

Estadísticas

Estadísticas

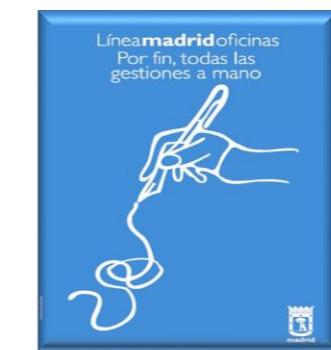
Anual 2020

1. Canales de Atención a la Ciudadanía - Línea Madrid

- 1.1. Datos globales
- 1.2. Servicio ENLAZA (información y apoyo a las necesidades sociales por COVID19)
- 1.3. Canal Telefónico (Teléfono 010)
(Servicio prestado en la modalidad de teletrabajo y en oficina presencial por crisis sanitaria COVID-19)
- 1.4. Canal Presencial (26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía)
(Cierre de Oficinas de Atención Presencial del 13 de marzo al 7 de junio por crisis sanitaria COVID-19)
- 1.5. Canales Telemáticos
 - 1.5.1. Twitter@lineamadrid.es
 - 1.5.2. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)
 - 1.5.3. Facebook
- 1.6. Portal web www.madrid.es

2. Gestión de contenidos

3. Sistema Cita Previa



Estadísticas

Anual 2020

1.1. 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: OAC - 010 - Facebook - @lineamadrid.es - Chat Online (Línea Madrid)							
Atenciones por canal (1)	Atenciones 2020	Atenciones 2019	Variación en %	Servicios por canal (2)	Servicios 2020	Servicios 2019	Variación en %
Atenciones 010	3.639.917	3.201.962	13,7%	Servicios 010	4.919.969	4.420.585	11,3%
Atenciones OAC	1.169.963	2.239.484	-47,8%	Servicios OAC	1.564.166	2.904.676	-46,2%
Chat Online	345.390	90.054	283,5%	Chat Online	399.330	90.054	343,4%
@lineamadrid.es	151.937	139.151	9,2%	@lineamadrid.es	151.937	139.151	9,2%
Facebook	3.926	-	-	Facebook	3.926	-	-
TOTAL	5.311.133	5.670.651	-6,3%	TOTAL	7.039.328	7.554.466	-6,8%

Canal Web							
Atenciones por canal (1)	Atenciones 2020	Atenciones 2019	Variación en %	Servicios por canal (2)	Servicios 2020	Servicios 2019	Variación en %
Visitas madrid.es	23.008.975	22.708.301	1,3%	Páginas vistas madrid.es	63.494.870	57.397.220	10,6%

(1) Las atenciones responden al concepto de contacto con una persona (OAC: visita física, 010: llamada atendida, Chat: conversación, visita en la web: entrada / atención).

(2) Los servicios están relacionados con el número de gestiones diferentes que se han realizado a través de cada canal. En la web se consideran visualizaciones lo mismo que el número de páginas vistas.

Fuente de datos:

Atenciones: Altitud (010) - Gestor turnos de espera Gnesis (OAC) - RightNow (Twitter) - Google Analytics (Web)

Servicios: Oracle Business Intelligence (CRM): Datos abiertos (CRM) - Google Analytics (Web)

2.- DATOS GLOBALES POR CANAL OAC Y 010: TIPOLOGÍA DE SERVICIOS

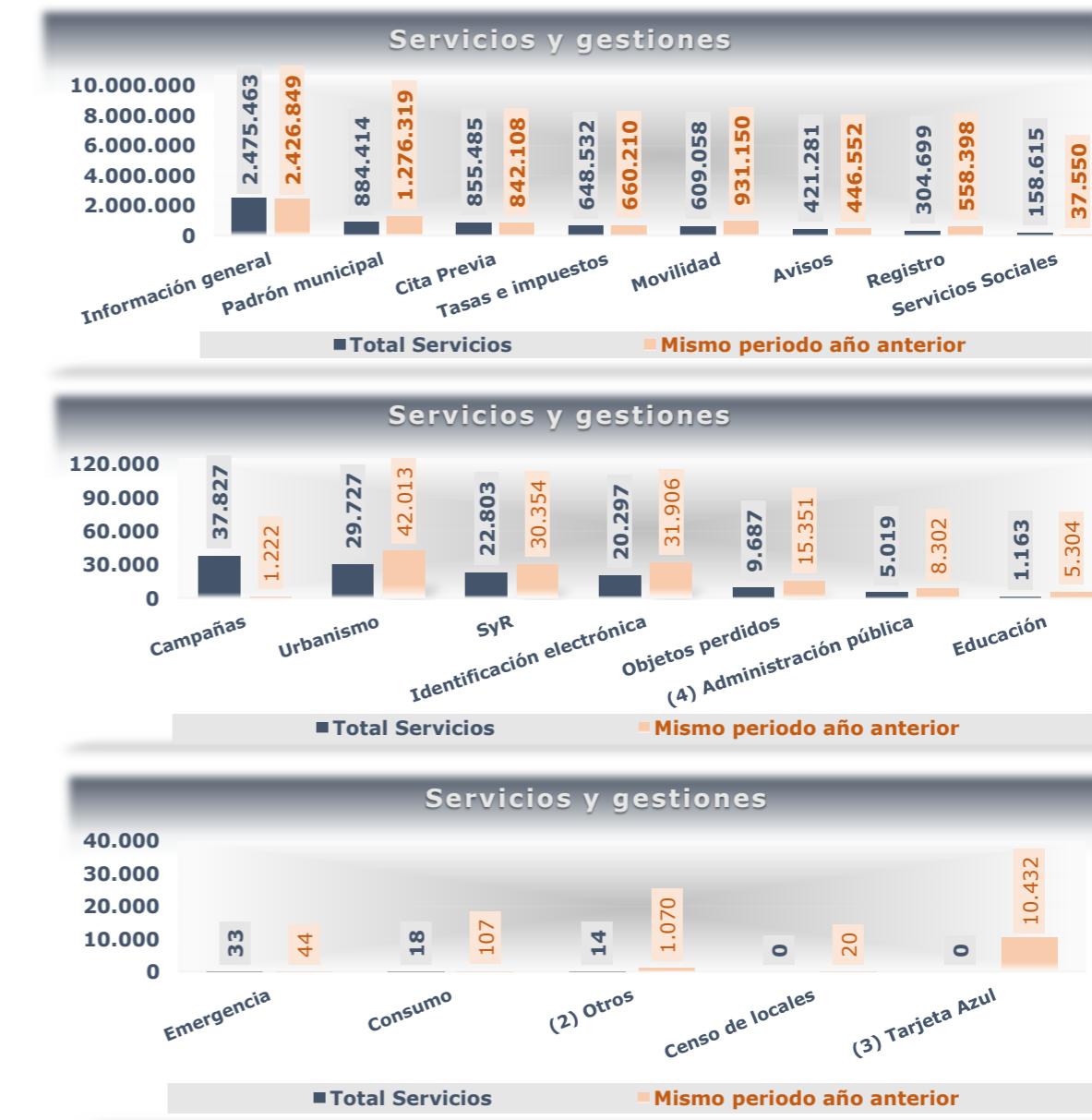
Solicitudes de Servicio / Canales Personalizados (1)	Total Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información general	2.475.463	2.426.849	2,0%
Padrón municipal	884.414	1.276.319	-30,7%
Justificantes de Padrón	524.960	786.659	-33,3%
Gestiones de Padrón	359.454	489.660	-26,6%
Cita Previa	855.485	842.108	1,6%
Tasas e impuestos	648.532	660.210	-1,8%
Movilidad	609.058	931.150	-34,6%
Avisos	421.281	446.552	-5,7%
Registro	304.699	558.398	-45,4%
Servicios Sociales	158.615	37.550	322,4%
Campañas	37.827	1.222	2995,5%
Urbanismo	29.727	42.013	-29,2%
SyR	22.803	30.354	-24,9%
Identificación electrónica	20.297	31.906	-36,4%
Objetos perdidos	9.687	15.351	-36,9%
(4) Administración pública	5.019	8.302	-39,5%
Educación	1.163	5.304	-78,1%
Emergencia	33	44	-25,0%
Consumo	18	107	-83,2%
(2) Otros	14	1.070	-98,7%
Censo de locales	0	20	-100,0%
(3) Tarjeta Azul	-	10.432	-
TOTAL	6.484.135	7.325.261	-11,5%

(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.

(2) Otros: encuesta de servicio/sondeos de opinión.

(3) En 2020 tarjeta azul se integra en la categoría de movilidad.

(4) Administración pública (a tipo 2: llamada de particular-derivación errónea-, sanciones administrativas, llamadas a otras administraciones).



3.- DATOS GLOBALES TIPOLOGÍA DE SERVICIO POR CANAL OAC Y 010

SERVICIOS (1)	CANAL 010			CANAL OAC			
	Total Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Total Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación en % año anterior
(4) Administración pública	5.005	0,1%	8.189	14	0,0%	113	-87,6%
Avisos	421.258	8,6%	446.410	23	0,0%	142	-83,8%
Campañas	37.827	0,8%	1.222	-	-	-	-
Censo de locales	-	-	-	0	0,0%	20	-100,0%
Cita Previa	766.931	15,6%	585.910	88.554	5,7%	256.198	-65,4%
Consumo	18	0,0%	107	-	-	-	-
Educación	837	0,0%	3.974	326	0,0%	1.330	-75,5%
Emergencia	33	0,0%	44	-	-	-	-
Identificación electrónica	-	-	-	20.297	1,3%	31.905	-36,4%
Información general	2.321.028	47,2%	1.976.605	154.435	9,9%	450.245	-65,7%
Movilidad	514.341	10,5%	717.721	94.717	6,1%	213.429	-55,6%
Objetos perdidos	9.683	0,2%	15.343	4	0,0%	8	-50,0%
(2) Otros	14	0,0%	1.070	-	-	-	-
Padrón municipal	59.181	1,2%	72.506	825.233	52,8%	1.203.813	-31,4%
Justificantes de Padrón	39.916	0,8%	19.837	485.044	31,0%	766.822	-36,7%
Gestiones de Padrón	19.265	0,4%	52.669	340.189	21,7%	436.991	-22,2%
Registro	8.992	0,2%	12.016	295.707	18,9%	546.382	-45,9%
Servicios Sociales	149.127	3,0%	4.125	9.488	0,6%	33.425	-71,6%
SyR	22.546	0,5%	29.351	257	0,0%	1.003	-74,4%
(3) Tarjeta Azul	-	-	1.776	-	-	8.656	-
Tasas e impuestos	602.842	12,3%	543.557	45.690	2,9%	116.653	-60,8%
Urbanismo	306	0,0%	659	29.421	1,9%	41.354	-28,9%
Total	4.919.969	100,0%	4.420.585	1.564.166	100,0%	2.904.676	-60,8%

(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.

(2) Otros: encuesta de servicio/sondeos de opinión.

(3) En 2020 tarjeta azul se integra en la categoría de movilidad.

(4) Administración pública (a tipo 2: llamada de particular-derivación errónea-, sanciones administrativas, llamadas a otras administraciones).

(-) No aplica



Estadísticas

Estadísticas

Anual 2020

1.2. Servicio ENLAZA

(Información y apoyo a las necesidades sociales por COVID19)

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

SERVICIO ENLAZA (Información y apoyo a las necesidades sociales por la crisis COVID19)

Declarado el estado de alarma por el Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo y el posterior Decreto 465/2020 de 17 marzo, que introduce modificaciones orientadas a reforzar la protección de salud pública y asegurar el funcionamiento de servicios públicos esenciales, desde la Dirección General de At. Ciudadanía se pone en marcha **un nuevo Servicio Enlaza Madrid**, con el fin de facilitar información y apoyar las necesidades sociales.

Este Servicio integra los siguientes:

1. Espacio web en el Portal Institucional, Coronavirus (COVID-19), para ofrecer información a la ciudadanía durante el período de alarma por Coronavirus conteniendo noticias, normativa y disposiciones municipales y de otras administraciones, atención en los servicios municipales esenciales y no esenciales, recomendaciones sanitarias y sociales, iniciativas y nuevos proyectos, etc.
2. Espacio web de preguntas y respuestas asociado a los diferentes ámbitos de la crisis Covid 19.
3. Servicio de Información específica sobre crisis Covid 19 en el 010 y canales telemáticos Línea Madrid (Chat online, @lineamadrid y Facebook).
4. Servicio de Atención necesidades sociales y derivación a Centros de Servicios Sociales y Emergencia social.
5. Servicio de atención a ofrecimiento de donativos de la ciudadanía para ayudar en este período.
6. Campaña llamadas acompañamiento mayores titulares de tarjeta madridmayor.
7. Servicio de información específica a Comerciantes y derivación a Oficina del Emprendedor.

1.- Espacio web: Información y medidas especiales en tiempo de alarma por Coronavirus (COVID 19) y Preguntas Frecuentes

1.1 Visitas Espacio web: Información y medidas especiales en tiempo de alarma por Coronavirus (Covid-19).

Fecha	Nº visitas	Variación en %
Marzo	361.252	19,5%
Abril	248.609	13,4%
Mayo	560.468	30,3%
Junio	228.272	12,3%
Julio	69.160	3,7%
Agosto	63.020	3,4%
Septiembre	110.341	6,0%
Octubre	117.030	6,3%
Noviembre	56.435	3,0%
Diciembre	37.771	2,0%
1.852.358		100,0%

1.2 Preguntas y respuestas.

Preguntas y Respuestas durante el periodo de Alarma y posterior por Coronavirus	
Temática (enlaces a web: www.madrid.es)	Total
Fases de la desescalada y del fin del estado de alarma en la Comunidad de Madrid	310
Emprendedores y empresarios	120
Títulos de transporte del Consorcio Regional de Transporte de Madrid (CRTM). Movilidad	116
De carácter sociosanitario	70
Procedimientos y atención en materia tributaria	19
Medidas de apoyo a las terrazas de hostelería y restauración	16
Consecuencia del Coronavirus y las actividades en los centros juveniles, educativos y otros programas	16
*Subvenciones	15
Preguntas frecuentes de los consumidores, ante la situación provocada por el COVID-19	12
Multas de circulación.	9
Otros (sin clasificar)	24
727	

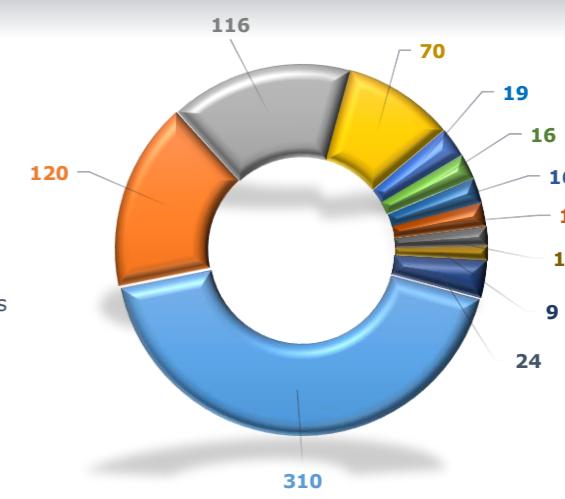
* Despublicada en el mes de junio.

