

Estadísticas

Estadísticas

4º 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**

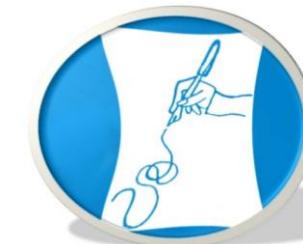
Estadísticas

Estadísticas

4º 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: 4º trimestre 2018							
Atenciones por canal	Atenciones 2018	Atenciones 2017	Variación en %	Servicios por canal	Servicios 2018	Servicios 2017	Variación en %
Visitas madrid.es (1)	6.362.010	5.249.977	21,2%	Páginas vistas madrid.es (5)	15.855.387	13.341.059	18,8%
Atenciones OAC (2)	616.300	631.084	-2,3%	Servicios OAC (6)	795.944	848.361	-6,2%
Atenciones 010 (3)	733.020	757.759	-3,3%	Servicios 010 (6)	1.042.081	1.027.024	1,5%
Atenciones @lineamadrid.es (4)	24.013	13.499	77,9%	Servicios @lineamadrid.es (6)	24.013	13.499	77,9%
TOTAL	7.735.343	6.652.319	16,3%	TOTAL	17.717.425	15.229.943	16,3%

(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.

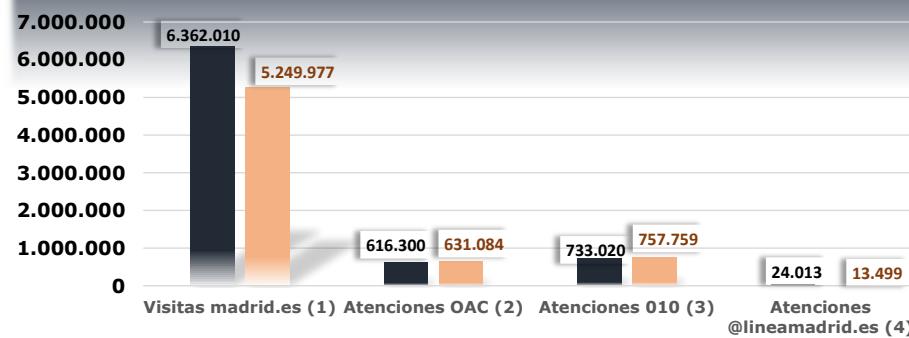
(4) Una atención en @lineamadrid (canal twitter de Línea Madrid) es una conversación entre una persona y un agente de Línea Madrid.

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

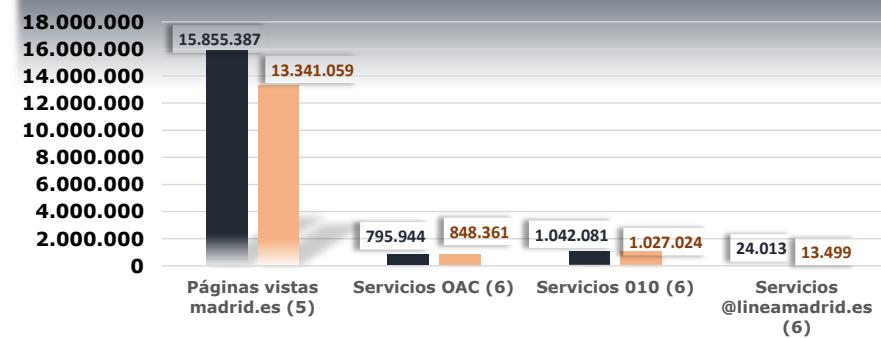
(6) Un servicio es el número de gestiones diferentes que se han realizado a través de cada canal.

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

Atenciones por canal 4º trimestre 2018



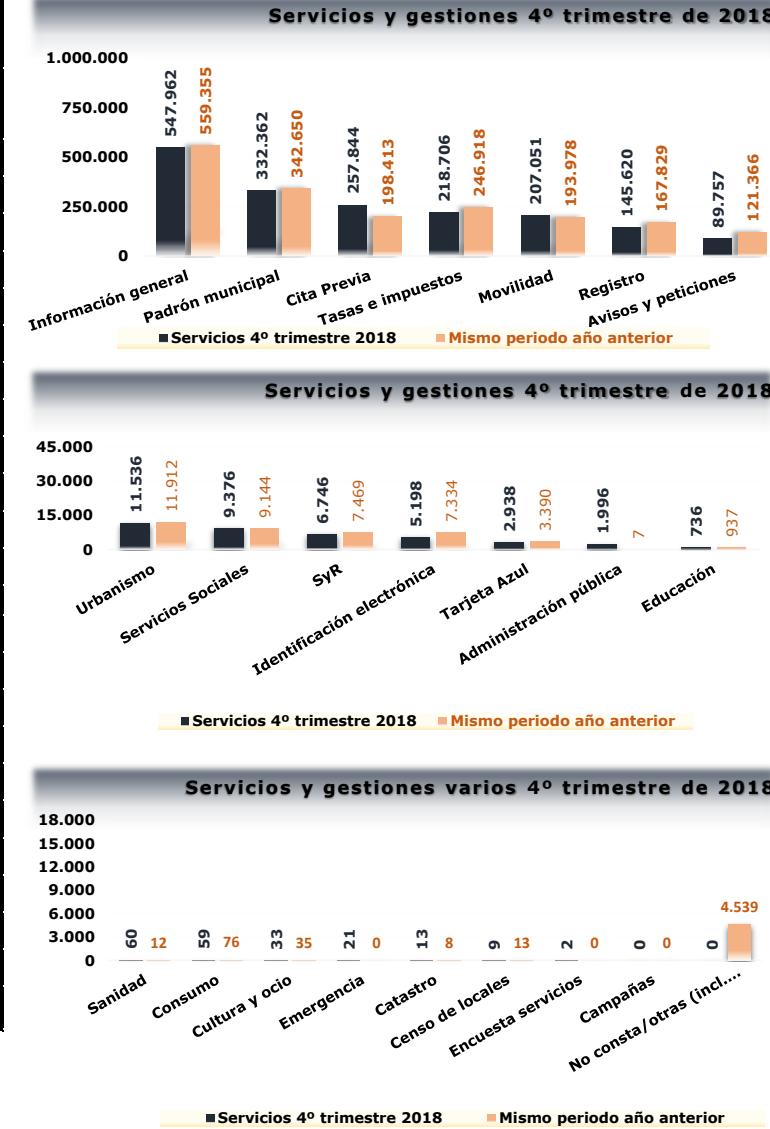
Servicios por canal 4º trimestre 2018



Período: 4º Trimestre de 2018

Servicios Canales Personalizados Línea Madrid (1)	Servicios 4º trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información general	547.962	559.355	-2,0%
Padrón municipal	332.362	342.650	-3,0%
Cita Previa	257.844	198.413	30,0%
Tasas e impuestos	218.706	246.918	-11,4%
Movilidad	207.051	193.978	6,7%
Registro	145.620	167.829	-13,2%
Avisos y peticiones	89.757	121.366	-26,0%
Urbanismo	11.536	11.912	-3,2%
Servicios Sociales	9.376	9.144	2,5%
SyR	6.746	7.469	-9,7%
Identificación electrónica	5.198	7.334	-29,1%
Tarjeta Azul	2.938	3.390	-13,3%
Administración pública	1.996	7	28414,3%
Educación	736	937	-21,5%
TOTAL	1.838.025	1.875.385	-2,0%

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



Estadísticas

Estadísticas

4º 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

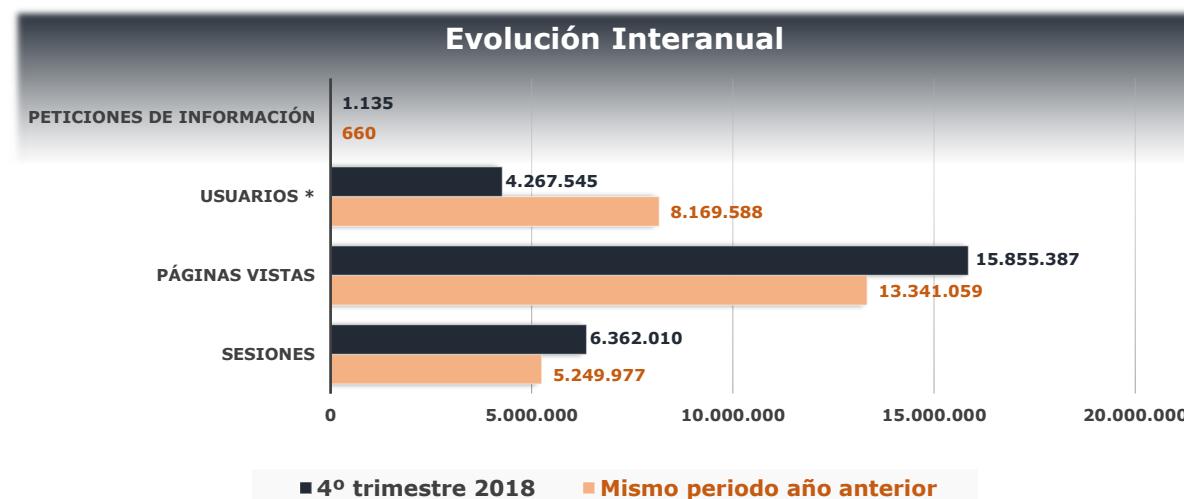
1.- Evolución Interanual

	4º trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación
Sesiones	6.362.010	5.249.977	21,2%
Páginas vistas	15.855.387	13.341.059	18,8%
Usuarios *	4.267.545	8.169.588	-47,8%
Peticiones de Información	1.135	660	72,0%

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

Ferrosor 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.

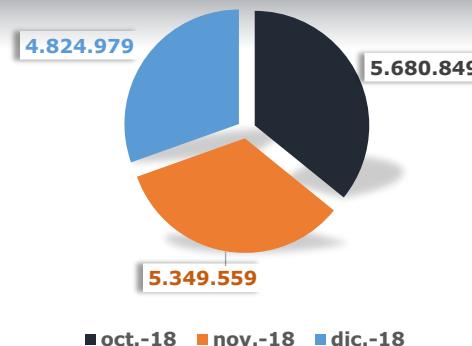


2.- Páginas Visualizadas, Visitas y Visitantes

	Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
oct-18	5.680.849	2.239.962	1.472.046
nov-18	5.349.559	2.103.998	1.429.678
dic-18	4.824.979	2.018.050	1.365.821
TOTAL	15.855.387	6.362.010	4.267.545

Fuentes: Google Analytics

Páginas visualizadas por meses



Nº de visitantes y visitas por meses



3.- Número de páginas visualizadas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	678.330
Madrid Central - Zona de Bajas Emisiones - Ayuntamiento de Madrid	427.383
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	285.803
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	204.997
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	180.517
Madrid Central. Información General - Ayuntamiento de Madrid	223.317
Servicio de Estacionamiento Regulado. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	211.136
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	135.475
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	112.893
Protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno - Ayuntamiento de Madrid	115.833
www.madrid.es - Contenido no disponible	108.469
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	96.976
Criterios de Acceso y Autorizaciones - Ayuntamiento de Madrid	89.583
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	83.875
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	77.592
Distintivos de los vehículos en función del impacto ambiental - Ayuntamiento de Madrid	89.356
Nueva Ordenanza de Movilidad para la ciudad de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	62.590

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.

