	2015	2014	Variación
Visitas	16.171.683	17.000.535	-4,88%
Páginas vistas	51.743.994	51.559.926	0,36%
Visitantes	11.200.286	11.851.712	-5,50%
Gestiones (ver Nota)	2.275.878	2.017.007	12,83%
Pagos (tributos no periódicos)	380.137	341.164	11,42%
Redes sociales	20.200	6.846	195,06%

Fuentes: Webtrends para páginas y visitas. Datos remitidos por IAM para gestiones y pagos. Ferroser para redes sociales

Páginas Visualizadas, Visitas y Visitantes

Meses	Páginas Visualizadas			Visitas			Visitantes	
	Total páginas	Promedio por día	Páginas / visita	Total visitas	Duración media	Duración mediana		
ene-15	4.667.094	150.551	3,06	1.523.911	0:05:53	0:01:57	1.056.923	
feb-15	4.509.953	161.069	3,09	1.458.959	0:05:56	0:02:00	1.013.131	
mar-15	5.203.273	167.847	2,93	1.775.504	0:05:54	0:02:02	1.239.571	
abr-15	4.903.776	163.459	3,04	1.611.982	0:05:49	0:02:02	1.132.227	
may-15	5.140.614	165.826	2,99	1.716.709	0:05:56	0:02:03	1.199.844	
jun-15	5.432.965	181.098	3,09	1.756.402	0:06:27	0:02:27	1.205.463	
jul-15	4.359.952	140.643	3,36	1.298.348	0:06:09	0:02:17	880.625	
ago-15	2.280.016	73.548	3,56	640.362	0:05:58	0:02:09	454.285	
sep-15	3.696.483	123.216	3,98	929.394	0:06:20	0:02:05	612.811	
oct-15	3.077.237	99.265	3,71	830.124	0:06:04	0:02:03	567.572	
nov-15	4.178.423	139.280	3,35	1.247.231	0:05:50	0:02:02	874.064	
dic-15	4.294.208	138.522	3,11	1.382.757	0:05:31	0:01:52	963.770	
TOTAL/PROMEDIO	51.743.994	142.027	3,20	16.171.683	0:05:59	0:02:05	11.200.286	

Gráfico 1. Páginas visualizadas por meses

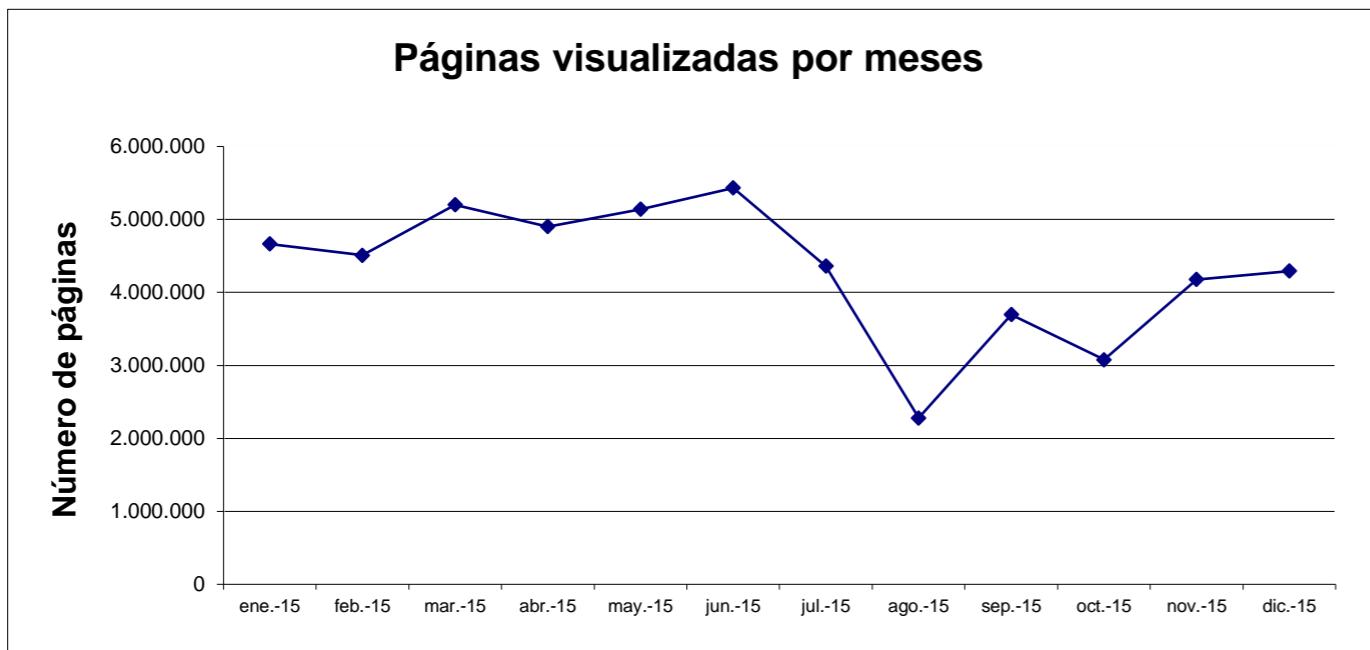
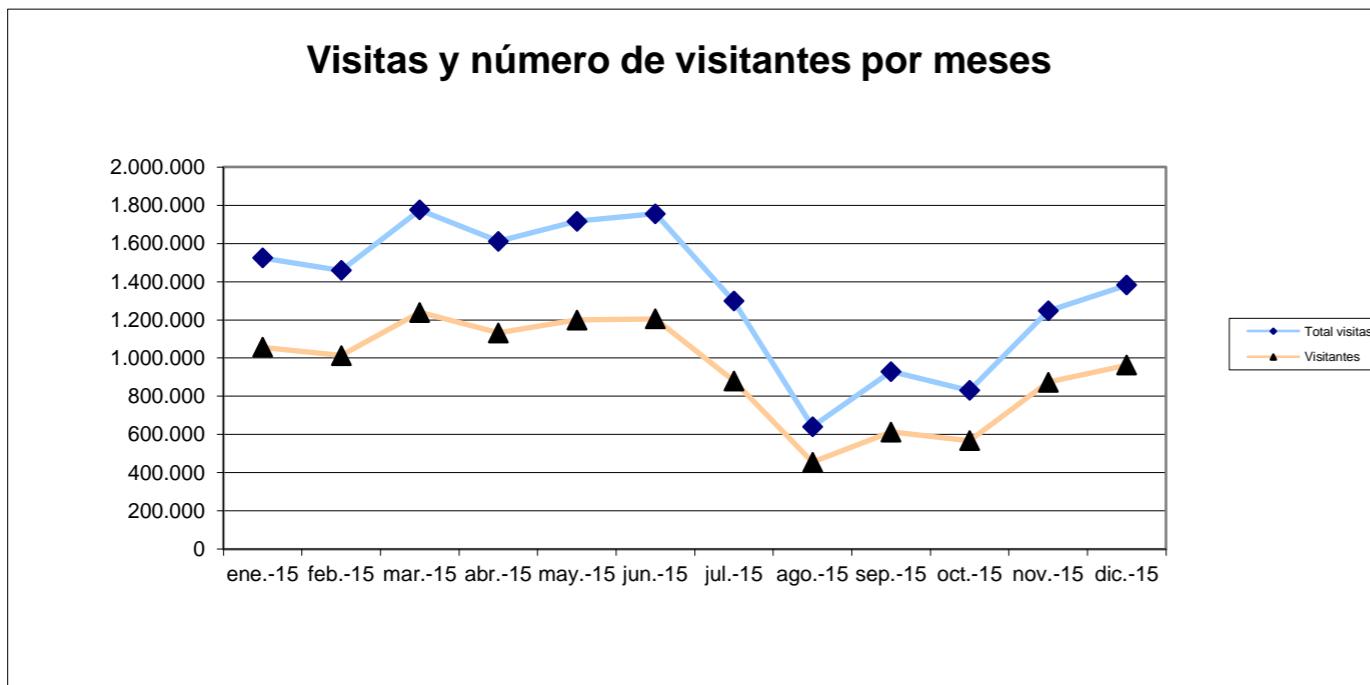
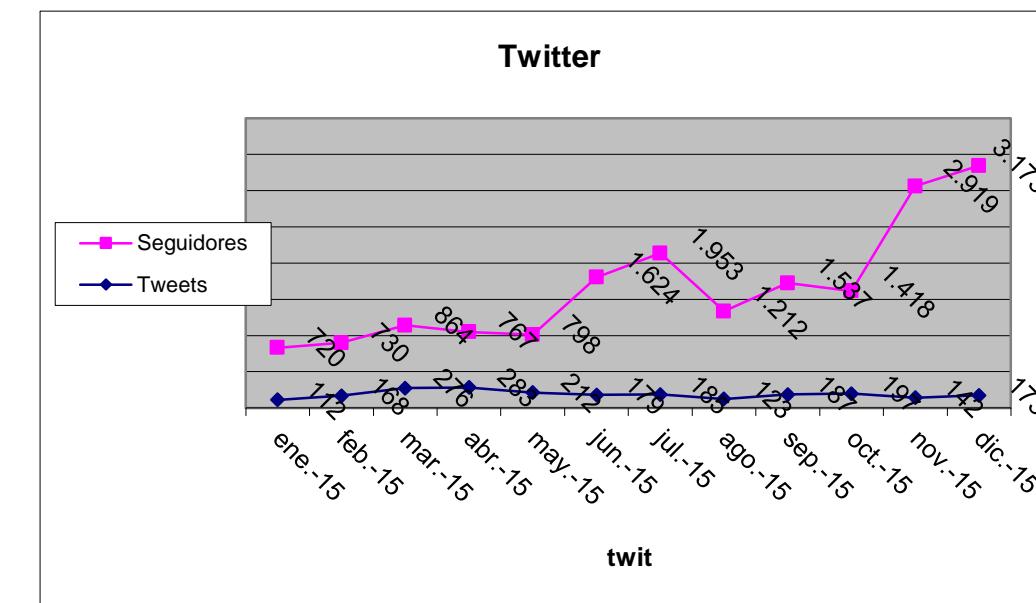
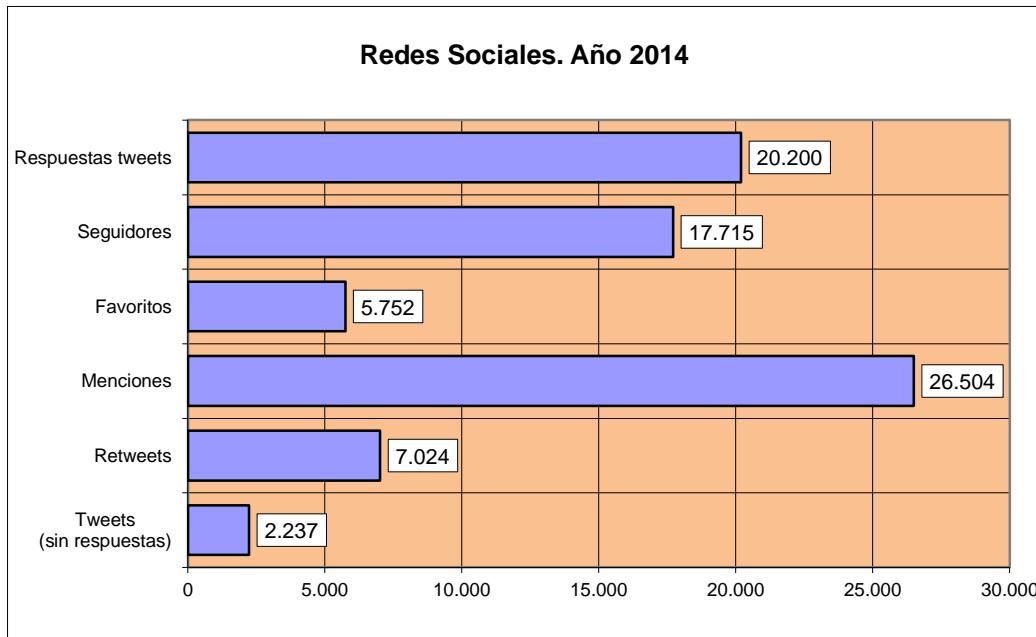


Gráfico 2. Visitas y número de visitantes por meses



Redes Sociales

	Tweets (sin respuestas)	Retweets	Menciones	Favoritos	Seguidores	Respuestas tweets	TOTAL
ene-15	112	227	1.163	150	720	1.101	3.473
feb-15	168	326	848	271	730	697	3.040
mar-15	276	700	1.098	599	864	830	4.367
abr-15	283	746	1.163	665	767	943	4.567
may-15	212	574	1.413	507	798	1.204	4.708
jun-15	179	471	1.792	334	1.624	1.600	6.000
jul-15	185	497	2.802	365	1.953	2.881	8.683
ago-15	123	521	2.034	438	1.212	1.786	6.114
sep-15	187	731	2.702	492	1.537	2.650	8.299
oct-15	197	840	2.004	624	1.418	1.852	6.935
nov-15	142	612	4.827	624	2.919	2.190	11.314
dic-15	173	779	4.658	683	3.173	2.466	11.932
TOTAL	2.237	7.024	26.504	5.752	17.715	20.200	79.432



Páginas Visualizadas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
INICIO	4.772.505
BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES	1.656.745
BUSCADOR SIMPLE	854.362
BOLETÍN OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO	611.411
BUSCADOR	584.272
TABLÓN DE EDICTOS	583.991
GESTIONES Y TRÁMITES	569.251
OPOSICIONES Y EMPLEO	552.035
AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID	549.161
EL AYUNTAMIENTO	539.082
ACTIVIDADES Y EVENTOS	484.522
CULTURA Y OCIO	478.075
BUSCADOR OPOSICIONES	454.972
LISTADO DE OPOSICIONES Y OFERTAS DE EMPLEO	425.688
DIRECCIONES Y TELÉFONOS	362.840
TEMPLO DE DEBOD	355.177
MADRID PARA NIÑOS	351.586
BUSCADOR AGENDA	319.201
BOLSA DE TRABAJO	302.438
COMPETICIONES MUNICIPALES	299.161
TAXI	291.304
CONTACTO	272.640
DEPORTES	265.228
SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER). DELIMITACIÓN TERRITORIAL, ÁMBITOS DIFERENCIADOS Y HORARIO	251.031
LICENCIAS URBANÍSTICAS	229.408
PERFIL DE CONTRATANTE	213.542
SAMUR - PROTECCIÓN CIVIL	206.815
S.E.R. (SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO)	201.200
BUSCADOR PERFIL CONTRATANTE	193.460
BUSCADOR TRAMITES	192.358

DEFINICIONES:

Páginas:

Cualquier página visualizada. Para cada perfil, puede especificar los tipos de archivos que se consideran como una página. El administrador del WebTrends puede cambiar estas configuraciones.

Visitas:

Número de visitas a esta página. Una visita es una serie de acciones que comienzan cuando un visitante visualiza su primera página desde el servidor y termina cuando el visitante deja el sitio o permanece inactivo superando el límite de tiempo de inactividad. El límite de tiempo de inactividad por omisión es de treinta minutos. Este límite de tiempo puede ser modificado por el administrador del sistema.

Visualizaciones

Número de veces que esta página fue visualizada por visitantes.

NOTA:

Las cifras reflejan los datos de las 30 páginas más visualizadas del año

Visitas por páginas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES	3.202.285
EL AYUNTAMIENTO	901.897
BUSCADOR	367.937
OPOSICIONES Y EMPLEO	342.761
CULTURA Y OCIO	326.943
BUSCADOR SIMPLE	312.984
BOLETÍN OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO	297.885
GESTIONES Y TRÁMITES	293.724
SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER). DELIMITACIÓN TERRITORIAL, ÁMBITOS DIFERENTES Y HORARIO	247.805
S.E.R. (SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO)	225.762
TABLÓN DE EDICTOS	211.556
CONTACTO	185.279
DEPORTES	181.392
LISTADO DE OPOSICIONES Y OFERTAS DE EMPLEO	181.050
BUSCADOR OPOSICIONES	152.568
AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID	145.880
DIRECCIONES Y TELÉFONOS	140.744
TEMPLO DE DEBOD	132.418
ACTIVIDADES Y EVENTOS	118.292
COMPETICIONES MUNICIPALES	115.709
TAXI	115.001
BOLSA DE TRABAJO	113.317
PERFIL DE CONTRATANTE	111.261
SAMUR - PROTECCIÓN CIVIL	107.760
BUSCADOR AGENDA	85.705
LICENCIAS URBANÍSTICAS	67.179
MADRID PARA NIÑOS	67.023
BUSCADOR TRAMITES	64.827
BUSCADOR PERFIL CONTRATANTE	63.818
	51.721

DEFINICIONES:

Páginas:

Cualquier página visualizada. Para cada perfil, puede especificar los tipos de archivos que se consideran como una página. El administrador del WebTrends puede cambiar estas configuraciones.

Visitas:

Número de visitas a esta página. Una visita es una serie de acciones que comienzan cuando un visitante visualiza su primera página desde el servidor y termina cuando el visitante deja el sitio o permanece inactivo superando el límite de tiempo de inactividad. El límite de tiempo de inactividad por omisión es de treinta minutos. Este límite de tiempo puede ser modificado por el administrador del sistema.

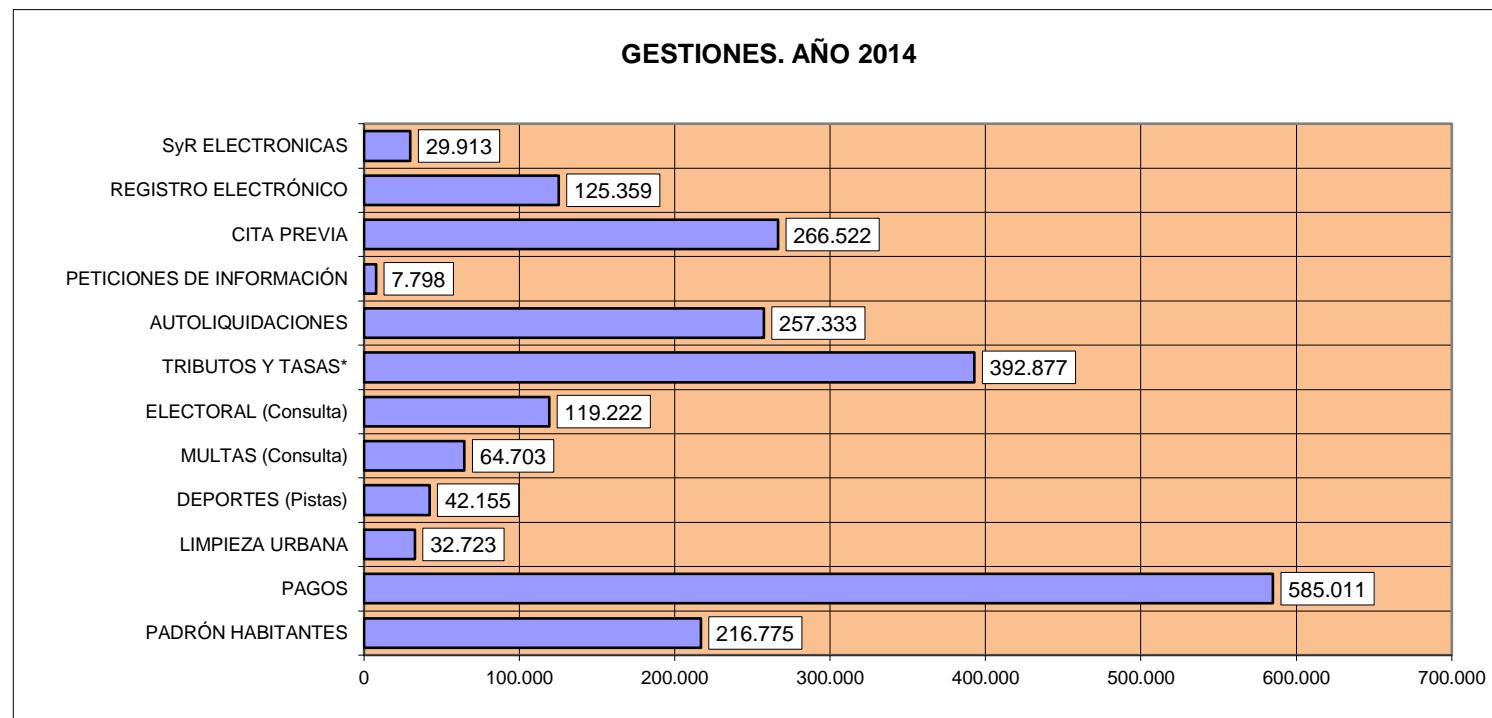
NOTA:

Las cifras reflejan los datos de las 30 páginas más visitadas del año

Gestiones realizadas a través de la web

GESTIONES	PADRÓN HABITANTES	PAGOS	LIMPIEZA URBANA	DEPORTES (Pistas)	MULTAS (Consulta)	ELECTORAL (Consulta)	TRIBUTOS Y TASAS*	AUTOLIQUIDACIONES	PETICIONES DE INFORMACIÓN	CITA PREVIA	REGISTRO ELECTRÓNICO	SyR ELECTRONICAS	CENTROS ABIERTOS	TELEASISTENCIA	CLAVE ACCESO CARPETA CIUDADANO	ESTADO EXPEDIENTE CARPETA CIUDADANO (Consulta)	TOTAL
ene-15	18.020	26.853	1.019	2.799	4.782	2.959	18.296	20.292	1.211	23.703	8.982	3.510	0	15	387	8.649	141.477
feb-15	21.270	26.924	864	2.903	6.005	2.773	13.212	29.820	1.157	22.707	9.268	2.655	1.250	15	350	8.468	149.641
mar-15	28.879	33.478	1.603	3.481	6.524	4.653	26.989	25.287	1.221	25.317	11.176	2.939	0	26	484	10.173	182.230
abr-15	19.347	60.443	1.793	3.829	5.789	11.432	41.402	20.964	702	20.840	10.771	3.281	0	9	784	11.217	212.603
may-15	19.183	123.038	2.765	4.586	6.070	32.968	47.113	20.540	548	22.258	10.847	2.957	6.073	6	856	11.830	311.638
jun-15	17.294	47.373	3.030	4.063	5.436	13.228	40.794	23.673	490	23.873	10.208	2.704	0	4	1.025	10.608	203.803
jul-15	14.046	30.661	3.120	2.248	4.171	1.491	25.102	24.436	488	19.541	8.372	3.464	0	9	1.115	8.050	146.314
ago-15	11.830	22.526	3.119	1.655	4.769	1.356	18.968	13.266	293	15.611	6.607	672	0	3	740	6.330	107.745
sep-15	18.633	36.122	4.214	4.483	5.248	1.881	26.966	19.638	463	23.260	10.444	3.858	0	5	889	9.782	165.886
oct-15	17.493	51.567	4.026	4.186	5.616	3.063	44.057	20.711	415	23.967	12.781	2.145	993	6	1.252	10.828	203.106
nov-15	16.598	84.859	3.661	4.490	5.455	8.603	53.707	20.988	512	24.756	13.099	1.175	0	1	1.135	11.255	250.294
dic-15	14.182	41.167	3.509	3.432	4.838	34.815	36.271	17.718	298	20.689	12.804	553	0	7	1.024	9.834	201.141
TOTAL	216.775	585.011	32.723	42.155	64.703	119.222	392.877	257.333	7.798	266.522	125.359	29.913	8.316	106	10.041	117.024	2.275.878

* Se incluyen gestiones relativas a Domiciliaciones, Fraccionamiento, Sistema Especial de Pago y Duplicados de Tributos y Tasas



Total Pagos por Internet. Tasas y tributos periódicos

Impuesto / Tasa	RECIBOS									
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
IVTM	56.334	75.798	90.646	93.843	113.377	127862	126560	144282	136349	143678
IBI	31.069	42.700	48.516	55.450	54.293	56.012	51.846	43.711	55.786	56866
TRU					87.216	74.144	65.153	52.542	63.803	
IAE EMPRESAS	407	1	852	949	1.093	1.676	1.916	1.546	2.164	2.563
IAE PROFESIONALES	0	0	1	1	1	103	1			
IAE LOCALES						142	77	127		88
TASA VEHÍCULOS	0	0	0	973	1.067	1424		1522		1679
TOTAL	87.810	118.499	140.015	151.216	257.047	261.221	245.618	242.158	259.751	204.874

Impuesto / Tasa	RECAUDACI									
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
IVTM	5.294.440,55	7.232.031,15	8.816.454,40	9.493.184	11.347.256,55	12.701.752	12.452.283	14.319.399	13.697.451	12.804.779
IBI	7.430.562,71	10.605.645,50	12.933.873,49	16.214.545	17.654.159,55	20.595.664,43	20.991.205,42	17.818.543,97	24.170.022,17	25.746.816,10
TRU					6.310.233,36	4.907.587,26	4.378.622,78	3.679.043,70	4.037.562,91	
IAE EMPRESAS	672.748,57	154,07	1.407.087,55	1.512.065	1.741.741,16	2.600.069,81	2.717.328,20	2.599.103,58	3.543.306,50	4.587.847,58
IAE PROFESIONALES	0,00	0,00	156,46	514	428,60	103.223,50	128,39	151.994,09	128.409,29	98.709,43
IAE LOCALES	0,00	0,00	0	624.039	624.165,85	1.050.783			120.829,95	
TASA VEHÍCULOS							641.763			714.284
TOTAL	13.397.751,83	17.837.830,72	23.157.571,90	27.844.348,55	37.677.985,07	41.959.080,56	40.691.562,28	38.544.499,79	46.210.934,96	43.952.435,68

Total pagos por Internet. Tributos no periódicos. 2015

FORMA DE PAGO	TARJETA	BANCA ELECTRÓNICA	CERTIFICADO DIGITAL	TOTAL
Enero	22.574	4.051	228	26.853
Febrero	22.258	4.436	230	26.924
Marzo	27.269	5.661	548	33.478
Abril	20.549	4.460	480	25.489
Mayo	21.673	4.555	553	26.781
Junio	26.179	6.250	798	33.227
Julio	23.590	6.355	716	30.661
Agosto	18.314	3.869	343	22.526
Septiembre	31.200	4.722	200	36.122
Octubre	35.076	4.474	276	39.826
Noviembre	32.824	3.892	367	37.083
Diciembre	36.605	4174	388	41.167
TOTAL	318.111	56.899	5.127	380.137

Gráfico 1 . Evolución de los recibos pagados por años

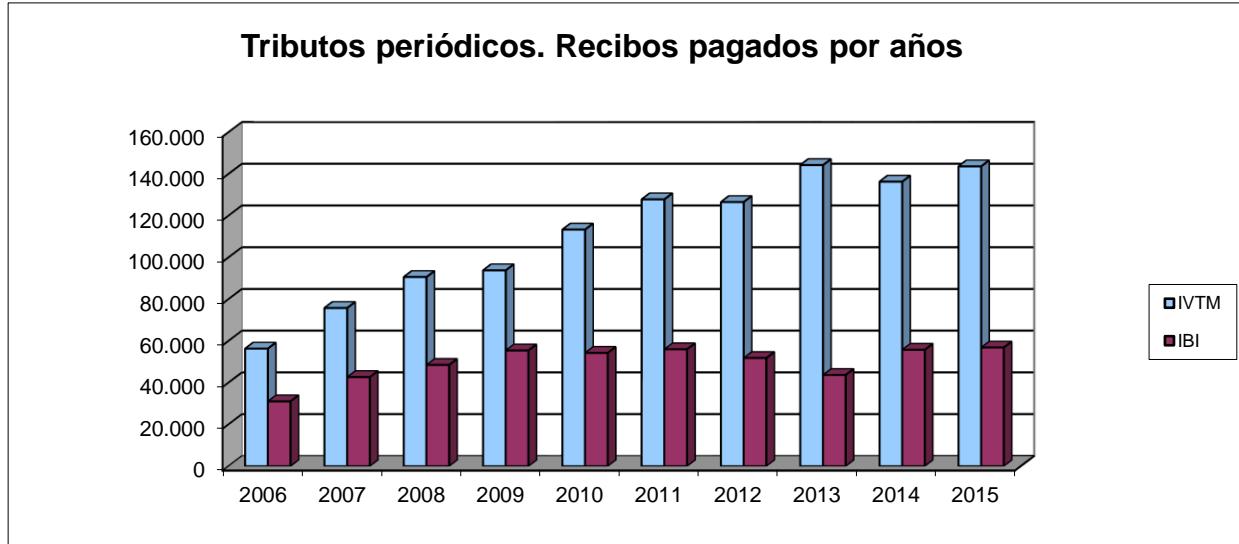


Gráfico 3 . Recibos pagados por meses. Tributos no periódicos

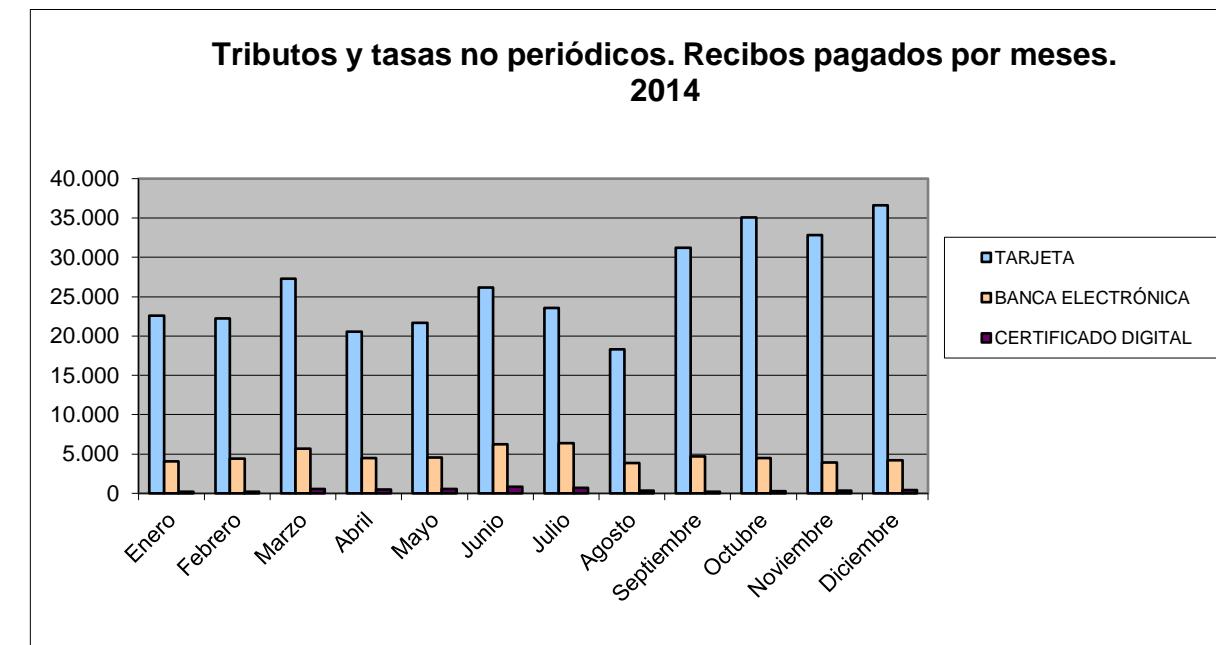
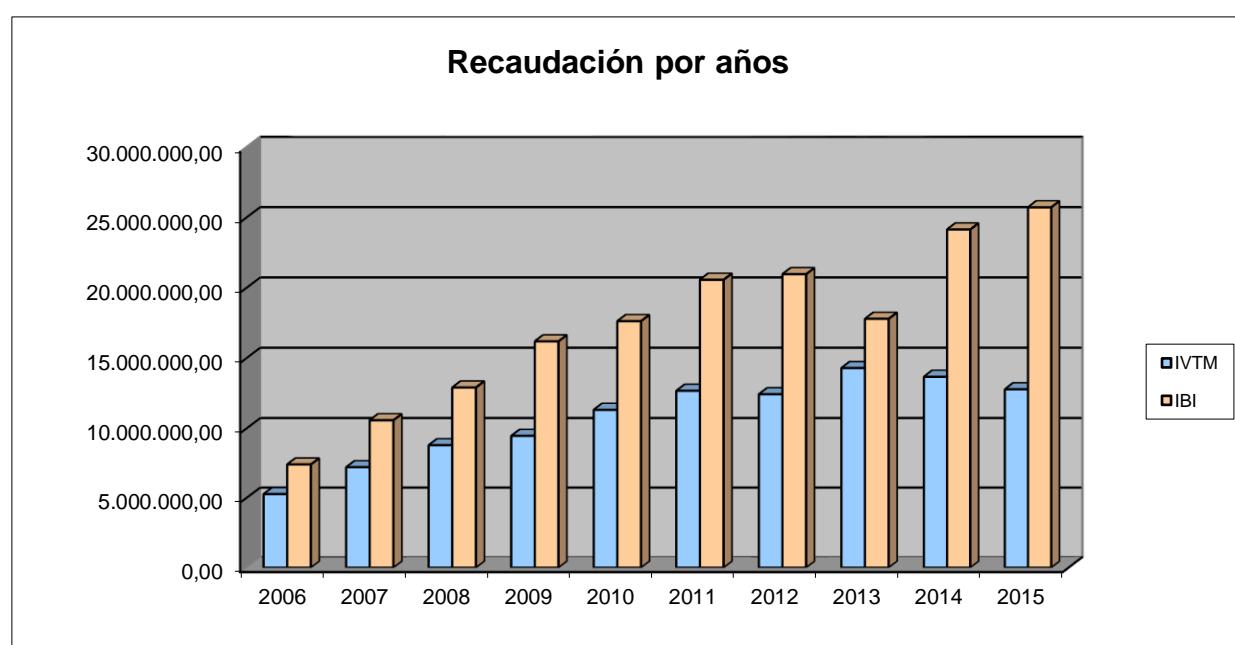
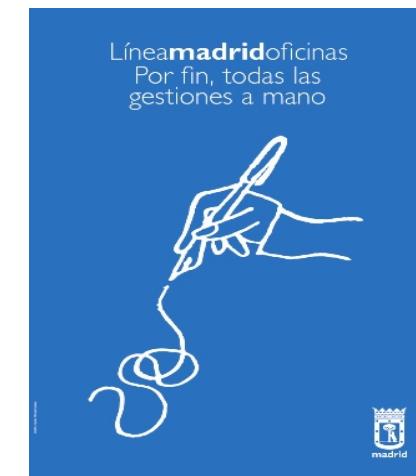
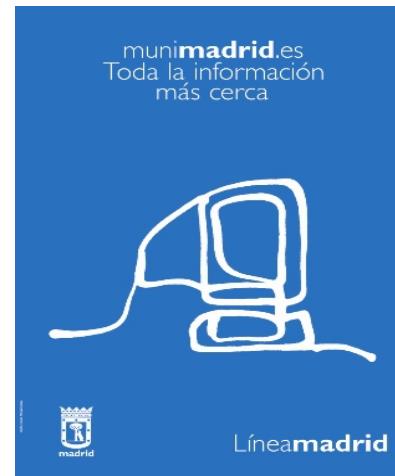
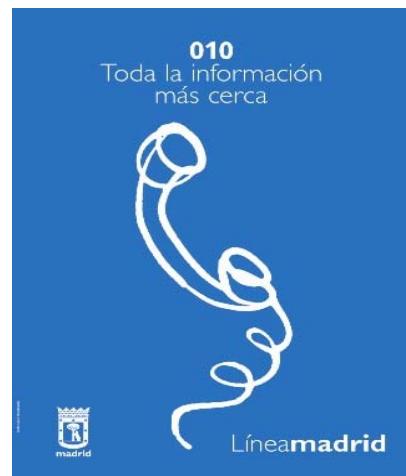


Gráfico 2 . Evolución de la recaudación por años. Tributos periódicos



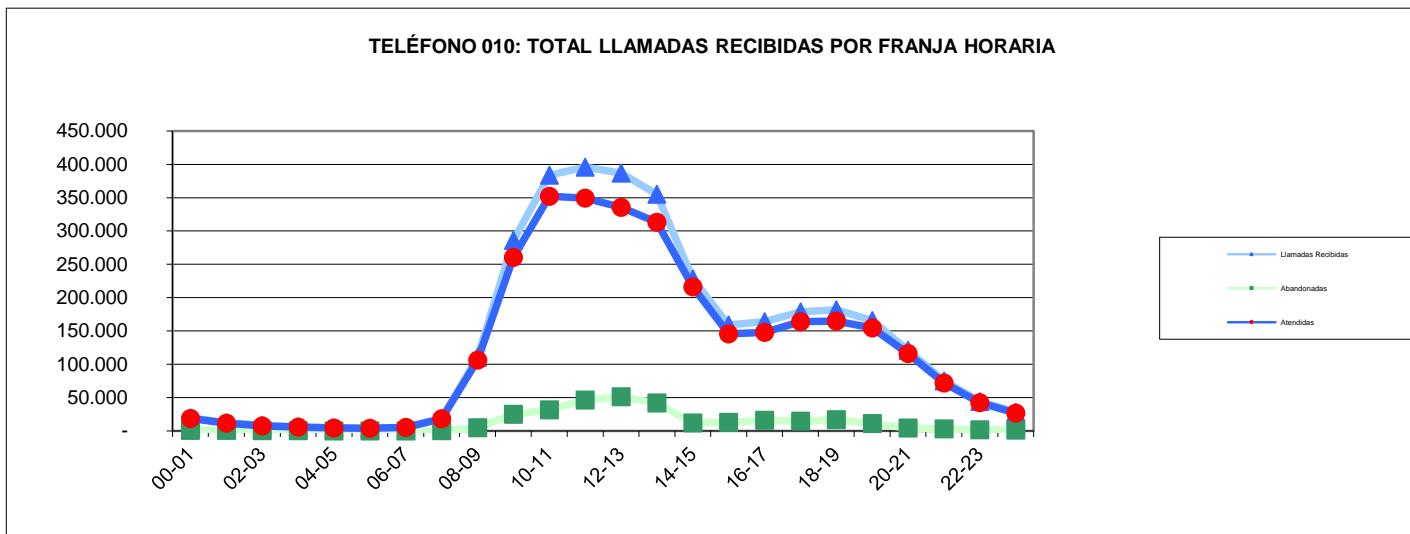
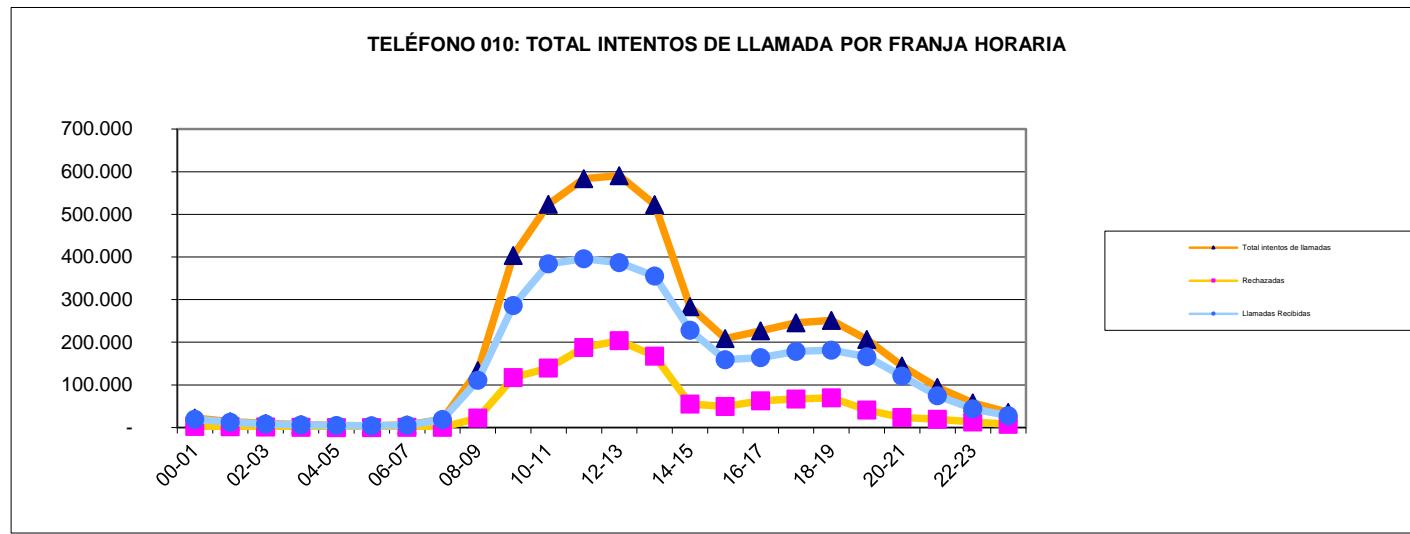
Estadísticas año 2015: anuales

