

Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. trimestre 2019

1. Canales de Atención a la Ciudadanía - Línea Madrid

- 1.1. Datos globales**
- 1.2. Canal Telefónico (Teléfono 010)**
- 1.3. Canal Presencial (26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía)**
- 1.4. Canales Telemáticos**
 - 1.4.1. Twitter@lineamadrid.es**
 - 1.4.2. Facebook**
 - 1.4.3. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)**
- 1.5. Portal web www.madrid.es**

2. Gestión de contenidos

3. Sistema Cita Previa



Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. trimestre 2019

1.1. Datos globales

Líneamadrid



1.- DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global: OAC - 010 - @lineamadrid.es - Chat Online (Línea Madrid)							
Atenciones por canal (1)	Atenciones 2019	Atenciones 2018	Variación en %	Servicios por canal (2)	Servicios 2019	Servicios 2018	Variación en %
Atenciones OAC	577.065	646.063	-10,7%	Servicios OAC	787.259	841.319	-6,4%
Atenciones 010	804.444	767.455	4,8%	Servicios 010	1.078.624	985.292	9,5%
@lineamadrid.es	28.486	13.128	117,0%	@lineamadrid.es	28.486	13.128	117,0%
Chat Online	8.550	Sin servicio	-	Chat Online	8.550	Sin servicio	-
TOTAL	1.418.545	1.426.646	-0,6%	TOTAL	1.902.919	1.839.739	3,4%

Canal Web							
Atenciones por canal (1)	Atenciones 2019	Atenciones 2018	Variación en %	Servicios por canal (2)	Servicios 2019	Servicios 2018	Variación en %
Visitas madrid.es	6.029.541	4.869.502	23,8%	Páginas vistas madrid.es	15.008.523	12.649.209	18,7%

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

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

Fuente de datos:

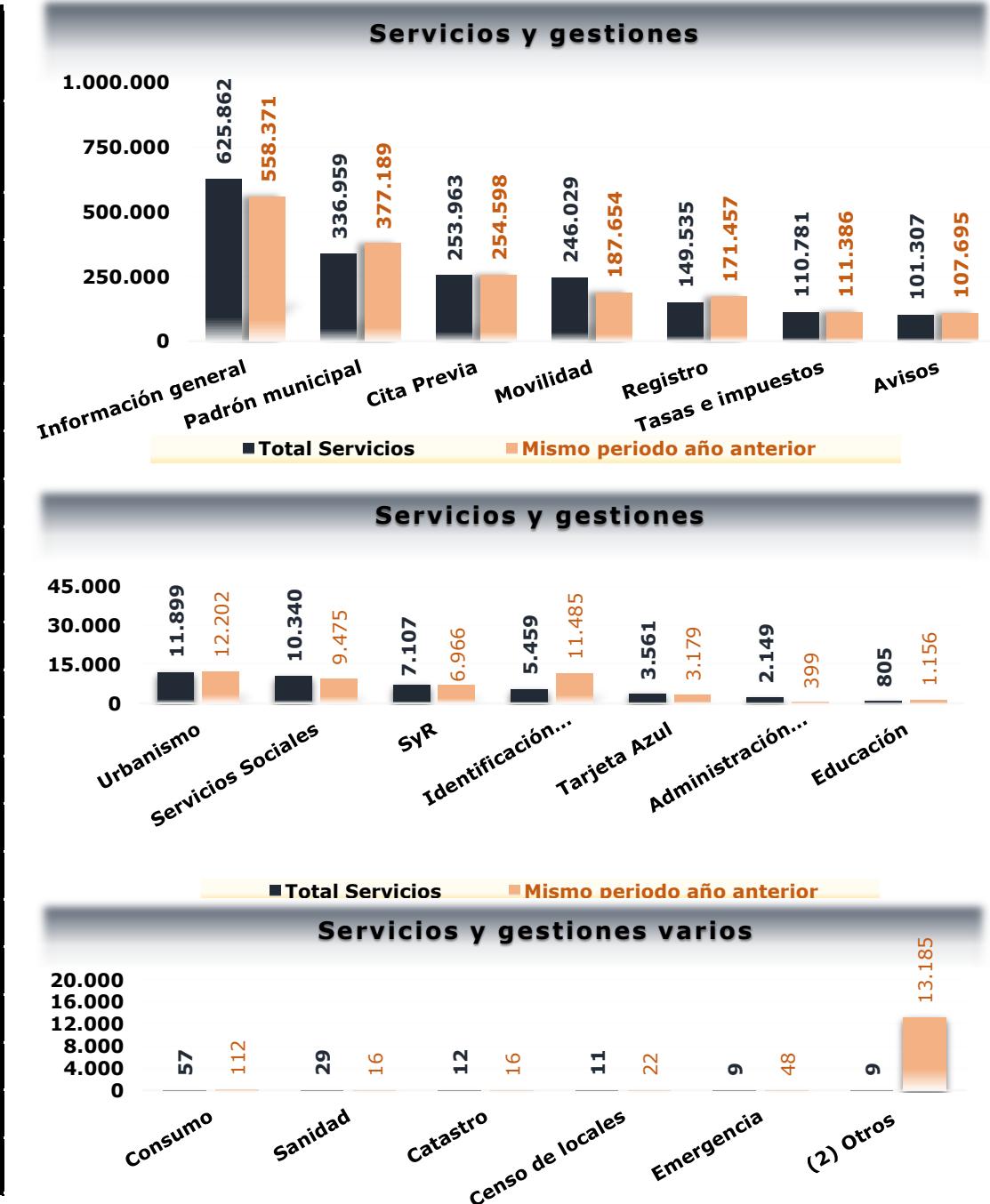
Atenciones: Altitud (010) - Gestor turnos de espera Gensis (OAC) - RightNow (Twitter) - Google Analytics (Web)
 Servicios: Oracle Business Intelligence (CRM): Datos abiertos (CRM) - Google Analytics (Web)

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

Solicitudes de Servicio / Canales Personalizados (1)		Total Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información general	625.862	558.371	12,1%	
Padrón municipal	336.959	377.189	-10,7%	
Cita Previa	253.963	254.598	-0,2%	
Movilidad	246.029	187.654	31,1%	
Registro	149.535	171.457	-12,8%	
Tasas e impuestos	110.781	111.386	-0,5%	
Avisos	101.307	107.695	-5,9%	
Urbanismo	11.899	12.202	-2,5%	
Servicios Sociales	10.340	9.475	9,1%	
SyR	7.107	6.966	2,0%	
Identificación electrónica	5.459	11.485	-52,5%	
Tarjeta Azul	3.561	3.179	12,0%	
Administración pública	2.149	399	438,6%	
Educación	805	1.156	-0,30	
SOLICITUDES DE SERVICIO VARIOS	Consumo	57	112	-49,1%
	Sanidad	29	16	81,3%
	Catastro	12	16	-0,25
	Censo de locales	11	22	-50,0%
	Emergencia	9	48	-0,81
	(2) Otros	9	13.185	-99,9%
	TOTAL	1.865.883	1.826.611	2,1%

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

(2) Otros: en 2018 las encuestas de los sondeos de opinión se tipificaron en la categoría "Encuesta"

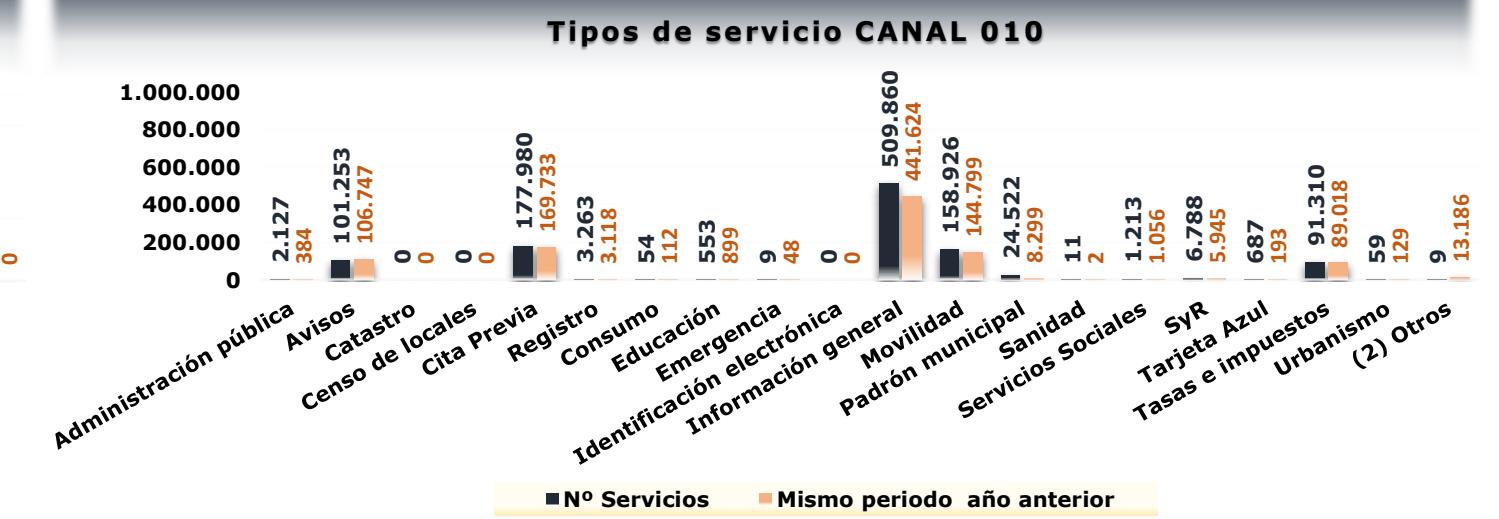
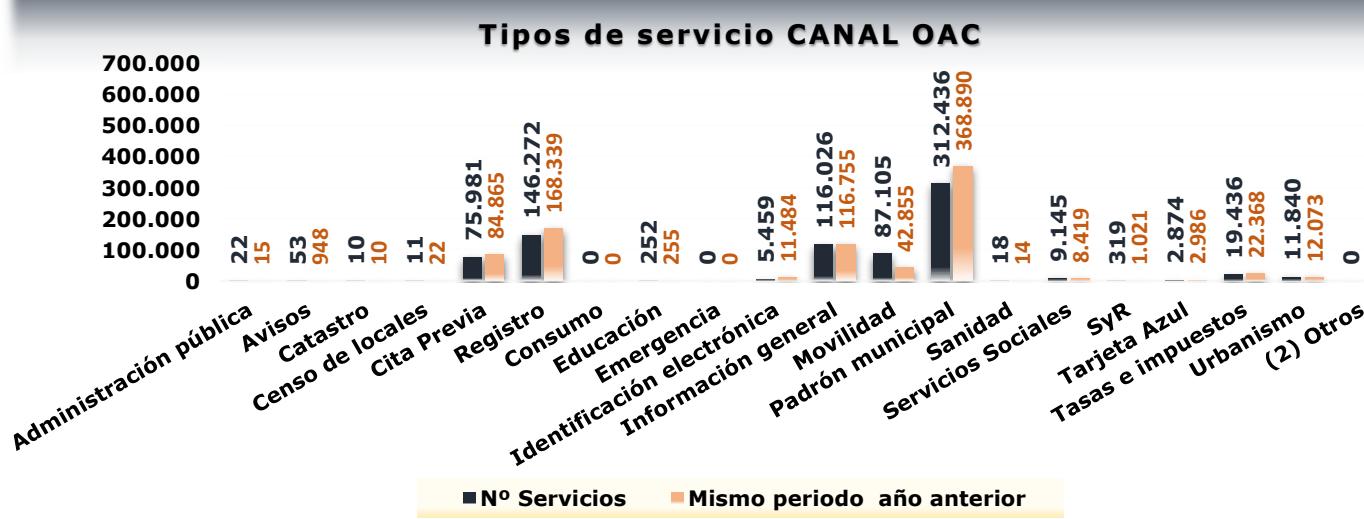


3.- DATOS GLOBALES TIPOLOGÍA DE SERVICIO POR CANAL OAC Y 010

SERVICIOS	CANAL OAC (1)				CANAL 010			
	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación en % año anterior	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación en % año anterior
Administración pública	22	0,0%	15	46,7%	2.127	0,2%	384	453,9%
Avisos	53	0,0%	948	-94,4%	101.253	9,4%	106.747	-5,1%
Catastro	10	0,0%	10	0,0%	No aplica	-	No aplica	-
Censo de locales	11	0,0%	22	-50,0%	No aplica	-	No aplica	-
Cita Previa	75.981	9,7%	84.865	-10,5%	177.980	16,5%	169.733	4,9%
Registro	146.272	18,6%	168.339	-13,1%	3.263	0,3%	3.118	4,7%
Consumo	No aplica	-	No aplica	-	54	0,0%	112	-51,8%
Educación	252	0,0%	255	-1,2%	553	0,1%	899	-38,5%
Emergencia	No aplica	-	No aplica	-	9	0,0%	48	-81,3%
Identificación electrónica	5.459	0,7%	11.484	-52,5%	No aplica	-	No aplica	-
Información general	116.026	14,7%	116.755	-0,6%	509.860	47,3%	441.624	15,5%
Movilidad	87.105	11,1%	42.855	103,3%	158.926	14,7%	144.799	9,8%
Padrón municipal	312.436	39,7%	368.890	-15,3%	24.522	2,3%	8.299	195,5%
Sanidad	18	0,0%	14	28,6%	11	0,0%	2	450,0%
Servicios Sociales	9.145	1,2%	8.419	8,6%	1.213	0,1%	1.056	14,9%
SyR	319	0,0%	1.021	-68,8%	6.788	0,6%	5.945	14,2%
Tarjeta Azul	2.874	0,4%	2.986	-3,8%	687	0,1%	193	256,0%
Tasas e impuestos	19.436	2,5%	22.368	-13,1%	91.310	8,5%	89.018	2,6%
Urbanismo	11.840	1,5%	12.073	-1,9%	59	0,0%	129	-54,3%
(2) Otros	No aplica	-	No aplica	-	9	0,0%	13.186	-99,9%
Total	787.259	100,0%	841.319	-6,4%	1.078.624	100,0%	985.292	9,5%

(1) En el mes de marzo se cambió el Gestor de Turno, estando cada Oficina cerrada dos días, y otros días con Oferta de Cita Previa limitada para atender la demanda sin cita.

(2) Otros: Campañas y encuestas de servicio.



Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. trimestre 2019

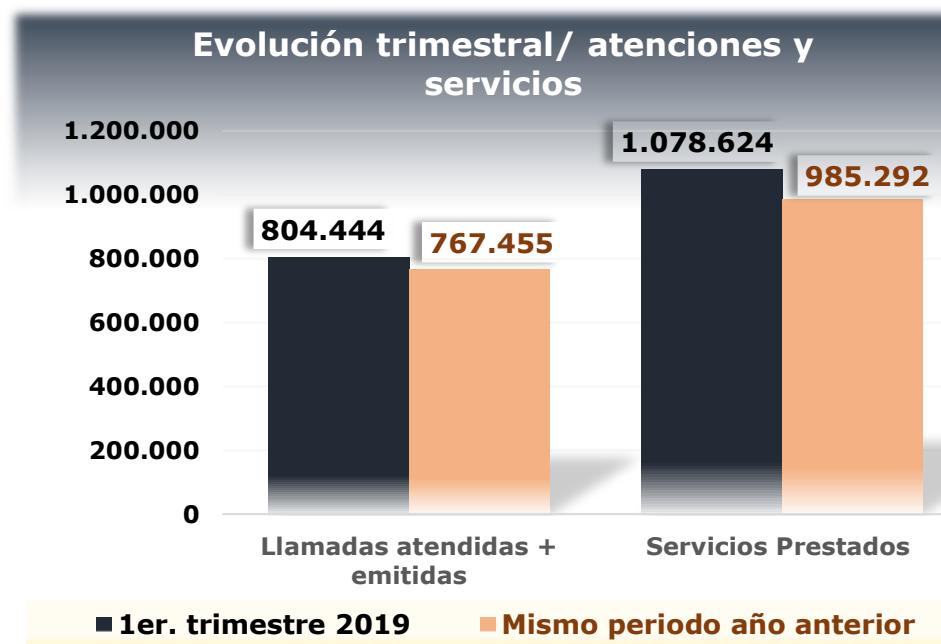
1.2 Canales: Teléfono 010

Líneamadrid



1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Canal 010			
	1er. trimestre 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas	804.444	767.455	4,8%
Porcentaje rechazo de llamadas	43,12%	11,23%	283,9%
Tiempo medio de atención	04:49	03:45	28,4%
Servicios Prestados	1.078.624	985.292	9,5%
Servicios por persona atendida	1,34	1,28	4,4%



2.- CANAL 010. ATENCIONES

Día de la semana	Número de llamadas recibidas	% sobre el total de llamadas	Número de llamadas	% de atendidas sobre las	Número de días
Lunes	149.425	18,4%	138.432	92,6%	12
Martes	149.281	18,4%	137.297	92,0%	13
Miércoles	153.825	18,9%	140.230	91,2%	13
Jueves	150.299	18,5%	140.160	93,3%	12
Viernes	133.986	16,5%	124.559	93,0%	11
Sábados	39.008	4,8%	34.827	89,3%	13
Domingos	31.542	3,9%	29.912	94,8%	12
Festivos	5.183	0,6%	4.834	93,3%	4
TOTAL	812.549	100,0%	750.251	92,3%	90

