

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



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- DATOS GLOBALES

| Atenciones y Servicios Global: OAC - 010 - @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% |

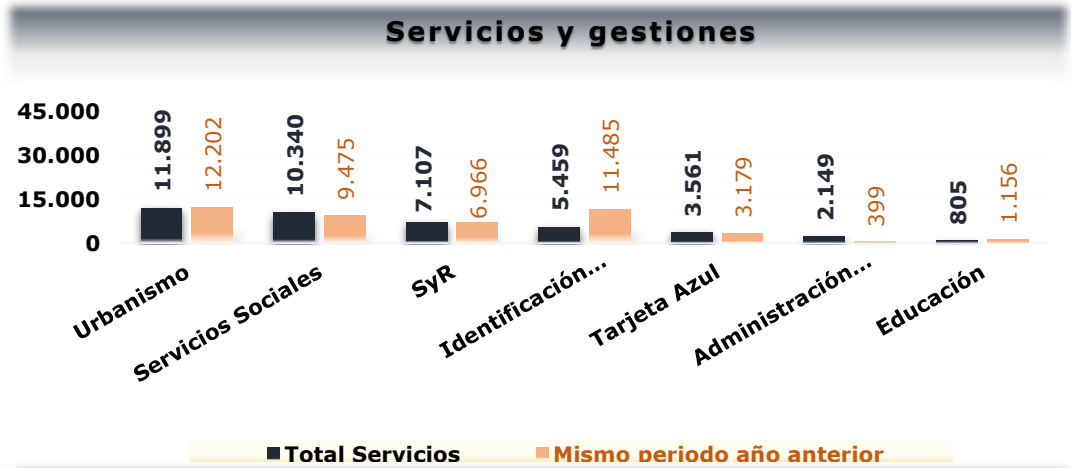
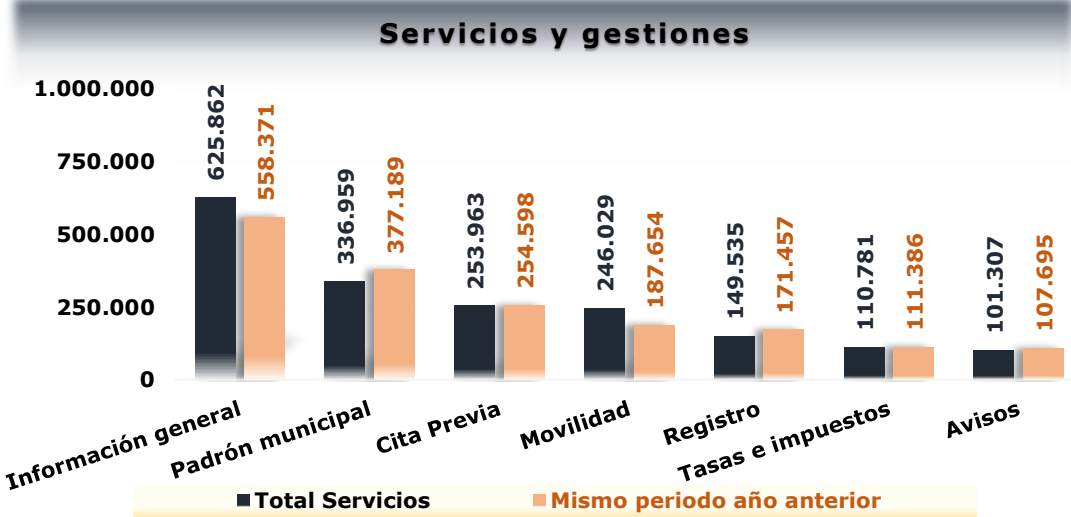
| Canal Web | | | | | | | |
|--------------------------|-----------------|-----------------|----------------|--------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Atenciones por canal (1) | Atenciones 2019 | Atenciones 2018 | Variación en % | Servicios por canal (2) | Servicios 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: conversacion, 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 v