3.- Número de páginas visualizadas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
A.P.R.: Áreas Prioridad Residencial - Ayuntamiento de Madrid	69.306
Ámbito territorial - Ayuntamiento de Madrid	83.341
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) - Ayuntamiento de Madrid	61.590
Preguntas Frecuentes Madrid Central - Ayuntamiento de Madrid	72.949
Restricciones de tráfico en el acceso a la Puerta del Sol - Ayuntamiento de Madrid	62.737
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	53.845
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	56.722
Teléfono 010 (915 298 210 dentro y fuera del municipio de Madrid). Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	67.808
Campaña contra el 'edadismo' - Ayuntamiento de Madrid	67.136
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	53.083
Criterios de acceso - Ayuntamiento de Madrid	64.108
Nueva Ordenanza de Movilidad para la ciudad de Madrid - Líneas maestras de la nueva Ordenanza de Movilidad - Ayuntamiento de Madrid	42.343
Estado de Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	21.932

NOTA

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

Fuentes: Google Analytics

4.- Visitas de usuarios por páginas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	892.839
Madrid Central - Zona de Bajas Emisiones - Ayuntamiento de Madrid	613.507
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	339.260
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	289.676
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	273.767
Madrid Central. Información General - Ayuntamiento de Madrid	255.577
Servicio de Estacionamiento Regulado. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	231.279
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	179.003
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	143.456
Protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno - Ayuntamiento de Madrid	143.272
www.madrid.es - Contenido no disponible	139.421
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	136.007
Criterios de Acceso y Autorizaciones - Ayuntamiento de Madrid	105.228
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	105.156
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	99.594
Distintivos de los vehículos en función del impacto ambiental - Ayuntamiento de Madrid	99.457
Nueva Ordenanza de Movilidad para la ciudad de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	95.493
A.P.R.: Áreas Prioridad Residencial - Ayuntamiento de Madrid	94.875

DEFINICIONES:

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

4.- Visitas de usuarios por páginas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
Ámbito territorial - Ayuntamiento de Madrid	94.036
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) - Ayuntamiento de Madrid	84.150
Preguntas Frecuentes Madrid Central - Ayuntamiento de Madrid	83.294
Restricciones de tráfico en el acceso a la Puerta del Sol - Ayuntamiento de Madrid	78.994
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	78.506
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	78.367
Teléfono 010 (915 298 210 dentro y fuera del municipio de Madrid). Línea Madrid.	78.199
Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	78.199
Campaña contra el 'edadismo' - Ayuntamiento de Madrid	76.496
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	75.592
Criterios de acceso - Ayuntamiento de Madrid	75.538
Nueva Ordenanza de Movilidad para la ciudad de Madrid - Líneas maestras de la nueva Ordenanza de Movilidad - Ayuntamiento de Madrid	72.460
Estado de Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	70.839

NOTA

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

Fuentes: Google Analytics

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

PETICIONES DE INFORMACIÓN	
oct-18	357
nov-18	430
dic-18	348
TOTAL	1.135



Estadísticas

Estadísticas

4º 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

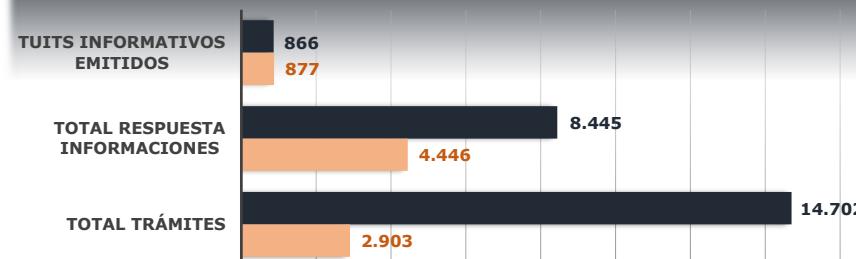
1.- Canal Twitter @lineamadrid. Evolución interanual

ATENCIÓNES	4º Trimestre 2018	Año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	866	877	-1%
Total respuesta Informaciones	8.445	4.446	90%
Total trámites	14.702	2.903	406%
Total Atenciones	24.013	10.596	127%

Total trámites 2017 contabilizados desde abril de ese mismo año.

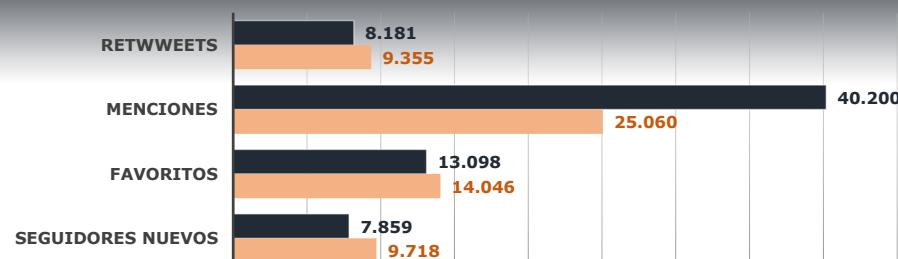
INTERACCIÓN EN LA RED	4º Trimestre 2018	Año anterior	Porcentaje Variación
Retweets	8.181	9.355	-13%
Menciones	40.200	25.060	60%
favoritos	13.098	14.046	-7%
Seguidores Nuevos	7.859	9.718	-19%

Atenciones Twitter. Evolución interanual



■ 4º Trimestre 2018 ■ Año anterior

Interacción en la red. Evolución Interanual



■ 4º Trimestre 2018 ■ Año anterior

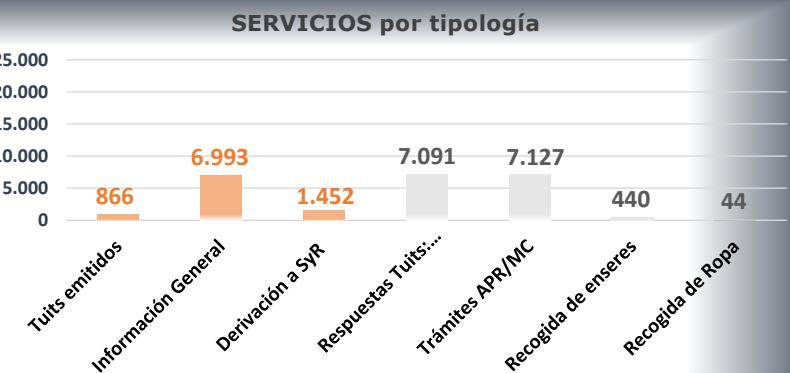
2.- Canal Twitter @lineamadrid. Atenciones y servicios.

INTERACCIÓN EN LA RED SOCIAL				
Retweets	Menciones	Favoritos	Seguidores nuevos	Acumulado total seguidores
8.181	40.200	13.098	7.859	127.039

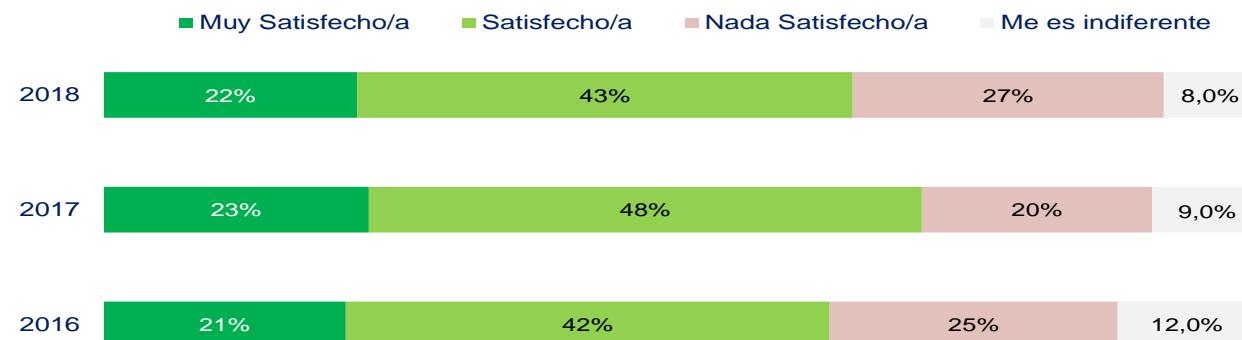


	SERVICIOS									
	INFORMACIÓN			TRÁMITES				Total Trámites	*TOTAL Servicios	
	Tuits informativos	Respuestas Tuits	Total respuestas tuits	En abierto	Privado					
	Tuits emitidos	Información General	Derivación a SyR	Respuestas Tuits: Avisos	Trámites APR/MC	Recogida de enseres	Recogida de Ropa			
oct-18	308	2069	571	2640	2685	1842	139	14	4.680	7.628
nov-18	283	2604	499	3103	2536	1932	182	21	4.671	8.057
dic-18	275	2320	382	2702	1870	3353	119	9	5.351	8.328
	866	6.993	1.452	8.445	7.091	7.127	440	44	14.702	24.013

* Incluidos tuits informativos



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

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



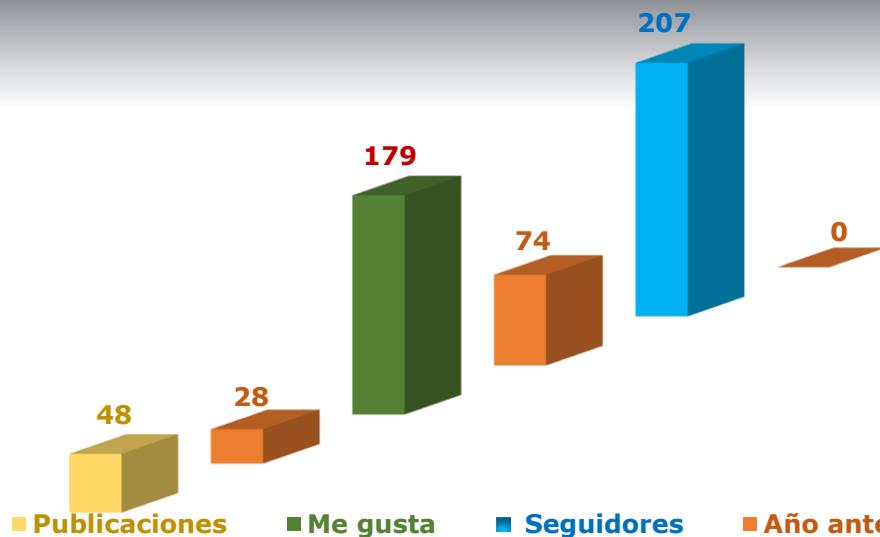
9

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	14	15	58	51	64	0	8.948	10.725	9.084	10.791	-16%
feb-18	15	0	63	0	69	0	15.212	0	15.359	0	-
mar-18	19	13	58	23	74	0	11.486	4.724	11.637	4.760	144%
TOTAL	48	28	179	74	207	0	35.646	15.449	36.080	15.551	132%