Distribución de llamadas por día de la semana

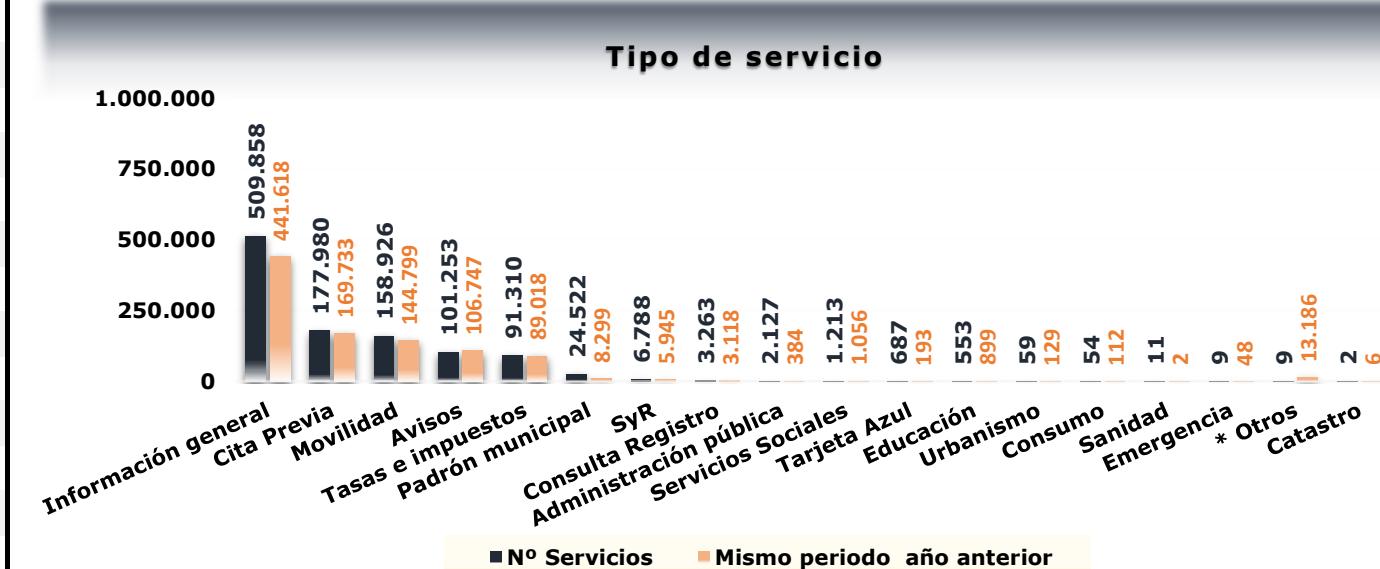


3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número	Variación en % año anterior	*Tiempo medio Atención
Información General	509.858	47,3%	2 m 56 s
Gestión	568.766	52,7%	6 m 11 s
Total	1.078.624	100,0%	4 m 34 s



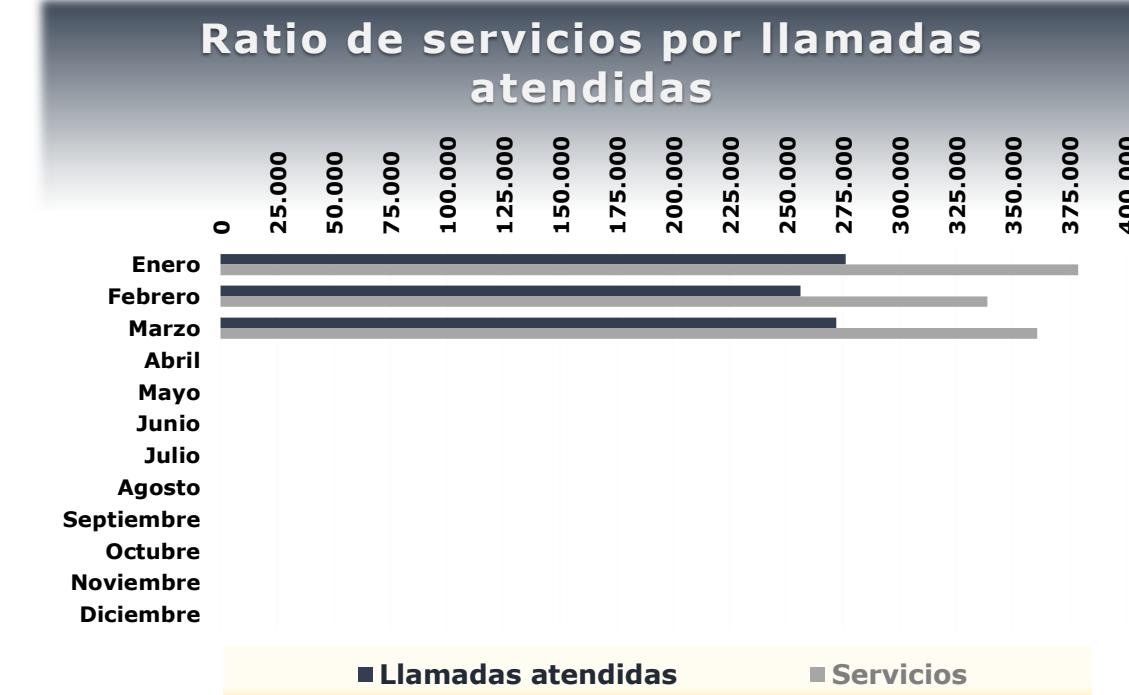
SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	509.858	47,3%	441.618	15,5%
Cita Previa	177.980	16,5%	169.733	4,9%
Movilidad	158.926	14,7%	144.799	9,8%
Avisos	101.253	9,4%	106.747	-5,1%
Tasas e impuestos	91.310	8,5%	89.018	2,6%
Padrón municipal	24.522	2,3%	8.299	195,5%
SyR	6.788	0,6%	5.945	14,2%
Consulta Registro	3.263	0,3%	3.118	4,7%
Administración pública	2.127	0,2%	384	453,9%
Servicios Sociales	1.213	0,1%	1.056	14,9%
Tarjeta Azul	687	0,1%	193	256,0%
Educación	553	0,1%	899	-38,5%
Urbanismo	59	0,0%	129	-54,3%
Consumo	54	0,0%	112	-51,8%
Sanidad	11	0,0%	2	450,0%
Emergencia	9	0,0%	48	-81,3%
* Otros	9	0,0%	13.186	-99,9%
Catastro	2	0,0%	6	-66,7%
Total	1.078.624	100,0%	985.292	9,5%



* Otros: incluye "encuestas de servicios y campañas"

4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

Mes 2019	Ratio de servicios por atenciones		
	Llamadas atendidas	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
Enero	276.162	378.986	1,37
Febrero	256.183	338.776	1,32
Marzo	272.099	360.862	1,33
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	804.444	1.078.624	1,34



AÑO	Histórico		
	Llamadas atendidas	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
2010	2.791.060	2.882.772	1,03
2011	2.547.693	2.916.401	1,14
2012	2.335.027	2.993.683	1,28
2013	2.476.286	2.732.093	1,10
2014	2.845.139	3.116.585	1,10
2015	3.357.610	3.801.248	1,13
2016	3.192.864	3.896.471	1,22
2017	2.910.376	4.076.014	1,40
2018	2.910.804	3.936.257	1,35
2019	804.444	1.078.624	1,34



5.- CANAL 010. CAPACIDAD DE RESPUESTA

MES	Total Intentos de Llamadas (1)	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas recibidas (2)	% Recibidas / intentos	Abandonadas (3)	% Abandonadas / recibidas	Atendidas (4)	% Atendidas / recibidas
ene-19	611.877	335.696	54,86%	276.181	45,14%	21.867	7,92%	254.314	92,08%
feb-19	332.939	83.703	25,14%	249.236	74,86%	15.476	6,21%	233.760	93,79%
mar-19	483.642	196.510	40,63%	287.132	59,37%	24.955	8,69%	262.177	91,31%
TOTAL	1.428.458	615.909	43,12%	812.549	56,88%	62.298	7,67%	750.251	92,33%

Acumulado por Meses



(1) Intentos llamadas: Llamadas que no llegan a entrar en la centralita y la línea da comunicando.

(2) Recibidas: Llamadas que han entrado en la centralita.

(3) Abandonadas: Llamadas que tras entrar en la centralita la persona cuelga antes de ser atendido por un agente.

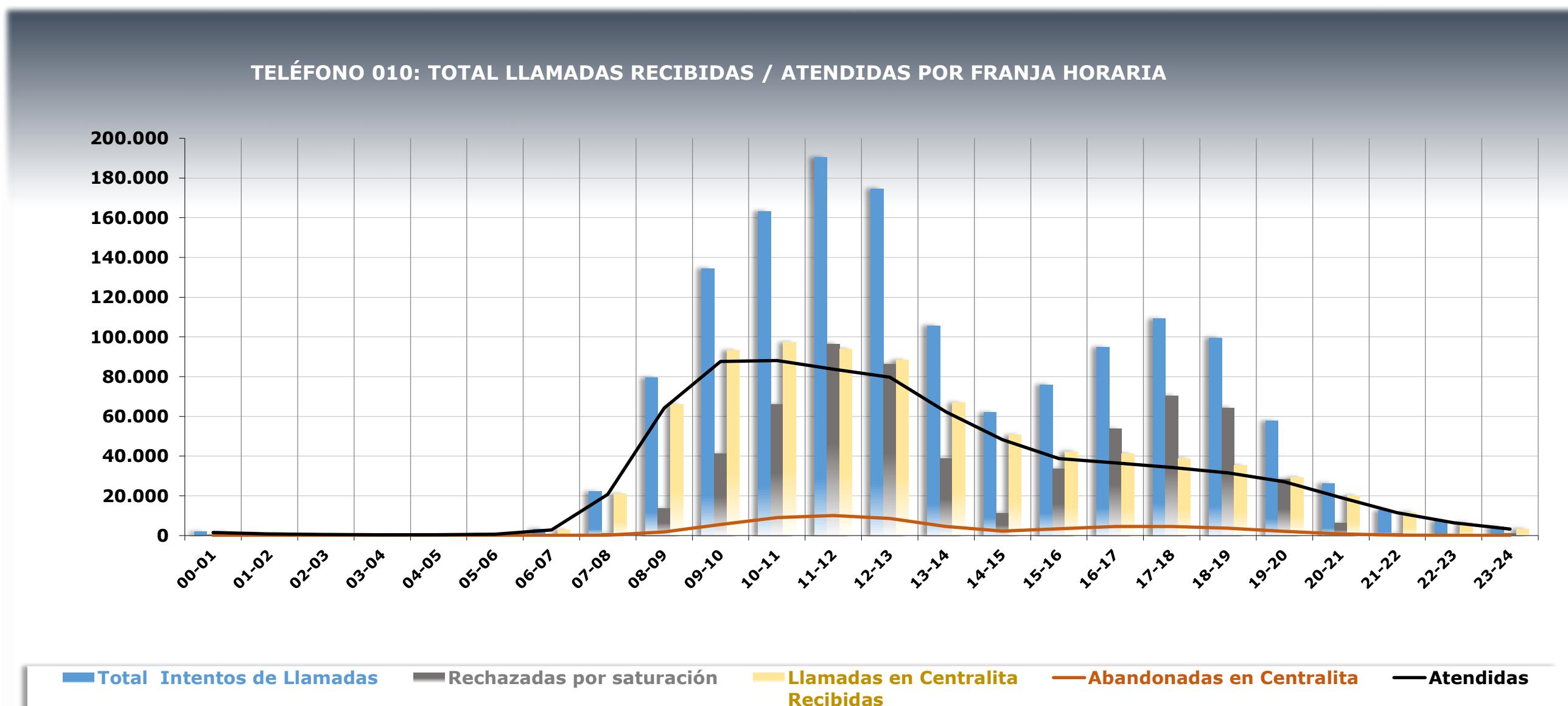
(4) Atendidas: Llamadas atendidas por un agente.

6.- CANAL 010. CAPACIDAD RESPUESTA POR TRAMO HORARIO

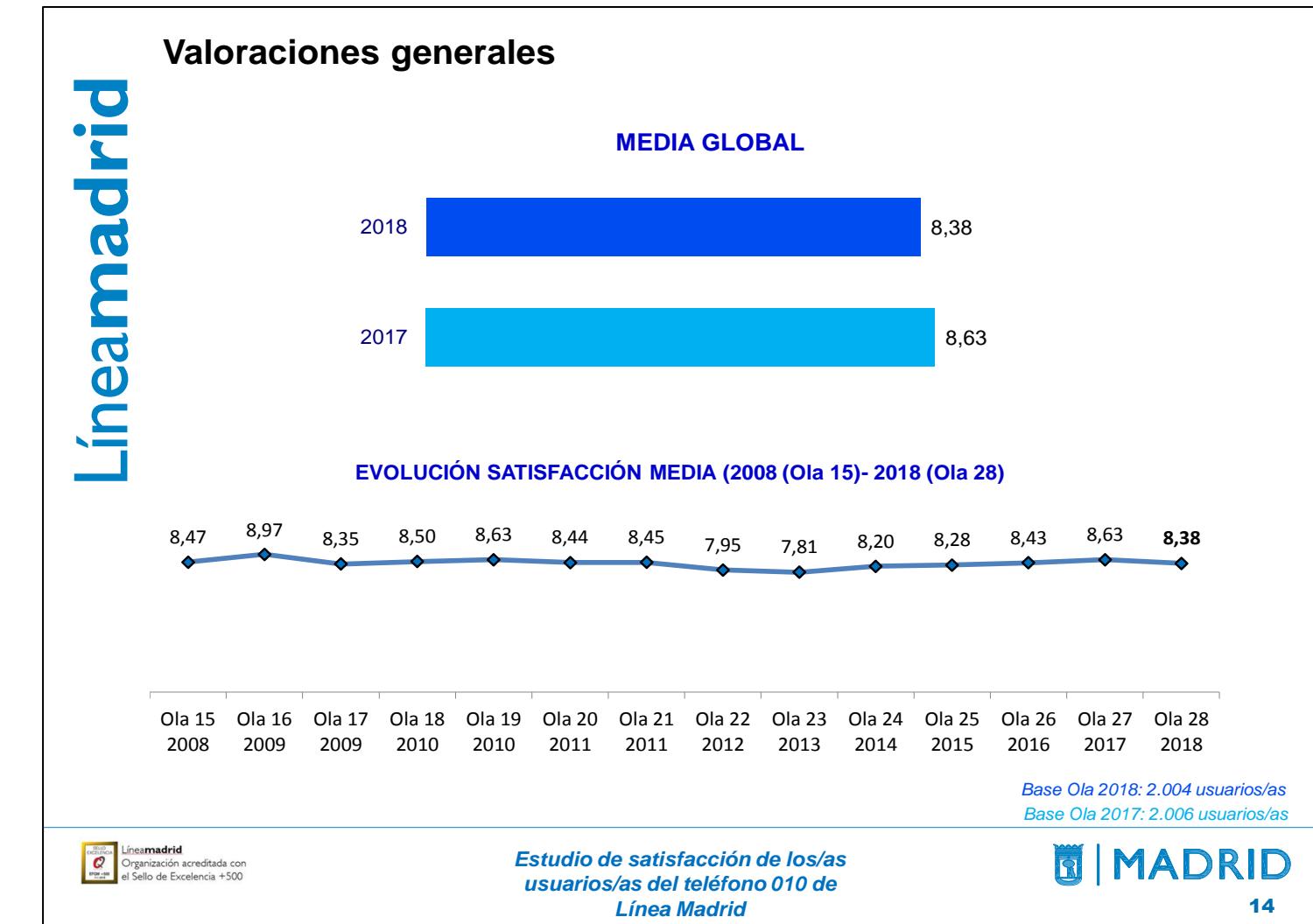
6.1. DATOS

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas en Centralita Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas en Centralita	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	1.998	373	19%	1.625	81%	34	2%	1.591	98%
01-02	967	97	10%	870	90%	21	2%	849	98%
02-03	606	51	8%	555	92%	4	1%	551	99%
03-04	427	8	2%	419	98%	1	0%	418	100%
04-05	423	4	1%	419	99%	3	1%	416	99%
05-06	848	175	21%	673	79%	12	2%	661	98%
06-07	3.332	371	11%	2.961	89%	65	2%	2.896	98%
07-08	22.141	1.177	5%	20.964	95%	289	1%	20.675	99%
08-09	79.587	13.626	17%	65.961	83%	1.876	3%	64.085	97%
09-10	134.465	41.231	31%	93.234	69%	5.643	6%	87.591	94%
10-11	163.197	65.996	40%	97.201	60%	9.084	9%	88.117	91%
11-12	190.342	96.504	51%	93.838	49%	10.097	11%	83.741	89%
12-13	174.610	86.319	49%	88.291	51%	8.603	10%	79.688	90%
13-14	105.632	38.804	37%	66.828	63%	4.594	7%	62.234	93%
14-15	61.896	11.268	18%	50.628	82%	2.299	5%	48.329	95%
15-16	75.897	33.669	44%	42.228	56%	3.476	8%	38.752	92%
16-17	94.859	53.756	57%	41.103	43%	4.504	11%	36.599	89%
17-18	109.201	70.408	64%	38.793	36%	4.564	12%	34.229	88%
18-19	99.549	64.286	65%	35.263	35%	3.752	11%	31.511	89%
19-20	57.682	28.459	49%	29.223	51%	2.164	7%	27.059	93%
20-21	26.254	6.261	24%	19.993	76%	790	4%	19.203	96%
21-22	12.775	1.145	9%	11.630	91%	195	2%	11.435	98%
22-23	7.311	783	11%	6.528	89%	114	2%	6.414	98%
23-24	4.459	1.138	26%	3.321	74%	114	3%	3.207	97%
TOTAL	1.428.458	615.909	43,12%	812.549	56,88%	62.298	7,67%	750.251	92,33%

