

Estadísticas

Estadísticas

2º. trimestre 2018

1. Canales de Atención a la Ciudadanía - Línea Madrid

1.1 Datos globales

1.2 Portal web www.madrid.es

1.3 Redes Sociales

1.4 Teléfono 010

1.5 Oficinas de Atención a la Ciudadanía

2. Gestión de contenidos

3. Servicios de Atención a la Ciudadanía

3.1 Registro

3.2 Cita Previa

Estadísticas

Estadísticas

2º. trimestre 2018

1.1 Canales: Datos globales

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- Datos Globales

Atenciones y Servicios Global - Línea Madrid Período: 2º trimestre 2018							
Atenciones por canal	Atenciones 2018	Atenciones 2017	Variación en %	Servicios por canal	Servicios 2018	Servicios 2017	Variación en %
Visitas madrid.es (1)	5.386.819	4.831.250	11,5%	Páginas vistas madrid.es (5)	13.685.482	12.571.612	8,9%
Atenciones OAC (2)	653.663	653.200	0,1%	Servicios OAC (6)	840.351	857.724	-2,0%
Atenciones 010 (3)	764.336	869.727	-12,1%	Servicios 010 (6)	1.051.797	1.105.712	-4,9%
Atenciones @lineamadrid.es (4)	16.364	11.763	39,1%	Servicios @lineamadrid.es (6)	16.364	11.763	39,1%
TOTAL	6.821.182	6.365.940	7,2%	TOTAL	15.593.994	14.546.811	7,2%

(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: Google Analytics.

(2) Una atención en una Oficina de Atención a la Ciudadanía es una visita física de una persona a la misma, con independencia del número de gestiones diferentes que esa misma persona pueda realizar durante dicha visita. Fuente: Qmatic.

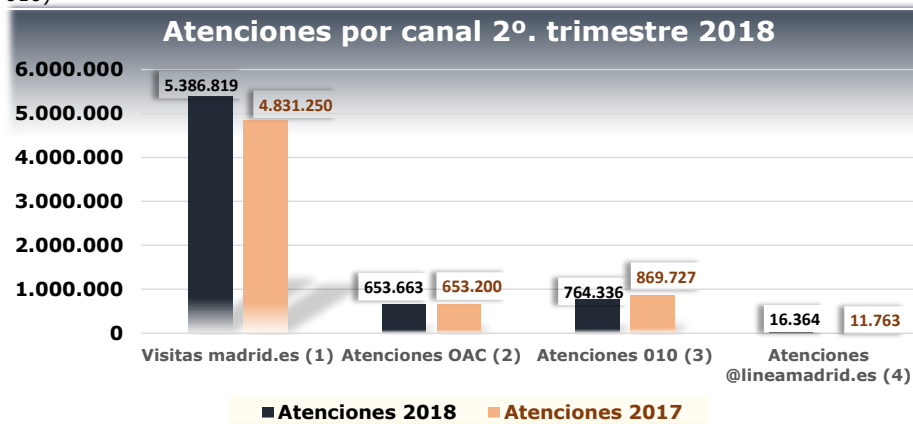
(3) Una atención en el 010 es una llamada que ha sido atendida por un operador, o bien una llamada emitida (saliente) también realizada por un operador, con independencia del número de gestiones diferentes que esa misma persona pueda realizar durante dicha llamada. Fuente: ACD (centralita del servicio 010). Quedan incluidas también las llamadas emitidas.

(4) Una atención en @lineamadrid (canal twitter de Línea Madrid) es una conversación entre una persona y un agente de Línea Madrid.

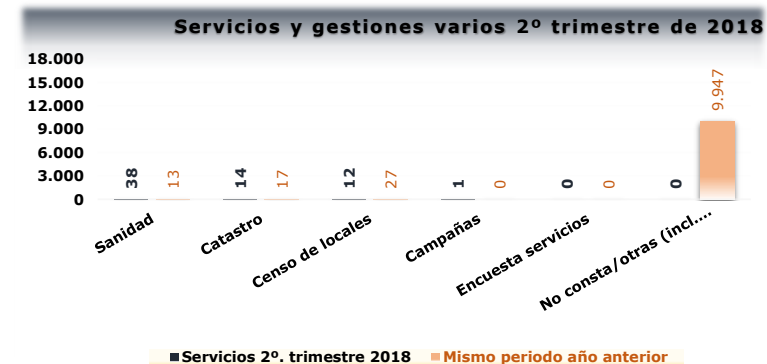
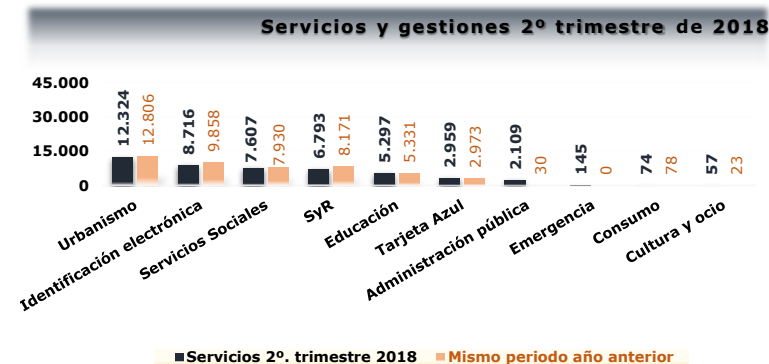
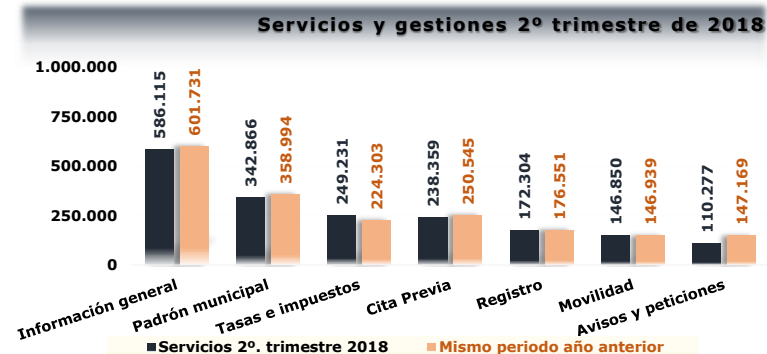
(5) La visualización es el número de páginas visitadas.

(6) Un servicio es el número de gestiones diferentes que se han realizado a través de cada canal.

Fuentes de datos consultadas: Oracle Business Intelligence (BI), Customer RelationShip Management (CRM), GNSIS (Gestor Turnos de Espera), Google Analytics, Altitud (plataforma 010)



Período: 2º trimestre 2018				
Servicios Canales Personalizados Línea Madrid (1)	Servicios 2º trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %	
Información general	586.115	601.731	-2,6%	
Padrón municipal	342.866	358.994	-4,5%	
Tasas e impuestos	249.231	224.303	11,1%	
Cita Previa	238.359	250.545	-4,9%	
Registro	172.304	176.551	-2,4%	
Movilidad	146.850	146.939	-0,1%	
Avisos y peticiones	110.277	147.169	-25,1%	
Urbanismo	12.324	12.806	-3,8%	
Identificación electrónica	8.716	9.858	-11,6%	
Servicios Sociales	7.607	7.930	-4,1%	
SyR	6.793	8.171	-16,9%	
Educación	5.297	5.331	-0,6%	
Tarjeta Azul	2.959	2.973	-0,5%	
Administración pública	2.109	30	6930,0%	
Emergencia	145	0	-	
Consumo	74	78	-5,1%	
Cultura y ocio	57	23	-	
SOLICITUDES DE SERVICIO VARIOS	Sanidad	38	13	192,3%
	Catastro	14	17	-17,6%
	Censo de locales	12	27	-55,6%
	Campañas	1	0	-
	Encuesta servicios	0	0	-
	No consta/otras (incl. Campañas y encuestas)	0	9.947	-100,0%
TOTAL		1.892.148	1.963.436	-3,6%



(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo, o alternatively una gestión en línea (según los datos proporcionados por IAM)

Estadísticas

Estadísticas

2º. trimestre 2018

1.2 PORTAL WEB WWW.MADRID.ES

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



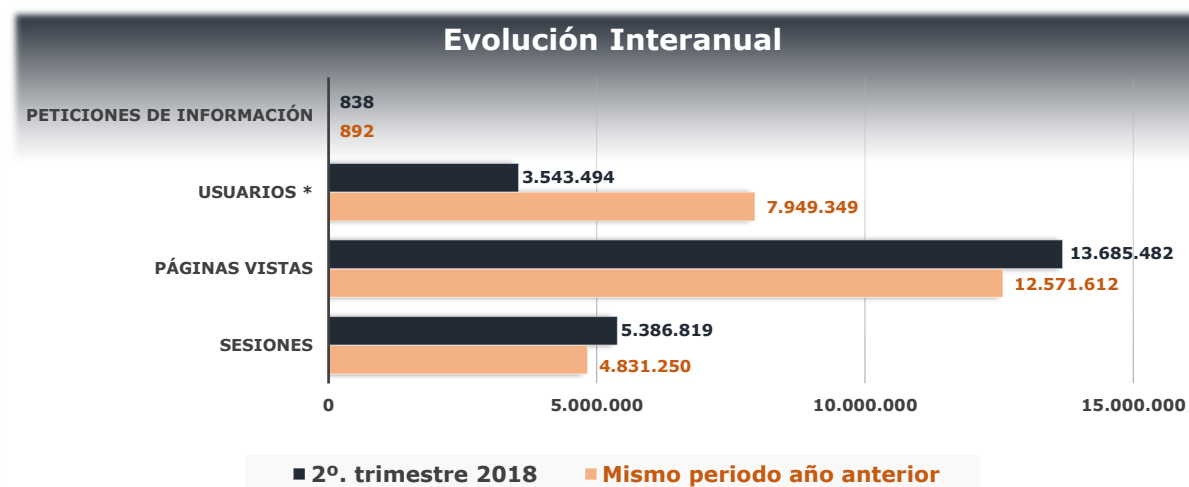
Línea Madrid Redes

1.- Evolución Interanual

	2º trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación
Sesiones	5.386.819	4.831.250	11,5%
Páginas vistas	13.685.482	12.571.612	8,9%
Usuarios *	3.543.494	7.949.349	-55,4%
Peticiones de Información	838	892	-6,1%

Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWareHouse para Peticiones de Información. Ferrosier para redes sociales. Estadísticas de Facebook para Facebook. Dataestudio para trámites en twitter

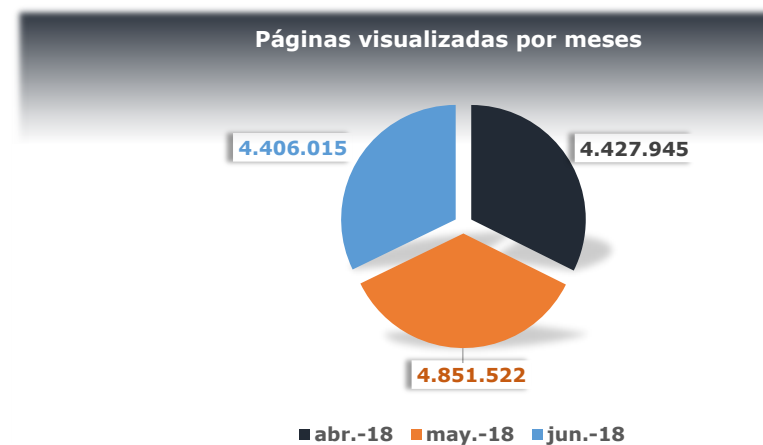
* En el año 2017, las hojas Excel que se cargaron en el proceso de exportación, sumaron los desagregados de cada título de "Página Web", lo que ha provocado un aumento del número de Usuarios y Sesiones "Atenciones". Por ejemplo, un usuario, en un periodo de tiempo, puede visitar diferentes títulos de páginas web, computando por cada una de ellas, pero solamente ha sido un usuario en el citado periodo de análisis.



2.- Páginas Visualizadas, Visitas y Visitantes

	Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
abr-18	4.427.945	1.713.758	1.123.117
may-18	4.851.522	1.919.837	1.278.544
jun-18	4.406.015	1.753.224	1.141.833
TOTAL	13.685.482	5.386.819	3.543.494

Fuentes: Google Analytics



3.- Número de páginas visualizadas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	808.020
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	496.082
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	309.341
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	262.955
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	176.284
Servicio de Estacionamiento Regulado. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	145.035
Pagos y domiciliaciones - Ayuntamiento de Madrid	105.469
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) - Ayuntamiento de Madrid	100.328
Bolsa de Trabajo - Funcionarios interinos para el acceso a la categoría de Auxiliar Administrativo del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	100.055
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	97.084
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	96.214
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	91.530
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	86.056
www.madrid.es - Contenido no disponible	77.998
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	72.715
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	72.122
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	71.189
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	70.898

DEFINICIONES:

Número de visitas por páginas: Número total de páginas vistas; las visitas repetidas a una misma página también se contabilizan.

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.

