

Estadísticas año 2011

1. Servicio de Líneamadrid

1.1 Datos globales

1.2 Registro

1.3 Cita previa

1.4 Sugerencias y Reclamaciones

2. Canales de atención al ciudadano de Líneamadrid

2.1 Datos globales

2.2 Internet (www.madrid.es)

2.3 Teléfono 010

2.4 Oficinas de Atención al Ciudadano

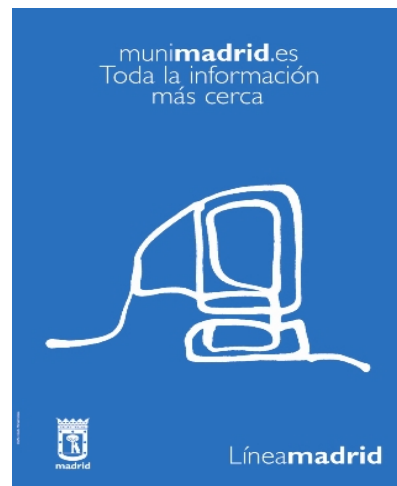
3. Gestión de contenidos

3.1 Elaboración de la información



Estadísticas año 2011

1.1 Servicio de Líneamadrid: Datos globales



Servicios y gestiones

Tipo	Servicios (1)	% total
Información y concertación citas (2)	2.940.775	41,7%
Padrón municipal	1.529.622	21,7%
Tasas, impuestos y multas	1.702.449	24,1%
Registro	393.382	5,6%
Avisos y peticiones	236.324	3,3%
SER	98.192	1,4%
Servicios sociales	20.886	0,3%
Tarjeta Azul	27.945	0,4%
Sugerencias y Reclamaciones	37.723	0,5%
Consumo	15.419	0,2%
Movilidad	2.806	0,0%
Firma electrónica	8.236	0,1%
Revisión catastral	38.972	0,6%
No consta/otras	4.643	0,1%
Total	7.057.374	

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

(1)	Un servicio es una solicitud de servicio CRM cerrada en el período, o alternatively una gestión en línea (según los datos proporcionados por IAM)
(2)	En las informaciones no se tienen en cuenta las visitas a www.munimadrid.es , sino sólo las realizadas de modo personalizado (010 y Oficinas de Atención al Ciudadano), aunque sí se incluye la concertación de citas a través de Internet

Estadísticas año 2011

1.2. Servicio de Líneamadrid: Registro



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2011

Registros municipales. Entradas*

*No incluye los datos de Registro Telemático

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	2.192	2.017	2.382	2.097	2.597	2.761	1.655	1.213	1.681	1.916	2.086	1.897	24.494
Retiro	1.816	1.690	2.067	1.765	2.329	2.279	1.449	1.117	1.599	1.732	1.927	2.029	21.799
Salamanca	3.116	2.818	2.925	2.487	3.470	3.152	2.341	1.484	2.053	2.069	2.342	2.274	30.531
Chamartín	1.989	1.993	2.551	1.985	2.864	2.676	1.667	1.192	1.612	1.912	2.141	2.026	24.608
Tetuán	2.926	2.086	2.473	2.032	2.934	2.455	1.682	1.745	1.734	1.972	2.083	2.139	26.261
Chamberí	2.119	2.331	2.860	2.216	2.405	2.949	1.818	1.415	1.764	1.817	2.109	2.108	25.911
Fuencarral-Pardo	3.136	3.760	3.658	3.064	4.024	4.255	2.228	2.002	2.444	2.771	2.907	2.873	37.122
Moncloa-Aravaca	3.039	2.040	2.926	2.305	3.357	3.468	1.949	1.326	1.634	2.049	2.437	2.115	28.645
Latina	3.718	3.366	3.780	3.052	4.377	4.841	2.418	2.045	2.530	2.790	3.354	3.003	39.274
Carabanchel	3.697	3.110	3.735	2.875	3.834	3.561	2.425	1.822	2.279	2.765	2.817	2.532	35.452
Usera	2.181	1.864	2.313	1.953	2.527	2.362	1.573	1.204	1.582	1.626	2.096	1.831	23.112
Puente Vallecas	2.119	2.080	2.282	1.991	2.579	2.520	1.670	1.279	1.657	1.821	1.834	2.538	24.370
Moratalaz	1.852	1.343	1.661	1.539	2.468	2.305	1.195	885	1.158	1.415	1.579	1.616	19.016
Ciudad Lineal	3.085	2.620	3.024	2.796	4.001	3.910	2.468	1.609	2.225	2.442	2.868	2.769	33.817
Hortaleza	2.544	2.248	2.387	2.076	2.667	2.806	1.770	1.459	1.813	1.827	2.062	2.362	26.021
Villaverde	2.781	2.407	2.629	2.525	3.195	3.376	1.855	1.411	2.085	2.177	2.326	2.302	29.069
Villa Vallecas	2.222	1.872	2.099	2.098	2.736	2.548	1.605	1.194	1.510	1.897	2.221	2.326	24.328
Vicálvaro	1.201	1.050	1.165	1.216	1.688	1.565	846	599	931	896	1.065	1.312	13.534
San Blas	2.232	2.681	2.420	1.805	2.853	2.680	1.562	1.471	1.366	2.263	1.676	2.115	25.124
Barajas	1.074	815	990	838	1.248	1.130	698	535	716	815	858	953	10.670
Sanchinarro	1.828	1.574	1.684	1.700	2.317	2.050	1.192	1.249	1.490	1.603	2.194	1.962	20.843
Numancia	697	660	820	684	870	901	718	538	772	770	942	895	9.267
Oficina Central	1.337	2.423	2.724	1.867	2.376	3.893	4.274	1.846	1.532	1.891	1.817	1.728	27.708
Centro	3.792	3.472	3.159	2.623	3.287	3.219	2.144	2.012	2.173	2.423	2.682	2.789	33.775
TOTAL	56.693	52.320	58.714	49.589	67.003	67.662	43.202	32.652	40.340	45.659	50.423	50.494	614.751

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

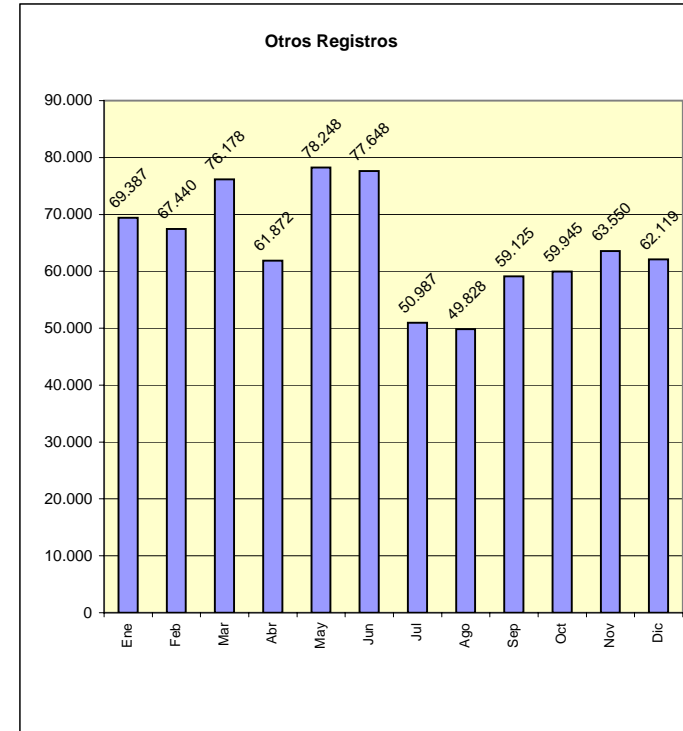
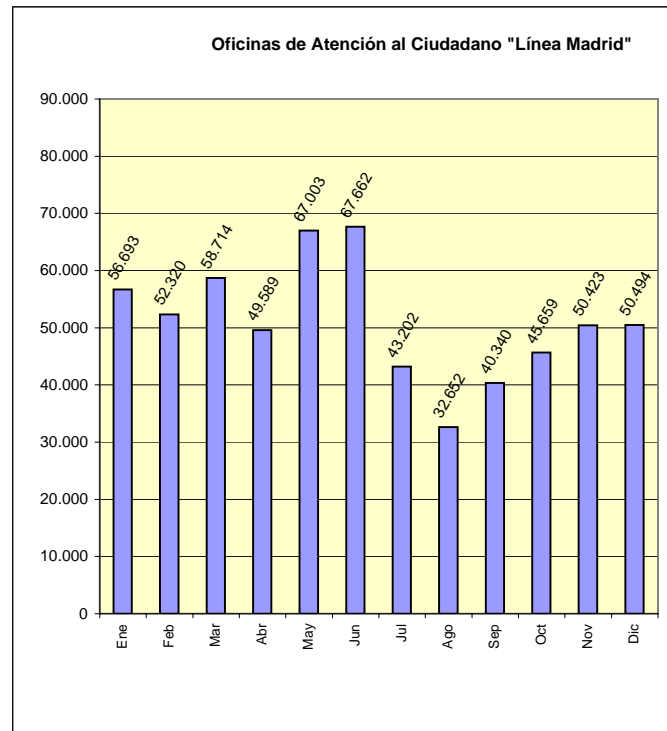
Registros municipales. Entradas

Año 2011

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	4.561	4.068	3.819	3.036	3.507	3.664	2.919	2.024	2.939	2.780	2.874	2.834	39.025
Centro Servicios Sociales Moratalaz	265	354	345	954	387	368	258	1.010	333	669	734	787	6.464
Centro Servicios Sociales Salamanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	115	128
Oficina Integral al Contribuyente Sur	953	917	1.054	956	1.275	1.236	789	739	787	1.137	1.472	1.175	12.490
Ventanilla Unica Empr.	4	5	0	8	8	4	7	1	3	7	5	4	56
Familia y Servicios Sociales	1.410	1.021	1.076	1.374	1.613	1.188	807	620	765	1.006	1.030	998	12.908
T.E.A.M.	588	477	545	507	541	442	542	359	178	436	473	434	5.522
Hacienda y A.P.	3.474	2.945	3.573	2.639	3.698	3.154	2.068	1.729	2.171	3.006	3.689	3.407	35.553
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	5.761	3.815	3.190	2.584	8.424	14.231	2.709	1.503	2.582	2.706	3.473	3.334	54.312
Economía y Empleo	1.006	1.716	1.541	1.298	1.361	1.366	932	860	962	1.425	1.281	1.183	14.931
Seguridad y Movilidad	2.338	2.247	2.750	1.956	2.359	2.456	2.131	0	0	0	0	0	16.237
Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	1.537	1.743	2.107	2.048	2.233	9.668
Medio Ambiente	1.093	950	1.218	926	1.214	1.133	845	0	0	0	0	0	7.379
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	616	766	766	919	751	3.818
Vías Públicas y Responsabilidad Patrimonial (MAYM)	0	0	0	0	0	0	0	2.931	3.608	3.430	3.237	3.430	16.636
Las Artes	146	257	526	570	671	893	375	282	248	357	814	726	5.865
Urbanismo y Vivienda	2.974	3.119	4.329	3.036	4.307	3.468	2.664	1.618	2.359	2.862	3.245	3.268	37.249
Agencia Tributaria	6.871	6.005	7.371	5.961	7.395	7.230	4.230	3.694	5.573	5.963	7.533	5.431	73.257
Patronato Turismo	114	145	130	117	191	125	87	58	95	152	187	202	1.603
Agencia Empleo	681	604	622	630	903	920	749	209	418	955	579	715	7.985
Madrid Salud	788	435	630	306	809	719	207	129	294	337	313	341	5.308
I.A.M.	490	502	600	485	956	704	440	425	504	589	792	744	7.231
D.G. Movilidad	30.286	31.463	35.101	29.036	32.090	28.107	22.907	0	0	0	0	0	208.990
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	0	0	0	0	0	0	0	27.073	30.203	25.878	24.823	26.630	134.607
A.G. Obras y Espacios Públicos	3.673	4.086	4.945	3.125	3.904	3.281	3.056	0	0	0	0	0	26.070
Madrid Emprende	62	95	117	127	124	125	118	72	99	122	128	164	1.353
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	1.021	1.378	1.552	1.264	1.090	1.485	958	1.221	1.166	1.696	2.042	1.612	16.485
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	828	836	1.144	977	1.421	1.349	1.189	1.118	1.329	1.559	1.846	1.601	15.197
TOTAL	69.387	67.440	76.178	61.872	78.248	77.648	50.987	49.828	59.125	59.945	63.550	62.119	776.327

Registros municipales. Entradas. Gráficos

Año 2011



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Registros municipales. Salidas

Año 2011

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	30	30	23	14	19	15	12	12	7	15	16	10	203
Retiro	174	277	410	233	188	94	83	70	28	170	93	108	1.928
Salamanca	49	67	46	94	60	58	45	14	23	24	20	16	516
Chamartín	12	25	16	23	9	17	9	12	12	12	11	20	178
Tetuán	13	23	27	29	22	30	16	17	30	33	28	29	297
Chamberí	4	11	9	11	8	15	11	9	12	9	9	10	118
Fuencarral-Pardo	23	45	38	41	43	44	35	24	24	30	35	17	399
Moncloa-Aravaca	23	22	61	32	44	20	16	11	11	19	24	22	305
Latina	8	24	46	26	34	34	34	22	31	28	26	30	343
Carabanchel	20	32	36	33	34	36	26	27	28	33	39	31	375
Usera	15	20	19	17	22	20	20	8	25	17	25	21	229
Puente Vallecas	0	1	0	3	2	5	2	2	1	0	0	1	17
Moratalaz	9	12	1	0	1	2	5	1	3	3	2	1	40
Ciudad Lineal	33	31	34	39	43	41	32	23	23	29	39	27	394
Hortaleza	4	14	15	6	12	14	13	11	13	12	20	10	144
Villaverde	38	55	63	34	35	35	31	35	30	37	37	30	460
Villa Vallecas	320	279	410	526	333	310	181	234	356	325	539	215	4.028
Vicálvaro	25	53	46	50	88	34	27	16	31	32	42	68	512
San Blas	806	841	670	530	693	613	256	642	387	463	595	766	7.262
Barajas	13	5	18	7	9	9	5	4	5	10	7	5	97
Sanchinarro	2	5	4	1	2	1	2	0	1	1	1	1	21
Numancia	21	48	55	42	46	48	41	39	45	47	45	48	525
Oficina Central	1	9	9	9	5	1	4	3	2	0	0	0	43
Centro	195	193	231	126	119	72	105	54	75	96	77	88	1.431
TOTAL	1.838	2.122	2.287	1.926	1.871	1.568	1.011	1.290	1.203	1.445	1.730	1.574	19.865

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

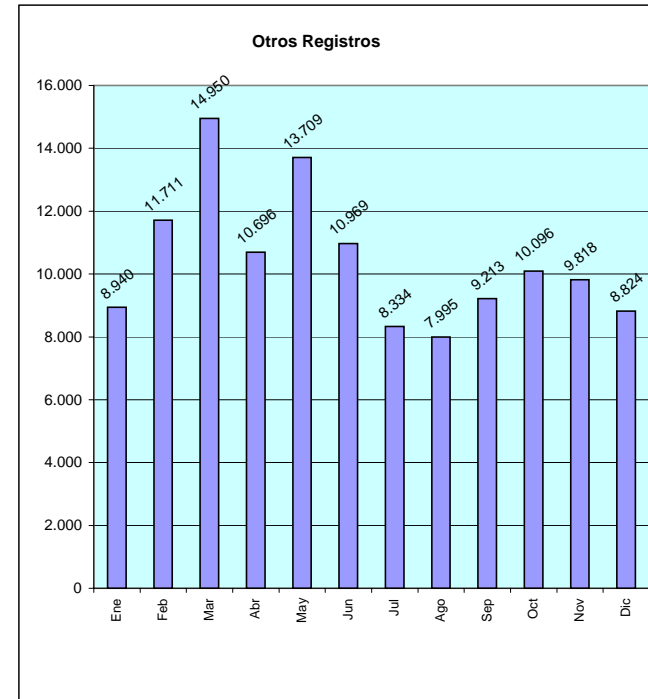
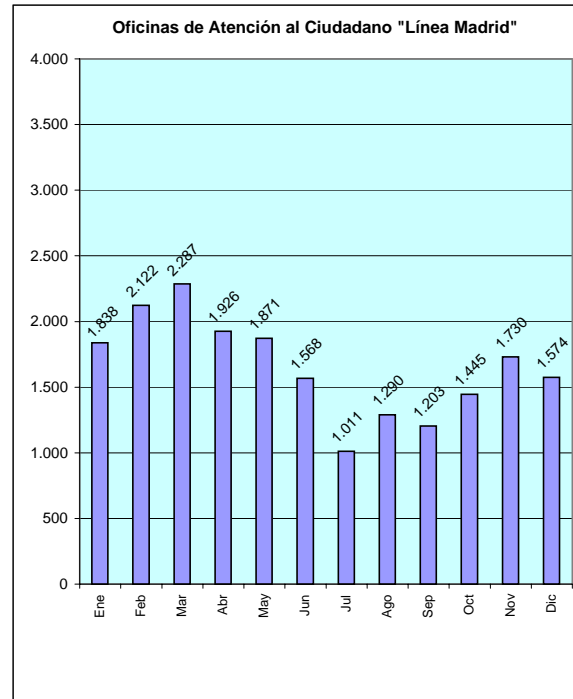
Registros municipales. Salidas

Año 2011

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	1.382	1.825	2.481	1.522	1.985	1.384	1.158	752	1.244	1.236	1.343	1.118	17.430
Centro Servicios Sociales Moratalaz	19	19	44	28	18	25	19	26	26	22	21	15	282
Centro Servicios Sociales Salamanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	11	13
Oficina Integral al Contribuyente Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ventanilla Unica Empr.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Familia y Servicios Sociales	519	604	1.001	563	626	477	582	280	513	471	360	563	6.559
T.E.A.M.	2	1	3	1	4	1	1	0	1	1	1	3	19
Hacienda y A.P.	330	575	814	615	746	590	511	514	576	649	637	420	6.977
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	57	130	153	66	55	31	44	44	85	39	56	99	859
Economía y Empleo	14	18	22	12	50	13	13	8	19	10	18	30	227
Seguridad y Movilidad	1.434	2.060	2.114	1.440	1.525	1.610	1.719	0	0	0	0	0	11.902
Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	1.475	1.580	1.600	1.793	1.393	7.841
Medio Ambiente	1.523	2.045	1.844	2.198	2.723	1.960	1.524	0	0	0	0	0	13.817
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	1.397	1.173	1.801	1.926	2.573	8.870
Vías Públicas y Responsabilidad Patrimonial (MAYM)	0	0	0	0	0	0	0	3.249	3.733	3.820	3.238	2.209	16.249
Las Artes	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Urbanismo y Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	4
Agencia Tributaria	1	2	3	0	0	4	1	3	1	2	1	1	19
Patronato Turismo	3	1	4	3	1	4	1	5	4	3	6	8	43
Agencia Empleo	44	87	88	59	93	104	112	38	37	132	78	75	947
Madrid Salud	41	32	44	24	31	38	60	31	20	27	33	26	407
I.A.M.	148	237	228	226	260	185	110	145	172	207	249	234	2.401
D.G. Movilidad	2	4	19	10	4	4	7	0	0	0	0	0	50
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	0	5
A.G. Obras y Espacios Públicos	3.397	4.024	6.048	3.891	5.556	4.517	2.444	0	0	0	0	0	29.877
Madrid Emprende	20	26	27	23	24	10	20	16	20	24	25	40	275
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia de Gestión de Licencia de Actividades	4	21	13	15	8	12	7	12	8	47	29	5	181
TOTAL	8.940	11.711	14.950	10.696	13.709	10.969	8.334	7.995	9.213	10.096	9.818	8.824	125.255

Registros municipales. Salidas. Gráficos

Año 2011

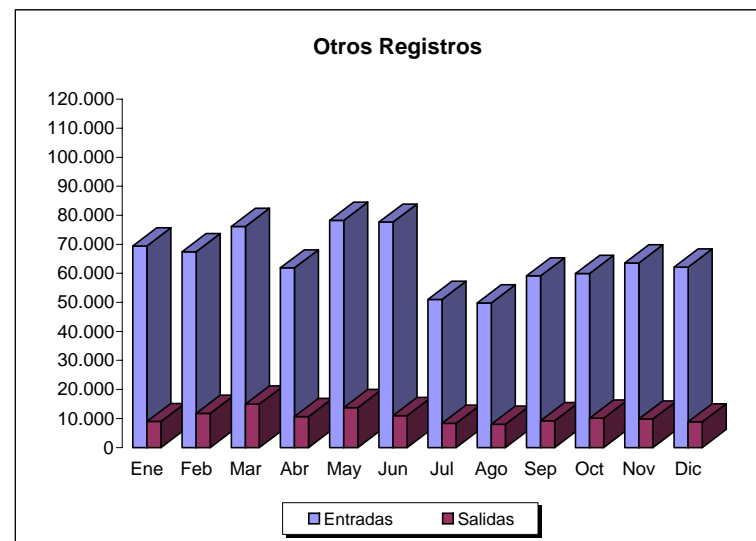
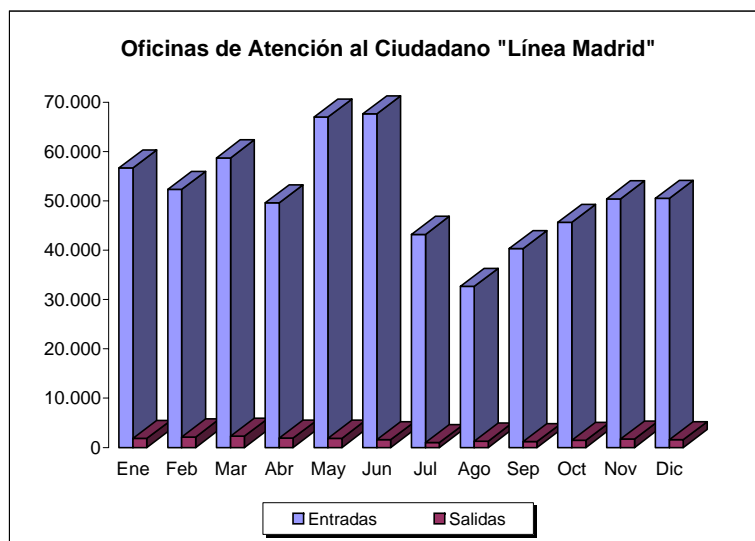


Total Entradas* y Salidas por meses

*No incluye los datos de Registro Telemático

Oficinas de Atención al Ciudadano " Línea Madrid"													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
ENTRADAS	56.693	52.320	58.714	49.589	67.003	67.662	43.202	32.652	40.340	45.659	50.423	50.494	614.751
SALIDAS	1.838	2.122	2.287	1.926	1.871	1.568	1.011	1.290	1.203	1.445	1.730	1.574	19.865
TOTAL	58.531	54.442	61.001	51.515	68.874	69.230	44.213	33.942	41.543	47.104	52.153	52.068	634.616

Otros Registros													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
ENTRADAS	69.387	67.440	76.178	61.872	78.248	77.648	50.987	49.828	59.125	59.945	63.550	62.119	776.327
SALIDAS	8.940	11.711	14.950	10.696	13.709	10.969	8.334	7.995	9.213	10.096	9.818	8.824	125.255
TOTAL	78.327	79.151	91.128	72.568	91.957	88.617	59.321	57.823	68.338	70.041	73.368	70.943	901.582
TOTAL	136.858	133.593	152.129	124.083	160.831	157.847	103.534	91.765	109.881	117.145	125.521	123.011	1.536.198