1.3 Canales: Teléfono 010



Total llamadas. Por tramo horario

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	22.331	2.618	12%	19.713	88%	791	4%	18.921	96%
01-02	14.087	1.727	12%	12.360	88%	715	6%	11.641	94%
02-03	9.566	1.239	13%	8.327	87%	540	6%	7.786	94%
03-04	6.825	596	9%	6.229	91%	339	5%	5.890	95%
04-05	4.774	132	3%	4.642	97%	186	4%	4.456	96%
05-06	4.188	98	2%	4.090	98%	94	2%	3.996	98%
06-07	5.898	379	6%	5.519	94%	186	3%	5.333	97%
07-08	19.240	775	4%	18.465	96%	303	2%	18.170	98%
08-09	132.984	22.079	17%	110.905	83%	4.866	4%	106.238	96%
09-10	403.374	117.493	29%	285.881	71%	25.142	9%	260.570	91%
10-11	523.362	139.716	27%	383.646	73%	31.629	8%	352.200	92%
11-12	583.884	187.993	32%	395.891	68%	46.473	12%	349.246	88%
12-13	590.820	203.849	35%	386.971	65%	51.414	13%	335.636	87%
13-14	522.781	167.464	32%	355.317	68%	41.919	12%	313.270	88%
14-15	283.435	55.168	19%	228.267	81%	12.195	5%	216.119	95%
15-16	208.386	49.424	24%	158.962	76%	13.085	8%	145.842	92%
16-17	226.845	63.047	28%	163.798	72%	16.086	10%	147.790	90%
17-18	245.982	67.203	27%	178.779	73%	14.945	8%	163.807	92%
18-19	251.563	69.800	28%	181.763	72%	16.858	9%	164.904	91%
19-20	206.832	40.884	20%	165.948	80%	11.345	7%	154.566	93%
20-21	144.759	23.914	17%	120.845	83%	4.573	4%	116.285	96%
21-22	94.117	19.173	20%	74.944	80%	3.020	4%	71.914	96%
22-23	57.836	13.552	23%	44.284	77%	1.904	4%	42.363	96%
23-24	35.363	7.346	21%	28.017	79%	1.131	4%	26.881	96%
TOTAL	4.599.232	1.255.669	27,30%	3.343.563	72,70%	299.739	8,96%	3.043.824	91,04%

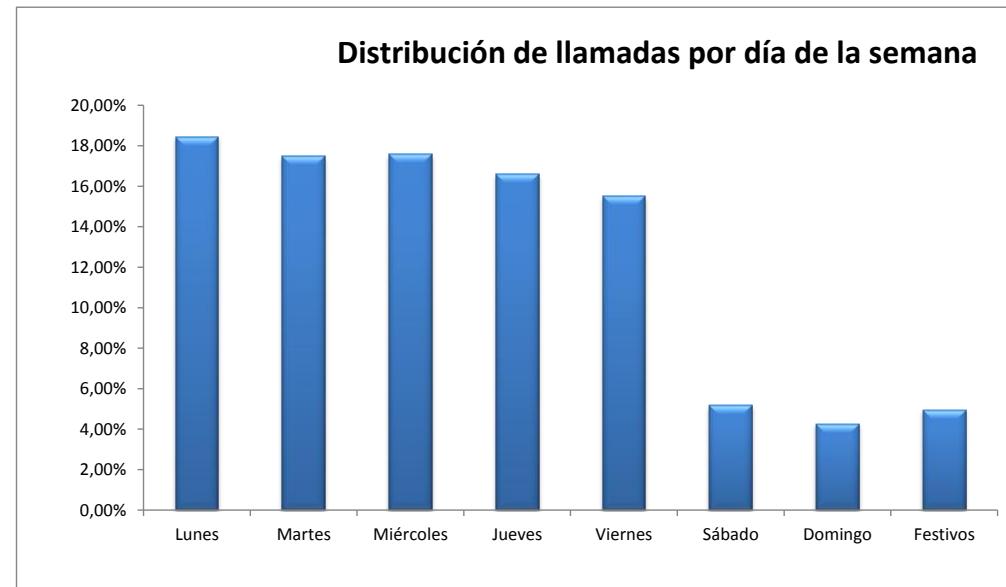


Total Llamadas. Mensual por días

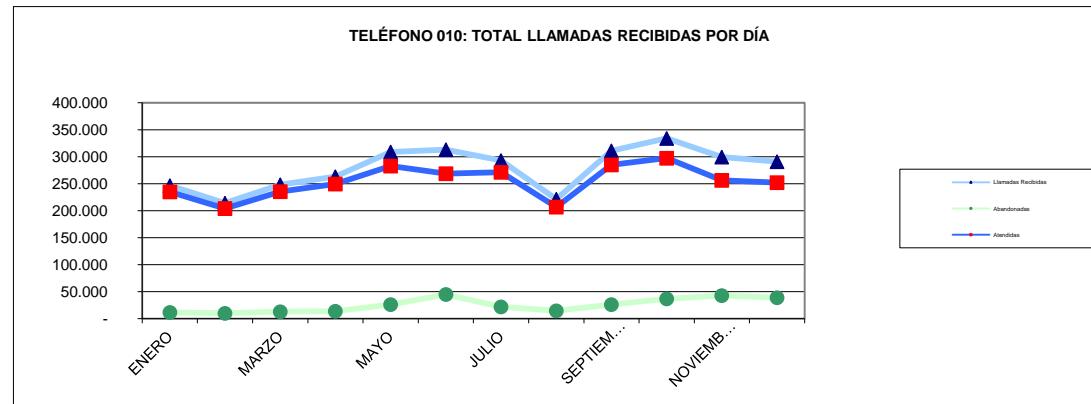
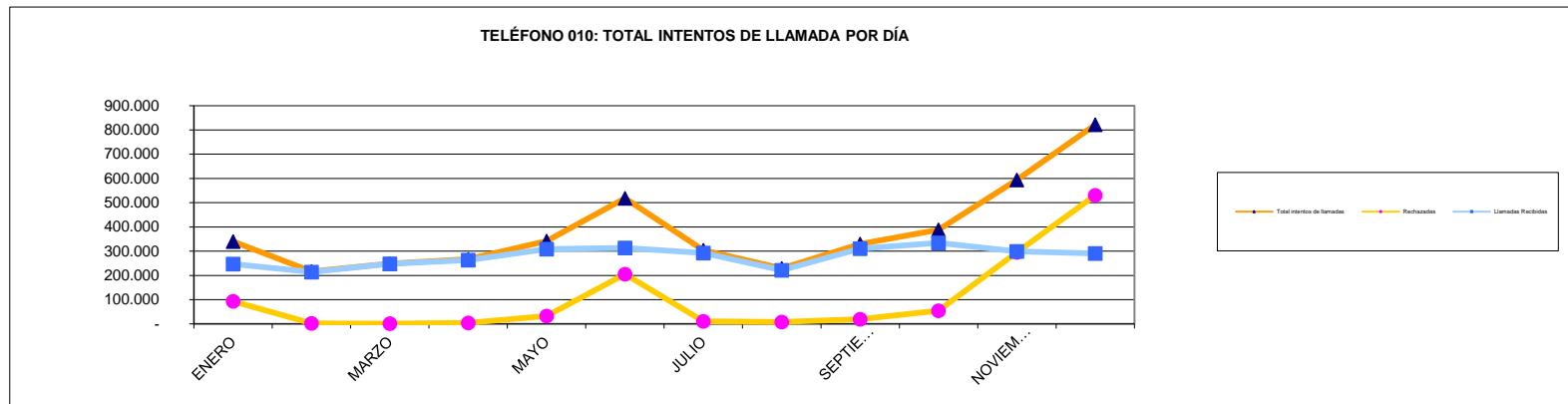
MES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas	TMA Mensual
ENERO	339.490	92.838	27%	246.652	73%	11.533	5%	235.119	95%	208,30
FEBRERO	216.469	2.376	1%	214.093	99%	10.061	5%	204.032	95%	206,75
MARZO	249.174	1.045	0%	248.129	100%	12.959	5%	235.164	95%	208,88
ABRIL	267.138	3.997	1%	263.141	99%	13.698	5%	249.456	95%	220,09
MAYO	341.704	32.716	10%	308.988	90%	26.281	9%	282.729	91%	220,45
JUNIO	517.987	204.767	40%	313.220	60%	44.726	14%	268.494	86%	239,43
JULIO	303.465	10.599	3%	292.866	97%	21.764	7%	271.073	92%	210,89
AGOSTO	229.388	8.073	4%	221.315	96%	14.549	7%	206.766	93%	202,62
SEPTIEMBRE	329.732	18.936	6%	310.796	94%	25.918	8%	284.878	92%	204,52
OCTUBRE	388.736	54.630	14%	334.106	86%	36.635	11%	297.471	89%	250,53
NOVIEMBRE	594.442	295.111	50%	299.331	50%	42.864	14%	256.467	86%	233,66
DICIEMBRE	821.507	530.581	65%	290.926	35%	38.751	13%	252.175	87%	215,73
TOTAL	4.599.232	1.255.669	27,30%	3.343.563	72,70%	299.739	8,96%	3.043.824	91,04%	218,49

Dia de la semana	Llamadas Recibidas	Nº de Días
Lunes	640.274	50
Martes	606.591	50
Miércoles	634.422	52
Jueves	564.266	49
Viernes	516.691	48
Sábado	179.420	50
Domingo	153.676	52
Festivo	48.223	14
TOTAL	3.343.563	365

Distribución de llamadas recibidas		
Día Semana	Media llamadas	% s/ total
Lunes	12.805	18,45%
Martes	12.132	17,48%
Miércoles	12.200	17,58%
Jueves	11.516	16,59%
Viernes	10.764	15,51%
Sábado	3.588	5,17%
Domingo	2.955	4,26%
Festivos	3.445	4,96%

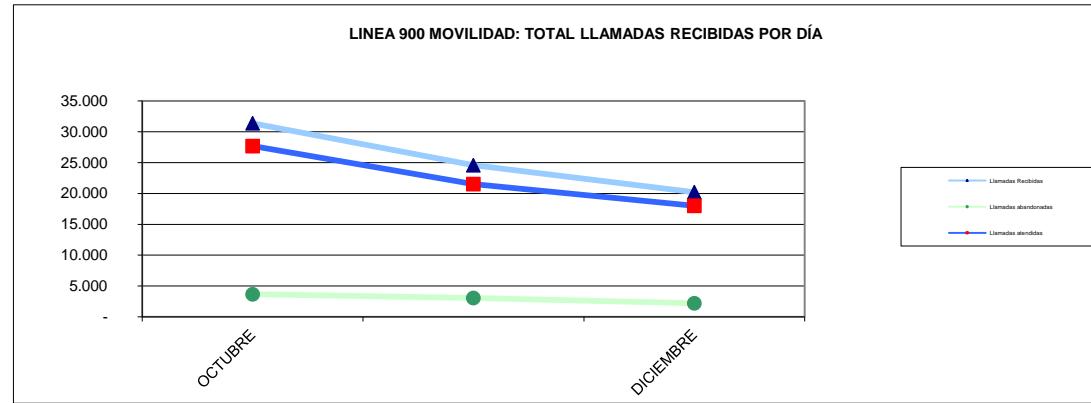
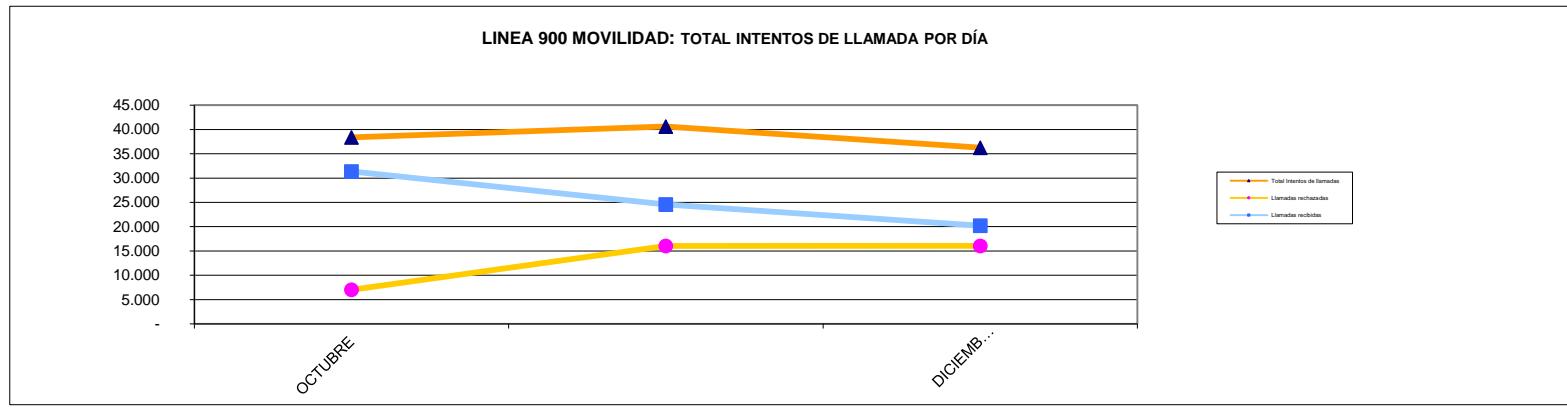


Total Llamadas por meses



Línea 900 Movilidad: Total llamadas por meses.

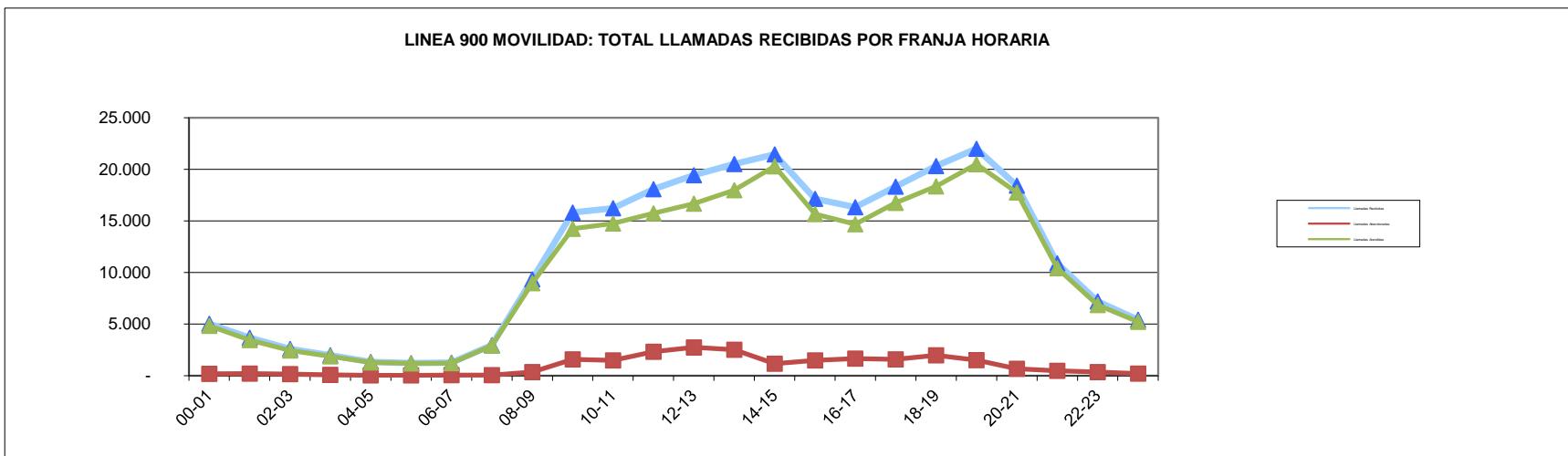
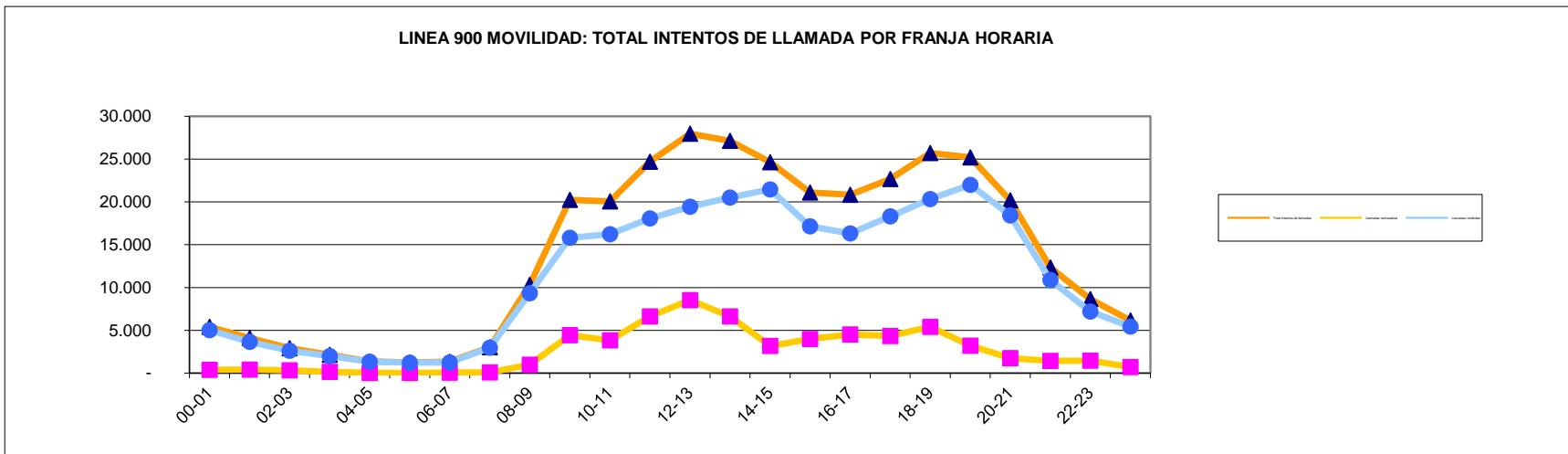
MES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
ENERO	18.115	3.800	21%	14.315	79%	668	5%	13.647	95%
FEBRERO	14.750	440	3%	14.310	97%	505	4%	13.805	96%
MARZO	16.582	344	2%	16.238	98%	751	5%	15.487	95%
ABRIL	18.299	624	3%	17.675	97%	808	5%	16.867	95%
MAYO	21.298	1.972	9%	19.326	91%	1.572	8%	17.754	92%
JUNIO	33.604	9.704	29%	23.900	71%	3.144	13%	20.756	87%
JULIO	35.434	2.039	6%	33.395	94%	2.165	6%	31.230	94%
AGOSTO	25.970	1.185	5%	24.785	95%	1.279	5%	23.506	95%
SEPTIEMBRE	40.160	3.248	8%	36.912	92%	3.090	8%	33.822	92%
OCTUBRE	38.385	7.018	18%	31.367	82%	3.674	12%	27.693	88%
NOVIEMBRE	40.616	16.028	39%	24.588	61%	3.071	12%	21.517	88%
DICIEMBRE	36.258	16.057	44%	20.201	56%	2.201	11%	18.000	89%
TOTAL	339.471	62.459	18,40%	277.012	81,60%	22.928	8,28%	254.084	91,72%

Línea 900 Movilidad: Total llamadas por meses.