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
-----------------------	-------

Contacto - Ayuntamiento de Madrid	70.382
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	67.913
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	66.240
Incidencias de tráfico debidas a manifestaciones - Ayuntamiento de Madrid	57.566
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	56.942
Centros abiertos en períodos vacacionales - Ayuntamiento de Madrid	56.807
Educación y empleo - Ayuntamiento de Madrid	54.164
Teléfono 010 (915 298 210 dentro y fuera del municipio de Madrid). Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	49.932
Pasaporte. Solicitud y renovación - Ayuntamiento de Madrid	49.840
Bolsa de Trabajo - Ayuntamiento de Madrid	49.401
Tarifas de servicios en Centros Deportivos Municipales para 2018 - Ayuntamiento de Madrid	48.718
Campamentos de verano 2018 - Ayuntamiento de Madrid	47.115
Tarifas de las Instalaciones Deportivas 2018 - Ayuntamiento de Madrid	47.039
Pago en período voluntario: IVTM, Tasa de Paso de Vehículos y Tasa Cajeros automáticos - Ayuntamiento de Madrid	43.221
A.P.R.: Áreas Prioridad Residencial - Ayuntamiento de Madrid	39.279
Piscinas al Aire Libre. Centros deportivos con recintos de verano - Ayuntamiento de Madrid	38.321
Documento Nacional de Identidad (DNI - DNIe). Renovación - Ayuntamiento de Madrid	37.103
Ministerio de Justicia. Centro de atención al ciudadano - Ayuntamiento de Madrid	35.568
Estado del tráfico - Ayuntamiento de Madrid	35.101

IDENTIFICACIÓN PÁGINA

TOTAL

Fiestas de Aluche 2018 - Ayuntamiento de Madrid	34.122
Templo de Debod - Ayuntamiento de Madrid	32.377
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) - Ayuntamiento de Madrid	32.341
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	32.246
Próximas carreras urbanas 2018 - Ayuntamiento de Madrid	32.013
Obtención del Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual - Ayuntamiento de Madrid	31.363
Programa deportivo-recreativo Verano 2018 - Ayuntamiento de Madrid	30.616
Movilidad y transportes - Ayuntamiento de Madrid	30.481
Actualidad - Ayuntamiento de Madrid	30.247
Oficinas de Atención a la Ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	29.454
Pago en período voluntario: IVTM, Tasa de Paso de Vehículos y Tasa Cajeros automáticos - Accesos directos al pago - Ayuntamiento de Madrid	26.958
Ahorra en la domiciliación de tus tributos - Ayuntamiento de Madrid	26.782
Calendario tributario 2018 - Ayuntamiento de Madrid	24.310

NOTA:
Las cifras reflejan los datos de las 50 páginas más visualizadas del mes.

Fuentes: Google Analytics

4.- Visitas de usuarios por páginas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	553.679
Servicio de Estacionamiento Regulado. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	123.683
Pagos y domiciliaciones - Ayuntamiento de Madrid	72.416
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) - Ayuntamiento de Madrid	61.262
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	60.167
Bolsa de Trabajo - Funcionarios interinos para el acceso a la categoría de Auxiliar Administrativo del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	57.675
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	48.453
www.madrid.es - Contenido no disponible	40.415
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	37.852
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	37.647
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	36.167
Incidencias de tráfico debidas a manifestaciones - Ayuntamiento de Madrid	34.650
Pasaporte. Solicitud y renovación - Ayuntamiento de Madrid	34.350
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	31.522
A.P.R.: Áreas Prioridad Residencial - Ayuntamiento de Madrid	28.994
Centros abiertos en períodos vacacionales - Ayuntamiento de Madrid	27.310
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	27.019
Fiestas de Aluche 2018 - Ayuntamiento de Madrid	25.208

DEFINICIONES:

Usuarios: Usuarios que han iniciado al menos una sesión en el periodo de tiempo especificado.

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
-----------------------	-------

Ministerio de Justicia. Centro de atención al ciudadano - Ayuntamiento de Madrid	24.499
Teléfono 010 (915 298 210 dentro y fuera del municipio de Madrid). Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	24.373
Documento Nacional de Identidad (DNI - DNIe). Renovación - Ayuntamiento de Madrid	22.965
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	21.984
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	21.954
Templo de Debod - Ayuntamiento de Madrid	21.541
Obtención del Certificado de Delitos de Naturaleza Sexual - Ayuntamiento de Madrid	21.246
Programa deportivo-recreativo Verano 2018 - Ayuntamiento de Madrid	20.857
Bolsa de Trabajo - Ayuntamiento de Madrid	20.739
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	20.453
Tarifas de las Instalaciones Deportivas 2018 - Ayuntamiento de Madrid	18.892
Piscinas al Aire Libre. Centros deportivos con recintos de verano - Ayuntamiento de Madrid	18.716
Próximas carreras urbanas 2018 - Ayuntamiento de Madrid	18.517
Estado del tráfico - Ayuntamiento de Madrid	17.376
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) - Ayuntamiento de Madrid	16.473
Campamentos de verano 2018 - Ayuntamiento de Madrid	15.230
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	13.453
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	13.036
Ahorra en la domiciliación de tus tributos - Ayuntamiento de Madrid	12.759

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
-----------------------	-------

Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	12.128
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	11.301
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	9.533
Oficinas de Atención a la Ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	7.041
Calendario tributario 2018 - Ayuntamiento de Madrid	6.773
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	6.172
Movilidad y transportes - Ayuntamiento de Madrid	3.879
Actualidad - Ayuntamiento de Madrid	3.825
Tarifas de servicios en Centros Deportivos Municipales para 2018 - Ayuntamiento de Madrid	3.517
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	3.273
Educación y empleo - Ayuntamiento de Madrid	1.660
Pago en período voluntario: IVTM, Tasa de Paso de Vehículos y Tasa Cajeros automáticos - Accesos directos al pago - Ayuntamiento de Madrid	1.021
Pago en período voluntario: IVTM, Tasa de Paso de Vehículos y Tasa Cajeros automáticos - Ayuntamiento de Madrid	879

NOTA:
Las cifras reflejan los datos de las 50 páginas más visualizadas del mes.

Fuentes: Google Analytics

5.- Peticiones de Información realizadas a través de la web

PETICIONES DE INFORMACIÓN	
abr-18	313
may-18	288
jun-18	237
TOTAL	838



Estadísticas

Estadísticas

2º. trimestre 2018

1.3 Canales: Redes Sociales

1.3.1 Canal Twitter @líneamadrid

1.3.2 Facebook

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



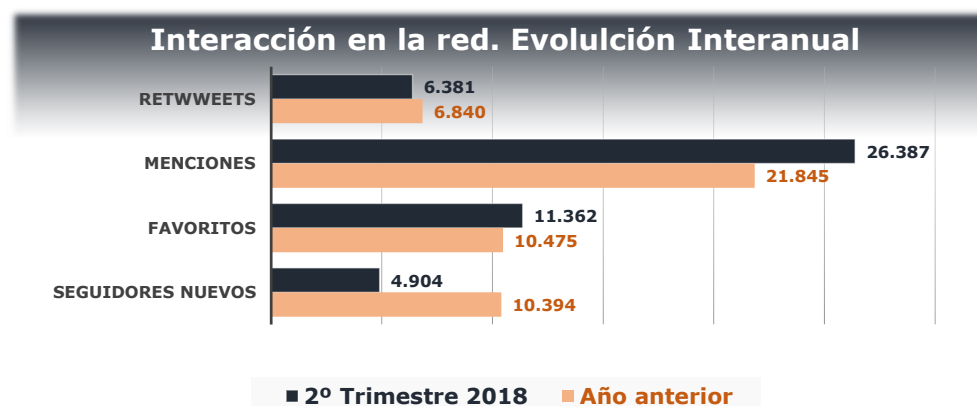
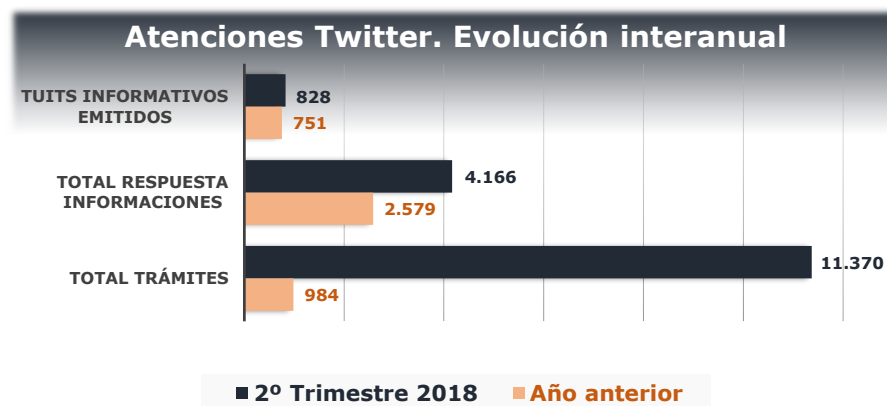
Línea Madrid Redes

1.- Canal Twitter @lineamadrid. Evolución interanual

ATENCIONES	2º Trimestre 2018	Año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	828	751	10%
Total respuesta Informaciones	4.166	2.579	62%
Total trámites	11.370	984	1055%
Total Atenciones	16.364	10.779	52%

Total trámites 2017 contabilizados desde abril de ese mismo año.

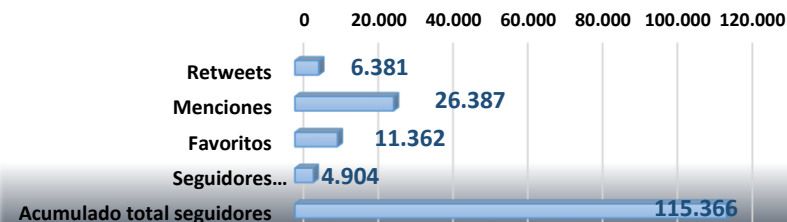
INTERACCIÓN EN LA RED	2º Trimestre 2018	Año anterior	Porcentaje Variación
Retwweets	6.381	6.840	-7%
Menciones	26.387	21.845	21%
favoritos	11.362	10.475	8%
Seguidores Nuevos	4.904	10.394	-53%



2.- Canal Twitter @lineamadrid. Atenciones y servicios.

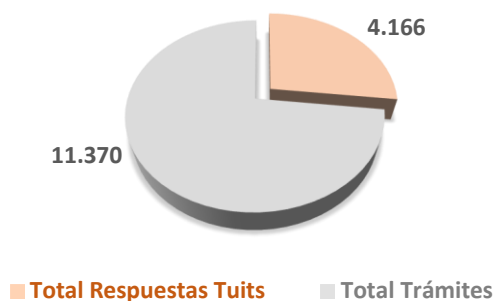
INTERACCIÓN EN LA RED SOCIAL				
Retweets	Menciones	Favoritos	Seguidores nuevos	Acumulado total seguidores
6.381	26.387	11.362	4.904	115.366

Interacción en la Red Social

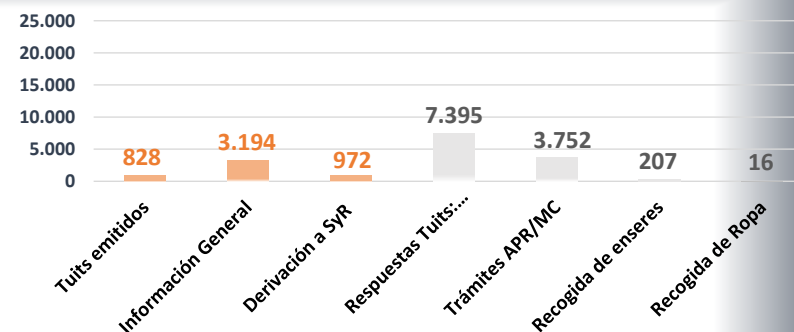


SERVICIOS									
INFORMACIÓN				TRÁMITES					TOTAL Servicios
Tuits informativos	Respuestas Tuits		Total respuestas tuits	En abierto	Privado			Total Trámites	
Tuits emitidos	Información General	Derivación a SyR		Respuestas Tuits: Avisos	Trámites APR/MC	Recogida de enseres	Recogida de Ropa		
285	880	277	1157	2163	1176	42	7	3.388	4.830
271	1152	322	1474	2543	1253	88	5	3.889	5634
272	1162	373	1535	2689	1323	77	4	4.093	5900
828	3.194	972	4.166	7.395	3.752	207	16	11.370	16.364

SERVICIOS: Información - Trámites



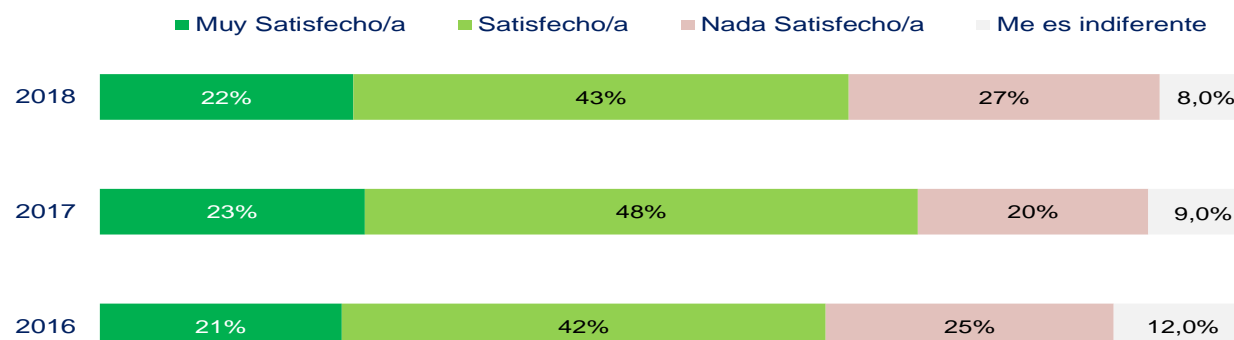
SERVICIOS por tipología



3.- Canal Twitter @lineamadrid. Satisfacción Global: Valoraciones Generales.