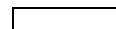
Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2011

Registros municipales. Entradas

Adhesión al Convenio 060 (Escritos dirigidos a la Administración General del Estado y Comunidad de Madrid)

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	105	84	129	158	94	99	107	75	120	0	0	0	971
Retiro	80	80	114	160	70	126	72	49	92	0	0	0	843
Salamanca	107	126	149	159	91	112	107	81	122	0	0	0	1.054
Chamartín	62	64	106	101	80	71	66	50	119	0	0	0	719
Tetuán	74	74	85	91	83	101	160	117	167	0	0	0	952
Chamberí	87	82	104	105	61	100	97	61	146	0	0	0	843
Fuencarral-El Pardo	104	158	211	336	136	140	128	137	183	0	0	0	1.533
Moncloa-Aravaca	130	134	198	185	162	160	120	88	182	0	0	0	1.359
Latina	167	228	324	356	191	237	182	269	377	0	0	0	2.331
Carabanchel	156	189	276	291	234	203	223	173	296	0	0	0	2.041
Usera	136	125	179	210	117	136	141	120	262	0	0	0	1.426
Puente Vallecas	169	178	221	173	171	170	145	135	172	0	0	0	1.534
Moratalaz	96	92	149	212	118	125	93	72	73	0	0	0	1.030
Ciudad Lineal	225	170	286	268	222	188	181	155	227	0	0	0	1.922
Hortaleza	90	111	149	202	80	99	96	80	119	0	0	0	1.026
Villaverde	135	178	256	330	178	180	146	142	217	0	0	0	1.762
Villa Vallecas	138	130	151	310	98	175	144	145	149	0	0	0	1.440
Vicálvaro	97	95	80	224	74	87	107	50	84	0	0	0	898
San Blas	132	199	217	250	194	132	134	156	122	0	0	0	1.536
Barajas	50	53	73	78	54	70	47	48	84	0	0	0	557
Sanchinarro	95	110	110	406	227	122	129	125	241	0	0	0	1.565
Numancia	72	102	126	85	78	71	66	48	95	0	0	0	743
Oficina Central	17	20	25	10	6	14	8	4	14	0	0	0	118
Centro	62	143	102	98	105	126	127	127	148	0	0	0	1.038
TOTAL	2.586	2.925	3.820	4.798	2.924	3.044	2.826	2.507	3.811	0	0	0	29.241



**Datos Registro Ayuntamiento de Madrid
Año 2011**

Registros municipales. Entradas

Adhesión al Convenio 060 (Escritos dirigidos a la Administración General del Estado y Comunidad de Madrid)

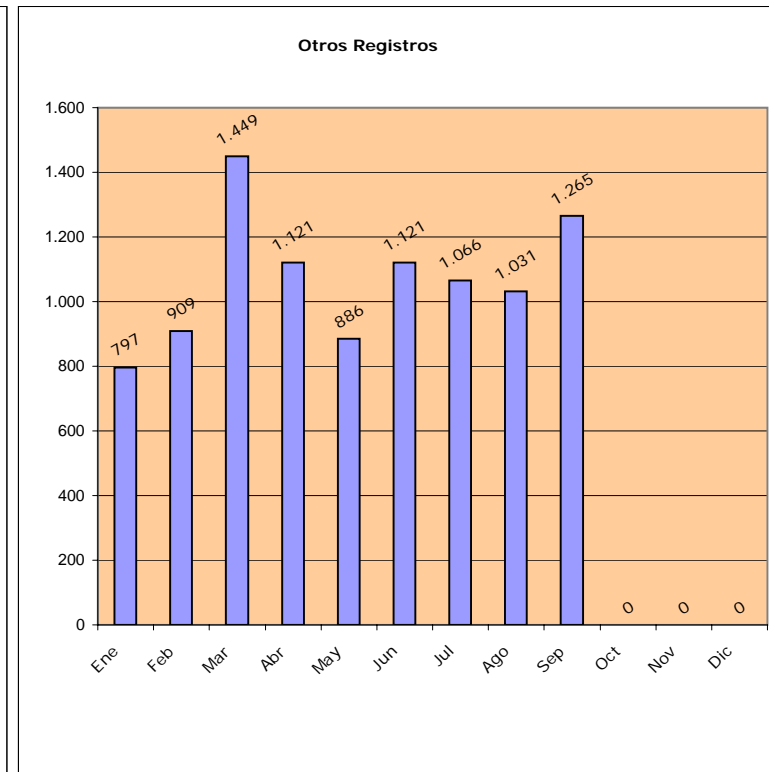
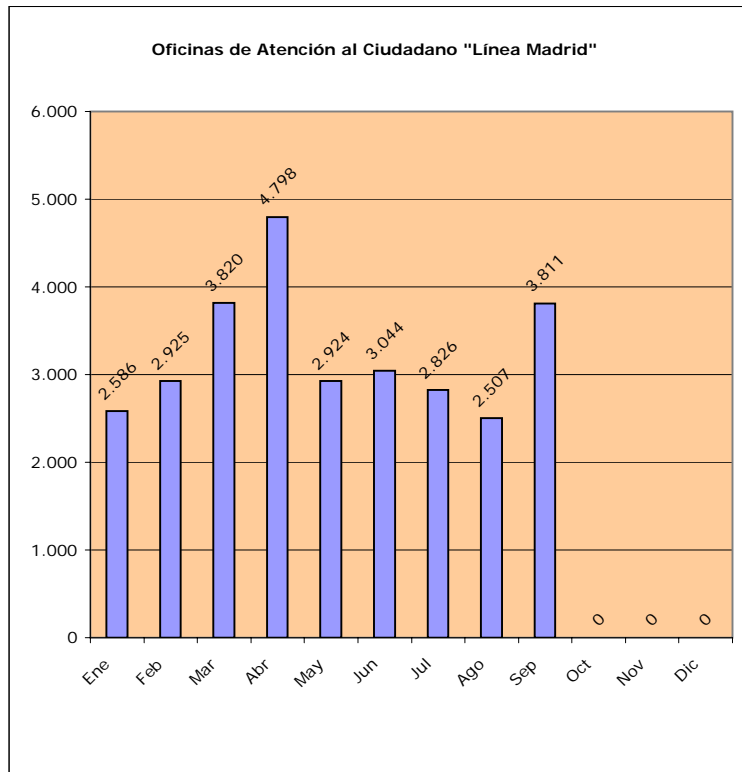
Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	55	72	74	86	88	72	83	31	76	0	0	0	637
Centro Servicios Sociales Moratalaz	49	32	31	42	39	48	29	16	48	0	0	0	334
Oficina Integral al Contribuyente Sur	12	12	30	20	32	23	48	37	27	0	0	0	241
Ventanilla Unica Empr.	0	1	0	5	0	0	4	0	1	0	0	0	11
Familia y Servicios Sociales	81	90	71	65	57	79	72	53	72	0	0	0	640
T.E.A.M.	5	5	17	8	10	8	5	11	3	0	0	0	72
Hacienda y A.P.	138	118	213	149	128	161	144	150	205	0	0	0	1.406
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	17	13	26	31	20	40	27	20	55	0	0	0	249
Economía y Empleo	6	10	15	10	16	20	18	10	43	0	0	0	148
Seguridad y Movilidad	25	75	303	112	76	74	123	0	0	0	0	0	788
Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	22	18	0	0	0	40
Medio Ambiente	12	19	12	13	12	8	11	0	0	0	0	0	87
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	8	16	0	0	0	24
Vías Públicas y Responsabilidad Patrimonial (MAYM)	0	0	0	0	0	0	0	3	27	0	0	0	30
Las Artes	4	1	12	25	3	18	9	14	9	0	0	0	95
Urbanismo y Vivienda	15	15	31	34	17	39	23	7	32	0	0	0	213
Agencia Tributaria	88	104	105	115	145	138	124	89	98	0	0	0	1.006
Patronato Turismo	4	3	2	0	0	2	3	0	3	0	0	0	17
Agencia Empleo	1	3	0	2	1	9	16	2	4	0	0	0	38
Madrid Salud	54	24	57	35	35	54	39	19	27	0	0	0	344
I.A.M.	3	4	10	4	2	9	2	0	5	0	0	0	39
D.G. Movilidad	102	148	127	71	67	90	104	0	0	0	0	0	709
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	0	0	0	0	0	0	0	74	127	0	0	0	201
A.G. Obras y Espacios Públicos	19	10	10	8	5	5	6	0	0	0	0	0	63
Madrid Emprende	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	105	148	300	279	128	219	173	465	364	0	0	0	2.181
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	2	2	3	7	4	3	3	0	5	0	0	0	29
TOTAL	797	909	1.449	1.121	886	1.121	1.066	1.031	1.265	0	0	0	9.645

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2011

Registros municipales. Entradas. Gráficos

Adhesión al Convenio 060 (Escritos dirigidos a la Administración General del Estado y Comunidad de Madrid)



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2011

Registros municipales. Entradas

Escritos cuyo destinatario es la Comunidad de Madrid

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66	65	55	186
Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47	43	52	142
Salamanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46	30	46	122
Chamartín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73	47	59	179
Tetuán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	78	77	50	205
Chamberí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88	71	91	250
Fuencarral-El Pardo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	130	100	99	329
Moncloa-Aravaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	148	136	105	389
Latina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	147	119	106	372
Carabanchel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	143	169	132	444
Usera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	179	152	117	448
Puente Vallecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	197	84	97	378
Moratalaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80	70	60	210
Ciudad Lineal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	111	90	84	285
Hortaleza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57	56	66	179
Villaverde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	135	95	89	319
Villa Vallecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	114	115	107	336
Vicálvaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58	49	52	159
San Blas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	144	91	87	322
Barajas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64	51	34	149
Sanchinarro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	92	80	54	226
Numancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56	43	33	132
Oficina Central	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	6	14	32
Centro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	90	116	115	321
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.355	1.955	1.804	6.114

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2011

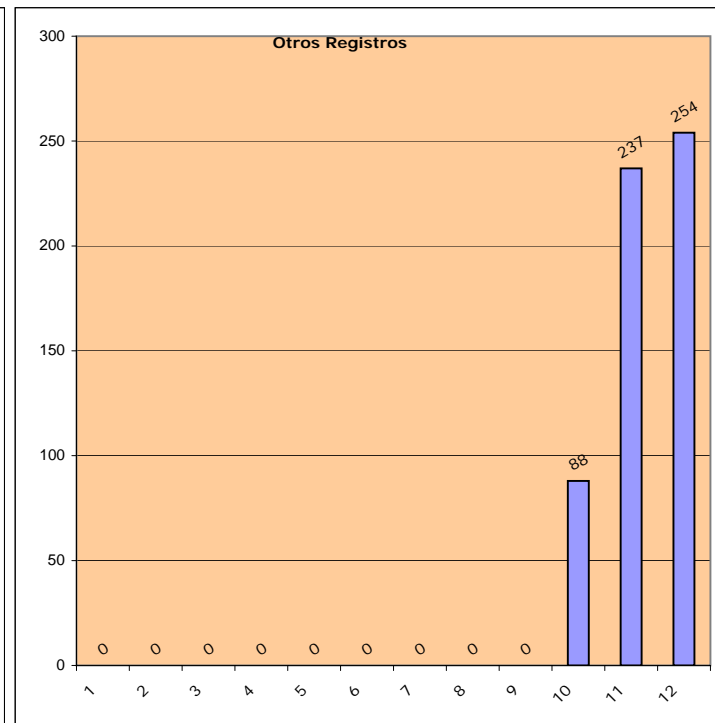
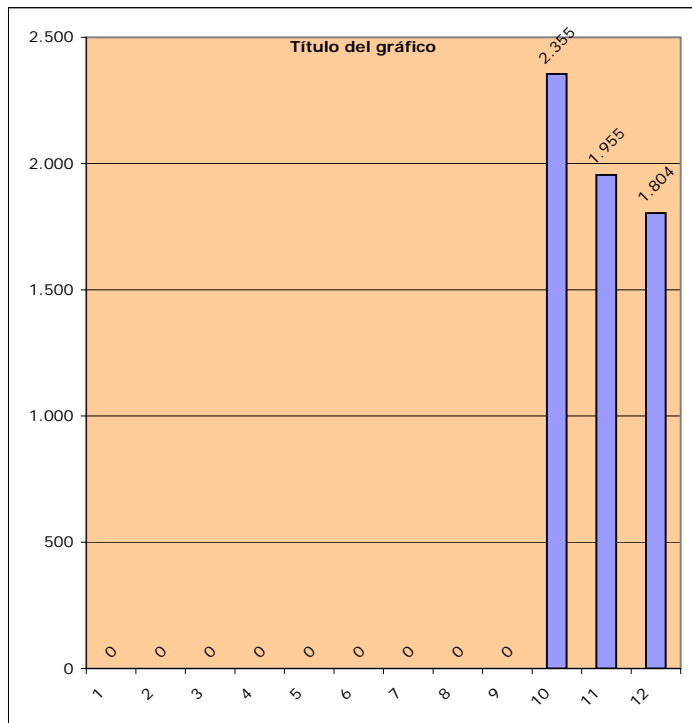
Registros municipales. Entradas
Escritos cuyo destinatario es la Comunidad de Madrid

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	16	30
Centro Servicios Sociales Moratalaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	35	17	67
Centro Servicios Sociales Salamanca											0	1	
Oficina Integral al Contribuyente Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	5	20
Ventanilla Unica Empr.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Familia y Servicios Sociales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47	44	91
T.E.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
Hacienda y A.P.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	50	72
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	27	13	60
Economía y Empleo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	6	13
Seguridad y Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	5	19
Medio Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	13	31
Vías Públicas y Responsabilidad Patrimonial (MAYM)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	7
Las Artes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
Urbanismo y Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	6	5	23
Agencia Tributaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	9	18	42
Patronato Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	2	9
Agencia Empleo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	8	12
Madrid Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	25	31
I.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
D.G. Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2	2	10
A.G. Obras y Espacios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Madrid Emprende	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	10	4	20
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	10
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88	237	254	578

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2011

Registros municipales. Entradas. Gráficos



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2011

Registros municipales. Entradas

Escritos cuyo destinatario es la Administración General del Estado

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	54	52	126
Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	61	184	81	326
Salamanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	132	47	219
Chamartín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	59	89	39	187
Tetuán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	55	89	119	263
Chamberí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	42	28	89
Fuencarral-El Pardo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41	64	27	132
Moncloa-Aravaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43	94	62	199
Latina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	72	73	97	242
Carabanchel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42	83	59	184
Usera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47	151	69	267
Puente Vallecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	57	39	120
Moratalaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	41	55	127
Ciudad Lineal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	167	115	332
Hortaleza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	123	84	241
Villaverde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	90	41	160
Villa Vallecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	43	23	93
Vicálvaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	21	34	62
San Blas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	61	98	199
Barajas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	63	12	97
Sanchinarro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	136	333	86	555
Numancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	90	39	155
Oficina Central	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	13	5	24
Centro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	41	24	105
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	971	2.198	1.335	4.504

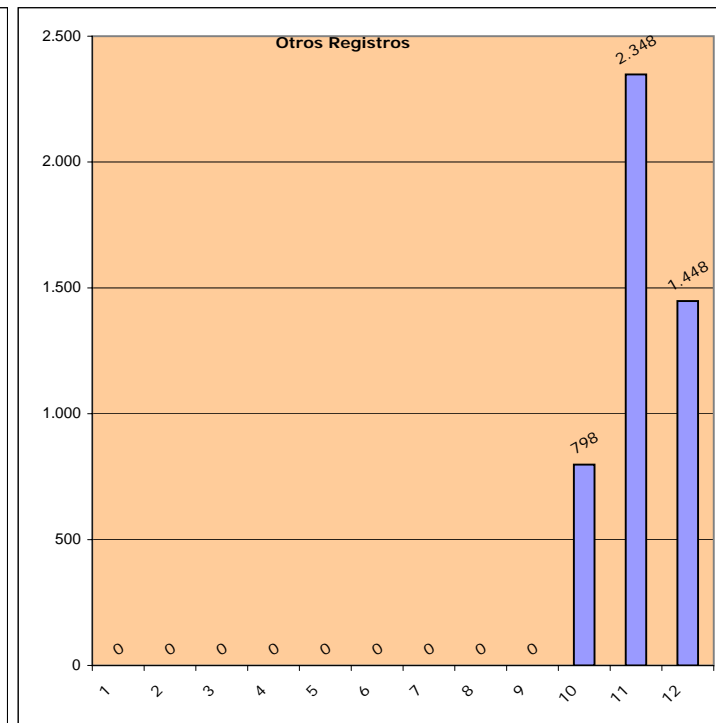
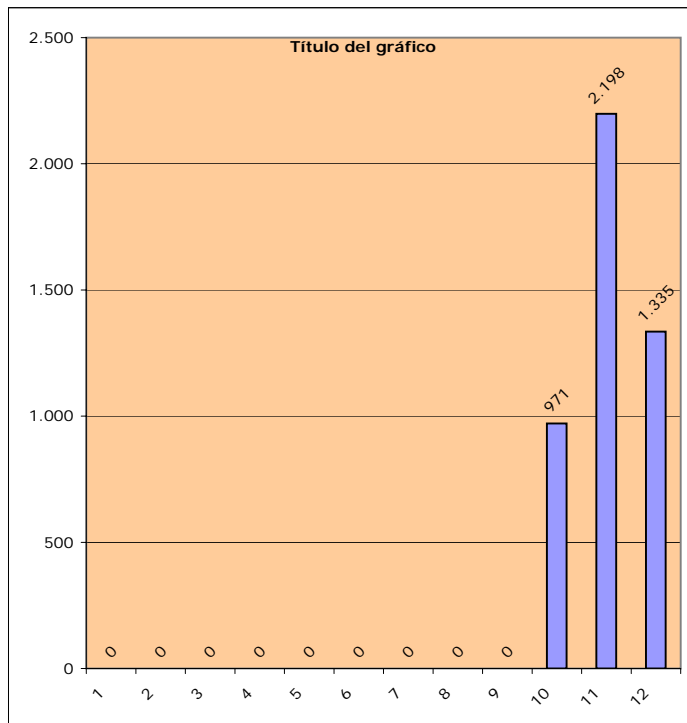
Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2011

Registros municipales. Entradas
Escritos cuyo destinatario es la Administración Central del Estado

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	30	65
Centro Servicios Sociales Moratalaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	13	18	42
Centro Servicios Sociales Salamanca												1	1
Oficina Integral al Contribuyente Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	264	53	317
Ventanilla Unica Empr.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Familia y Servicios Sociales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	40	28	97
T.E.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	3	14
Hacienda y A.P.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	696	437	1.133
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	76	60	151
Economía y Empleo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	10	20	33
Seguridad y Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70	178	248
Medio Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	8	4	15
Vías Públicas y Responsabilidad Patrimonial (MAyM)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	4	17
Las Artes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	1	18
Urbanismo y Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	11	11	34
Agencia Tributaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	269	496	179	944
Patronato Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Agencia Empleo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	9
Madrid Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	3	10
I.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
D.G. Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	84	161	94	339
A.G. Obras y Espacios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Madrid Emprende	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	372	409	312	1.093
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	10
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	798	2.348	1.448	4.594

Registros municipales. Entradas. Gráficos



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2011

Registros municipales. Entradas

Escritos cuyo destinatario es otras Comunidades Autónomas

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	5
Salamanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Chamartín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	6
Tetuán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Chamberí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	4
Fuencarral-El Pardo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4
Moncloa-Aravaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	5	14
Latina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	5	2	14
Carabanchel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2	6
Usera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Puente Vallecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0	6
Moratalaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3
Ciudad Lineal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4	1	10
Hortaleza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3
Villaverde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	4	7	38
Villa Vallecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Vicálvaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	2	5
San Blas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4
Barajas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Sanchinarro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	6
Numancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Oficina Central	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	46	34	140

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2011

Registros municipales. Entradas

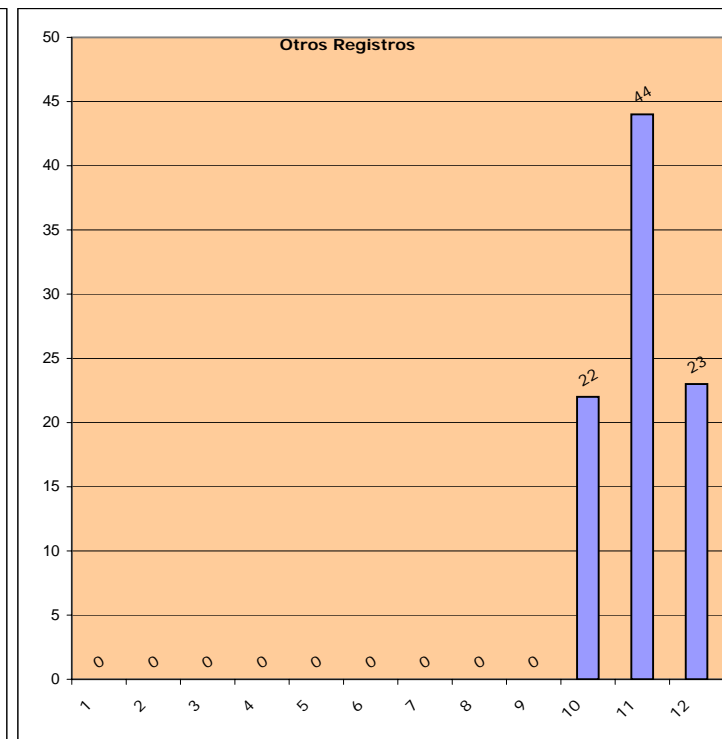
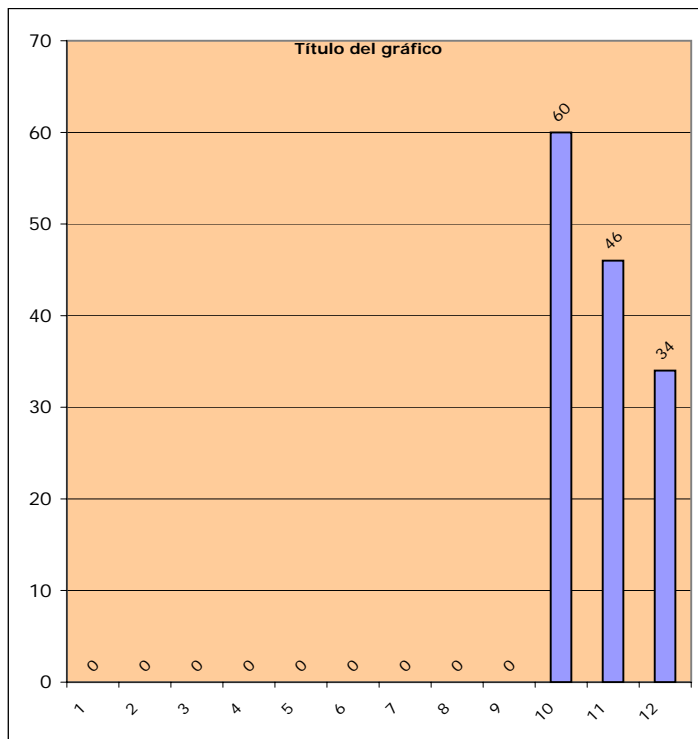
Escritos cuyo destinatario es otras Comunidades Autónomas