Fuente de datos:
Atenciones: Altitud (010) - Gestor turnos de espera Gnesis (OAC) - RightNow (Twitter) - Gooale Analvtics (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% |

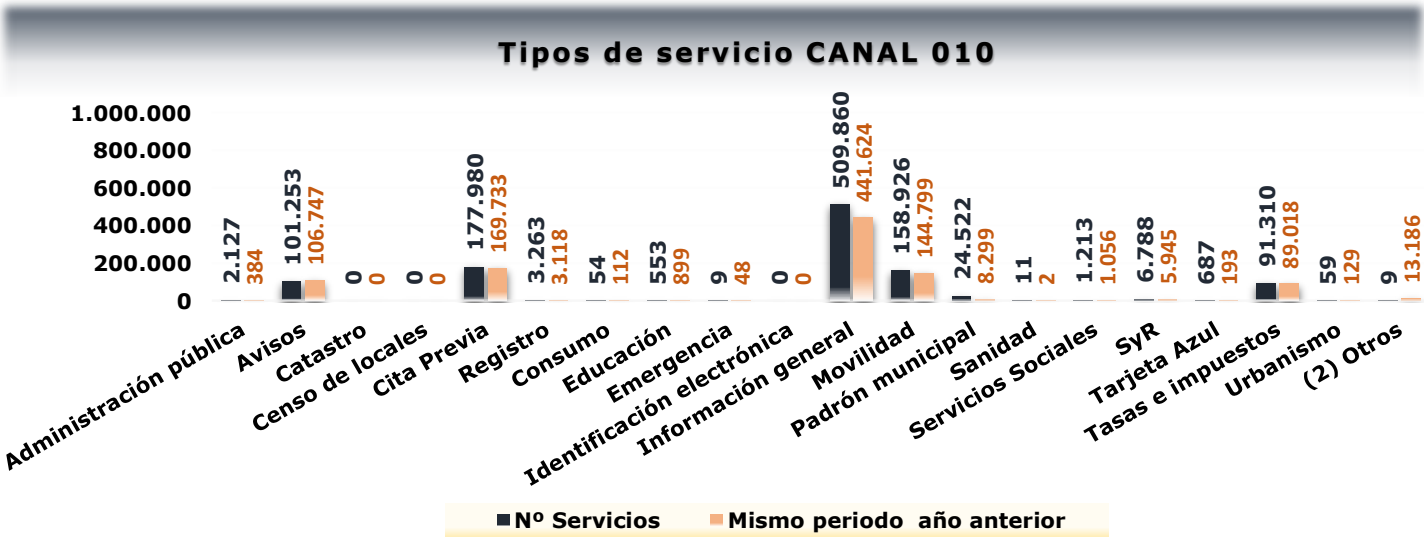
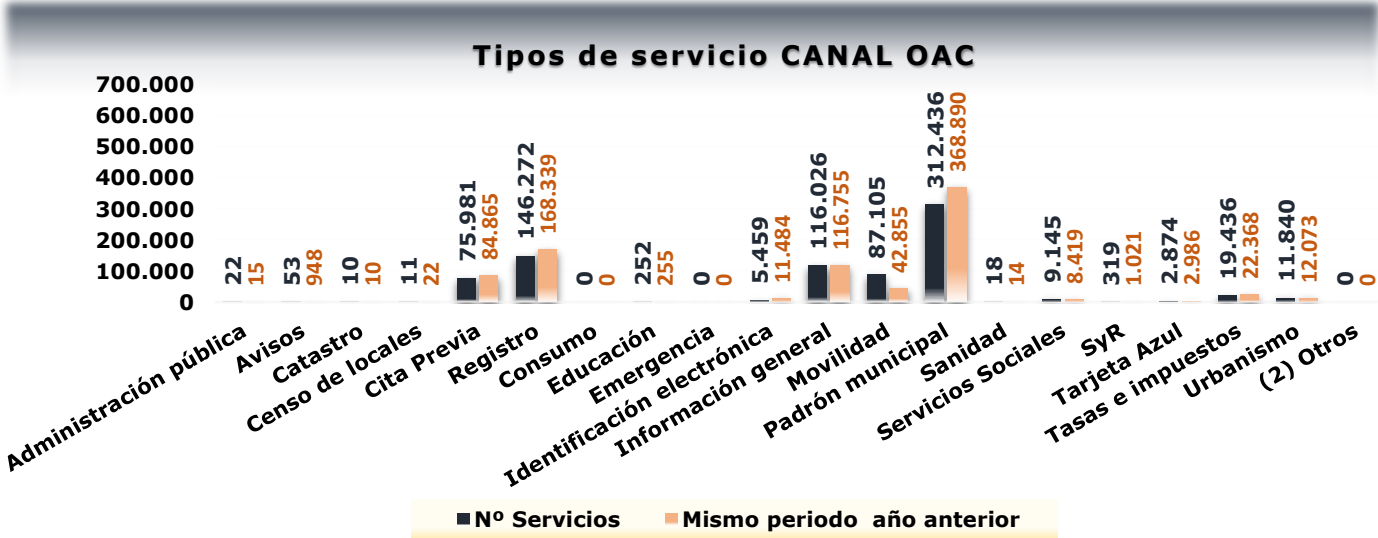