6.2. GRÁFICO

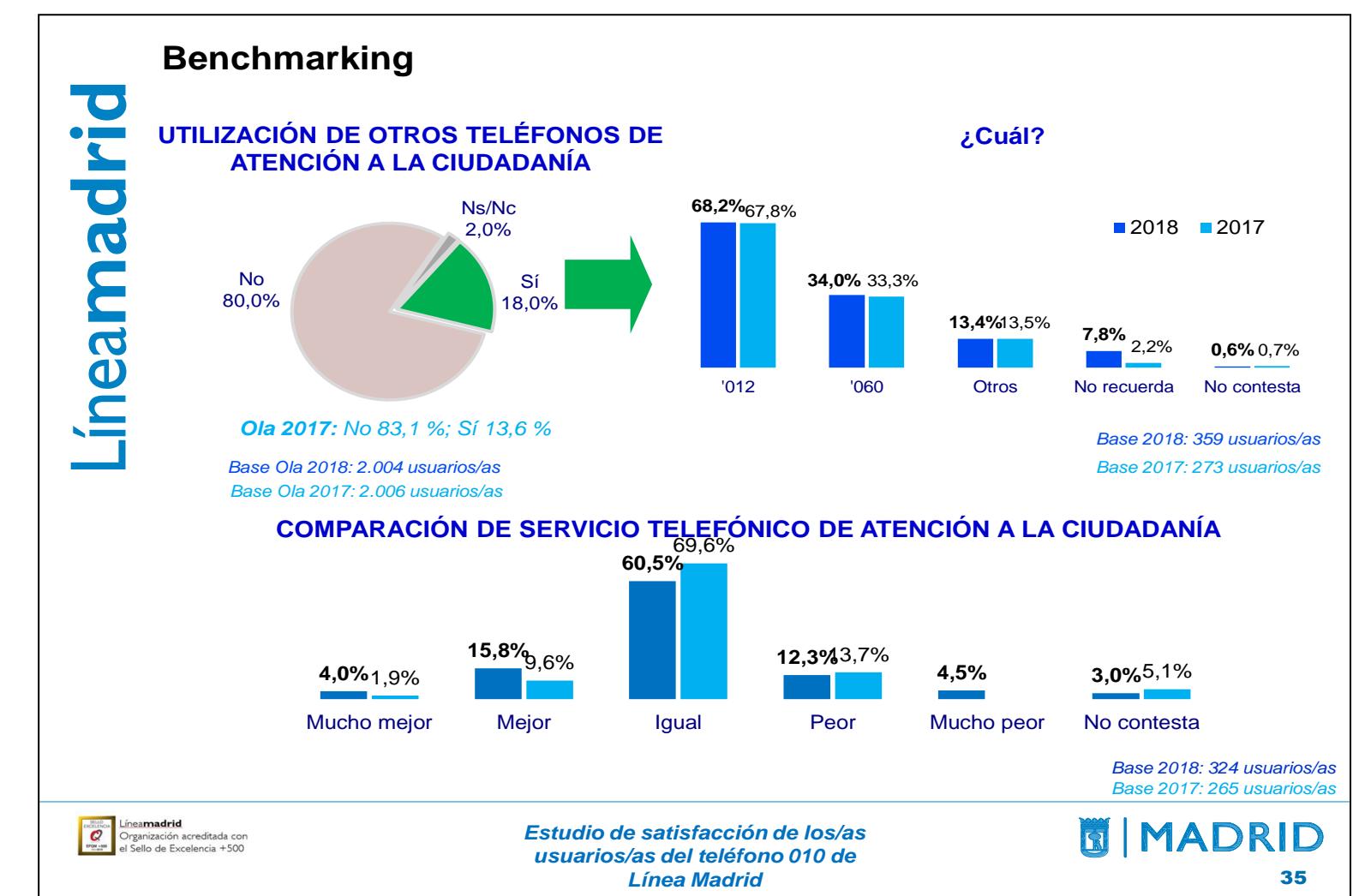


8.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)		Personas muy insatisfechas	
ene-19	93	88	94,62%	5	5,38%
feb-19	140	135	96,43%	5	3,57%
mar-19	143	136	95,10%	7	4,90%

ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO



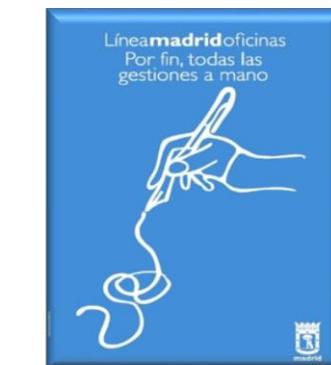
Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. trimestre 2019

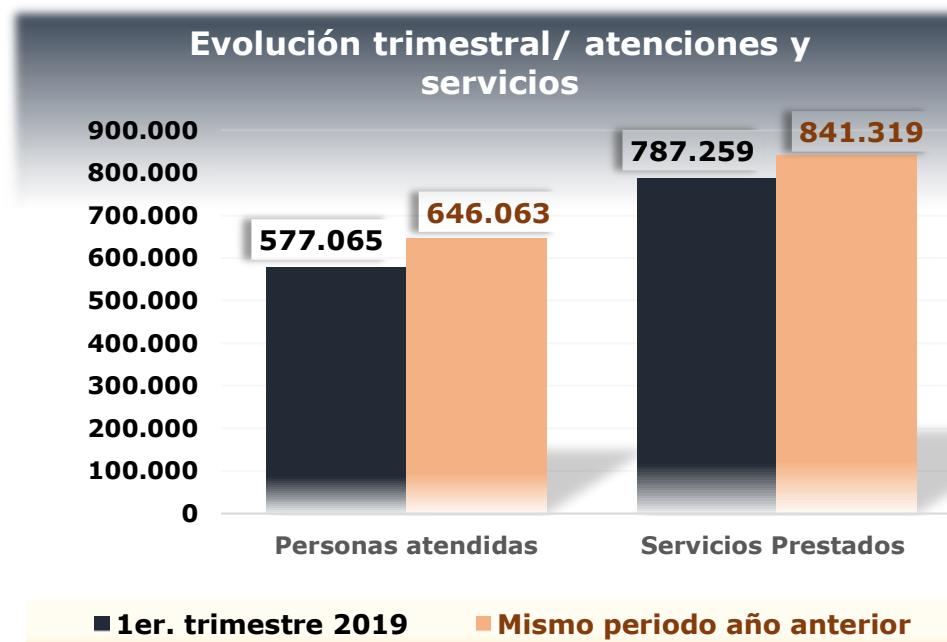
1.3 Canal Presencial (26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía)

Líneamadrid



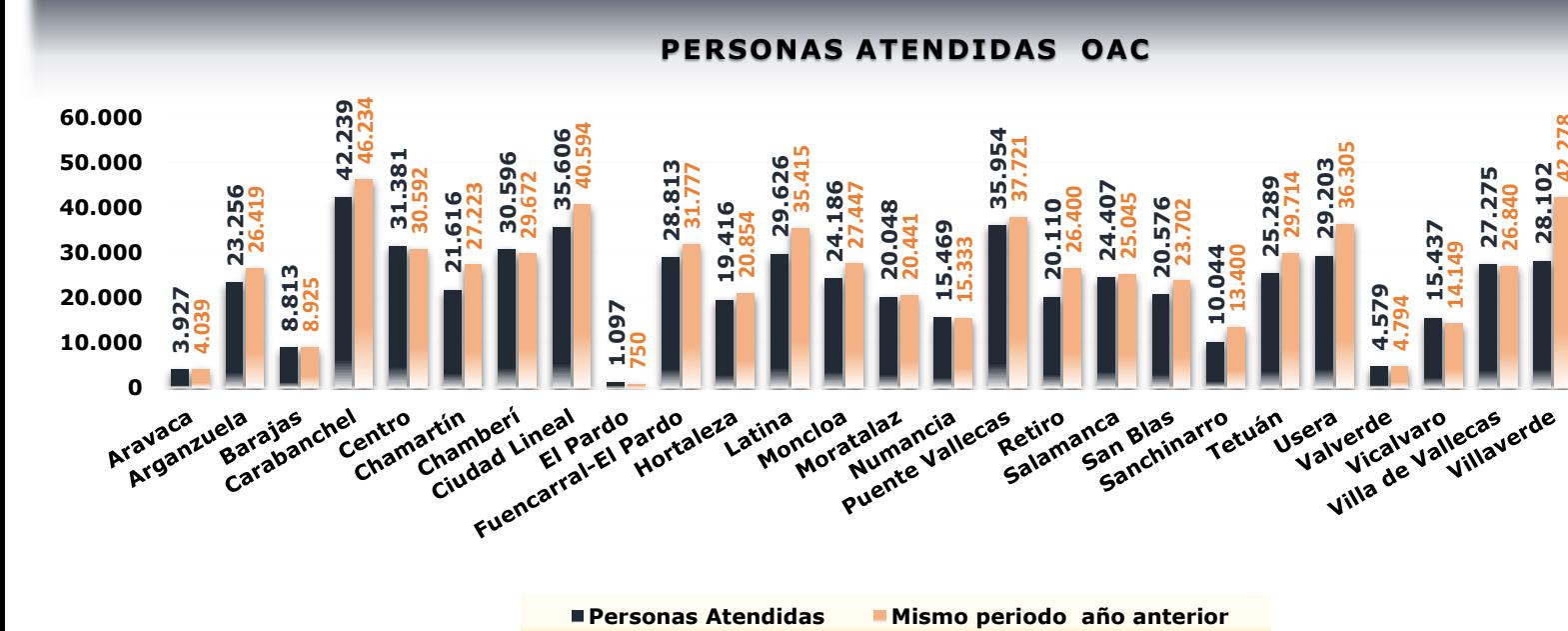
1.- CANAL OFICINAS LÍNEA MADRID. DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
	1er. trimestre 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Personas atendidas	577.065	646.063	-10,7%
Tiempo medio de espera	12:31	06:50	83,3%
Tiempo medio de atención	05:36	07:15	-22,8%
Servicios Prestados	787.259	841.319	-6,4%
Servicios por persona atendida	1,36	1,30	4,8%
Servicios con idioma	6.227	7.891	-21,1%



2.- CANAL OAC. ATENCIONES POR OFICINA

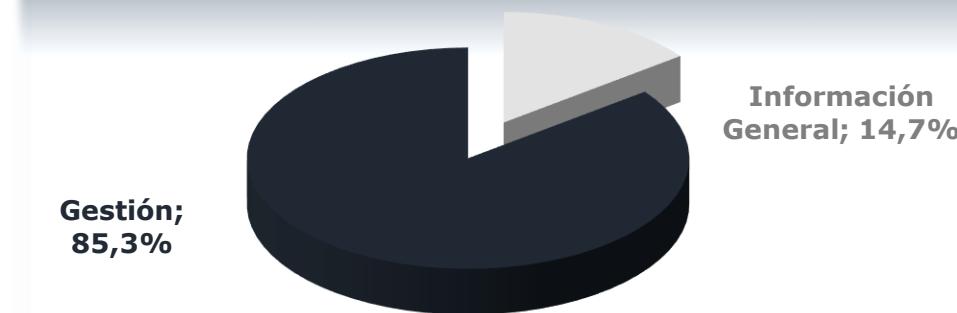
ATENCIONES	Personas Atendidas	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	3.927	4.039	-2,8%
Arganzuela	23.256	26.419	-12,0%
Barajas	8.813	8.925	-1,3%
Carabanchel	42.239	46.234	-8,6%
Centro	31.381	30.592	2,6%
Chamartín	21.616	27.223	-20,6%
Chamberí	30.596	29.672	3,1%
Ciudad Lineal	35.606	40.594	-12,3%
El Pardo	1.097	750	46,3%
Fuencarral-El Pardo	28.813	31.777	-9,3%
Hortaleza	19.416	20.854	-6,9%
Latina	29.626	35.415	-16,3%
Moncloa	24.186	27.447	-11,9%
Moralalaz	20.048	20.441	-1,9%
Numancia	15.469	15.333	0,9%
Puente Vallecas	35.954	37.721	-4,7%
Retiro	20.110	26.400	-23,8%
Salamanca	24.407	25.045	-2,5%
San Blas	20.576	23.702	-13,2%
Sanchinarro	10.044	13.400	-25,0%
Tetuán	25.289	29.714	-14,9%
Usera	29.203	36.305	-19,6%
Valverde	4.579	4.794	-4,5%
Vicalvaro	15.437	14.149	9,1%
Villa de Vallecas	27.275	26.840	1,6%
Villaverde	28.102	42.278	-33,5%
Total	577.065	646.063	-10,7%



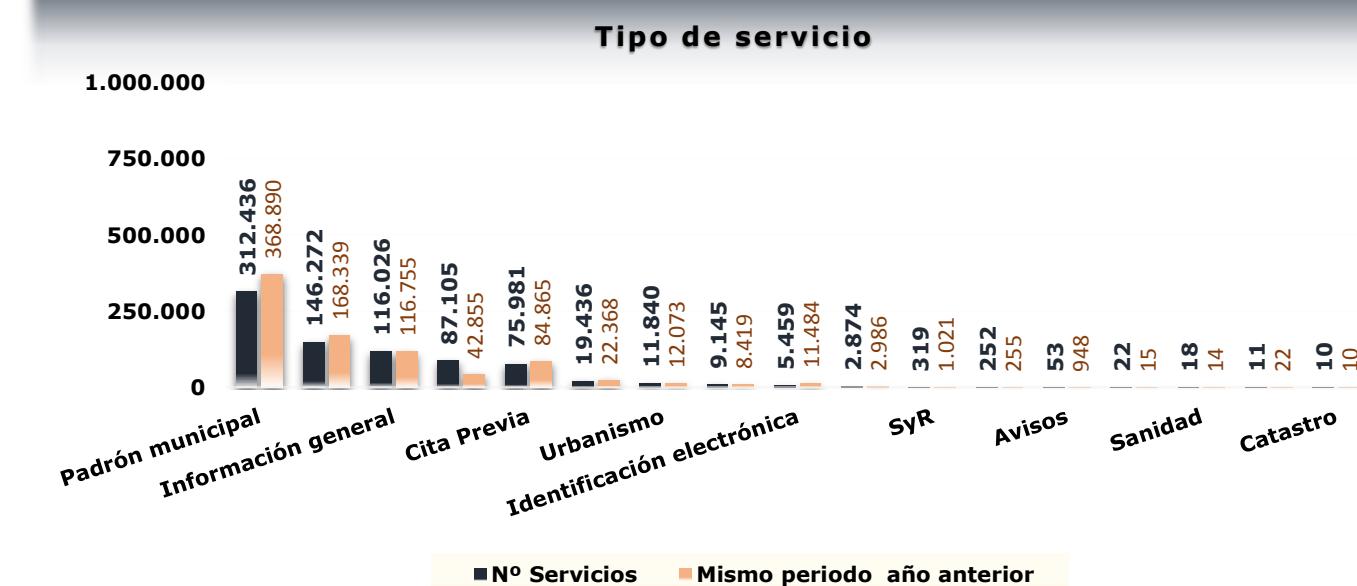
3.- CANAL OAC. SERVICIOS

Categoría Servicios	Número	Variación en % año anterior
Información General	116.003	14,7%
Gestión	671.256	85,3%
Total	787.259	100,0%

SERVICIOS PRESTADOS

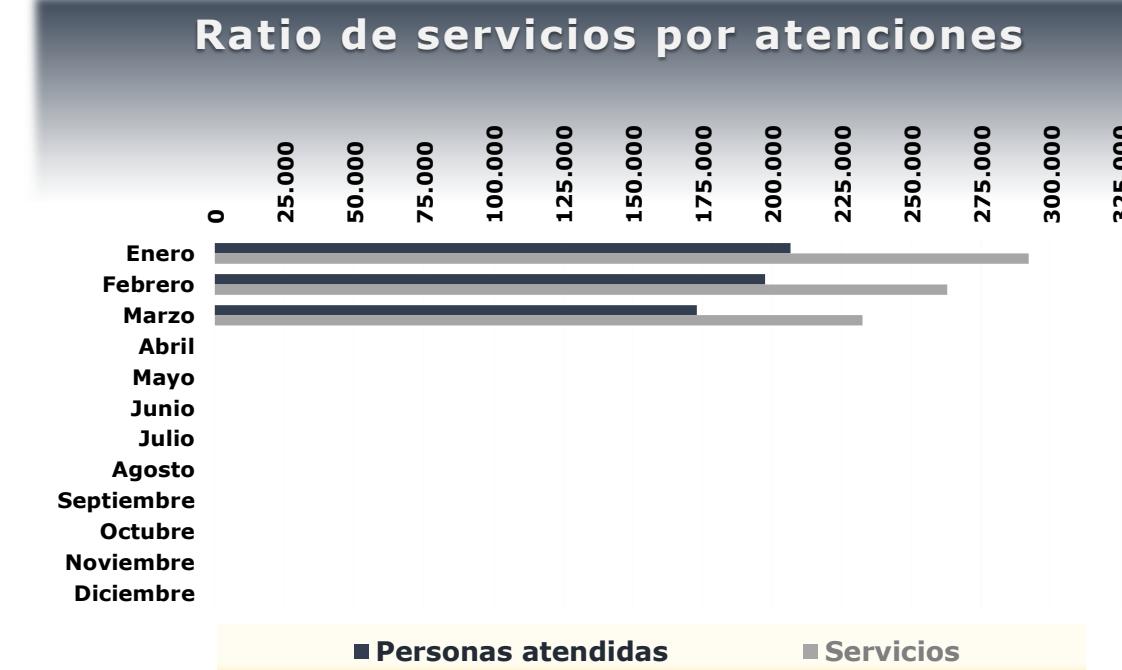


SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Padrón municipal	312.436	39,7%	368.890	-15,3%
Registro	146.272	18,6%	168.339	-13,1%
Información general	116.026	14,7%	116.755	-0,6%
Movilidad	87.105	11,1%	42.855	103,3%
Cita Previa	75.981	9,7%	84.865	-10,5%
Tasas e impuestos	19.436	2,5%	22.368	-13,1%
Urbanismo	11.840	1,5%	12.073	-1,9%
Servicios Sociales	9.145	1,2%	8.419	8,6%
Identificación electrónica	5.459	0,7%	11.484	-52,5%
Tarjeta Azul	2.874	0,4%	2.986	-3,8%
SyR	319	0,0%	1.021	-68,8%
Educación	252	0,0%	255	-1,2%
Avisos	53	0,0%	948	-94,4%
Administración pública	22	0,0%	15	46,7%
Sanidad	18	0,0%	14	28,6%
Censo de locales	11	0,0%	22	-50,0%
Catastro	10	0,0%	10	0,0%
Total	787.259	100,0%	841.319	-6,4%