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Centro Servicios Sociales Moratalaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Centro Servicios Sociales Salamanca										0	0	0	
Oficina Integral al Contribuyente Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Ventanilla Unica Empr.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Familia y Servicios Sociales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
T.E.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hacienda y A.P.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	6
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	25	11	46
Economía y Empleo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguridad y Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
Medio Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vías Públicas y Responsabilidad Patrimonial (MAYM)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Las Artes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urbanismo y Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia Tributaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4
Patronato Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia Empleo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
Madrid Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	2	6
I.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
D.G. Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	12	1	15
A.G. Obras y Espacios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Madrid Emprende	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	44	23	89

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2011

Registros municipales. Entradas. Gráficos



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2011

Registros municipales. Entradas

Escritos cuyo destinatario es otras Administraciones Locales

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	3	2	19
Salamanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	1	9
Chamartín	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	8	13
Tetuán	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	4	20
Chamberí	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5	3	12
Fuencarral-El Pardo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	2	11
Moncloa-Aravaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	7	10	29
Latina	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	5	12	23
Carabanchel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	8	4	16
Usera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5
Puente Vallecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	4	10
Moratalaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	2	4	11
Ciudad Lineal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8	4	14
Hortaleza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	1	6
Villaverde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	14	24
Villa Vallecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	12	21	36
Vicálvaro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	4
San Blas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	1	11
Barajas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	3	9
Sanchinarro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	10	14
Numancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	5
Oficina Central	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	3	8
Centro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	4	10
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	93	107	122	322

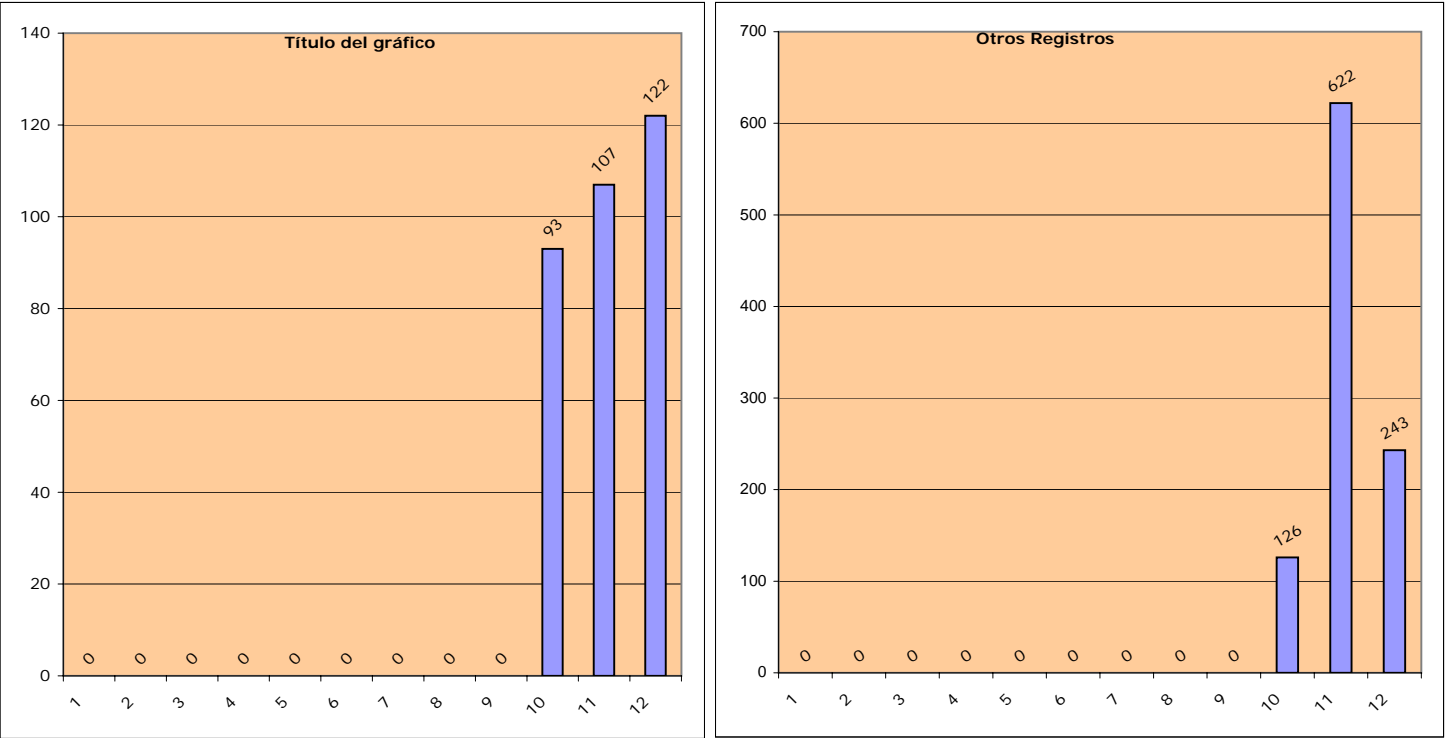
Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2011

Registros municipales. Entradas
Escritos cuyo destinatario es otras Administraciones Locales

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	5
Centro Servicios Sociales Moratalaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro Servicios Sociales Salamanca										0	0	0	
Oficina Integral al Contribuyente Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	1	7
Ventanilla Unica Empr.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Familia y Servicios Sociales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0	7
T.E.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	6
Hacienda y A.P.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	32	9	55
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	467	180	695
Economía y Empleo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Seguridad y Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	6	5	27
Medio Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vías Públicas y Responsabilidad Patrimonial (MAYM)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Las Artes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urbanismo y Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	6
Agencia Tributaria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	7	11	23
Patronato Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia Empleo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Madrid Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2	0	8
I.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
D.G. Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	81	27	128
A.G. Obras y Espacios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Madrid Emprende	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	3	19
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0		3
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	126	622	243	991

Registros municipales. Entradas. Gráficos



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2011

Registros municipales. REGISTRO TELEMÁTICO

Registro Telemático	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	1	4	1	3	4	1	2	1	1	2	2	0	22
Medio Ambiente	5	6	7	5	5	5	13	0	0	0	0	0	46
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	5	7	9	4	7	32
Vías Públicas y Responsabilidad Patrimonial (MAYM)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hacienda y A.P.	5	3	4	5	16	3	5	2	2	11	10	2	68
Agencia Tributaria	22	22	11	7	18	8	21	11	3	13	34	18	188
Seguridad y Movilidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D.G. Movilidad	93	111	164	127	187	183	258	0	0	0	0	0	1.123
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	0	0	0	0	0	0	0	306	291	307	347	360	1.611
Madrid Salud	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Obras y Espacios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Economía y Empleo	5	0	1	1	2	2	0	0	0	2	0	1	14
TOTAL	133	146	188	148	232	202	299	325	304	344	397	388	3.106

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

COMPARATIVA INTERANUAL: DICIEMBRE 2010-2011

		Diciembre 2010	Diciembre 2011	Variación
OACs	Entradas*	46.568	47.199	1,4%
	Salidas	1.605	1.574	-1,9%
	Vent. Única	2.053	3.139	52,9%
	Otras CC.AA.	0	34	100,0%
	Admón Local	0	122	100,0%
	Total OACs	50.226	52.068	3,7%
OTROS REGISTROS	Entradas*	64.384	60.151	-6,6%
	Salidas	10.337	8.824	-14,6%
	Vent. Única	794	1.702	114,4%
	Otras CC.AA.	0	23	100,0%
	Admón Local	0	243	100,0%
	Total Otros Registros	75.515	70.943	-6,1%
REGISTRO TELEMÁTICO	Entradas	65	388	496,9%
TOTAL		125.806	123.399	-1,9%

* En este total no están incluidas las anotaciones cuyo destino es Ventanilla Única (Código 90) o en su caso Comunidad de Madrid (Código 90), Administración General del Estado (Código 91), otras Comunidades Autónomas (Código 92) y Administraciones Locales (Código 93), ni las entradas cuyo canal ha sido el Registro Telemático.

Estadísticas año 2011

1.3 Servicio de Líneamadrid: Cita previa



Cita previa - concertación de citas durante el período

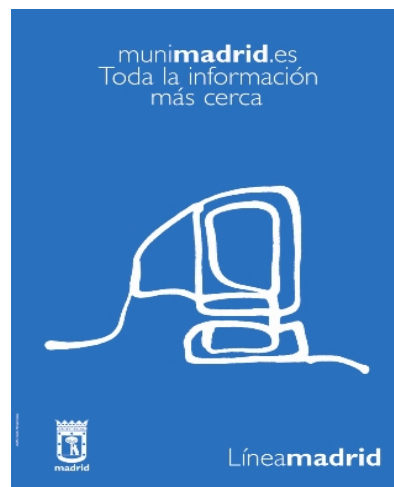
Actividad/Canal de concertación	munimadrid	010	OACs	AGLA	OAIC	Oficina SER	Madrid Salud	Catastro	TOTALES
Servicios OACs	120.154	174.426	328.356	0	0	0	0	0	622.936
	19,29%	28,00%	52,71%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	69,62%
Revisión catastral (OACs)	565	2.097	14.631	0	0	0	0	1858	19.151
	2,95%	10,95%	76,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,70%	2,14%
Servicios tributarios (OAICs)	22.105	84.947	9.164	3151	24.508	0	0	19	143.894
	15,36%	59,03%	6,37%	2,19%	17,03%	0,00%	0,00%	0,01%	16,08%
Revisión catastral (OAICs)	1.136	2.214	135	0	0	0	0	8510	11.995
	9,47%	18,46%	1,13%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	70,95%	1,34%
SER (Oficina SER)	13.519	32.224	9.419		12	8.106	0	0	63.280
	21,36%	50,92%	14,88%	0,00%	0,02%	12,81%	0,00%	0,00%	7,07%
Vacunación internacional	5.033	6.717	8	0	0	0	635	0	12.393
	40,61%	54,20%	0,06%	0,00%	0,00%	0,00%	5,12%	0,00%	1,39%
Adopción de animales	483	1.680	2	0	0	0	101	0	2.266
	21,32%	74,14%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	4,46%	0,00%	0,25%
Licencias de actividad (AGLA)	865	3.103	933	32	1	0	0	0	4.934
	17,53%	62,89%	18,91%	0,65%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,55%
Catastro (Oficina Guzmán el Bueno)	262	1.930	1797	0	38	0	0	9845	13.872
	1,89%	13,91%	12,95%	0,00%	0,27%	0,00%	0,00%	70,97%	1,55%
TOTALES	164.122	309.338	364.445	3.183	24.559	8.106	736	20.232	894.721
	18,34%	34,57%	40,73%	0,36%	2,74%	0,91%	0,08%	2,26%	

Cita previa - asistencia a citas fijadas durante el período

Actividad	Citas concertadas	Citas Atendidas	% Absentismo	% 2010	Diferencia
Padrón	408.422	299.097	26,77%	28,30%	-1,53%
Permiso de Circulación	30.363	22.603	25,56%	26,72%	-1,16%
SER	84.618	64.222	24,10%	24,51%	-0,41%
Firma Electrónica	10.823	7.869	27,29%	31,38%	-4,09%
Tarjeta Azul	23.146	16.965	26,70%	33,11%	-6,41%
Total "atención al ciudadano"	557.372	410.756	26,30%	27,85%	-1,55%
Información Urbanística	30.596	25.406	16,96%	23,48%	-6,52%
Solicitud de Licencia	18.368	14.487	21,13%	24,32%	-3,19%
Total "atención urbanística"	48.964	39.893	18,53%	23,83%	-5,30%
Revisión catastral	19.151	12.989	32,18%	N/A	
Total Servicios OAC's	625.487	463.638	25,88%	27,51%	-1,63%
Servicios tributarios	144.471	113.559	21,40%	32,27%	-10,87%
Revisión catastral	11.995	9.720	18,97%	N/A	
Total Servicios OAIC's	156.466	123.279	21,21%	27,51%	-6,30%
Revisión catastral (Guzmán el Bueno)	13.873	13.593	2,02%	N/A	
SER (Oficina SER)	58.985	47.725	19,09%	25,01%	-5,92%
Vacunación internacional	12.364	9.764	21,03%	25,69%	-4,66%
Adopción de animales	2.274	1.267	44,28%	28,58%	15,70%
Licencias actividad (AGLA)	4.811	2.135	55,62%	13,50%	42,12%
TOTAL	874.260	661.401	24,35%	28,08%	-3,73%

Estadísticas año 2011

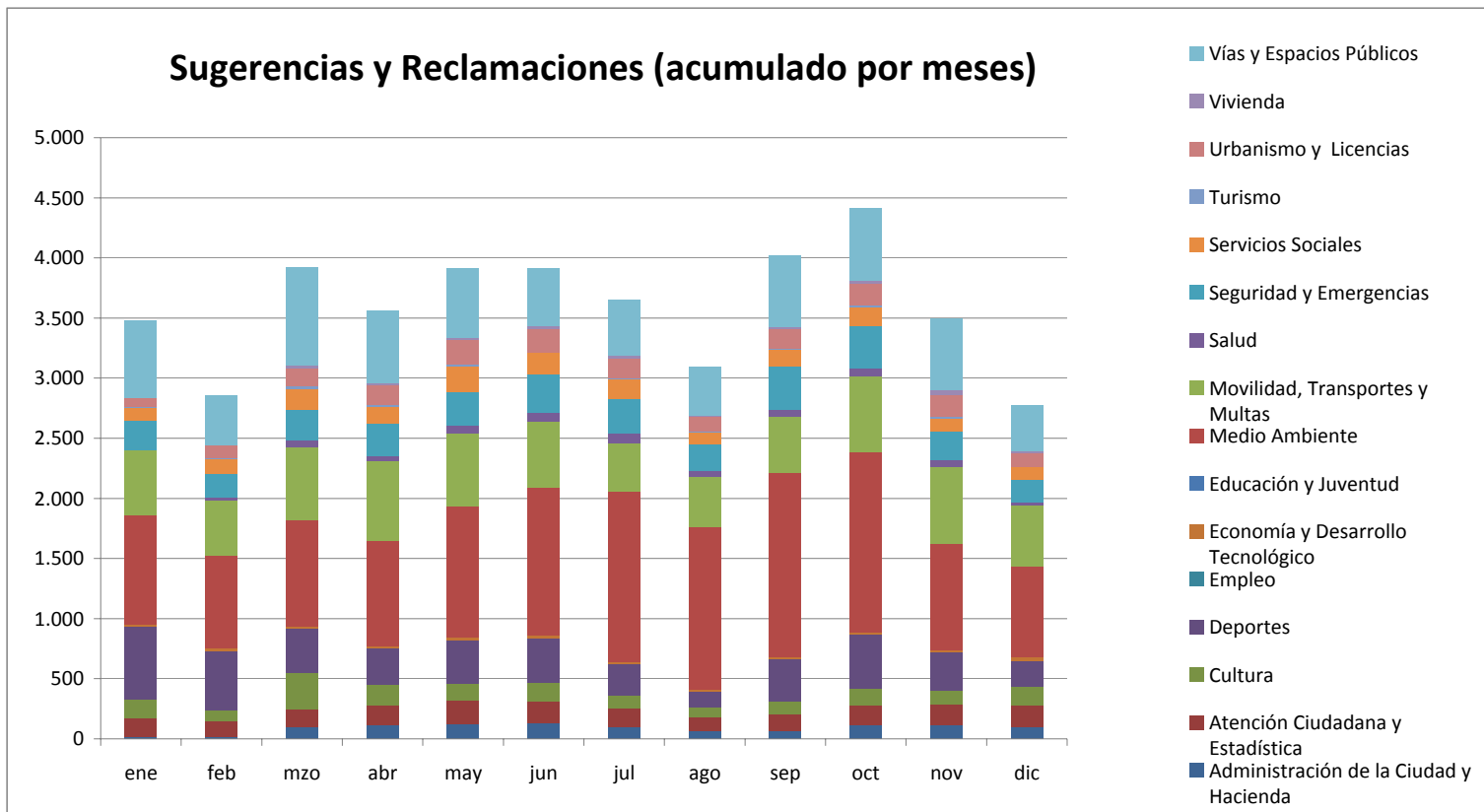
1.4 Servicio de Líneamadrid: Sugerencias y Reclamaciones



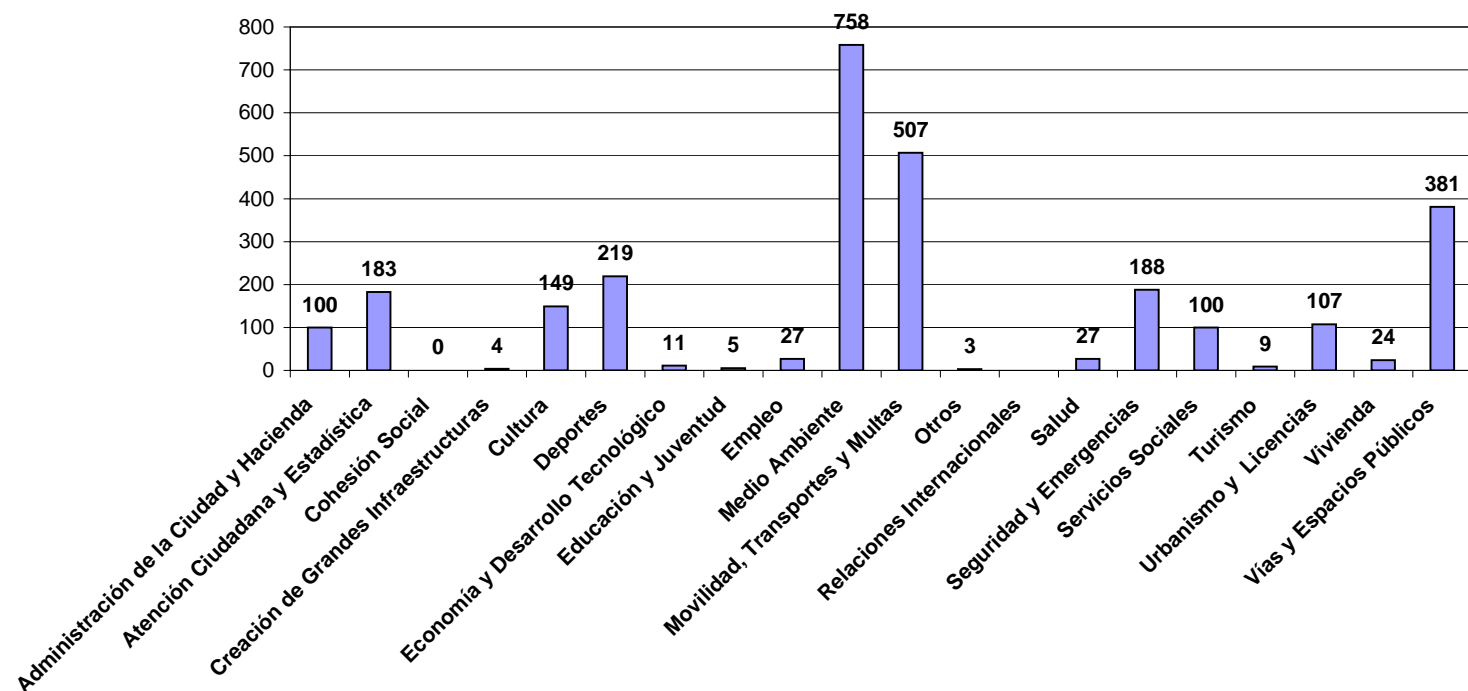
Sugerencias y Reclamaciones

Temática	ene	feb	mzo	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Administración de la Ciudad y Hacienda	16	17	98	116	127	133	103	66	64	113	112	100	1.065
Atención Ciudadana y Estadística	155	131	147	162	196	178	152	112	138	165	176	183	1.895
Cohesión Social	1	1	1	1	2	3	1	0	4	1	2	0	17
Creación de Grandes Infraestructuras	12	10	35	45	74	32	18	6	12	8	4	4	260
Cultura	156	92	303	172	135	158	108	84	110	141	112	149	1.720
Deportes	607	487	374	302	361	369	262	130	357	453	317	219	4.238
Economía y Desarrollo Tecnológico	5	5	24	22	18	16	16	6	23	14	14	11	174
Educación y Juventud	6	9	24	39	70	52	34	12	14	15	17	5	297
Empleo	17	22	18	19	27	28	16	15	10	11	22	27	232
Medio Ambiente	910	770	877	870	1.092	1.222	1.414	1.355	1.534	1.505	886	758	13.193
Movilidad, Transportes y Multas	538	468	612	673	602	550	409	419	468	628	637	507	6.511
Otros	16	2	0	0	0	2	0	3	1	5	3	3	35
Relaciones Internacionales	0	2	3	1		0	1	2	1	2	0		12
Salud	1	25	49	37	71	78	75	47	56	65	59	27	590
Seguridad y Emergencias	241	191	260	270	273	316	283	221	360	354	231	188	3.188
Servicios Sociales	112	120	177	144	211	176	172	100	140	160	114	100	1.726
Turismo	4	8	18	10	19	9	9	12	10	9	15	9	132
Urbanismo y Licencias	78	113	151	164	207	197	160	118	160	181	180	107	1.816
Vivienda	1	3	20	22	13	18	28	11	18	24	38	24	220
Vías y Espacios Públicos	645	412	816	603	579	483	460	404	600	600	596	381	6.579
Totales año 2011	3.521	2.888	4.007	3.672	4.077	4.020	3.723	3.123	4.080	4.454	3.535	2.802	43.902
AÑO 2010	2.957	2.231	2.536	2.499	2.573	2.607	2.654	2.023	3.542	2.935	3.039	4.077	33.673

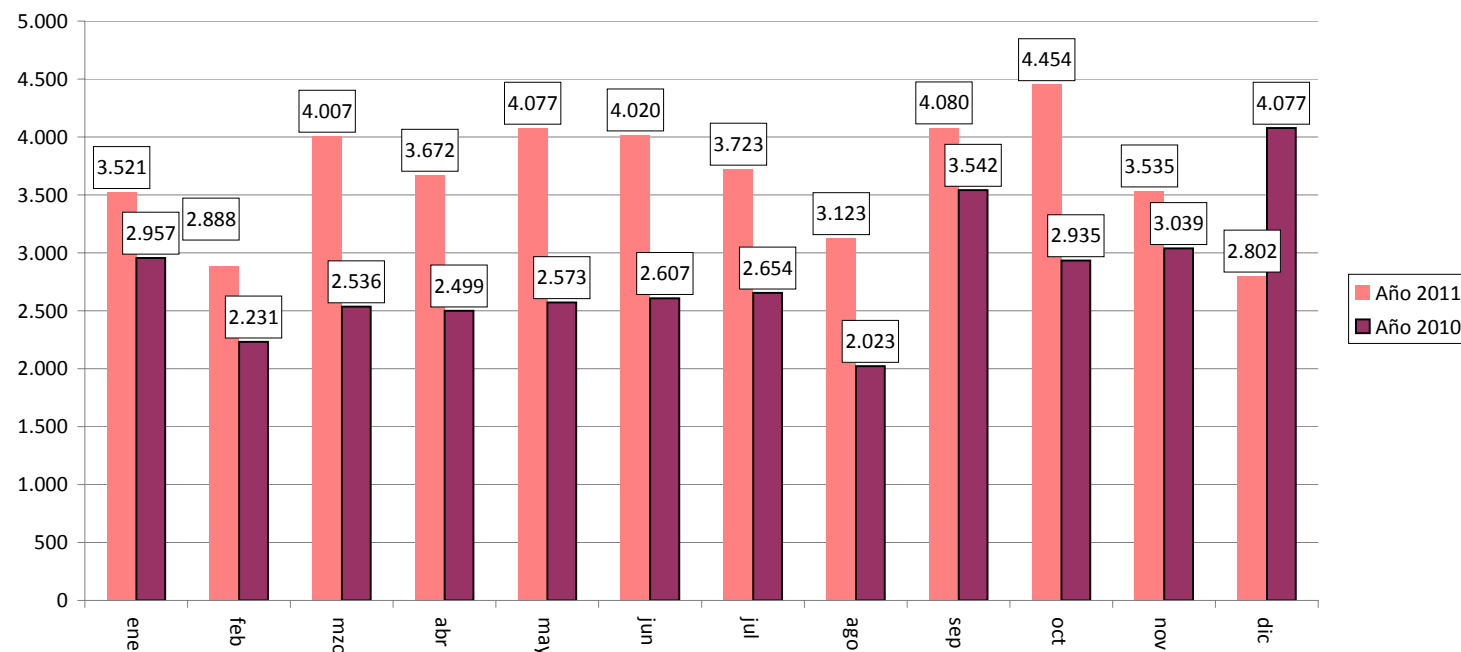
NOTA: Los datos que se ofrecen son las entradas totales en el sistema, es decir, incluyendo las luego tramitadas por AVISA y sin eliminar las excluidas posteriormente por diversos motivos (peticiones repetidas, etc)