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

4º 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	1.698	326	19%	1.372	81%	46	3%	1.326	97%
01-02	956	118	12%	838	88%	20	2%	818	98%
02-03	778	230	30%	548	70%	6	1%	542	99%
03-04	488	60	12%	428	88%	6	1%	422	99%
04-05	490	49	10%	441	90%	3	1%	438	99%
05-06	1.138	253	22%	885	78%	12	1%	873	99%
06-07	4.464	583	13%	3.881	87%	36	1%	3.845	99%
07-08	34.224	5.667	17%	28.557	83%	792	3%	27.765	97%
08-09	134.710	63.946	47%	70.764	53%	4.703	7%	66.061	93%
09-10	201.944	119.208	59%	82.736	41%	7.751	9%	74.985	91%
10-11	242.212	159.207	66%	83.005	34%	9.226	11%	73.779	89%
11-12	263.772	183.466	70%	80.306	30%	9.998	12%	70.308	88%
12-13	232.996	156.469	67%	76.527	33%	9.790	13%	66.737	87%
13-14	114.209	49.676	43%	64.533	57%	7.296	11%	57.237	89%
14-15	74.202	25.365	34%	48.837	66%	3.871	8%	44.966	92%
15-16	102.582	64.592	63%	37.990	37%	4.703	12%	33.287	88%
16-17	109.145	72.165	66%	36.980	34%	4.938	13%	32.042	87%
17-18	108.676	74.081	68%	34.595	32%	4.738	14%	29.857	86%
18-19	88.185	57.308	65%	30.877	35%	3.989	13%	26.888	87%
19-20	50.309	23.968	48%	26.341	52%	2.395	9%	23.946	91%
20-21	23.738	5.906	25%	17.832	75%	497	3%	17.335	97%
21-22	13.542	4.138	31%	9.404	69%	192	2%	9.212	98%
22-23	7.582	2.607	34%	4.975	66%	150	3%	4.825	97%
23-24	3.714	1.129	30%	2.585	70%	81	3%	2.504	97%
TOTAL	1.815.754	1.070.517	58,96%	745.237	41,04%	75.239	10,10%	669.998	89,90%

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
oct-18	517.824	239.130	46,18%	278.694	53,82%	32.751	11,75%	245.943	88,25%
nov-18	704.666	455.031	64,57%	249.635	35,43%	29.291	11,73%	220.344	88,27%
dic-18	593.264	376.356	63,44%	216.908	36,56%	13.197	6,08%	203.711	93,92%
TOTAL	1.815.754	1.070.517	58,96%	745.237	41,04%	75.239	10,10%	669.998	89,90%

3.- Capacidad de respuesta

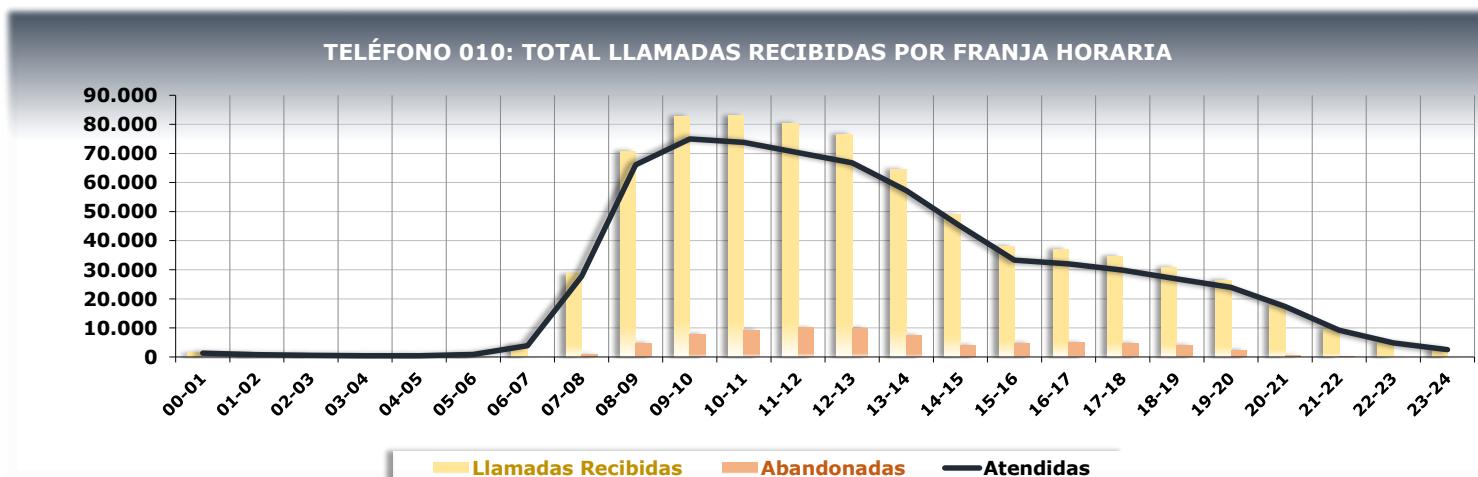
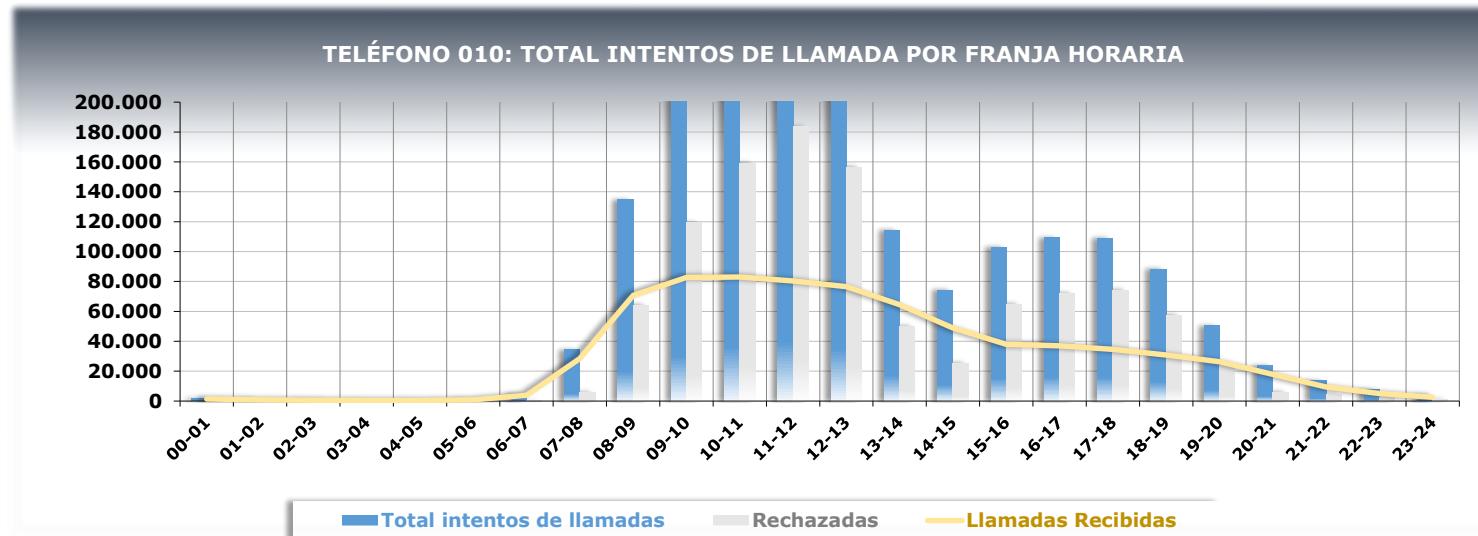
4º trimestre 2018

	oct-18	nov-18	dic-18	Total
Intentos	517.824	704.666	593.264	1.815.754
Rechazadas	239.130	455.031	376.356	1.070.517
Atendidas	245.943	220.344	203.711	669.998

Acumulado 2018 - Meses

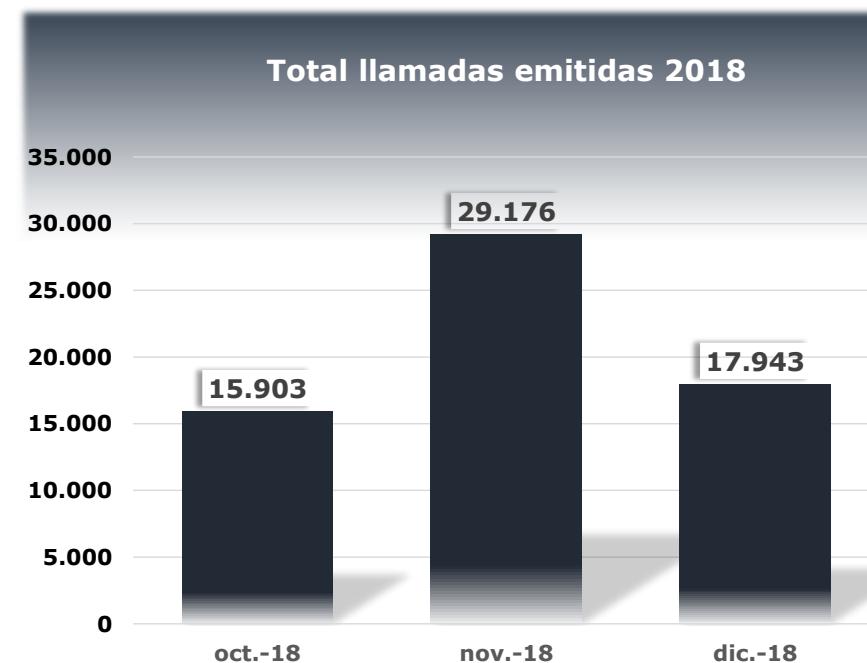


4.- Gráficos



5.- Total Llamadas emitidas. Mensual por días

MES	Total Llamadas emitidas
oct-18	15.903
nov-18	29.176
dic-18	17.943
TOTAL	63.022



6.- 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
oct-18	240	96,77%	8	3,23%	248
nov-18	298	97,39%	8	2,61%	306
dic-18	165	95,93%	7	4,07%	172

*FUENTE DE DATOS IVR

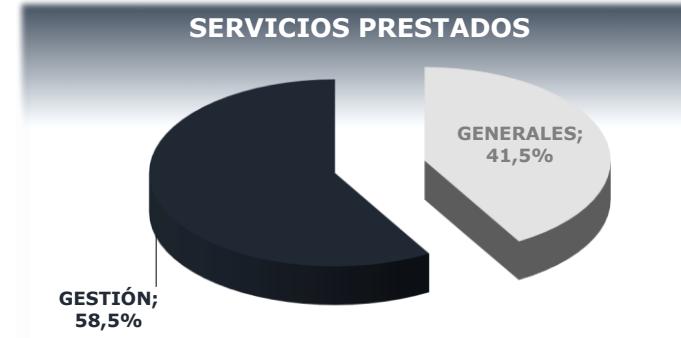
7.- Servicios Prestados

Servicios Prestados	Número	%
GENERALES	432.894	41,5%
GESTIÓN	609.187	58,5%
Total	1.042.081	100,0%