Visitas espacio WEB



Temática (enlaces a web: www.madrid.es)

- Fases de la desescalada y del fin del estado de alarma en la Comunidad de Madrid
- Emprendedores y empresarios
- Títulos de transporte del Consorcio Regional de Transporte de Madrid (CRTM). Movilidad
- De carácter sociosanitario
- Procedimientos y atención en materia tributaria
- Medidas de apoyo a las terrazas de hostelería y restauración
- Consecuencia del Coronavirus y las actividades en los centros juveniles, educativos y otros programas
- *Subvenciones
- Preguntas frecuentes de los consumidores, ante la situación provocada por el COVID-19
- Multas de circulación.
- Otros (sin clasificar)

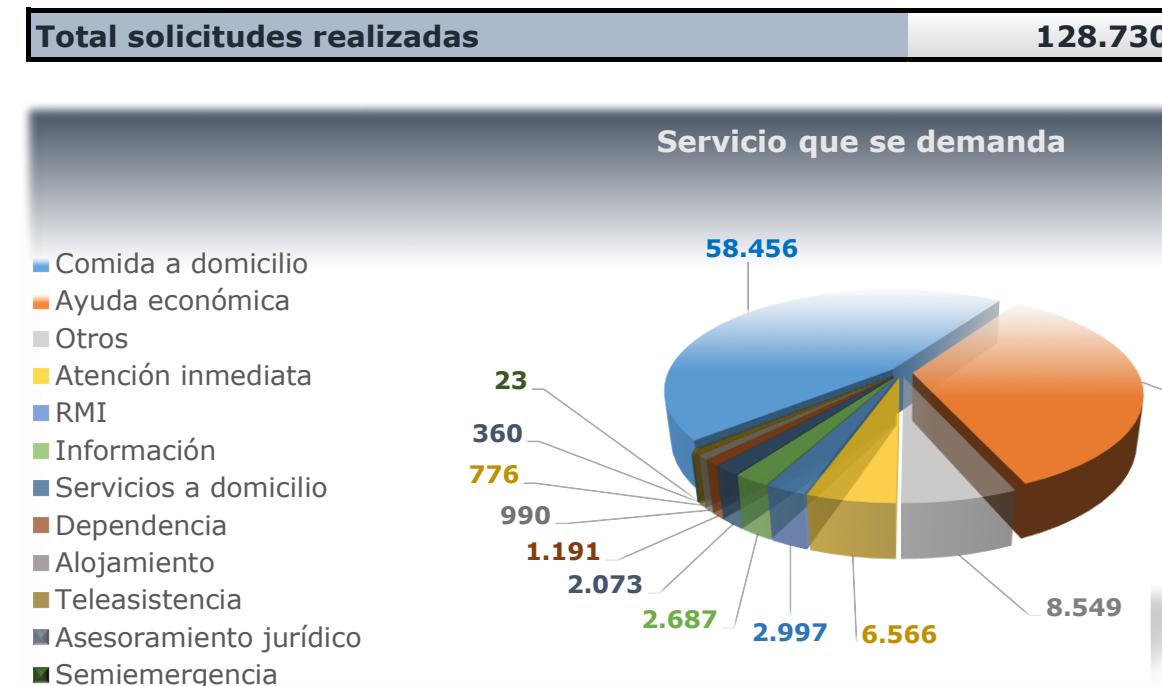


2.- Servicio de información específica crisis Covid19 y Atención necesidades sociales

2.1 Información específica alerta salud Covid-19.

Fecha	Servicios de información
Febrero	29
Marzo	20.970
Abri	22.949
Mayo	42.003
Junio	18.847
Julio	3.919
Agosto	2.029
Septiembre	10.929
Octubre	26.977
Noviembre	7.424
Diciembre	6.447
Total	162.523

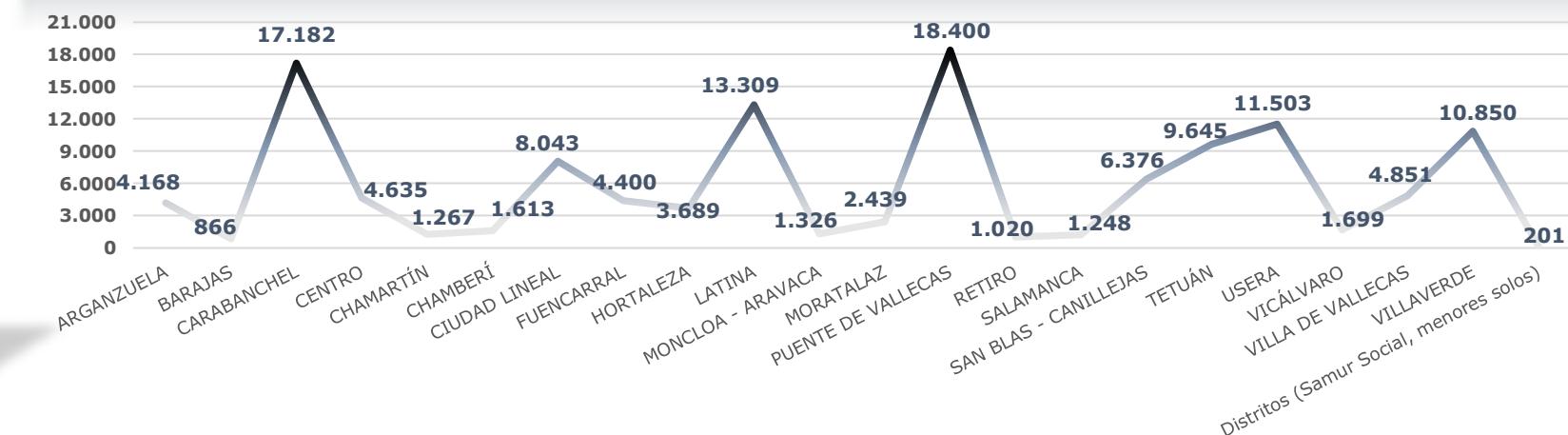
2.2 Servicio Atención necesidades sociales y derivación a CSS.



Servicio de información específica Alerta Covid-19



Distribución Solicitudes por Distrito



3.- Otros servicios Enlaza Madrid

3.1 Campaña llamada a Mayores

Canal Telefónico 010	Abril	Mayo	Total	En %
Numero de llamadas	15.442	3.005	18.447	100%
Contactos realizados	8.108	1.361	9.469	51%
Personas que no responden	6.783	1.581	8.364	45%
Personas que no colaboran	56	6	62	0%
La persona no puede atender	410	34	444	2%
Teléfonos erróneos	162	33	195	1%



3.2 Donaciones

Tipología: Programa de ayuda Madrid Covid-19	Total
Profesionales	21
Particulares (incluidos antiguos voluntarios)	167
Alimentación	73
Material sanitario	424
Infraestructura	23
Tecnología	20
Lencería	86
Libros y flores	19
Vehículos	15
Donaciones económicas	75
Otros	12
*TOTAL	935



* Datos de tipología de donativos hasta el día 12 de mayo de 2020

3.3 Información Comerciantes

Fecha	Total
abr-20	815
may-20	1.102
jun-20	603
TOTAL	2.520



Estadísticas

Estadísticas

Anual 2020

1.3 Canales: Teléfono 010

(Servicio prestado en la modalidad de Teletrabajo y en oficina presencial por crisis sanitaria COVID-19)

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 010. DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Canal 010			
	Anual 2020	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas	3.639.917	3.201.962	13,7%
Abandono de llamadas	1.715.335	449.324	281,8%
Porcentaje rechazo de llamadas	31,44%	34,60%	-9,1%
Tiempo medio de atención	5 m 17 s	4 m 56 s	7,2%
Servicios Prestados	4.919.969	4.420.585	11,3%
Servicios por persona atendida	1,35	1,38	-2,1%

Evolución llamadas emitidas, abandonadas / Servicios prestados



Evolución porcentaje rechazo de llamadas/ tiempo medio de atención



2.- CANAL 010. ATENCIÓNES

Día de la semana	Número de llamadas recibidas	% sobre el total de llamadas recibidas	*Número de llamadas atendidas	% de atendidas sobre las recibidas	Número de días
Lunes	1.012.878	19,2%	644.668	63,6%	47
Martes	1.022.988	19,4%	650.590	63,6%	51
Miércoles	1.023.044	19,4%	669.884	65,5%	52
Jueves	938.862	17,8%	641.494	68,3%	52
Viernes	807.173	15,3%	569.554	70,6%	48
Sábados	222.677	4,2%	172.560	77,5%	50
Domingos	183.347	3,5%	158.780	86,6%	52
Festivos	57.597	1,1%	45.701	79,3%	14
TOTAL	5.268.566	100,0%	3.553.231	67,4%	366

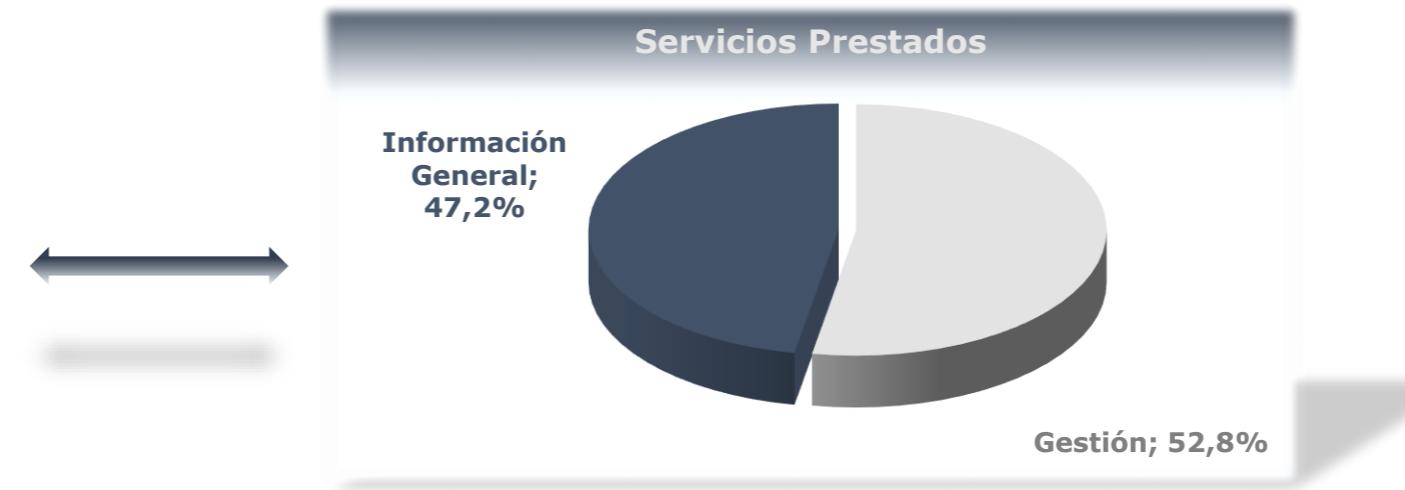
*Llamadas atendidas: sin incluir las emitidas

Distribución de llamadas por día de la semana

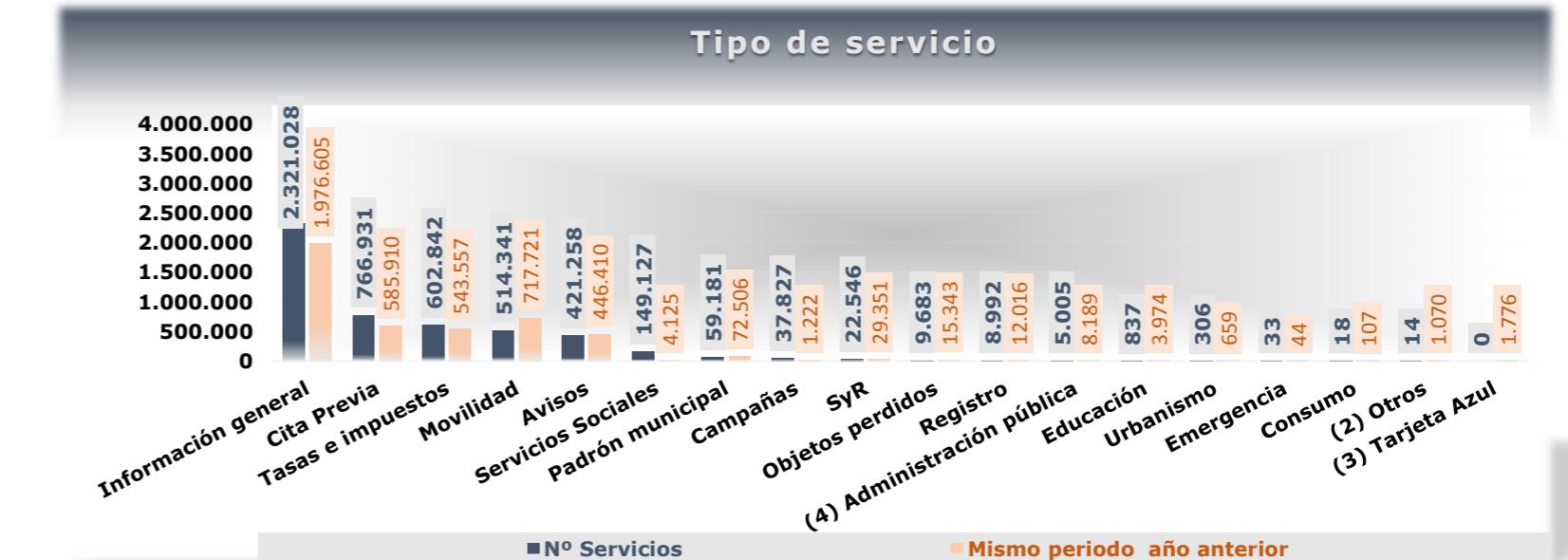


3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total	Tiempo medio de operación	Mismo periodo año anterior
Gestión	2.598.941	52,8%	5 m 11 s	6 m 16 s
Información General	2.321.028	47,2%	2 m 53 s	2 m 49 s
Total	4.919.969	100,0%	4 m 02 s	4 m 32 s



SERVICIOS (1)	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	2.321.028	47,2%	1.976.605	17,4%
Cita Previa	766.931	15,6%	585.910	30,9%
Tasas e impuestos	602.842	12,3%	543.557	10,9%
Movilidad	514.341	10,5%	717.721	-28,3%
Avisos	421.258	8,6%	446.410	-5,6%
Servicios Sociales	149.127	3,0%	4.125	3515,2%
Padrón municipal	59.181	1,2%	72.506	-18,4%
Campañas	37.827	0,8%	1.222	2995,5%
SYR	22.546	0,5%	29.351	-23,2%
Objetos perdidos	9.683	0,2%	15.343	-36,9%
Registro	8.992	0,2%	12.016	-25,2%
(4) Administración pública	5.005	0,1%	8.189	-38,9%
Educación	837	0,0%	3.974	-78,9%
Urbanismo	306	0,0%	659	-53,6%
Emergencia	33	0,0%	44	-25,0%
Consumo	18	0,0%	107	-83,2%
(2) Otros	14	0,0%	1.070	-98,7%
(3) Tarjeta Azul	-	-	1.776	-
Total	4.919.969	100,0%	4.420.585	11,3%



(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.

(2) Otros: encuesta de servicio/sondeos de opinión.

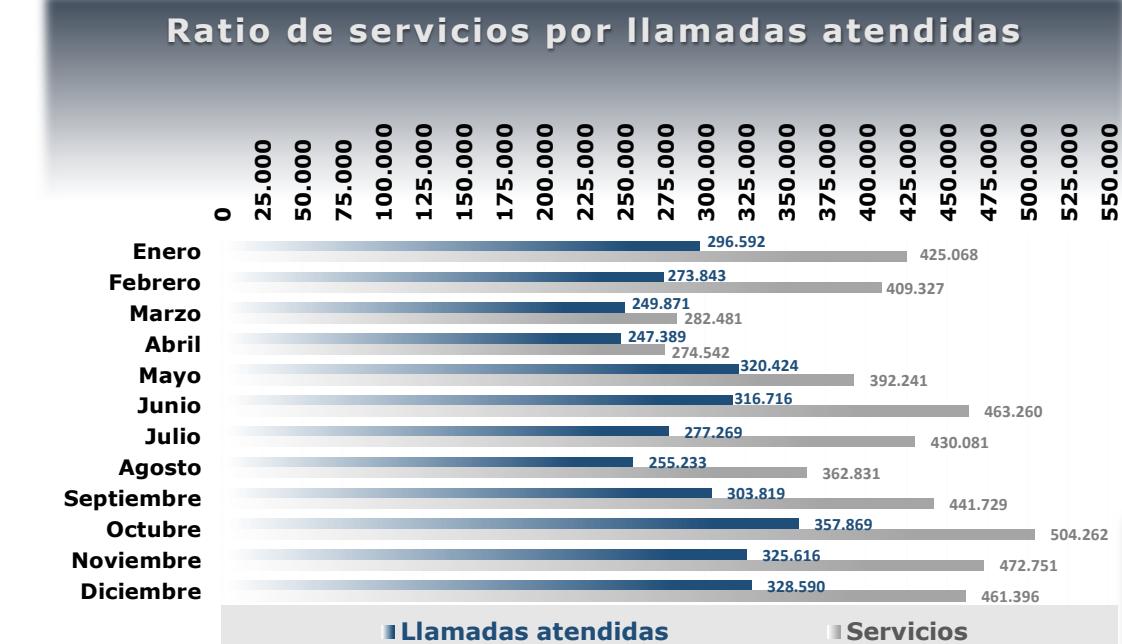
(3) En 2020 tarjeta azul se integra en la categoría de movilidad.