Sugerencias y Reclamaciones. Mes actual por materias

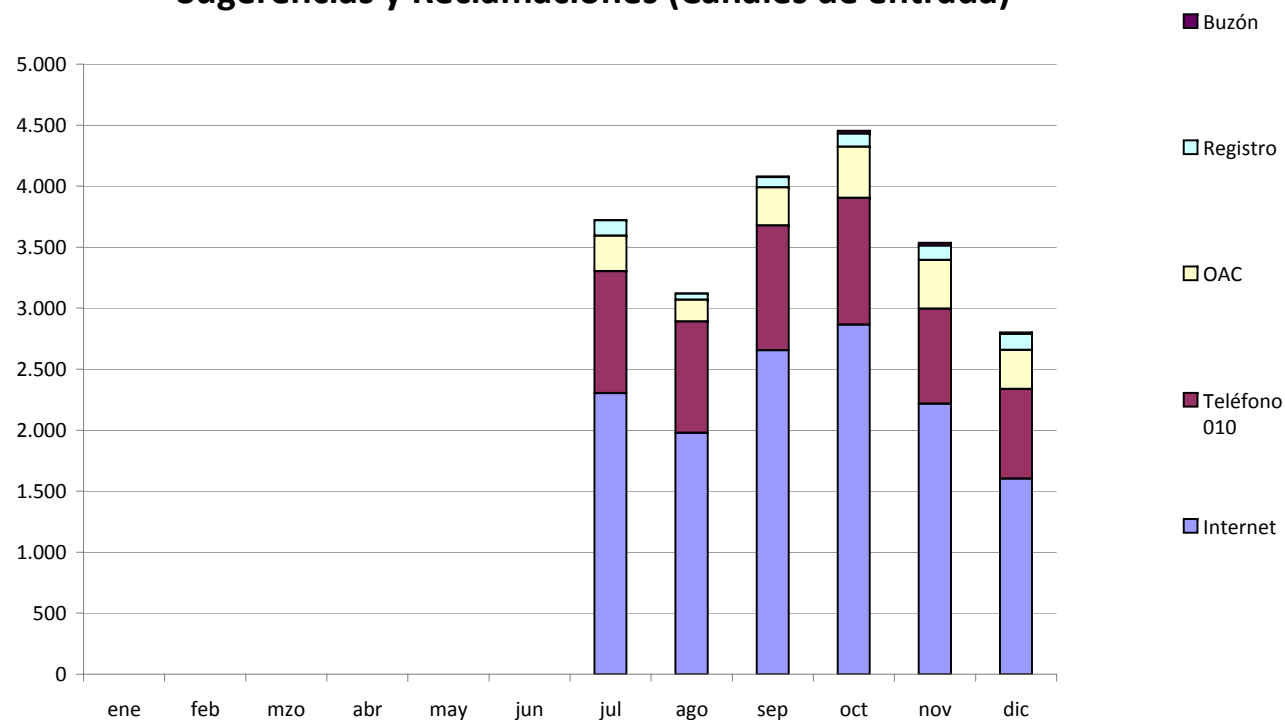


Sugerencias y Reclamaciones. Evolución 2010- 2011



Canal de Entrada	ene	feb	mzo	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Internet							2.302	1.978	2.655	2.865	2.216	1.604	
Teléfono 010							1.001	914	1.023	1.039	779	733	
OAC							292	177	312	420	400	321	
Registro							125	50	84	108	118	131	
Buzón							3	4	6	22	22	13	
Totales año 2011	3.521	2.888	4.007	3.672	4.262	4.214	3.723	3.723	4.080	4.454	3.535	2.802	

Sugerencias y Reclamaciones (Canales de entrada)

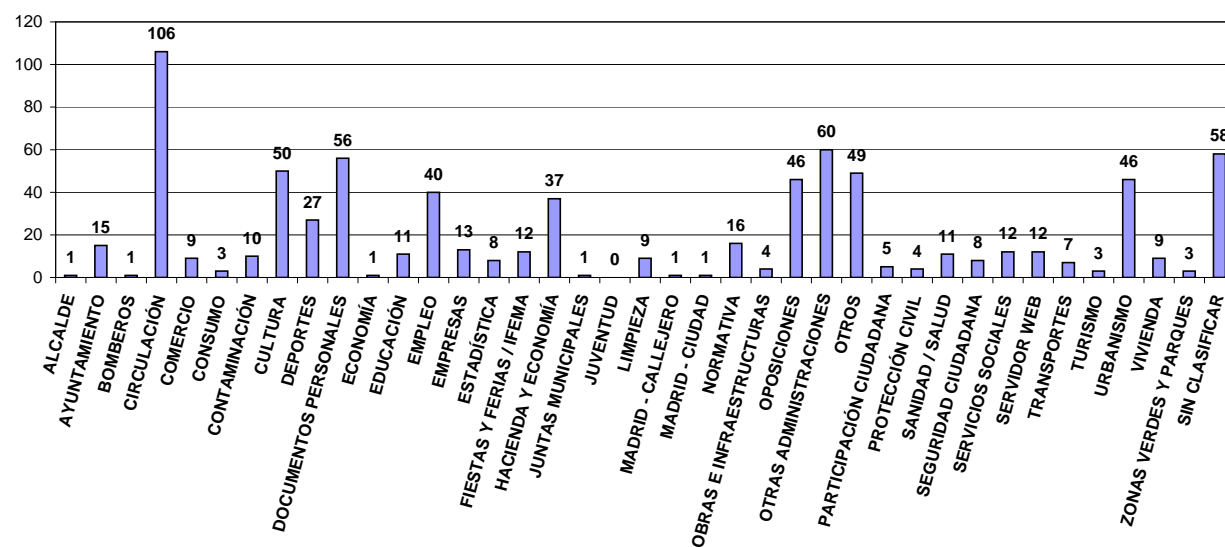


Peticiones de Información

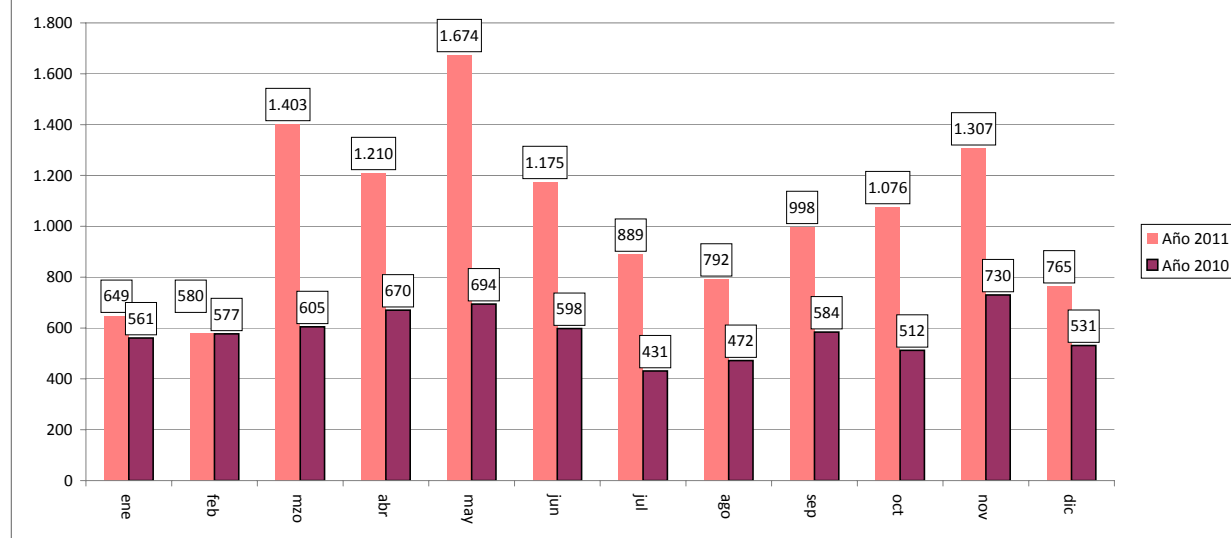
Temática	ene	feb	mzo	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
ALCALDE							1	0	0	0	0	1	2
AYUNTAMIENTO							35	27	56	26	27	15	186
BOMBEROS							1	1	2	3	4	1	12
CIRCULACIÓN							99	103	109	159	171	106	747
COMERCIO							7	2	5	7	8	9	38
CONSUMO							5	6	2	7	12	3	35
CONTAMINACIÓN							22	19	15	11	5	10	82
CULTURA							39	41	63	47	62	50	302
DEPORTES							37	62	79	53	51	27	309
DOCUMENTOS PERSONALES							66	87	83	105	109	56	506
ECONOMÍA							1	1	2	0		1	5
EDUCACIÓN							20	13	12	18	17	11	91
EMPLEO							27	51	64	56	66	40	304
EMPRESAS							0	0	4	2	3	13	22
ESTADÍSTICA							3	6	12	22	26	8	77
FIESTAS Y FERIAS / IFEMA							2	2	1	2	11	12	30
HACIENDA Y ECONOMÍA							33	38	32	64	75	37	279
JUNTAS MUNICIPALES								1	20	5	3	1	30
JUVENTUD							0	0	3	0	3	0	6
LIMPIEZA							14	14	21	33	22	9	113
MADRID - CALLEJERO							0	0	4	0	1	1	6
MADRID - CIUDAD							1	0	3	2	0	1	7
NORMATIVA							16	13	15	16	39	16	115
OBRAS E INFRAESTRUCTURAS							9	8	3	8	5	4	37
OPOSICIONES							62	37	41	39	35	46	260
OTRAS ADMINISTRACIONES							55	40	35	8	4	60	202
OTROS							70	64	98	111	162	49	554
PARTICIPACIÓN CIUDADANA							1	0	5	3	3	5	17
PROTECCIÓN CIVIL							1	2	1	1	4	4	13
SANIDAD / SALUD							16	20	16	20	18	11	101
SEGURIDAD CIUDADANA							15	9	9	9	8	8	58
SERVICIOS SOCIALES							22	20	22	28	25	12	129
SERVIDOR WEB							3	0	1	1	1	12	18
TRANSPORTES							5	0	5	4	7	7	28
TURISMO							6	5	6	7	7	3	34
URBANISMO							67	43	73	91	119	46	439
VIVIENDA							35	19	19	25	11	9	118
ZONAS VERDES Y PARQUES							10	9	12	15	12	3	61
SIN CLASIFICAR							83	29	45	68	171	58	454
Totales año 2011	649	580	1.403	1.210	1.674	1.175	889	792	998	1.076	1.307	765	12.518
AÑO 2010	561	577	605	670	694	598	431	472	584	512	730	531	6.965

NOTA: Los datos que se ofrecen son las entradas totales en el sistema, es decir, incluyendo las que luego son cambiadas de tipo
TODAS LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN ENTRAN POR EL CANAL INTERNET

Peticiones de información. Mes actual por materias



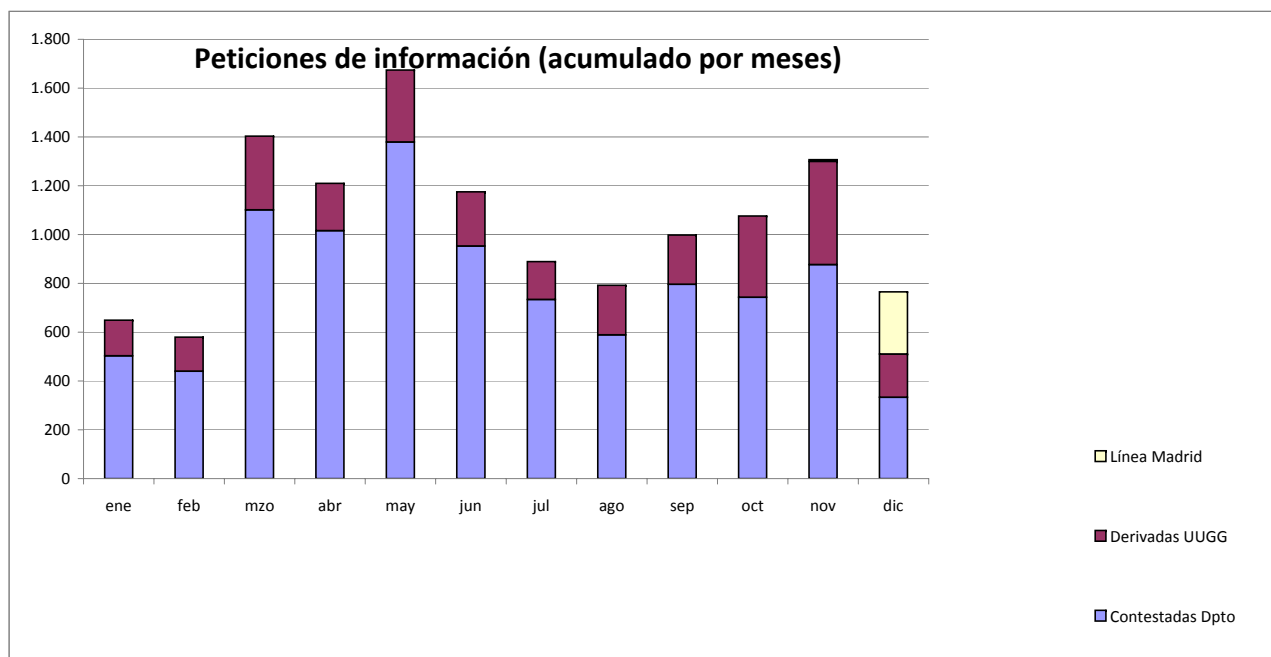
Peticiones de información. Evolución 2010- 2011





A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
Peticiones de información
DICIEMBRE 2011

Canal de Entrada	ene	feb	mzo	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Contestadas Dpto	503	440	1.101	1.016	1.379	953	734	589	796	743	877	333	9.464
Línea Madrid											7	255	262
Derivadas UUGG	146	140	302	194	295	222	155	203	202	333	423	177	2.792
Totales año 2011	649	580	1.403	1.210	1.674	1.175	889	792	998	1.076	1.307	765	12.518
% Contestadas Dpto /Total	77,5%	75,9%	78,5%	84,0%	82,4%	81,1%	82,6%	74,4%	79,8%	69,1%	67,1%	43,5%	75,6%



Estadísticas año 2011

2.1 Canales: Datos globales



Atenciones

MES	TOTAL		
	Atenciones	Año ant.	Dif
Visitas madrid.es (1)	13.589.775	12.571.644	8,1%
Atenciones OACs (2)	2.361.920	2.320.187	1,8%
Atenciones 010 (3)	2.547.693	2.790.844	-8,7%
TOTAL	18.499.388	17.682.675	4,6%

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

Estadísticas año 2011

2.2 Canales: Internet



Páginas Visualizadas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
1 BUSCADOR OPOSICIONES	5.535.964
2 INICIO	5.231.117
3 BUSCADOR SIMPLE	4.289.306
4 OPOSICIONES Y EMPLEO	1.684.885
5 BUSCADOR TRÁMITES	1.461.889
6 BOLETÍN OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO	858.221
7 BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES	846.531
8 BUSCADOR BOAN	825.690
9 AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID	717.185
10 AYUNTAMIENTO	664.884
11 AUXILIAR ADMINISTRATIVO	652.340
12 MADRIDRIO	639.097
13 TABLÓN DE EDICTOS	578.450
14 MADRID PARA NIÑOS	490.604
15 CONTACTAR	427.913
16 BOLSA DE TRABAJO	392.068
17 URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	378.407
18 DIRECCIONES Y TELÉFONOS	373.100
19 CULTURA Y OCIO	334.197
20 BUSCADOR AVANZADO	331.799
21 MOVILIDAD Y TRANSPORTES	323.756
22 LÍNEA MADRID	318.154
23 DEPORTE MUNICIPAL	287.790
24 NINGUNA	260.999
25 SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL	248.778
26 DEPORTES	234.602
BOMBERO ESPECIALISTA DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS DEL	
27 AYUNTAMIENTO DE MADRID	230.044
28 TEMPLO DE DEBOD	223.861
29 NORMATIVA	223.736
30 PERFIL DE CONTRATANTE	188.244

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
madrid.es
AÑO 2011

DEFINICIONES:

Páginas:

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

Visitas:

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

Visualizaciones

Número de veces que esta página fue visualizada por visitantes.

NOTA:

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

Archivos descargados

IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO	TOTAL
OPOSICIONES. ADMISIÓN A PRUEBAS SELECTIVAS. IMPRESO DE SOLICITUD	89.532
OPOSICIONES. ADMISIÓN A PRUEBAS SELECTIVAS. INSTRUCCIONES	55.734
TASAS POR DERECHOS DE EXAMEN. INSTRUCCIONES	46.893
SOLICITUD DE CERTIFICADO DE EMPADRONAMIENTO	33.135
SOLICITUD DE EMPADRONAMIENTO PRESENCIAL	29.718
LISTADO DE CONTENEDORES/SACOS DE R.C.D. DETECTADOS EN LA VÍA PÚBLICA LLENOS DE MAS DE 24 HORAS	25.886
LISTADO DE CONTENEDORES O SACOS DE RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN (R.C.D.). DETECTADOS EN LA VÍA PÚBLICA LLENOS MAS DE 24 HORAS	24.139
ORGANIGRAMA GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	14.586
CENTROS ABIERTOS VERANO GENERAL PROGRAMA A INFANTIL. INSCRIPCIÓN	11.936
INSTANCIA GENERAL. IMPRESO	11.829
VIARIO RESTRINGIDO PARA INSTALACIÓN DE CONTENEDORES O SACOS DE RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN	11.614
CENTROS ABIERTOS VERANO GENERAL PROGRAMA B PRIMARIA. INSCRIPCIÓN	10.820
TARIFAS DE LOS CENTROS DEPORTIVOS MUNICIPALES	10.618
VIARIO RESTRINGIDO PARA INSTALACIÓN DE CONTENEDORES O SACOS DE RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN (R.C.D.)	10.198
CENTROS Y HORARIOS DE VACUNACIÓN ANTIRRÁBICA 2011	9.034
CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS	7.164
ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE VICEALCALDÍA	6.126
ORGANIGRAMA DE LOS DISTRITOS	5.716
SERVICIOS DE VENTA DE ENTRADAS. ENTRADAS. COM	5.663
ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE FAMILIA Y SERVICIOS SOCIALES	5.482
ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE MEDIO AMBIENTE Y MOVILIDAD	5.058
DESCARGA PROGRAMA DE AUTOLIQUIDACIÓN PLUSVALÍA 2011	4.938
ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	4.901
CURSOS Y TALLERES EN CENTROS CULTURALES MUNICIPALES. IMPRESO DE SOLICITUD	4.340
ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE URBANISMO Y VIVIENDA	4.270
ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE GOBIERNO Y SERGURIDAD	4.015
GUÍA RÁPIDA DE GESTIONES TRIBUTARIAS	4.013
ORGANIGRAMA DEL ÁREA DE GOBIERNO DE ECONOMÍA, EMPLEO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3.888
TEXTO ÍNTEGRO EN PDF	3.772
PROGRAMA DEPORTIVO MUNICIPAL 2011	3.497

Descargas

Número de veces que el archivo especificado fue descargado por un visitante. Si ocurrió un error durante la transferencia, ésta no se cuenta. Tenga en cuenta que los archivos PDF descargados pueden causar un recuento exagerado.