Líneamadrid

Satisfacción con la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid



2018: 1.285 usuarios/as
2017: 1.015 usuarios/as
2016: 687 usuarios/as



Líneamadrid
Organización acreditada con
el Sello de Excelencia +500

Encuesta de satisfacción con el servicio de
@lineamadrid



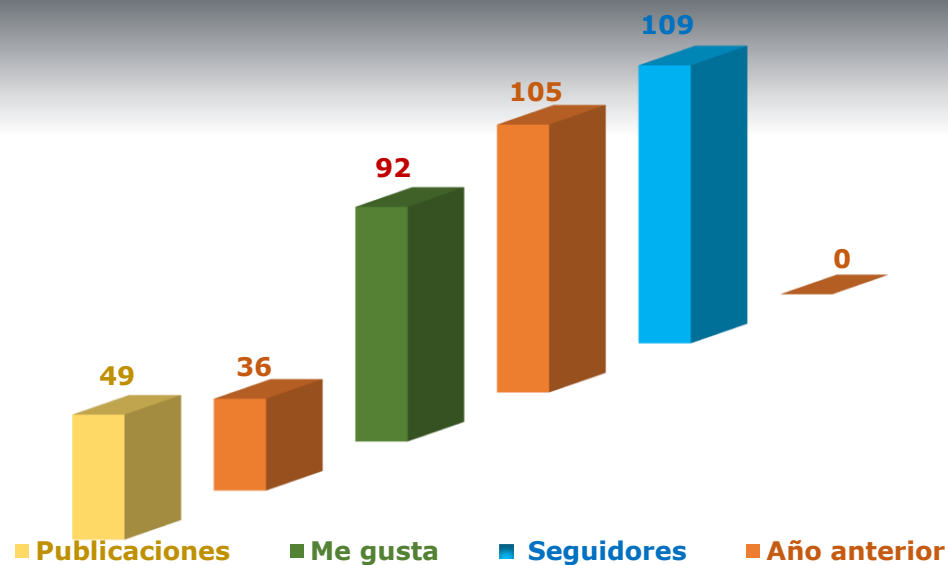
9

4.- Canal Facebook. Interacciones en la Red.

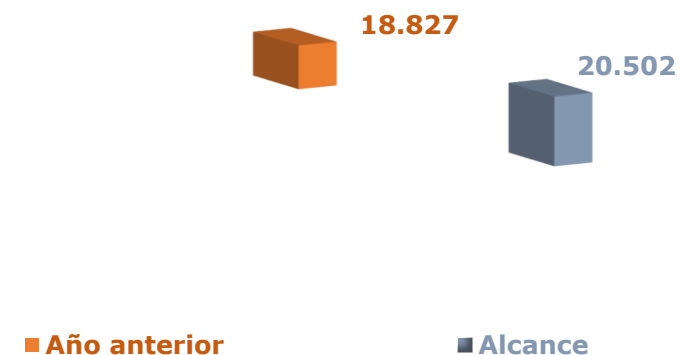
	Publicaciones	Año anterior	Me gusta	anterior	Seguidores	Año anterior	Alcance	Año anterior	TOTAL	Año anterior	Porcentaje Variación
ene-18	15	9	31	27	37		6.054	7.380	6.137	7.416	-17%
feb-18	16	13	27	42	33		6.128	6.589	6.204	6.644	-7%
mar-18	18	14	34	36	39		8.320	4.858	8.411	4.908	71%
TOTAL	49	36	92	105	109	0	20.502	18.827	20.752	18.968	9%

No se poseen datos relativos a la categoría "Seguidores" en el primer trimestre de 2017.

Canal Facebook Interacción en la Red



Canal Facebook Interacción en la Red



Estadísticas

Estadísticas

2º. trimestre 2018

1.4 Canales: Teléfono 010

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- Total llamadas. Por tramo horario

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	3.233	565	17%	2.668	83%	84	3%	2.584	97%
01-02	1.415	181	13%	1.234	87%	27	2%	1.207	98%
02-03	861	80	9%	781	91%	16	2%	765	98%
03-04	563	19	3%	544	97%	5	1%	539	99%
04-05	410	18	4%	392	96%	3	1%	389	99%
05-06	429	0	0%	429	100%	2	0%	427	100%
06-07	1.024	151	15%	873	85%	27	3%	846	97%
07-08	5.196	348	7%	4.848	93%	83	2%	4.765	98%
08-09	33.576	2.528	8%	31.048	92%	1.020	3%	30.028	97%
09-10	108.222	29.775	28%	78.447	72%	5.265	7%	73.182	93%
10-11	129.914	40.291	31%	89.623	69%	11.376	13%	78.247	87%
11-12	157.054	67.485	43%	89.569	57%	11.943	13%	77.626	87%
12-13	166.507	76.136	46%	90.371	54%	12.557	14%	77.814	86%
13-14	150.093	65.585	44%	84.508	56%	10.685	13%	73.823	87%
14-15	73.987	18.995	26%	54.992	74%	2.788	5%	52.204	95%
15-16	53.068	11.887	22%	41.181	78%	2.143	5%	39.038	95%
16-17	65.209	23.216	36%	41.993	64%	4.243	10%	37.750	90%
17-18	71.322	27.877	39%	43.445	61%	4.519	10%	38.926	90%
18-19	79.611	36.713	46%	42.898	54%	5.465	13%	37.433	87%
19-20	65.912	25.682	39%	40.230	61%	4.111	10%	36.119	90%
20-21	40.598	11.539	28%	29.059	72%	1.529	5%	27.530	95%
21-22	21.399	3.569	17%	17.830	83%	494	3%	17.336	97%
22-23	11.375	1.885	17%	9.490	83%	260	3%	9.230	97%
23-24	6.924	1.466	21%	5.458	79%	145	3%	5.313	97%
TOTAL	1.247.902	445.991	35,74%	801.911	64,26%	78.790	9,83%	723.121	90,17%

2.- Total llamadas. Mensual por días

MES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
abr-18	374.128	98.490	26,33%	275.638	73,67%	19.531	7,09%	256.107	92,91%
may-18	450.450	178.959	39,73%	271.491	60,27%	26.486	9,76%	245.005	90,24%
jun-18	423.324	168.542	38,97%	254.782	61,03%	32.773	11,76%	222.009	87,14%
TOTAL	1.247.902	445.991	35,74%	801.911	64,26%	78.790	9,83%	723.121	90,17%

4.- Capacidad de respuesta

2º trimestre 2018

	abr-18	may-18	jun-18	Total
Intentos	374.128	450.450	423.324	1.247.902
Rechazadas	98.490	178.959	168.542	445.991
Atendidas	256.107	245.005	222.009	723.121

Acumulado 2018 - Meses



5.- Gráficos

TELÉFONO 010: TOTAL INTENTOS DE LLAMADA POR FRANJA HORARIA

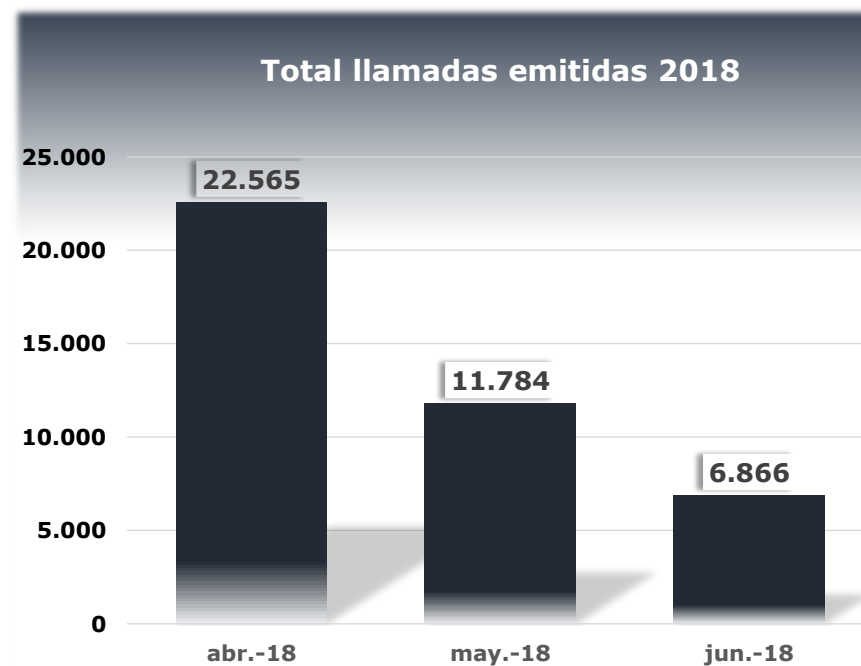


TELÉFONO 010: TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS POR FRANJA HORARIA



10.- Total llamadas emitidas. Mensual por días

MES	Total llamadas emitidas
abr-18	22.565
may-18	11.784
jun-18	6.866
TOTAL	41.215



11.- Encuesta automática de satisfacción con el servicio (IVR)

	Ciudadanos satisfechos y muy satisfechos con la atención (4 y 5)	Ciudadanos satisfechos y muy satisfechos con la atención en %	Ciudadanos muy insatisfechos con la atención (1)	Ciudadanos muy insatisfechos con la atención en %	Total ciudadanos atendidos
abr-18	303	96,19%	12	3,81%	315
may-18	887	97,05%	27	2,95%	914
jun-18	638	96,96%	20	3,04%	658

*FUENTE DE DATOS IVR

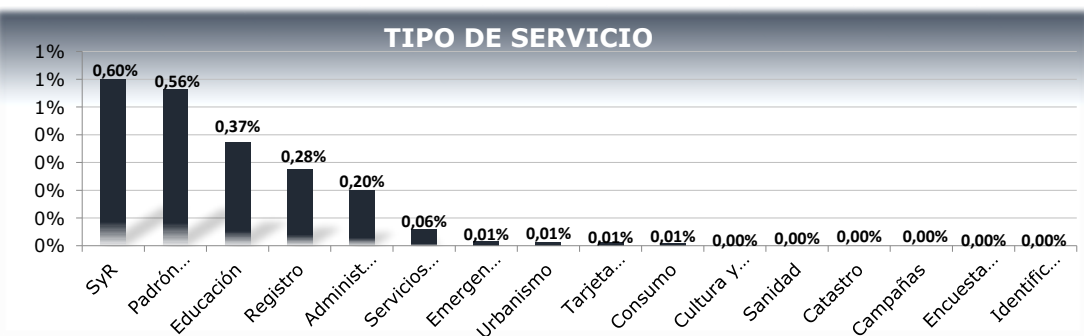
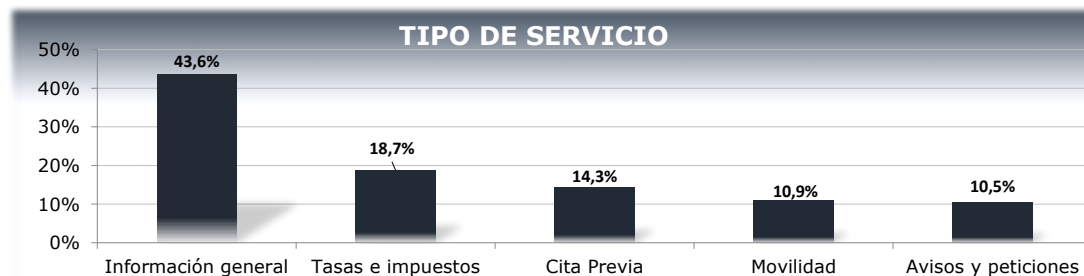
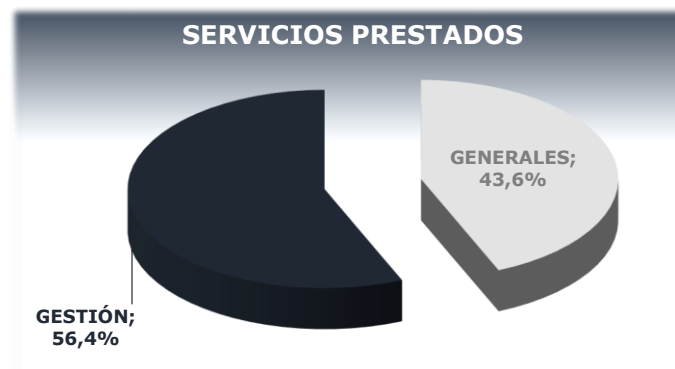
12.- Servicios Prestados

Servicios Prestados	Número	%
GENERALES	458.181	43,6%
GESTIÓN	593.616	56,4%
Total	1.051.797	100,0%

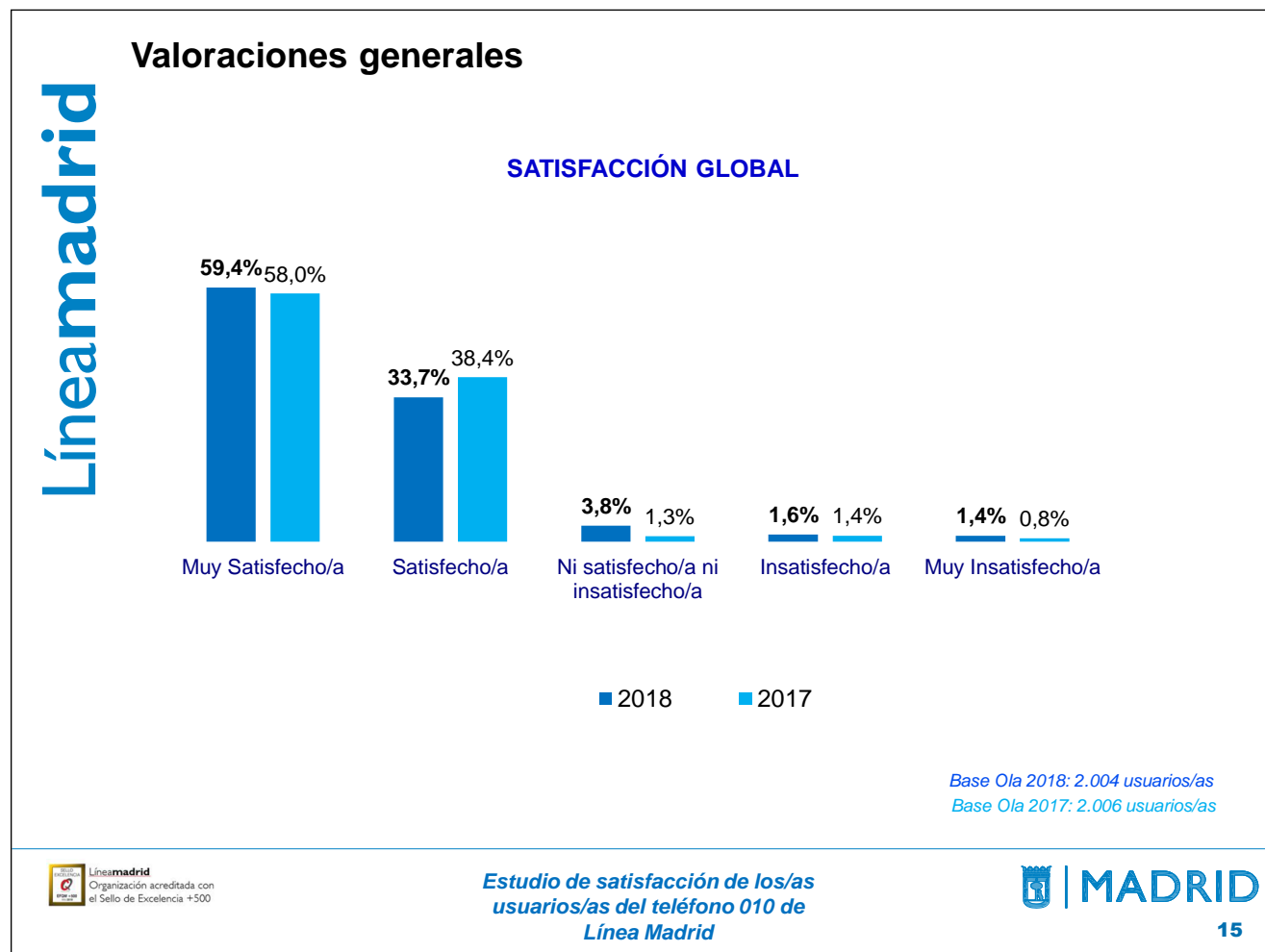
Tasa de Servicios Prestados / Llamada		
Nº Solicitudes	*Llamadas Atendidas	TASA
1.051.797	723.121	1,45