4.- CANAL OAC. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

Mes 2019	Ratio de servicios por atenciones		
	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona
Enero	206.556	292.055	1,41
Febrero	197.540	262.806	1,33
Marzo	172.969	232.398	1,34
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	577.065	787.259	1,36

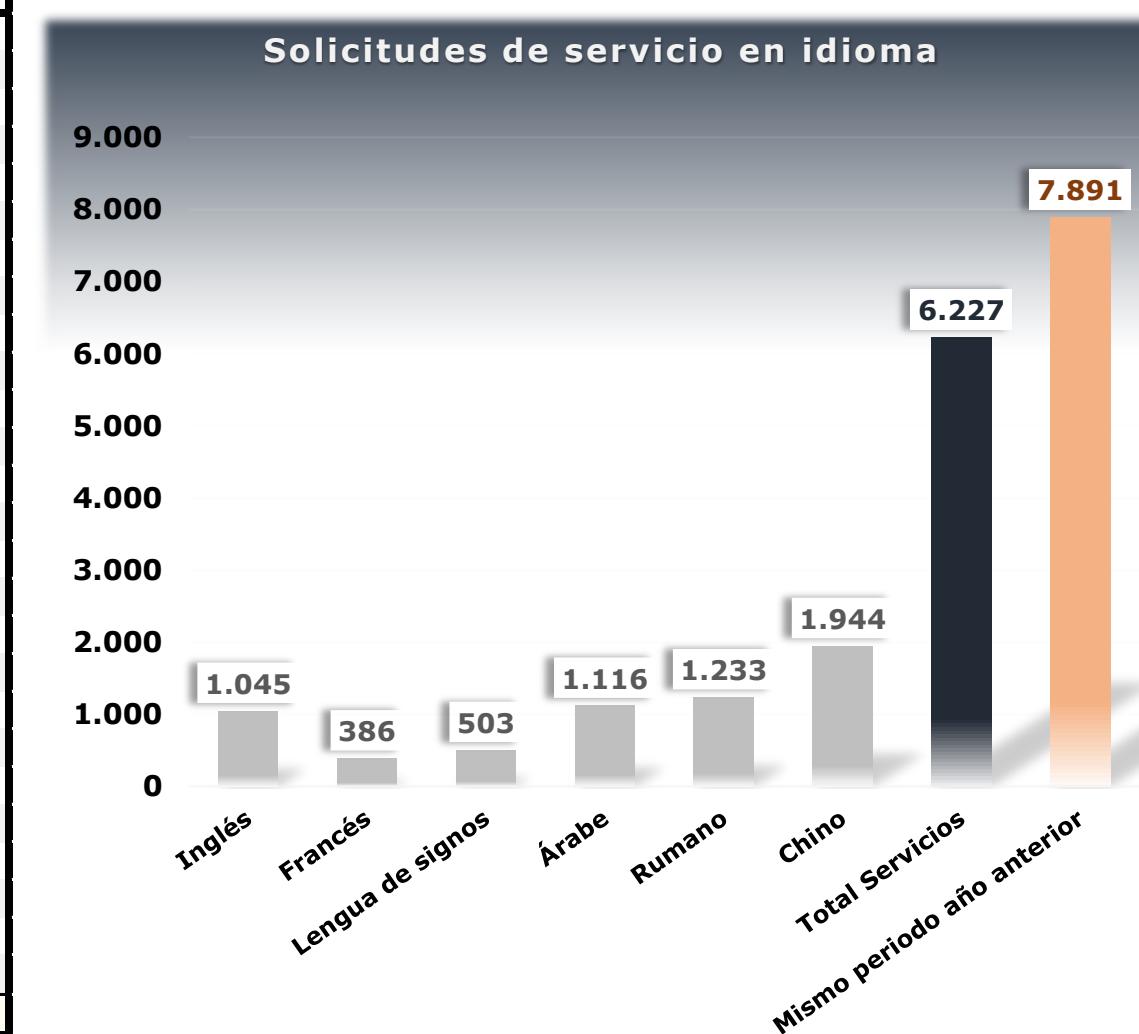


AÑO	Histórico		
	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona
2010	2.320.187	2.834.074	1,22
2011	2.361.920	2.970.883	1,26
2012	2.281.734	3.001.333	1,32
2013	2.440.687	3.079.807	1,26
2014	2.465.423	3.141.134	1,27
2015	2.500.062	3.272.411	1,31
2016	2.411.800	3.194.814	1,32
2017	2.477.814	3.285.233	1,33
2018	2.429.457	3.137.754	1,29



5.- CANAL OAC. SOLICITUDES DE SERVICIO CON IDIOMA

OFICINA	Inglés	Francés	Lengua de signos	Árabe	Rumano	Chino	Total Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	1				0		1	2	-50,0%
Arganzuela	19	2	43		6	100	170	228	-25,4%
Barajas	11	7	4		0		22	19	15,8%
Carabanchel	14	6	27	212	80	194	533	515	3,5%
Centro	176	27	12	92	15	91	413	300	37,7%
Chamartín	33	4	14			4	55	105	-47,6%
Chamberí	306	4	24	78	25	76	513	529	-3,0%
C. Lineal	10	3	19	1	73		106	120	-11,7%
El Pardo					0		0	0	-
Fuenc.-El Pardo	11	36	31		3		81	79	2,5%
Hortaleza	10	11	26	66			113	104	8,7%
Latina	26	3	24	98	152	108	411	548	-25,0%
Moncloa	60	12	15		117	2	206	701	-70,6%
Moratalaz	33		20	1	2		56	76	-26,3%
Numancia	18	17	3	6	2	10	56	120	-53,3%
P. Vallecas	38	22	51	158	169	307	745	745	0,0%
Retiro	17	1	7	1	3		29	160	-81,9%
Salamanca	50	18	11		1	1	81	106	-23,6%
San Blas	13	7	32		46		98	113	-13,3%
Sanchinarro	69	18	12		1		100	93	7,5%
Tetuán	62	5	31	2	56	1	157	162	-3,1%
Usera	12	4	33	195	63	1.039	1.346	1.734	-22,4%
Valverde					1	11	12	3	300,0%
Vicalvaro	7	9	9		62		87	79	10,1%
Villa Vallecas	36	77	36	206	296		651	783	-16,9%
Villaverde	13	93	19		60		185	467	-60,4%
TOTAL	1.045	386	503	1.116	1.233	1.944	6.227	7.891	-21,1%



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

OFICINA	Nº SERVICIOS	% Servicios por OAC	Tiempo medio de espera *	Nº Servicios periodo año anterior	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	4.522	0,6%	11:12	4.816	05:29	104,6%
Arganzuela	30.065	3,8%	15:10	33.462	06:08	147,6%
Barajas	13.349	1,7%	06:21	12.761	02:56	116,9%
Carabanchel	47.883	6,1%	15:14	55.634	10:14	48,9%
Centro	84.819	10,8%	17:54	45.130	07:22	143,1%
Chamartín	32.136	4,1%	14:12	36.084	06:32	117,1%
Chamberí	38.924	4,9%	11:21	39.285	06:17	80,4%
C. Lineal	45.116	5,7%	12:05	52.355	07:09	69,0%
El Pardo	1.753	0,2%	05:06	1.049	01:14	315,4%
Fuenc.-El Pardo	35.264	4,5%	13:33	40.697	06:14	117,6%
Hortaleza	25.049	3,2%	07:43	30.228	05:18	45,7%
Latina	38.335	4,9%	17:56	45.296	07:19	145,2%
Moncloa	31.468	4,0%	16:00	35.231	08:46	82,5%
Moralalaz	24.037	3,1%	14:06	25.631	06:44	109,4%
Numancia	18.075	2,3%	06:19	22.011	05:32	14,2%
P. Vallecás	44.629	5,7%	11:10	47.446	07:26	50,3%
Retiro	27.995	3,6%	08:34	33.881	07:29	14,3%
Salamanca	28.196	3,6%	17:53	33.144	09:20	91,6%
San Blas	24.011	3,0%	07:36	30.869	05:03	50,6%
Sanchinarro	16.700	2,1%	06:52	18.521	03:41	86,9%
Tetuán	37.095	4,7%	11:18	40.180	06:15	81,0%
Usera	41.614	5,3%	10:01	44.700	05:36	79,0%
Valverde	5.654	0,7%	08:20	6.424	05:25	53,8%
Vicalvaro	17.709	2,2%	10:26	17.149	05:51	78,6%
Villa Vallecás	33.789	4,3%	08:37	34.872	04:36	87,4%
Villaverde	39.072	5,0%	13:48	54.463	07:29	84,5%
TOTAL	787.259	100,0%	12:31	841.319	06:50	83,3%

Evolución trimestral/tiempos medios de espera



■ Tiempo medio de espera * ■ Mismo periodo año anterior

* Tiempos medios de espera más altos de lo normal debido a incidencias técnicas que causaron retraso en el cierre de tiques.

* Tiempo medio de espera ponderado.

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

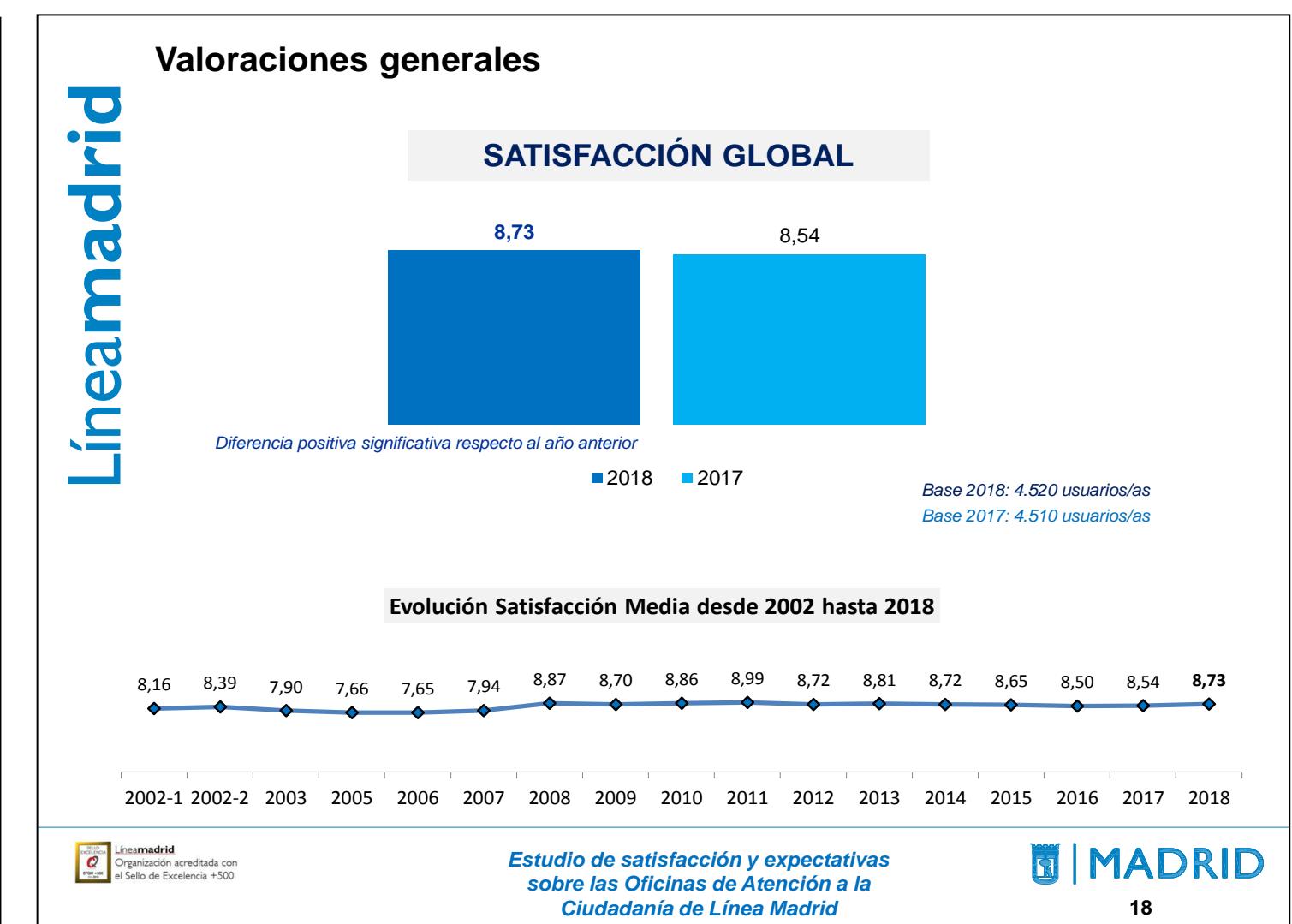
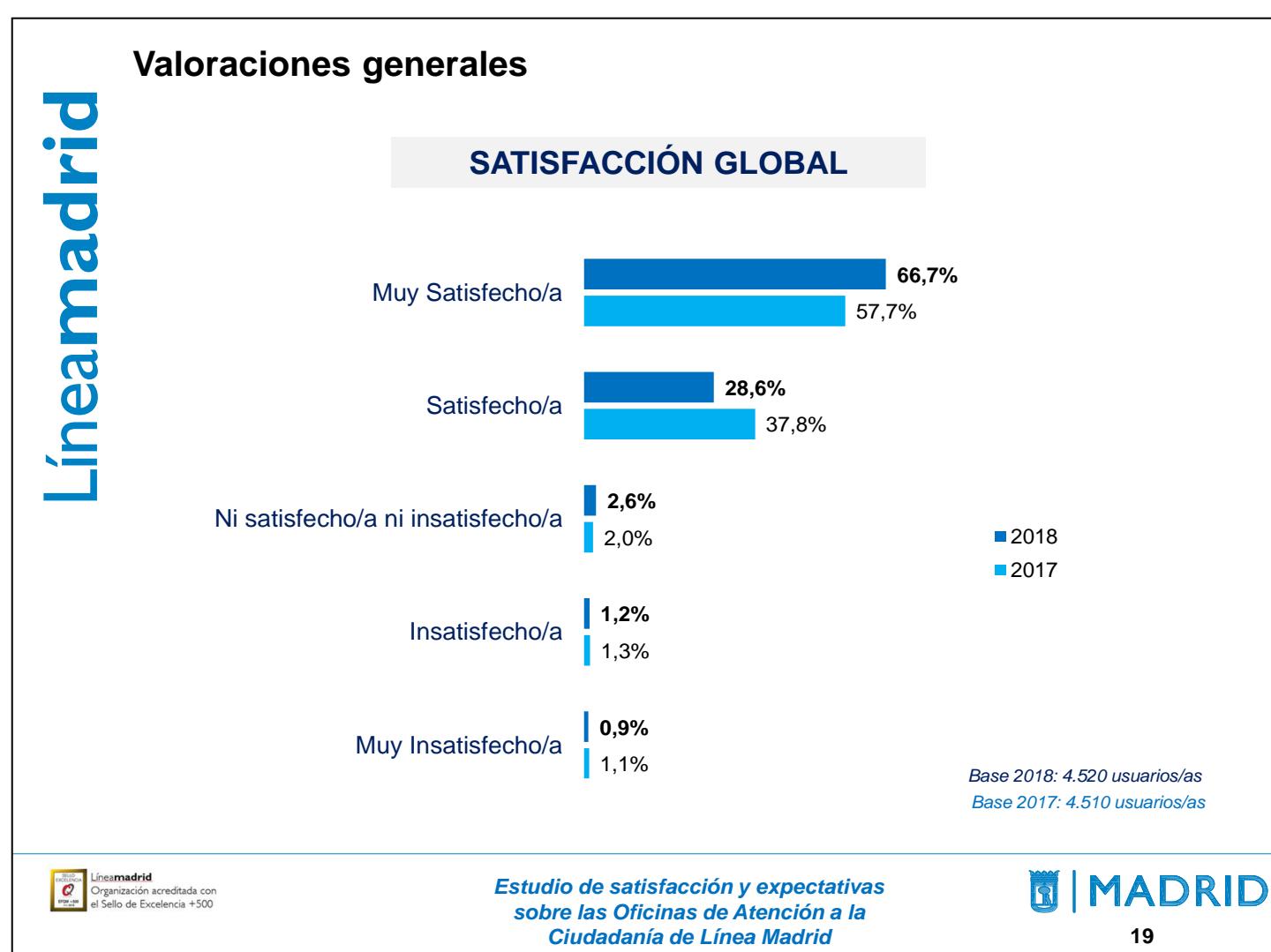
OFICINA	Nº SERVICIOS	% Servicios por OAC	Tiempo medio de atención *	Nº Servicios periodo año anterior	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	4.522	0,6%	07:07	4.816	05:50	21,9%
Arganzuela	30.065	3,8%	07:00	33.462	08:01	-12,6%
Barajas	13.349	1,7%	07:29	12.761	07:30	-0,1%
Carabanchel	47.883	6,1%	04:58	55.634	06:49	-27,1%
Centro	84.819	10,8%	06:35	45.130	06:58	-5,4%
Chamartín	32.136	4,1%	04:07	36.084	08:00	-48,6%
Chamberí	38.924	4,9%	06:02	39.285	07:51	-23,2%
C. Lineal	45.116	5,7%	05:05	52.355	05:17	-3,9%
El Pardo	1.753	0,2%	03:54	1.049	04:28	-12,7%
Fuenc.-El Pardo	35.264	4,5%	05:52	40.697	08:18	-29,4%
Hortaleza	25.049	3,2%	06:16	30.228	07:19	-14,4%
Latina	38.335	4,9%	05:24	45.296	06:55	-21,9%
Moncloa	31.468	4,0%	06:43	35.231	08:38	-22,3%
Moralalaz	24.037	3,1%	05:51	25.631	05:16	10,9%
Numancia	18.075	2,3%	05:49	22.011	05:54	-1,3%
P. Vallecás	44.629	5,7%	04:23	47.446	08:06	-46,0%
Retiro	27.995	3,6%	05:59	33.881	07:48	-23,2%
Salamanca	28.196	3,6%	06:31	33.144	10:00	-34,9%
San Blas	24.011	3,0%	05:22	30.869	07:24	-27,4%
Sanchinarro	16.700	2,1%	06:17	18.521	06:02	4,1%
Tetuán	37.095	4,7%	05:14	40.180	08:43	-40,0%
Usera	41.614	5,3%	04:30	44.700	06:11	-27,1%
Valverde	5.654	0,7%	07:17	6.424	06:12	17,6%
Vicalvaro	17.709	2,2%	05:43	17.149	07:33	-24,3%
Villa Vallecás	33.789	4,3%	05:13	34.872	07:21	-29,2%
Villaverde	39.072	5,0%	05:02	54.463	06:02	-16,5%
TOTAL	787.259	100,0%	05:36	841.319	07:15	-22,8%