(4) Administración pública (a tipo 2: llamada de particular-derivación errónea-, sanciones administrativas, llamadas a otras administraciones).

4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

Mes 2020	Ratio de servicios por atenciones		
	Llamadas atendidas	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
Enero	296.592	425.068	1,4
Febrero	273.843	409.327	1,5
Marzo	249.871	282.481	1,1
Abril	247.389	274.542	1,1
Mayo	320.424	392.241	1,2
Junio	316.716	463.260	1,5
Julio	277.269	430.081	1,6
Agosto	255.233	362.831	1,4
Septiembre	303.819	441.729	1,5
Octubre	357.869	504.262	1,4
Noviembre	325.616	472.751	1,5
Diciembre	328.590	461.396	1,4
TOTAL	3.553.231	4.919.969	1,4

Trimestral		
	Llamadas atendidas	Servicios
1º	820.306	1.116.876
2º	884.529	1.130.043
3º	836.321	1.234.641
4º	1.012.075	1.438.409



Anual	Histórico		
	Llamadas atendidas	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
2010	2.790.844	2.882.772	1,0
2011	2.547.694	2.916.401	1,1
2012	2.334.980	2.993.683	1,3
2013	2.476.090	2.732.093	1,1
2014	2.845.119	3.116.585	1,1
2015	3.344.201	3.801.248	1,1
2016	3.246.145	3.896.471	1,2
2017	3.168.338	4.076.014	1,3
2018	2.910.804	3.936.257	1,4
2019	3.201.962	4.420.585	1,4
2020	3.553.231	4.919.969	1,4



5.- CANAL 010. CAPACIDAD DE RESPUESTA

MES	Total Intentos de Llamadas (1)	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas recibidas (2)	% Recibidas / intentos	Abandonadas (3)	% Abandonadas / recibidas	Atendidas (4)	% Atendidas / recibidas
1er. Trimestre	1.036.544	132.586	12,79%	903.958	87,21%	83.652	9,25%	820.306	90,75%
2º. Trimestre	2.035.718	347.140	17,05%	1.688.578	82,95%	804.049	47,62%	884.529	52,38%
3er. Trimestre	2.123.658	685.698	32,29%	1.437.960	67,71%	601.639	41,84%	836.321	58,16%
4º. Trimestre	2.488.746	1.250.676	50,25%	1.238.070	49,75%	225.995	18,25%	1.012.075	81,75%
TOTAL	7.684.666	2.416.100	31,44%	5.268.566	68,56%	1.715.335	32,56%	3.553.231	67,44%

Acumulado Capacidad de respuesta



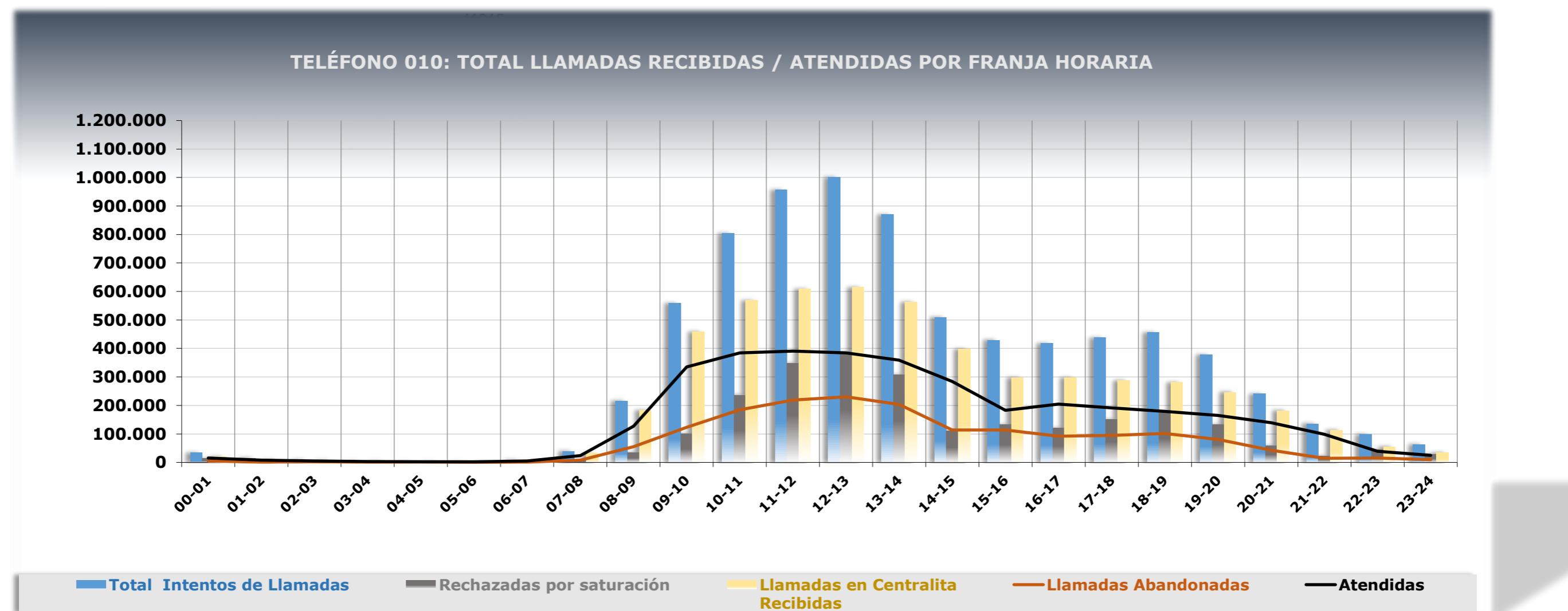
- (1) Intentos llamadas: Llamadas que no llegan a entrar en la centralita y la línea da comunicando.
 (2) Recibidas: Llamadas que han entrado en la centralita.
 (3) Abandonadas: Llamadas que tras entrar en la centralita la persona cuelga antes de ser atendido por un agente.
 (4) Atendidas: Llamadas atendidas por un agente.

6.- CANAL 010. CAPACIDAD RESPUESTA POR TRAMO HORARIO

6.1. DATOS

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas en Centralita Recibidas	% Recibidas / intentos	Llamadas Abandonadas	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	33.497	13.242	39,5%	20.255	60,5%	5.017	24,8%	15.238	75,2%
01-02	14.969	5.793	38,7%	9.176	61,3%	1.215	13,2%	7.961	86,8%
02-03	8.781	1.403	16,0%	7.378	84,0%	2.495	33,8%	4.883	66,2%
03-04	4.725	331	7,0%	4.394	93,0%	1.247	28,4%	3.147	71,6%
04-05	3.580	152	4,2%	3.428	95,8%	1.088	31,7%	2.340	68,3%
05-06	2.942	123	4,2%	2.819	95,8%	327	11,6%	2.492	88,4%
06-07	8.245	2.682	32,5%	5.563	67,5%	675	12,1%	4.888	87,9%
07-08	38.949	7.158	18,4%	31.791	81,6%	8.053	25,3%	23.738	74,7%
08-09	215.475	33.571	15,6%	181.904	84,4%	54.737	30,1%	127.167	69,9%
09-10	557.800	99.716	17,9%	458.084	82,1%	123.224	26,9%	334.860	73,1%
10-11	804.453	235.995	29,3%	568.458	70,7%	184.485	32,5%	383.973	67,5%
11-12	956.925	347.591	36,3%	609.334	63,7%	218.660	35,9%	390.674	64,1%
12-13	1.000.528	386.347	38,6%	614.181	61,4%	230.179	37,5%	384.002	62,5%
13-14	870.208	307.778	35,4%	562.430	64,6%	203.569	36,2%	358.861	63,8%
14-15	508.700	110.969	21,8%	397.731	78,2%	113.612	28,6%	284.119	71,4%
15-16	429.001	131.869	30,7%	297.132	69,3%	114.177	38,4%	182.955	61,6%
16-17	417.092	120.224	28,8%	296.868	71,2%	92.146	31,0%	204.722	69,0%
17-18	437.681	150.721	34,4%	286.960	65,6%	95.243	33,2%	191.717	66,8%
18-19	456.490	175.760	38,5%	280.730	61,5%	101.744	36,2%	178.986	63,8%
19-20	378.009	131.899	34,9%	246.110	65,1%	80.990	32,9%	165.120	67,1%
20-21	240.195	58.513	24,4%	181.682	75,6%	42.832	23,6%	138.850	76,4%
21-22	135.527	22.228	16,4%	113.299	83,6%	14.416	12,7%	98.883	87,3%
22-23	97.934	43.420	44,3%	54.514	55,7%	15.277	28,0%	39.237	72,0%
23-24	62.960	28.615	45,4%	34.345	54,6%	9.927	28,9%	24.418	71,1%
TOTAL	7.684.666	2.416.100	31,44%	5.268.566	68,56%	1.715.335	32,56%	3.553.231	67,44%

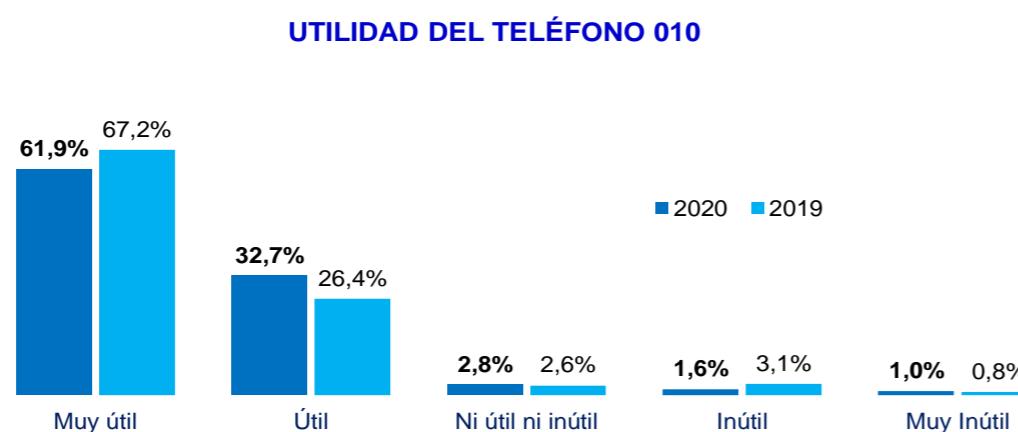
6.2. GRÁFICO



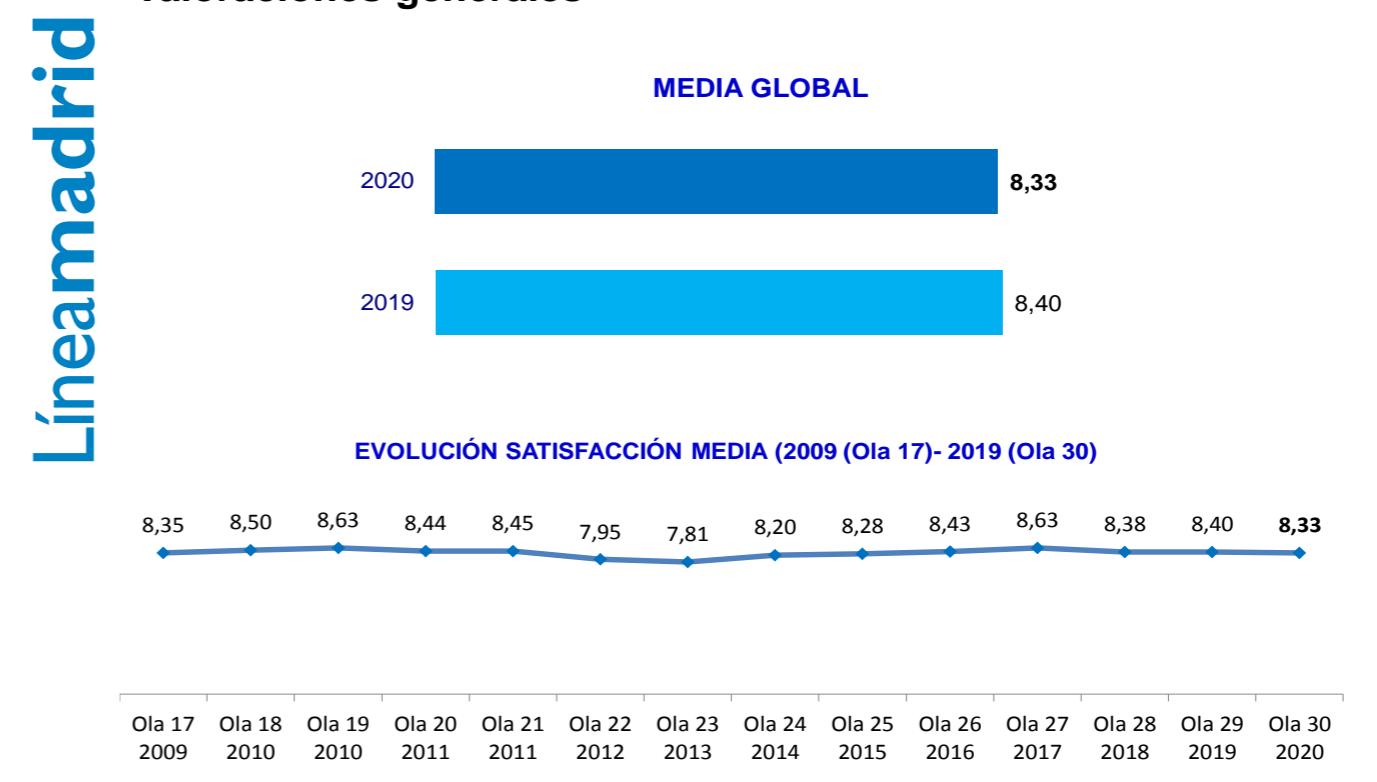
7.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