* Excluidas las llamadas emitidas

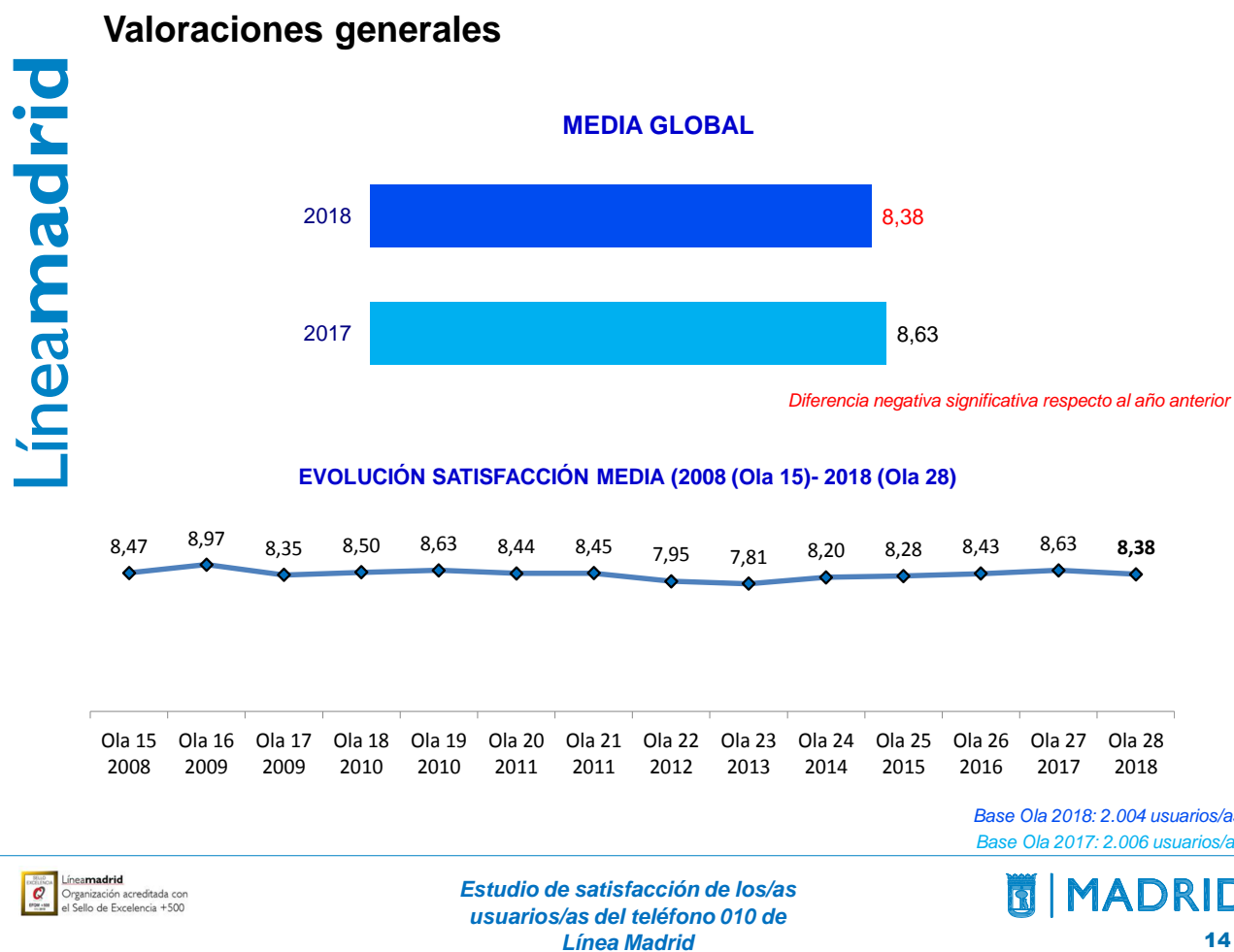
Tipo Servicio	Categoría	Nº Solicitudes	%
Información	Información general	458.181	43,6%
Gestión	Tasas e impuestos	196.788	18,7%
Gestión	Cita Previa	150.005	14,3%
Gestión	Movilidad	114.507	10,9%
Gestión	Avisos y peticiones	110.081	10,5%
Gestión	SyR	6.287	0,6%
Gestión	Padrón municipal	5.940	0,6%
Gestión	Educación	3.897	0,4%
Gestión	Registro	2.898	0,3%
Gestión	Administración pública	2.078	0,2%
Gestión	Servicios Sociales	631	0,1%
Gestión	Emergencia	145	0,0%
Gestión	Urbanismo	131	0,0%
Gestión	Tarjeta Azul	120	0,0%
Gestión	Consumo	74	0,0%
Gestión	Cultura y ocio	16	0,0%
Gestión	Sanidad	13	0,0%
Gestión	Catastro	4	0,0%
Gestión	Campañas	1	0,0%
Gestión	Encuesta servicios	0	0,0%
Gestión	Identificación electrónica	0	0,0%
		1.051.797	



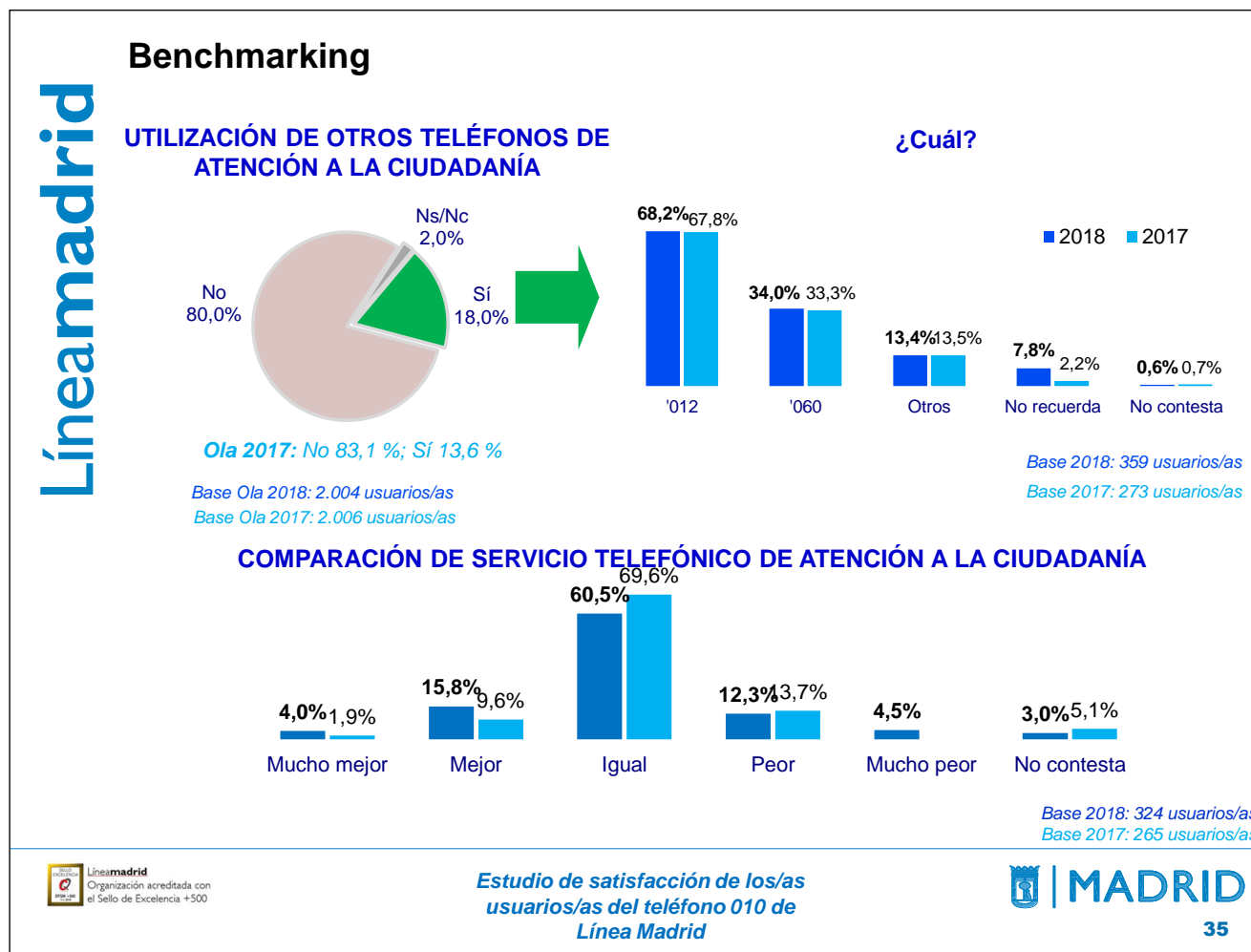
13.- Satisfacción Global: Valoraciones Generales



13.- Satisfacción Global: Valoraciones Generales



14.- Satisfacción Global: Comparativa con otros servicios telefónicos



Estadísticas

Estadísticas

2º. trimestre 2018

1.5 Canales: Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



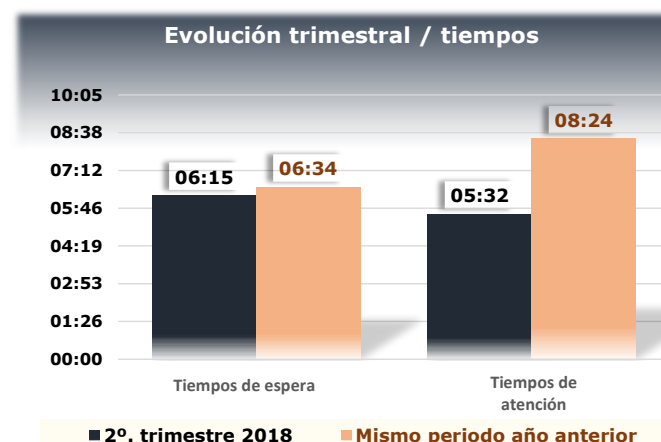
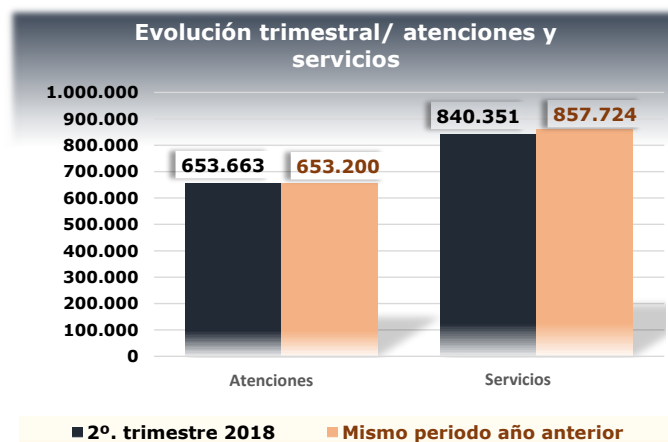
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

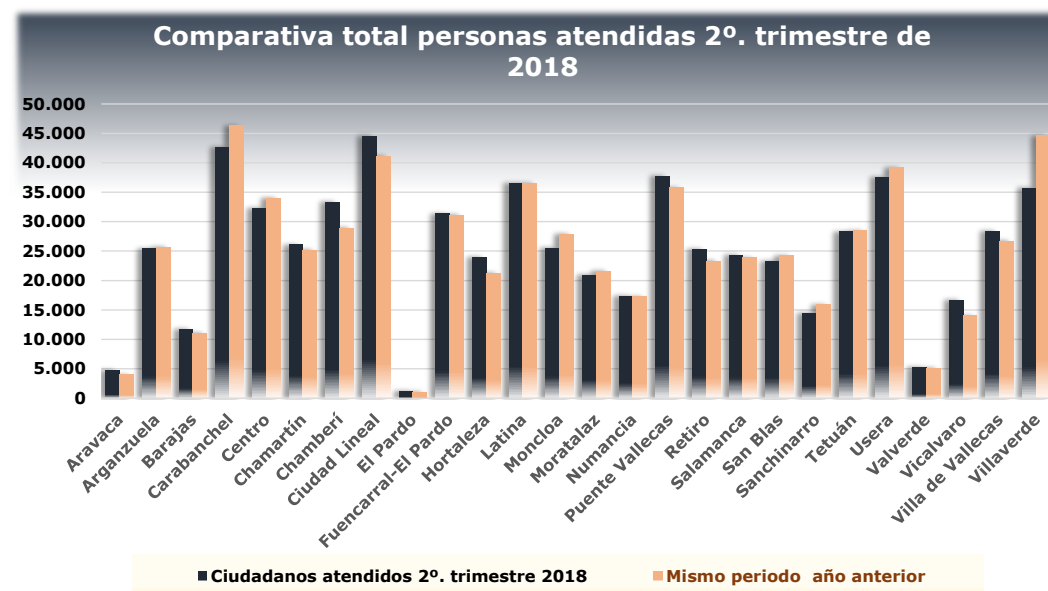
1.- Comparativa atenciones y servicios Oficinas Línea Madrid

Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
	2º. trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Ciudadanos atendidos	653.663	653.200	0,1%
Tiempo medio de espera	06:15	06:34	-4,8%
Tiempo medio de atención	05:32	08:24	-51,9%
Servicios Prestados	840.351	857.724	-2,1%
Servicios por ciudadano atendido	1,29	1,31	-2,1%
Coste total servicios externos (IVA incl.) *	997.636,93 €	1.119.763,01 €	-12,2%



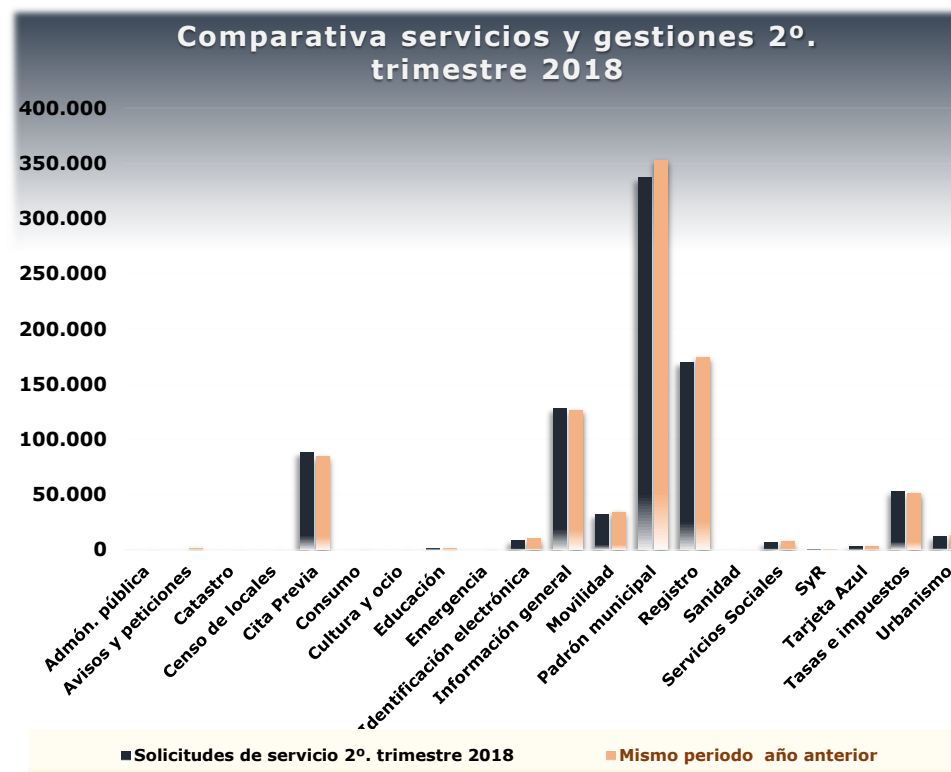
2.- Personas atendidas Oficinas Línea Madrid

OFICINAS	Ciudadanos atendidos 2º. trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	4.675	3.969	17,8%
Arganzuela	25.371	25.617	-1,0%
Barajas	11.683	11.028	5,9%
Carabanchel	42.596	46.273	-7,9%
Centro	32.217	33.994	-5,2%
Chamartín	26.039	25.168	3,5%
Chamberí	33.267	28.871	15,2%
Ciudad Lineal	44.438	41.121	8,1%
El Pardo	1.203	1.005	19,7%
Fuencarral-El Pardo	31.361	31.091	0,9%
Hortaleza	23.978	21.162	13,3%
Latina	36.561	36.458	0,3%
Moncloa	25.493	27.810	-8,3%
Moratalaz	20.866	21.542	-3,1%
Numancia	17.325	17.224	0,6%
Puente Vallecas	37.667	35.759	5,3%
Retiro	25.351	23.308	8,8%
Salamanca	24.237	23.831	1,7%
San Blas	23.220	24.173	-3,9%
Sanchinarro	14.416	15.866	-9,1%
Tetuán	28.254	28.467	-0,7%
Usera	37.544	39.135	-4,1%
Valverde	5.219	5.068	3,0%
Vicalvaro	16.672	14.016	18,9%
Villa de Vallecas	28.346	26.674	6,3%
Villaverde	35.664	44.570	-20,0%
TOTAL	653.663	653.200	0,1%



3.- Servicios Oficinas Línea Madrid

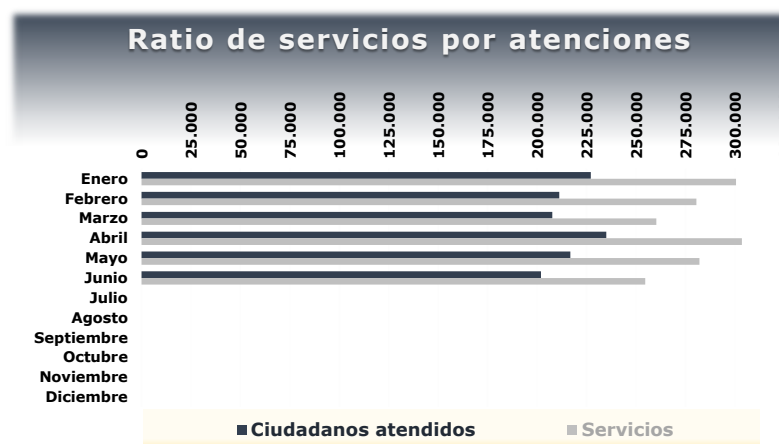
OFICINAS	Solicitudes de servicio 2º. trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Admón. pública	31	30	3,3%
Avisos y peticiones	196	1.452	-86,5%
Catastro	10	17	-41,2%
Censo de locales	12	27	-55,6%
Cita Previa	88.354	84.240	4,9%
Consumo	0	0	-
Cultura y ocio	41	23	78,3%
Educación	1.400	1.416	-1,1%
Emergencia	0	0	-
Identificación electrónica	8.716	9.857	-11,6%
Información general	127.934	126.240	1,3%
Movilidad	32.343	33.523	-3,5%
Padrón municipal	336.926	352.525	-4,4%
Registro	169.406	174.055	-2,7%
Sanidad	25	13	92,3%
Servicios Sociales	6.976	7.308	-4,5%
SyR	506	698	-27,5%
Tarjeta Azul	2.839	2.831	0,3%
Tasas e impuestos	52.443	50.663	3,5%
Urbanismo	12.193	12.806	-4,8%
TOTAL	840.351	857.724	-2,0%



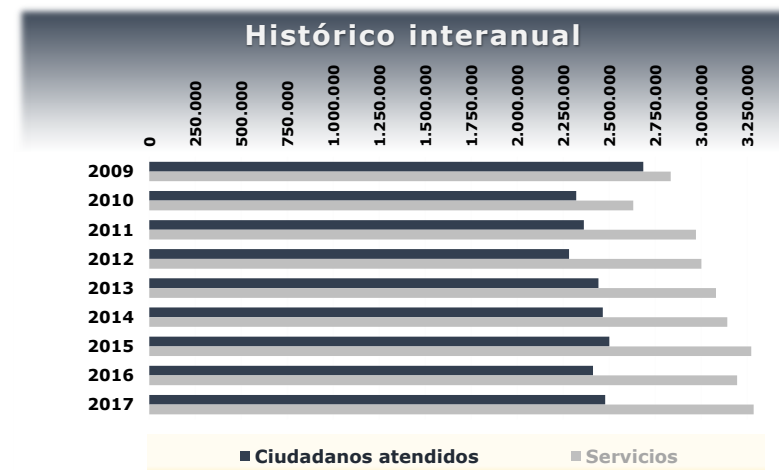
(1)' Un servicio es una solicitud de servicio CRM cerrada en el período, o alternatively una gestión en línea (según los datos proporcionados por IAM)

'(2)' En las informaciones no se tienen en cuenta las visitas a www.madrid.es, sino sólo las realizadas de modo personalizado (010 y Oficinas de Atención a la Ciudadanía), aunque sí se incluye la concertación de citas a través de Internet (datos aplicación Cita Previa)

Mes 2018	Ratio de servicios por atenciones		
	Ciudadanos atendidos	Servicios	Nº Servicios x Ciudadano
Enero	227.154	300.534	1,32
Febrero	211.208	280.473	1,33
Marzo	207.701	260.312	1,25
Abril	234.950	303.533	1,29
Mayo	216.798	282.111	1,30
Junio	201.915	254.707	1,26
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	1.299.726	1.681.670	1,29

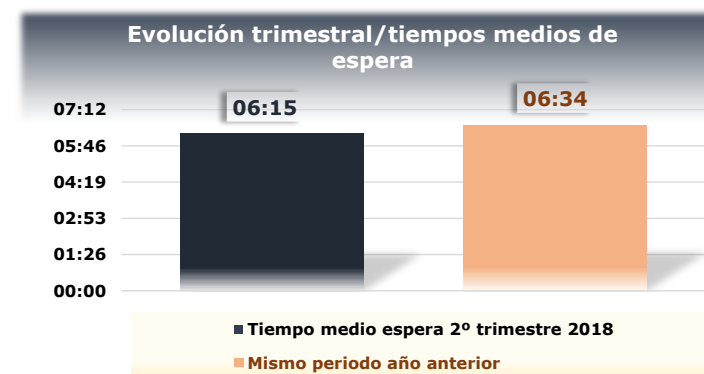


AÑO	Histórico		
	Ciudadanos atendidos	Servicios	Nº Servicios x Ciudadano
2009	2.684.435	2.834.074	1,06
2010	2.320.187	2.630.458	1,13
2011	2.361.920	2.970.883	1,26
2012	2.281.734	3.001.333	1,32
2013	2.440.687	3.079.805	1,26
2014	2.465.423	3.141.134	1,27
2015	2.500.062	3.272.411	1,31
2016	2.411.800	3.194.814	1,32
2017	2.477.814	3.285.233	1,33
2018	1.299.726	1.681.670	1,29



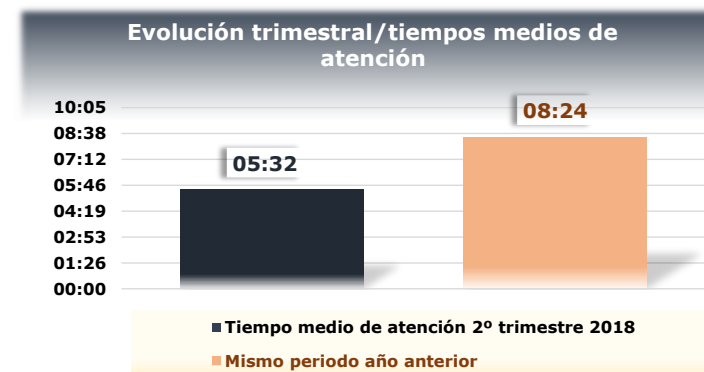
4.- Capacidad de respuesta: Tiempo de espera

OFICINA	Nº SERVICIOS	Tiempo medio espera 2º trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	5.386	05:19	06:24	-17,1%
Arganzuela	32.576	06:03	05:42	6,2%
Barajas	19.132	03:38	04:31	-19,6%
Carabanchel	50.573	07:56	08:34	-7,5%
Centro	47.008	05:11	06:52	-24,6%
Chamartín	31.421	05:17	07:00	-24,6%
Chamberí	43.120	05:18	05:27	-2,6%
C. Lineal	56.994	06:45	07:42	-12,5%
El Pardo	1.981	01:21	02:34	-47,2%
Fuenc.-El Pardo	40.345	05:34	05:42	-2,3%
Hortaleza	31.688	04:23	04:47	-8,5%
Latina	46.497	10:53	06:06	78,7%
Moncloa	32.642	09:03	08:20	8,6%
Moratalaz	26.275	08:01	07:12	11,2%
Numancia	22.266	04:10	07:44	-46,1%
P. Vallecas	48.351	07:13	06:51	5,4%
Retiro	30.685	05:10	06:24	-19,2%
Salamanca	28.854	05:26	08:44	-37,9%
San Blas	31.243	04:29	04:44	-5,2%
Sanchinarro	19.973	03:53	06:28	-39,9%
Tetuán	36.773	03:43	07:02	-47,2%
Usera	44.767	05:36	05:49	-3,7%
Valverde	7.408	05:07	05:05	0,7%
Vicalvaro	20.985	04:51	05:43	-15,2%
Villa Vallecas	35.755	06:46	05:29	23,4%
Villaverde	47.653	08:03	05:53	37,1%
TOTAL	840.351	06:15	06:34	-4,8%