* Tiempo medio de atención ponderado.

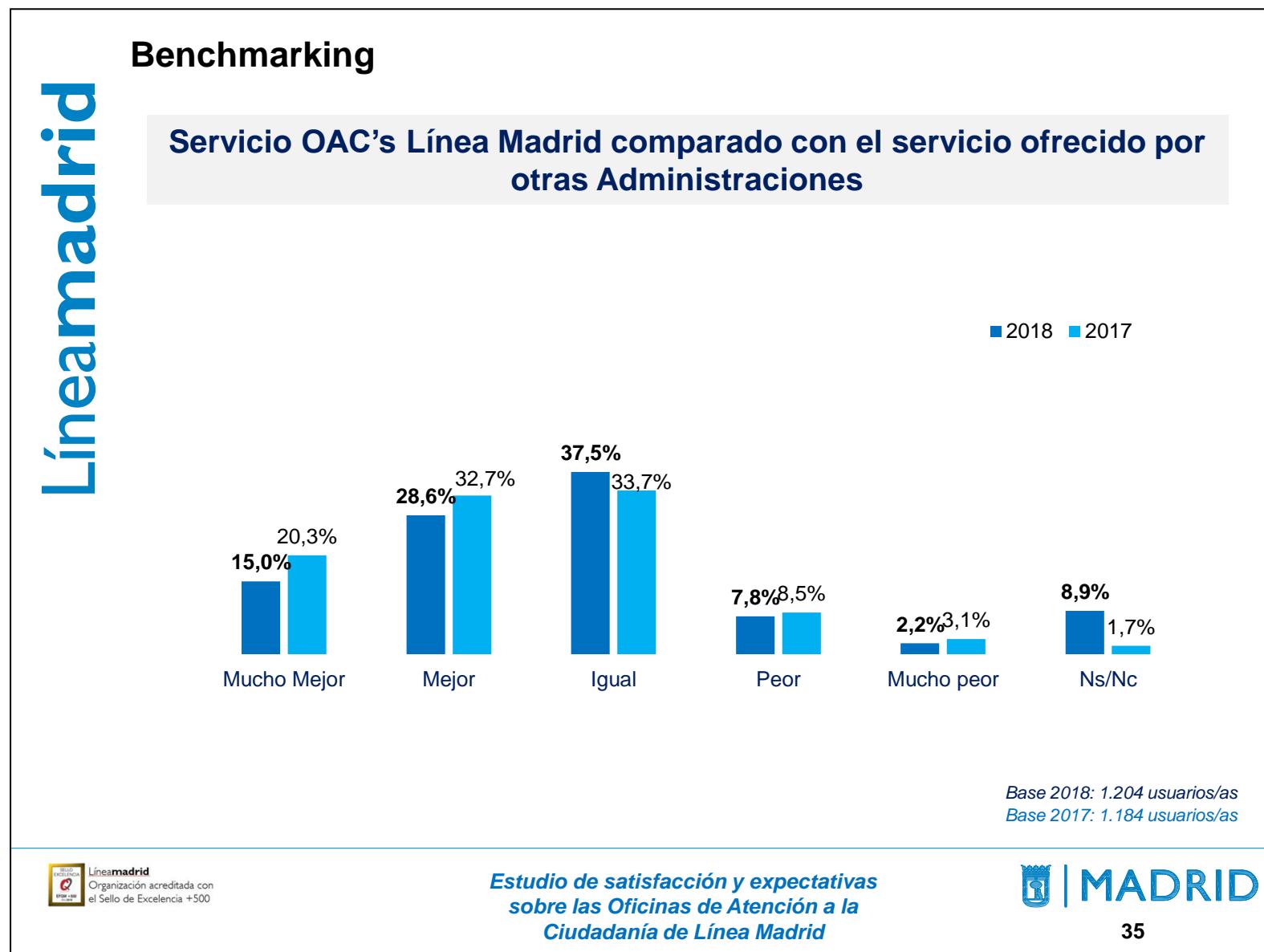
Evolución trimestral/tiempos medios de atención



8.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES



9.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL



Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. trimestre 2019

1.4 Canales telemáticos

1.4.1. Twitter @lineamadrid.es

1.4.2. Facebook

1.4.3. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

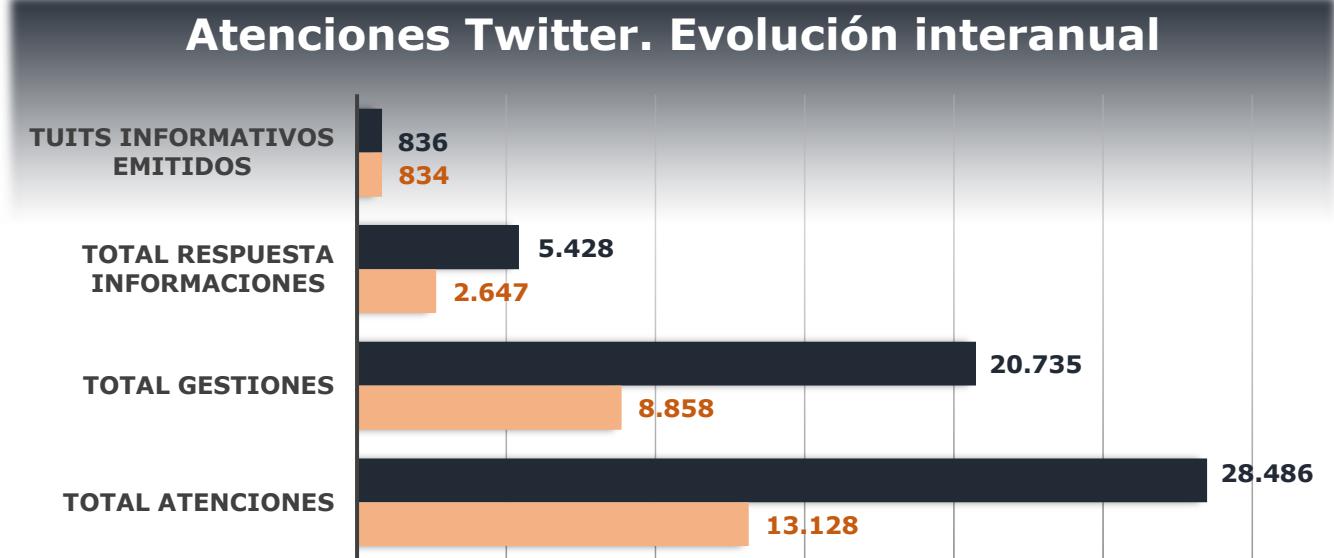


Línea Madrid Redes

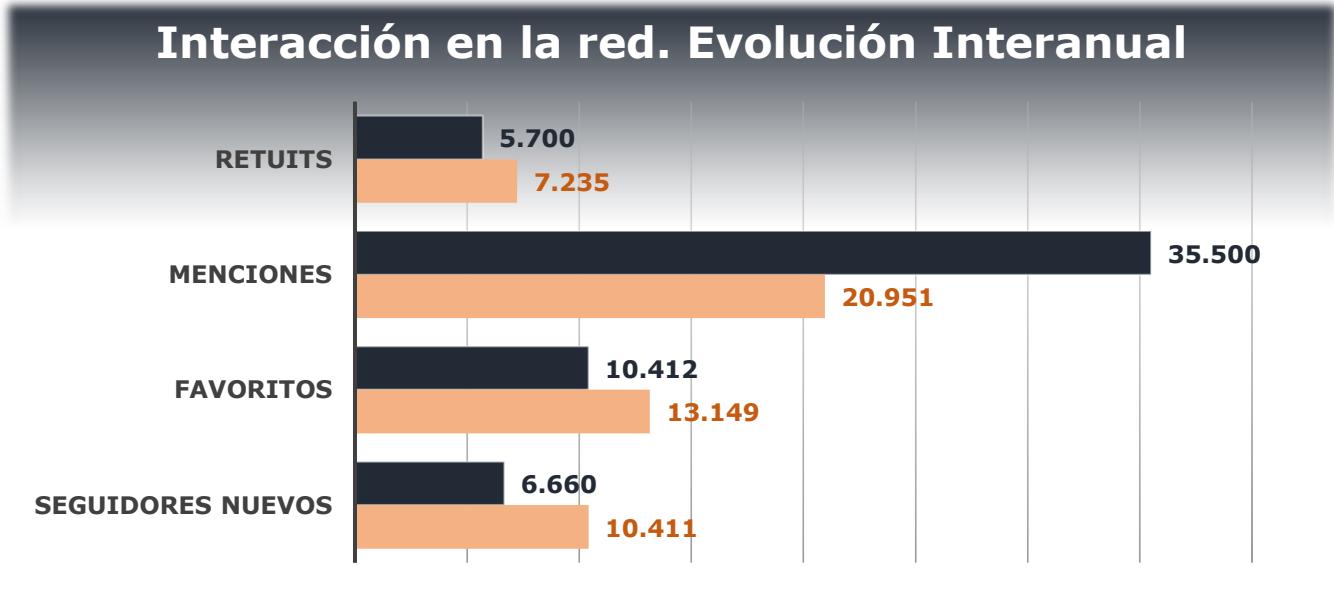


1.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

ATENCIOS	1er. Trimestre 2019	Año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	836	834	0%
Total respuesta Informaciones	5.428	2.647	105%
Total gestiones	20.735	8.858	134%
Total Atenciones	28.486	13.128	117%

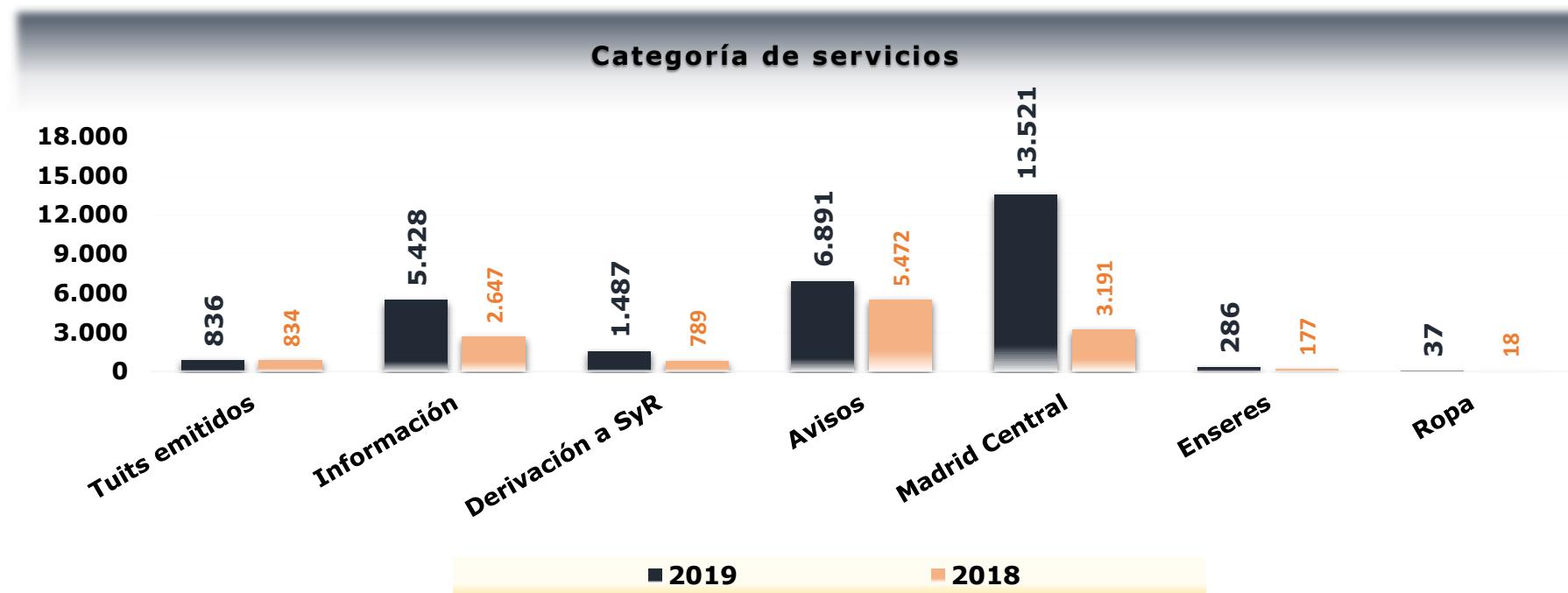


INTERACCIÓN EN LA RED	1er. Trimestre 2019	Año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	5.700	7.235	-21%
Menciones	35.500	20.951	69%
Favoritos	10.412	13.149	-21%
Seguidores Nuevos	6.660	10.411	-36%