(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.
(2) Otros: en 2018 las encuestas de los sondeos de opinión se tipificaron en la categoría "Encuesta"

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



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



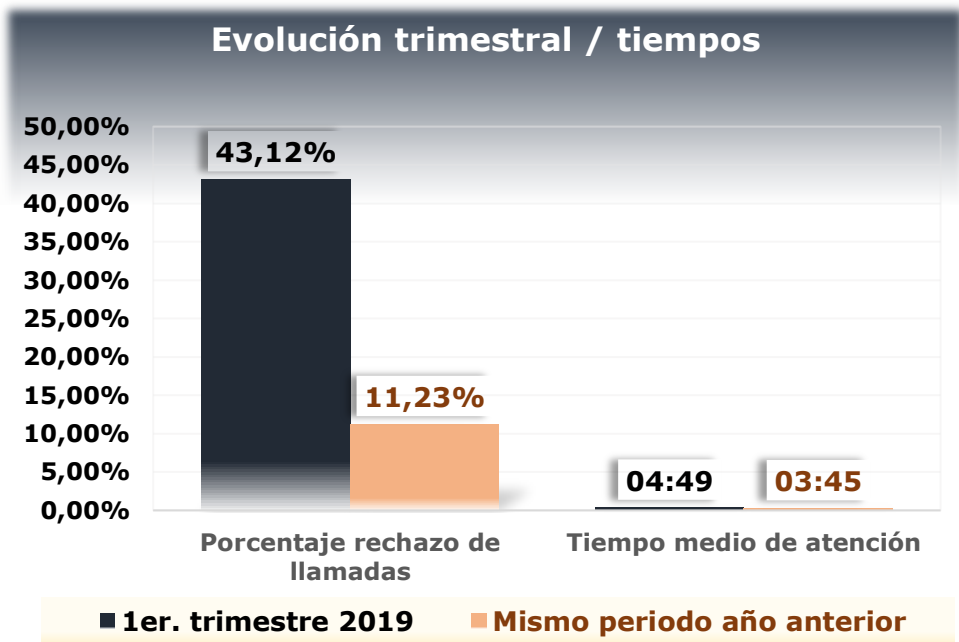
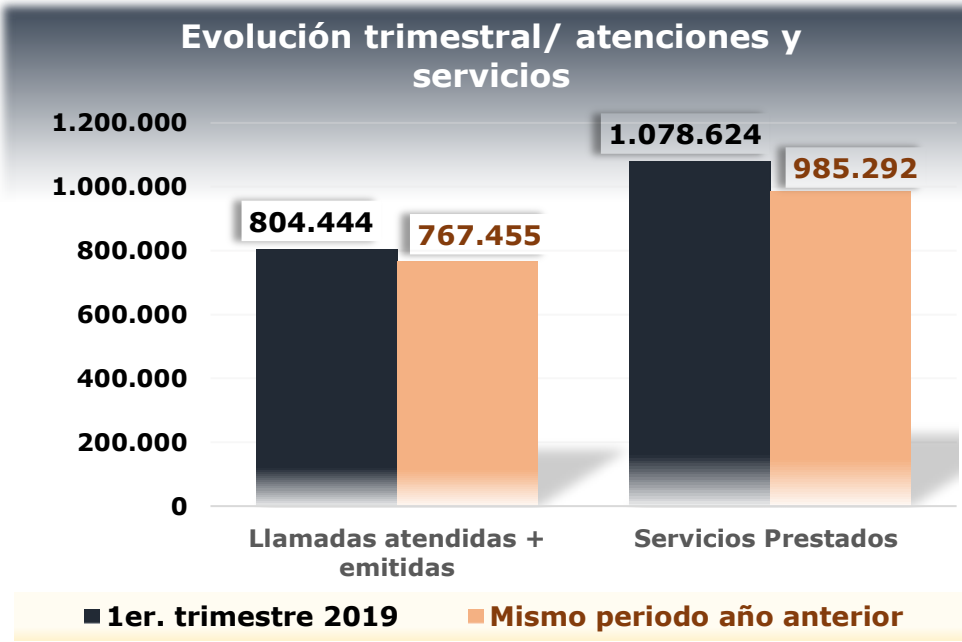
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