NOTA:

Las cifras reflejan los datos de los 30 archivos más descargados

Visitas por páginas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
INICIO	3.680.744
BUSCADOR SIMPLE	1.242.940
BUSCADOR OPOSICIONES	1.187.519
OPOSICIONES Y EMPLEO	1.123.527
BUSCADOR TRÁMITES	744.797
BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES	510.568
AYUNTAMIENTO	467.450
BOLETÍN OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO	409.778
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	391.022
CONTACTAR	311.403
BUSCADOR AVANZADO	307.875
URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	262.743
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	236.173
CULTURA Y OCIO	227.790
BUSCADOR BOAM	209.565
BOMBERO ESPECIALISTA DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID	187.078
TABLÓN DE EDICTOS	172.295
DEPORTES	162.420
LÍNEA MADRID	156.169
AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID	152.923
MADRIDRIO	140.255
TRIBUTOS MUNICIPALES. TRÁMITES Y GESTIONES	136.933
PORTAL DEL CONTRIBUYENTE	120.039
BOLSA DE EMPLEO	119.651
EDUCACIÓN	118.317
ESTADO DEL TRÁFICO	109.595
PERFIL DE CONTRATANTE	99.157
REGISTRO CIVIL ÚNICO	97.136
SERVICIOS SOCIALES	91.384
DIRECCIONES Y TELÉFONOS	89.624

DEFINICIONES:

Páginas:

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

Visitas:

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

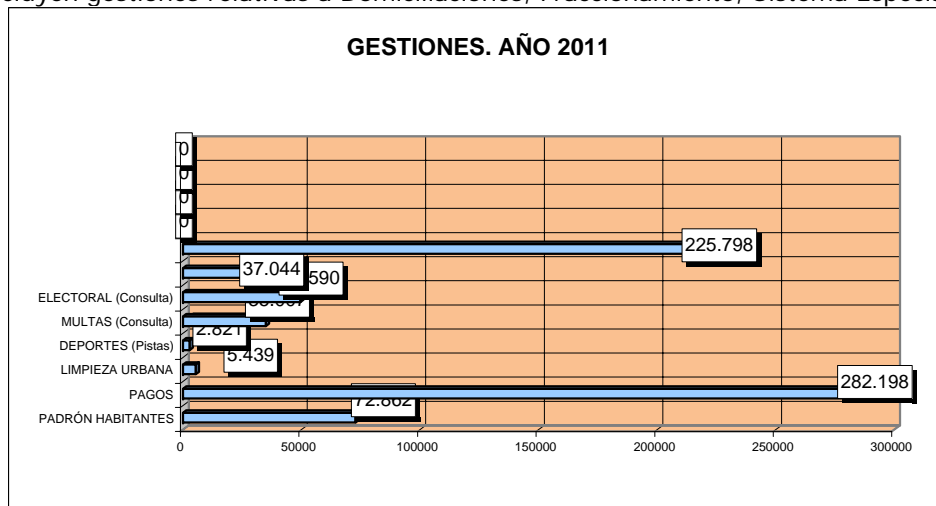
NOTA:

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

Gestiones realizadas a través de la web

GESTIONES	PADRÓN HABITANTES	PAGOS	LIMPIEZA URBANA	DEPORTES (Pistas)	MULTAS (Consulta)	ELECTORAL (Consulta)	TRIBUTOS Y TASAS*	AUTOLIQUIDACIONES	PETICIONES DE INFORMACIÓN	CITA PREVIA	REGISTRO ELECTRÓNICO	SyR ELECTRONICAS	TOTAL
ene-11	9.328	22.598	771	363	5.840	995	4.785	35.658	649	15.006	133	211	96.337
feb-11	9.761	22.443	721	368	5.382	801	3.160	11.601	580	10.946	146	2.037	67.946
mar-11	14.805	24.094	780	404	5.683	2.454	3.769	13.679	1.403	13.143	189	2.483	82.886
abr-11	10.483	49.126	630	353	4.468	16.203	9.888	13.039	1.210	11.589	148	2.120	119.257
may-11	9.592	124.781	846	520	4.914	28.200	10.443	99.193	1.674	14.112	232	2.366	296.873
jun-11	11.194	23.610	827	475	4.590	667	2.948	43.720	1.175	13.202	207	2.601	105.216
jul-11	7.699	17.794	864	338	4.130	270	2.051	8.908	889	11.109	299	2.302	56.653
ago-11	8.347	19.323	906	217	4.209	1.014	1.330	6.613	792	10.844	325	1.978	55.898
sep-11	9.421	21.801	1.091	391	4.821	1.195	5.470	10.297	998	15.118	304	2.655	73.562
oct-11	9.217	65.899	998	444	4.594	9.574	30.531	10.384	1.076	14.027	344	2.865	149.953
nov-11	11.680	133.423	869	413	4.294	18.675	37.554	9.918	1.307	19.094	397	2.216	239.840
dic-11	6.904	24.741	590	308	4.897	253	9.753	8.477	765	16.225	388	1.604	74.905
TOTAL	118.431	549.633	9.893	4.594	57.822	80.301	121.682	271.487	12.518	164.415	3.112	25.438	1.419.326

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



Fuentes: IAM y Dpto. Datos Censales para Padrón

Total Pagos por Internet. Tasas y tributos periódicos

Impuesto / Tasa	RECIBOS PAGADOS								
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
IVTM	20.633	25.962	44.480	56.334	75.798	90.646	93.843	113.377	127862
IBI	16.814	12.389	21.503	31.069	42.700	48.516	55.450	54.293	56.012
TRU								87.216	74.144
IAE EMPRESAS	58	107	229	407	1	852	949	1.093	1.676
IAE PROFESIONALES		0	0	0	0	1	1	1	103
TASA VEHÍCULOS	152	145	249	0	0	0	973	1.067	1424
TOTAL	37.657	38.603	66.461	87.810	118.499	140.015	151.216	257.047	261.221

Impuesto / Tasa	RECAUDACIÓN EN EUROS								
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
IVTM	1.707.504,73	2.369.894,45	4.176.483,30	5.294.440,55	7.232.031,15	8.816.454,40	9.493.184	11.347.256,55	12.701.752
IBI	2.300.938,72	2.493.083,52	4.356.030,14	7.430.562,71	10.605.645,50	12.933.873,49	16.214.545	17.654.159,55	20.595.664,43
TRU								6.310.233,36	4.907.587,26
IAE EMPRESAS	77.354,97	104.507,33	374.807,70	672.748,57	154,07	1.407.087,55	1.512.065	1.741.741,16	2.600.069,81
IAE PROFESIONALES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	156,46	514	428,60	103.223,50
TASA VEHÍCULOS	34.066,83	32.957,25	53.047,86	0,00	0,00	0	624.039	624.165,85	1.050.783
TOTAL	4.119.865,25	5.000.442,55	8.960.369,00	13.397.751,83	17.837.830,72	23.157.571,90	27.844.348,55	37.677.985,07	41.959.080,56

Total pagos por Internet. Tributos no periódicos. 2011

FORMA DE PAGO	TARJETA	BANCA ELECTRÓNICA	CERTIFICADO DIGITAL	TOTAL
Enero	18.166	4.207	225	22.598
Febrero	17.851	4.329	263	22.443
Marzo	19.399	4.378	317	24.094
Abril	17.231	3.834	254	21.319
Mayo	18.995	4.004	303	23.302
Junio	18.930	4.352	328	23.610
Julio	13.945	3.512	337	17.794
Agosto	15.727	3.289	307	19.323
Septiembre	17.200	4.278	323	21.801
Octubre	29.315	8.623	719	38.657
Noviembre	22.147	6.035	578	28.760
Diciembre	18.889	5.444	408	24.741
TOTAL	227.795	56.285	4.362	288.442

Gráfico 1 . Evolución de los recibos pagados por años.

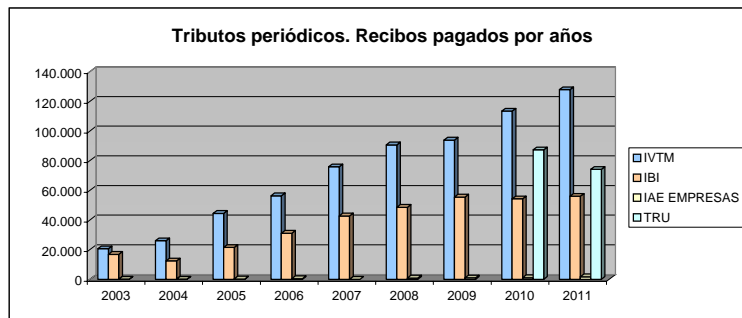


Gráfico 2 . Evolución de la recaudación por años.
Tributos Periódicos

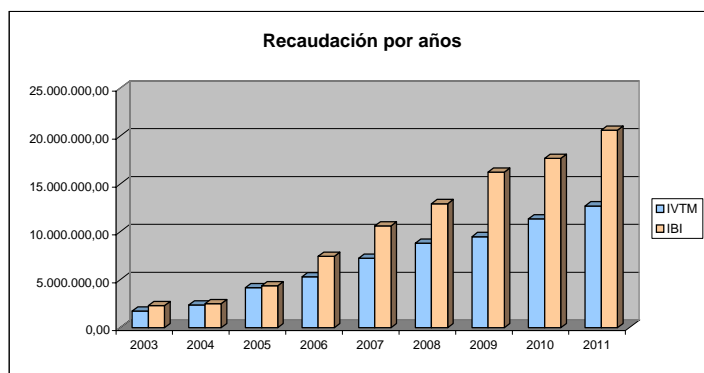
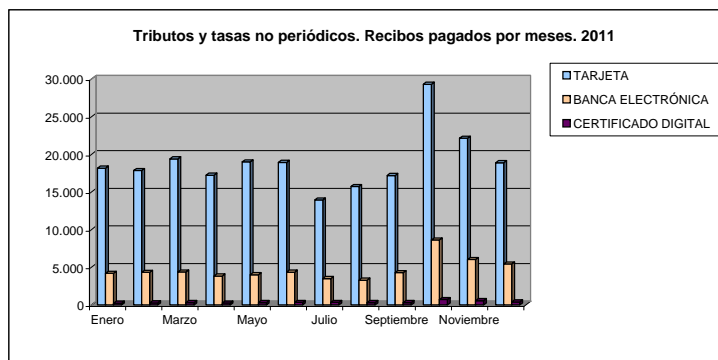


Gráfico 3 . Recibos pagados por meses. Tributos no periódicos



Líneamadrid

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Teléfono 010
AÑO 2011

Estadísticas año 2011

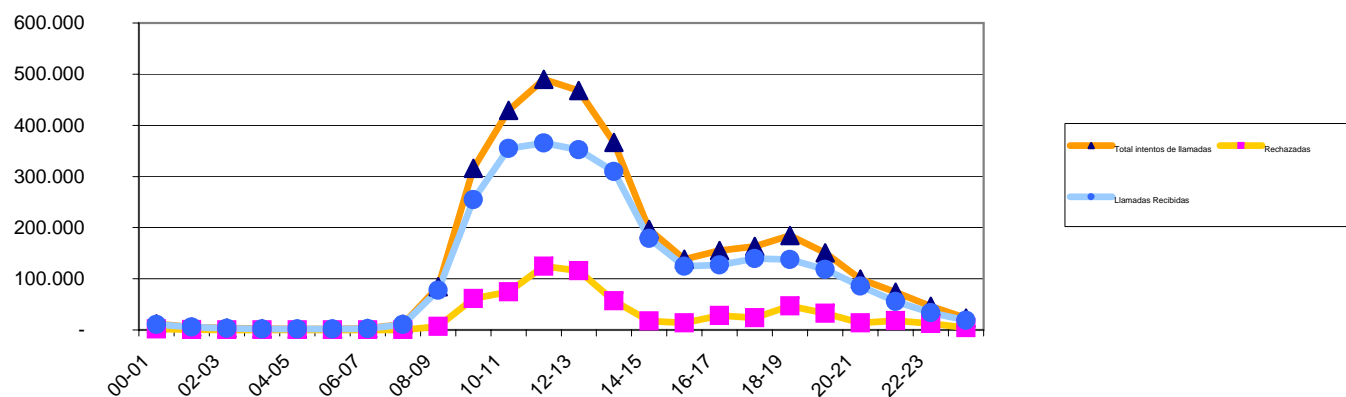
2.2 Canales: Teléfono 010



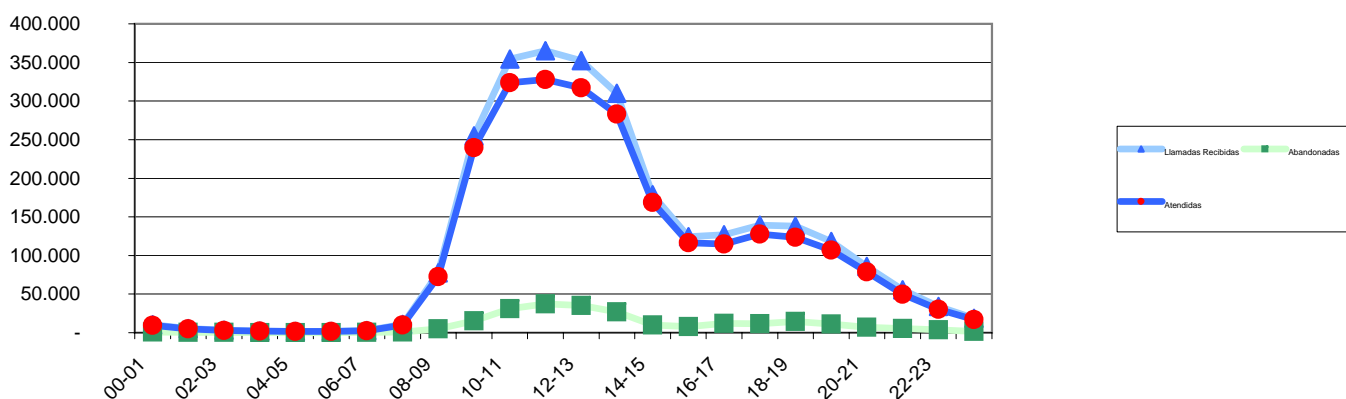
Total llamadas. Por tramo horario

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	12.147	1.715	14%	10.432	86%	1.030	10%	9.402	90%
01-02	5.941	541	9%	5.400	91%	505	9%	4.895	91%
02-03	3.467	166	5%	3.301	95%	284	9%	3.017	91%
03-04	2.224	53	2%	2.171	98%	158	7%	2.013	93%
04-05	1.781	51	3%	1.730	97%	147	8%	1.583	92%
05-06	1.781	33	2%	1.748	98%	119	7%	1.629	93%
06-07	2.917	120	4%	2.797	96%	211	8%	2.586	92%
07-08	11.028	224	2%	10.804	98%	799	7%	10.005	93%
08-09	84.582	7.035	8%	77.547	92%	4.975	6%	72.572	94%
09-10	315.890	61.005	19%	254.885	81%	15.375	6%	239.510	94%
10-11	429.251	74.689	17%	354.562	83%	30.979	9%	323.583	91%
11-12	489.760	124.593	25%	365.167	75%	37.102	10%	328.065	90%
12-13	468.104	115.783	25%	352.321	75%	35.030	10%	317.291	90%
13-14	366.762	56.806	15%	309.956	85%	26.815	9%	283.141	91%
14-15	196.189	17.364	9%	178.825	91%	9.936	6%	168.889	94%
15-16	138.033	13.567	10%	124.466	90%	7.993	6%	116.473	94%
16-17	155.027	28.329	18%	126.698	82%	11.865	9%	114.833	91%
17-18	163.265	24.046	15%	139.219	85%	11.712	8%	127.507	92%
18-19	184.519	46.638	25%	137.881	75%	14.335	10%	123.546	90%
19-20	150.610	32.283	21%	118.327	79%	11.330	10%	106.997	90%
20-21	99.597	13.960	14%	85.637	86%	6.876	8%	78.761	92%
21-22	73.601	18.124	25%	55.477	75%	5.575	10%	49.902	90%
22-23	46.386	12.370	27%	34.016	73%	3.895	11%	30.121	89%
23-24	22.996	4.273	19%	18.723	81%	1.723	9%	17.000	91%
TOTAL	3.425.858	653.768	19,08%	2.772.090	80,92%	238.769	8,61%	2.533.321	91,39%

TELÉFONO 010: TOTAL INTENTOS DE LLAMADA POR FRANJA HORARIA



TELÉFONO 010: TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS POR FRANJA HORARIA

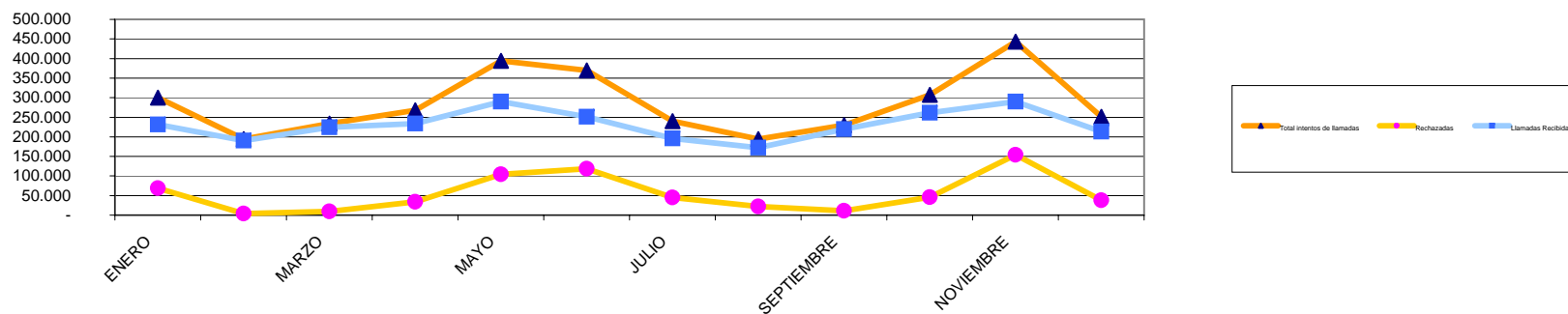




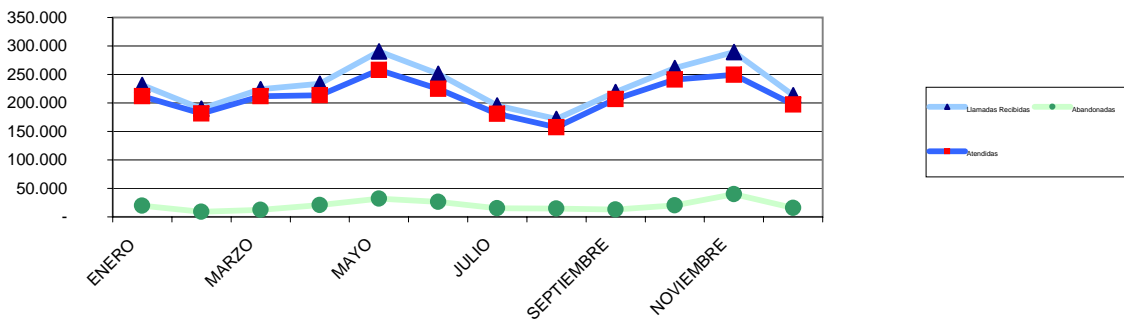
Total llamadas. Mensual por días

MES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas	TMA Mensual
ENERO	300.126	68.597	23%	231.529	77%	19.695	9%	211.834	91%	180,94
FEBRERO	194.037	3.890	2%	190.147	98%	8.756	5%	181.391	95%	166,22
MARZO	233.421	9.211	4%	224.210	96%	12.251	5%	211.959	95%	162,65
ABRIL	267.688	33.859	13%	233.829	87%	20.618	9%	213.211	91%	172,44
MAYO	394.229	104.046	26%	290.183	74%	32.248	11%	257.935	89%	178,80
JUNIO	369.293	118.378	32%	250.915	68%	26.325	10%	224.590	90%	178,53
JULIO	240.454	44.726	19%	195.728	81%	15.100	8%	180.628	92%	172,10
AGOSTO	194.260	22.331	11%	171.929	89%	14.882	9%	157.047	91%	161,20
SEPTIEMBRE	230.208	10.828	5%	219.380	95%	12.742	6%	206.638	94%	167,76
OCTUBRE	307.150	45.766	15%	261.384	85%	20.317	8%	241.067	92%	211,61
NOVIEMBRE	443.514	154.007	35%	289.507	65%	39.905	14%	249.602	86%	221,03
DICIEMBRE	251.478	38.129	15%	213.349	85%	15.930	7%	197.419	93%	199,90
TOTAL	3.425.858	653.768	19,08%	2.772.090	80,92%	238.769	8,61%	2.533.321	91,39%	182,62

TELÉFONO 010: TOTAL INTENTOS DE LLAMADA POR DÍA



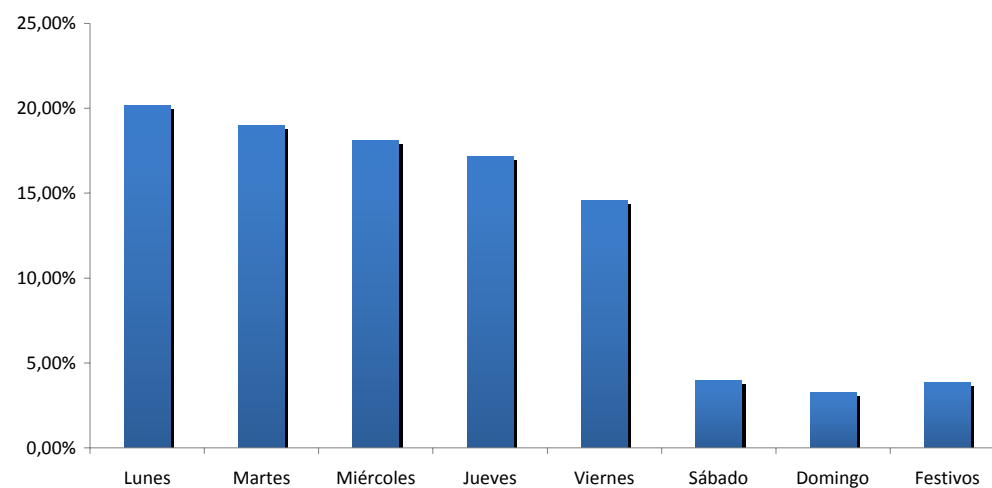
TELÉFONO 010: TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS POR DÍA



Día de la semana	Llamadas Recibidas	Nº de Días
Lunes	568.131	49
Martes	545.336	50
Miércoles	520.392	50
Jueves	472.742	48
Viernes	418.626	50
Sábado	118.849	52
Domingo	97.063	52
Festivo	30.951	14
	2.772.090	365

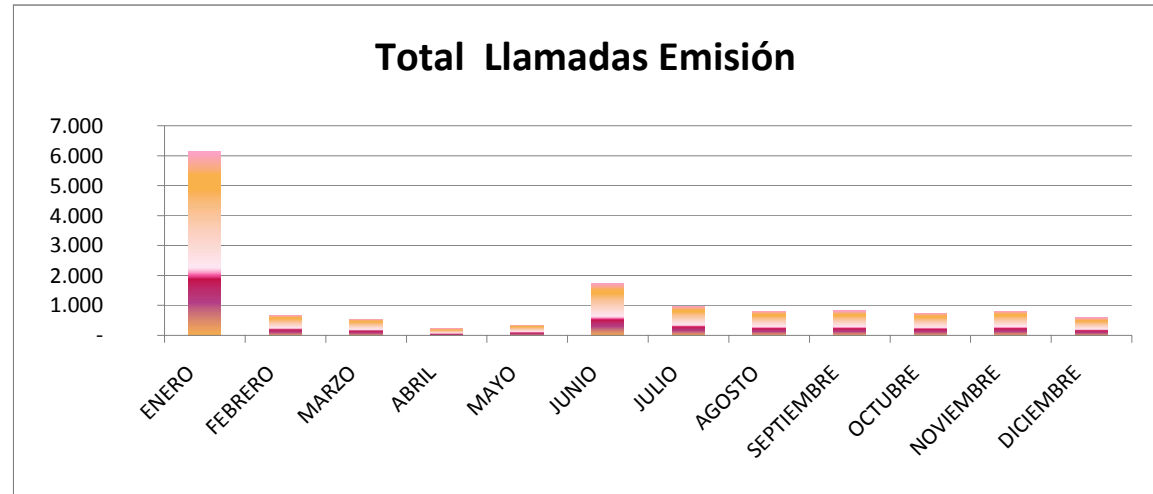
Distribución de llamadas recibidas		
Día Semana	Media llamadas	% s/ total
Lunes	11.595	20,17%
Martes	10.907	18,97%
Miércoles	10.408	18,10%
Jueves	9.849	17,13%
Viernes	8.373	14,56%
Sábado	2.286	3,98%
Domingo	1.867	3,25%
Festivos	2.211	3,85%

Distribución de llamadas por día de la semana



Total Llamadas emitidas. Mensual por días

MES	Total Llamadas Emisión
ENERO	6.159
FEBRERO	668
MARZO	543
ABRIL	219
MAYO	336
JUNIO	1.727
JULIO	957
AGOSTO	800
SEPTIEMBRE	826
OCTUBRE	739
NOVIEMBRE	809
DICIEMBRE	590
TOTAL	14.373



Encuestas automáticas IVR

Ciudadanos satisfechos con la atención	SI	%
Enero	390	97,74%
Febrero	380	98,45%
Marzo	616	98,09%

*FUENTE DE DATOS IVR

	Ciudadanos satisfechos y muy satisfechos con la atención (4 y 5)	Ciudadanos muy insatisfechos con la atención (1)
Abril	366	92,88%
	2	0,51%
Mayo	540	94,57%
	3	0,53%
Junio	632	94,61%
	5	0,75%
Julio	384	95,05%
	1	0,25%
Agosto	532	94,42%
	4	0,37%
Septiembre	768	95,40%
	3	0,37%
Octubre	1144	94,55%
	2	0,41%
Noviembre	1130	93,98%
	9	0,74%
Diciembre	1057	95,08%
	7	0,93%

*FUENTE DE DATOS IVR

satisfacción automática IVR. En vigor a partir del mes de Abril 2011.