Líneamadrid

Valoraciones generales



Valoraciones generales



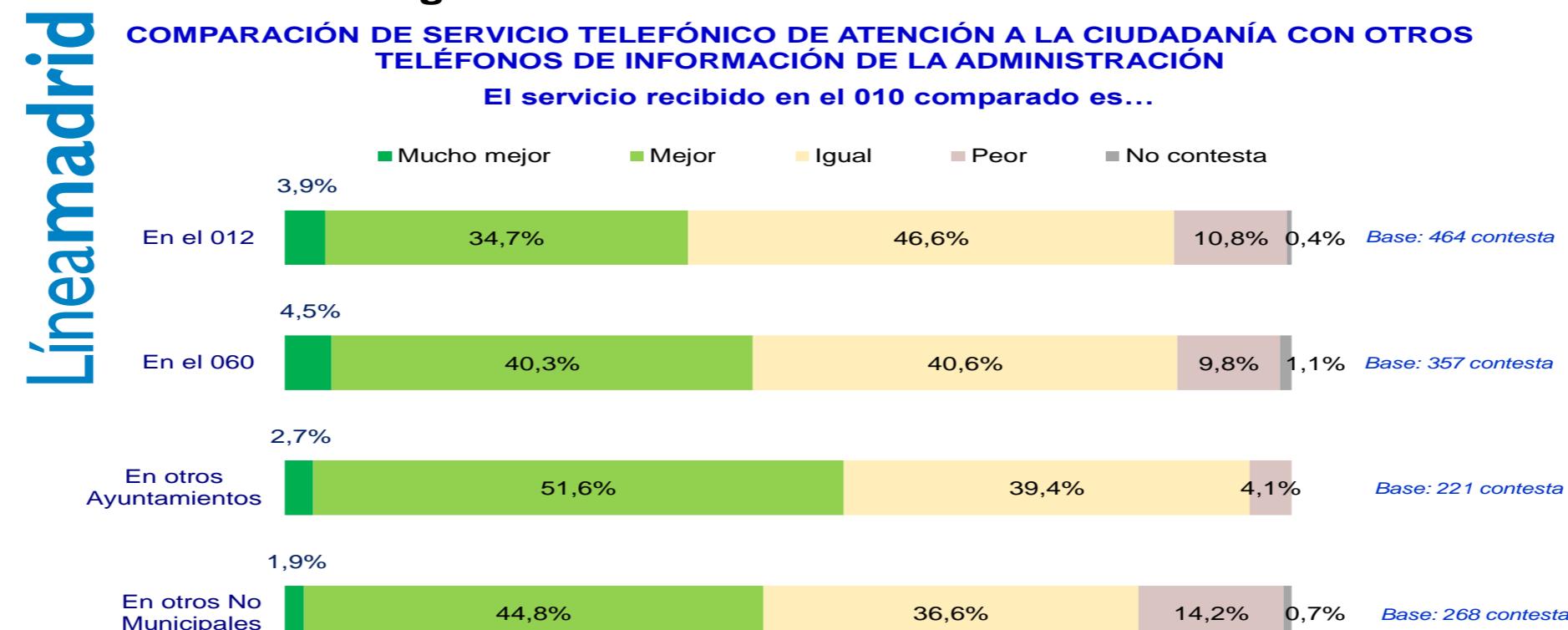
	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)		Personas muy insatisfechas	
1er. Trimestre	3.089	3.032	98,15%	57	1,85%
2º. Trimestre	672	646	96,13%	26	3,87%
3er. Trimestre	5.912	5.762	97,46%	150	2,54%
4º. Trimestre	4.339	4.239	97,70%	100	2,30%
Total	14.012	13.679	97,62%	333	2,38%

ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Benchmarking

**COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON OTROS
TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN**

El servicio recibido en el 010 comparado es...



Estadísticas

Anual 2020

1.4 Canal Presencial (26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía)

(Cierre de Oficinas de Atención Presencial del 13 de marzo al 7 de junio por crisis sanitaria COVID-19). La atención posterior se ha hecho mediante Cita Previa (incluida Registro)

Líneamadrid



1.- CANAL OFICINAS LÍNEA MADRID. DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid		
	Anual 2020	Mismo periodo año anterior
Personas atendidas	1.169.963	2.239.484
Tiempo medio de espera	5 m 26 s	11 m 31 s
Tiempo medio de atención	8 m 36 s	7 m 15 s
Servicios Prestados	1.564.166	2.904.676
Servicios por persona atendida	1,34	1,30
Servicios con idioma	10.046	5.444

* Incluye atenciones y servicios en Teletrabajo de padrón-registro, movilidad e información urbanística.

2.- CANAL OAC. ATENCIONES POR OFICINA en la modalidad PRESENCIAL

OFICINAS	Anual 2020	Mismo periodo año anterior
Aravaca	6.276	15.021
Arganzuela	34.878	76.845
Barajas	17.879	36.554
Carabanchel	77.799	181.506
Centro	80.078	134.332
Chamartín	35.802	78.753
Chamberí	47.373	125.454
Ciudad Lineal	67.358	147.467
El Pardo	2.218	4.256
Fuencarral-El Pardo	43.644	95.777
Hortaleza	36.783	68.498
Latina	61.012	59.664
Moncloa	46.422	97.262
Moratalaz	32.870	63.683
Numancia	31.573	61.539
Puente Vallecas	68.853	157.911
*Retiro	15.627	74.718
Salamanca	45.300	97.974
San Blas	47.785	88.918
Sanchinarro	19.310	44.300
Tetuán	57.454	115.817
Usera	71.458	135.452
Valverde	7.401	19.134
Vicalvaro	20.723	47.580
Villa de Vallecas	34.956	87.689
Villaverde	56.526	123.380
Total	1.067.358	2.239.484

*Oficina que permanece cerrada desde el 13 de marzo hasta el 31 de diciembre.

3.- CANAL OAC. SERVICIOS en la modalidad PRESENCIAL

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total
Gestión	1.279.915	89,2%
Información General	154.410	10,8%
Total	1.434.325	100,0%



SERVICIOS (1)	Anual 2020	% sobre el total	Mismo periodo año anterior
Padrón municipal	742.494	51,8%	1.203.813
Registro	264.949	18,5%	546.382
Información general	154.410	10,8%	450.163
Movilidad	94.151	6,6%	213.429
Cita Previa	88.554	6,2%	256.198
Tasas e impuestos	45.690	3,2%	116.653
Identificación electrónica	20.297	1,4%	31.905
Urbanismo	13.643	1,0%	41.354
Servicios Sociales	9.488	0,7%	33.425
Educación	326	0,0%	1.330
SyR	257	0,0%	1.003
Sanidad	25	0,0%	82
Avisos	23	0,0%	142
(3) Administración pública	14	0,0%	113
Objetos perdidos	4	0,0%	8
Censo de locales	0	0,0%	20
(2) Tarjeta Azul	-	-	8.656
Total	1.434.325	100,0%	2.904.676

(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.

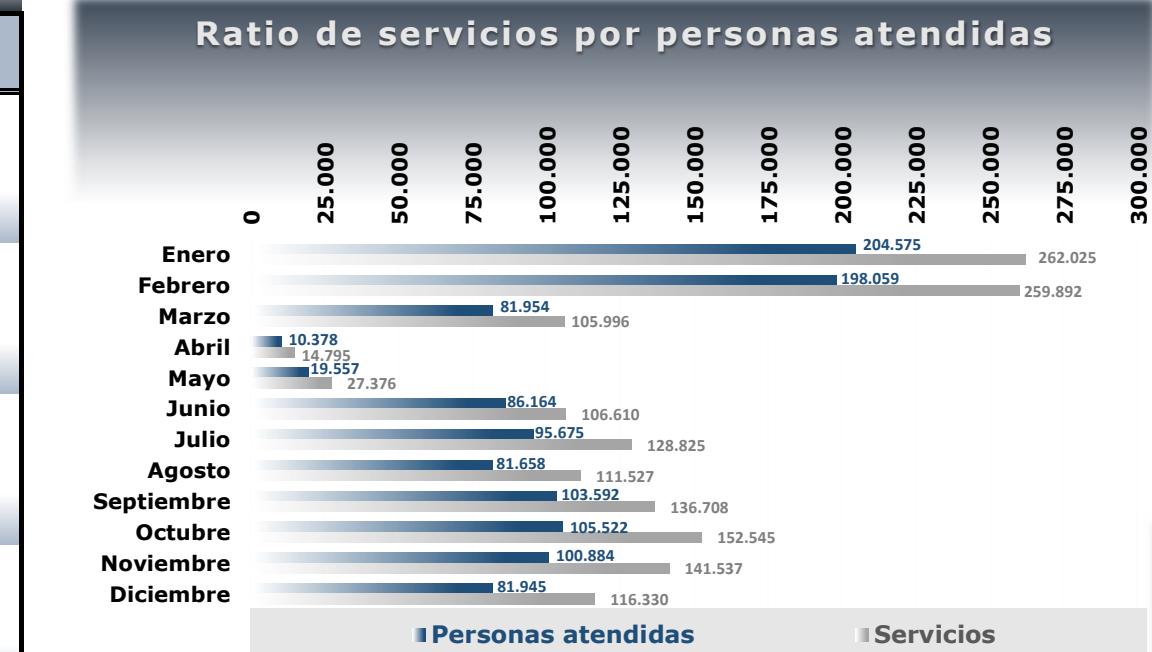
(2) En 2020 tarjeta azul se integra en la categoría de movilidad.

(3) Administración pública (a tipo 2: llamada de particular-derivación errónea-, sanciones administrativas, llamadas a otras administraciones).

4.- CANAL OAC. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

Mes 2020	Ratio de servicios por atenciones		
	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona atendida
Enero	204.575	262.025	1,3
Febrero	198.059	259.892	1,3
Marzo	81.954	105.996	1,3
Abril	10.378	14.795	1,4
Mayo	19.557	27.376	1,4
Junio	86.164	106.610	1,2
Julio	95.675	128.825	1,3
Agosto	81.658	111.527	1,4
Septiembre	103.592	136.708	1,3
Octubre	105.522	152.545	1,4
Noviembre	100.884	141.537	1,4
Diciembre	81.945	116.330	1,4
TOTAL	1.169.963	1.564.166	1,3

Trimestral		
	Personas atendidas	Servicios
1º	484.588	627.913
2º	116.099	148.781
3º	280.925	377.060
4º	288.351	410.412



Anual	Histórico		
	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona atendida
2010	2.320.187	2.834.074	1,2
2011	2.361.920	2.970.883	1,3
2012	2.281.734	3.001.333	1,3
2013	2.440.687	3.079.807	1,3
2014	2.465.423	3.141.134	1,3
2015	2.500.062	3.272.411	1,3
2016	2.411.800	3.194.814	1,3
2017	2.477.814	3.285.233	1,3
2018	2.429.457	3.137.754	1,3
2019	2.239.484	2.904.676	1,3
2020	1.169.963	1.564.166	1,3



5.- CANAL OAC. SOLICITUDES DE SERVICIO CON IDIOMA

OFICINAS	Inglés	Francés	Lengua signos	Árabe	Rumano	Chino	Anual 2020	Mismo periodo año anterior
Aravaca								1
Arganzuela								174
Barajas								22
Carabanchel	93	74	44	374	185	379	1.149	2.637
Centro	575	142	55	189	32	230	1.223	1.766
Chamartín								109
Chamberí	263	9	17	74	2		365	1.443
C. Lineal	70	21	50	8	94		243	646
El Pardo								0
Fuenc.-El Pardo								175
Hortaleza								118
Latina	45	4	39	189	210	120	607	740
Moncloa	83	48	14	5	118	172	440	1.373
Moratalaz								59
Numancia								70
P. Vallecas	85	85	83	604	304	619	1.780	3.814
*Retiro								72
Salamanca	152	33	54	6			245	432
San Blas	41	38	48		137		264	604
Sanchinarro								100
Tetuán	190	17	31	55		6	299	628
Usera	192	77	116	265	137	2.316	3.103	5.853
Valverde								12
Vicalvaro								87
Villa Vallecas								806
Villaverde	28	71	23		206		328	1.071
TOTAL	1.817	619	574	1.769	1.425	3.842	10.046	22.812

*Oficina que permanece cerrada desde el 13 de marzo hasta el 31 de diciembre.

6.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ESPERA

OFICINA	Nº Servicios Anual 2020	% Servicios por OAC	Tiempo medio de espera (Anual 2020)	Nº Servicios mismo periodo año anterior	Tiempo medio de espera mismo periodo año anterior
Aravaca	8.113	0,6%	02:38	17.526	09:07
Arganzuela	49.751	3,5%	07:24	100.333	14:53
Barajas	29.169	2,0%	02:53	51.448	06:12
Carabanchel	99.960	7,0%	06:30	188.961	14:04
Centro	113.797	7,9%	03:52	220.587	11:25
Chamartín	54.536	3,8%	08:45	240.041	19:17
Chamberí	65.038	4,5%	05:51	106.324	10:29
C. Lineal	84.499	5,9%	05:31	157.397	12:54
El Pardo	4.677	0,3%	01:19	6.364	04:06
Fuenc.-El Pardo	50.489	3,5%	06:46	113.440	13:14
Hortaleza	56.846	4,0%	02:51	92.461	07:15
Latina	79.520	5,5%	06:12	74.597	09:17
Moncloa	56.434	3,9%	07:25	122.034	13:51
Moratalaz	44.768	3,1%	06:11	77.173	13:08
Numancia	42.853	3,0%	03:45	74.651	07:05
P. Vallecas	89.025	6,2%	04:28	195.565	11:18
*Retiro	19.989	1,4%	10:43	95.554	11:10
Salamanca	56.556	3,9%	05:12	117.075	13:09
San Blas	64.053	4,5%	05:57	109.771	07:57
Sanchinarro	28.449	2,0%	02:51	63.782	08:47
Tetuán	77.639	5,4%	05:26	149.731	11:52
Usera	95.746	6,7%	04:11	176.778	09:37
Valverde	9.271	0,6%	04:08	23.602	07:50
Vicalvaro	28.476	2,0%	02:18	60.311	07:35
Villa Vallecas	49.419	3,4%	07:21	109.130	10:57
Villaverde	75.252	5,2%	04:18	160.040	11:07
TOTAL	1.434.325	100,0%	05:26	2.904.676	11:31

Tiempo medio de espera ponderado

*Oficina que permanece cerrada desde el 13 de marzo hasta el 31 de diciembre.

7.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ATENCIÓN

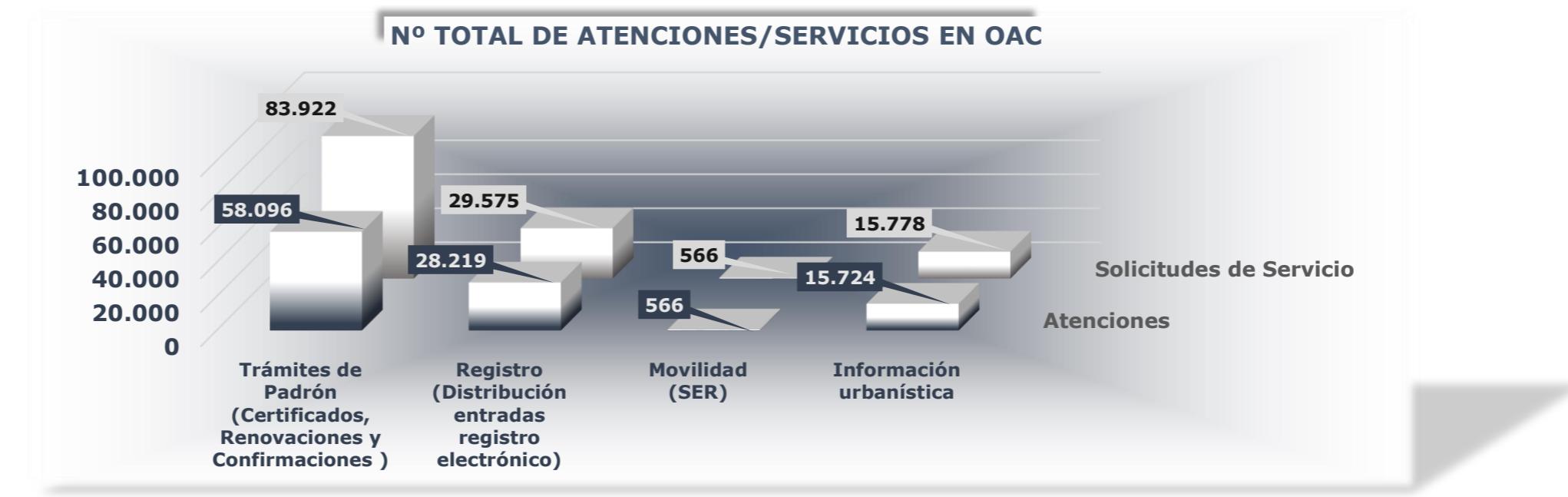
OFICINA	Nº Servicios Anual 2020	% Servicios por OAC	Tiempo medio de atención (Anual 2020)	Nº Servicios mismo periodo año anterior	Tiempo medio de atención mismo periodo año anterior
Aravaca	8.113	0,6%	10:16	17.526	08:08
Arganzuela	49.751	3,5%	09:52	100.333	09:04
Barajas	29.169	2,0%	10:22	51.448	09:54
Carabanchel	99.960	7,0%	07:47	188.961	06:15
Centro	113.797	7,9%	08:20	220.587	07:27
Chamartín	54.536	3,8%	10:19	240.041	07:58
Chamberí	65.038	4,5%	09:41	106.324	07:31
C. Lineal	84.499	5,9%	08:14	157.397	06:17
El Pardo	4.677	0,3%	04:47	6.364	04:49
Fuenc.-El Pardo	50.489	3,5%	09:21	113.440	07:54
Hortaleza	56.846	4,0%	09:35	92.461	08:25
Latina	79.520	5,5%	07:50	74.597	08:25
Moncloa	56.434	3,9%	09:44	122.034	07:52
Moratalaz	44.768	3,1%	09:21	77.173	08:50
Numancia	42.853	3,0%	09:31	74.651	08:30
P. Vallecas	89.025	6,2%	06:07	195.565	05:21
*Retiro	19.989	1,4%	07:56	95.554	07:42
Salamanca	56.556	3,9%	09:08	117.075	07:24
San Blas	64.053	4,5%	08:29	109.771	06:51
Sanchinarro	28.449	2,0%	10:10	63.782	08:29
Tetuán	77.639	5,4%	08:49	149.731	06:43
Usera	95.746	6,7%	07:17	176.778	06:02
Valverde	9.271	0,6%	09:06	23.602	09:15
Vicalvaro	28.476	2,0%	09:08	60.311	07:55
Villa Vallecas	49.419	3,4%	09:10	109.130	07:35
Villaverde	75.252	5,2%	08:00	160.040	06:24
TOTAL	1.434.325	100,0%	08:36	2.904.676	07:15

Tiempo medio de atención ponderado

*Oficina que permanece cerrada desde el 13 de marzo hasta el 31 de diciembre.