| Atenciones y Servicios Global - Canal 010 | | | |
|---|---------------------|----------------------------|----------------|
| | 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 |



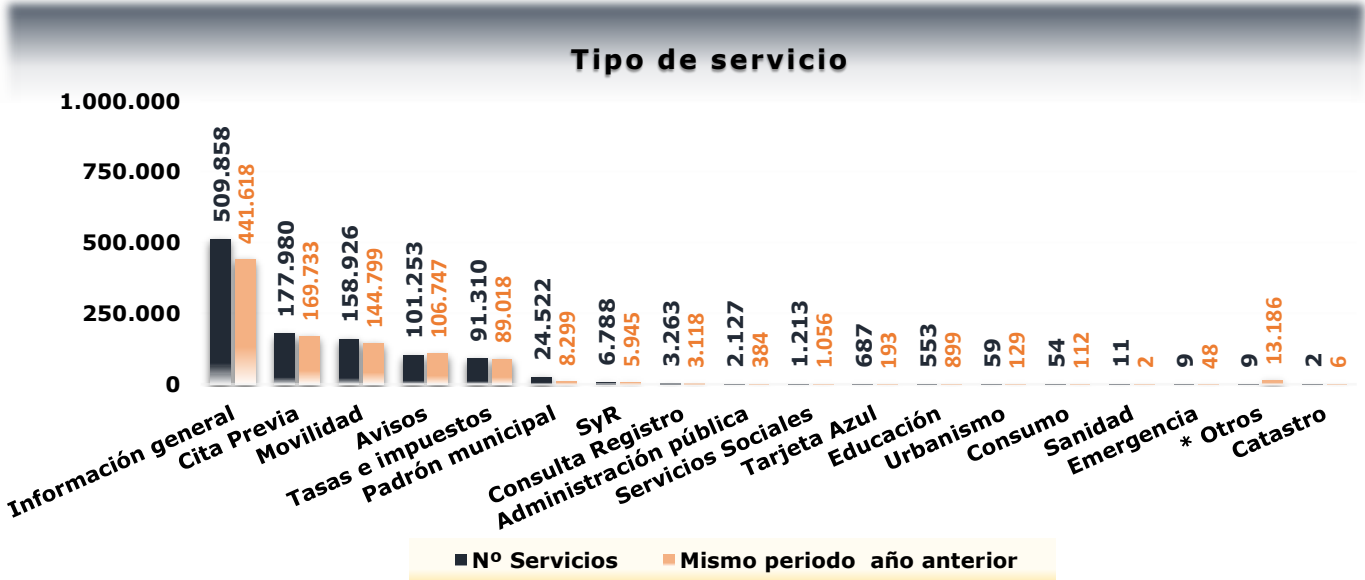
3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