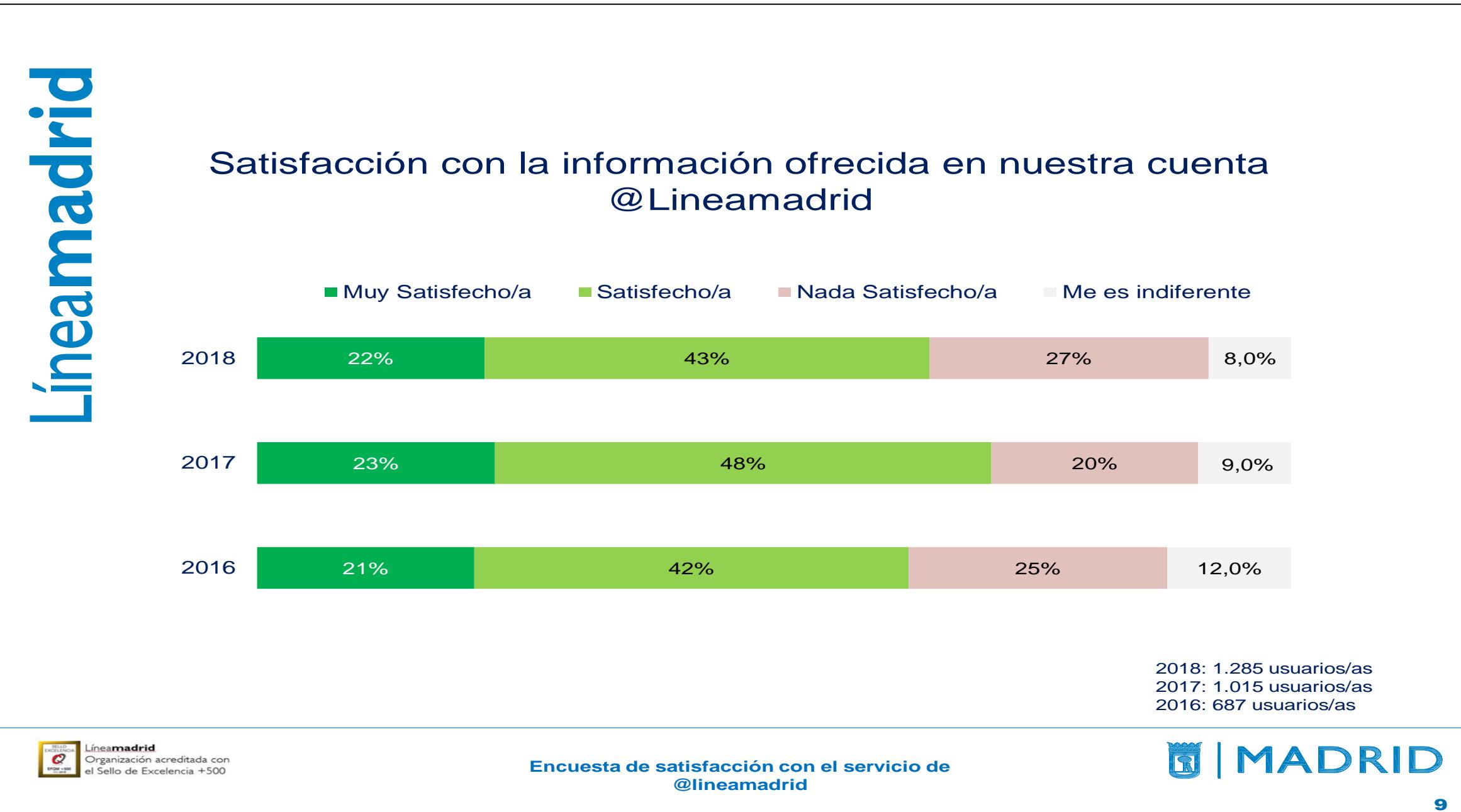


2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. ATENCIONES Y SERVICIOS

SERVICIOS	Categorías Servicios		1er. Trimestre	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		836	834	0,2%
	Información		5.428	2.647	105,1%
	Derivación a SyR		1.487	789	88,5%
Gestión	Público	Avisos	6.891	5.472	25,9%
	Privado	Madrid Central	13.521	3.191	323,7%
		Enseres	286	177	61,6%
		Ropa	37	18	105,6%
Total		28.486	13.128	117,0%	

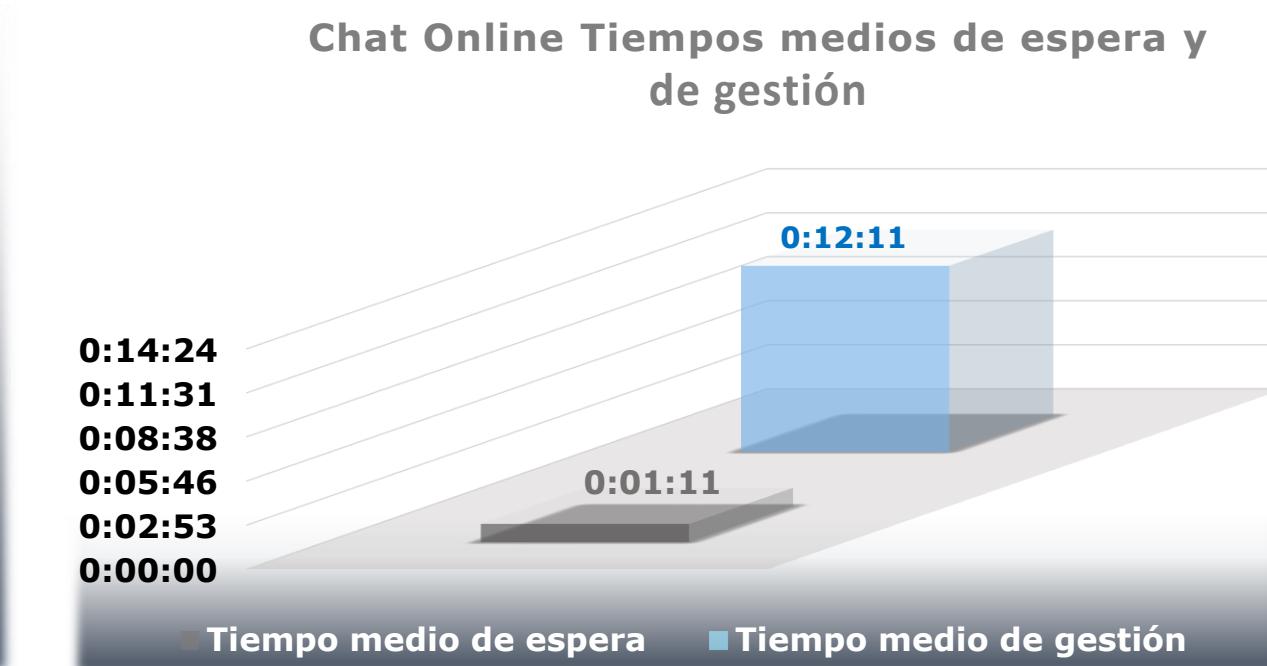
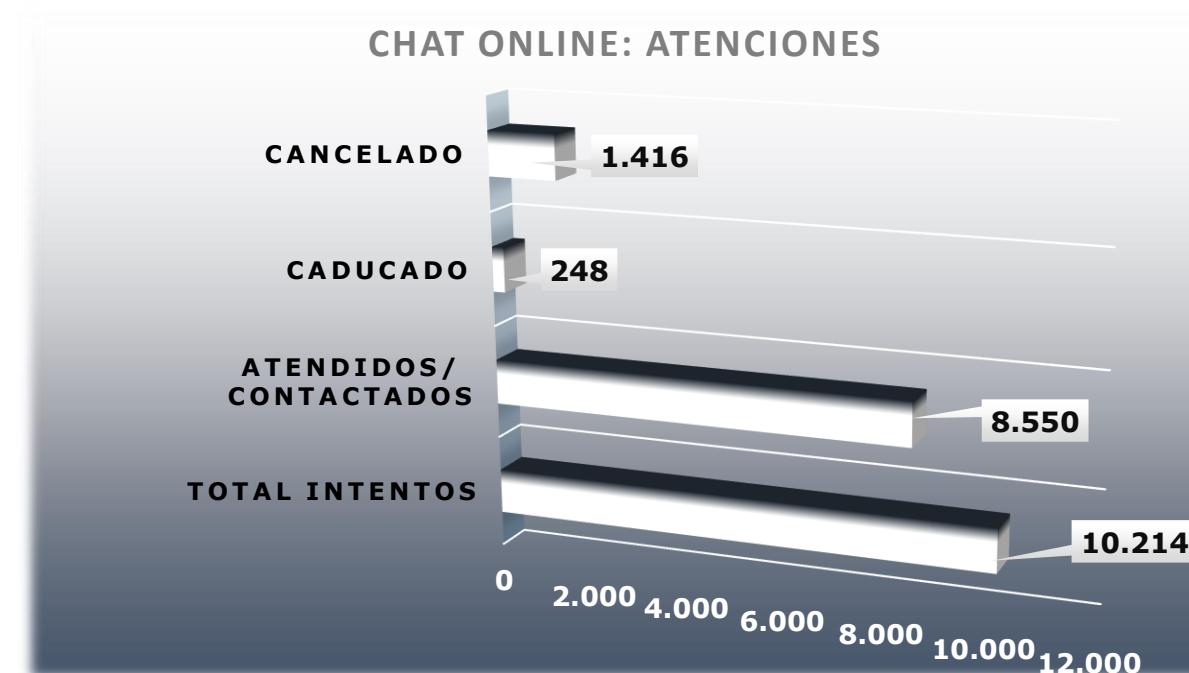


3.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES



4.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

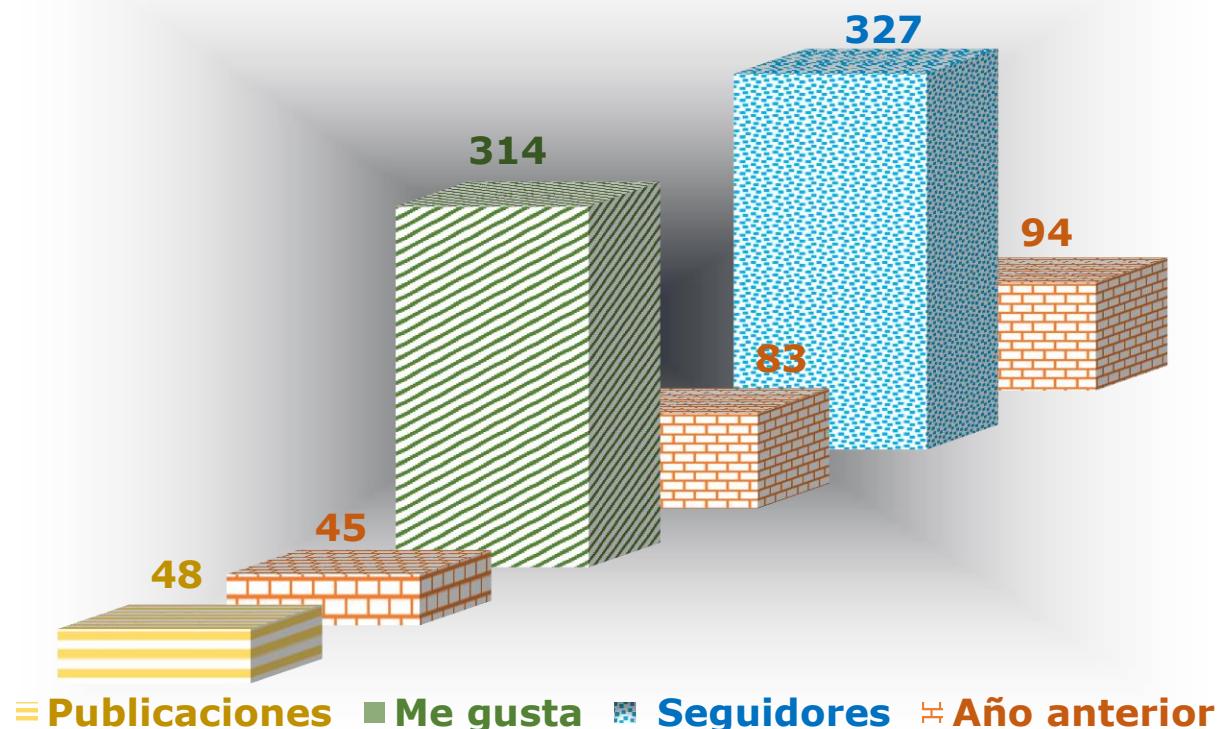
MES	Total Intentos	Atendidos/ contactados	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
ene-19	330	290	87,88%	1	0,30%	39	11,82%	0:00:37	0:10:35
feb-19	3.887	3.253	83,69%	84	2,16%	550	14,15%	0:01:27	0:12:19
mar-19	5.997	5.007	83,49%	163	2,72%	827	13,79%	0:01:30	0:13:38
TOTAL	10.214	8.550	83,71%	248	2,43%	1.416	13,86%	0:01:11	0:12:11



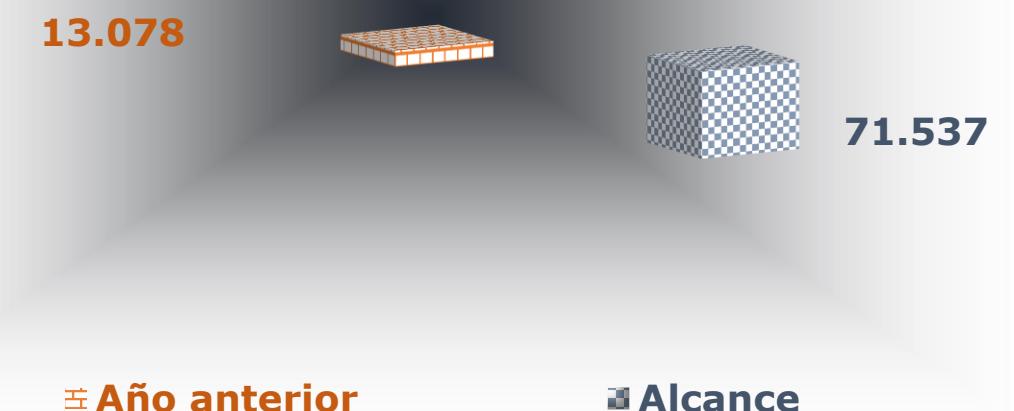
5.- CANAL FACEBOOK. INTERACCIONES EN LA RED

	Publicaciones	Año anterior	Me gusta	Año anterior	Seguidores	Año anterior	Alcance	Año anterior	TOTAL	Año anterior	Porcentaje Variación
ene-19	18	15	74	36	80	40	13.885	4.085	14.057	4.176	237%
feb-19	15	11	38	22	40	28	8.219	3.514	8.312	3.575	133%
mar-19	15	19	202	25	207	26	49.433	5.479	49.857	5.549	798%
TOTAL	48	45	314	83	327	94	71.537	13.078	72.226	13.300	443%

Canal Facebook Interacción en la Red



Canal Facebook Interacción en la Red



Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. trimestre 2019

1.5 Portal web www.madrid.es

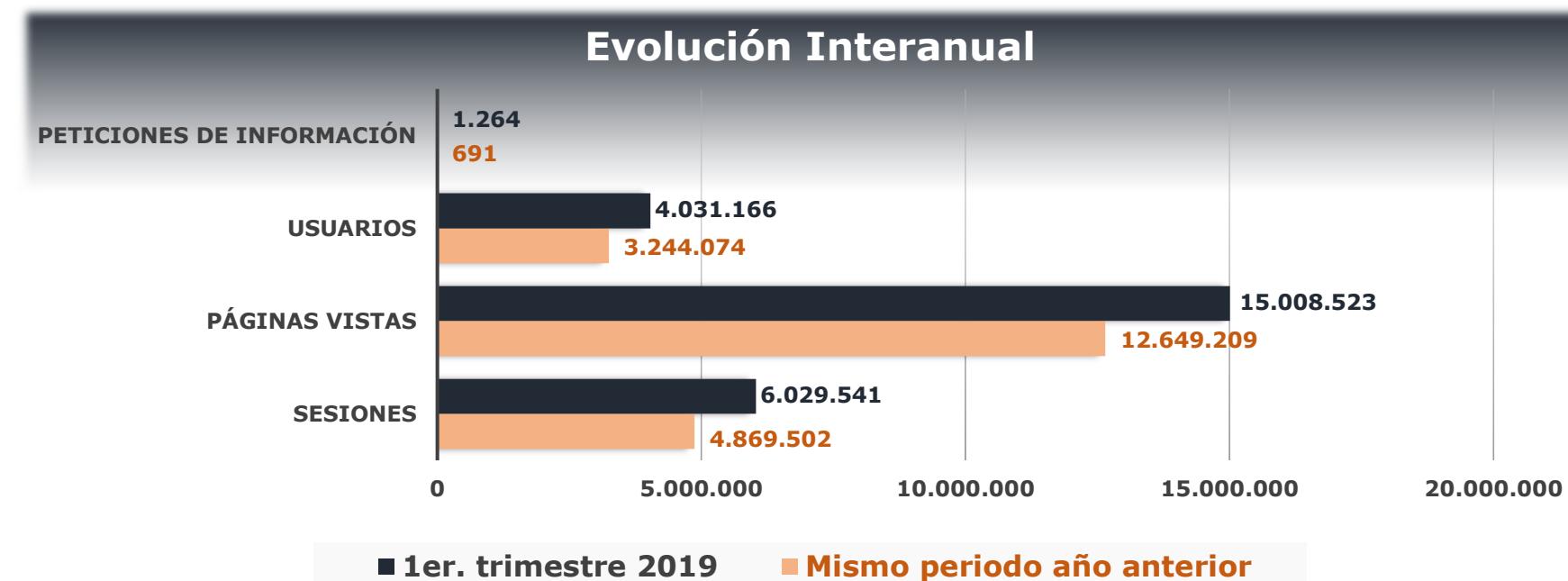
Líneamadrid



1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	1er. trimestre 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	6.029.541	4.869.502	23,8%
Páginas vistas	15.008.523	12.649.209	18,7%
Usuarios	4.031.166	3.244.074	24,3%
Peticiones de Información	1.264	691	82,9%