8.- SERVICIOS EN TELETRABAJO OFICINAS. DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	ATENCIÓNES				Total	SOLICITUDES DE SERVICIO				Total
	Trámites de Padrón (Certificados, Renovaciones y Confirmaciones)	Registro (Distribución entradas registro electrónico)	Movilidad (SER)	Información urbanística		Trámites de Padrón (Altas, Certificados, Renovaciones y Confirmaciones)	Registro (Distribución entradas registro electrónico)	Movilidad (SER)	Información urbanística	
1er. Trimestre	2.875	0	42		2.917	2.477	1.356	0	42	3.875
2º. Trimestre	33.402	28.219	566	7.546	69.733	52.825	28.219	566	7.600	89.210
3er. Trimestre	21.142	0	0	6.895	28.037	27.943	0	0	6.895	34.838
4º. Trimestre	677	0	0	1.241	1.918	677	0	0	1.241	1.918
Total	58.096	28.219	566	15.724	102.605	83.922	29.575	566	15.778	129.841



9.- CITAS EN AGENDA DE LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	TOTAL	Media/mes
Atendidas	38.648	38.568	15.807	0	0	42.455	79.209	65.680	86.718	97.455	93.321	74.794	632.655	63.266
No atendidas	10.112	10.889	5.255	0	0	13.013	26.731	22.575	26.896	29.939	29.696	25.564	200.670	20.067
Total (CONCERTADAS)	48.760	49.457	21.062	0	0	55.468	105.940	88.255	113.614	127.394	123.017	100.358	833.325	83.333
ABSENTISMO	20,74%	22,02%	24,95%	-	-	23,46%	25,23%	25,58%	23,67%	23,50%	24,14%	25,47%	24,08%	24,08%

GLOBAL OAC. CITAS Agenda Registro, Atención a la Ciudadanía, Otras Gestiones



10.- DISPONIBILIDAD DE AGENDA EN LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	TOTAL	Media/mes
Registro	0	0	10	0	0	10	14	12	11	9	9	11	86	11
Atención a la Ciudadanía (Padrón, T.Azul...)	12	10	10	0	0	11	18	15	15	11	10	11	123	12
*Otras gestiones Atención a la Ciudadanía	0	0	0	0	0	1	2	0	0	4	5	6	18	3

*Información, certificados, Padrón, SER..

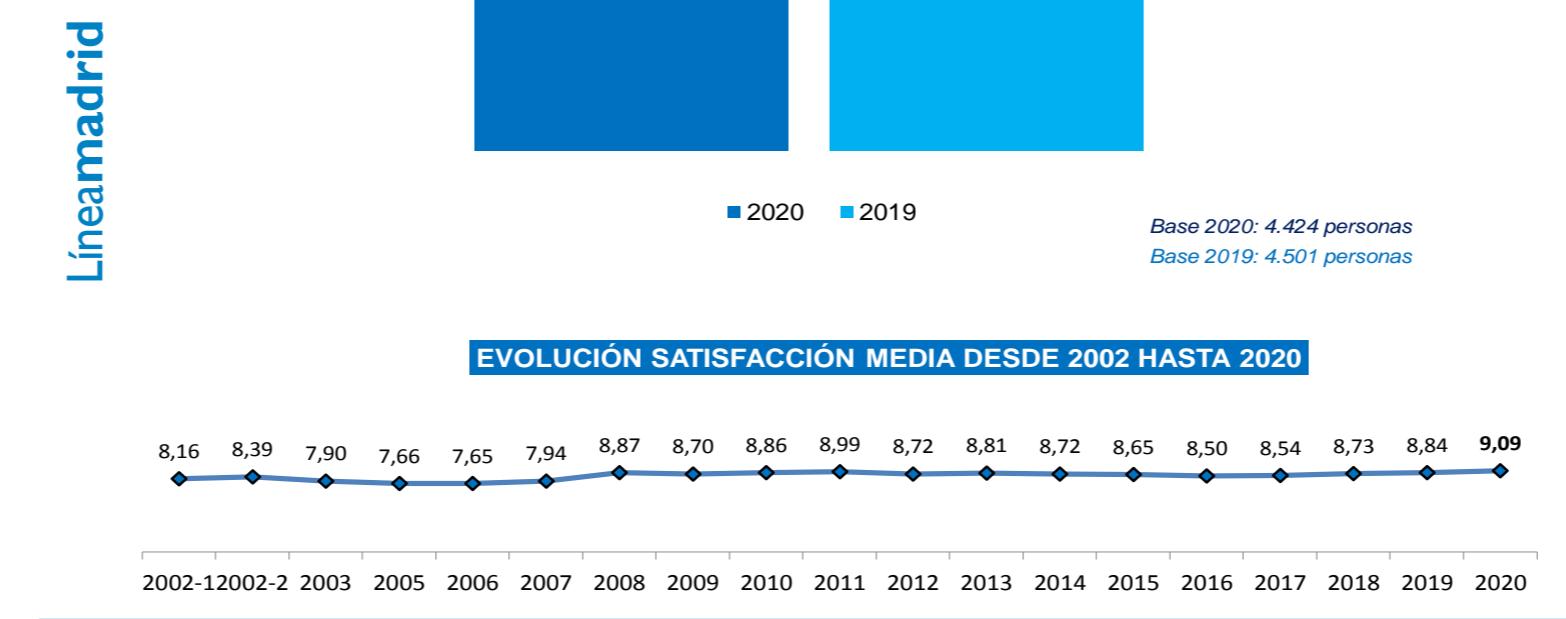
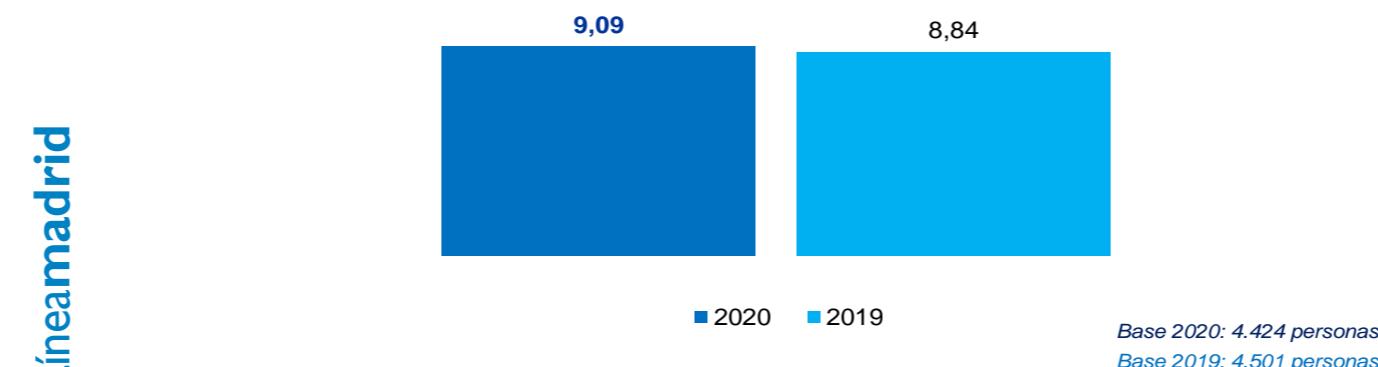
** En el primer trimestre del año 2020, en Cita Prevía solo existía Agenda de Atención a la Ciudadanía. El día 11 de Marzo 2020 se creó la Agenda de Registro y en Junio 2020 ya teníamos las tres agendas.

GLOBAL OAC. Promedio disponibilidad de cita días hábiles



9.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

SATISFACCIÓN GLOBAL – OAC



Resumen de Resultados de los Estudios
 de Satisfacción de Línea Madrid

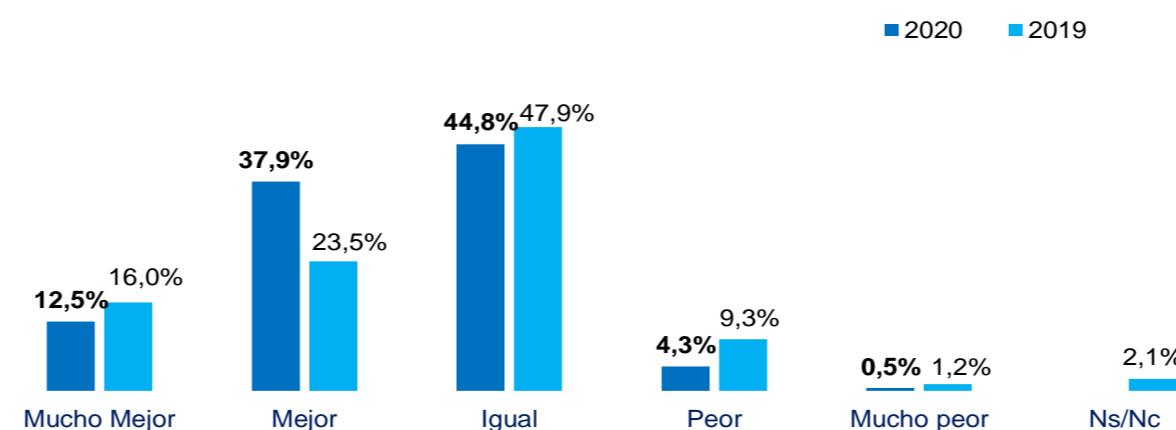
13

10.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL

Líneamadrid

Benchmarking

Servicio OAC Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones



Base 2020: 507 personas
 Base 2019: 1.318 personas



Estudio de satisfacción y expectativas
 sobre las Oficinas de Atención a la
 Ciudadanía de Línea Madrid



40

Estadísticas

Estadísticas

Anual 2020

1.5 Canales telemáticos

- 1.5.1. Twitter @lineamadrid.es
- 1.5.2. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)
- 1.5.3. Facebook

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

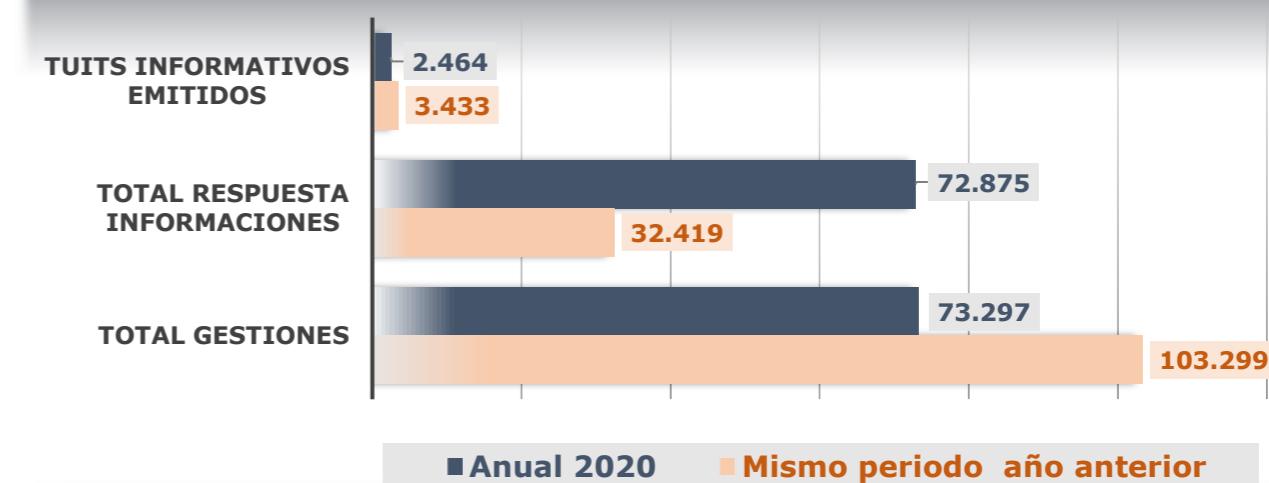


Línea Madrid Redes

1.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

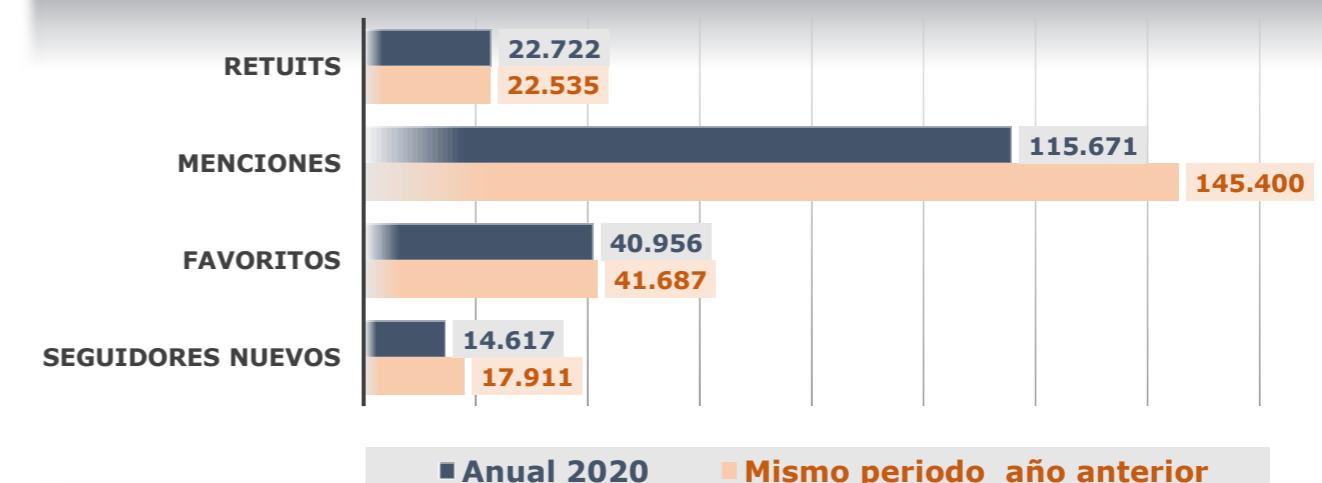
SERVICIOS	Anual 2020	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	2.464	3.433	-28,2%
Total respuesta Informaciones	72.875	32.419	124,8%
Total gestiones	73.297	103.299	-29,0%
Total	151.937	139.151	9,2%