| 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% |

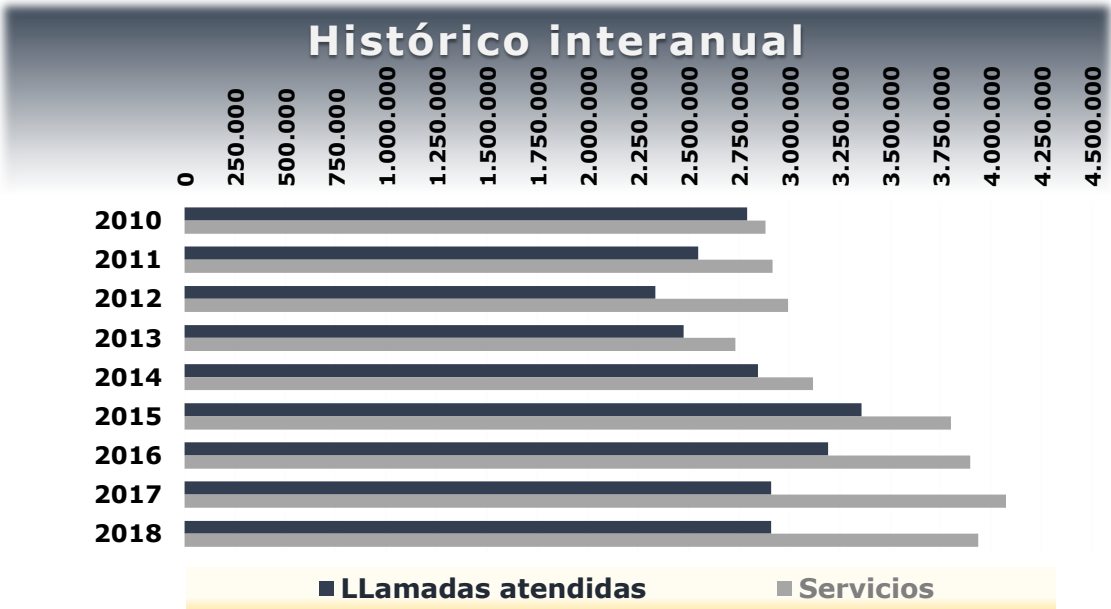
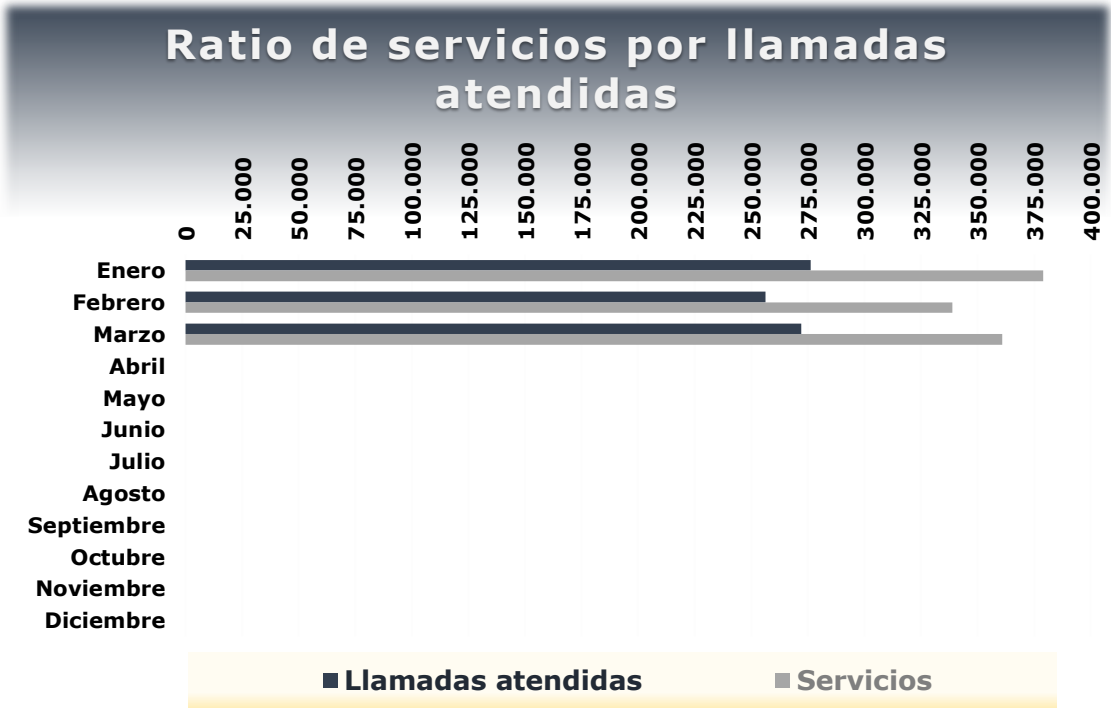
* Otros: incluye "encuestas de servicios y campañas"