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

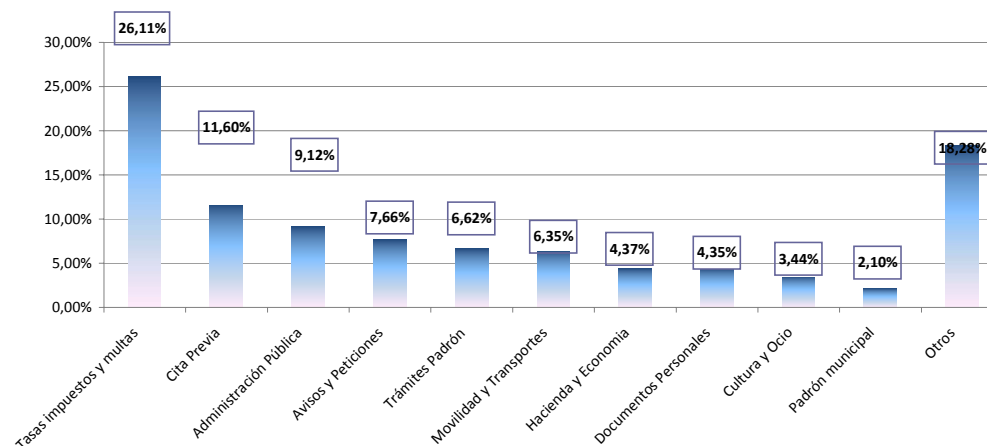
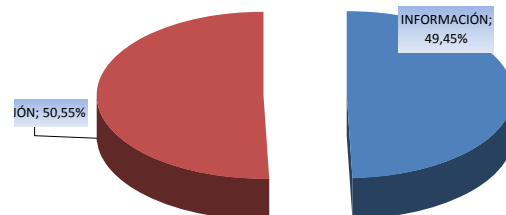
Servicios Prestados

Servicios Prestados	Número	%
INFORMACIÓN	1.442.135	49,45%
GESTIÓN	1.474.266	50,55%
Total	2.916.401	100,00%

Tasa de Servicios Prestados / Llamada		
Nº Solicitudes	Llamadas Atendidas	TASA
2.916.401	2.533.321	1,1512

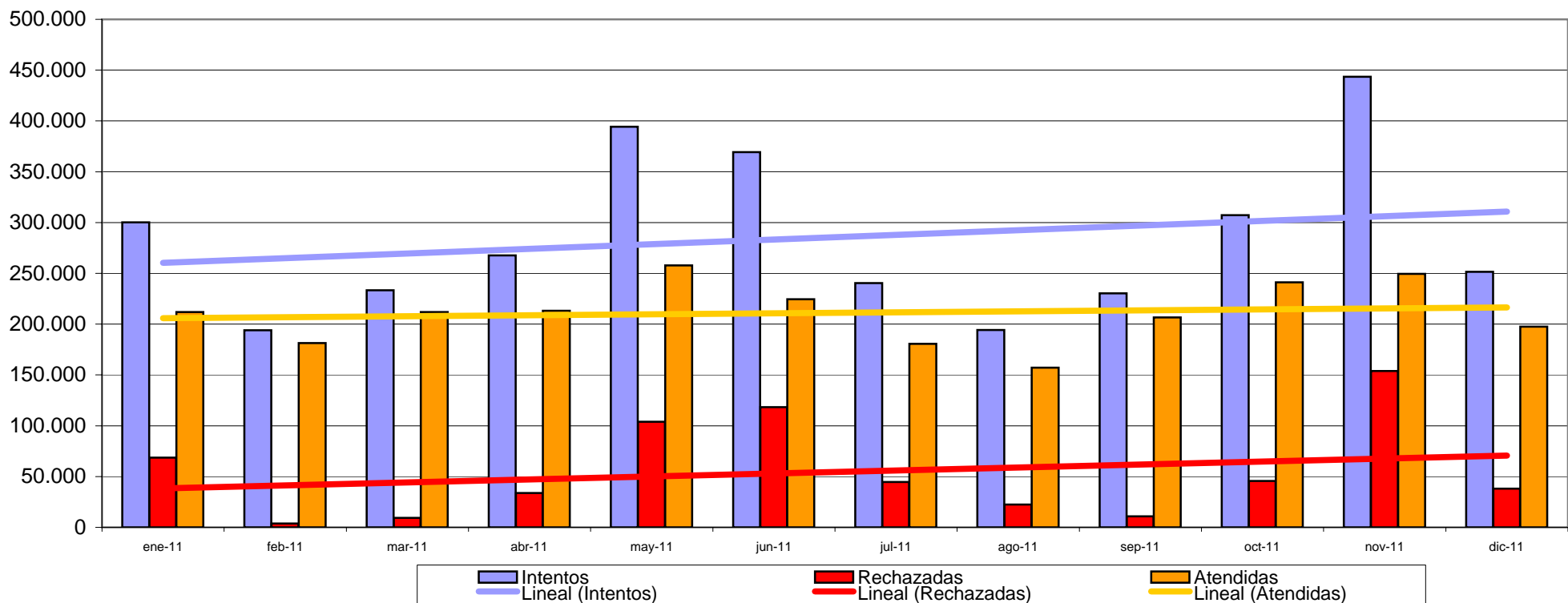
Tipo Servicio	Categoría	Nº Solicitudes	%
Gestiones	Tasas impuestos y multas	761.332	26,11%
Gestiones	Cita Previa	338.401	11,60%
Información	Administración Pública	265.983	9,12%
Gestiones	Avisos y Peticiones	223.453	7,66%
Información	Trámites Padrón	192.933	6,62%
Información	Movilidad y Transportes	185.293	6,35%
Información	Hacienda y Economía	127.582	4,37%
Información	Documentos Personales	126.772	4,35%
Información	Cultura y Ocio	100.194	3,44%
Gestiones	Padrón municipal	61.203	2,10%
Otros	Otros	533.255	18,28%
		2.916.401	100%

*FUENTE DATOS CRM-LINEAMADRID



	2011												2011
	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11	
Intentos	300.126	194.037	233.421	267.688	394.229	369.293	240.454	194.260	230.208	307.150	443.514	251.478	3.425.858
Rechazadas	68.597	3.890	9.211	33.859	104.046	118.378	44.726	22.331	10.828	45.766	154.007	38.129	653.768
Atendidas	211.834	181.391	211.959	213.211	257.935	224.590	180.628	157.047	206.638	241.067	249.602	197.419	2.533.321

Acumulado 2011 - Meses



Estadísticas año 2011

2.4 Canales:

Oficinas de Atención al Ciudadano



Evolución Interanual

	Año 2011	Año 2010	Variación
Ciudadanos atendidos	2.361.920	2.320.187	1,80%
Tiempo medio de espera	3 m 40 s	3 m 33 s	3,41%
Tiempo medio de atención	4 m 35 s	4 m 34 s	0%
Servicios Prestados *	2.970.883	2.859.122	3,76%
Servicios por ciudadano atendido	1,26	1,23	2,03%
Coste total servicios externos (IVA incl.)	5.664.468,36 €	5.818.795,62	-2,72%

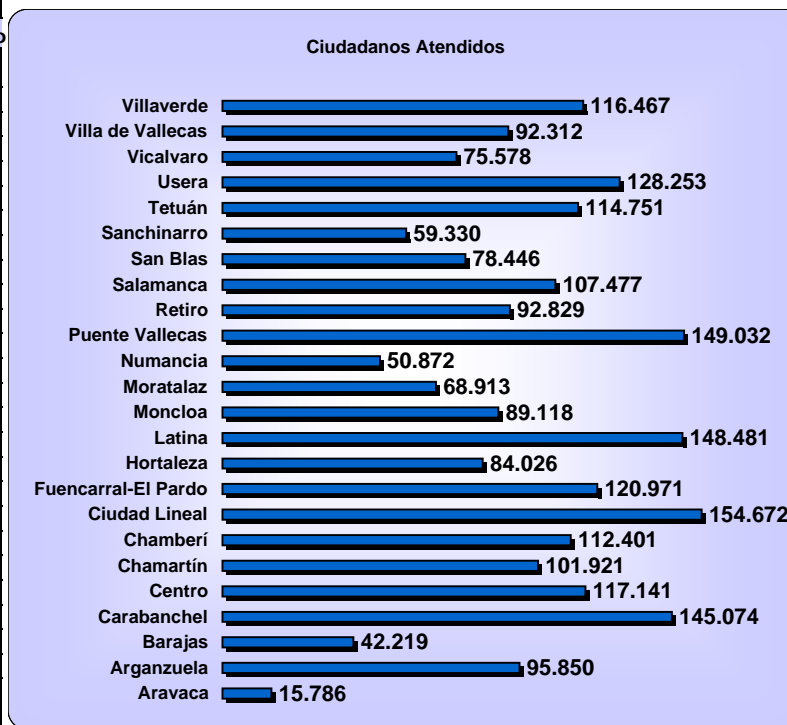
Fuentes: Qmatic para ciudadanos atendidos y tiempos de espera; CRM para servicios prestados; sistema de autofacturación para coste total de servicios externos

Anual 2011

Ciudadanos atendidos y tiempos medios

OFICINA	Año 2011				Año 2010		
	Ciudadanos Atendidos	Var. Interanua l	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención	Ciudadanos Atendidos	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
Aravaca	15.786	9,2%	2 m 04 s	3 m 59 s	14.459	2 m 26 s	4 m 51 s
Arganzuela	95.850	-6,2%	5 m 07 s	4 m 36 s	102.155	4 m 45 s	4 m 42 s
Barajas	42.219	-5,8%	1 m 34 s	5 m 07 s	44.810	1 m 50 s	4 m 19 s
Carabanchel	145.074	-5,6%	4 m 19 s	4 m 10 s	153.758	4 m 54 s	4 m 16 s
Centro	117.141	150,2%	2 m 08 s	5 m 15 s	46.824	2 m 49 s	5 m 56 s
Chamartín	101.921	-4,8%	2 m 25 s	4 m 26 s	107.066	2 m 04 s	4 m 31 s
Chamberí	112.401	-5,6%	4 m 37 s	4 m 37 s	119.009	2 m 44 s	5 m 25 s
Ciudad Lineal	154.672	-4,2%	2 m 46 s	4 m 26 s	161.426	3 m 20 s	4 m 33 s
Fuencarral-El Pardo	120.971	2,2%	3 m 30 s	4 m 04 s	118.310	6 m 08 s	4 m 25 s
Hortaleza	84.026	-3,7%	4 m 15 s	4 m 53 s	87.239	3 m 20 s	4 m 45 s
Latina	148.481	-7,9%	5 m 55 s	4 m 13 s	161.265	4 m 13 s	3 m 58 s
Moncloa	89.118	0,1%	4 m 03 s	4 m 43 s	89.068	3 m 55 s	4 m 54 s
Moratalaz	68.913	7,7%	3 m 20 s	5 m 03 s	63.962	2 m 54 s	4 m 56 s
Numancia	50.872	25,7%	2 m 14 s	5 m 21 s	40.455	1 m 17 s	5 m 07 s
Puente Vallecas	149.032	1,2%	6 m 17 s	4 m 52 s	147.221	5 m 25 s	4 m 46 s
Retiro	92.829	-0,7%	4 m 53 s	4 m 53 s	93.445	4 m 17 s	4 m 53 s
Salamanca	107.477	8,7%	5 m 27 s	5 m 08 s	98.864	4 m 14 s	5 m 10 s
San Blas	78.446	-9,2%	2 m 22 s	3 m 40 s	86.364	2 m 23 s	3 m 42 s
Sanchinarro	59.330	13,5%	2 m 46 s	4 m 56 s	52.266	2 m 02 s	4 m 30 s
Tetuán	114.751	-9,5%	4 m 39 s	5 m 41 s	126.803	3 m 07 s	5 m 22 s
Usera	128.253	-0,9%	3 m 36 s	4 m 19 s	129.441	3 m 58 s	4 m 13 s
Vicalvaro	75.578	6,9%	1 m 45 s	3 m 13 s	70.724	1 m 42 s	3 m 14 s
Villa de Vallecas	92.312	6,4%	4 m 03 s	4 m 11 s	86.797	2 m 27 s	4 m 03 s
Villaverde	116.467	-1,7%	4 m 23 s	4 m 24 s	118.456	4 m 46 s	4 m 27 s
TOTALES	2.361.920	1,8%	3 m 40 s	4 m 35 s	2.320.187	3 m 33 s	4 m 34 s

Total ciudadanos atendidos. Gráfico



Fuente: Qmatic. Datos globales por mes.

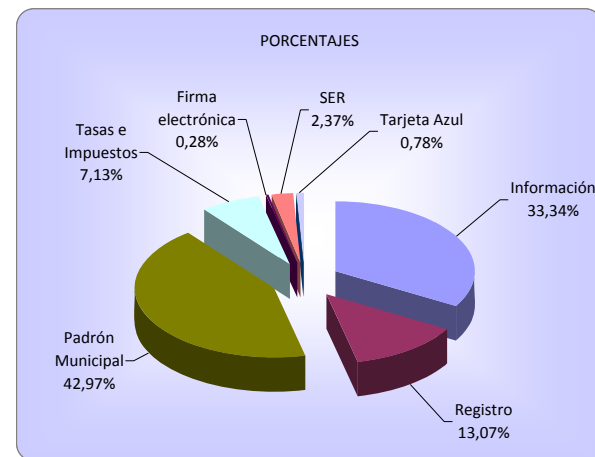
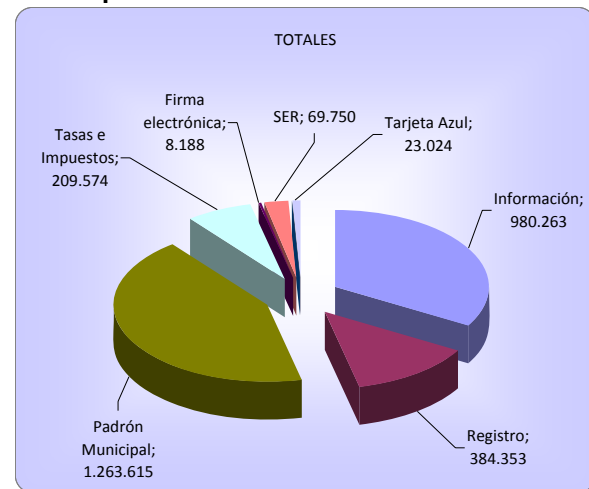
Anual 2011

Servicios prestados

OFICINA	Información	Registro	Padrón Municipal	Tasas e Impuestos	Firma electrónica	SER	Avisos y peticiones	Tarjeta Azul	Revisión Catastral	TOTAL	Total Año 2010	Diferencia %
Aravaca *	7.004	3.189	7.579	1.402	29	998	5	75	151	20.431	15.984	21,77%
Arganzuela	37.033	17.272	55.590	6.265	153	3.167	44	904	957	121.385	130.787	-7,75%
Barajas	19.065	7.698	23.681	4.944	563	1.910	74	283	621	58.839	59.325	-0,83%
Carabanchel	66.902	24.208	63.760	13.865	152	249	47	1.699	2.013	172.895	165.592	4,22%
Centro	72.068	19.470	74.928	4.983	304	6.034	29	1.012	1.512	180.340	66.985	62,86%
Chamartín	54.287	17.311	50.549	11.869	142	7.396	79	430	1.407	143.470	143.531	-0,04%
Chamberí	46.385	17.704	58.163	9.298	124	4.996	29	618	1.856	139.173	150.873	-8,41%
Ciudad Lineal	77.663	22.767	95.834	14.510	501	1.227	88	1.633	2.919	217.142	201.330	7,28%
Fuencarral-El P.	40.639	24.260	47.185	13.005	396	6.641	60	1.202	1.959	135.347	122.537	9,46%
Hortaleza	25.339	15.685	50.201	7.888	420	2.364	76	1.053	1.072	104.098	108.114	-3,86%
Latina	52.994	25.977	79.549	10.846	118	193	39	1.334	1.911	172.961	186.204	-7,66%
Moncloa	34.555	15.692	40.895	7.022	420	3.306	42	596	660	103.189	118.161	-14,51%
Moratalaz	22.576	12.615	40.799	8.707	355	1.871	82	1.249	901	89.155	83.210	6,67%
Numancia	16.700	4.898	39.066	3.918	200	1.489	13	1.066	469	67.819	50.143	26,06%
Puente Vallecas	63.512	16.112	84.612	14.375	239	911	198	2.043	2.306	184.308	188.403	-2,22%
Retiro	29.976	14.971	38.787	8.791	361	6.115	40	603	938	100.582	101.144	-0,56%
Salamanca	43.448	19.160	49.801	9.456	323	5.780	37	565	1.345	129.915	133.547	-2,80%
San Blas	24.233	17.171	29.571	7.379	197	116	24	738	1.167	80.596	92.672	-14,98%
Sanchinarro	13.616	13.834	24.416	4.951	1.676	3.982	3	248	233	62.959	57.130	9,26%
Tetuán	57.716	17.987	69.479	8.437	331	8.760	107	876	933	164.626	177.313	-7,71%
Usera	39.628	16.072	93.553	6.636	198	296	145	1.638	1.345	159.511	156.784	1,71%
Vicalvaro	41.604	7.977	31.476	9.905	461	890	73	650	777	93.813	92.027	1,90%
Villa de Vallecas	31.812	14.052	43.902	9.975	367	740	313	1.283	1.583	104.027	95.370	8,32%
Villaverde	61.508	18.271	70.239	11.147	158	319	67	1.226	1.367	164.302	161.956	1,43%
TOTALES	980.263	384.353	###	209.574	8.188	69.750	1.714	23.024	30.402	###	###	3,76%
PORCENTAJES	33,00%	12,94%	42,53%	7,05%	0,28%	2,35%	0,06%	0,77%	1,02%	100,00%		

* En el CRM no existe Aravaca como OAC independiente, sus datos aparecen sumados a Moncloa. Se ha hecho un cálculo teniendo en cuenta el número de ciudadanos atendidos.

Servicios prestados. Gráfico.



Nº de Servicios por ciudadano atendido todas OAC

Mes	Ciudadanos Atendidos	Servicios	Nº Servicios x Ciudadano
ENERO	205.560	254.183	1,24
FEBRERO	189.669	238.638	1,26
MARZO	226.711	260.817	1,15
ABRIL*	195.039	172.487	0,88
MAYO	229.872	290.508	1,26
JUNIO	215.055	269.380	1,25
JULIO	164.506	218.715	1,33
AGOSTO	149.429	202.599	1,36
SEPTIEMBRE	193.166	254.357	1,32
OCTUBRE	199.099	270.229	1,36
NOVIEMBRE	215.399	295.437	1,37
DICIEMBRE	178.415	243.533	1,36
TOTAL TODOS LOS MESES	2.361.920	2.970.883	1,26
TOTAL SIN MES INCIDENCIA	2.166.881	2.798.396	1,29

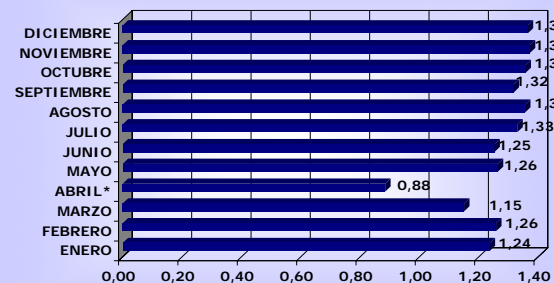
*Por una incidencia informática durante los primeros días del mes (aproximadamente 12 días), el nº de solicitudes no refleja el trabajo realizado.

Fuente Qmatic/CRM

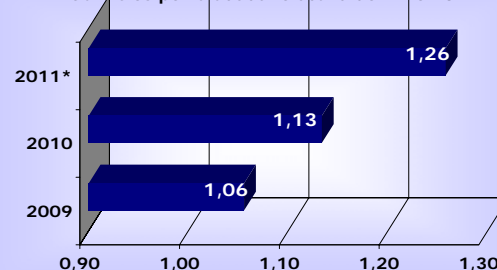
AÑO	Ciudadanos Atendidos	Servicios	Nº Servicios x Ciudadano
2009	2.684.435	2.834.074	1,06
2010	2.320.187	2.630.458	1,13
2011*	2.361.920	2.970.883	1,26

*CON MES INCIDENCIA

OAC-Nº Servicios por Ciudadano atendido- Año 2011



Nº Servicios por Ciudadano atendido- Año 2011



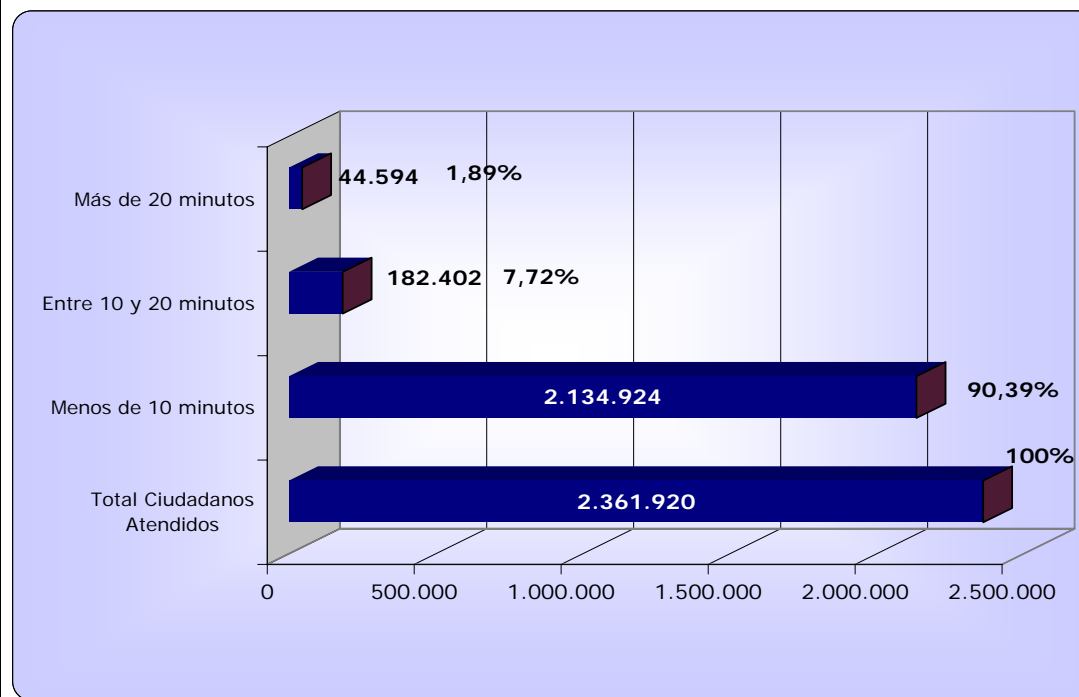
Anual 2011

Tiempo de espera

OFICINA	Total Ciudadanos Atendidos	Menos de 10 minutos	Entre 10 y 20 minutos	Más de 20 minutos
Aravaca	15.786	14.855	700	231
Arganzuela	95.850	83.887	10.456	1.507
Barajas	42.219	41.538	595	86
Carabanchel	145.074	131.197	13.174	703
Centro	117.141	114.566	2.123	452
Chamartín	101.921	97.675	3.754	492
Chamberí	112.401	98.614	11.500	2.287
Ciudad Lineal	154.672	146.051	5.820	2.801
Fuencarral-El Pardo	120.971	112.978	7.374	619
Hortaleza	84.026	76.632	6.219	1.175
Latina	148.481	119.143	23.428	5.910
Moncloa	89.118	82.162	6.130	826
Moratalaz	68.913	63.359	4.040	1.514
Numancia	50.872	48.550	1.719	603
Puente Vallecas	149.032	121.415	23.419	4.198
Retiro	92.829	82.054	8.230	2.545
Salamanca	107.477	89.933	11.419	6.125
San Blas	78.446	73.492	3.570	1.384
Sanchinarro	59.330	56.423	2.395	512
Tetuán	114.751	101.327	8.560	4.864
Usera	128.253	118.399	7.933	1.921
Vicalvaro	75.578	73.475	1.500	603
Villa de Vallecas	92.312	84.775	6.393	1.144
Villaverde	116.467	102.424	11.951	2.092
TOTALES	2.361.920	2.134.924	182.402	44.594
Porcentaje	100%	90,39%	7,72%	1,89%
Porcentaje acumulado	100%	90,39%	98,11%	100,00%

Fuente: Omatic. Tiempo de espera por mes.