Servicios Twitter. Evolución interanual



INTERACCIÓN EN LA RED	Anual 2020	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	22.722	22.535	0,8%
Menciones	115.671	145.400	-20,4%
Favoritos	40.956	41.687	-1,8%
Seguidores Nuevos	14.617	17.911	-18,4%

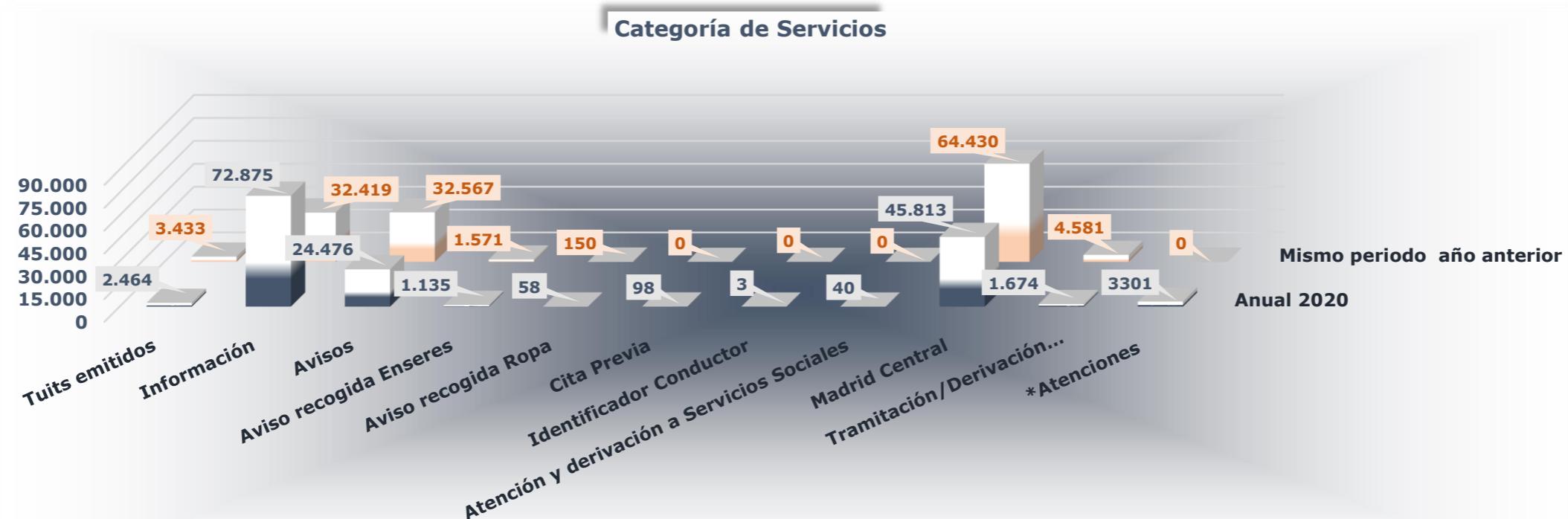
Interacción en la red. Evolución Interanual



2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SERVICIOS

SERVICIOS	Categorías Servicios		Anual 2020	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		2.464	3.433	-28,2%
	Información		72.875	32.419	124,8%
Gestión	Público	Avisos	24.476	32.567	-24,8%
		Aviso recogida Enseres	1.135	1.571	-27,8%
	Privado	Aviso recogida Ropa	58	150	-61,3%
		Cita Previa	98	-	-
		Identificador Conductor	3	-	-
		Atención y derivación a Servicios Sociales	40	-	-
	Madrid Central		45.813	64.430	-28,9%
	Tramitación/Derivación a Sugerencias y Reclamaciones		1.674	4.581	-63,5%
*Atenciones		3.301	-	-	-
Total		151.937	139.151	9,2%	

* Sin conocer tipología (16 a 31 de marzo)



3.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

Anual 2020

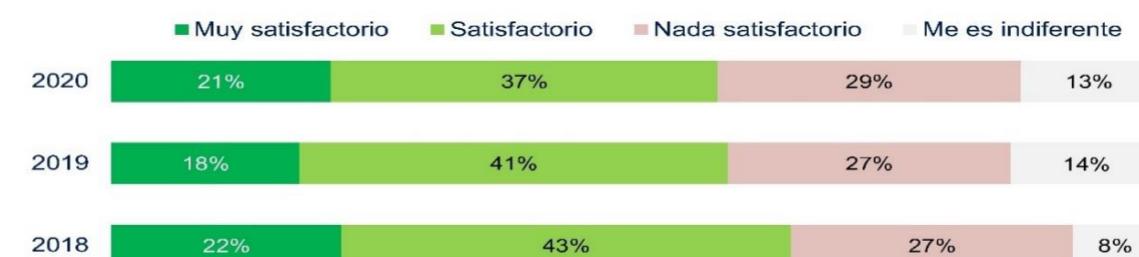
Anual 2019

*ANUAL	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas
1er. Trimestre	1.825	1.595	162	31	37	-	-	-	-	-
2º. Trimestre	1.252	948	215	46	43	3.180	2.234	690	132	124
3er. Trimestre	2.171	1.753	283	60	75	2.746	2.225	393	49	79
4º. Trimestre	2.330	1.839	345	76	70	2.696	2.265	286	57	88
	7.578	6.135	1.005	213	225	8.622	6.724	1.369	238	291

* No se dispone de datos del primer trimestre de 2019

Líneamadrid

Satisfacción con la utilidad de la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid



2020: 824 personas
2019: 1.007 personas
2018: 1.285 personas

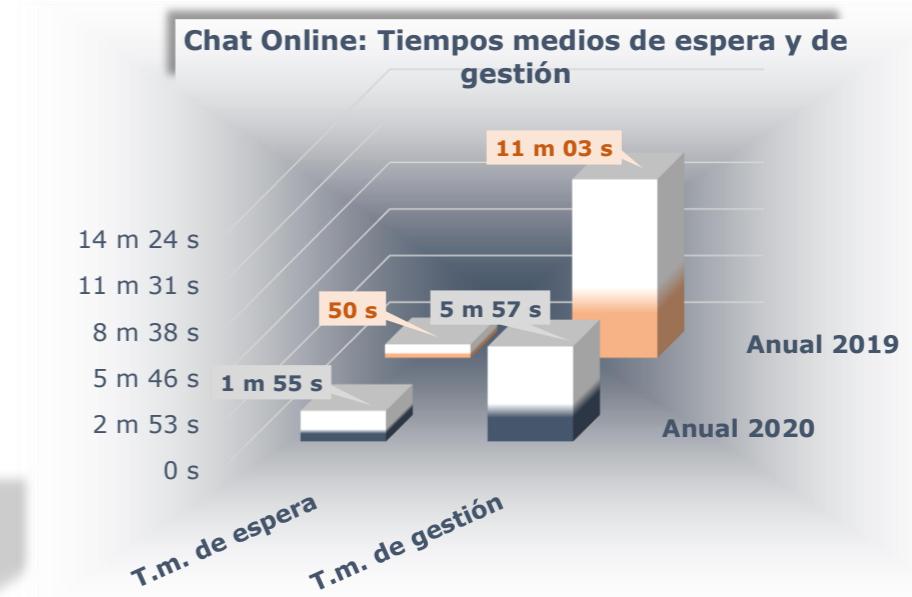
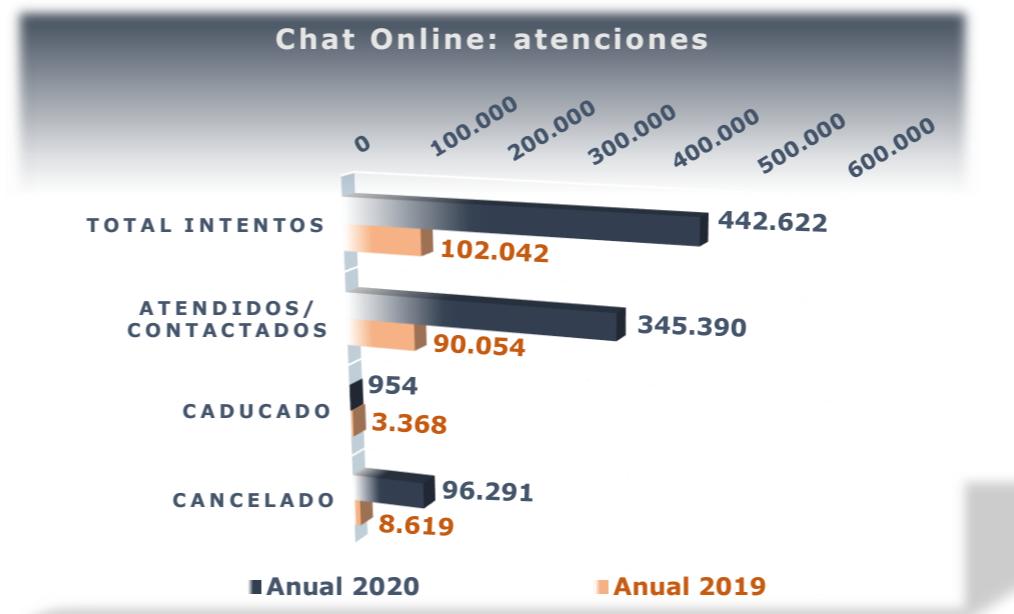
4.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

Anual 2020

Anual 2019

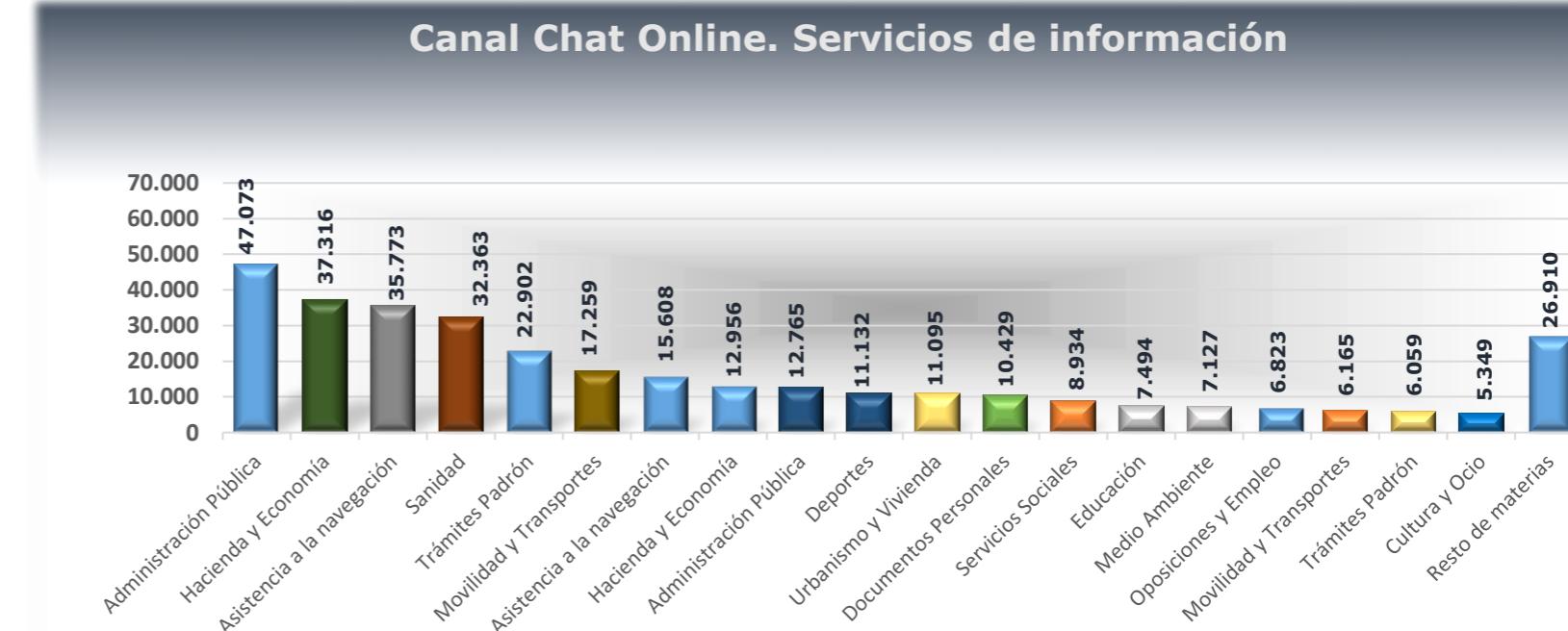
MES	Total Intentos	Atendidos/ contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión	Total Intentos	Atendidos/ contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
1er. Trimestre	49.653	44.698	954	4.001	57 s	8 m 27 s	10.214	8.550	248	1.416	1 m 11 s	12 m 11 s
2º. Trimestre	174.347	121.190	0	53.162	2 m 20 s	4 m 51 s	29.247	25.241	1.522	2.483	48 s	12 m 07 s
3er. Trimestre	94.752	80.534	0	14.218	2 m 11 s	4 m 46 s	27.538	24.548	858	2.132	38 s	10 m 24 s
4º. Trimestre	123.870	98.968	0	24.910	2 m 13 s	5 m 47 s	35.043	31.715	740	2.588	44 s	9 m 30 s
	442.622	345.390	954	96.291	1 m 55 s	5 m 57 s	102.042	90.054	3.368	8.619	50 s	11 m 03 s

MES	Atendidos/ contactados	Atendidos/ contactados	Variación en %
1er. Trimestre	44.698	8.550	422,8%
2º. Trimestre	121.190	25.241	380,1%
3er. Trimestre	80.534	24.548	228,1%
4º. Trimestre	98.968	31.715	212,1%
	345.390	90.054	283,5%



5.- CHAT ONLINE. SERVICIOS

Servicios de información	Anual 2020	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Administración Pública	47.073	-	-
Hacienda y Economía	37.316	-	-
Asistencia a la navegación	35.773	-	-
Sanidad	32.363	-	-
Trámites Padrón	22.902	-	-
Movilidad y Transportes	17.259	-	-
Asistencia a la navegación	15.608	-	-
Hacienda y Economía	12.956	-	-
Administración Pública	12.765	-	-
Deportes	11.132	-	-
Urbanismo y Vivienda	11.095	-	-
Documentos Personales	10.429	-	-
Servicios Sociales	8.934	-	-
Educación	7.494	-	-
Medio Ambiente	7.127	-	-
Oposiciones y Empleo	6.823	-	-
Movilidad y Transportes	6.165	-	-
Trámites Padrón	6.059	-	-
Cultura y Ocio	5.349	-	-
Resto de materias	26.910	-	-
Subtotal	341.532	-	-



Servicios Restantes	Anual 2020	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Cita Previa	9.626	-	-
Movilidad	1.917	-	-
Servicios_Sociales	1.451	-	-
Avisos	102	-	-
SyR	2	-	-
Economía	2	-	-
Subtotal	13.100	-	-
* Atenciones	44.698	-	-