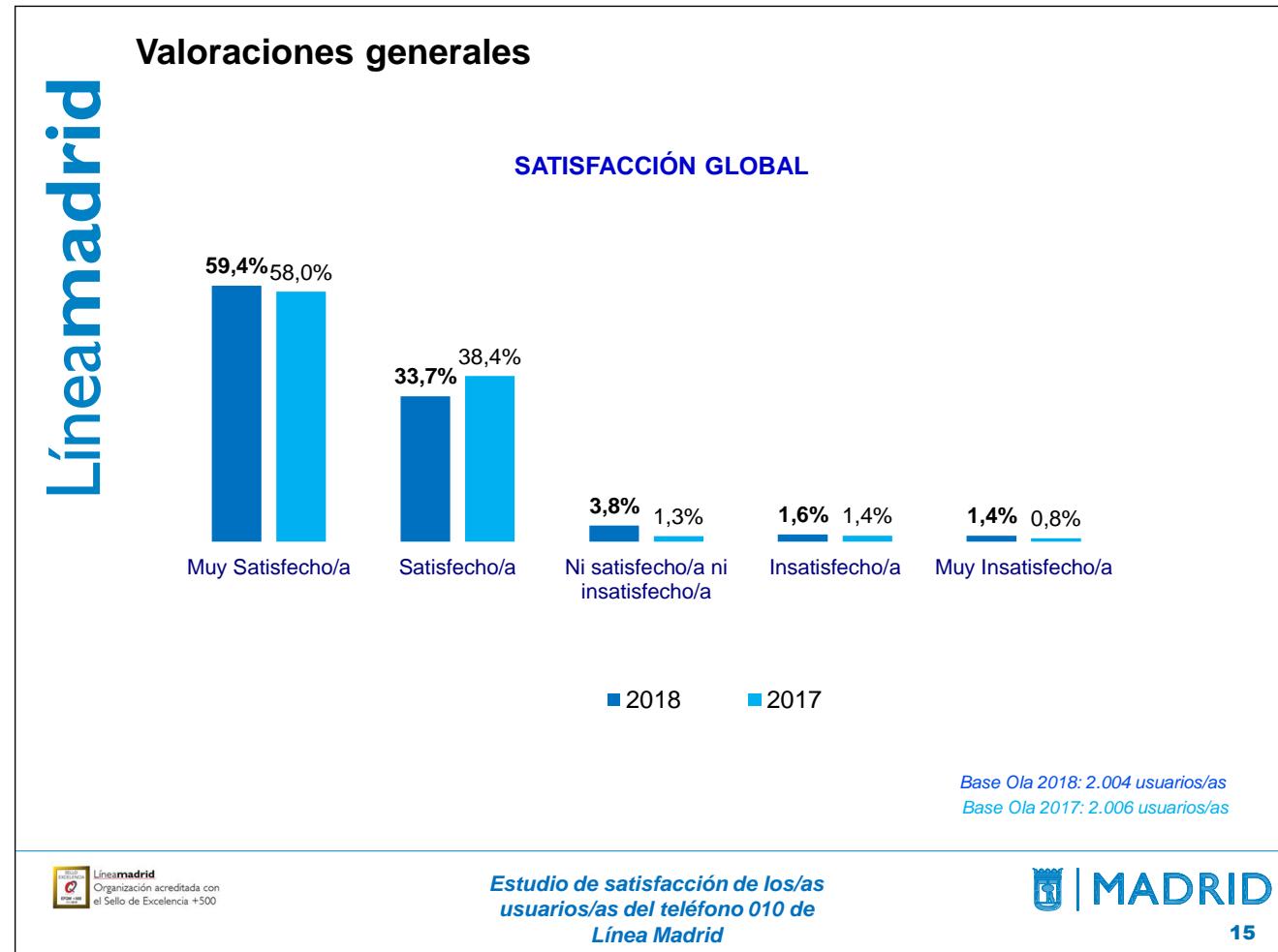
Tasa de Servicios Prestados / Llamada		
Nº Solicitudes	*Llamadas Atendidas	TASA
1.042.081	669.998	1,56

* Excluidas las llamadas emitidas

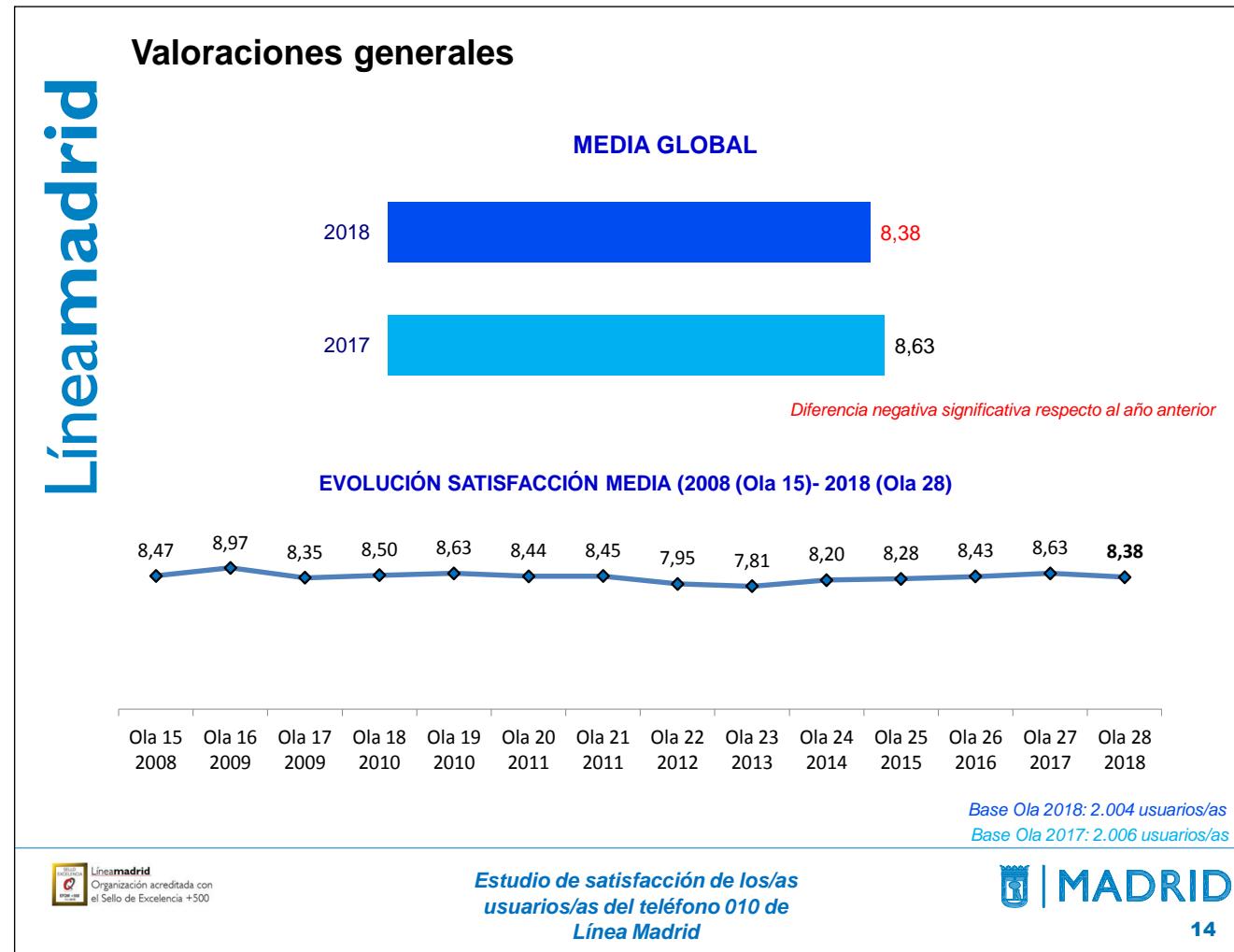
Tipo Servicio	Categoría	Nº Solicitudes	%
Información	Informacion general	432.894	41,5%
Gestión	Cita Previa	186.436	17,9%
Gestión	Tasas e impuestos	164.951	15,8%
Gestión	Movilidad	139.880	13,4%
Gestión	Avisos	89.663	8,6%
Gestión	Padron municipal	15.667	1,5%
Gestión	SyR	6.385	0,6%
Gestión	Registro	2.460	0,2%
Gestión	Administracion publica	1.978	0,2%
Gestión	Servicios Sociales	955	0,1%
Gestión	Educacion	506	0,0%
Gestión	Tarjeta Azul	153	0,0%
Gestión	Consumo	57	0,0%
Gestión	Urbanismo	43	0,0%
Gestión	Emergencia	20	0,0%
Gestión	Cultura y ocio	14	0,0%
Gestión	Sanidad	12	0,0%
Gestión	Catastro	3	0,0%
Gestión	Encuesta servicios	2	0,0%
Gestión	Identificacion electronica	2	0,0%
			1.042.081



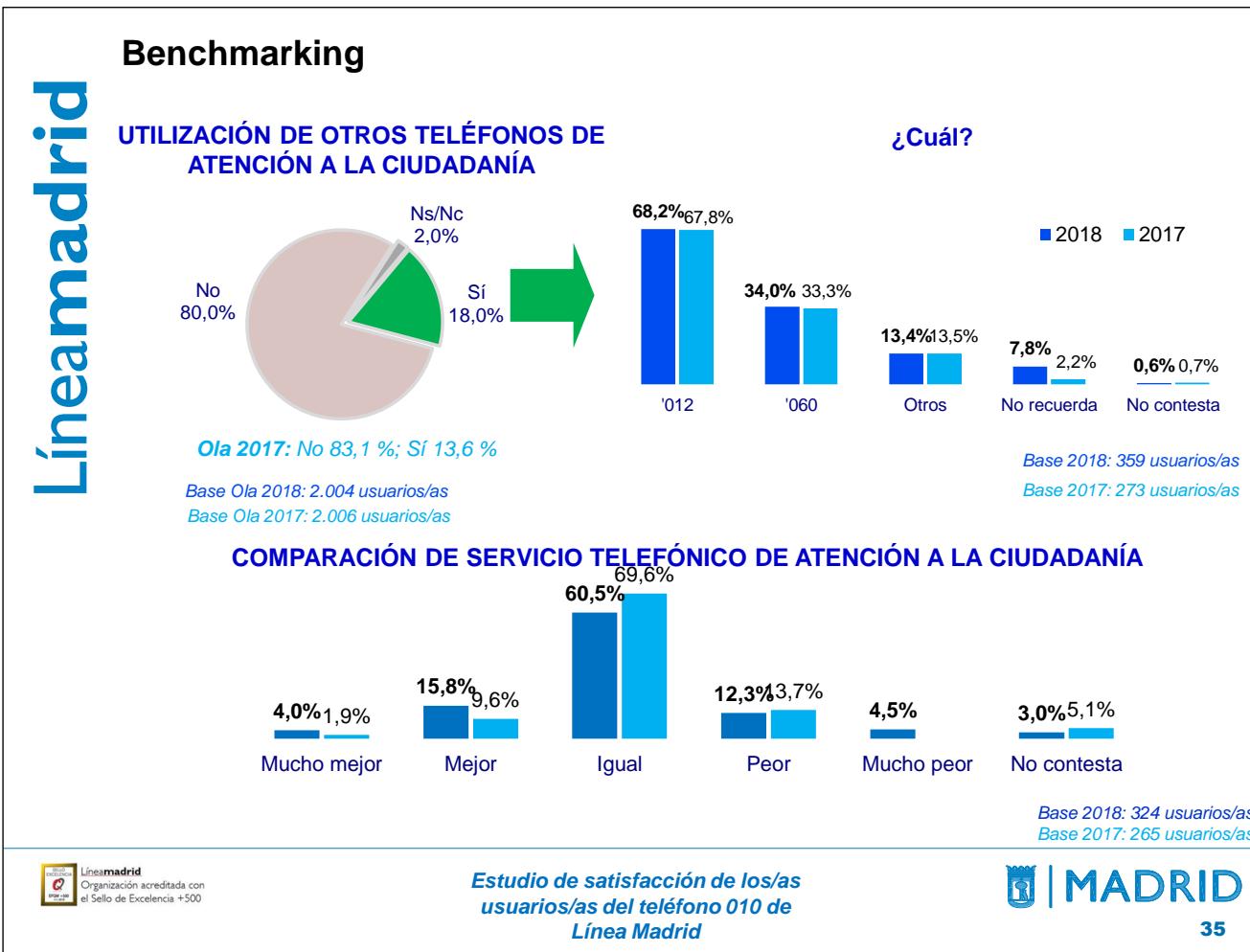
7.- Satisfacción Global: Valoraciones Generales