Línea 900 Movilidad: Total llamadas. Por tramo horario

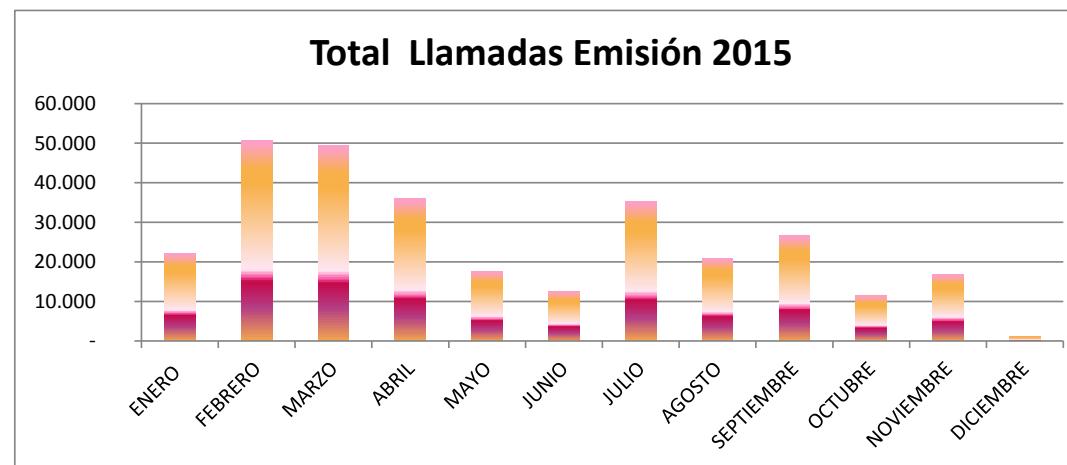
HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	5.418	386	7%	5.032	93%	189	4%	4.843	96%
01-02	4.089	420	10%	3.669	90%	204	6%	3.465	94%
02-03	2.924	317	11%	2.607	89%	156	6%	2.451	94%
03-04	2.126	149	7%	1.977	93%	92	5%	1.885	95%
04-05	1.361	34	2%	1.327	98%	46	3%	1.281	97%
05-06	1.247	22	2%	1.225	98%	31	3%	1.194	97%
06-07	1.332	71	5%	1.261	95%	55	4%	1.206	96%
07-08	3.031	75	2%	2.956	98%	48	2%	2.908	98%
08-09	10.312	978	9%	9.334	91%	356	4%	8.978	96%
09-10	20.248	4.422	22%	15.826	78%	1.596	10%	14.230	90%
10-11	20.052	3.819	19%	16.233	81%	1.477	9%	14.756	91%
11-12	24.708	6.629	27%	18.079	73%	2.329	13%	15.750	87%
12-13	27.969	8.535	31%	19.434	69%	2.754	14%	16.680	86%
13-14	27.143	6.624	24%	20.519	76%	2.527	12%	17.992	88%
14-15	24.646	3.181	13%	21.465	87%	1.179	5%	20.286	95%
15-16	21.112	3.967	19%	17.145	81%	1.486	9%	15.659	91%
16-17	20.838	4.506	22%	16.332	78%	1.656	10%	14.676	90%
17-18	22.672	4.351	19%	18.321	81%	1.576	9%	16.745	91%
18-19	25.723	5.395	21%	20.328	79%	1.970	10%	18.358	90%
19-20	25.219	3.213	13%	22.006	87%	1.502	7%	20.504	93%
20-21	20.176	1.752	9%	18.424	91%	670	4%	17.754	96%
21-22	12.329	1.437	12%	10.892	88%	478	4%	10.414	96%
22-23	8.653	1.459	17%	7.194	83%	345	5%	6.849	95%
23-24	6.143	717	12%	5.426	88%	206	4%	5.220	96%
TOTAL	339.471	62.459	18,40%	277.012	81,60%	22.928	8,28%	254.084	91,72%

LÍNEA 900 MOVILIDAD: Total llamadas. Por tramo horario



Total Llamadas emitidas. Mensual por días

MES	Total Llamadas Emisión
ENERO	22.164
FEBRERO	50.753
MARZO	49.482
ABRIL	35.918
MAYO	17.574
JUNIO	12.389
JULIO	35.208
AGOSTO	20.943
SEPTIEMBRE	26.555
OCTUBRE	11.372
NOVIEMBRE	16.884
DICIEMBRE	1.135
TOTAL	300.377



Encuestas automáticas IVR

	Ciudadanos satisfechos y muy satisfechos con la atención (4 y 5)	Ciudadanos muy insatisfechos con la atención (1)
Enero	1040	96,83%
	34	3,17%
Febrero	892	96,22%
	35	3,78%
Marzo	956	96,18%
	38	3,82%
Abril	833	95,97%
	35	4,03%
Mayo	1276	96,23%
	50	3,77%
Junio	1230	96,55%
	44	3,45%
Julio	1115	95,22%
	56	4,78%
Agosto	843	96,12%
	34	3,88%
Septiembre	1090	95,78%
	48	4,22%
Octubre	1322	96,01%
	55	3,99%
Noviembre	1683	96,84%
	55	3,16%
Diciembre	1587	96,18%
	63	3,82%

Nueva escala de valoración encuesta de satisfacción automática IVR. En vigor a partir del mes de Abril 2011.



- 5- Muy satisfecho
- 4- Satisfecho
- 3- Neutro
- 2- Insatisfecho
- 1- Muy insatisfecho

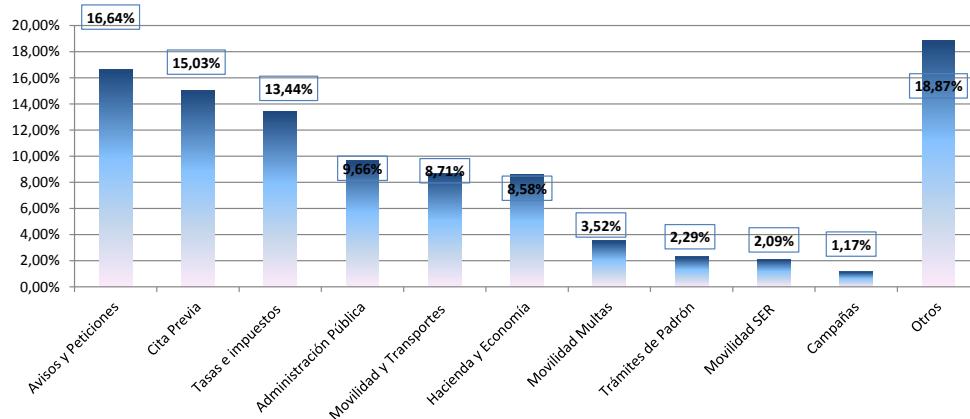
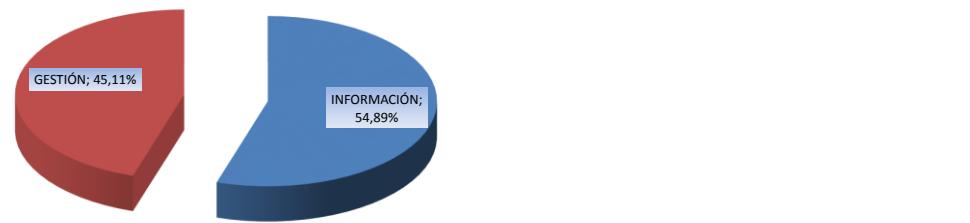
Servicios Prestados

Servicios Prestados	Número	%
INFORMACION	2.086.499	54,89%
GESTION	1.714.749	45,11%
Total	3.801.248	100,00%

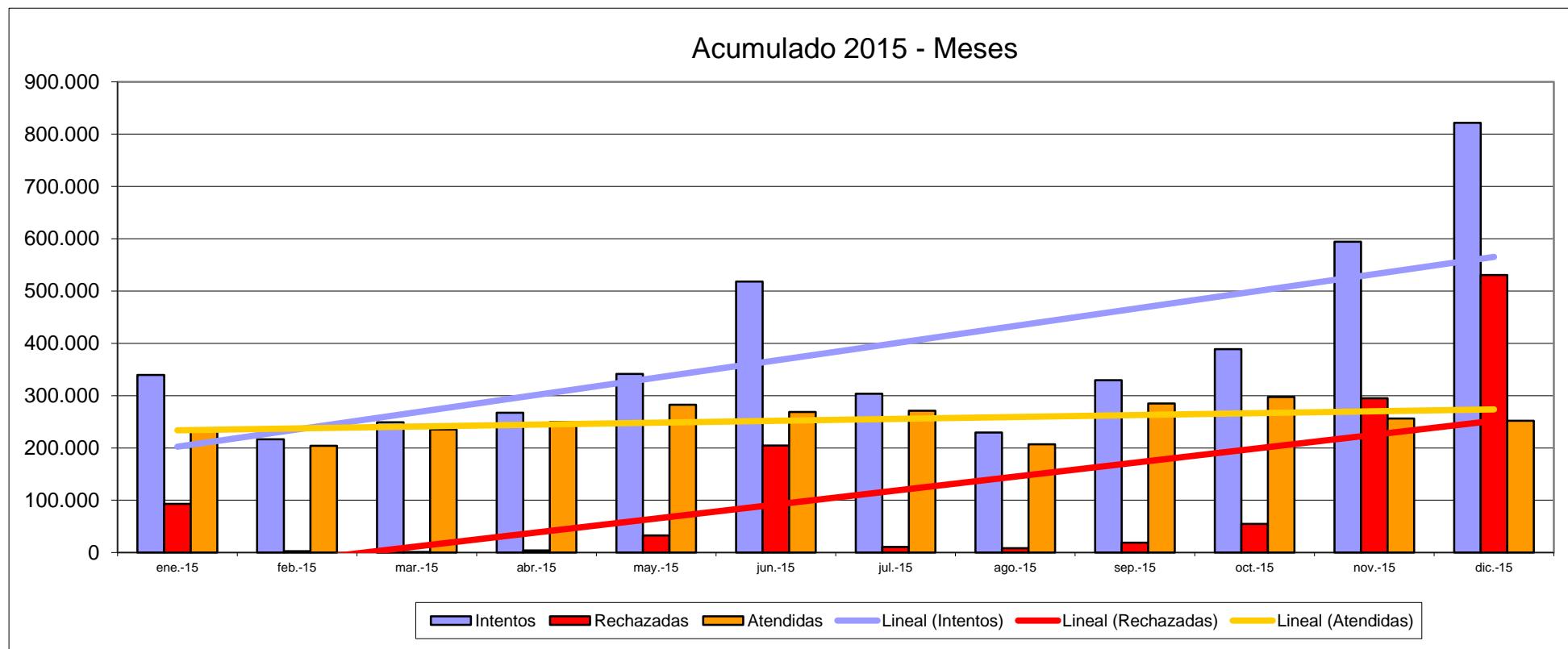
Tasa de Servicios Prestados / Llamada		
Nº Solicitudes	Llamadas Atendidas	TASA
3.801.248	3.043.824	1,2488

Tipo Servicio	Categoría	Nº Solicitudes	%
Gestión	Avisos y Peticiones	632.393	16,64%
Gestión	Cita Previa	571.346	15,03%
Gestión	Tasas e impuestos	511.010	13,44%
Información	Administración Pública	367.031	9,66%
Información	Movilidad y Transportes	331.183	8,71%
Información	Hacienda y Economía	326.195	8,58%
Información	Movilidad Multas	133.824	3,52%
Información	Trámites de Padrón	87.058	2,29%
Información	Movilidad SER	79.430	2,09%
Información	Campañas	44.332	1,17%
Información	Otros	717.446	18,87%
3.801.248			100%

*FUENTE DATOS CRM-LINEAMADRID

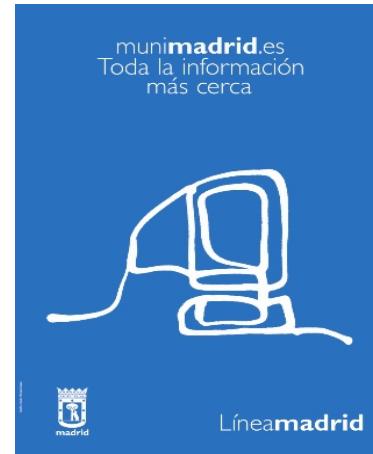


	2015												
	ene-15	feb-15	mar-15	abr-15	may-15	jun-15	jul-15	ago-15	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	2015
Intentos	339.490	216.469	249.174	267.138	341.704	517.987	303.465	229.388	329.732	388.736	594.442	821.507	4.599.232
Rechazadas	92.838	2.376	1.045	3.997	32.716	204.767	10.599	8.073	18.936	54.630	295.111	530.581	1.255.669
Atendidas	235.119	204.032	235.164	249.456	282.729	268.494	271.073	206.766	284.878	297.471	256.467	252.175	3.043.824



Estadísticas año 2015: anuales

1.4 Canales: Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Evolución Interanual

	ANUAL 2015	ANUAL 2014	Variación
Ciudadanos atendidos	2.500.062	2.465.423	1,40%
Tiempo medio de espera	6 m 05 s	5 m 30 s	10,72%
Tiempo medio de atención	8 m 44 s	8 m 00 s	8,48%
Servicios Prestados	3.272.411	3.141.134	4,01%
Servicios por ciudadano atendido	1,31	1,27	2,66%
Coste total servicios externos (IVA incl.)			#iDIV/0!

Fuente BI

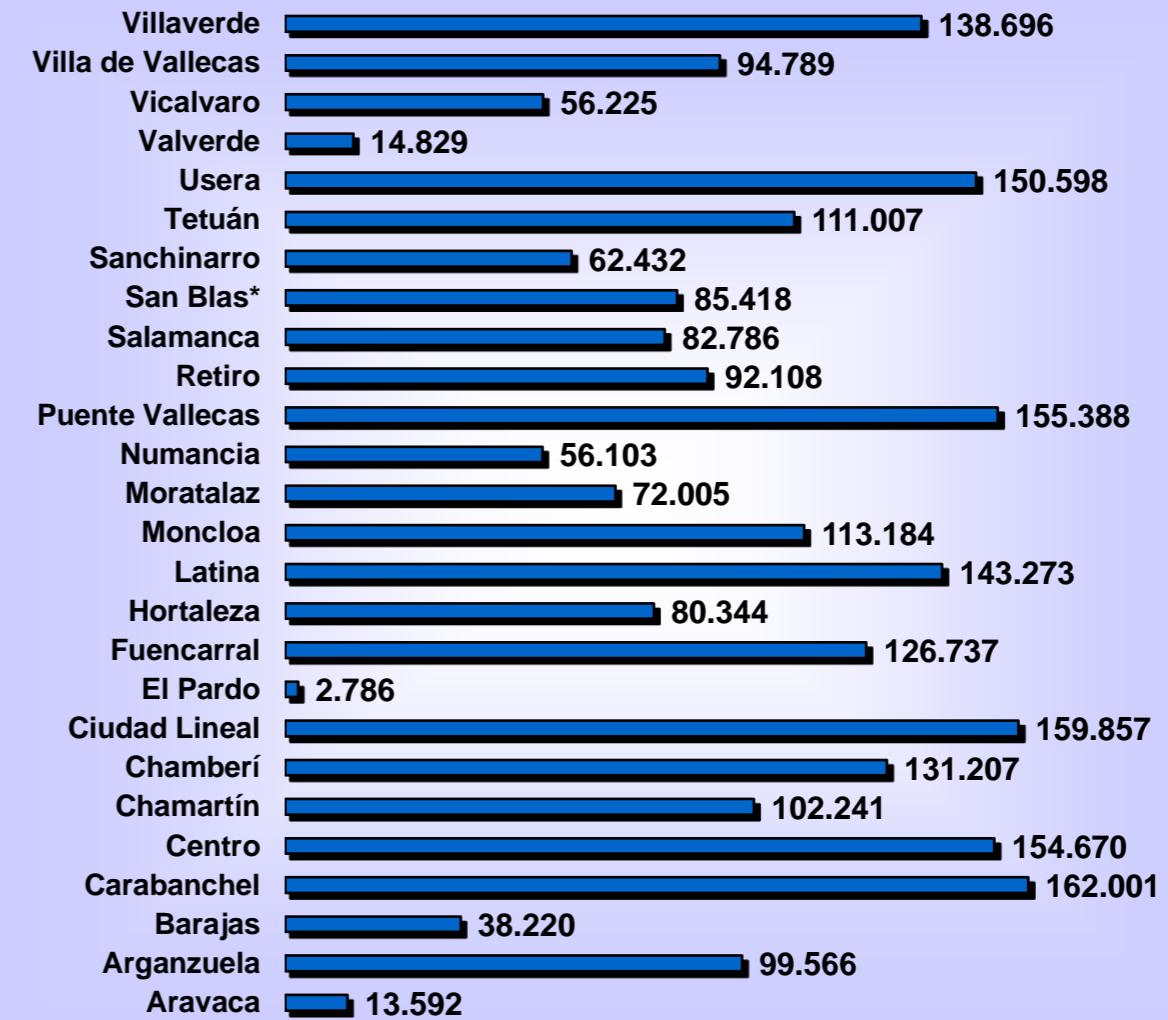
Fuentes: Qmatic para ciudadanos atendidos y tiempos de espera; CRM/BI para servicios prestados/Atencion por Idioma; sistema de autofacturación para coste total de servicios externos

Ciudadanos atendidos y tiempos medios de espera y atención

OFICINA	ANUAL 2015				ANUAL 2014		
	Ciudadanos Atendidos	Var. Interanual	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención	Ciudadanos Atendidos	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
Aravaca	13.592	-3,5%	4 m 51 s	4 m 41 s	14.087	4 m 44 s	4 m 52 s
Arganzuela	99.566	-7,1%	7 m 22 s	8 m 42 s	107.153	6 m 18 s	9 m 44 s
Barajas	38.220	-8,3%	4 m 45 s	9 m 11 s	41.679	4 m 54 s	10 m 16 s
Carabanchel	162.001	2,4%	9 m 49 s	5 m 14 s	158.208	8 m 43 s	5 m 33 s
Centro	154.670	29,0%	8 m 13 s	8 m 11 s	119.864	6 m 11 s	8 m 06 s
Chamartín	102.241	-8,3%	7 m 09 s	6 m 31 s	111.482	7 m 02 s	7 m 44 s
Chamberí	131.207	6,7%	5 m 57 s	7 m 54 s	122.961	6 m 15 s	9 m 02 s
Ciudad Lineal	159.857	1,0%	5 m 53 s	7 m 53 s	158.222	5 m 19 s	5 m 57 s
El Pardo	2.786	20,2%	1 m 33 s	7 m 45 s	2.318	44 s	6 m 18 s
Fuencarral	126.737	-1,3%	6 m 56 s	8 m 33 s	128.467	6 m 23 s	8 m 45 s
Hortaleza	80.344	1,5%	5 m 48 s	7 m 27 s	79.146	5 m 14 s	8 m 09 s
Latina	143.273	-4,6%	6 m 40 s	7 m 12 s	150.220	6 m 13 s	7 m 14 s
Moncloa	113.184	1,9%	7 m 25 s	8 m 48 s	111.110	6 m 39 s	10 m 16 s
Moratalaz	72.005	2,6%	5 m 11 s	6 m 47 s	70.212	5 m 03 s	7 m 09 s
Numancia	56.103	-0,8%	5 m 36 s	5 m 29 s	56.555	4 m 44 s	6 m 23 s
Puente Vallecas	155.388	5,5%	6 m 06 s	7 m 44 s	147.344	5 m 44 s	8 m 34 s
Retiro	92.108	0,7%	7 m 36 s	7 m 50 s	91.438	7 m 52 s	8 m 19 s
Salamanca	82.786	-8,4%	8 m 16 s	7 m 56 s	90.397	7 m 00 s	8 m 39 s
San Blas*	85.418	2,1%	5 m 47 s	7 m 58 s	83.681	5 m 13 s	8 m 36 s
Sanchinarro	62.432	-5,2%	7 m 13 s	9 m 42 s	65.846	6 m 37 s	11 m 54 s
Tetuán	111.007	3,6%	7 m 22 s	9 m 14 s	107.137	7 m 18 s	10 m 01 s
Usera	150.598	3,5%	5 m 32 s	6 m 33 s	145.550	4 m 18 s	6 m 28 s
Valverde	14.829	-8,2%	3 m 49 s	6 m 12 s	16.161	2 m 16 s	6 m 20 s
Vicalvaro	56.225	1,9%	3 m 34 s	7 m 47 s	55.190	3 m 06 s	8 m 28 s
Villa de Vallecas	94.789	-7,4%	4 m 31 s	7 m 02 s	102.341	4 m 18 s	8 m 22 s
Villaverde	138.696	7,8%	5 m 22 s	5 m 40 s	128.654	4 m 43 s	6 m 41 s
TOTALES	2.500.062	1,4%	6 m 05 s	8 m 44 s	2.465.423	5 m 30 s	8 m 00 s