* Si conocer tipología de servicio en el primer trimestre de 2020

TOTAL **399.330** - -

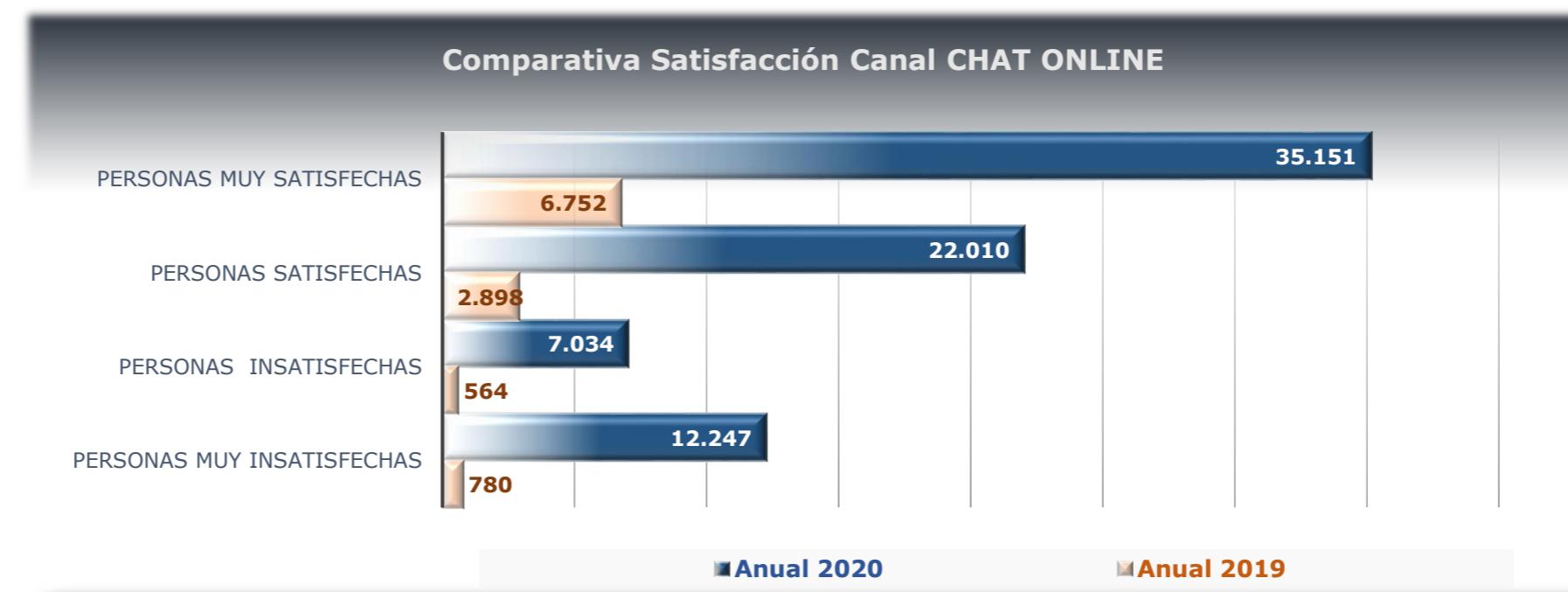


3.- CANAL CHAT. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

Anual 2020
 Anual 2019

*ANUAL	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas
1er. Trimestre	8.464	4.278	2.385	754	1.047	-	-	-	-	-
2º. Trimestre	36.375	13.134	10.608	4.329	8.304	3.105	1.826	868	165	246
3er. Trimestre	14.001	7.973	3.946	835	1.247	3.228	1.994	838	171	225
4º. Trimestre	17.602	9.766	5.071	1.116	1.649	4.661	2.932	1.192	228	309
	76.442	35.151	22.010	7.034	12.247	10.994	6.752	2.898	564	780

* No se dispone de datos del primer trimestre de 2019



6.- CANAL FACEBOOK. INTERACCIONES EN LA RED

Interaccion en la Red	Anual 2020	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Alcance	94.430	180.743	-47,8%
Me gusta	1.056	683	54,6%
Publicaciones	110	154	-28,6%
Seguidores	1.152	739	55,9%
Total	96.748	182.319	-46,9%

Servicios en la Red	Anual 2020	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	202	-	-
Cita Previa	328	-	-
Identificación del conductor	1	-	-
Informacion General	2.744	-	-
Recogida de Enseres	11	-	-
Recogida de Ropa	1	-	-
Servicios Sociales	2	-	-
Sugerencias y Reclamaciones	88	-	-
Zona MCMD	278	-	-
*Atenciones	271	-	-
Total	3.926	0	-

* Sin conocer tipología (16 a 31 de marzo)

Canal Facebook Interacción en la Red



Canal Facebook Servicios en la Red



Estadísticas

Estadísticas

Anual 2020

1.6 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.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	Anual 2020	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	23.008.975	22.708.301	1,3%
Páginas vistas	63.494.870	57.397.220	10,6%
Usuarios	14.572.805	15.014.202	-2,9%
Peticiones de Información	1.363	3.403	-59,9%

Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWareHouse para Peticiones de Información.

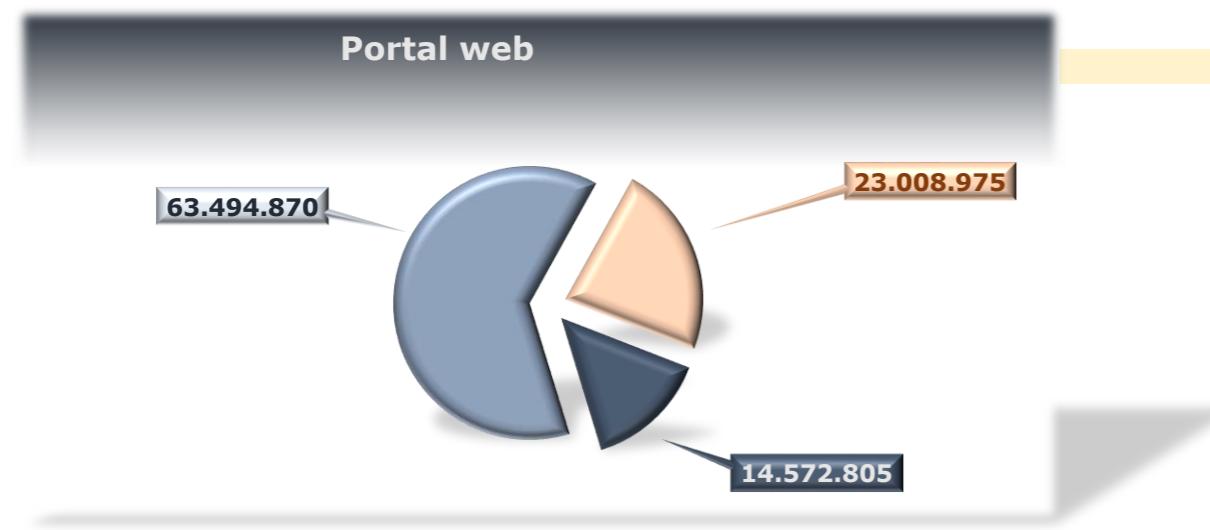
Ferrovial Servicios S.A. para redes sociales. Estadísticas de Facebook para Facebook. Dataestudio para trámites en twitter



2.- PORTAL WEB. PÁGINAS VISUALIZADAS, VISITAS Y VISITANTES

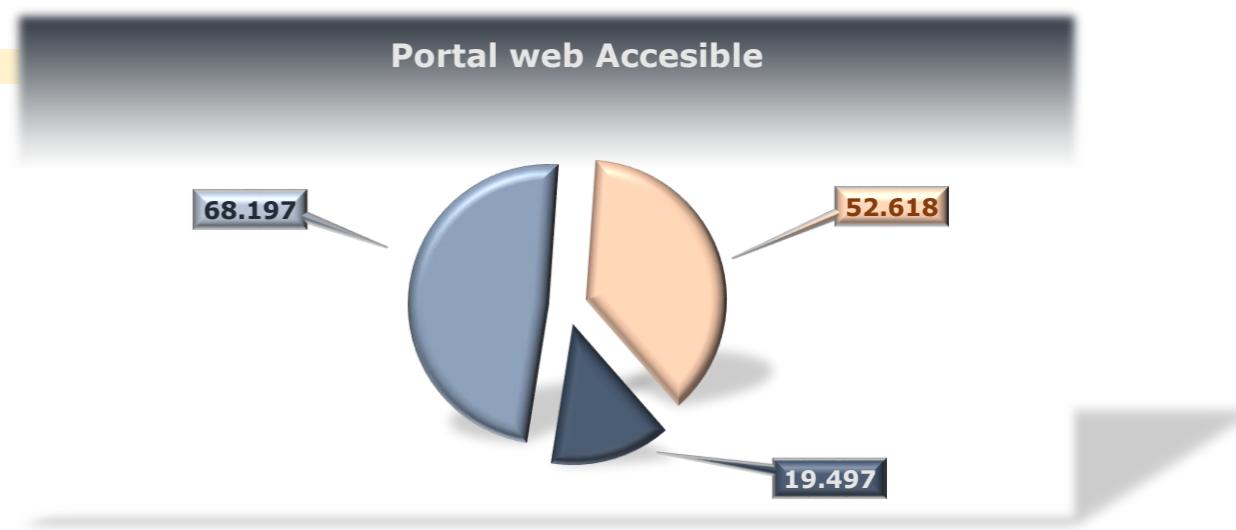
2.1 Portal web.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
63.494.870	23.008.975	14.572.805

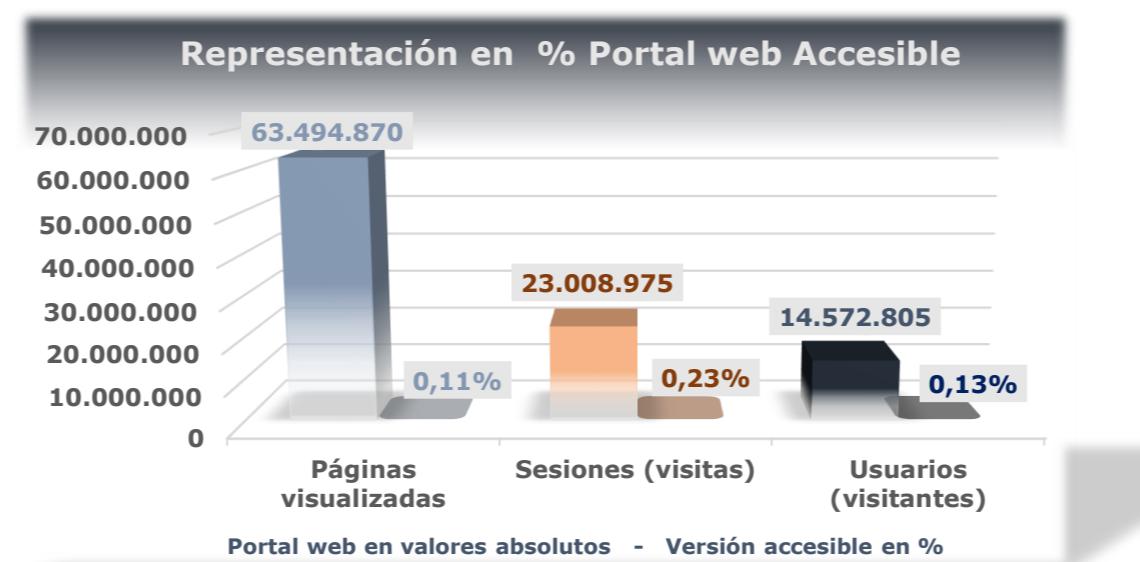


2.2 Portal web. Versión accesible.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
68.197	52.618	19.497



2.3 Portal web. Representación en porcentaje: versión accesible / versión normalizada



3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	4.784.391	3.298.987
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	2.918.167	2.249.314
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	978.501	667.938
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	769.944	502.681
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	685.271	593.181
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	521.049	404.234
Oposiciones y bolsas de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	444.040	316.518
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	430.745	305.546
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	425.650	311.883
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	405.206	237.256
Policía del Cuerpo de la Policía Municipal de Madrid (Turno libre 2020) - Ayuntamiento de Madrid	387.233	291.270
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	380.051	293.045
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	363.346	265.848
www.madrid.es - Contenido no disponible	361.396	299.826
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	356.472	280.251
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	352.462	229.283
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) - Ayuntamiento de Madrid	341.810	255.903
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	319.977	235.341
Cursos de idiomas - Ayuntamiento de Madrid	311.387	212.506
Pagos, domiciliaciones y aplazamientos - Ayuntamiento de Madrid	303.139	229.260
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	287.659	210.404

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Madrid Central. Información General - Ayuntamiento de Madrid	259.780	225.880
Estado de Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	259.674	97.706
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	243.090	164.873
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	234.422	174.418
010 Solicitud Atención social en período alerta por Coronavirus. - Ayuntamiento de Madrid	233.708	144.441
Deportes - Ayuntamiento de Madrid	227.988	151.142
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	225.699	188.861
Teléfono gratuito 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	221.090	196.304
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	219.894	148.918
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) - Ayuntamiento de Madrid	218.821	159.381
Piscinas municipales abiertas en verano 2020 - Ayuntamiento de Madrid	210.632	169.664
Mapas de Distritos y Barrios - Ayuntamiento de Madrid	202.325	172.155
Criterios de Acceso y Autorizaciones - Ayuntamiento de Madrid	193.959	163.700
Preguntas frecuentes Madrid Central - Ayuntamiento de Madrid	191.306	167.773
Centros de Servicios Sociales Municipales - Ayuntamiento de Madrid	185.270	108.738
Igualdad y diversidad - Ayuntamiento de Madrid	185.142	147.961
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	169.977	120.305
Agencia para el Empleo de Madrid - Cursos 2020 - Ayuntamiento de Madrid	169.811	67.799
Contacte con ellos - Ayuntamiento de Madrid	168.695	135.969
Movilidad y transportes - Ayuntamiento de Madrid	167.177	123.302
Actualidad - Ayuntamiento de Madrid	165.747	131.084

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Ámbito territorial - Ayuntamiento de Madrid	163.150	138.515
Bolsa de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	155.855	96.311
Curso de Inglés por videoconferencia para jóvenes madrileños - Ayuntamiento de Madrid	154.361	115.461
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	152.500	109.632
Sugerencias y reclamaciones - Ayuntamiento de Madrid	151.310	125.202
Nuevas bonificaciones en el IBI y en el IAE - Ayuntamiento de Madrid	148.279	127.305
Portal del contribuyente - Ayuntamiento de Madrid	145.856	112.663
Tarifas de servicios en Centros Deportivos Municipales para 2020 - Ayuntamiento de Madrid	144.139	108.036

Fuentes: Google Analytics

DEFINICIONES:

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

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

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.