7.- Satisfacción Global: Valoraciones Generales



8.- Satisfacción Global: Comparativa con otros servicios telefónicos



Estadísticas

Estadísticas

4º 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

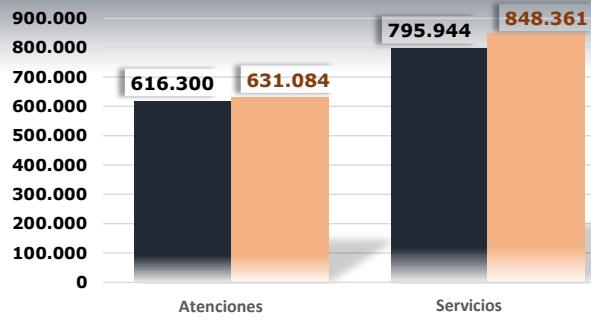


Línea Madrid Redes

1.- Comparativa atenciones y servicios Oficinas Línea Madrid

Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
	4º. trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Ciudadanos atendidos	616.300	631.084	-2,3%
Tiempo medio de espera	09:01	07:57	13,3%
Tiempo medio de atención	06:38	08:55	-34,5%
Servicios Prestados	795.944	848.361	-6,6%
Servicios por ciudadano atendido	1,29	1,34	-4,1%
Coste total servicios externos (IVA incl.)	992.920,68 €	1.084.311,99 €	-9,2%

Evolución trimestral/ atenciones y servicios

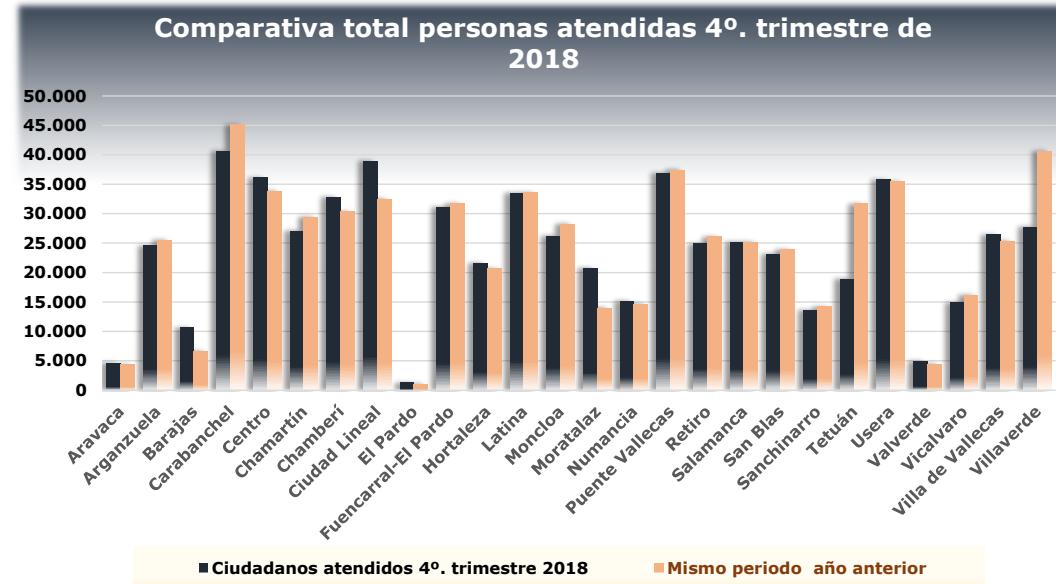


Evolución trimestral / tiempos



2.- Personas atendidas Oficinas Línea Madrid

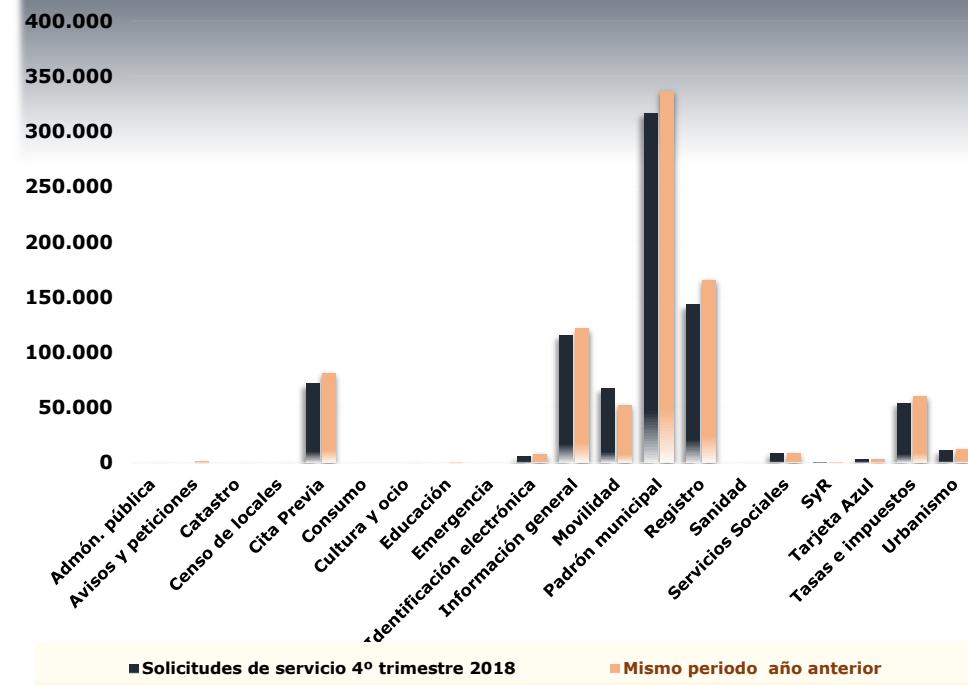
OFICINAS	Ciudadanos atendidos 4º. trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	4.539	4.328	4,9%
Arganzuela	24.519	25.454	-3,7%
Barajas	10.586	6.648	59,2%
Carabanchel	40.598	45.138	-10,1%
Centro	36.110	33.796	6,8%
Chamartín	27.008	29.386	-8,1%
Chamberí	32.749	30.330	8,0%
Ciudad Lineal	38.924	32.357	20,3%
El Pardo	1.250	1.015	23,2%
Fuencarral-El Pardo	31.125	31.681	-1,8%
Hortaleza	21.549	20.658	4,3%
Latina	33.397	33.531	-0,4%
Moncloa	26.181	28.237	-7,3%
Moratalaz	20.660	13.938	48,2%
Numancia	15.110	14.575	3,7%
Puente Vallecas	36.835	37.410	-1,5%
Retiro	24.872	26.074	-4,6%
Salamanca	25.141	25.094	0,2%
San Blas	23.059	23.847	-3,3%
Sanchinarro	13.532	14.159	-4,4%
Tetuán	18.860	31.667	-40,4%
Usera	35.779	35.392	1,1%
Valverde	4.883	4.446	9,8%
Vicalvaro	14.884	16.038	-7,2%
Villa de Vallecas	26.421	25.297	4,4%
Villaverde	27.729	40.588	-31,7%
TOTAL	616.300	631.084	-2,3%



3.- Servicios Oficinas Línea Madrid

OFICINAS	Solicitudes de servicio 4º trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Admón. pública	18	7	157,1%
Avisos y peticiones	94	1.161	-91,9%
Catastro	10	8	25,0%
Censo de locales	9	13	-30,8%
Cita Previa	71.408	80.455	-11,2%
Consumo	21		-
Cultura y ocio		35	-100,0%
Educación	230	340	-32,4%
Emergencia	1		-
Identificación electrónica	5.196	7.332	-29,1%
Información general	115.068	121.198	-5,1%
Movilidad	67.171	51.896	29,4%
Padrón municipal	316.695	336.769	-6,0%
Registro	143.160	165.237	-13,4%
Sanidad	17	12	41,7%
Servicios Sociales	8.452	8.204	3,0%
SyR	361	567	-36,3%
Tarjeta Azul	2.785	3.230	-13,8%
Tasas e impuestos	53.755	59.985	-10,4%
Urbanismo	11.493	11.912	-3,5%
TOTAL	795.944	848.361	-6,2%

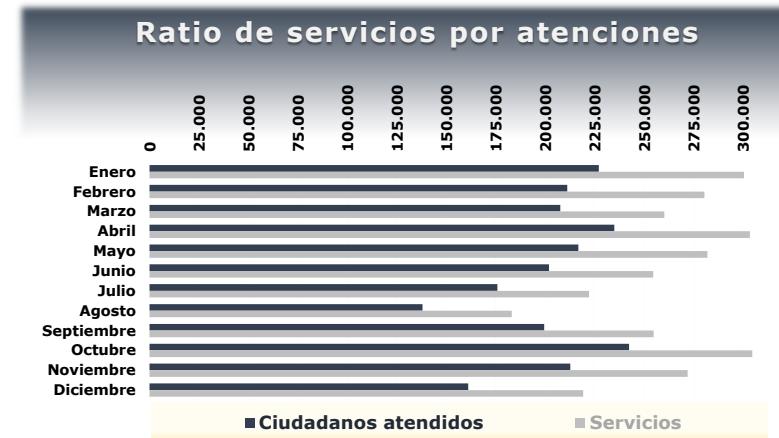
Comparativa servicios y gestiones 4º trimestre 2018



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

'(2)' En las informaciones no se tienen en cuenta las visitas a www.madrid.es, sino sólo las realizadas de modo personalizado (010 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	175.911	222.201	1,26
Agosto	137.969	183.112	1,33
Septiembre	199.551	254.827	1,28
Octubre	242.452	304.698	1,26
Noviembre	212.762	272.008	1,28
Diciembre	161.086	219.238	1,36
TOTAL	2.429.457	3.137.754	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	2.429.457	3.137.754	1,29