4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

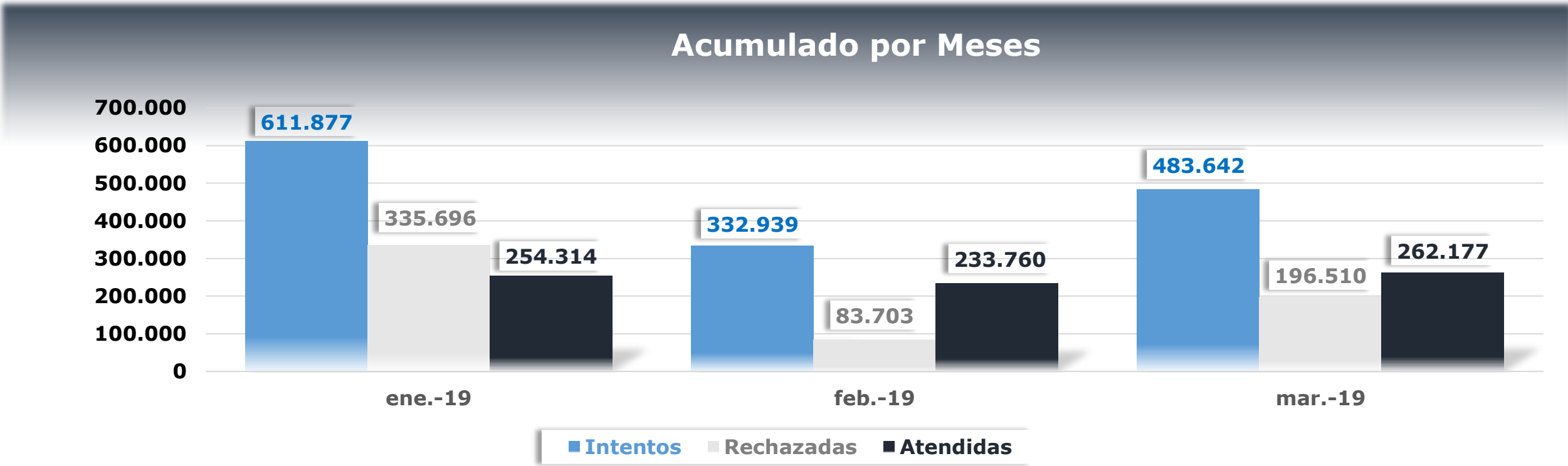
| Mes 2019 | Ratio de servicios por atenciones | | |
|------------|-----------------------------------|-----------|---------------------------------|
| | Llamadas atendidas | Servicios | Nº Servicios x llamada atendida |
| Enero | 276.162 | 378.986 | 1,37 |
| Febrero | 256.183 | 338.776 | 1,32 |
| Marzo | 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% |