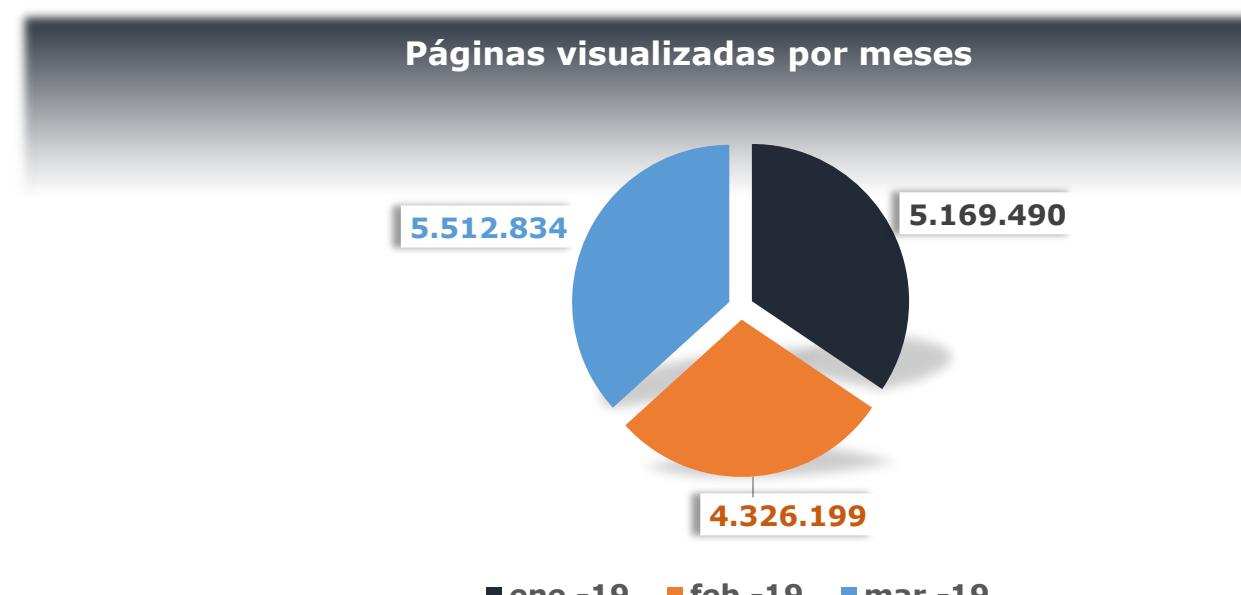
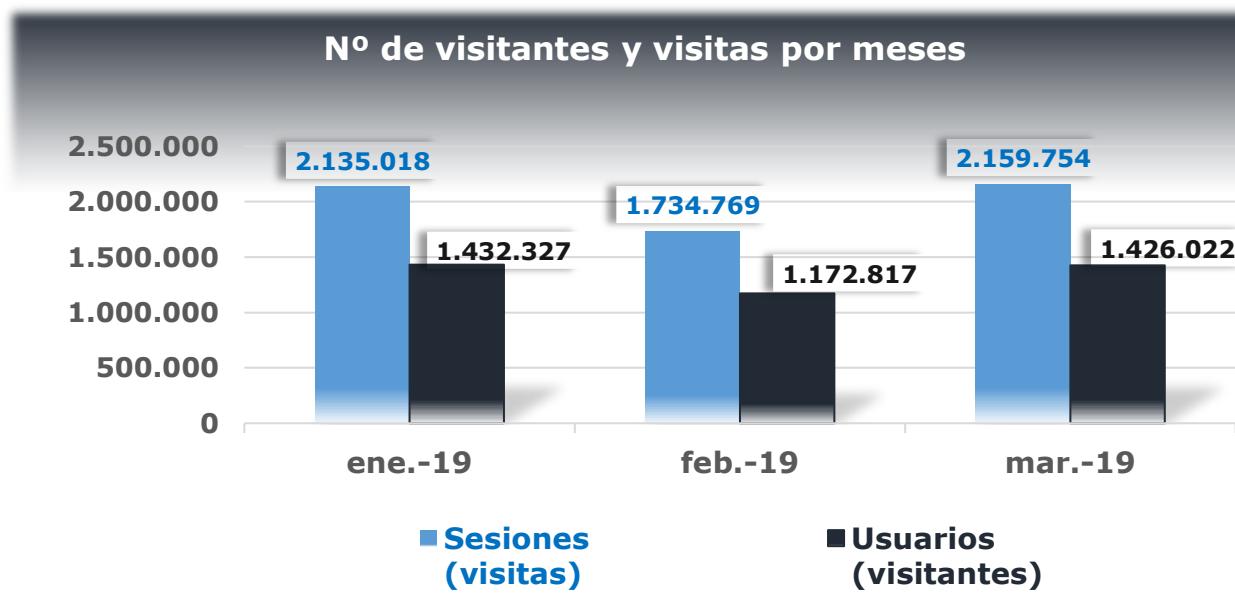
Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWarehouse para Peticiones de Información. Ferroser para redes sociales. Estadísticas de Facebook para Facebook. Dataestudio para trámites en twitter



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

	Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
ene-19	5.169.490	2.135.018	1.432.327
feb-19	4.326.199	1.734.769	1.172.817
mar-19	5.512.834	2.159.754	1.426.022
TOTAL	15.008.523	6.029.541	4.031.166

Fuentes: Google Analytics



3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	728.425	956.939
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	312.936	404.351
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	246.002	374.177
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	164.306	233.874
Madrid Central - Zona de Bajas Emisiones - Ayuntamiento de Madrid	165.516	228.157
Criterios de Acceso y Autorizaciones - Ayuntamiento de Madrid	149.545	178.744
Madrid Central. Información General - Ayuntamiento de Madrid	148.192	172.804
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	126.446	165.341
Servicio de Estacionamiento Regulado. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	142.061	156.780
www.madrid.es - Contenido no disponible	121.056	155.953
Protocolo de actuación para episodios de contaminación por dióxido de nitrógeno - Ayuntamiento de Madrid	106.473	136.350
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	99.175	136.173
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	69.589	98.802
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	74.985	96.427
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	60.158	92.847
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	71.660	90.280
Noticia: Las ordenanzas de la transición ecológica - Ayuntamiento de Madrid	79.165	83.515
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	56.311	82.039

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Preguntas frecuentes Madrid Central - Ayuntamiento de Madrid	72.111	82.011
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	47.173	80.530
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	55.196	75.866
Estado de Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	22.299	72.146
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	50.841	69.663
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	44.658	67.990
Restricciones de tráfico en el acceso a la Puerta del Sol - Ayuntamiento de Madrid	50.934	65.645
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	38.722	63.481
Movilidad y transportes - Ayuntamiento de Madrid	46.616	63.268
Ámbito territorial - Ayuntamiento de Madrid	55.272	62.993
Incidencias de tráfico debidas a manifestaciones - Ayuntamiento de Madrid	52.481	62.816
Técnico/a Auxiliar Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	51.837	62.534
Educación y empleo - Ayuntamiento de Madrid	37.285	57.919
Bombero / a Especialista del Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	44.095	51.624
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	34.229	46.986
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	29.682	45.639
Museos Municipales - Ayuntamiento de Madrid	35.330	44.458
Empleo - Ayuntamiento de Madrid	26.489	44.036
Pasaporte. Solicitud y renovación - Ayuntamiento de Madrid	35.058	43.609

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Distintivos de los vehículos en función del impacto ambiental - Ayuntamiento de Madrid	38.612	43.357
Actualidad - Ayuntamiento de Madrid	33.572	41.784
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	30.926	41.229
Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	17.026	40.223
Acceso con moto a Madrid Central - Zona de Bajas Emisiones - Ayuntamiento de Madrid	34.519	40.103
Oficinas de Atención a la Ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	26.943	40.061
Agencia para el Empleo de Madrid - Cursos 2019 - Ayuntamiento de Madrid	28.192	39.997
Medio ambiente - Ayuntamiento de Madrid	31.574	39.182
Nueva Ordenanza de Movilidad para la ciudad de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	30.203	38.957
Teléfono 010 (915 298 210 dentro y fuera del municipio de Madrid). Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	34.438	38.796
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) - Ayuntamiento de Madrid	28.289	38.703
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	33.306	38.536
Parque Quinta de los Molinos - Ayuntamiento de Madrid	31.038	38.504

Fuentes: Google Analytics

DEFINICIONES:

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

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

Número de visitas a esta página. Una visita es una serie de acciones que comienzan cuando un visitante visualiza su primera página desde el servidor y termina cuando el visitante deja el sitio o permanece inactivo superando el límite de tiempo de inactividad.

El límite de tiempo de inactividad por omisión es de treinta minutos. Este límite de tiempo puede ser modificado por el administrador del sistema.

Visualizaciones: Número de veces que esta página fue visualizada por visitantes.

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

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

PETICIONES DE INFORMACIÓN	
ene-19	426
feb-19	463
mar-19	375
TOTAL	1.264



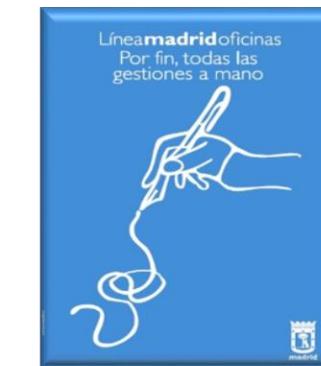
Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. trimestre 2019

2. Gestión de Contenidos

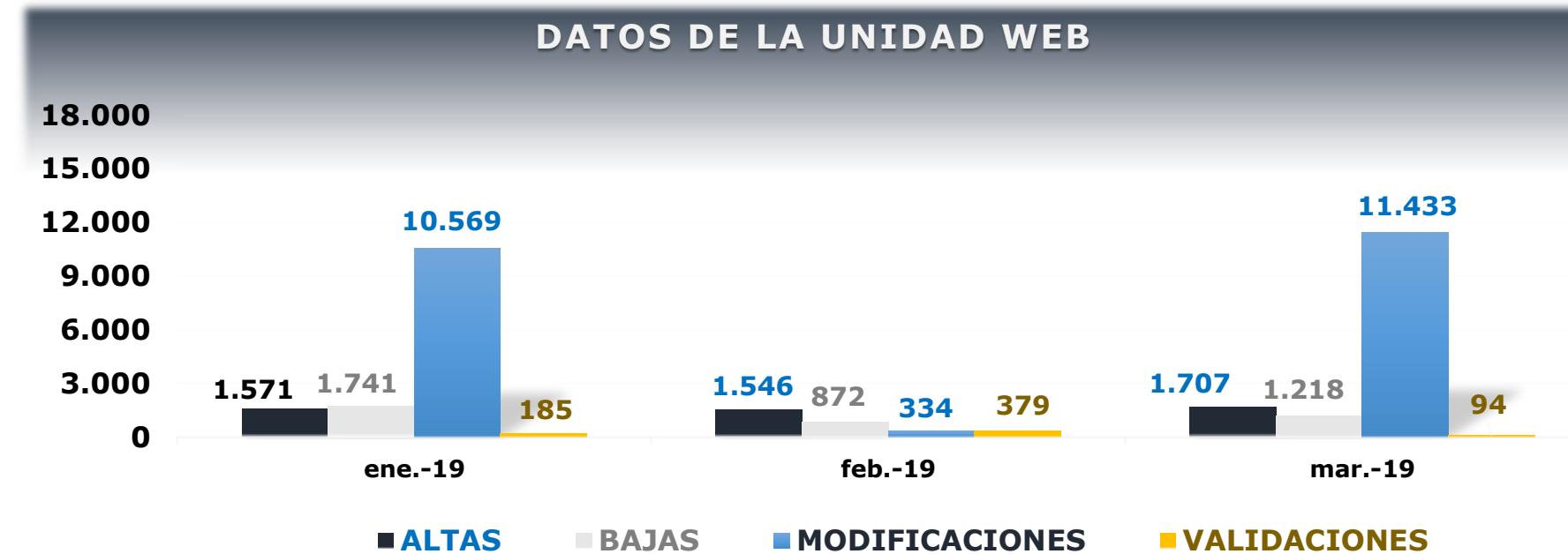
Líneamadrid



1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

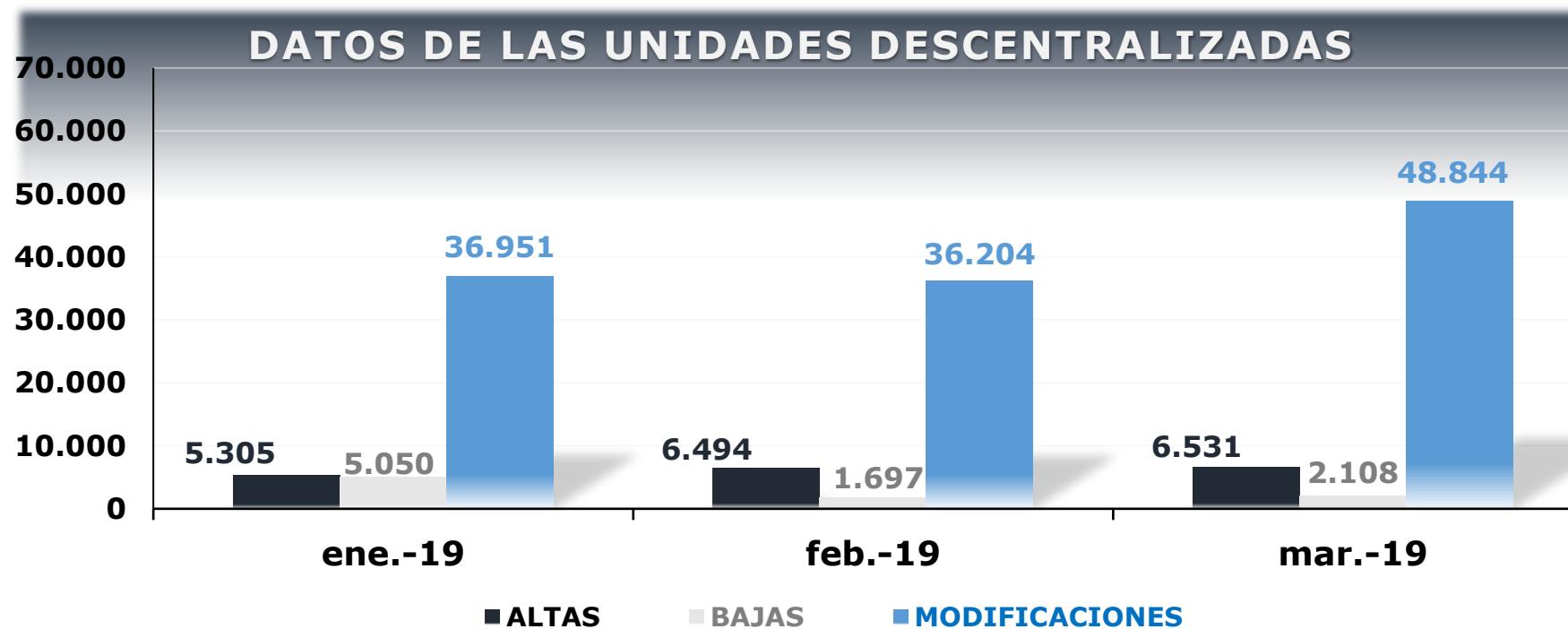
A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

MES	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
ene-19	1.571	1.741	10.569	185	14.066
feb-19	1.546	872	334	379	3.131
mar-19	1.707	1.218	11.433	94	14.452
TOTALES	4.824	3.831	22.336	658	31.649



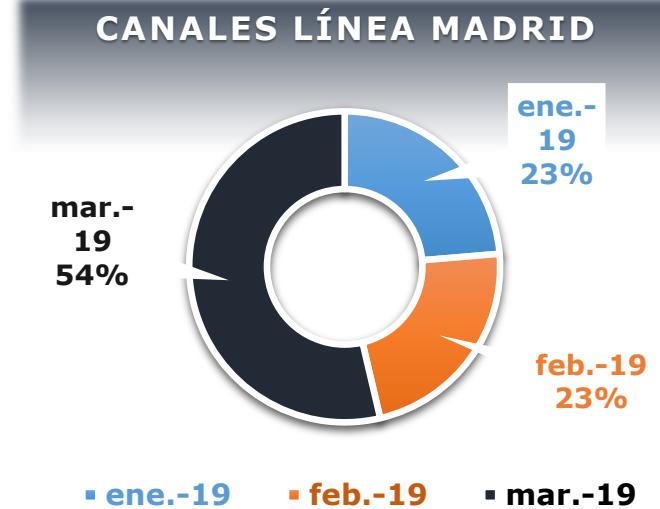
B. Datos unidades descentralizadas.