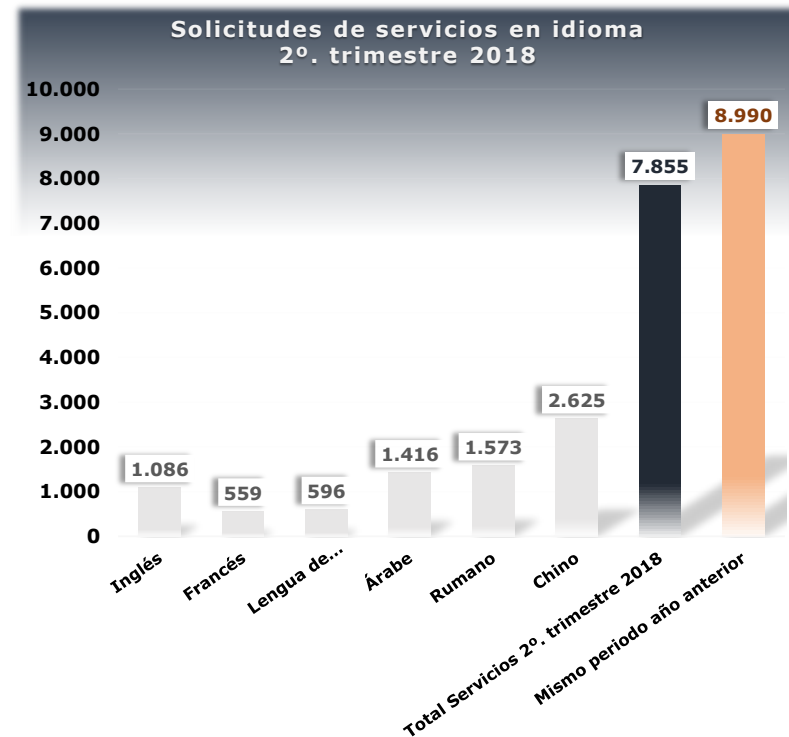
5.- Capacidad de respuesta: Tiempo de atención

OFICINA	Nº SERVICIOS	Tiempo medio de atención 2º trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	5.386	06:00	05:48	3,4%
Arganzuela	32.576	06:21	09:00	-29,5%
Barajas	19.132	07:41	09:52	-22,2%
Carabanchel	50.573	05:13	08:29	-38,6%
Centro	47.008	06:27	09:02	-28,6%
Chamartín	31.421	06:12	09:04	-31,6%
Chamberí	43.120	06:03	08:32	-29,1%
C. Lineal	56.994	04:32	05:46	-21,4%
El Pardo	1.981	02:48	10:20	-72,9%
Fuenc.-El Pardo	40.345	05:45	09:35	-40,0%
Hortaleza	31.688	05:30	08:49	-37,5%
Latina	46.497	05:19	08:03	-33,9%
Moncloa	32.642	06:23	09:54	-35,5%
Moratalaz	26.275	05:34	05:43	-2,5%
Numancia	22.266	05:25	05:57	-8,9%
P. Vallecas	48.351	04:43	10:11	-53,6%
Retiro	30.685	05:32	09:22	-40,9%
Salamanca	28.854	06:30	10:57	-40,6%
San Blas	31.243	05:08	08:37	-40,5%
Sanchinarro	19.973	05:51	08:55	-34,4%
Tetuán	36.773	05:41	10:41	-46,8%
Usera	44.767	04:40	06:41	-30,3%
Valverde	7.408	06:30	06:27	0,8%
Vicalvaro	20.985	05:21	08:36	-37,7%
Villa Vallecas	35.755	04:59	08:38	-42,4%
Villaverde	47.653	05:05	06:22	-20,2%
TOTAL	840.351	05:32	08:24	-34,2%

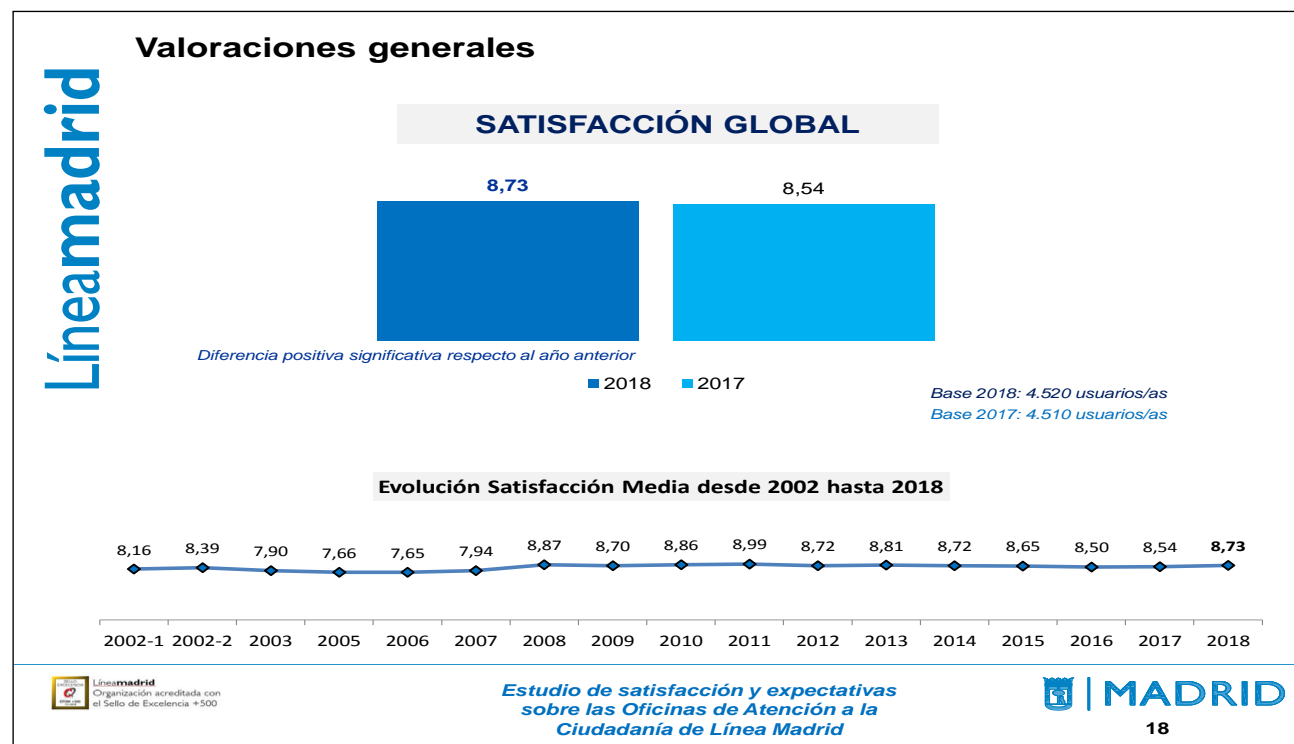


6.- Solicitudes de servicio con idioma

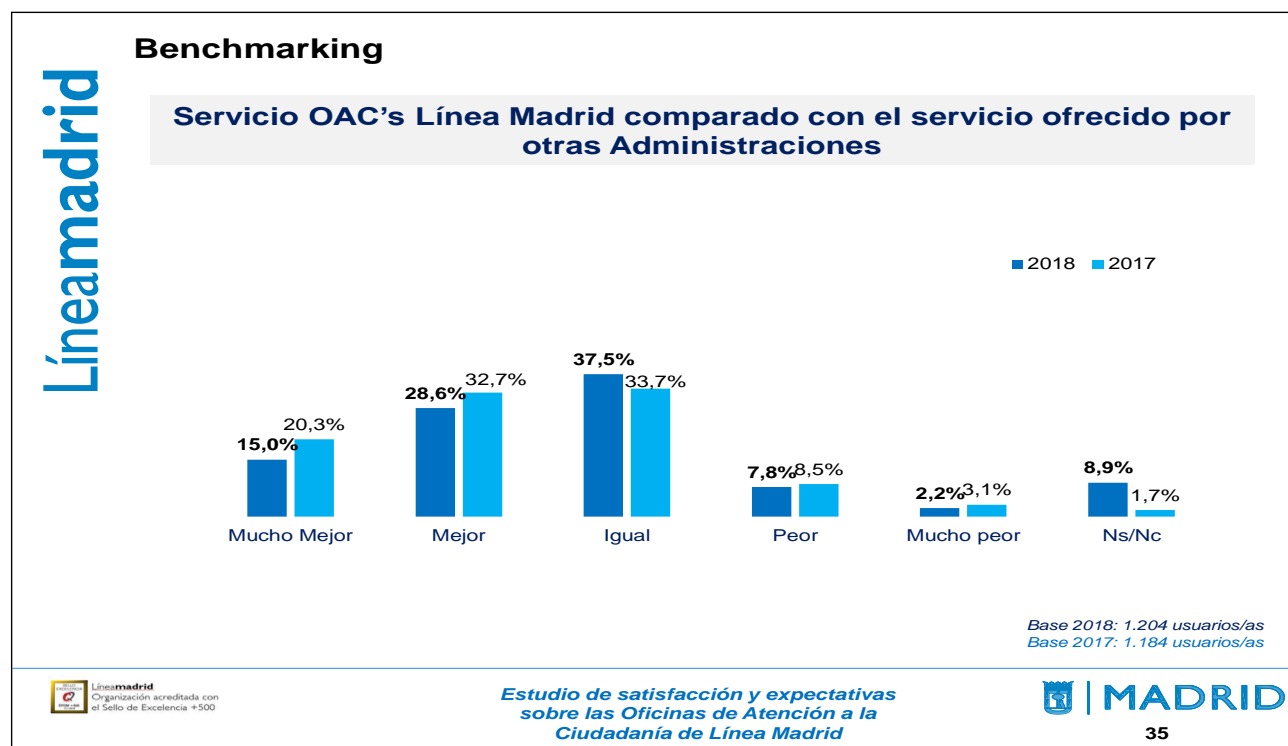
OFICINA	Inglés	Francés	Lengua de signos	Árabe	Rumano	Chino	Total Servicios 2º. trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	7	1					8	0	-
Arganzuela	39	6	58	1		165	269	229	17,5%
Barajas	6	12	13				31	63	-50,8%
Carabanchel	26	19	29	265	70	126	535	697	-23,2%
Centro	132	12	10	68	4	124	350	335	4,5%
Chamartín	17	1	13	1		1	33	81	-59,3%
Chamberí	251	7	13	66	10	67	414	876	-52,7%
C. Lineal	29	12	38		89		168	170	-1,2%
El Pardo						2	2	0	-
Fuenc.-El Pardo	16	23	33	5		1	78	90	-13,3%
Hortaleza	25	12	28	80	9	2	156	131	19,1%
Latina	44	1	20	157	233	167	622	427	45,7%
Moncloa	82	21	12		190	27	332	646	-48,6%
Moratalaz	18		17			5	40	56	-28,6%
Numancia	15	44	12	32	4	1	108	184	-41,3%
P. Vallecas	54	33	112	159	94	430	882	785	12,4%
Retiro	30	9	26		3		68	42	61,9%
Salamanca	49	8	9			2	68	101	-32,7%
San Blas	16	17	19		96	1	149	92	62,0%
Sanchinarro	65		13				78	85	-8,2%
Tetuán	43	7	11		76	1	138	156	-11,5%
Usera	53	38	17	307	100	1.494	2.009	2.265	-11,3%
Valverde	2					9	11	2	450,0%
Vicalvaro	3	14	12		108		137	194	-29,4%
Villa Vallecas	47	94	41	275	450		907	736	23,2%
Villaverde	17	168	40		37		262	547	-52,1%
TOTAL	1.086	559	596	1.416	1.573	2.625	7.855	8.990	-12,6%