4.- Capacidad de respuesta: Tiempo de espera

OFICINA	Nº SERVICIOS	Tiempo medio espera 4º trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	5.411	08:04	07:37	6,1%
Arganzuela	31.924	12:42	06:21	99,9%
Barajas	16.786	04:07	05:14	-21,4%
Carabanchel	46.999	11:44	10:51	8,1%
Centro	69.618	10:11	08:05	25,9%
Chamartín	31.539	11:23	08:25	35,2%
Chamberí	41.359	08:03	07:54	1,8%
C. Lineal	45.586	08:08	11:00	-26,1%
El Pardo	2.005	01:35	01:39	-4,4%
Fuenc.-El Pardo	37.825	09:48	07:12	36,2%
Hortaleza	26.922	06:01	06:10	-2,4%
Latina	41.547	13:03	08:01	62,7%
Moncloa	31.397	14:48	09:25	57,1%
Moratalaz	24.681	09:18	06:29	43,5%
Numancia	19.147	06:57	07:08	-2,7%
P. Vallecas	45.776	09:37	08:33	12,5%
Retiro	29.757	09:19	08:06	15,0%
Salamanca	29.703	09:21	11:38	-19,6%
San Blas	28.963	05:55	05:21	10,5%
Sanchinarro	18.528	04:39	07:35	-38,8%
Tetuán	37.039	04:06	08:39	-52,5%
Usera	43.741	05:39	06:17	-10,1%
Valverde	5.782	08:31	05:31	54,3%
Vicalvaro	18.035	04:49	06:17	-23,3%
Villa Vallecas	32.464	06:46	06:14	8,6%
Villaverde	33.410	10:10	06:25	58,4%
TOTAL	795.944	09:01	07:57	13,3%

Evolución trimestral/tiempos medios de espera



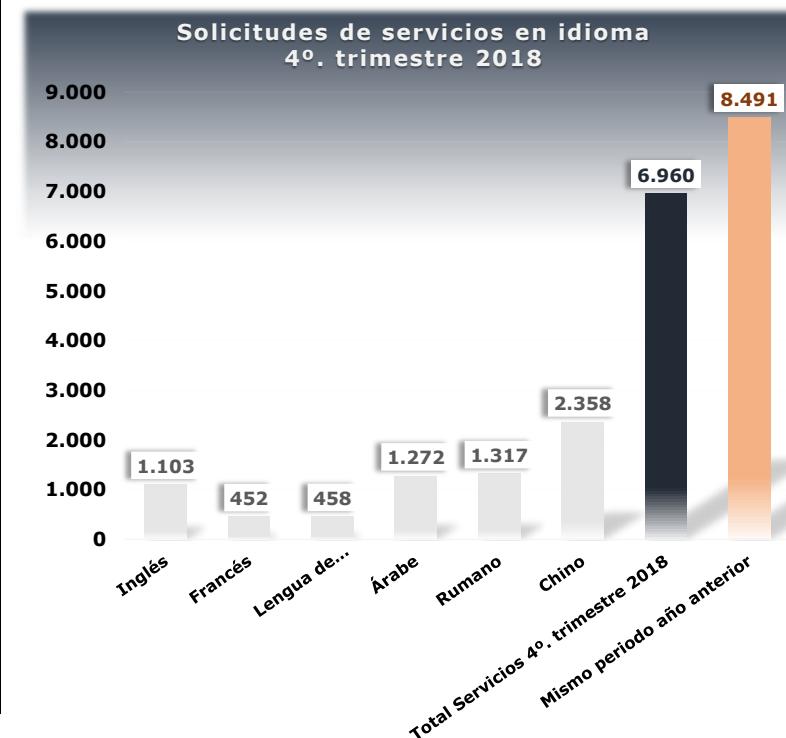
5.- Capacidad de respuesta: Tiempo de atención

OFICINA	Nº SERVICIOS	Tiempo medio de atención 4º trimestre 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	5.411	06:11	06:11	0,0%
Arganzuela	31.924	07:20	09:31	-22,9%
Barajas	16.786	09:26	08:18	13,6%
Carabanchel	46.999	06:10	08:37	-28,4%
Centro	69.618	07:33	09:30	-20,5%
Chamartín	31.539	07:15	09:04	-20,0%
Chamberí	41.359	06:42	09:56	-32,5%
C. Lineal	45.586	06:02	06:10	-2,3%
El Pardo	2.005	04:17	07:47	-44,9%
Fuenc.-El Pardo	37.825	06:42	09:46	-31,4%
Hortaleza	26.922	06:40	09:11	-27,3%
Latina	41.547	06:02	08:10	-26,2%
Moncloa	31.397	07:13	10:13	-29,3%
Moratalaz	24.681	07:26	04:19	72,1%
Numancia	19.147	06:16	06:40	-6,0%
P. Vallecas	45.776	05:54	11:02	-46,4%
Retiro	29.757	06:01	09:22	-35,7%
Salamanca	29.703	07:07	11:34	-38,5%
San Blas	28.963	06:37	09:08	-27,4%
Sanchinarro	18.528	06:45	10:49	-37,5%
Tetuán	37.039	07:25	10:37	-30,1%
Usera	43.741	05:44	07:15	-20,8%
Valverde	5.782	08:33	06:52	24,5%
Vicalvaro	18.035	05:37	08:55	-37,1%
Villa Vallecas	32.464	06:02	09:13	-34,6%
Villaverde	33.410	06:42	06:51	-2,3%
TOTAL	795.944	06:38	08:55	-25,7%

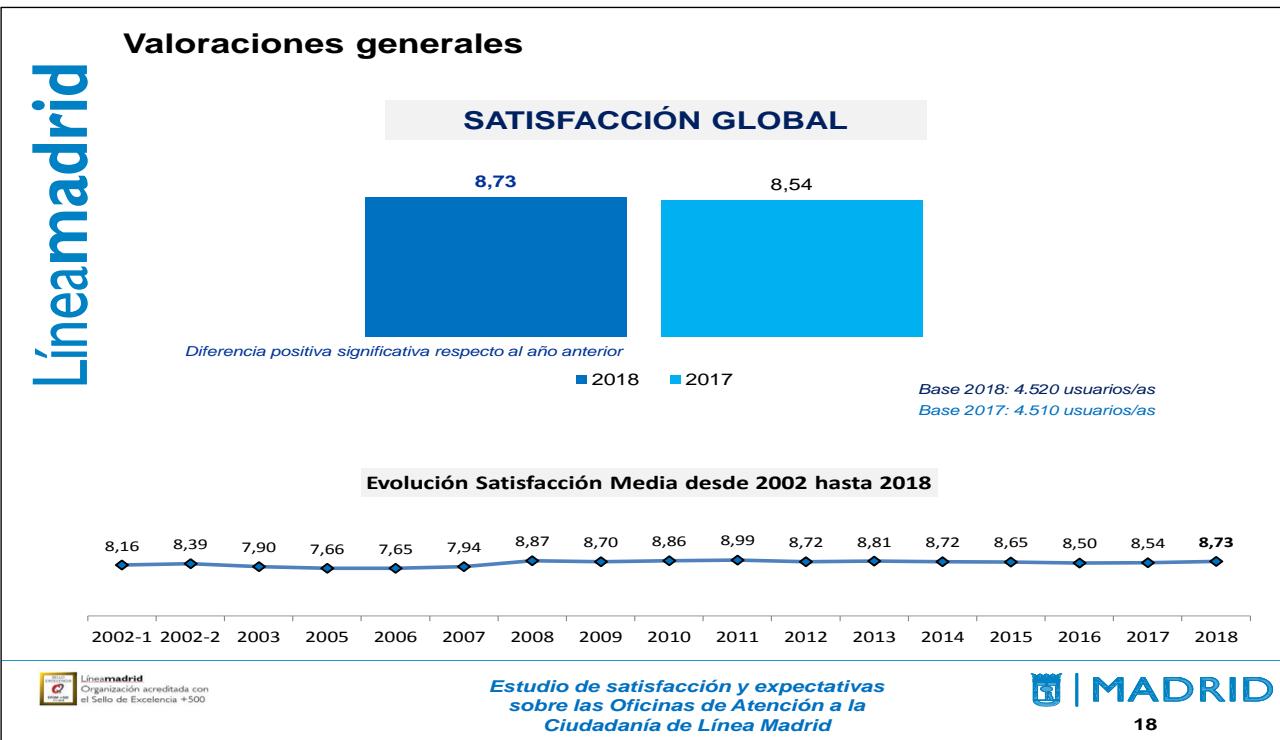


6.- Solicitudes de servicio con idioma

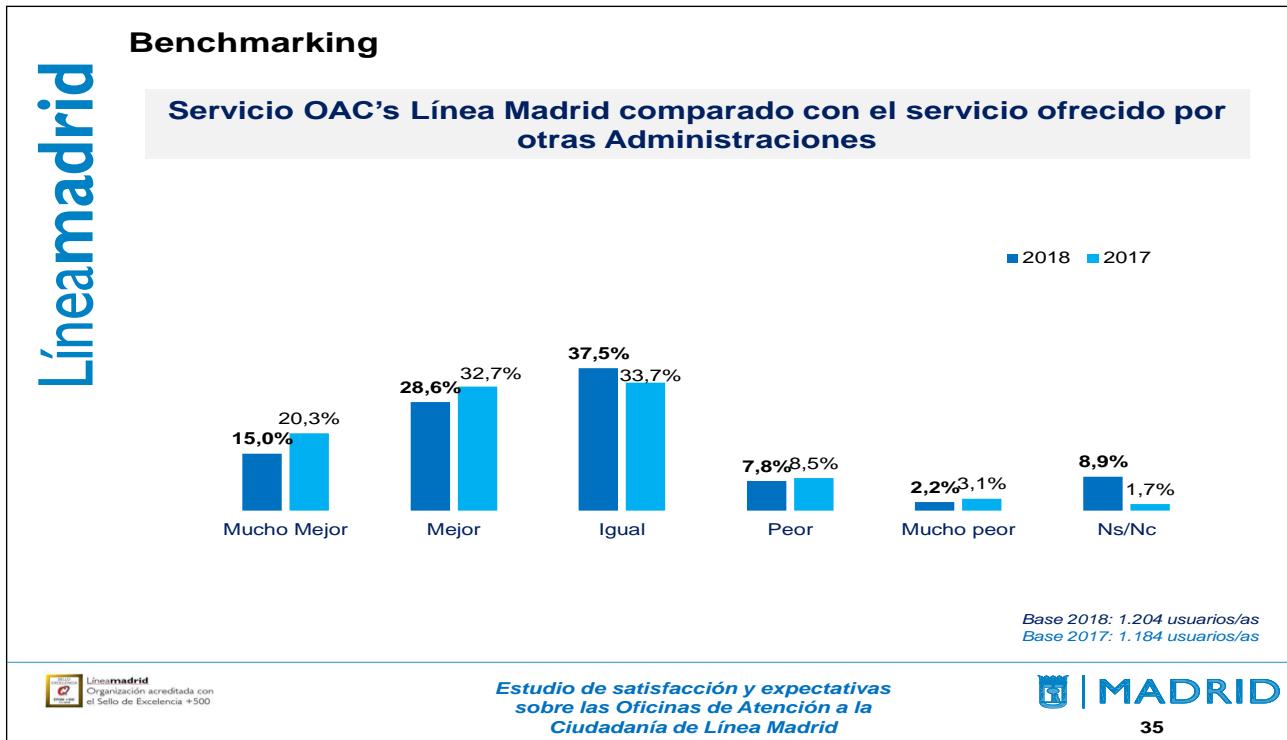
OFICINA	Inglés	Francés	Lengua de signos	Árabe	Rumano	Chino	Total Servicios 4º. trimestre 2018	Mismo período año anterior	Variación en %
Aravaca	7						7		-
Arganzuela	31	2	27		6	135	201	186	8,1%
Barajas	8	4	16		3		31	37	-16,2%
Carabanchel	25	24	10	182	68	229	538	479	12,3%
Centro	130	18	14	115	10	87	374	406	-7,9%
Chamartín	20	1	10				31	121	-74,4%
Chamberí	271	3	7	54	28	61	424	655	-35,3%
C. Lineal	10	4	10		70		94	113	-16,8%
El Pardo						3	3		-
Fuenc.-El Pardo	23	22	37			1	83	107	-22,4%
Hortaleza	26	10	14	64	2	1	117	106	10,4%
Latina	36	2	23	129	170	148	508	547	-7,1%
Moncloa	47	32	15	1	154	8	257	699	-63,2%
Moratalaz	50	2	17		8		77	37	108,1%
Numancia	18	30	7	16	5	20	96	76	26,3%
P. Vallecas	61	25	65	162	170	369	852	888	-4,1%
Retiro	40	3	19		7		69	170	-59,4%
Salamanca	60	60	21	2	2	3	148	144	2,8%
San Blas	30	13	20		51	2	116	100	16,0%
Sanchinarro	69	4	11		3	5	92	63	46,0%
Tetuán	47	2	19	2	74		144	181	-20,4%
Usera	23	25	35	298	81	1.250	1.712	2.006	-14,7%
Valverde	1				1	18	20	9	122,2%
Vicalvaro	8	8	8		83	17	124	112	10,7%
Villa Vallecas	51	87	29	244	296	1	708	702	0,9%
Villaverde	11	71	24	3	25		134	547	-75,5%
TOTAL	1.103	452	458	1.272	1.317	2.358	6.960	8.491	-18,0%