Tiempo de espera. Gráfico

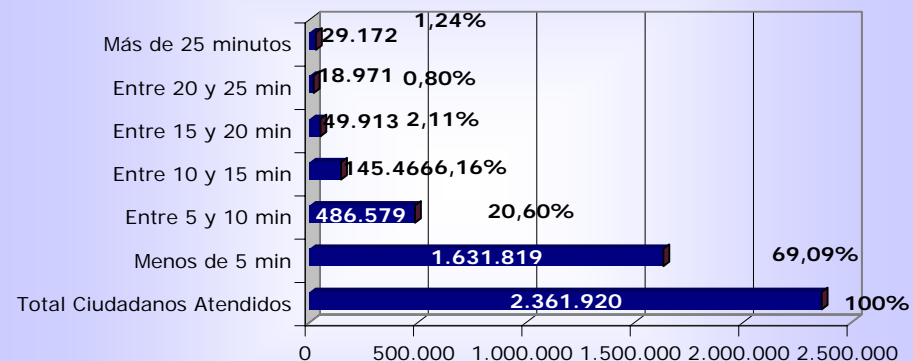


Anual 2011

Tiempo de atención

OFICINA	Total Ciudadanos Atendidos	Menos de 5 min	Entre 5 y 10 min	Entre 10 y 15 min	Entre 15 y 20 min	Entre 20 y 25 min	Más de 25 minutos
Aravaca	15.786	10.828	3.376	956	299	133	194
Arganzuela	95.850	67.665	18.233	6.150	2.212	860	730
Barajas	42.219	28.126	8.817	3.047	1.202	511	516
Carabanchel	145.074	104.591	30.057	7.638	1.843	553	392
Centro	117.141	72.358	30.400	9.171	3.036	1.113	1.063
Chamartín	101.921	70.926	21.516	6.077	2.020	751	631
Chamberí	112.401	78.432	21.165	6.870	2.787	1.232	1.915
Ciudad Lineal	154.672	109.490	29.489	8.442	2.965	1.038	3.248
Fuencarral-El Pardo	120.971	87.836	22.602	6.879	2.206	722	726
Hortaleza	84.026	55.993	17.815	5.924	2.228	848	1.218
Latina	148.481	108.415	28.286	8.119	2.265	697	699
Moncloa	89.118	60.966	19.159	5.566	1.996	795	636
Moratalaz	68.913	43.773	15.998	5.281	1.686	614	1.561
Numancia	50.872	30.987	13.004	4.138	1.420	579	744
Puente Vallecas	149.032	99.730	33.091	9.822	3.422	1.285	1.682
Retiro	92.829	63.502	18.511	5.901	2.203	895	1.817
Salamanca	107.477	69.175	23.789	7.965	3.051	1.118	2.379
San Blas	78.446	61.298	11.948	2.452	912	459	1.377
Sanchinarro	59.330	38.783	13.956	4.258	1.446	533	354
Tetuán	114.751	67.518	27.338	9.844	4.111	1.816	4.124
Usera	128.253	88.809	27.662	7.727	2.234	765	1.056
Vicalvaro	75.578	61.234	10.156	2.677	873	332	306
Villa de Vallecas	92.312	68.255	16.869	4.589	1.490	611	498
Villaverde	116.467	83.129	23.342	5.973	2.006	711	1.306
TOTALES	2.361.920	1.631.819	486.579	145.466	49.913	18.971	29.172
Porcentaje	100%	69,09%	20,60%	6,16%	2,11%	0,80%	1,24%
Porcentaje acumul	100%	69,09%	89,69%	95,85%	97,96%	98,76%	100,00%

Tiempo de atención. Gráfico



Fuente: Qmatic. Tiempo de atención por mes.

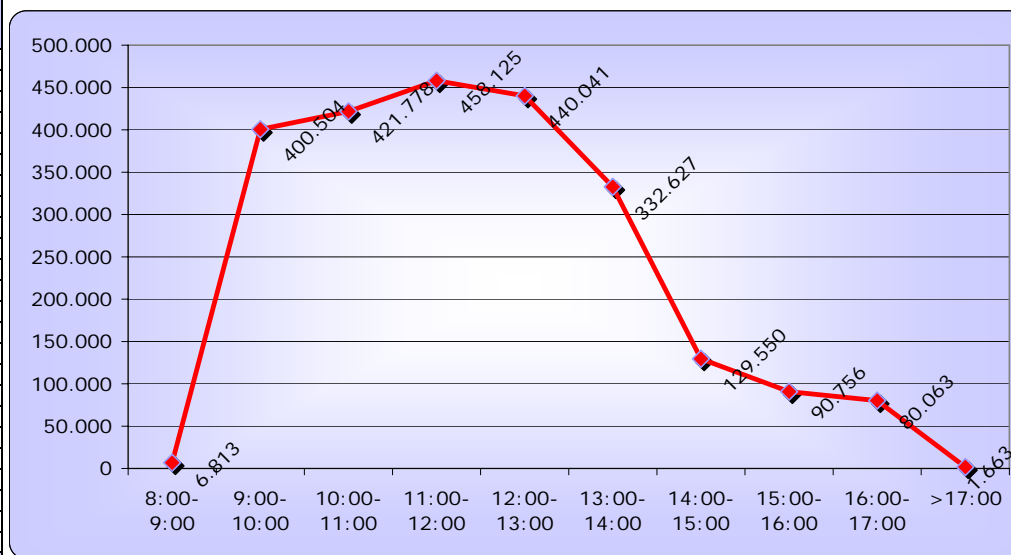
Anual 2011

Ciudadanos atendidos según tramo horario

OFICINA	8:00-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	>17:00	TOTALES
Aravaca	77	3.296	3.284	2.874	3.600	2.654	1	0	0	0	15.786
Arganzuela	217	17.205	16.699	18.220	17.755	13.363	4.402	4.012	3.972	5	95.850
Barajas	14	6.642	7.787	8.298	8.143	6.306	2.203	1.539	1.197	90	42.219
Carabanchel	42	26.162	27.340	29.300	26.694	18.583	5.829	5.546	5.568	10	145.074
Centro	8	18.931	18.182	21.349	22.984	18.530	6.585	5.285	4.793	494	117.141
Chamartín	29	11.107	17.275	19.029	20.060	17.151	9.182	4.250	3.838	0	101.921
Chamberí	631	18.490	17.986	21.710	22.131	17.247	6.067	4.380	3.752	7	112.401
Ciudad Lineal	23	15.672	28.695	30.728	29.850	24.416	13.461	6.372	5.450	5	154.672
Fuencarral-El Pardo	69	19.814	20.966	23.370	22.804	17.894	7.367	4.418	4.237	32	120.971
Hortaleza	158	15.905	15.878	17.152	15.567	10.926	3.156	2.958	2.326	0	84.026
Latina	68	28.361	28.423	28.982	26.790	19.391	6.372	5.360	4.733	1	148.481
Moncloa	12	10.849	15.835	16.587	16.394	14.022	7.628	4.509	3.281	1	89.118
Moratalaz	100	12.212	12.611	13.156	12.054	9.151	5.021	2.443	2.163	2	68.913
Numancia	75	8.810	9.600	11.156	9.329	6.012	2.109	1.998	1.783	0	50.872
Puente Vallecas	14	28.861	27.399	27.722	27.148	20.235	8.039	5.247	4.367	0	149.032
Retiro	527	15.967	15.799	17.847	17.686	13.307	4.723	3.978	2.993	2	92.829
Salamanca	1.282	17.514	18.265	20.909	21.451	15.607	5.370	3.809	3.267	3	107.477
San Blas	932	14.000	14.555	14.910	13.683	10.578	5.317	2.494	1.974	3	78.446
Sanchinarro	724	10.444	9.242	10.051	9.897	8.123	3.898	3.305	3.646	0	59.330
Tetuán	1.604	20.179	19.951	21.750	20.690	15.020	6.196	4.955	3.788	618	114.751
Usera	34	25.633	22.951	25.588	22.252	17.073	5.971	4.702	4.048	1	128.253
Vicalvaro	76	14.271	13.282	16.044	15.455	9.903	2.779	1.826	1.942	0	75.578
Villa de Vallecas	57	16.980	16.842	18.200	16.745	12.169	3.555	3.924	3.840	0	92.312
Villaverde	40	23.199	22.931	23.193	20.879	14.966	4.319	3.446	3.105	389	116.467
TOTALES	6.813	###	421.778	###	###	###	###	###	###	1.663	#####

Fuente: Qmatic. Ciudadanos atendidos por tramo horario.

Ciudadanos atendidos según tramo horario. Gráfico



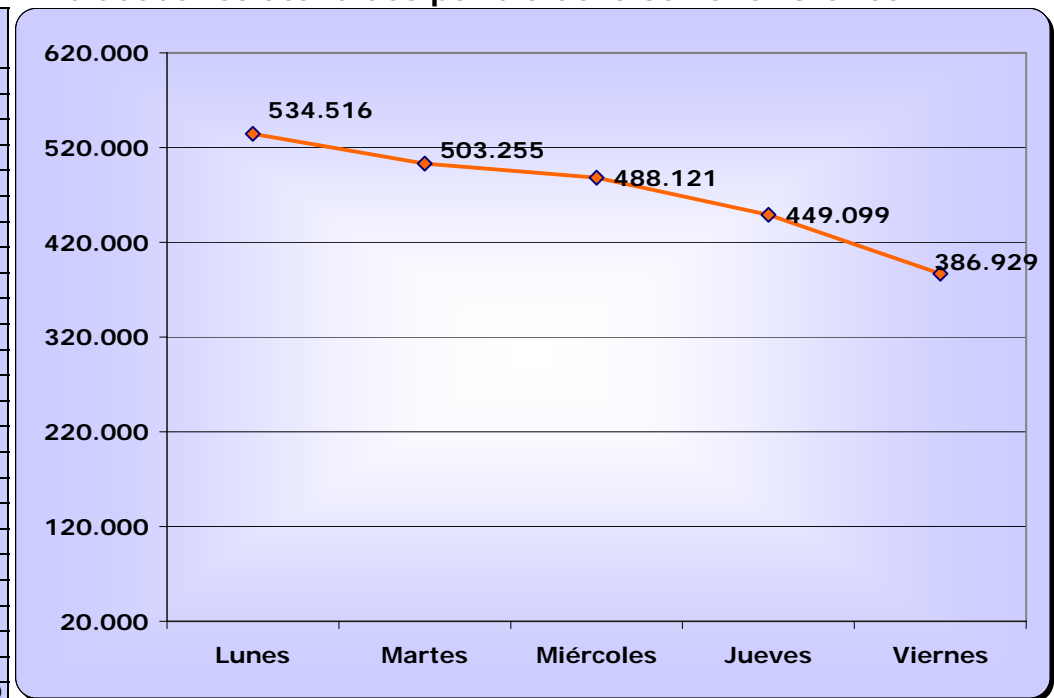
Anual 2011

Ciudadanos atendidos por día de la semana

OFICINA	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	TOTALES
Aravaca	3.250	3.223	3.327	2.983	3.003	15.786
Arganzuela	22.012	20.068	19.753	18.352	15.665	95.850
Barajas	9.331	8.919	8.554	8.010	7.405	42.219
Carabanchel	34.028	31.544	29.716	27.052	22.734	145.074
Centro	26.179	24.953	24.560	22.813	18.636	117.141
Chamartín	22.480	22.138	21.312	19.885	16.106	101.921
Chamberí	25.125	24.109	23.017	21.545	18.605	112.401
Ciudad Lineal	34.469	32.793	32.432	29.668	25.310	154.672
Fuencarral-El Pardo	27.286	25.802	25.007	22.904	19.972	120.971
Hortaleza	19.056	18.073	17.405	15.990	13.502	84.026
Latina	33.905	31.126	29.936	28.560	24.954	148.481
Moncloa	19.493	18.576	18.625	17.474	14.950	89.118
Moratalaz	15.751	14.714	14.171	12.734	11.543	68.913
Numancia	12.439	10.908	10.299	9.435	7.791	50.872
Puente Vallecas	33.898	31.671	30.930	28.333	24.200	149.032
Retiro	20.972	19.600	19.106	17.682	15.469	92.829
Salamanca	23.644	22.840	21.968	21.059	17.966	107.477
San Blas	17.800	16.549	16.167	14.859	13.071	78.446
Sanchinarro	13.556	12.614	12.013	11.592	9.555	59.330
Tetuán	26.440	24.662	24.091	21.272	18.286	114.751
Usera	28.652	27.544	27.505	24.104	20.448	128.253
Vicalvaro	16.682	16.361	15.466	13.613	13.456	75.578
Villa de Vallecas	21.354	19.560	18.956	17.563	14.879	92.312
Villaverde	26.714	24.908	23.805	21.617	19.423	116.467
TOTALES	534.516	503.255	488.121	449.099	386.929	2.361.920

Fuente: Qmatic. Ciudadanos atendidos por día de la semana.

Ciudadanos atendidos por día de la semana. Gráfico.



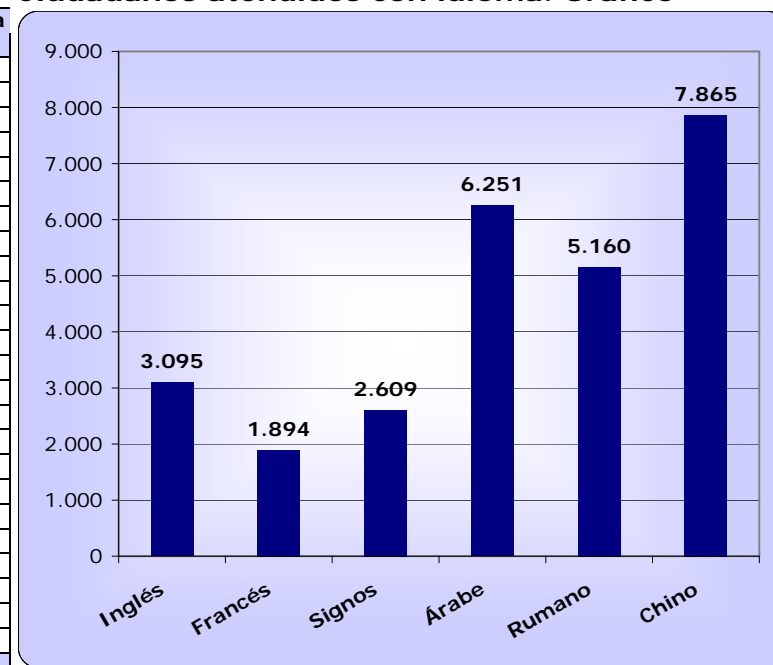
Anual 2011

Ciudadanos atendidos con idioma

OFICINA	Inglés	Francés	Signos	Árabe	Rumano	Chino	TOTALES	Idiomas Año 2010	Diferencia
Aravaca	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arganzuela	193	66	290	0	0	1140	1689	1.026	663
Barajas	35	24	40	0	0	0	99	97	2
Carabanchel	177	28	139	1207	332	896	2779	2.205	574
Centro	570	54	129	351	0	698	1802	812	990
Chamartín	238	39	37	0	1	0	315	237	78
Chamberí	47	11	45	0	0	0	103	117	-14
Ciudad Lineal	88	29	201	0	427	0	745	873	-128
Fuencarral-El Pardo	105	159	181	0	128	0	573	448	125
Hortaleza	75	65	138	60	2	14	354	249	105
Latina	265	313	76	428	617	674	2373	2.107	266
Moncloa	176	39	76	0	0	0	291	326	-35
Moratalaz	21	16	54	0	1	0	92	107	-15
Numancia	12	10	112	0	130	0	264	307	-43
Puente Vallecas	79	134	116	1141	436	1273	3179	3.762	-583
Retiro	67	33	42	67	0	0	209	248	-39
Salamanca	190	74	98	0	5	0	367	223	144
San Blas	67	107	92	0	517	25	808	882	-74
Sanchinarro	78	20	69	34	0	0	201	174	27
Tetuán	87	4	41	11	41	2	186	179	7
Usera	18	18	84	587	0	3143	3850	4.876	-1.026
Vicalvaro	153	94	239	671	962	0	2119	2.438	-319
Villa de Vallecas	114	398	178	1594	920	0	3204	2.584	620
Villaverde	240	159	132	100	641	0	1272	1.682	-410
TOTALES	3.095	1.894	2.609	6.251	5.160	7.865	26.874	25.959	915
Porcentaje	11,52%	7,05%	9,71%	23,26%	19,20%	###	100%		

Fuente: UTE

Ciudadanos atendidos con idioma. Gráfico



Estadísticas año 2011

3.1 Gestión de contenidos: Elaboración de la información



DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CONTENIDOS. INFORME DE GESTIÓN AÑO 2011

1.- CONTENIDOS EXISTENTES EN MADRID.ES

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Actividades	3.323	3.507	3.507	3.218	3.167	3.306	3.270	3.346	3.652	3.841	3.900	3.868
Aplicacion	1.450	1.530	1.530	1.578	1.578	1.581	1.574	1.577	1.584	1.603	1.613	1.639
Boletin	1.072	1.107	1.107	1.134	1.152	1.176	1.195	1.211	1.231	1.254	1.273	1.294
Capitulo	17.085	17.243	17.243	17.197	17.233	17.267	17.287	17.346	17.415	17.423	17.440	17.513
Coleccion	1.808	2.016	2.016	2.080	2.055	2.066	2.090	2.110	2.098	2.105	2.132	2.176
Contacto	207	208	208	203	204	204	204	206	206	206	189	189
ContenidoGen	1.236	1.258	1.258	1.317	1.313	1.305	1.283	1.246	1.247	1.246	1.257	1.282
Contrato	3.075	3.170	3.170	3.260	3.301	3.358	3.391	3.444	3.481	3.522	3.578	3.605
ContratoProgra	118	126	126	130	135	139	143	144	145	147	147	151
Descriptivos	1.125	1.130	1.130	1.129	1.135	1.134	1.141	1.154	1.143	1.156	1.144	1.154
Ediciones	1.992	2.025	2.025	2.055	2.062	2.107	2.131	2.133	2.144	2.159	2.199	2.202
EdictoAyuntan	3.340	3.824	3.824	4.186	4.415	4.648	4.857	4.972	5.169	5.411	5.709	5.979
Enlace	1.776	1.779	1.779	1.899	1.909	1.909	1.920	1.942	1.948	1.965	1.980	1.990
EntidadesYOrg	20.326	20.317	20.317	20.330	19.982	19.896	19.797	19.597	19.620	19.542	19.311	19.329
EspecialInform	210	213	213	180	173	169	169	169	169	168	164	165
Evento	2.015	2.473	2.473	2.186	2.443	2.135	1.870	1.884	2.739	3.295	3.140	2.931
Fichero	4.083	4.546	4.546	4.693	4.772	4.886	4.885	5.029	5.177	5.373	5.468	5.613
Normativa	604	613	613	619	622	643	648	651	651	654	657	661
Noticia	54.543	55.433	55.433	56.200	56.588	57.075	57.444	57.681	58.092	58.528	58.995	59.515
Oposiciones	167	166	166	171	171	171	170	170	170	170	170	170
Persona	186	185	185	186	186	106	109	109	109	108	108	110
Publicacion	846	859	859	881	902	925	915	917	920	931	939	944
Seccion	870	881	881	917	910	905	939	949	949	961	957	983
Otros	125	129	129	138	132	134	134	135	133	133	143	149
Tramites	970	999	999	1.036	1.044	1.048	1.030	923	928	933	931	935
Transportes	479	479	479	481	480	484	483	490	488	485	484	484
ALES AÑO 2011	123.031	126.216	126.216	127.404	128.064	128.777	129.079	129.535	131.608	133.319	134.028	135.031
ALES AÑO 2010	110.674	112.429	112.016	113.207	114.367	115.352	115.930	116.669	119.441	121.120	121.309	122.170

Por un error en la aplicación las cifras correspondientes a los meses de febrero y marzo y abril son estimadas

Fuente: datos recogidos de la aplicación "estadística de uso de VCM"

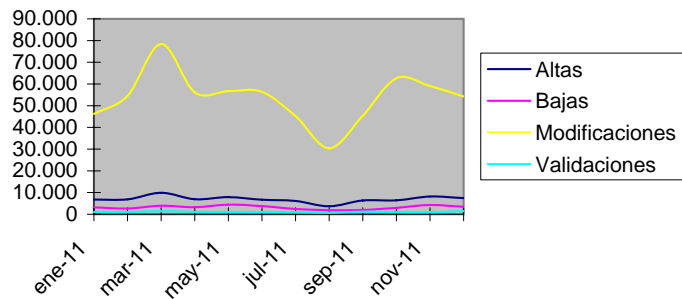
Porcentaje
diferencial
Total
Operaciones

AÑO 2011

2.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. DATOS GENERALES

ONLINE					
	Altas	Bajas	Modificaciones	Validaciones	Total Operaciones realizadas
ene-11	6.811	3.181	46.239	1.116	57.347
feb-11	6.883	2.666	54.538	1.050	65.137
mar-11	9.904	3.935	78.431	1.400	93.670
abr-11	6.920	3.273	56.192	1.077	67.462
may-11	7.889	4.450	56.699	1.019	70.057
jun-11	6.728	3.727	56.381	938	67.774
jul-11	6.114	2.443	45.219	861	54.637
ago-11	3.654	1.810	30.346	687	36.497
sep-11	6.329	1.980	45.419	1.206	54.934
oct-11	6.444	2.943	62.637	992	73.016
nov-11	8.199	4.290	59.028	974	72.491
dic-11	7.479	3.491	54.238	1.507	66.715
TOTAL	83.354	38.189	645.367	12.827	779.737

DATOS GENERALES GESTIÓN DE CONTENIDOS. AÑO 2011

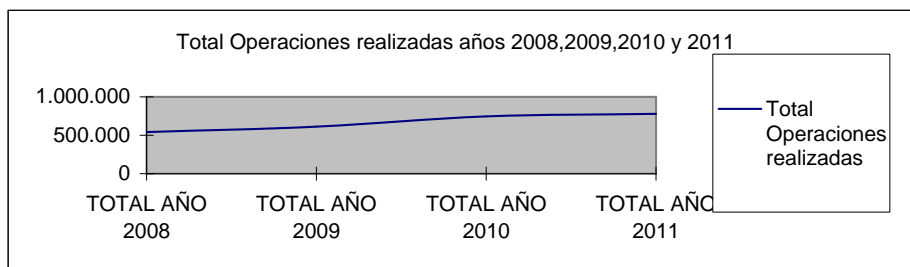


AÑO 2011

2.1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. DATOS GENERALES. COMPARATIVA INTERANUAL

	Altas	Bajas	Modificaciones	Validaciones	Total Operaciones realizadas	Porcentaje diferencial Total Operaciones
TOTAL AÑO 2011	83.354	38.189	645.367	12.827	779.737	5
TOTAL AÑO 2010	85.355	40.076	606.966	13.451	745.848	

	Total Operaciones realizadas
TOTAL AÑO 2008	540.966
TOTAL AÑO 2009	612.973
TOTAL AÑO 2010	745.848
TOTAL AÑO 2011	779.737

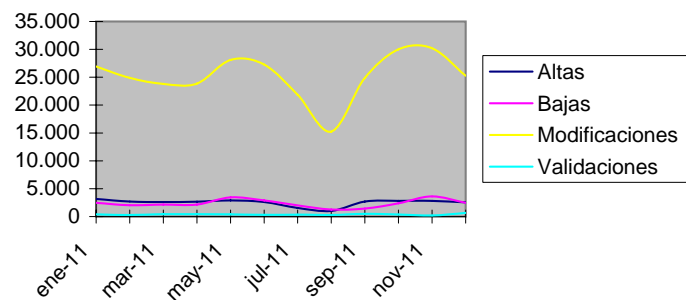


AÑO 2011

3.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. DATOS UNIDAD WEB.