7.- Satisfacción Global: Valoraciones Generales



8.- Satisfacción Global: Comparativa con otras Administraciones



Estadísticas

Estadísticas

2º. trimestre 2018

2. Gestión de Contenidos

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

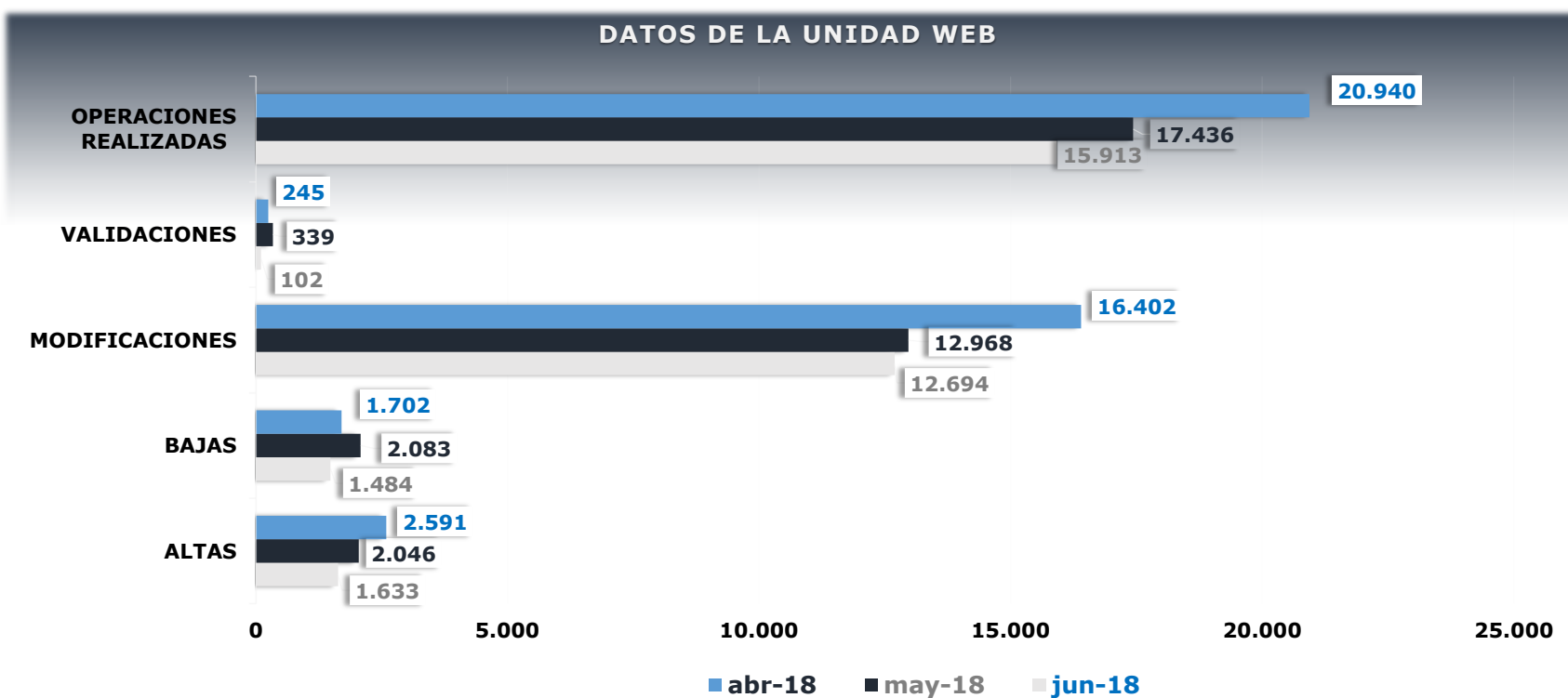


Línea Madrid Redes

1.- Elaboración de la información

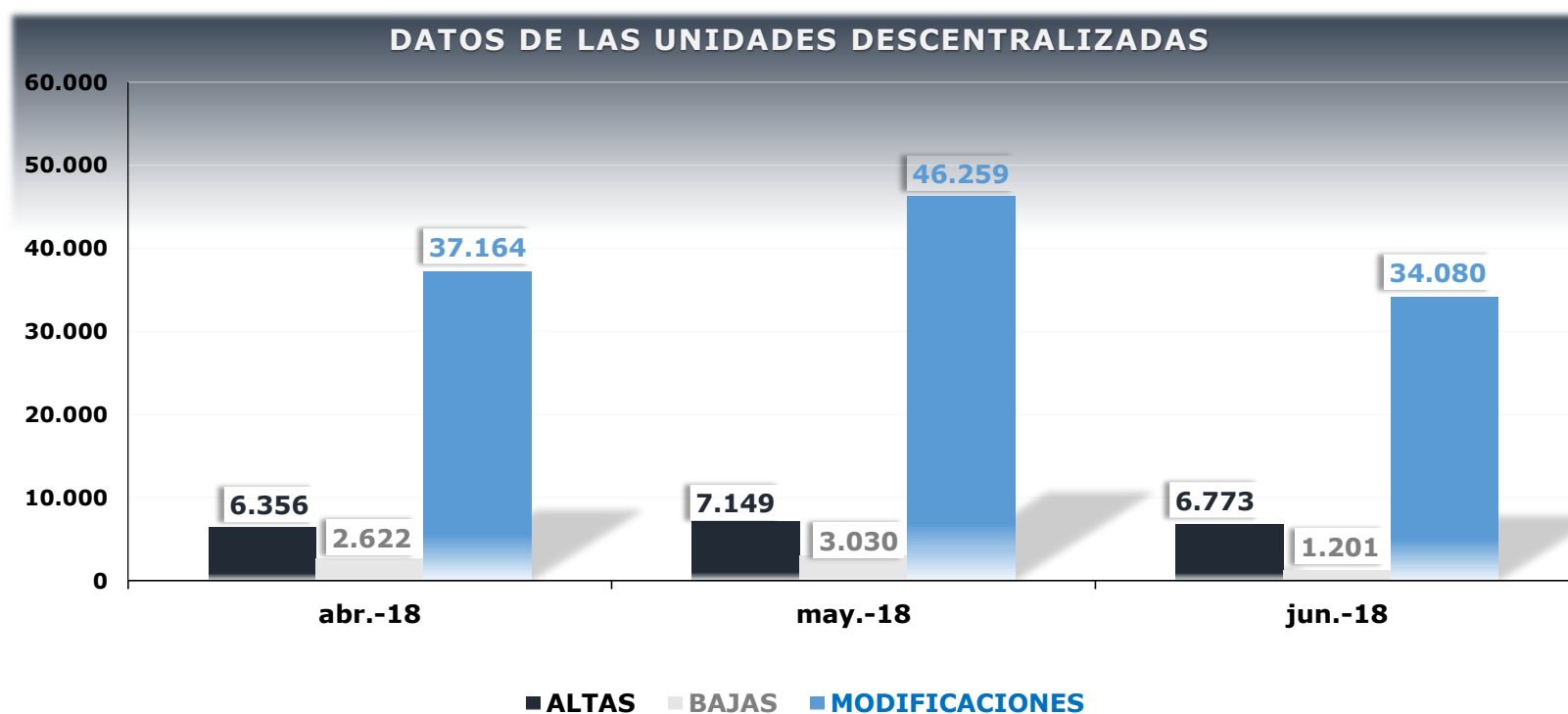
A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

MES	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
abr-18	2.591	1.702	16.402	245	20.940
may-18	2.046	2.083	12.968	339	17.436
jun-18	1.633	1.484	12.694	102	15.913
TOTALES	6.270	5.269	42.064	686	54.289



B. Datos unidades descentralizadas.

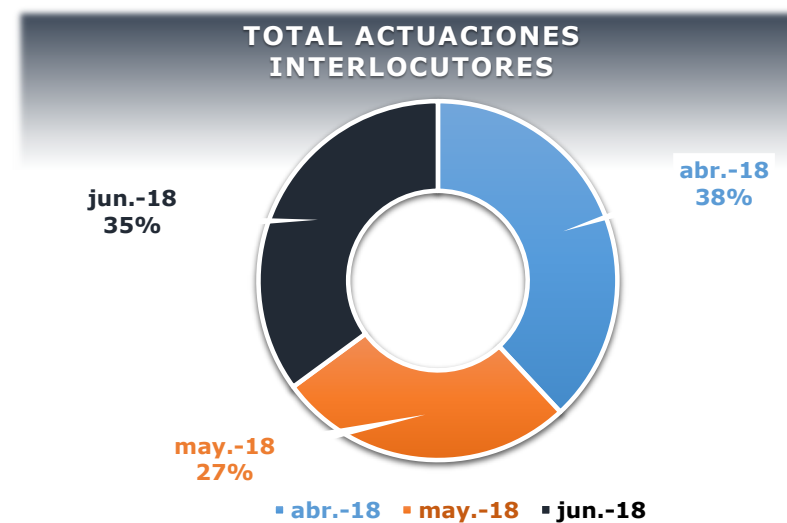
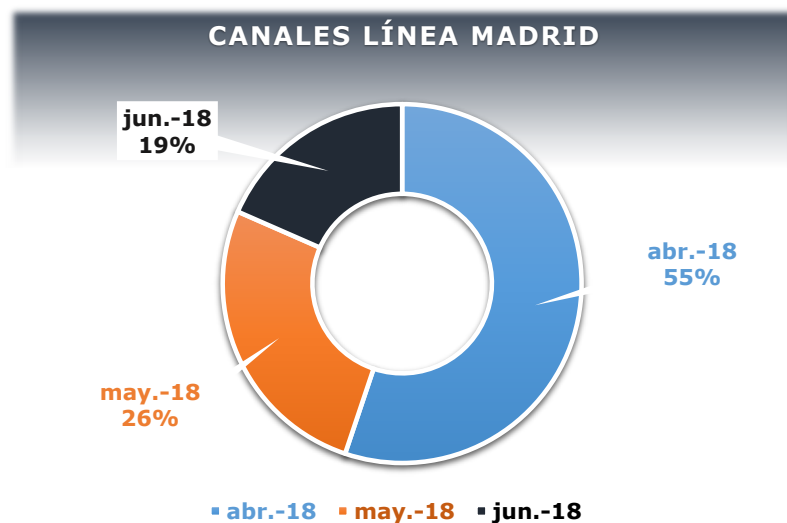
MES	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
abr-18	6.356	2.622	37.164	46.142
may-18	7.149	3.030	46.259	56.438
jun-18	6.773	1.201	34.080	42.054
TOTAL	20.278	6.853	117.503	144.634



2.- Fuentes e Interlocutores

	TOTAL ACTUACIONES FUENTES
abr-18	712
may-18	341
jun-18	238
TOTAL	1.291

	TOTAL ACTUACIONES INTERLOCUTORES
abr-18	51
may-18	36
jun-18	47
TOTAL	134



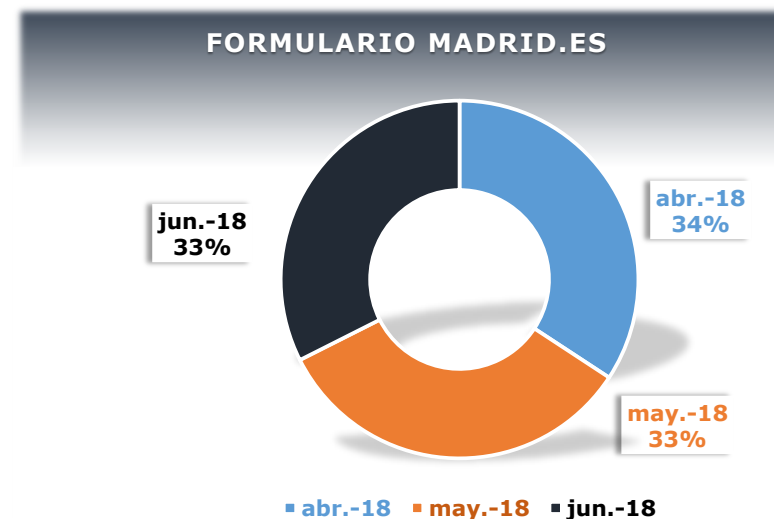
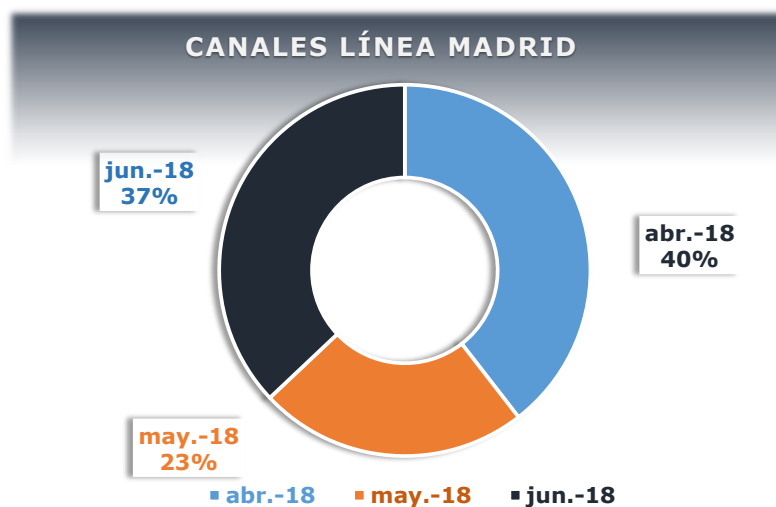
3.- Gestión de demandas de actualización

A. Formularios buscador Línea Madrid.

Formularios buscador Línea Madrid	
abr-18	32
may-18	19
jun-18	30
TOTAL	81

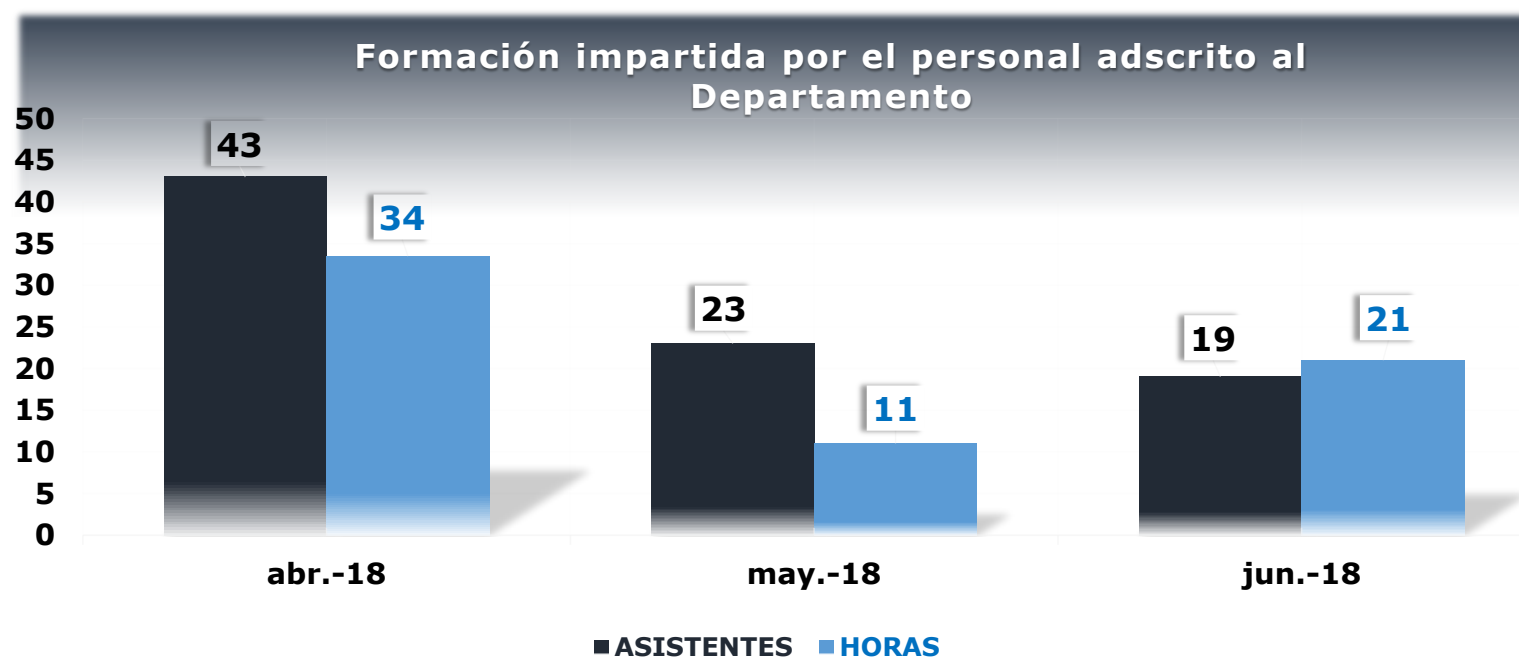
B. Formulario madrid.es.: "Comunicar un error en la información".