7.- Satisfacción Global: Valoraciones Generales



8.- Satisfacción Global: Comparativa con otras Administraciones



Estadísticas

Estadísticas

4º. 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
oct-18	2.069	1.299	14.277	429	18.074
nov-18	1.621	928	11.029	398	13.976
dic-18	1.205	678	9.178	144	11.205
TOTALES	4.895	2.905	34.484	971	43.255



B. Datos unidades descentralizadas.

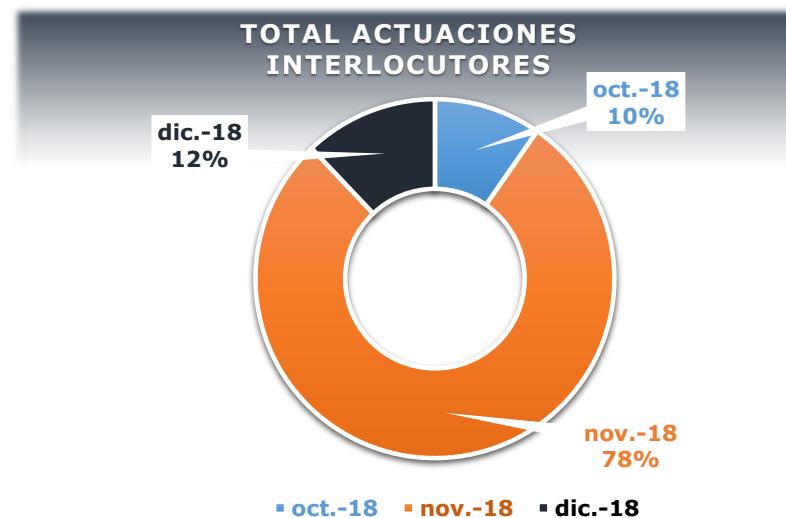
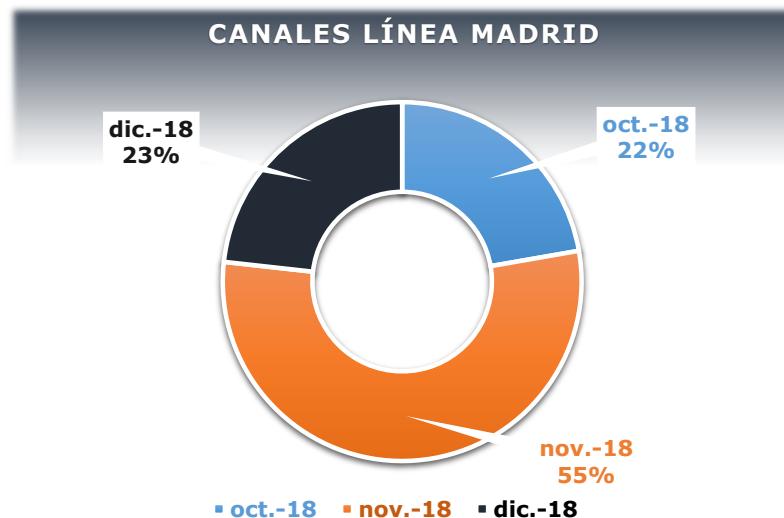
MES	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
oct-18	7.762	2.385	43.699	53.846
nov-18	6.378	2.066	38.038	46.482
dic-18	5.367	1.944	31.051	38.362
TOTAL	19.507	6.395	112.788	138.690



2.- Fuentes e Interlocutores

TOTAL ACTUACIONES FUENTES	
oct-18	292
nov-18	715
dic-18	305
TOTAL	1.312

TOTAL ACTUACIONES INTERLOCUTORES	
oct-18	36
nov-18	292
dic-18	45
TOTAL	373



3.- Gestión de demandas de actualización

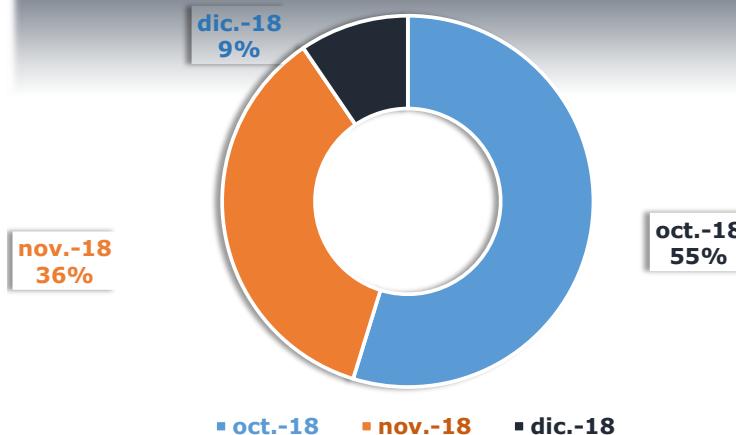
A. Formularios buscador Línea Madrid.

Formularios buscador Línea Madrid	
oct-18	23
nov-18	15
dic-18	4
TOTAL	42

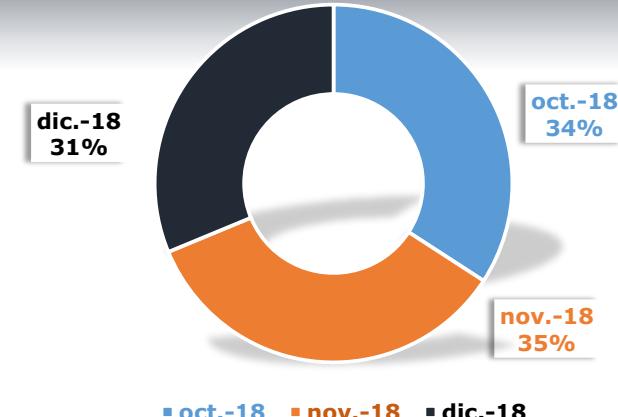
B. Formulario madrid.es.: "Comunicar un error en la información".

Formulario "Comunicar un error en la información"	
oct-18	306
nov-18	310
dic-18	280
TOTAL	896