Fuente : BI

Total ciudadanos atendidos. Gráfico



Total solicitudes de servicio por OAC

OFICINA	Informacion General	Registro	Padron municipal	Avisos/ peticiones	Tarjeta Azul	Serv. Sociales	Cita Previa	Educ.	SyR	Carpetas Ciud.	Firma electro.	Particip. Ciudadana.	Multas	S.E.R.	Bici.	APR	Tasas e imp.	Censo de locales	Adm. Pública	Urbanismo	TOTAL	Total mismo mes año anterior	Diferencia %
Aravaca	2.555	3.350	5.951	16	23	163	1.440	22	2	12	167		136	135	1		1.608				15.581	16.029	-2,88%
Arganzuela	29.385	24.457	50.193	168	563	1.404	12.694	57	30	101	537	2	1.735	9.588	95	10	5.414			2	136.435	137.621	-0,87%
Barajas	21.987	10.052	25.053	191	164	387	6.079	92	86	40	881		344	1.115	1	3	3.694				70.169	67.441	3,89%
Carabanchel	32.666	34.097	82.154	504	1.259	1.708	20.835	88	231	27	310	1	1.386	190	17	4	15.395		1		190.873	186.353	2,37%
Centro	43.843	33.542	78.998	185	758	949	16.205	89	266	1.076	468	11	2.229	9.892	581	22.860	5.653	13			217.618	168.750	22,46%
Chamartín	27.646	23.111	47.360	322	356	1.190	11.186	120	285	102	305	6	1.189	12.754	67	5	9.026		1		135.031	140.928	-4,37%
Chamberí	21.847	26.710	73.934	88	501	1.083	14.913	138	81	96	462	1	1.643	11.829	186	4	10.263	3	2		163.784	152.416	6,94%
C. Lineal	53.207	32.267	89.949	492	979	2.406	25.967	263	155	118	862	10	738	1.268	23	9	12.618		4		221.335	217.758	1,62%
El Pardo	207	678	1.775	16	49	56	72		2	3	113		15	7			120				3.113	2.511	19,34%
Fuencarral	26.019	29.736	51.367	376	911	2.402	15.588	108	241	62	991	2	1.206	11.085	6	1	11.511		1		151.613	150.161	0,96%
Hortaleza	15.096	25.882	39.680	355	637	1.237	9.854	65	188	59	840	3	763	1.217	7	61	7.652				103.596	96.159	7,18%
Latina	33.937	35.107	77.194	153	913	1.382	13.862	85	65	42	412		818	226	6	2	8.995	11			173.210	177.707	-2,60%
Moncloa	30.497	25.712	53.428	175	517	1.112	12.137	68	145	31	714	4	1.275	6.704	144	4	6.902		2		139.571	136.089	2,49%
Moralalaz	17.104	16.887	40.119	443	778	1.145	10.427	95	225	54	792		558	1.077	9	1	6.475		1		96.190	90.365	6,06%
Numancia	9.559	6.407	43.820	137	613	698	8.251	49	27	25	575		471	885	13		3.485		1		75.016	71.939	4,10%
P. Vallecas	36.519	24.992	91.364	748	1.552	1.455	25.872	73	241	49	534	1	1.641	710	35	4	14.937				200.727	193.047	3,83%
Retiro	20.217	20.534	45.673	232	353	1.287	8.554	111	181	56	693		905	8.755	174	6	7.516		1		115.248	112.964	1,98%
Salamanca	16.761	27.431	39.446	140	290	1.293	10.833	64	64	71	271		1.444	10.514	254	4	8.289				117.169	119.048	-1,60%
San Blas	17.527	24.491	46.224	437	833	1.024	10.063	76	122	34	753		515	392	9	2	7.859			2	110.363	106.588	3,42%
Sanchinarro	11.249	22.330	32.093	64	255	508	5.840	60	30	94	1.947	2	2.316	2.564	17	1	7.170				86.540	87.123	-0,67%
Tetuán	27.265	25.252	64.917	134	639	1.168	12.385	122	193	67	424		1.287	11.357	44	1	7.841	9	3		153.108	140.564	8,19%
Usera	35.613	24.769	101.781	422	1.244	1.253	22.994	111	225	31	330	3	853	278	15		8.172	29	1		198.124	193.247	2,46%
Valverde	4.002	3.192	8.086	33	84	161	1.772	20	24	41	256		97	495			517				18.780	17.726	5,61%
Vicalvaro	14.661	10.576	26.919	346	373	1.056	7.079	67	163	26	523		302	291	1		4.975	16			67.374	65.649	2,56%
V. Vallecas	28.202	23.636	55.323	624	956	1.670	13.343	146	191	29	785		926	435	11		10.346				136.623	131.629	3,66%
Villaverde	37.493	25.232	78.546	232	1.018	1.400	18.625	85	198	20	423	2	965	205	10	2	10.746	18			175.220	161.322	7,93%
TOTALES	615.064	560.430	####	7.033	16.618	29.597	316.870	2.274	3.661	2.366	15.368	48	####	103.968	1.726	22.984	197.179	99	14	8	3.272.411	3.141.134	4,01%
%	18,80%	17,13%	41,30%	0,21%	0,51%	0,90%	9,68%	0,07%	####	0,07%	0,47%	0,00%	0,79%	3,18%	0,05%	0,70%	6,03%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%		

Fuente:BI

Nº de Servicios por ciudadano atendido OAC's

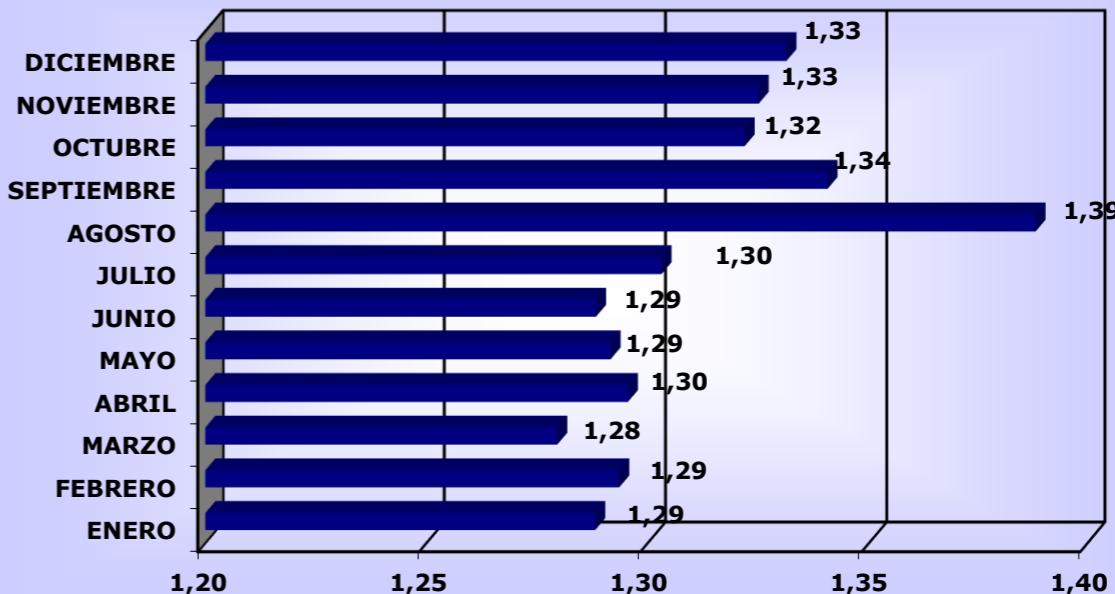
Mes Año 2015	Ciudadanos Atendidos	Servicios	Nº Servicios x Ciudadano
ENERO	210.610	271.283	1,29
FEBRERO	216.671	280.268	1,29
MARZO	270.793	346.483	1,28
ABRIL	211.379	273.838	1,30
MAYO	209.235	270.239	1,29
JUNIO	221.854	285.808	1,29
JULIO	193.120	251.648	1,30
AGOSTO	135.947	188.691	1,39
SEPTIEMBRE	215.506	288.905	1,34
OCTUBRE	224.350	296.555	1,32
NOVIEMBRE	208.521	276.297	1,33
DICIEMBRE	182.076	242.396	1,33
TOTAL TODOS LOS MESES	2.500.062	3.272.411	1,31

Histórico

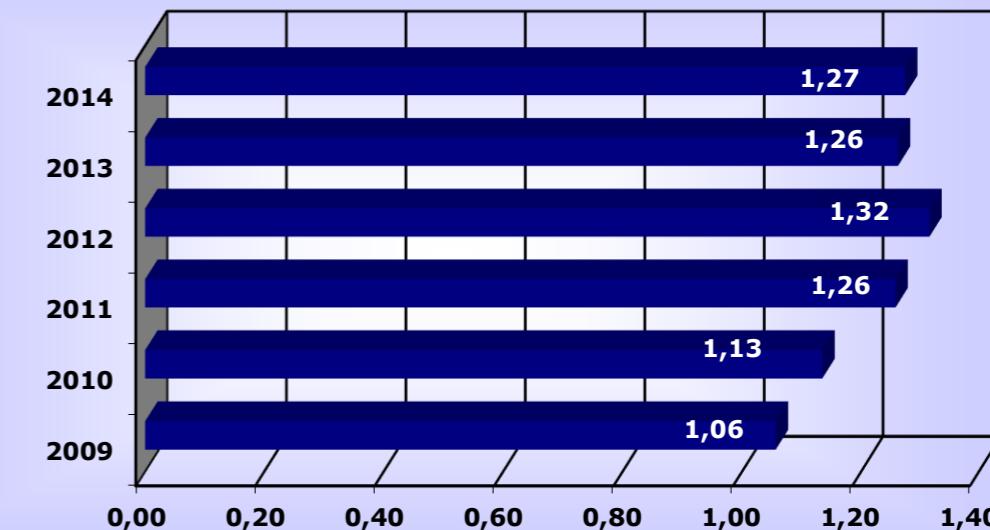
AÑO	Ciudadanos Atendidos	Servicios	Nº Servicios x Ciudadano
2009	2.684.435	2.834.074	1,06
2010	2.320.187	2.630.458	1,13
2011	2.361.920	2.970.883	1,26
2012	2.281.734	3.001.333	1,32
2013	2.440.687	3.079.805	1,26
2014	2.465.423	3.141.134	1,27
2015	2.500.062	3.272.411	1,31

Fuente BI

OAC-Nº Servicios por Ciudadano atendido



Nº Servicios por Ciudadano atendido- Histórico



Cantidad de atenciones por tiempo de espera OAC's

OFICINA	Nº ATENCIONES	ATENCIONES TIEMPO ESPERA MENOS 10 MINUTOS	ATENCIONES TIEMPO ESPERA ENTRE 10 Y 15 MINUTOS	ATENCIONES TIEMPO ESPERA MÁS 15 MINUTOS	TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA
ARAVACA	13.592	82,50%	8,70%	8,80%	4 m 51 s
ARGANZUELA	99.566	67,30%	12,30%	20,40%	7 m 22 s
BARAJAS	38.220	83,50%	8,60%	7,90%	4 m 45 s
CARABANCHEL	162.001	62,00%	12,40%	25,60%	9 m 49 s
CENTRO	154.670	62,90%	12,70%	24,40%	8 m 13 s
CHAMARTIN	102.241	69,10%	10,00%	20,90%	7 m 09 s
CHAMBERI	131.207	73,30%	11,10%	15,60%	5 m 57 s
CIUDAD LINEAL	159.857	72,30%	10,30%	17,40%	5 m 53 s
EL PARDO	2.786	94,00%	2,50%	3,50%	1 m 33 s
FUENCARRAL-EL PARDO	126.737	66,10%	12,70%	21,20%	6 m 56 s
HORTALEZA	80.344	71,30%	10,40%	18,30%	5 m 48 s
LATINA	143.273	67,50%	10,90%	21,60%	6 m 40 s
MONCLOA-ARAVACA	113.184	72,90%	11,50%	15,60%	7 m 25 s
MORATALAZ	72.005	74,00%	11,30%	14,70%	5 m 11 s
NUMANCIA	56.103	79,00%	10,80%	10,20%	5 m 36 s
PUENTE DE VALLECAS	155.388	68,50%	14,60%	16,90%	6 m 06 s
RETIRO	92.108	73,20%	9,00%	17,80%	7 m 36 s
SALAMANCA	82.786	64,90%	10,40%	24,70%	8 m 16 s
SAN BLAS	85.418	71,80%	13,90%	14,30%	5 m 47 s
SANCHINARRO	62.432	75,00%	11,40%	13,60%	7 m 13 s
TETUAN	111.007	74,80%	11,90%	13,30%	7 m 22 s
USERA	150.598	74,40%	10,50%	15,10%	5 m 32 s
VALVERDE	14.829	87,80%	4,80%	7,40%	3 m 49 s
VICALVARO	56.225	91,40%	5,70%	2,90%	3 m 34 s
VILLA DE VALLECAS	94.789	74,50%	11,80%	13,70%	4 m 31 s
VILLAPERDE	138.696	73,80%	12,70%	13,50%	5 m 22 s
SUMA TOTAL	2.500.062	74,15%	10,50%	15,36%	6 m 05 s

Fuente de Datos: Qmatic

Cantidad de atenciones por tiempo de atención

OFICINA	Nº ATENCIONES	ATENCIONES TIEMPO ATENCIÓN MENOS 1 MINUTO	ATENCIONES TIEMPO ATENCIÓN ENTRE 1 Y 3 MINUTOS	ATENCIONES TIEMPO ATENCIÓN ENTRE 3 Y 5 MINUTOS	ATENCIONES TIEMPO ATENCIÓN ENTRE 5 Y 10 MINUTOS	ATENCIONES TIEMPO ATENCIÓN ENTRE 10 Y 15 MINUTOS	ATENCIONES TIEMPO ATENCIÓN MÁS 15 MINUTOS	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN
ARAVACA	13.592	4,84%	44,37%	21,10%	22,08%	5,20%	2,41%	4 m 41 s
ARGANZUELA	99.566	8,89%	43,78%	17,83%	18,05%	7,04%	4,42%	8 m 42 s
BARAJAS	38.220	11,43%	34,00%	17,25%	21,94%	8,74%	6,65%	9 m 11 s
CARABANCHEL	162.001	11,87%	45,41%	19,76%	17,27%	4,15%	1,55%	5 m 14 s
CENTRO	154.670	6,87%	34,71%	21,25%	24,78%	7,59%	4,80%	8 m 11 s
CHAMARTÍN	102.241	11,60%	36,93%	20,77%	21,46%	6,14%	3,12%	6 m 31 s
CHAMBERI	131.207	8,79%	45,61%	19,60%	18,73%	4,53%	2,74%	7 m 54 s
CIUDAD LINEAL	159.857	12,50%	49,67%	15,76%	13,54%	5,14%	3,39%	7 m 53 s
EL PARDO	2.786	7,53%	24,55%	14,73%	23,97%	12,33%	16,90%	7 m 45 s
FUENCARRAL-EL PARDO	126.737	10,81%	39,36%	18,27%	19,74%	7,04%	4,79%	8 m 33 s
HORTALEZA	80.344	7,64%	37,36%	20,35%	23,85%	7,01%	3,79%	7 m 27 s
LATINA	143.273	11,87%	45,58%	17,61%	17,79%	5,19%	1,96%	7 m 12 s
MONCLOA-ARAVACA	113.184	9,98%	46,37%	16,45%	15,52%	7,31%	4,37%	8 m 48 s
MORATALAZ	72.005	9,86%	40,01%	19,14%	22,61%	6,07%	2,31%	6 m 47 s
NUMANCIA	56.103	11,18%	32,04%	17,41%	24,90%	9,06%	5,41%	5 m 29 s
PUENTE DE VALLECAS	155.388	9,20%	46,70%	19,95%	17,63%	4,19%	2,32%	7 m 44 s
RETIRO	92.108	12,48%	38,68%	18,97%	20,40%	5,96%	3,52%	7 m 50 s
SALAMANCA	82.786	5,26%	42,37%	21,53%	21,69%	6,22%	2,94%	7 m 56 s
SAN BLAS	85.418	13,87%	39,37%	21,02%	18,92%	4,20%	2,62%	7 m 58 s
SANCHINARRO	62.432	3,91%	38,93%	20,53%	23,73%	7,71%	5,19%	9 m 42 s
TETUAN	111.007	8,92%	40,99%	19,54%	19,74%	6,17%	4,63%	9 m 14 s
USERA	150.598	18,38%	42,20%	15,34%	17,11%	4,70%	2,27%	6 m 33 s
VALVERDE	14.829	13,15%	40,98%	12,74%	14,94%	8,41%	9,78%	6 m 12 s
VICALVARO	56.225	15,17%	46,41%	16,92%	15,50%	3,55%	2,45%	7 m 47 s
VILLA DE VALLECAS	94.789	12,25%	42,62%	18,99%	18,36%	5,28%	2,50%	7 m 02 s
VILLaverde	138.696	10,26%	53,13%	17,43%	14,56%	3,27%	1,34%	5 m 40 s
SUMA TOTAL	2.500.062	10,34%	41,28%	18,49%	19,57%	6,22%	4,11%	8 m 44 s

Fuente de Datos: BI

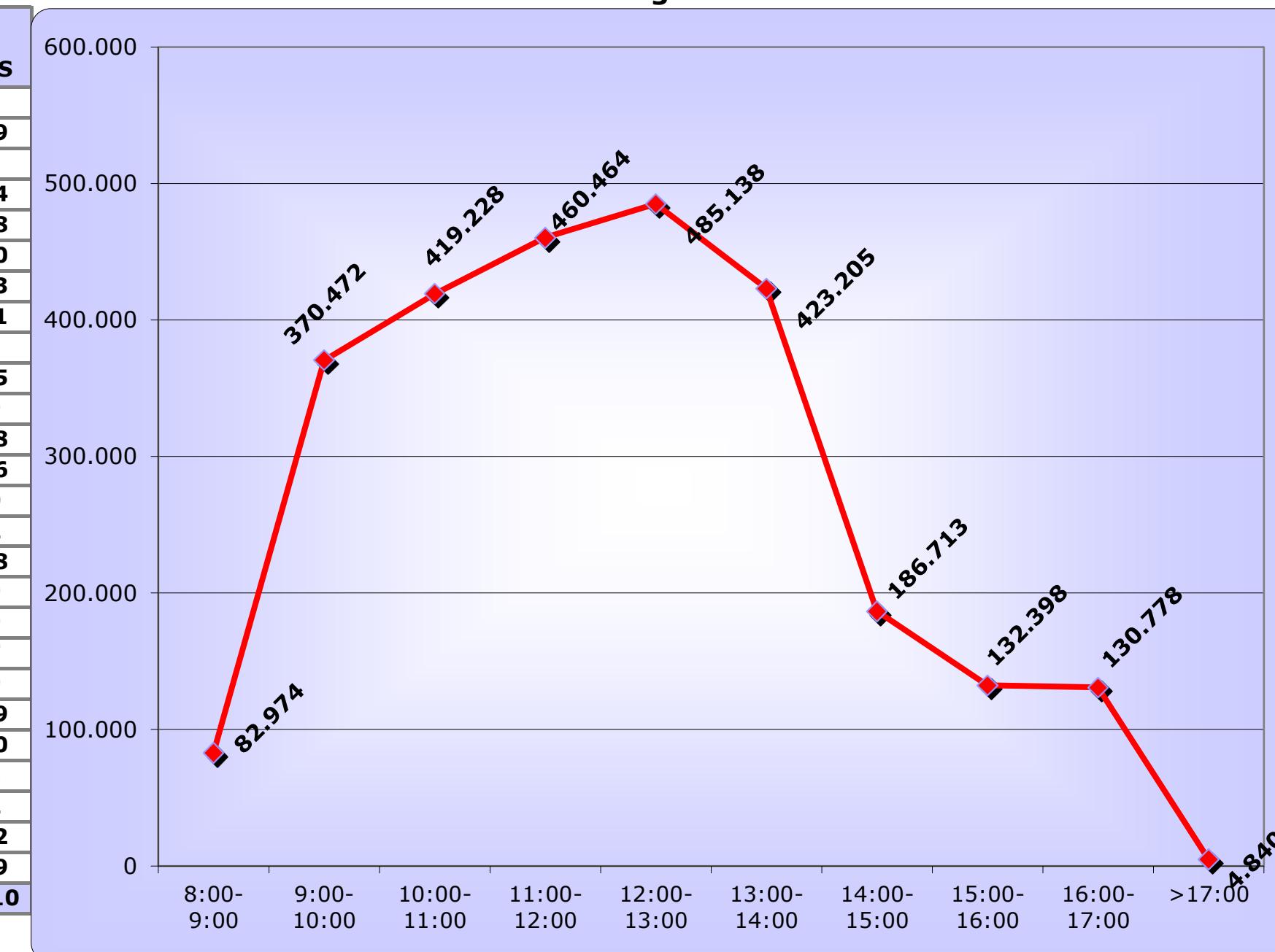
Ciudadanos atendidos según tramo horario