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

4.- PETICIONES DE INFORMACIÓN REALIZADAS A TRAVÉS DE LA WEB

PETICIONES DE INFORMACIÓN	
1er. Trimestre	363
2º. Trimestre	443
3er. Trimestre	281
4º. Trimestre	276
	1.363



Estadísticas

Anual 2020

2. Gestión de Contenidos

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



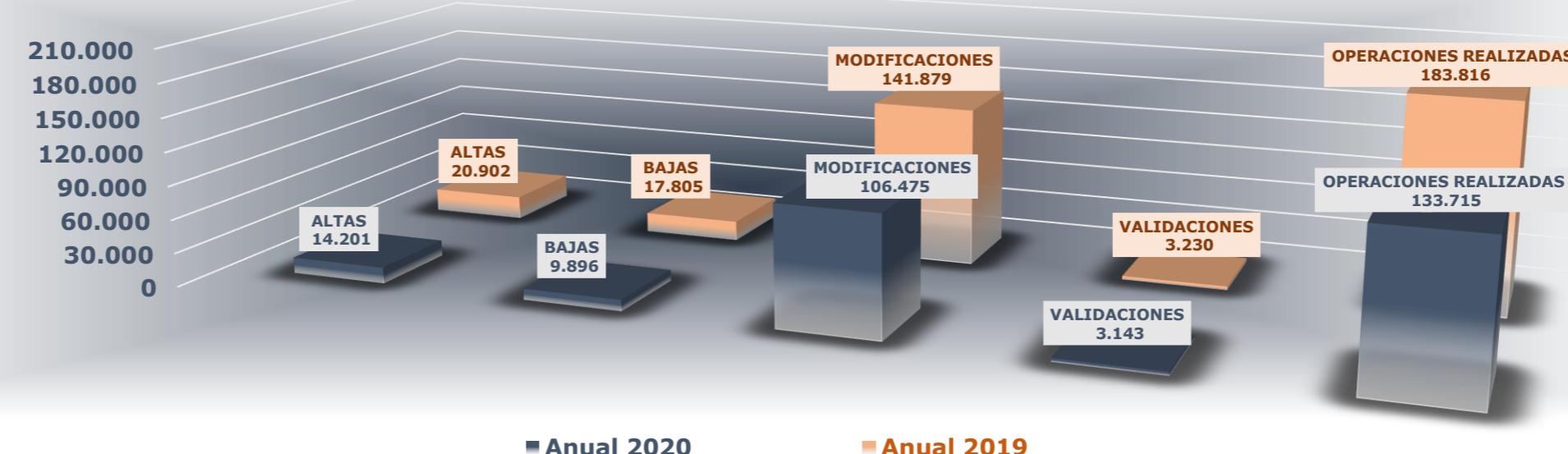
Línea Madrid Redes

1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
1er. Trimestre	4.578	4.218	30.971	981	40.748
2º. Trimestre	1.735	1.128	16.571	767	20.201
3er. Trimestre	3.269	1.622	19.742	732	25.365
4º. Trimestre	4.619	2.928	39.191	663	47.401
Anual 2020	14.201	9.896	106.475	3.143	133.715
Anual 2019	20.902	17.805	141.879	3.230	183.816
Variación en %	-32,1%	-44,4%	-25,0%	-2,7%	-27,3%

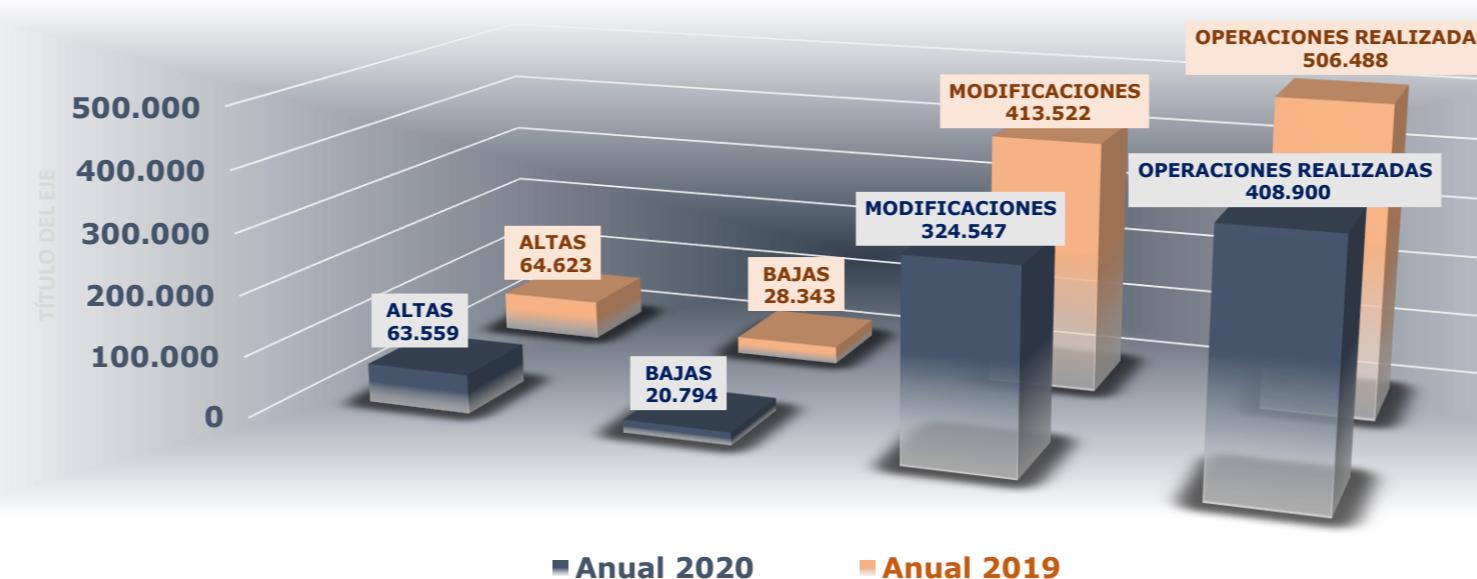
Datos unidades Web: Comparativa Interanual



B. Datos unidades descentralizadas.

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
1er. Trimestre	17.308	8.081	91.984	117.373
2º. Trimestre	13.075	5.264	71.554	89.893
3er. Trimestre	11.494	4.201	59.213	74.908
4º. Trimestre	21.682	3.248	101.796	126.726
Anual 2020	63.559	20.794	324.547	408.900
Anual 2019	64.623	28.343	413.522	506.488
Variación en %	-1,6%	-26,6%	-21,5%	-19,3%

Unidades descentralizadas: Comparativa Interanual



2.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. FUENTES E INTERLOCUTORES

	Actuaciones Fuentes	Actuaciones Interlocutores
	1.878	938



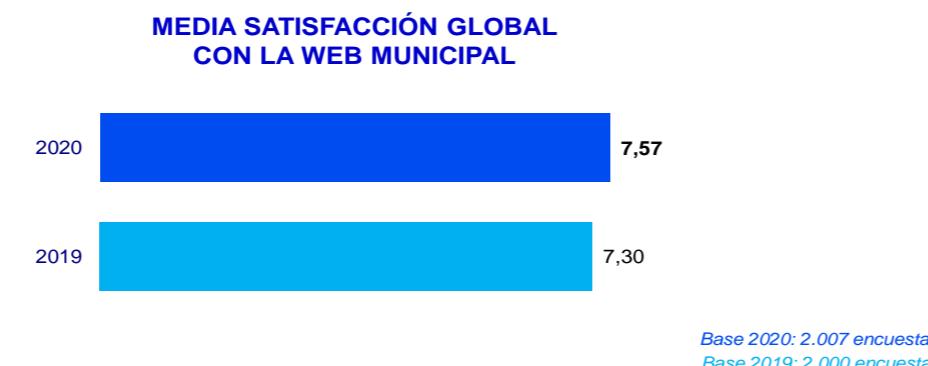
3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN

	Formulario "Comunicar un error en la información"	Formularios buscador Línea Madrid
	2.853	651

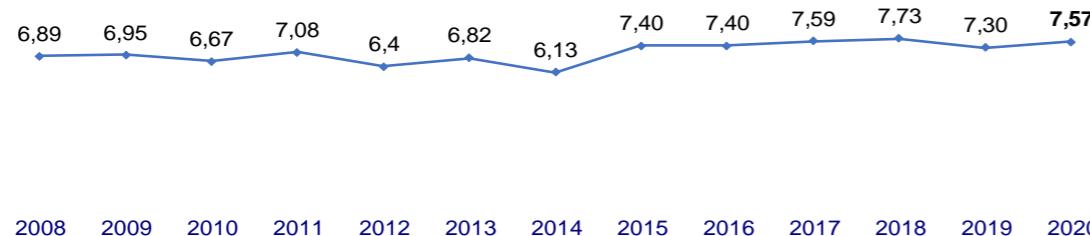


4.- SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES Y COMPARATIVAS CON OTRAS WEB

Valoraciones Generales

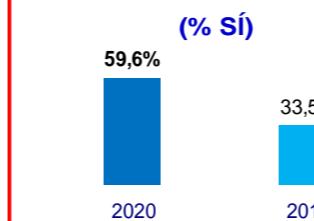


EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (2008 – 2020)

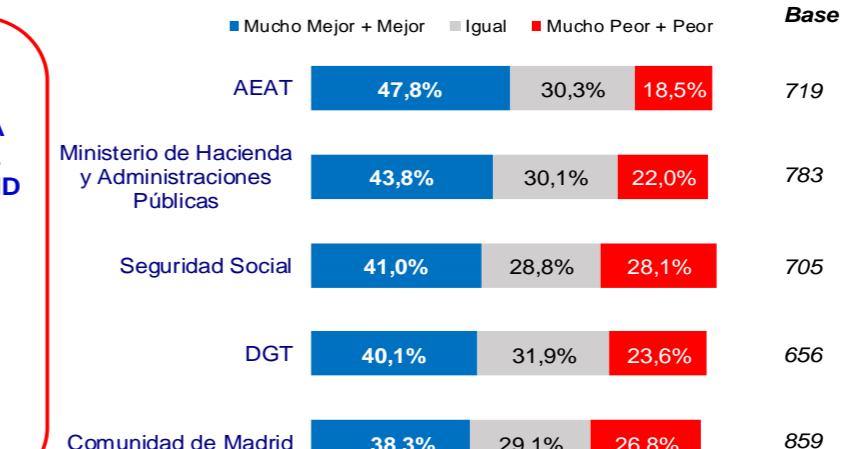


Benchmarking

UTILIZACIÓN DE OTRAS WEBS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FUERA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID



LA WEB DE MADRID.ES ES MEJOR O PEOR QUE...

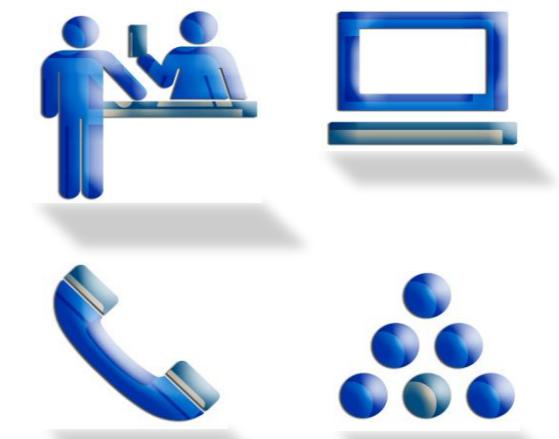


Estadísticas

Anual 2020

3. Sistema de 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

ÁREA TEMÁTICA	OFICINAS CON CITA	ÁREA DE GOBIERNO	Número total citas asignadas	% Unidad Gestora/total citas	CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA													
					010	PORTAL INSTITUCIONAL						PRESENCIAL						
						TOTAL INTERNET		Internet		Internet Dispositivos móviles		TOTAL PRESENCIAL		Presencial OAC		Presencial resto Oficinas		
					Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Ciudadanía	Línea Madrid (OAC)	AG. Vicealcaldía	888.513	56%	197.638	22%	610.874	69%	455.370	75%	155.504	25%	80.001	9%	79.863	100%	138	0%
	Firma Electrónica (Of. Registro Alcalá,45)	Alcaldía	157	0%	18	11%	114	73%	104	91%	10	9%	25	16%	25	100%	0	0%
Tributos	Contribuyente (OAIC)	AG. Hacienda y Personal	124.910	8%	36.935	30%	81.272	65%	74.208	91%	7.064	9%	6.703	5%	5.119	76%	1.584	24%
	ICIO		41	0%	5	12%	36	88%	34	94%	2	6%	0	0%	0	-	0	-
Acción Social	ACCION SOCIAL MUNICIPAL		604	0%	17	3%	277	46%	274	99%	3	1%	310	51%	17	5%	293	95%
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. Economía, Innovación y Empleo	21.551	1%	1.632	8%	7.231	34%	6.185	86%	1.046	14%	12.688	59%	989	8%	11.699	92%
	Emprendimiento		3.480	0%	392	11%	2.876	83%	2.733	95%	143	5%	212	6%	139	66%	73	34%
	Factoría Industrial		63	0%	1	2%	60	95%	52	87%	8	13%	2	3%	2	100%	0	0%
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)		13.220	1%	5.370	41%	6.337	48%	6.166	97%	171	3%	1.513	11%	1.101	73%	412	27%
	vacunación Internacional	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	2.711	0%	1.090	40%	1.567	58%	1.357	87%	210	13%	54	2%	1	2%	53	98%
	Vacunación Gripe		41.115	3%	5.265	13%	23.986	58%	21.566	90%	2.420	10%	11.864	29%	22	0%	11.842	100%
	Centro de Protección Animal		1.237	0%	375	30%	564	46%	277	49%	287	51%	298	24%	3	1%	295	99%
Movilidad y Aparcamientos	Ser	AG. Medio Ambiente y Movilidad	19.859	1%	5.556	28%	12.208	61%	9.597	79%	2.611	21%	2.095	11%	702	34%	1.393	66%
	Gestión del Taxi		14.614	1%	2.974	20%	11.341	78%	9.690	85%	1.651	15%	299	2%	16	5%	283	95%
	Gestión de Multas		14.558	1%	7.378	51%	6.531	45%	5.891	90%	640	10%	649	4%	587	90%	62	10%
	Madrid Central		6.141	0%	2.491	41%	2.977	48%	2.781	93%	196	7%	673	11%	473	70%	200	30%
	Movilidad Reducida		8.914	1%	3.142	35%	4.816	54%	4.598	95%	218	5%	956	11%	791	83%	165	17%
	Rodajes		1.712	0%	132	8%	1.577	92%	1.254	80%	323	20%	3	0%	1	33%	2	67%
	Aparcamientos		6.941	0%	1.714	25%	4.922	71%	4.600	93%	322	7%	305	4%	287	94%	18	6%
Urbanismo	Agencia de Actividades		4.403	0%	1.204	27%	2.606	59%	2.394	92%	212	8%	593	13%	286	48%	307	52%
	Desarrollo Urbano	AG. Desarrollo Urbano	2.181	0%	480	22%	1.652	76%	1.560	94%	92	6%	49	2%	44	90%	5	10%
	Subvención Rehabilitación Edificatoria		1.038	0%	170	16%	856	82%	812	95%	44	5%	12	1%	7	58%	5	42%
	Departamento Jurídico. Medio Ambiente y Escena Urbana	Distrito	2.800	0%	358	13%	2.309	82%	1.977	86%	332	14%	133	5%	98	74%	35	26%
Servicios Sociales	Servicios Sociales (CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	79.566	5%	10.663	13%	9.366	12%	8.094	86%	1.272	14%	59.537	75%	3.432	6%	56.105	94%
	Espacios de Igualdad		1.581	0%	18	1%	122	8%	89	73%	33	27%	1.441	91%	3	0%	1.438	100%
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		558	0%	49	9%	238	43%	223	94%	15	6%	271	49%	0	0%	271	100%
Cultura	Bibliotecas	AG Cultura, Turismo y Deporte	264.394	17%	1.376	1%	248.097	94%	221.990	89%	26.107	11%	14.921	6%	0	0%	14.921	100%
Registro	Registro	Alcaldía	29.397	2%	7.786	26%	19.236	65%	16.617	86%	2.619	14%	2.375	8%	633	27%	1.742	73%
Otros	Matrimonios Civiles	AG. Vicealcaldía/ Distritos	4.644	0%	270	6%	3.234	70%	2.251	70%	983	30%	1.140	25%	147	13%	993	87%
	Responsabilidad Patrimonial	AG. Obras y Equipamientos	1.411	0%	459	33%	865	61%	804	93%	61	7%	87	6%	75	86%	12	14%
	TOTAL		1.580.659	100%	295.575	19%	1.085.274	69%	878.077	81%	207.197	19%	199.810	13%	94.863	47%	104.947	53%

2.- GRÁFICO

Nº total de citas asignadas por canal

Canales	Anual 2020	% sobre el Total	Mismo periodo año anterior	% sobre el total	Variación en % año anterior
Presencial	199.810	12,6%	534.624	41,3%	-62,6%
010	295.575	18,7%	262.600	20,3%	12,6%
Internet	878.077	55,6%	349.206	26,9%	151,4%
Internet Móvil	207.197	13,1%	149.454	11,5%	38,6%
Total	1.580.659	100,0%	1.295.884	100,0%	22,0%

Citas asignadas por Canal