MES	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
ene-19	5.305	5.050	36.951	47.306
feb-19	6.494	1.697	36.204	44.395
mar-19	6.531	2.108	48.844	57.483
TOTAL	18.330	8.855	121.999	149.184

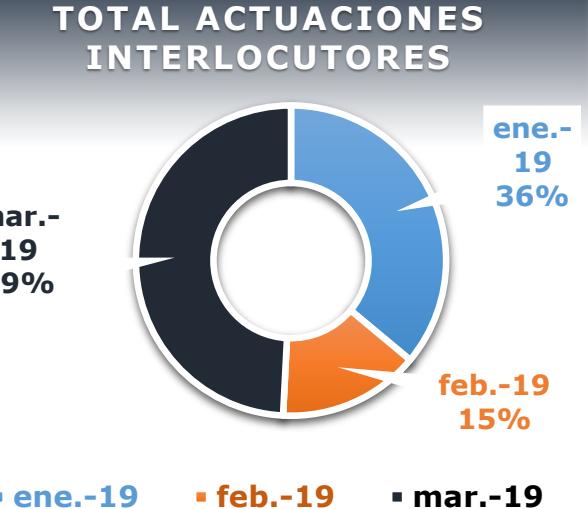


2.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. FUENTES E INTERLOCUTORES

Actuaciones Fuentes	
ene-19	261
feb-19	250
mar-19	592
TOTAL	1.103

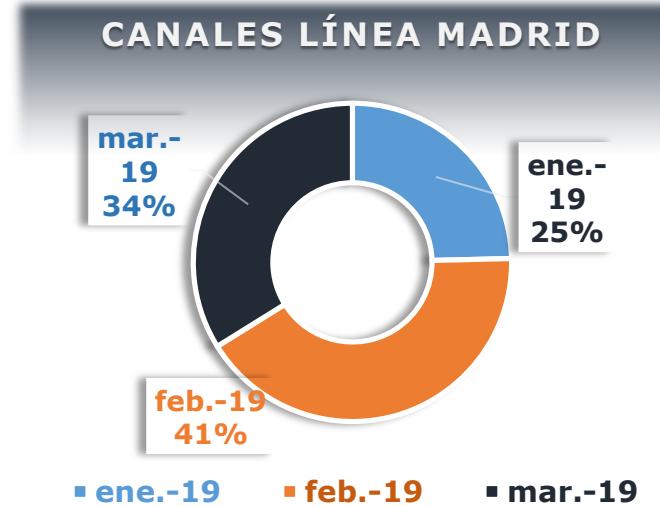


Actuaciones Interlocutores	
ene-19	22
feb-19	9
mar-19	30
TOTAL	61

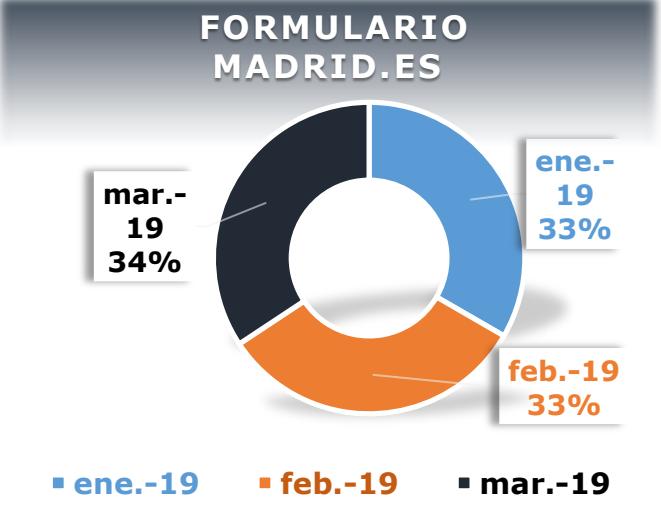


3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN

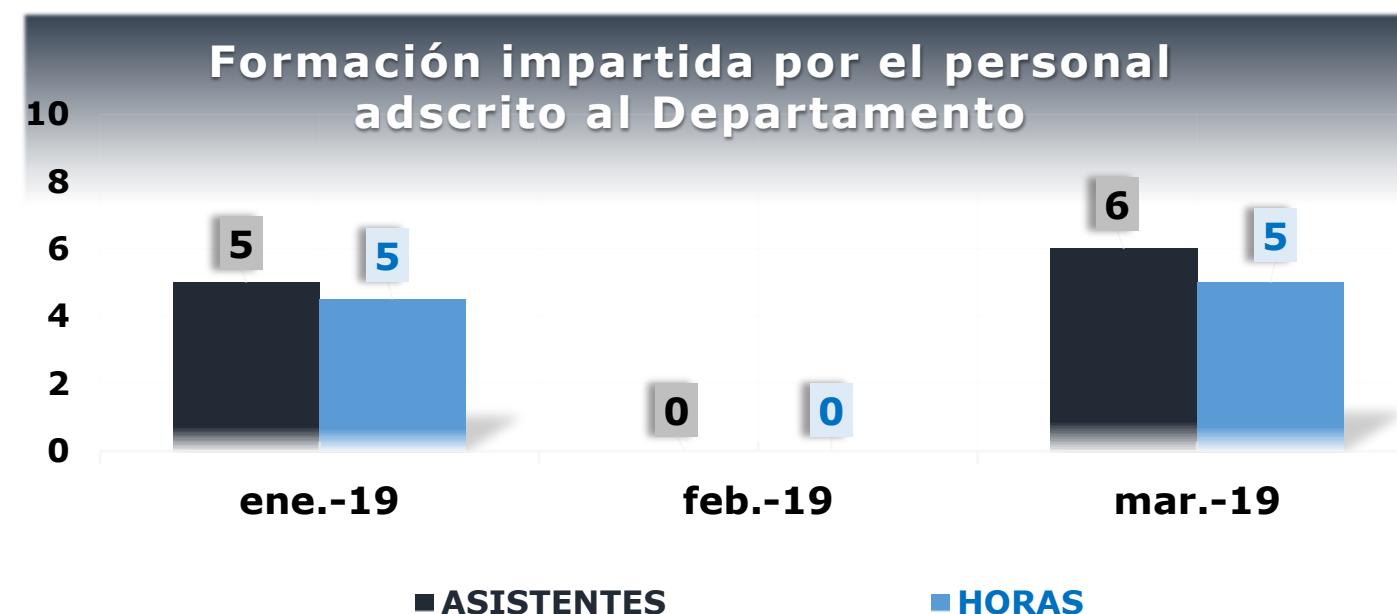
Formularios buscador Línea Madrid	
ene-19	16
feb-19	27
mar-19	22
TOTAL	65



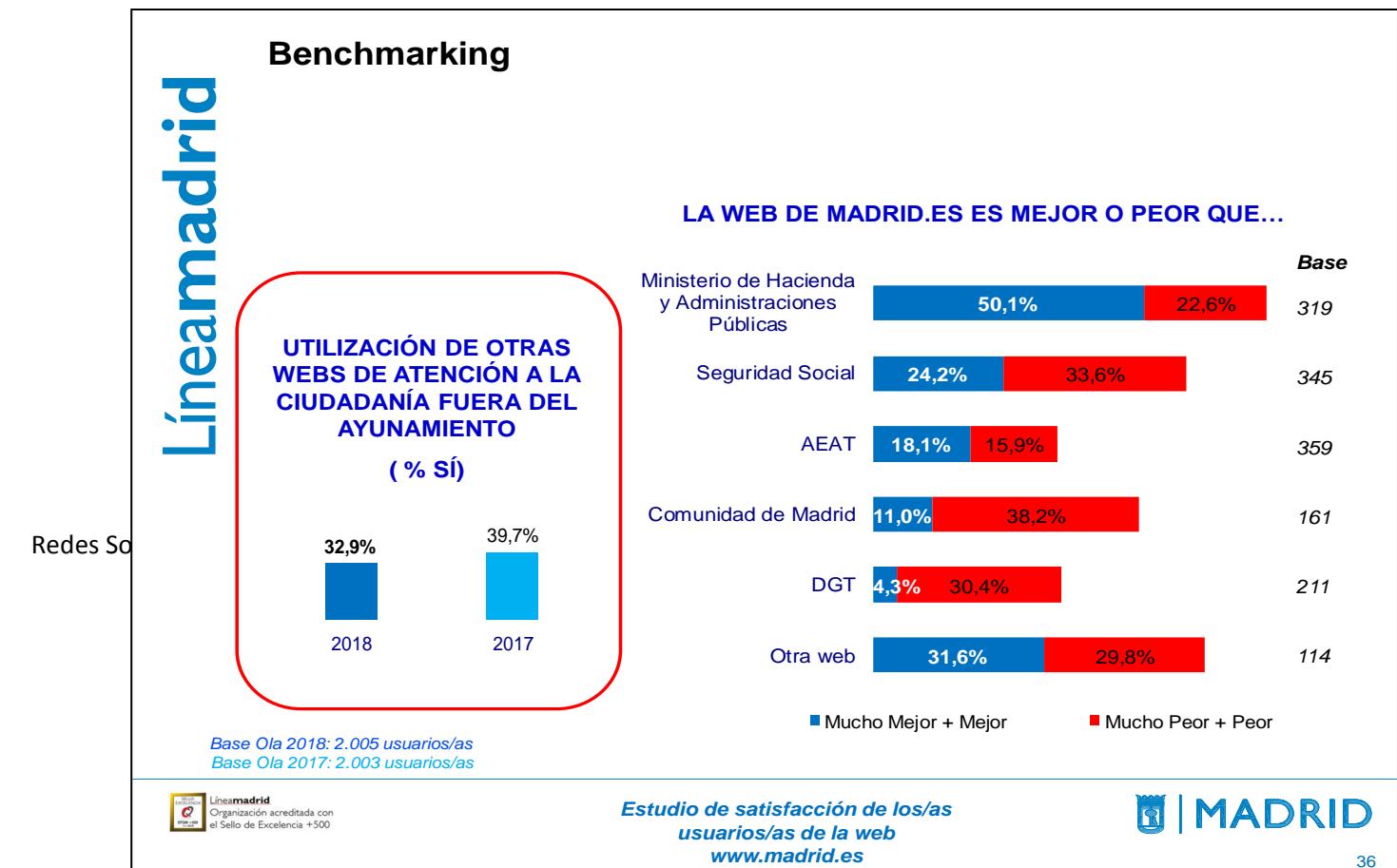
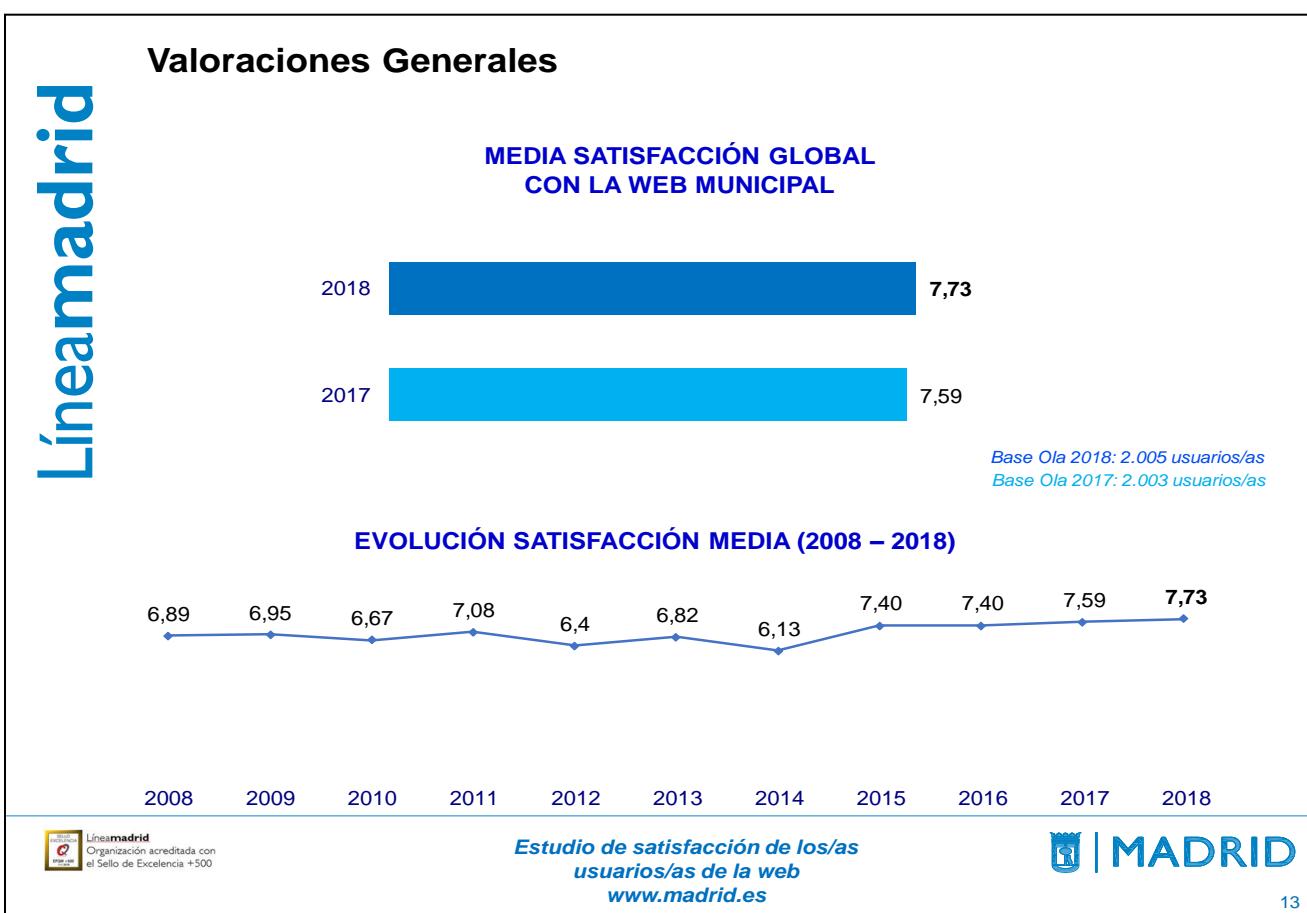
Formulario "Comunicar un error en la información"	
ene-19	310
feb-19	301
mar-19	319
TOTAL	930



MES	ASISTENTES	HORAS
ene-19	5	5
feb-19	0	0
mar-19	6	5
TOTAL	11	10



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



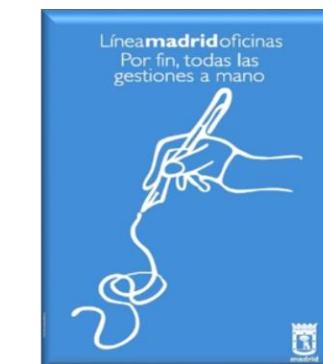
Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. trimestre 2019

3. Sistema de Cita Previa

Líneamadrid



1.- CITAS ASIGNADAS POR CANAL

ÁREA TEMÁTICA	OFICINAS CON CITA	ÁREA DE GOBIERNO	Número total citas asignadas	% Unidad Gestora/total citas	CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA														
					010		PORTAL INSTITUCIONAL						PRESENCIAL						
					Número	%	TOTAL INTERNET		Internet		Internet Dispositivos móviles		TOTAL PRESENCIAL		Presencial OAC		Presencial resto Oficinas		
Ciudadanía	Línea Madrid (OAC)	AG. Vicealcaldía	156.277	44%	26.192	17%	78.815	50%	50.775	32%	28.040	18%	51.270	33%	17.503	34%	33.767	66%	
	Firma Electrónica (Of. Registro Alcalá,45) (1)	Alcaldía																	
Tributos	Contribuyente (OAIC)	AG. Hacienda y Personal	38.193	11%	15.265	40%	17.681	46%	14.828	39%	2.853	7%	5.247	14%	1.000	2%	4.247	8%	
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. Economía, Innovación y Empleo	12.491	4%	679	5%	2.429	19%	2.064	17%	365	3%	9.383	75%	407	1%	8.976	18%	
	Emprendimiento		2.336	1%	275	12%	1.683	72%	1.548	66%	135	6%	378	16%	67	0%	311	1%	
	Factoría Industrial		11	0%	0	0%	8	73%	8	73%	0	0%	3	27%	2	0%	1	0%	
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	4.594	1%	1.706	37%	1.099	24%	1.039	23%	60	1%	1.789	39%	505	1%	1.284	3%	
	CMS Internacional		4.287	1%	1.449	34%	2.821	66%	2.519	59%	302	7%	17	0%	1	0%	16	0%	
	Centro de Protección Animal		517	0%	250	48%	192	37%	49	9%	143	28%	75	15%	3	0%	72	0%	
Movilidad y Aparcamientos	Ser	AG. Medio Ambiente y Movilidad	8.260	2%	3.015	37%	4.065	49%	2.980	36%	1.085	13%	1.180	14%	236	0%	944	2%	
	Gestión del Taxi		4.282	1%	1.656	39%	2.570	60%	2.013	47%	557	13%	56	1%	9	0%	47	0%	
	Gestión de Multas		3.979	1%	2.241	56%	951	24%	849	21%	102	3%	787	20%	100	0%	687	1%	
	Madrid Central		10.532	3%	5.081	48%	2.421	23%	2.332	22%	89	1%	3.030	29%	623	1%	2.407	5%	
	Movilidad Reducida		2.798	1%	1.136	41%	886	32%	855	31%	31	1%	776	28%	273	1%	503	1%	
	Aparcamientos		1.760	0%	587	33%	940	53%	870	49%	70	4%	233	13%	82	0%	151	0%	
Urbanismo	Agencia de Actividades	AG. Desarrollo Urbano	4.599	1%	1.216	26%	2.213	48%	2.011	44%	202	4%	1.170	25%	116	0%	1.054	2%	
	Desarrollo Urbano		2.724	1%	571	21%	1.843	68%	1.684	62%	159	6%	310	11%	60	0%	250	0%	
	Subvención Rehabilitación Edificatoria		321	0%	79	25%	193	60%	183	57%	10	3%	49	15%	6	0%	43	0%	
	Disciplina Urbanística Ciudad Lineal	Distrito	136	0%	20	15%	71	52%	61	45%	10	7%	45	33%	14	0%	31	0%	
Servicios Sociales	Servicios Sociales (CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	89.380	25%	7.960	9%	6.373	7%	5.663	6%	710	1%	75.047	84%	670	1%	74.377	99%	
	Espacios de Igualdad		1.977	1%	11	1%	124	6%	84	4%	40	2%	1.842	93%	2	0%	1.840	4%	
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		293	0%	46	16%	52	18%	46	16%	6	2%	195	67%	4	0%	191	0%	
Otros	Matrimonios Civiles	AG. Vicealcaldía/ Distritos	1.439	0%	80	6%	980	68%	642	45%	338	23%	379	26%	48	0%	331	1%	
	Responsabilidad Patrimonial	AG. Obras y Equipamientos	941	0%	435	46%	396	42%	374	40%	22	2%	110	12%	45	0%	65	0%	
TOTAL				352.127	100%	69.950	20%	128.806	37%	93.477	27%	35.329	10%	153.371	44%	21.776	14%	131.595	86%

(1) Sin actividad en el primer trimestre 2019

2.- GRÁFICO

Nº total de citas asignadas por canal

Presencial	153.371	43,6%
Internet	93.477	26,5%
010	69.950	19,9%
Internet Móvil	35.329	10,0%