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
Aravaca	663	2.668	2.728	2.380	2.715	2.825	144				14.123
Arganzuela	3.222	14.348	16.374	17.733	18.538	16.451	8.263	5.914	5.874	222	106.939
Barajas	1.583	5.527	6.461	7.399	7.227	6.137	2.549	1.872	2.145	61	40.961
Carabanchel	5.209	22.115	28.101	31.973	32.198	28.090	11.493	7.443	7.771	331	174.724
Centro	5.439	18.044	22.339	25.336	28.945	26.085	13.778	8.642	8.883	717	158.208
Chamartín	3.680	14.317	16.553	18.836	20.762	18.821	9.518	5.137	5.205	241	113.070
Chamberí	4.367	18.063	18.704	21.206	23.826	21.420	11.421	9.739	9.893	484	139.123
Ciudad Lineal	5.014	25.663	27.529	29.357	32.339	28.180	11.002	8.109	7.318	140	174.651
El Pardo	117	475	546	645	618	554	38	1			2.994
Fuencarral	3.225	18.623	20.850	22.368	24.397	22.147	9.841	6.642	7.191	351	135.635
Hortaleza	2.577	12.663	13.886	14.829	16.141	13.879	5.441	3.907	3.689	77	87.089
Latina	4.442	21.348	24.788	28.095	29.402	23.356	9.178	6.883	6.400	186	154.078
Moncloa	3.823	17.341	18.201	19.502	20.058	19.044	9.481	7.229	6.475	312	121.466
Moratalaz	1.760	11.730	13.197	14.107	14.859	12.024	4.351	3.171	3.317	84	78.600
Numancia	1.878	8.329	9.654	10.888	10.693	8.785	4.078	3.384	3.022	111	60.822
Puente Vallecas	5.583	22.144	28.552	31.285	31.927	25.984	9.778	6.607	5.980	108	167.948
Retiro	2.633	13.223	14.460	15.815	17.662	15.695	7.655	5.682	5.871	213	98.909
Salamanca	2.606	13.183	13.954	15.752	16.787	16.808	8.849	5.244	5.359	87	98.629
San Blas	2.762	12.420	15.414	16.842	16.176	13.194	5.608	4.759	4.642	100	91.917
Sanchinarro	1.587	8.997	9.202	10.478	11.317	10.102	6.027	4.684	4.596	299	67.289
Tetuán	3.424	16.782	18.536	19.643	20.416	18.911	8.133	6.558	6.847	179	119.429
Usera	6.710	23.658	24.905	27.111	27.460	25.005	12.755	7.508	6.847	161	162.120
Valverde	675	2.579	2.921	3.176	3.476	2.800	176				15.803
Vicalvaro	1.775	9.380	9.894	11.299	11.337	8.408	2.759	2.791	2.494	45	60.182
Villa de Vallecas	3.611	14.353	16.723	17.751	17.818	15.469	5.869	4.864	5.151	103	101.712
Villaverde	4.609	22.499	24.756	26.658	28.044	23.031	8.528	5.628	5.808	228	149.789
TOTALES	82.974	370.472	419.228	460.464	485.138	423.205	186.713	132.398	130.778	4.840	2.696.210

Fuente:BI

Nota: Únicamente se contabilizan las solicitudes de servicio que tengan identificador de atención (número de Qmatic en el caso de las oficinas)

ANUAL 2015
Ciudadanos atendidos según tramo horario. Gráfico



Ciudadanos atendidos con idioma

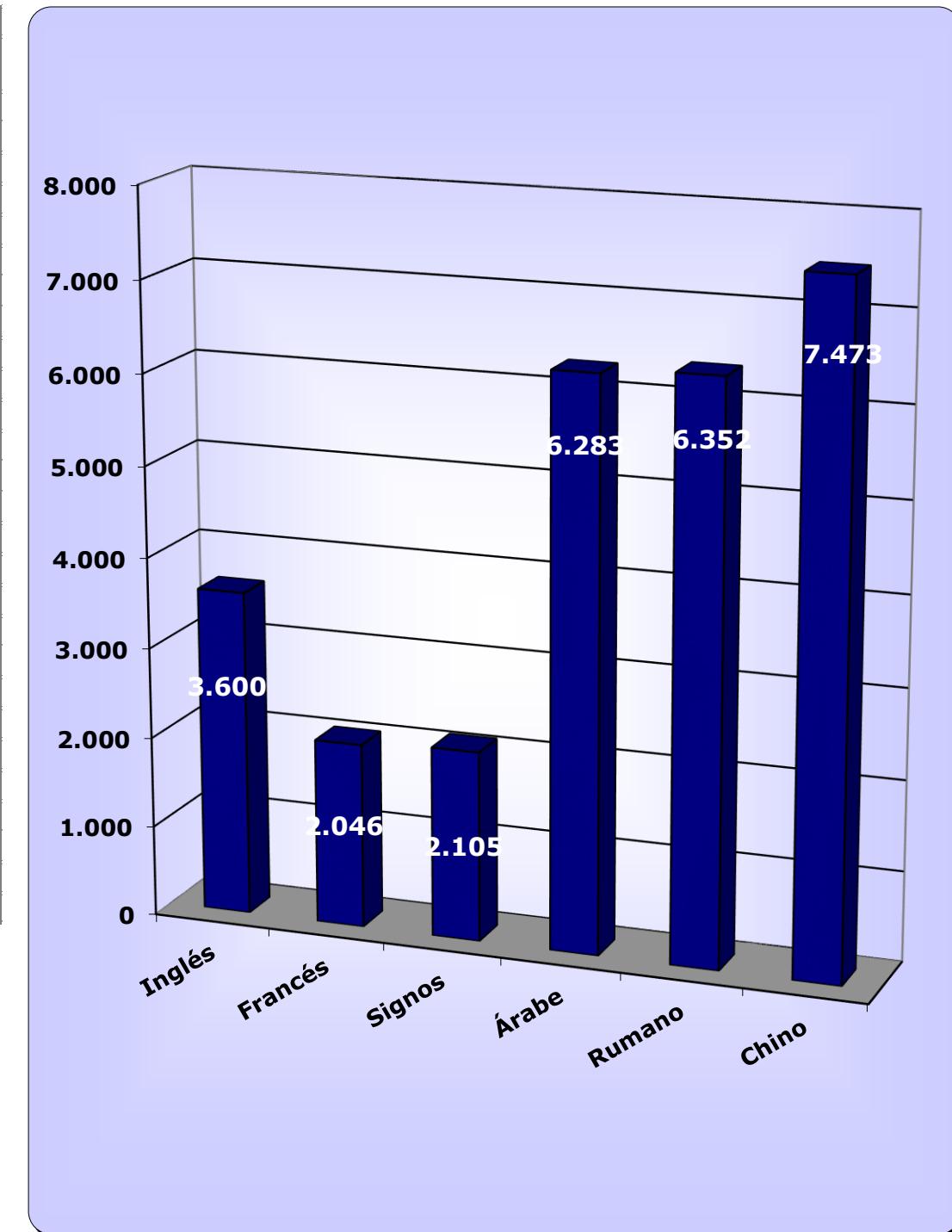
OFICINA	Inglés	Francés	Signos	Árabe	Rumano	Chino	TOTALES	TOTAL ANUAL 2014	Diferencia
Aravaca	4						4	30	-26
Arganzuela	115	92	115	12	4	600	938	1.025	-87
Barajas	45	14	40	2	2	4	107	237	-130
Carabanchel	29	25	158	974	828	983	2.997	2.722	275
Centro	442	59	98	343	19	524	1.485	1.689	-204
Chamartín	221	30	40	10	8	26	335	413	-78
Chamberí	246	47	85	351	47	40	816	561	255
Ciudad Lineal	163	29	163	11	451	15	832	1.049	-217
El Pardo							0	6	-6
Fuencarral-El Pardo	110	109	130	42	52	23	466	523	-57
Hortaleza	77	49	150	107	21	36	440	684	-244
Latina	57	4	103	328	328	479	1.299	1.470	-171
Moncloa	367	57	72	4	1.316	227	2.043	1.295	748
Moratalaz	17	12	66	7	10	16	128	136	-8
Numancia	39	80	42	119	6	32	318	366	-48
Puente Vallecas	181	113	99	988	314	1.195	2.890	2.893	-3
Retiro	327	87	90	11	14	30	559	302	257
Salamanca	230	45	76	6	20	2	379	439	-60
San Blas	55	29	102	10	394	2	592	746	-154
Sanchinarro	151	3	54	11	4	10	233	289	-56
Tetuán	378	62	35	22	76	35	608	488	120
Usera	55	52	114	1.101	37	3.152	4.511	3.615	896
Valverde	9	1		1		24	35	64	-29
Vicalvaro	89	44	76	332	442	1	984	514	470
Villa de Vallecas	101	248	98	1.467	1.012	17	2.943	3.178	-235
Villaverde	96	755	99	24	947		1.921	1.904	17
TOTALES	3.600	2.046	2.105	6.283	6.352	7.473	27.863	26.638	1.225
Porcentaje	12,92%	7,34%	7,55%	22,55%	22,80%	26,82%	100%	96%	

Fuente BI

Nota: Únicamente se contabilizan las solicitudes de servicio que tengan identificador de atención (número de Qmatic en el caso de las oficinas)

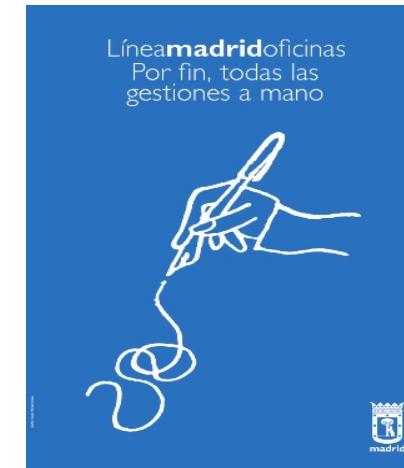
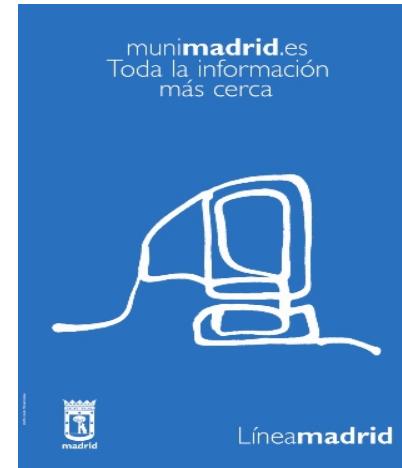
ANUAL 2015

Ciudadanos atendidos con idioma. Gráfico



Estadísticas año 2014: anuales

2.1 Servicios de Líneamadrid: Datos globales



**Servicios
2015**

Servicios y gestiones

Tipo	Servicios (1)	Año ant.	Dif
Información (2)	2.193.735	2.034.145	7,8%
Cita previa	1.154.762	1.052.843	9,7%
Padrón municipal	1.736.191	1.594.278	8,9%
Tasas, impuestos y multas	1.632.532	1.916.189	-14,8%
Registro	686.507	586.292	17,1%
Avisos y peticiones	673.317	353.039	90,7%
Movilidad	551.264	170.619	223,1%
Educación	14.996	6.423	133,5%
Servicios sociales	32.985	50.572	-34,8%
Tarjeta Azul	20.385	25.349	-19,6%
Sugerencias y Reclamaciones	81.556	63.145	29,2%
Consumo	429	544	-21,1%
Censo de locales	1.087		#iDIV/0!
Identificación electrónica	28.832	18.148	58,9%
Campañas y otras	271.632	137.814	97,1%
Total	9.080.210	8.009.400	13,4%

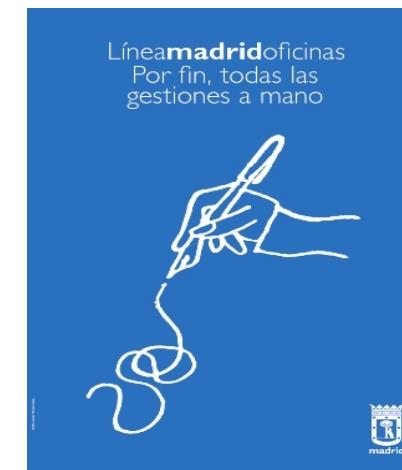
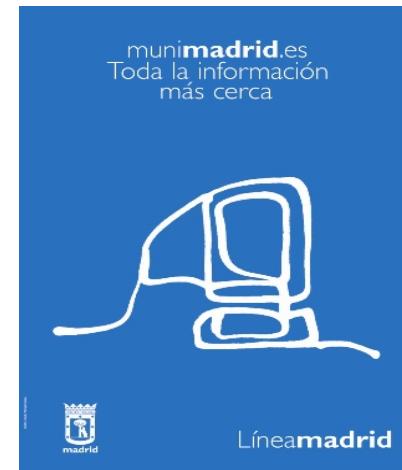
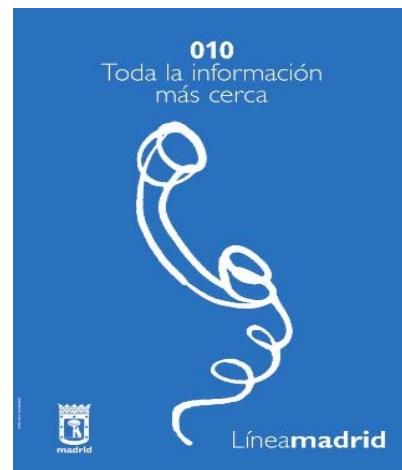
*FUENTE DE DATOS: CRM (solicitudes de servicio cerradas en el período) + IAM (transacciones realizadas en línea)

(1)	Un servicio es una solicitud de servicio CRM cerrada en el período, o alternativamente una gestión en línea (según los datos proporcionados por IAM)
(2)	En las informaciones no se tienen en cuenta las visitas a www.madrid.es , sino sólo las realizadas de modo personalizado (010, Oficinas de Atención al Ciudadano y canal twitter @lineamadrid).

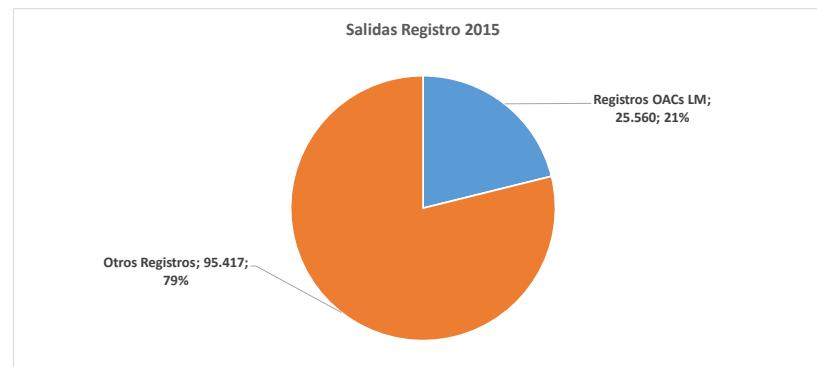
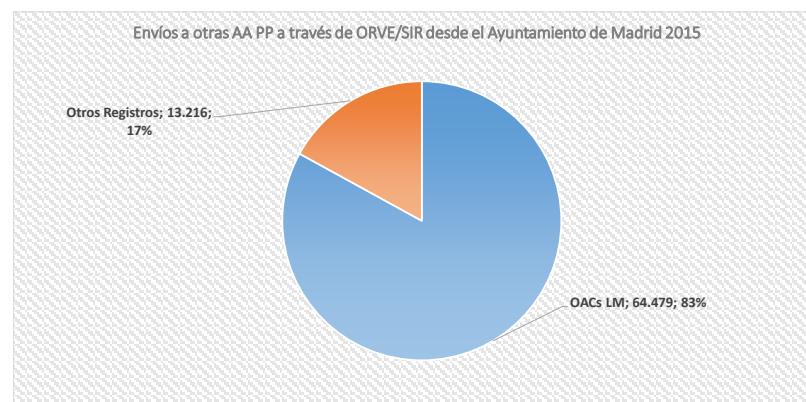
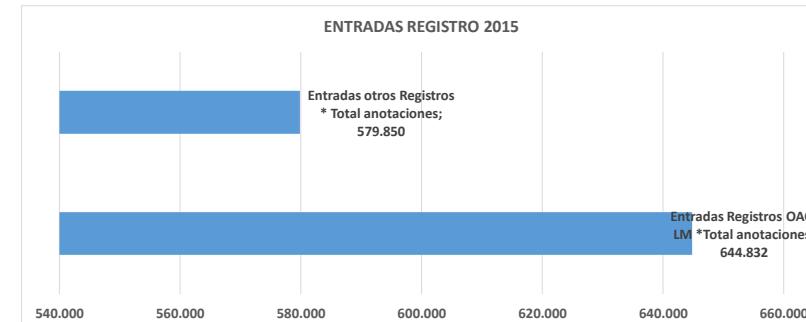
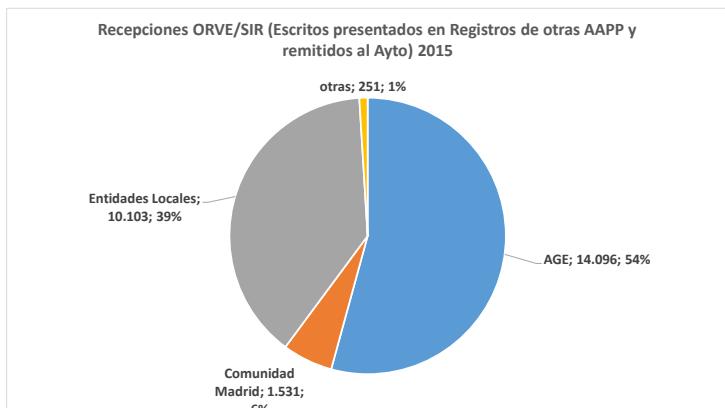
Estadísticas año 2015: anuales

2.2. Servicio de Líneamadrid:

Registro- Datos Oficinas Atención Ciudadanía/Oficina Central

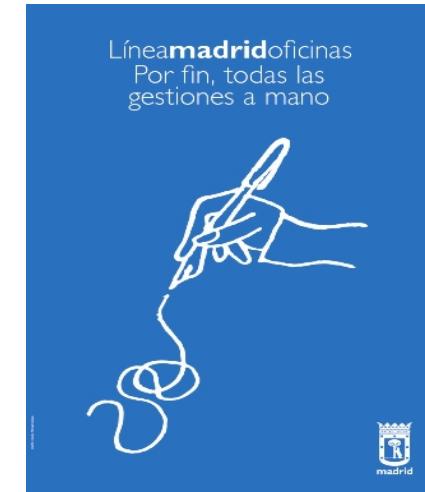
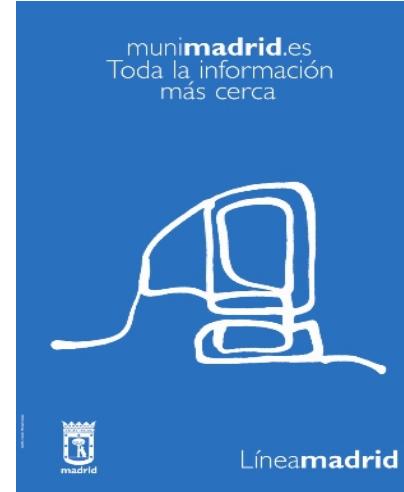


DATOS REGISTRO	Dependencias	2015
Entradas Registros OACs LM *Total anotaciones		644.832
Entradas otros Registros *		579.850
Total anotaciones		
Entradas electrónicas incluidos datos carpeta ciudadano		27.033
Envíos a otras AA PP a través de ORVE/SIR desde el Ayuntamiento de Madrid	OACs LM	64.479
	Otros Registros	13.216
	Total	77.695
Recepciones ORVE/SIR (Escritos presentados en Registros de otras AAPP y remitidos al Ayto)	AGE	14.096
	Comunidad Madrid	1.531
	Entidades Locales	10.103
	otras	251
	Total	25.981
Entradas digitalizadas (porcentaje)		54,43%
Recepciones de la Oficina Central (entradas a través de ORVE/SIR, electrónicas y papel)		75.132
	Registros OACs LM	25.560
	Otros Registros	95.417
Salidas	Total	118.977



Estadísticas año 2015: anuales

2.3 Servicio de Líneamadrid: Cita Previa- Datos Globales



Servicios 2015

Cita previa - concertación de citas durante el período

Actividad/Canal de concertación	madrid.es	Cita móvil	010	Presencial	TOTALES
Servicios OACs	138.363	40.473	135.746	250.239	564.821
	24,50%	7,17%	24,03%	44,30%	53,52%
Servicios tributarios (OAICs)	39.394	3.128	84.114	20.954	147.590
	26,69%	2,12%	56,99%	14,20%	13,98%
SER (Oficina SER)	8.654	1.771	10.247	6.150	26.822
	32,26%	6,60%	38,20%	22,93%	2,54%
Vacunación internacional	5.871	932	6.714	289	13.806
	42,52%	6,75%	48,63%	2,09%	1,31%
Adopción de animales	544	269	2.410	557	3.780
	14,39%	7,12%	63,76%	14,74%	0,36%
Licencias de actividad (AGLA)	5.100	474	6.409	5.835	17.818
	28,62%	2,66%	35,97%	32,75%	1,69%
Empleo	5.025	117	1.031	24.798	30.971
	16,22%	0,38%	3,33%	80,07%	2,93%
Emprendedores	5.252	164	1.219	1.299	7.934
	66,20%	2,07%	15,36%	16,37%	0,80%
Multas	2.934	190	15.800	3.052	21.976
	13,35%	0,86%	71,90%	13,89%	2,08%
Servicios Sociales	3.925	285	8.926	183.320	196.456
	2,00%	0,15%	4,54%	93,31%	18,62%
Espacios de igualdad	84	50	37	5.316	5.487
	1,53%	0,91%	0,67%	96,88%	0,52%
Consumo	2.277	490	7.557	5.048	15.372
	14,81%	3,19%	49,16%	32,84%	1,46%
Deportes	0	0	0	82	82
	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,01%
Oficina Intermediación Hinotecaria	174	22	689	588	1.473
	11,81%	1,49%	46,78%	39,92%	0,14%
Aparcamientos	531	29	217	183	960
	55,31%	3,02%	22,60%	19,06%	0,09%
TOTALES	218.128	48.394	281.116	507.710	1.055.348
	20,67%	4,59%	26,64%	48,11%	100,00%