CANALES LÍNEA MADRID



FORMULARIO MADRID.ES

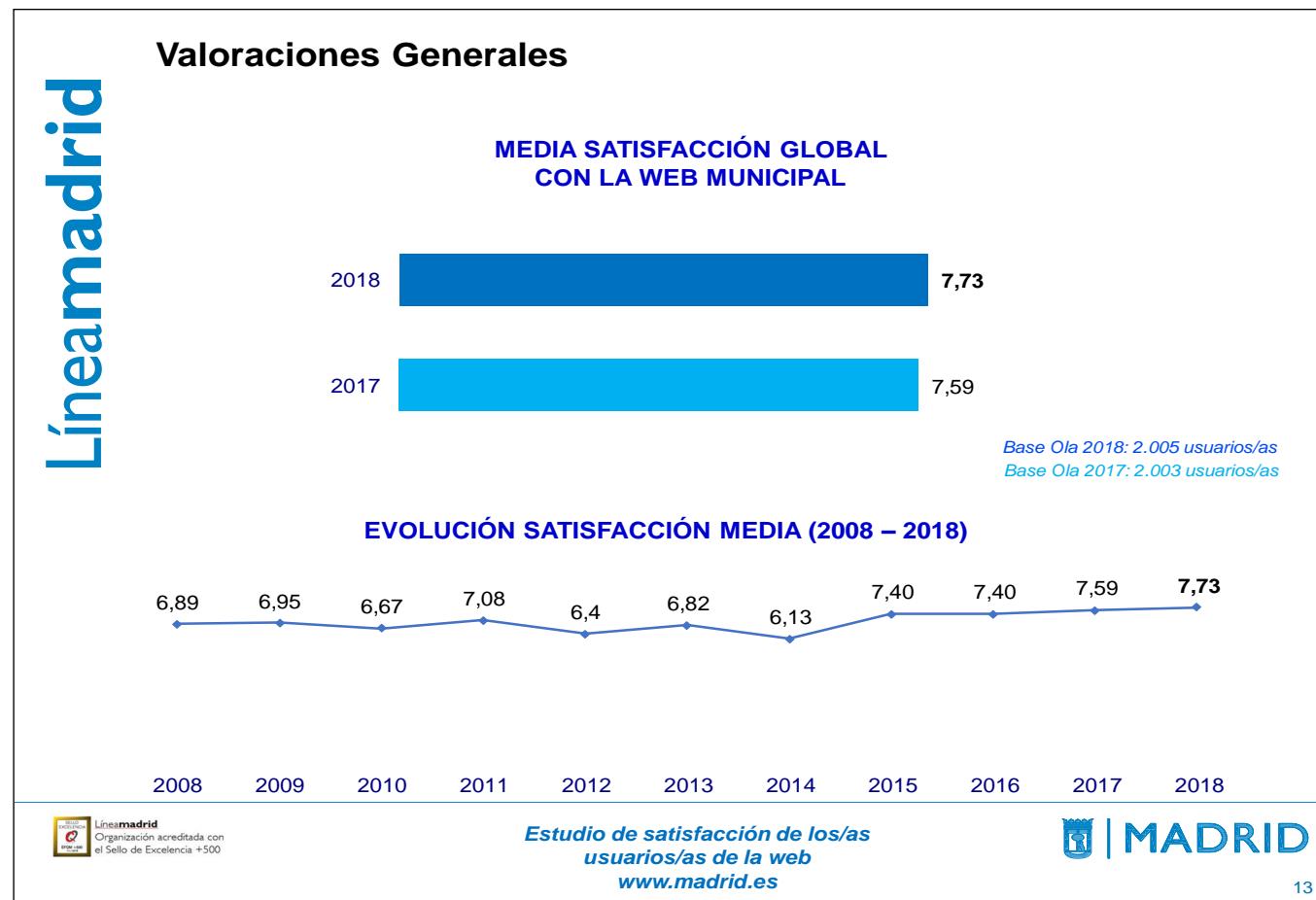


4.- Formación Departamento

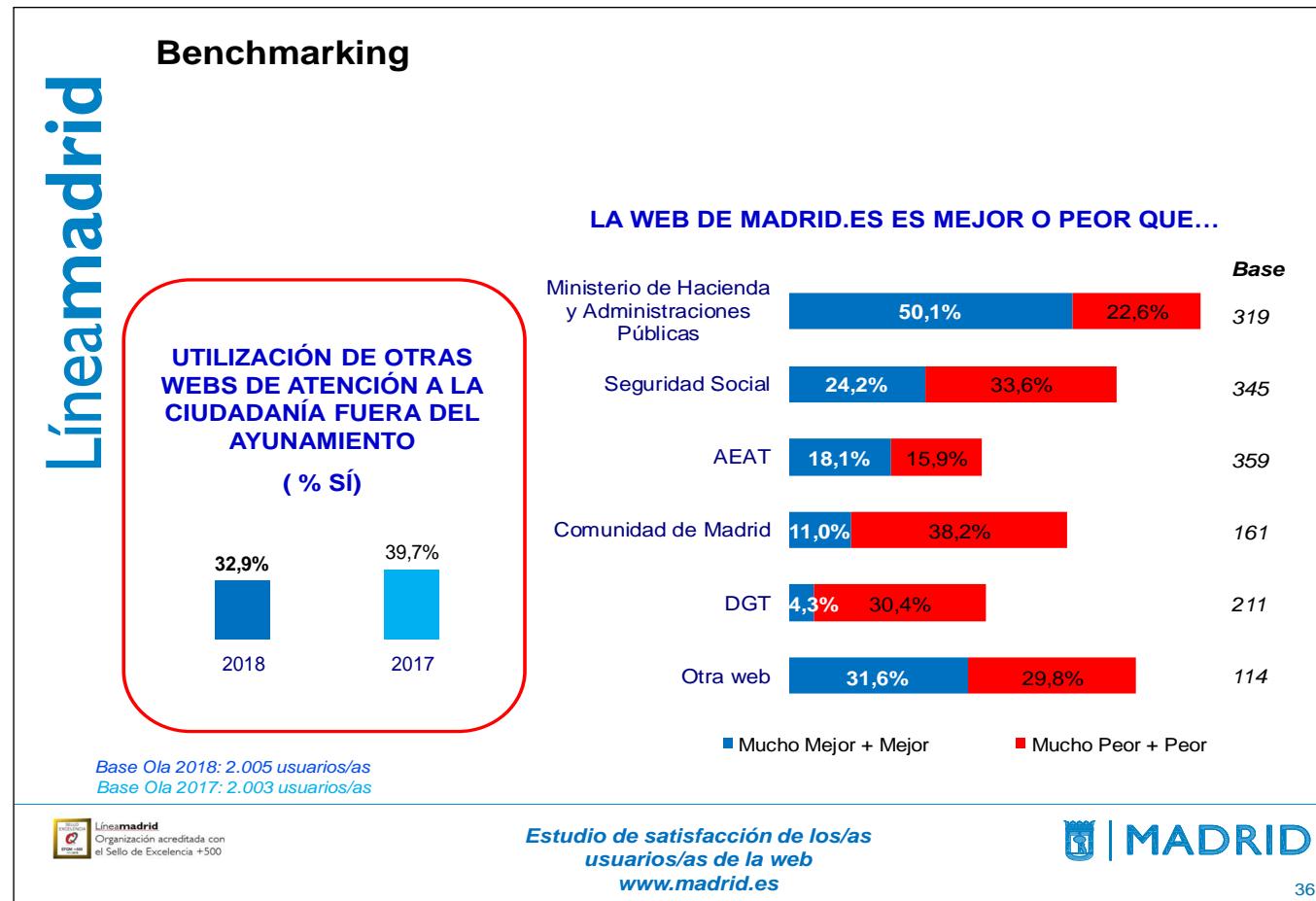
MES	ASISTENTES	HORAS
oct-18	54	48
nov-18	35	29
dic-18	3	3
TOTAL	92	80



5.- Satisfacción Global: Valoraciones Generales



6.- Satisfacción Global: Comparativa con otras Webs



Estadísticas

Estadísticas

4º. 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



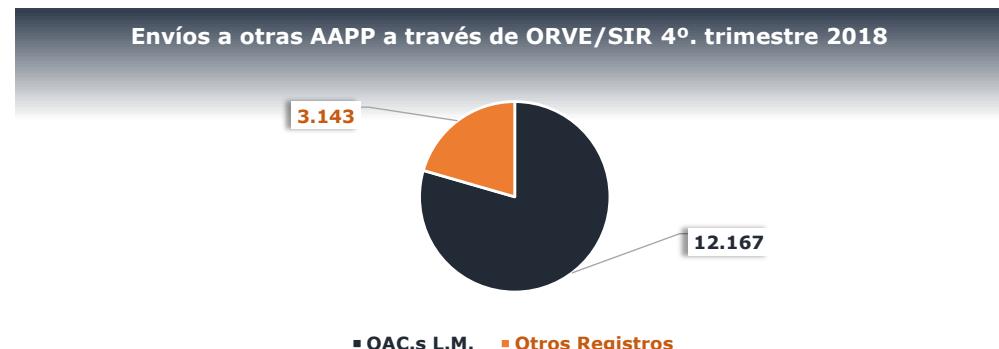
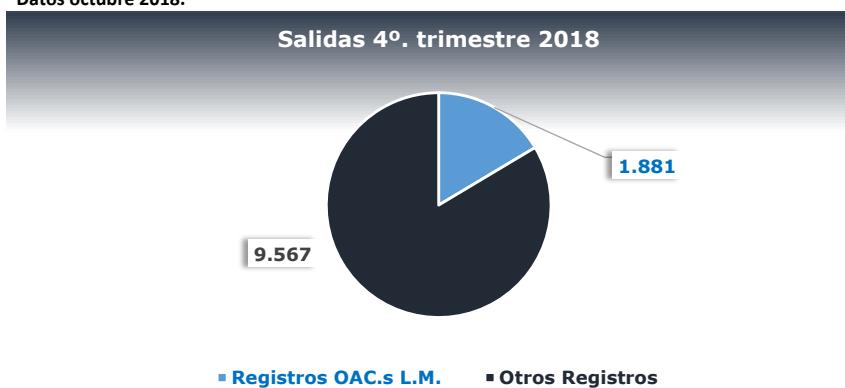
Línea Madrid Redes

1.- Datos Registro

A partir de noviembre de 2018 registro pasó a depender de la DG de Transparencia, Admón. Electrónica y Calidad.

	Dependencias	2018
Entradas Registros OAC's Línea Madrid		74.265
Total anotaciones		
Entradas otros Registros		52.397
Total anotaciones		
Entradas electrónicas incluidos datos Carpeta Ciudadano		13.467
Envíos a otras AA.PP. a través de ORVE/SIR desde el Ayuntamiento de Madrid	OAC.s L.M.	12.167
Recepciones ORVE/SIR (Escritos presentados en Registros de otras AA.PP. Y remitidos al Ayto.)	Otros Registros	3.143
	Total	15.310
	A.G.E.	5.564
	Comunidad Madrid	1.141
	Entidades Locales	1.844
	Otras	252
	Total	8.801
Entradas digitalizadas (porcentaje)		73,76%
Recepciones de la Oficina Central (entradas a través de ORVE/SIR, electrónicas y papel)		25.310
	Registros OAC.s L.M.	1.881
Salidas	Otros Registros	9.567
	Total	11.448

Datos octubre 2018.



Estadísticas

Estadísticas

4º. 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	%
OAC LINEA MADRID	17.869	13,12%	46.099	33,86%	24.857	18,26%	47.325	34,76%	136.150	46,05%
CONTRIBUYENTE	15593	40,95%	14849	38,99%	2887	7,58%	4753	12,48%	38082	12,88%
CMS INTERNACIONAL	742	30,38%	1.489	60,97%	202	8,27%	9	0,37%	2.442	0,83%
CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL	207	42,95%	67	13,90%	141	29,25%	67	13,90%	482	0,16%
CONSUMO	1.402	32,62%	1.125	26,17%	47	1,09%	1.724	40,11%	4.298	1,45%
OFICINA SER	2729	31,34%	3438	39,48%	1123	12,90%	1418	16,28%	8708	2,95%
MADRID CENTRAL	1.025	35,62%	976	33,91%	55	1,91%	822	28,56%	2.878	0,97%
OFICINA GESTIÓN DE MULTAS	2689	68,08%	870	22,03%	126	3,19%	265	6,71%	3950	1,34%
MOVILIDAD REDUCIDA	1.015	38,78%	833	31,83%	36	1,38%	733	28,01%	2.617	0,89%
OFICINA DE GESTIÓN DEL TAXI	1819	39,49%	2082	45,20%	649	14,09%	56	1,22%	4606	1,56%
APARCAMIENTOS	419	29,51%	736	51,83%	73	5,14%	192	13,52%	1.420	0,48%
AGENCIA DE ACTIVIDADES	944	24,21%	1725	44,23%	175	4,49%	1056	27,08%	3900	1,32%
DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	405	21,05%	1.161	60,34%	90	4,68%	268	13,93%	1.924	0,65%
SUBV. REHABILITACIÓN EDIFICATORIA	175	33,40%	255	48,66%	21	4,01%	73	13,93%	524	0,18%
DISCIPLINA URBANÍSTICA CIUDAD LINEAL	23	19,49%	48	40,68%	6	5,08%	41	34,75%	118	0,04%
FACTORIA INDUSTRIAL	1	5,56%	16	88,89%	1	5,56%	0	0,00%	18	0,01%
EMPRENDIMIENTO	209	10,99%	1.347	70,82%	86	4,52%	260	13,67%	1.902	0,64%
AGENCIA DE EMPLEO	359	4,07%	1447	16,42%	251	2,85%	6758	76,66%	8815	2,98%
ESPACIOS DE IGUALDAD	11	0,64%	96	5,60%	26	1,52%	1.582	92,24%	1.715	0,58%
SERVICIOS SOCIALES	4909	7,12%	4200	6,09%	377	0,55%	59428	86,24%	68914	23,31%
OFICINA DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA	25	12,69%	32	16,24%	1	0,51%	139	70,56%	197	0,07%
MATRIMONIOS CIVILES	58	5,02%	530	45,85%	259	22,40%	309	26,73%	1156	0,39%
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	359	42,79%	345	41,12%	23	2,74%	112	13,35%	839	0,28%
Total N° DE CITAS	52.987	17,92%	83.766	28,33%	31.512	10,66%	127.390	43,09%	295.655	100,00%

2.- Gráfico