Formulario "Comunicar un error en la información"	
abr-18	266
may-18	259
jun-18	252
TOTAL	777

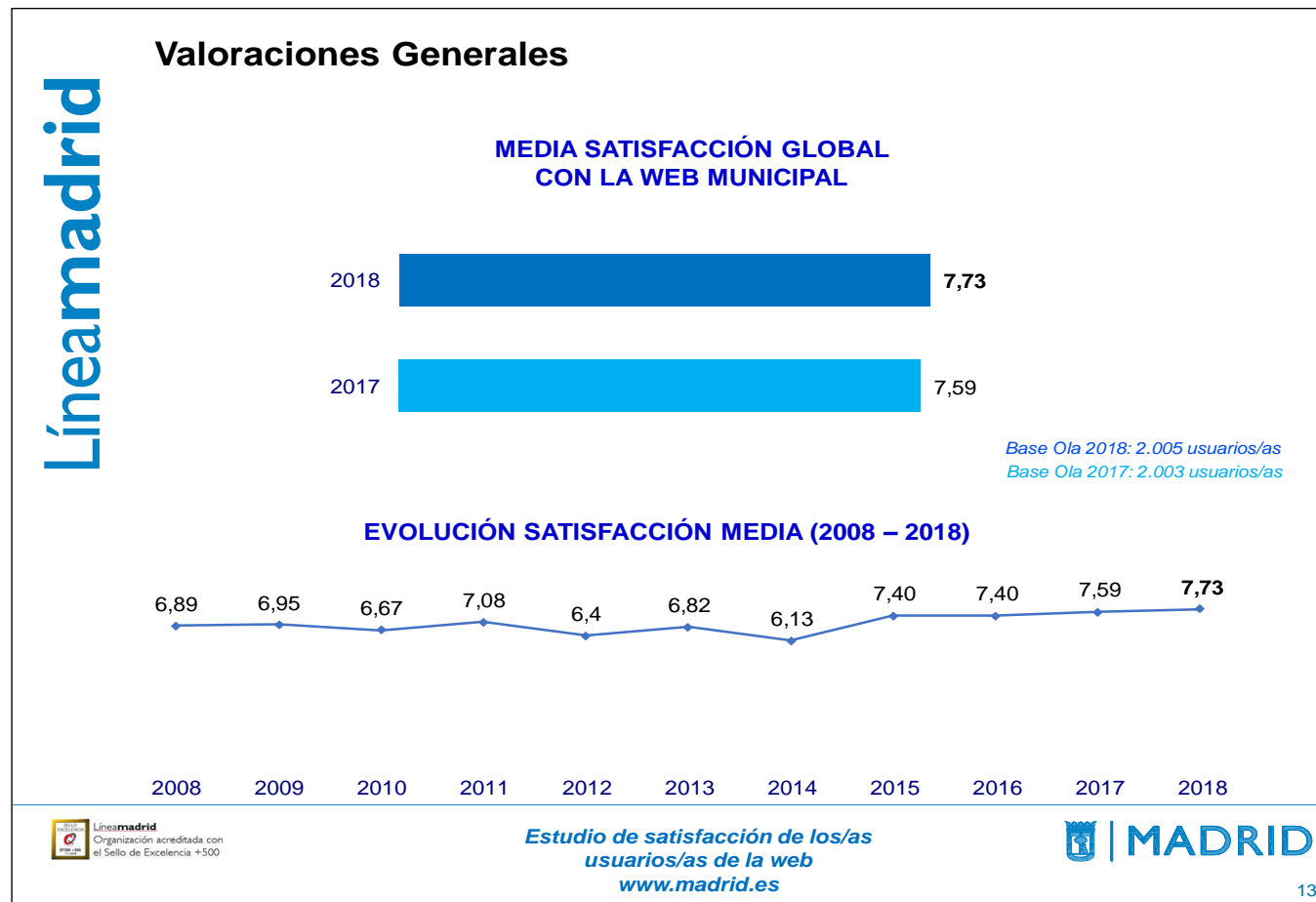


4.- Formación Departamento

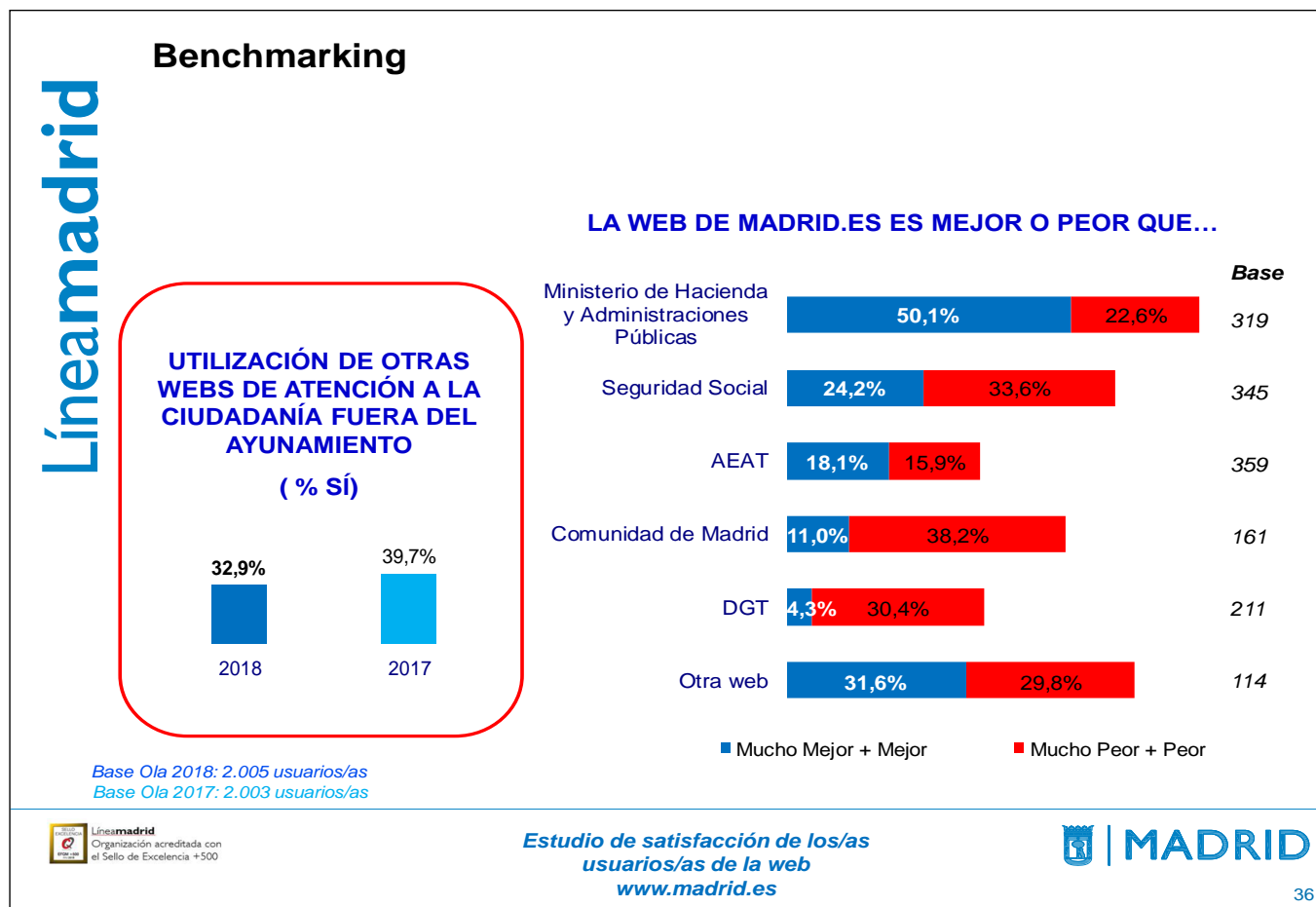
MES	ASISTENTES	HORAS
abr-18	43	34
may-18	23	11
jun-18	19	21
TOTAL	85	66



5.- Satisfacción Global: Valoraciones Generales



6.- Satisfacción Global: Comparativa con otras Webs



Estadísticas

Estadísticas

2º. trimestre 2018

3. Servicios de Atención a la Ciudadanía: 3.1 Registro

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

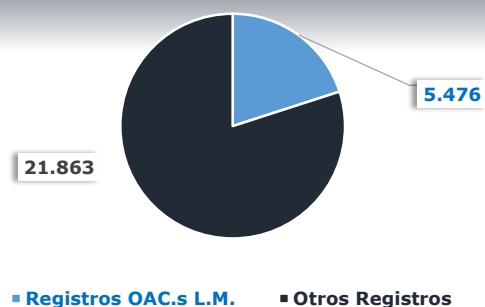


Línea Madrid Redes

1.- Datos Registro

	Dependencias	2018
Entradas Registros OAC's Línea Madrid		205.105
Total anotaciones		
Entradas otros Registros		144.206
Total anotaciones		
Entradas electrónicas incluidos datos Carpeta Ciudadano		29.450
Envíos a otras AA.PP. a través de ORVE/SIR desde el Ayuntamiento de Madrid	OAC.s L.M.	37.270
	Otros Registros	47.572
	Total	84.842
Recepciones ORVE/SIR (Escritos presentados en Registros de otras AA.PP. Y remitidos al Ayto.)	A.G.E.	16.819
	Comunidad Madrid	2.144
	Entidades Locales	3.595
	Otras	509
	Total	23.067
Entradas digitalizadas (porcentaje)		69,12%
Recepciones de la Oficina Central (entradas a través de ORVE/SIR, electrónicas y papel)		61.503
Salidas	Registros OAC.s L.M.	5.476
	Otros Registros	21.863
	Total	27.339

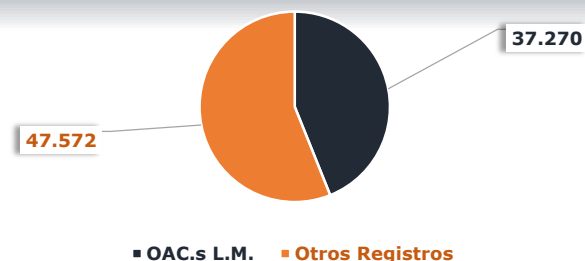
Salidas 2º. trimestre 2018



Entradas Registro 2º. trimestre 2018



Envíos a otras AAPP a través de ORVE/SIR 2º. trimestre 2018



Recepciones ORVE/SIR remitidos al Ayuntamiento de Madrid/ 2º. trimestre 2018



Estadísticas

Estadísticas

2º. trimestre 2018

3. Servicios de Atención a la Ciudadanía: 3.2 Cita Previa

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- Citas asignadas por CANAL

UNIDADES GESTORAS	010	%	Internet	%	Internet Movil	%	Presencial	%	Total general	%
SERVICIOS OACS	25.961	7,89%	46.631	14,17%	19.337	5,88%	61.765	18,77%	153.694	46,72%
CONTRIBUYENTE	18443	5,61%	14889	4,53%	2184	0,66%	5446	1,66%	40962	12,45%
OFICINA SER	2.009	0,61%	2.165	0,66%	715	0,22%	1.544	0,47%	6.433	1,96%
CMS INTERNACIONAL	2930	0,89%	1374	0,42%	172	0,05%	95	0,03%	4571	1,39%
CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL	216	0,07%	45	0,01%	110	0,03%	82	0,02%	453	0,14%
DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	555	0,17%	1332	0,40%	86	0,03%	428	0,13%	2401	0,73%
AGENCIA DE ACTIVIDADES	1.213	0,37%	1.746	0,53%	143	0,04%	1.183	0,36%	4.285	1,30%
AGENCIA DE EMPLEO	543	0,17%	1384	0,42%	226	0,07%	6898	2,10%	9051	2,75%
EMPRENDIMIENTO	353	0,11%	1.298	0,39%	68	0,02%	352	0,11%	2.071	0,63%
SERVICIOS SOCIALES	8703	2,65%	5354	1,63%	484	0,15%	67932	20,65%	82473	25,07%
ESPACIOS DE IGUALDAD	33	0,01%	118	0,04%	32	0,01%	1.865	0,57%	2.048	0,62%
FACTORIA INDUSTRIAL	0	0,00%	12	0,00%	0	0,00%	1	0,00%	13	0,00%
MOVILIDAD REDUCIDA	1.066	0,32%	708	0,22%	24	0,01%	867	0,26%	2.665	0,81%
OFICINA DE GESTIÓN DEL TAXI	2328	0,71%	2045	0,62%	501	0,15%	104	0,03%	4978	1,51%
OFICINA DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA	57	0,02%	46	0,01%	3	0,00%	125	0,04%	231	0,07%
OFICINA GESTIÓN DE MULTAS	3449	1,05%	725	0,22%	96	0,03%	326	0,10%	4596	1,40%
CONSUMO	1.712	0,52%	959	0,29%	48	0,01%	2.198	0,67%	4.917	1,49%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE APARCAMIENTOS	461	0,14%	398	0,12%	39	0,01%	185	0,06%	1083	0,33%
MATRIMONIOS CIVILES	80	0,02%	596	0,18%	173	0,05%	389	0,12%	1.238	0,38%
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	286	0,09%	213	0,06%	10	0,00%	117	0,04%	626	0,19%
DISCIPLINA URBANÍSTICA CIUDAD LINEAL	29	0,01%	81	0,02%	9	0,00%	81	0,02%	200	0,06%
Total Nº DE CITAS	70.427	21,41%	82.119	24,96%	24.460	7,43%	151.983	46,20%	328.989	100,00%

2.- Gráfico