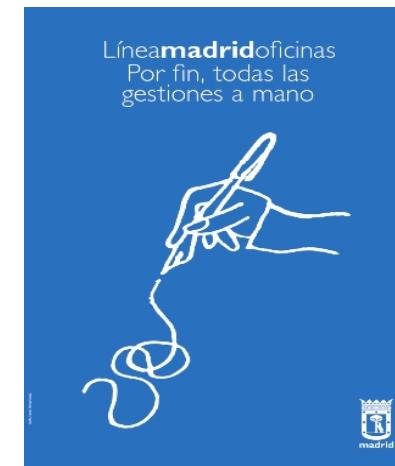
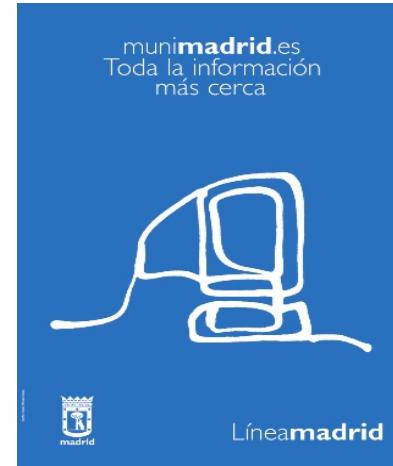
*FUENTE DE DATOS: aplicación de Cita Previa de Línea Madrid, proporcionada por IAM

Cita previa - asistencia a citas fijadas durante el período

Actividad	Citas concertadas	Citas Atendidas	% Absentismo	% año anterior	Diferencia
Padrón	412.286	305.431	25,90%	25,80%	0,10%
Permiso de Circulación	27.047	20.539	24,10%	23,50%	0,60%
SER	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
Identificación electrónica	19.117	15.146	20,80%	25,30%	-4,50%
Tarjeta Azul	16.084	12.221	24,00%	24,50%	-0,50%
Tarjeta madridmayor.es	25.570	21.078	17,60%	19,20%	-1,60%
Información Urbanística	56.009	44.380	20,80%	20,50%	0,30%
Total Servicios OAC's	556.113	418.795	24,70%	24,50%	0,20%
Servicios OAC's	556.113	418.795	24,70%	24,50%	0,20%
Contribuyente	143.274	108.984	23,90%	24,10%	-0,10%
SER (Oficina SER)	27.640	21.444	22,40%	0,00%	22,40%
CMS Vacunacion Internacional	13.019	10.918	16,10%	22,30%	-6,20%
Centro Protección Animal	3.265	1.825	44,10%	38,60%	5,50%
Agencia de Actividades	16.849	12.615	25,10%	37,70%	-12,60%
Agencia para el Empleo(AE)	29.973	17.573	41,40%	39,30%	2,00%
Madrid Emprende (ME)	7.785	5.451	30,00%	31,10%	-1,10%
Oficina de Multas	21.728	14.680	32,40%	33,30%	-0,90%
Centros Servicios Sociales	151.188	141.713	6,30%	5,90%	0,30%
OMIC	14.995	10.797	28,00%	32,20%	-4,20%
Espacios de Igualdad	5.364	3.748	30,10%	82,10%	-51,90%
Centros Deportivos	82	43	47,60%		
Oficina Intermediación Hip.	1.329	1.015	23,60%		
Aparcamientos	726	347	52,20%		
TOTAL	993.330	769.948	22,50%	24,80%	-2,30%

Estadísticas año 2015: anuales

3.1 Gestión de contenidos: Elaboración de la información



DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CONTENIDOS. INFORME DE GESTIÓN AÑO 2015

AÑO 2015

1.- CONTENIDOS EXISTENTES EN MADRID.ES

Contenidos a 12 de enero de 2016

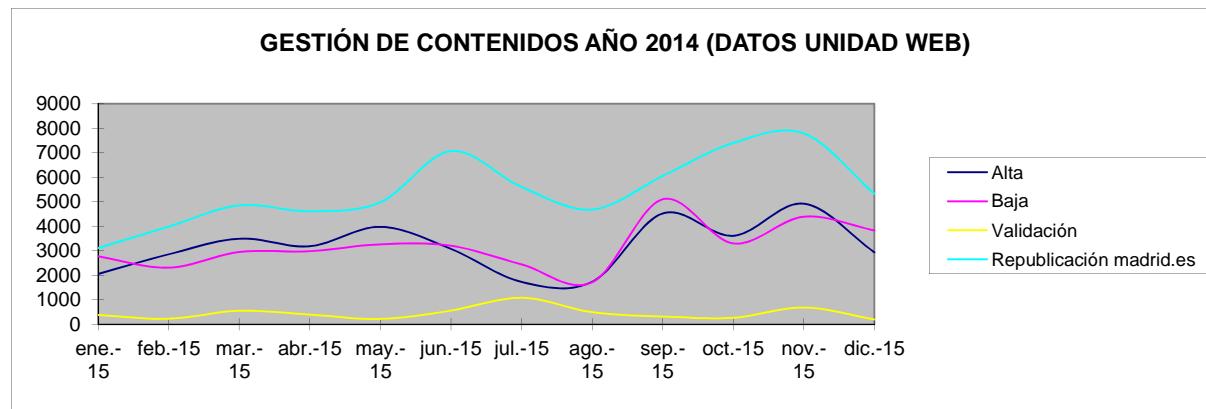
Tipos de Contenido	Datos Unidad Web Publicado en Madrid.es	Datos UUDDWEB. Publicado en madrid.es
Actividades	625	3166
Boletín		2278
Capítulo	10068	37732
Catalogo	5	3
Coleccion	904	3339
Contacto	44	105
Contenido Generico	255	873
Contrato Programado		289
Descriptivos	255	967
Destacamos	17	27
Detalle del Canal		1
Distrito	21	
Ediciones	187	2716
EdictoAyuntamiento		17082
Elemento de Boletín		24312
Encuesta	15	31
Enlace	1418	5495
EntidadesYOrganismos	5240	7736
Especial Informativo	21	116
Evento	1073	4562
Expedientes Contratacion		5598
FAQ	5	67
Fichero	13651	157634
Formulario electronico	15	106
Informacion Adicional		2468
Índice de Boletín		1
Licitación	9	4
Normativa	943	
Noticia		82539
Oposiciones	157	
Persona		58
Pregunta del dia	1	4
Promocional	652	1503
Publicacion	183	1023
Seccion	167	452
Subscripcion	1	3
Tramites	95	527
Transportes	227	
Perfil en Redes Sociales	1	
Totales	36255	362817

2015

2.- GESTIÓN DE CONTENIDOS.

2.1.- DATOS DE LA UNIDAD WEB

	Alta	Baja	Validación	Republicación madrid.es	Total operaciones realizadas
ene-15	2054	2768	382	3110	8314
feb-15	2858	2311	226	3985	9380
mar-15	3497	2951	555	4854	11857
abr-15	3187	2982	400	4611	11180
may-15	3980	3266	220	4981	12447
jun-15	3078	3207	565	7069	13919
jul-15	1731	2446	1084	5604	10865
ago-15	1735	1718	496	4683	8632
sep-15	4526	5104	323	6048	16001
oct-15	3613	3302	268	7397	14580
nov-15	4924	4393	688	7788	17793
dic-15	2941	3832	197	5322	12292
TOTAL	38124	38280	5404	65452	147260



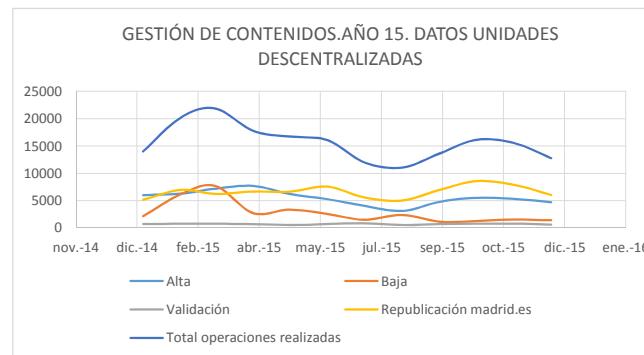
	Alta	Baja	Validación	Republicación madrid.es	Total operaciones realizadas	Porcentaje diferencial total
TOTALES AÑO 2015	38124	38280	5404	65452	147260	
TOTALES AÑO 2014	33409	35756	5292	55629	130086	13,20203558

2.- GESTIÓN DE CONTENIDOS.

AÑO 2015

2.2.- DATOS DE LAS UNIDADES DESCENTRALIZADAS

	Alta	Baja	Validación	Republiquac ón madrid.es	Total operaciones realizadas
ene-15	5987	2128	722	5159	13996
feb-15	6267	6196	769	6974	20206
mar-15	7186	7690	773	6215	21864
abr-15	7687	2719	702	6656	17764
may-15	6200	3353	521	6637	16711
jun-15	5258	2555	701	7544	16058
jul-15	4039	1495	866	5597	11997
ago-15	3109	2385	530	5017	11041
sep-15	4797	1150	710	6998	13655
oct-15	5519	1275	775	8566	16135
nov-15	5307	1561	780	7864	15512
dic-15	4706	1401	632	6025	12764
TOTAL	66062	33908	8481	79252	187703



	Alta	Baja	Validación	Republiquac ón madrid.es	Total operaciones realizadas
TOTALES AÑO 2015	66062	33908	8481	79252	187703

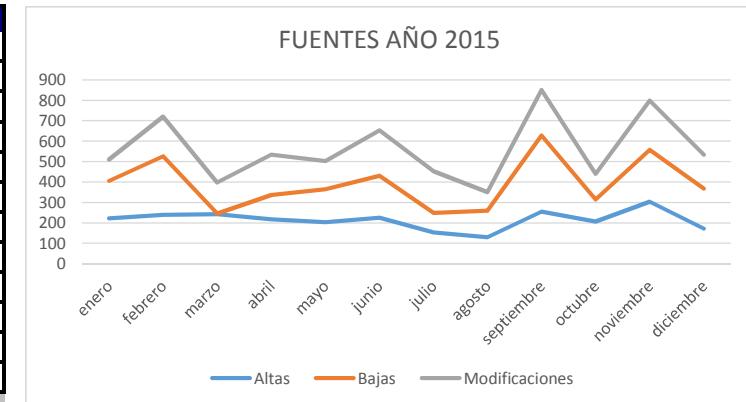
No se realiza la comparativa con el año 2014, porque no se extraía en ese año.

AÑO 2015

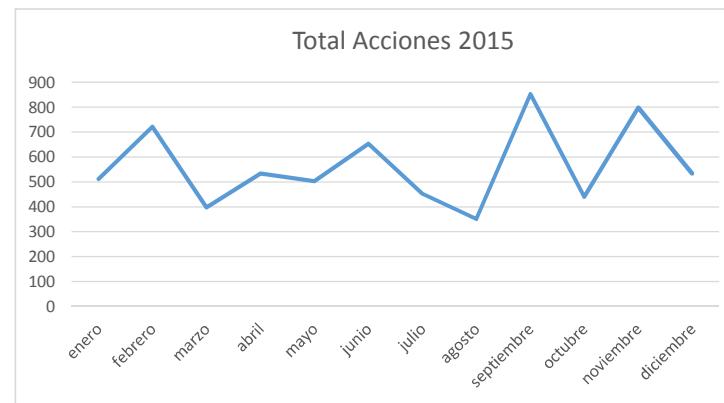
3.- FUENTES E INTERLOCUTORES

3.1.- FUENTES

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones
enero	222	183	106	511
febrero	239	287	195	721
marzo	243	3	151	397
abril	217	119	198	534
mayo	204	160	139	503
junio	225	205	223	653
julio	153	96	203	452
agosto	130	130	91	351
septiembre	255	373	223	851
octubre	207	108	125	440
noviembre	304	253	241	798
diciembre	172	196	166	534
TOTALES	2571	2113	2061	6745



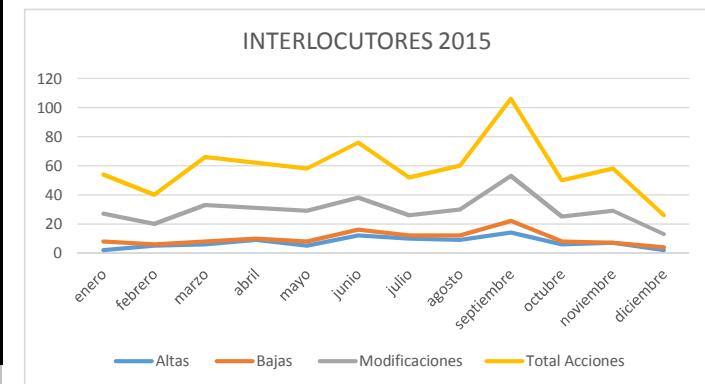
	Total Acciones
enero	511
febrero	721
marzo	397
abril	534
mayo	503
junio	653
julio	452
agosto	351
septiembre	851
octubre	440
noviembre	798
diciembre	534
TOTALES	6745



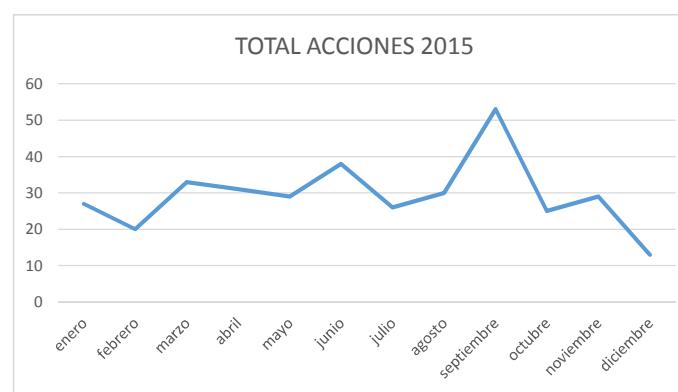
AÑO 2015

3.2.- INTERLOCUTORES

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones
enero	2	6	19	27
febrero	5	1	14	20
marzo	6	2	25	33
abril	9	1	21	31
mayo	5	3	21	29
junio	12	4	22	38
julio	10	2	14	26
agosto	9	3	18	30
septiembre	14	8	31	53
octubre	6	2	17	25
noviembre	7	0	22	29
diciembre	2	2	9	13
TOTALES	87	34	233	354



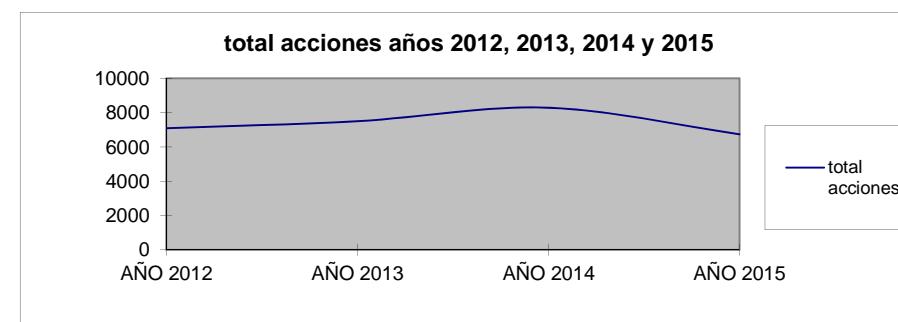
	Total Acciones
enero	27
febrero	20
marzo	33
abril	31
mayo	29
junio	38
julio	26
agosto	30
septiembre	53
octubre	25
noviembre	29
diciembre	13
TOTALES	354



3.3 .- FUENTES. COMPARATIVA INTERANUAL

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones	Porcentaje Diferencial Total Acciones
TOTALES AÑO 2015	2571	2113	2061	6745	
TOTALES AÑO 2014	2670	3445	2175	8290	-18,63691194

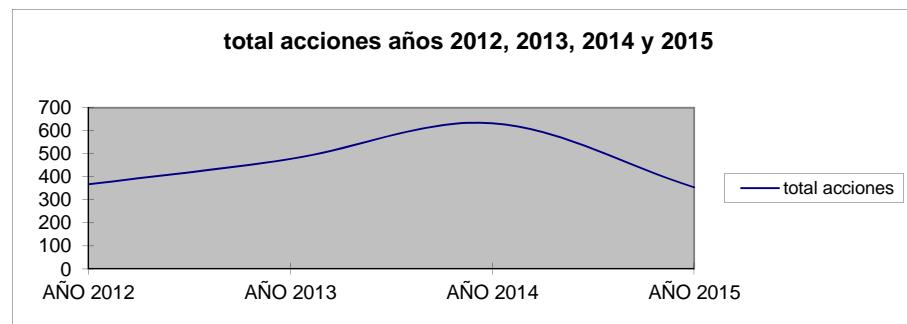
	total acciones
ANO 2012	7087
ANO 2013	7506
AÑO 2014	8290
AÑO 2015	6745



3.4.- INTERLOCUTORES. COMPARATIVA INTERANUAL

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones	Porcentaje Diferencial Total Acciones
TOTALES AÑO 2015	87	34	233	354	
TOTALES AÑO 2014	68	52	513	633	-44,07582938

	total acciones
ANO 2012	367
ANO 2013	477
AÑO 2014	633
AÑO 2015	354



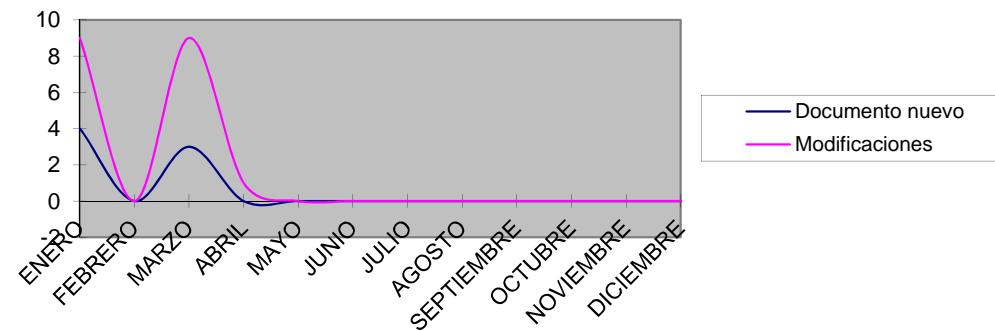
Fuente: datos recogidos de la agenda de fuentes e interlocutores (AIF)

4.- IMPRESOS

4.1.- IMPRESOS CREADOS O MODIFICADOS

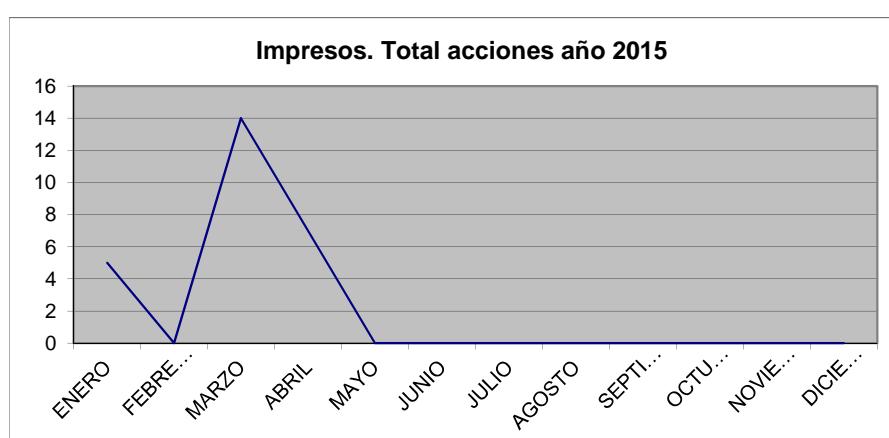
	Documento nuevo	Modificaciones	Impresos terminados
ENERO	4	9	5
FEBRERO	0	0	0
MARZO	3	9	14
ABRIL	0	1	7
MAYO	0	0	0
JUNIO	0	0	0
JULIO	0	0	0
AGOSTO	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0
TOTALES	7	19	26

Impresos. Documentos nuevos y modificaciones. Año 2015



	Impresos terminados
ENERO	5
FEBRERO	0
MARZO	14
ABRIL	7
MAYO	0
JUNIO	0
JULIO	0
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0
TOTALES	26