HISTORICO					
	Altas	Bajas	Modificaciones	Validaciones	Total Operaciones realizadas
ene-11	3.150	2.471	26.945	416	32.982
feb-11	2.703	2.032	24.885	288	29.908
mar-11	2.615	2.158	23.795	420	28.988
abr-11	2.677	2.158	23.866	420	29.121
may-11	2.904	3.450	28.100	416	34.870
jun-11	2.599	2.912	27.278	323	33.112
jul-11	1.543	2.013	21.852	331	25.739
ago-11	1.017	1.270	15.232	280	17.799
sep-11	2.692	1.442	24.859	478	29.471
oct-11	2.825	2.391	29.994	379	35.589
nov-11	2.801	3.619	30.207	210	36.837
dic-11	2.568	2.463	25.255	649	30.935
TOTAL	30.094	28.379	302.268	4.610	365.351

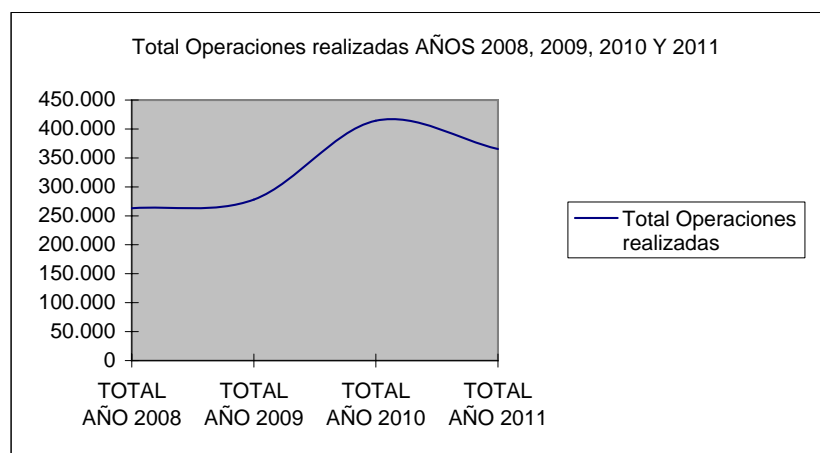
DATOS UNIDAD WEB GESTIÓN DE
CONTENIDOS AÑO 2011



3.1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. DATOS UNIDAD WEB. COMPARATIVA INTERANUAL

	Altas	Bajas	Modificaciones	Validaciones	Total Operaciones realizadas	Porcentaje diferencial Total Operaciones
TOTAL AÑO 2011	30.094	28.379	302.268	4.610	365.351	-12
TOTAL AÑO 2010	37.052	33.561	338.629	4.997	414.239	

	Total Operaciones realizadas
TOTAL AÑO 2008	263.123
TOTAL AÑO 2009	278.039
TOTAL AÑO 2010	414.239
TOTAL AÑO 2011	365.351



3.- DATOS GESTIÓN UNIDAD WEB / DATOS GENERALES

	AÑO 2011
DATOS GENERALES DE GESTIÓN DE CONTENIDOS	779.737
DATOS UNIDAD WEB DE GESTIÓN DE CONTENIDOS	365.351

NOTA: El total operaciones realizadas de la gestión de contenidos de la Unidad Web representa el 46'8 % de los datos generales de gestión de contenidos

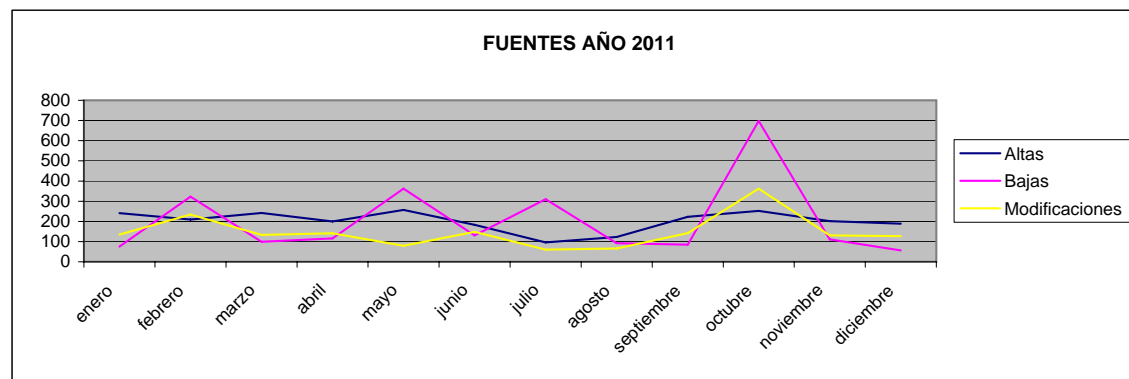
Fuente: datos recogidos de la aplicación "estadística de uso de VCM"

AÑO 2011

1.-

FUENTES

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones
enero	241	75	135	451
febrero	209	323	234	766
marzo	242	99	133	474
abril	200	116	141	457
mayo	257	362	79	698
junio	183	131	148	462
julio	96	310	60	466
agosto	123	92	66	281
septiembre	223	85	142	450
octubre	252	698	362	1312
noviembre	201	111	131	443
diciembre	189	56	127	372
TOTALES	2416	2458	1758	6632



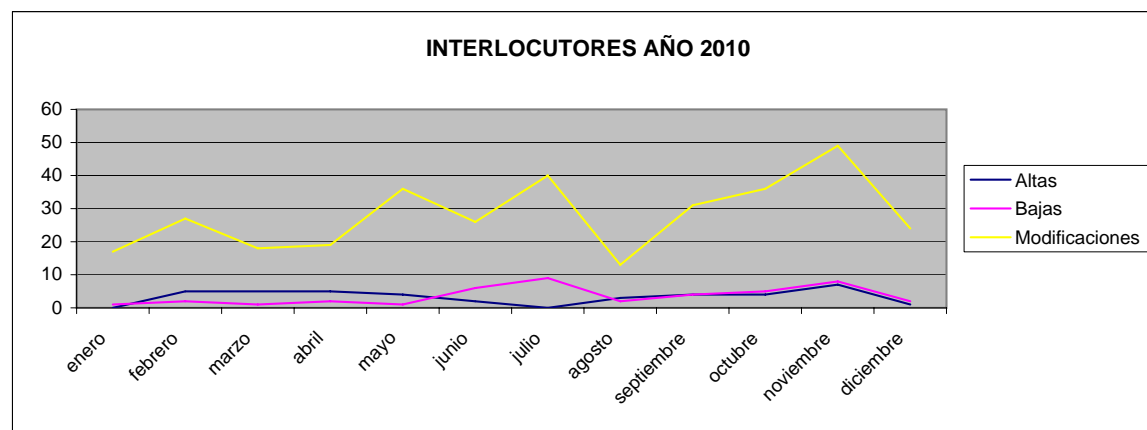
AÑO 2011

2.-

INTERLOCUTORES

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones
enero	0	1	17	18
febrero	5	2	27	34
marzo	5	1	18	24
abril	5	2	19	26
mayo	4	1	36	41
junio	2	6	26	34
julio	0	9	40	49
agosto	3	2	13	18
septiembre	4	4	31	39
octubre	4	5	36	45
noviembre	7	8	49	64
diciembre	1	2	24	27
TOTALES	40	43	336	419

INTERLOCUTORES

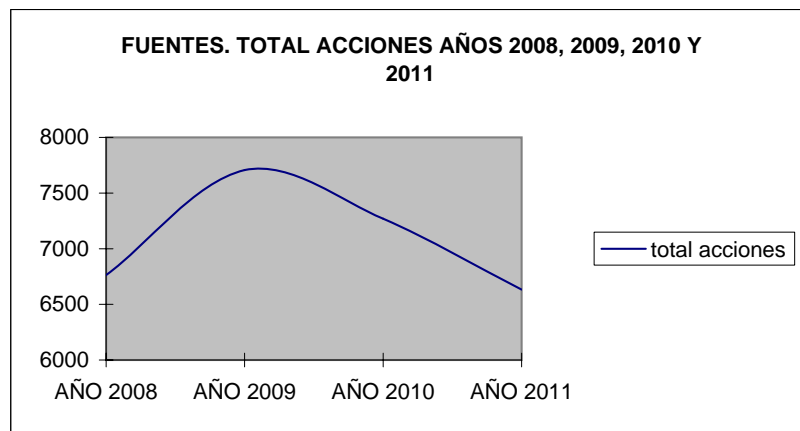


3.- COMPARATIVA INTERANUAL

FUENTES. COMPARATIVA INTERANUAL

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones	Porcentaje Diferencial Total Acciones
TOTALES AÑO 2011	2416	2.458	1.758	6.632	
TOTALES AÑO 2010	2.573	2.748	1.949	7.270	-9

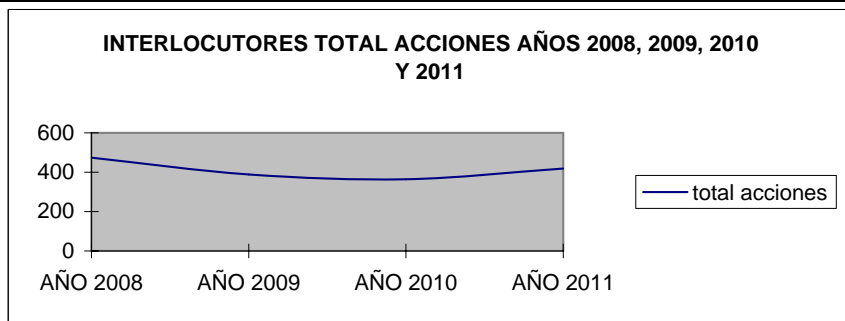
	total acciones
AÑO 2008	6763
AÑO 2009	7706
AÑO 2010	7270
AÑO 2011	6632



INTERLOCUTORES. COMPARATIVA INTERANUAL

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones	Porcentaje Diferencial Total Acciones
TOTALES AÑO 2011	40	43	336	419	
TOTALES AÑO 2010	60	20	284	364	15

	total acciones
AÑO 2008	474
AÑO 2009	389
AÑO 2010	364
AÑO 2011	419



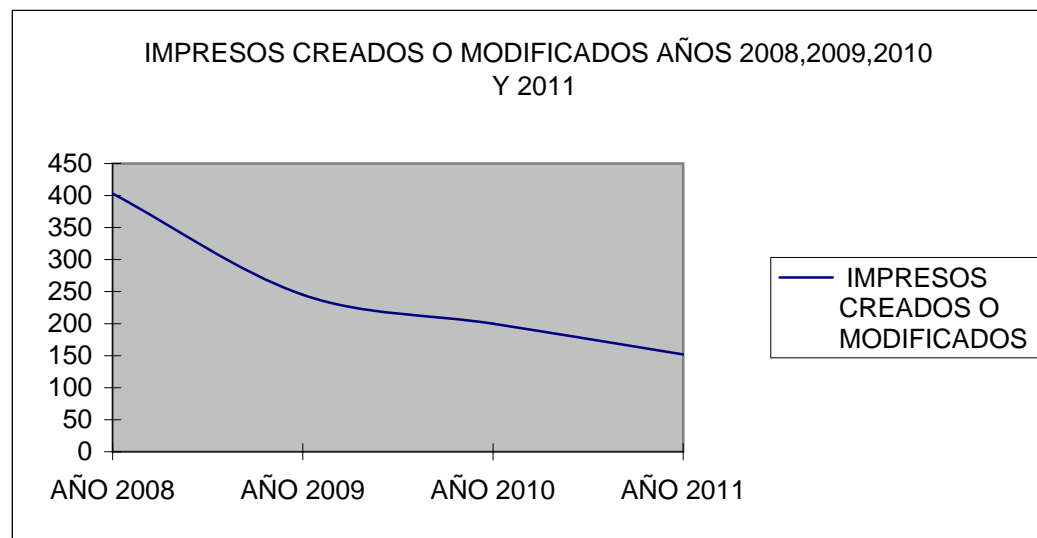
Fuente: datos recogidos de la agenda de fuentes e interlocutores (AIF)

AÑO 2011

2.- IMPRESOS. COMPARATIVA INTERANUAL

	DOCUMENTOS NUEVOS	MODIFICACIONES	TOTAL IMPRESOS CREADOS O MODIFICADOS.	PORCENTAJE DIFERENCIAL TOTAL
AÑO 2011	28	124	152	
AÑO 2010	60	140	200	-24

	IMPRESOS CREADOS O MODIFICADOS
AÑO 2008	403
AÑO 2009	245
AÑO 2010	200
AÑO 2011	152



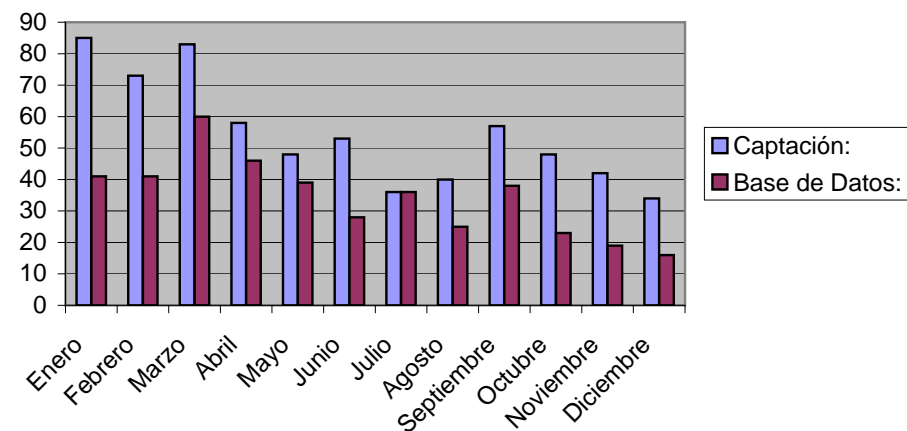
Fuente: datos facilitados por la Unidad Técnica de Coordinación

AÑO 2011

1.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE LINEAMADRID (010...)

	Captación:	Base de Datos:
Enero	85	41
Febrero	73	41
Marzo	83	60
Abril	58	46
Mayo	48	39
Junio	53	28
Julio	36	36
Agosto	40	25
Septiembre	57	38
Octubre	48	23
Noviembre	42	19
Diciembre	34	16
TOTALES	657	412

DEMANDAS DE INFORMACIÓN AÑO 2011



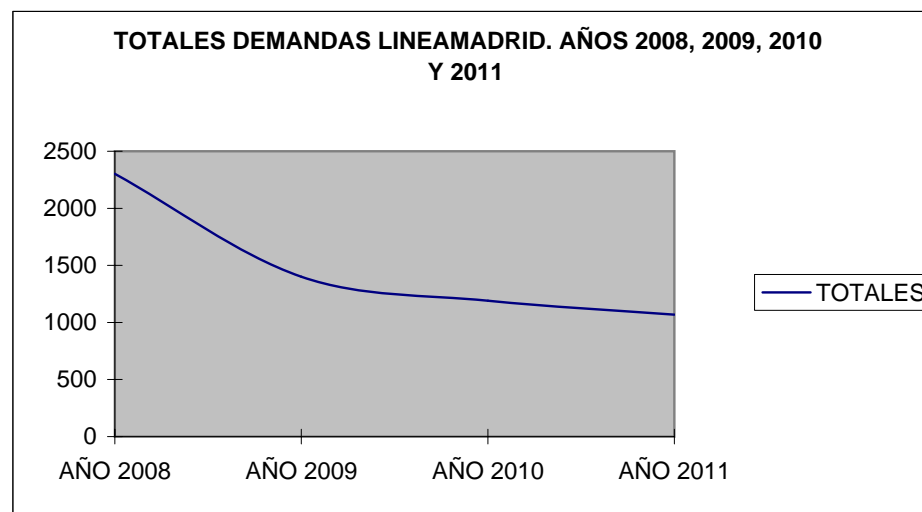
2.- GESTIÓN DEMANDAS LINEAMADRID. COMPARATIVA INTERANUAL

	Captación	Base de Datos	Totales	Porcentaje Diferencial Totales
TOTAL AÑO 2011	657	412	1069	
TOTAL AÑO 2010	693	498	1191	-10,2

Correos que llegan desde el 010 al Departamento, solicitando:

- Aclaraciones, subsanación de errores (Base de Datos)
- Carencia de información (Captación)

	TOTALES
AÑO 2008	2303
AÑO 2009	1401
AÑO 2010	1191
AÑO 2011	1069



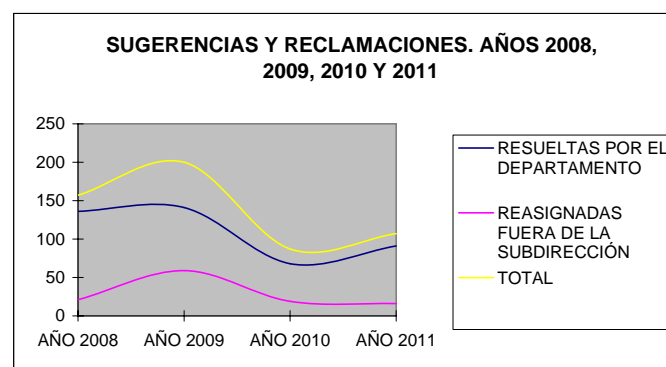
Fuente: datos facilitados por las Unidades Técnicas de Captación y de Contenidos de Base de Datos

AÑO 2011

1.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS POR EL DEPARTAMENTO POR TIPO DE CONTENIDO

	Actividades	Instalaciones	Normativa	Transportes	Trámites	Descriptivos	Impresos	Otros	TOTAL
TOTAL	14	54	1	4	4	0	5	9	91

	RESUELTAS POR EL DEPARTAMENTO	REASIGNADAS FUERA DE LA SUBDIRECCIÓN	TOTAL
AÑO 2008	136	21	157
AÑO 2009	141	59	200
AÑO 2010	68	19	87
AÑO 2011	91	16	107



Fuente: Departamento de Gestión de Contenidos.

1.- FORMACIÓN IMPARTIDA POR EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO A UNIDADES GESTORAS

ENERO	DESTINATARIOS	CONTENIDO	ASISTENTES	HORAS
			0	0
FEBRERO	Bibliotecas	Eventos	1	3,3
	Igualdad de Oportunidades	Retroalimentación	3	4,3
	Igualdad de Oportunidades	Eventos	1	3
MARZO	Deportes	Contenidos Básicos	5	5
	Junta de Gobierno	Espacio web de Gobierno y Admón	6	4
	Junta de Gobierno	Contenidos Web	4	3
	Todas	*Webtrends	40	1,3
	Mayores	Retroalimentación	5	4,3
ABRIL	CIFSE (Centro Integral de Formación de S	Formación de arranque	7	10
MAYO	Consumo	Formación de arranque	22	20
JUNIO	Alumnos del Instituto de Formación que publica en www.madrid.es	Gestión de contenidos para el entorno de Madrid.es en VCM (Vignette 7)	14	25
	Servicios Sociales	Eventos	12	3
JULIO	Parque Tecnológico Valdemingómez	Monográfica: especial informativo/Canal		5
	Agencia Gestión Licencias de Actividades	Monográfica: Entidades	2	5
	Parque Tecnológico Valdemingómez	Monográfica: especial informativo/Canal	2	5
	Deportes	Retroalimentación: especial informativo/	2	3
AGOSTO			0	0
SEPTIEMBRE			0	0
OCTUBRE	Miembros de Unidades Gestoras que trabajan con impresos, convocados por el Instituto de Formación	"Elaboración normalizada de impresos municipales" (formato papel y electrónico)	18	15
NOVIEMBRE	Solicitantes al Instituto de Formación que integran las Unidades de Gestoras	R02-1475 "Gestión de contenidos para el entorno de madrid.es en VCM"	15	25
	Personal del Departamento de Gestión de Contenidos y miembros de todas las Unidades Gestoras			
	Web	Accesibilidad en editor de textos	39	2,3
	Unidad Gestora Observatorio Económico	Sesión monográfica de eventos	2	3
DICIEMBRE			0	0
TOTAL			200	149,5

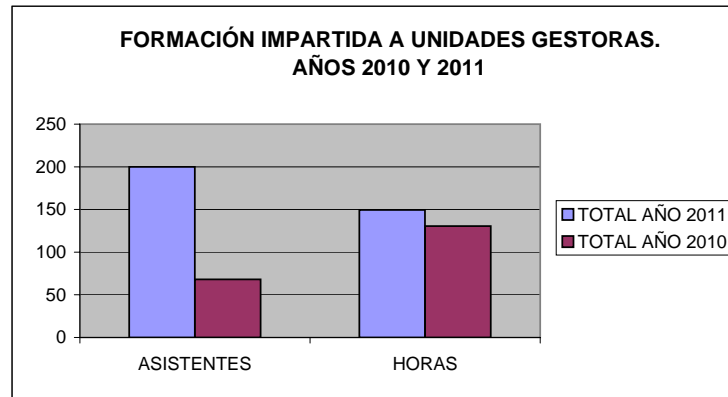
* Impartido por el DAT

Líneamadrid

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

AÑO 2011

	ASISTENTES	HORAS
TOTAL AÑO 2011	200	149,5
TOTAL AÑO 2010	68	130,5



Fuente: datos facilitados por la Unidad Técnica de Coordinación

1.- UNIDADES GESTORAS CREADAS EN EL 2011	Fecha de designación
Consumo	02/03/2011
Parque Tecnológico Valdemingómez	25/04/2011
Deportes	12/01/2011
Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias	08/03/2011
Agencia de Gestión de Licencia de Actividades	28/03/2011
Movilidad, MULTAS.	29/03/2011
Movilidad, SER.	11/04/2011
TOTAL: 5 Unidades Gestoras Web y 2 Subunidades	

2.- UNIDADES GESTORAS EN PROCESO DE CREACION AÑO 2011	Fecha
Vivienda	Reunión inicial: 23/09/10
Portal de Juventud	Solicitud: 28/12/11

3.- UNIDADES GESTORAS BAJA AÑO 2011	Fecha
Proyectos Singulares	11/11/2011

4.- UNIDADES GESTORAS EXISTENTES EN LA ACTUALIDAD	32 UUGG y* 2 Subunidades
---	--------------------------

* SER y Multas se han considerado subunidades de la UG Movilidad

Fuente: datos facilitados por la Unidad Técnica de Coordinación.