Impresos. Total acciones año 2015

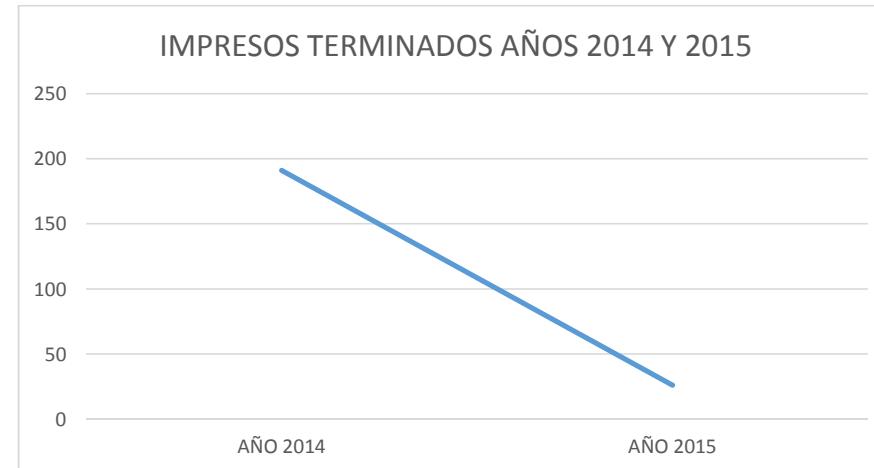


AÑO 2015

4.2.- IMPRESOS. COMPARATIVA INTERANUAL

	DOCUMENTOS NUEVOS	MODIFICACIONES	IMPRESOS TERMINADOS	PORCENTAJE DIFERENCIAL TOTAL
AÑO 2015	7	19	26	
AÑO 2014	41	145	191	-86,38743455

IMPRESOS CREADOS O MODIFICADOS	
AÑO 2012	171
AÑO 2013	195
IMPRESOS TERMINADOS	
AÑO 2014	191
AÑO 2015	26
IMPRESOS TERMINADOS	
AÑO 2015	26



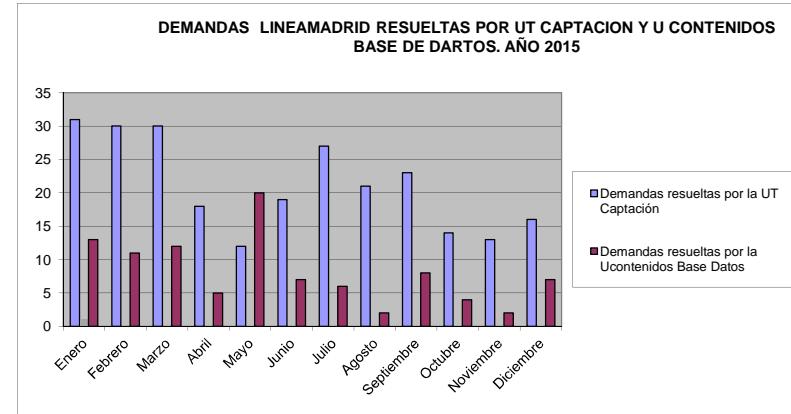
Fuente: datos facilitados por la Unidad Técnica de Coordinación

AÑO 2015

5.- GESTIÓN DEMANDAS PROCEDENTES DEL BUSCADOR DE LINEAMADRID y DEL PORTAL DE MADRID.ES

5.1.- Gestión demandas Buscador Lineamadrid.

	Demandas resueltas por la UT Captación	Demandas resueltas por la U contenidos Base Datos	Total Demandas Lineamadrid
Enero	31	13	44
Febrero	30	11	41
Marzo	30	12	42
Abril	18	5	23
Mayo	12	20	32
Junio	19	7	26
Julio	27	6	33
Agosto	21	2	23
Septiembre	23	8	31
Octubre	14	4	18
Noviembre	13	2	15
Diciembre	16	7	23
TOTALES	254	97	351

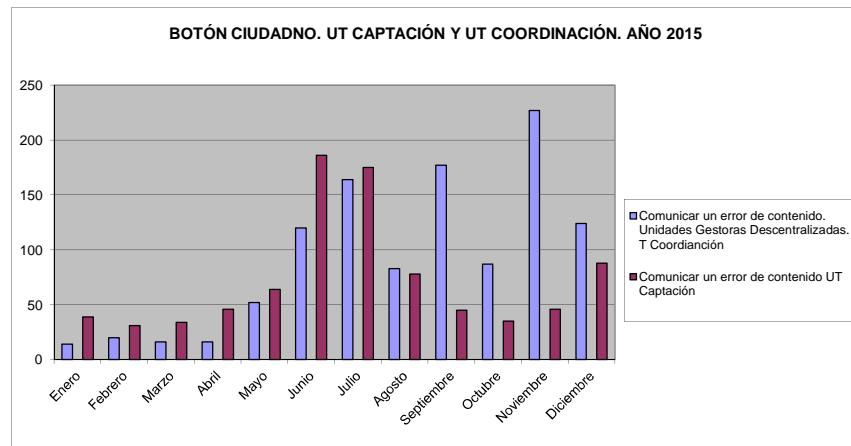


Unidad Técnica de Captación: peticiones de incorporación de nuevos contenidos

Unidad de Contenidos de Base de Datos: solicitudes de rectificación de contenidos.

5.2. Gestión demandas portal madrid.es (enlace "comunicar un error en la información, desde cada contenido")

	Comunicar un error de contenido. Unidades Gestoras Descentralizadas. T Coordinación	Comunicar un error de contenido UT Captación	Total "Comunicar un error" de contenido
Enero	14	39	53
Febrero	20	31	51
Marzo	16	34	50
Abril	16	46	62
Mayo	52	64	116
Junio	120	186	306
Julio	164	175	339
Agosto	83	78	161
Septiembre	177	45	222
Octubre	87	35	122
Noviembre	227	46	273
Diciembre	124	88	212
TOTALES	1100	867	1967



Unidad Técnica de Coordinación: gestiona los errores de contenidos de las Unidades Gestoras Descentralizadas

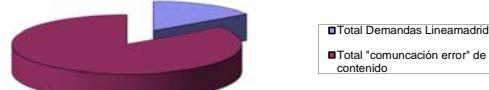
Unidad Técnica de Captación: gestiona los errores comunicados de la Unidad Web

2015

5.1- Gestión de Demandas Buscador Lineamadrid

	Demandas resueltas por la UT Captación	Demandas resueltas por la U contenidos Base Datos	Total Demandas Lineamadrid
TOTAL AÑO 2015	254	97	351

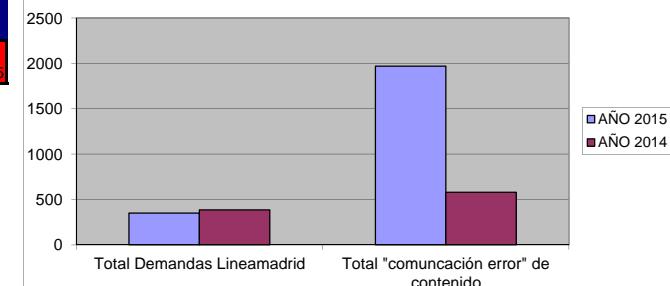
DEMANDAS LINEAMADRID Y BOTÓN CIUDADANO AÑO 2015



5.2. Gestión demandas portal madrid.es (enlace "comunicar un error en la información, desde cada contenido")

	Comunicar un error de contenido. Unidades Gestoras Descentralizadas. T Coordinación	Comunicar un error de contenido UT Captación	Total "Comunicar un error" de contenido
TOTALES AÑO 2015	1100	867	1967

COMPARATIVA INTERANUAL DEMANDA Y BOTÓN AL CIUDADANO AÑOS 2014 Y 2015



Fuente: datos facilitados por las Unidades Técnicas de Captación y de Contenidos de Base de Datos

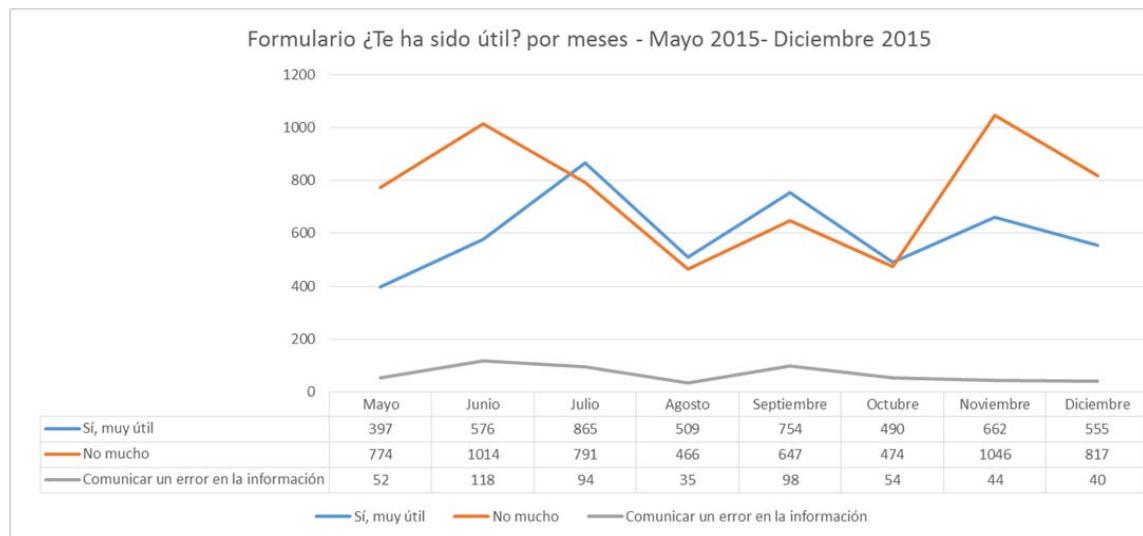
5.2. FORMULARIO "TE HA SIDO ÚTIL"

Total Sí muy útil 4808

Total No mucho 6029

Total Comunicar un error: 535

Total 11372

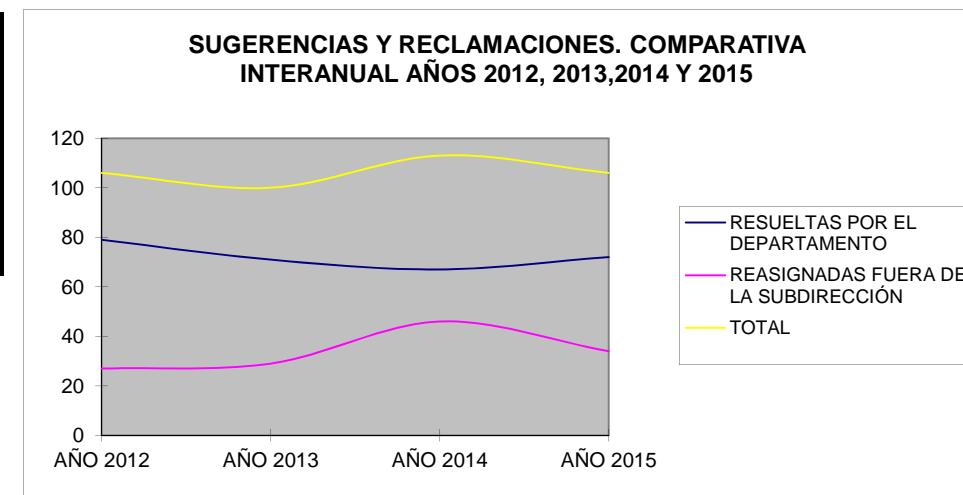


AÑO 2015

6.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RESUELTA POR EL DEPARTAMENTO POR TIPO DE CONTENIDO

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	<th>DICIEMBRE</th> <th>TOTALES</th>	DICIEMBRE	TOTALES
Actividades	1	1			1	2	1		2	2	1		11
Instalaciones	2	2	3	2	1	3	4		1	1			19
Normativa							1				1		2
Transportes	1				1	1	1				1		5
Trámites	1									1		1	3
Descriptivos													0
Impresos	1	2											3
Otros	1	1	2	6	2	1	3	1	4	2	6		29
TOTAL Departamento	7	6	5	8	5	7	10	1	7	6	8	2	72
Reasignadas fuera SGAC	1	4	2	3	6	9	4	0	2	1	2	0	34
Total Departamento más reasignadas:	8	10	7	11	11	16	14	1	9	7	10	2	106

	RESUELTA POR EL DEPARTAMENTO	REASIGNADA FUERA DE LA SUBDIRECCIÓN		TOTAL
		AÑO 2012	AÑO 2013	
AÑO 2012	79	27	106	
AÑO 2013	71	29	100	
AÑO 2014	67	46	113	
AÑO 2015	72	34	106	



7.- FORMACIÓN DEPARTAMENTO

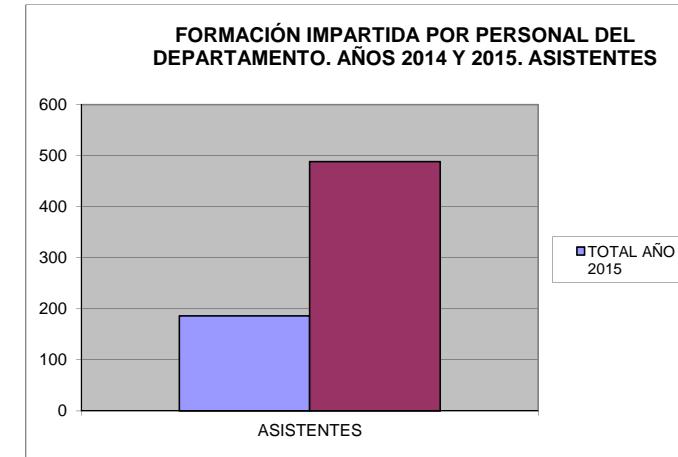
7.1- FORMACIÓN IMPARTIDA POR EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO A UNIDADES GESTORAS

	DESTINATARIOS	CONTENIDO	ASISTENTES	HORAS
FEBRERO	UGGGWW Bibliotecas, Fondos Europeos, Movilidad-Circulación, Museos Municipales.	Arranque	18	19
MARZO	Unidad Gestora Fondos Europeos Unidad Gestora Bibliotecas	Tutorial/Especial Informativo Fondos Europeos tutorial / Contenidos especiales	2 1	4,5 4,5
ABRIL	Nuevos funcionarios incorporados a Linea Madrid	Curso de Atención Presencial	19	2,5
MAYO	Gestores de vignette convocados por el Instituto de formación Gestores de vignette convocados por el Instituto de formación	Gestión y Calidad de la información en madrid.es R09 "Gestión de actividades y eventos"	19 21	10 5
JUNIO	Gestores	Monográfica / Presentación nuevo portal madrid.es II Fase Actividades y eventos R09-2063	69 19	2 7
NOVIEMBRE	UG Promoción Internacional UG Calidad, Deportes, Madrid Emprende, Medios de Comunicación, Pleno, Portal del Contribuyente	Revisión Especial Informativo y contenidos generales Monográfica. Formación Auditoría AENOR	5 13	4,5 2,5
TOTAL			186	61,5

AÑO 2015

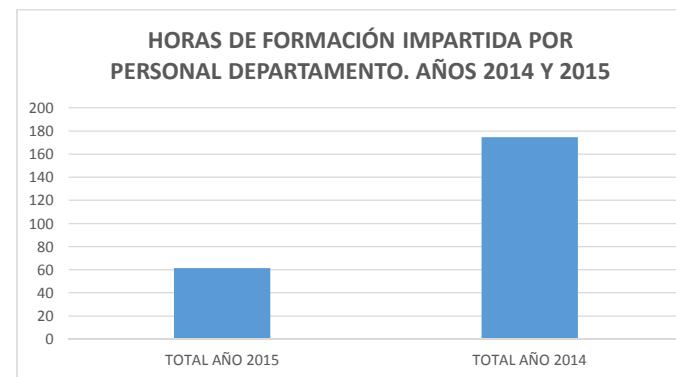
7.2.- FORMACIÓN IMPARTIDA. COMPARATIVA INTERANUAL

	ASISTENTES	Porcentaje diferencial total
TOTAL AÑO 2015	186	
TOTAL AÑO 2014	488	-61,8852459



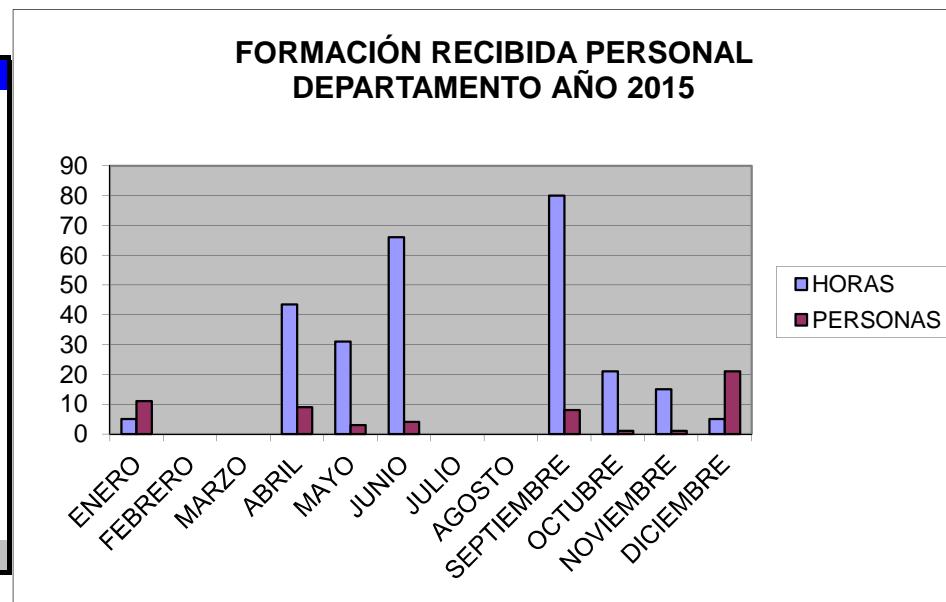
Fuente: datos facilitados por la Unidad Técnica de Coordinación y el Departamento de Gestión de Contenidos.

	HORAS	Porcentaje diferencial total
TOTAL AÑO 2015	61,5	
TOTAL AÑO 2014	174,5	-64,756447



7.3.- FORMACIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL ADSCRITO AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CONTENIDOS.

MESES	HORAS	PERSONAS
ENERO	5	11
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0
ABRIL	43,5	9
MAYO	31	3
JUNIO	66	4
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	80	8
OCTUBRE	21	1
NOVIEMBRE	15	1
DICIEMBRE	5	21
Formación fuera Instituto		
TOTAL	266,5	58



	HORAS	Porcentaje diferencial
TOTAL 2015	266,5	-25,35014006
TOTAL 2014	357	

	PERSONAS	Porcentaje diferencial
TOTAL 2015	58	
TOTAL 2014	98	-40,8163265

8. UNIDADES GESTORAS

1.- UNIDADES GESTORAS CREADAS EN EL 2015	Fecha de designación
Promoción Internacional (DG. Innovación y Promoción de la Ciudad. Coordinación General de la Alcaldía)	10.12.2015

2.- UNIDADES GESTORAS BAJA AÑO 2015	Fecha
	0

3.- UNIDADES GESTORAS EXISTENTES EN LA ACTUALIDAD	42
---	----

1.- HOJA 4 IMPRESOS:

Observaciones: en abril 2015 con la salida de la segunda fase de renovación de www.madrid.es, los impresos normalizados fueron sustituidos por ficheros electrónicos W-FORM gestionados por la Subdirección de Administración Electrónica. Por ese motivo a partir de abril el dato es 0

2.- HOJA 5.1 GESTIÓN DEMANDAS BUSCADOR LINEA MADRID Y PORTAL MADRID.ES

El incremento de "comuncar un error en la información", es debido a la mayor visibilización otorgada al enlace en todos los contenidos del portal a partir de mayo de 2015, con la salida a producción de la segunda fase de madrid.es.

3.-HOJA 5.2 FORMULARIO "TE HA SIDO ÚTIL"

Desde mayo de 2015 se incluye en todas las páginas de madrid.es el formulario "Te ha sido útil"

3.- HOJA 7.1 FORMACIÓN IMPARTIDA

Reducción de los cursos impartidos por los siguientes motivos:

- a. Se suspenden las dos ediciones previstas del curso R02 1475, debido a las graves incidencias que se produjeron en el portal madrid.es con motivo de la segunda fase de madrid.es
- b.Las sesiones de arranque y monográficas impartidas a los gestores descentralizados, también se reducen debido al inminente cambio en el gestor de contenidos.
- c. Se reducen las sesiones formativas por los ajustes presupuestarios.
- d. Se eliminan los cursos de "R01 Gestión normalizada de impresos", debido a que los formularios electrónicos pasa a ser competencia de la Subdirección General de Administración Electrónica