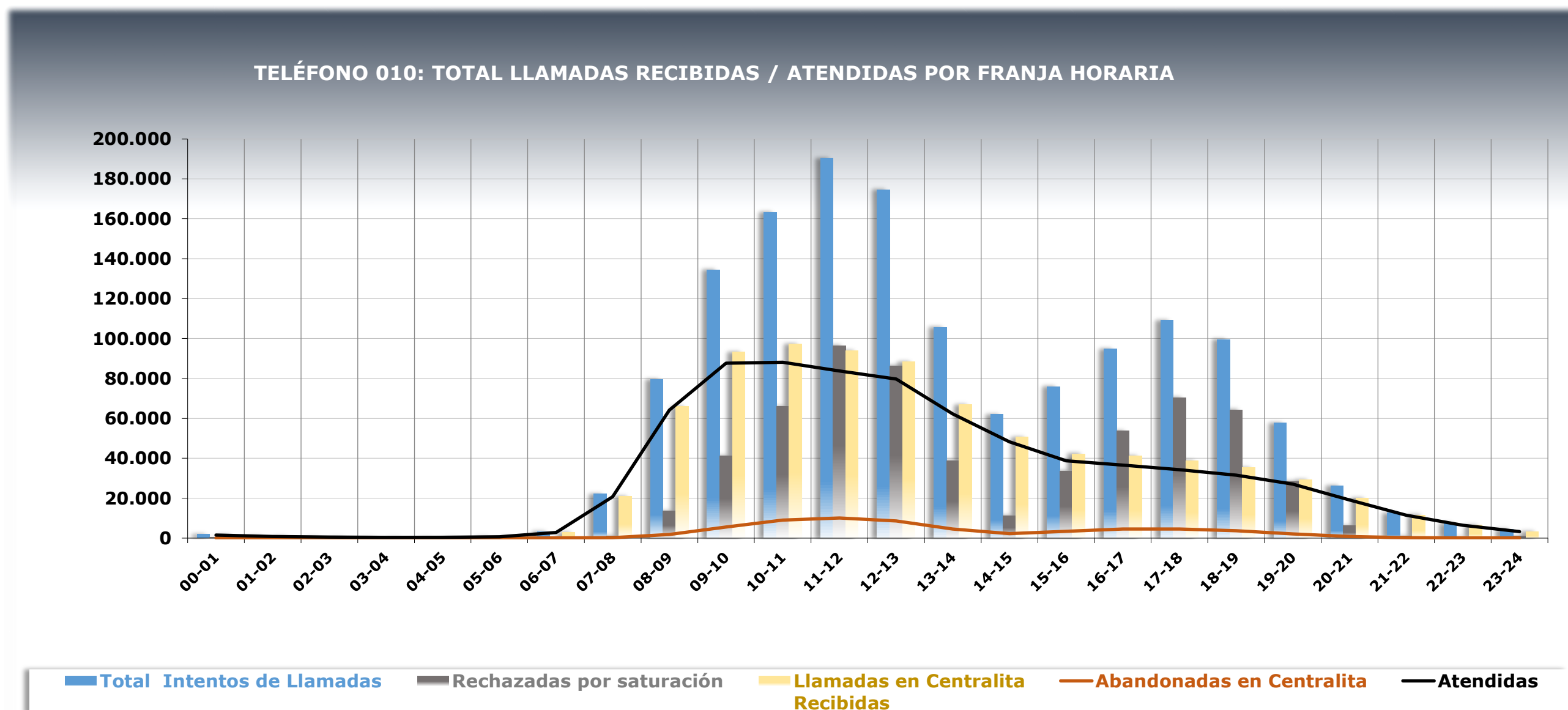
(1) Intentos llamadas: Llamadas que no llegan a entrar en la centralita y la línea da comunicando.
(2) Recibidas: Llamadas que han entrado en la centralita.
(3) Abandonadas: Llamadas que tras entrar en la centralita la persona cuelga antes de ser atendido por un agente.
(4) Atendidas: Llamadas atendidas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

6.- CANAL 010. CAPACIDAD RESPUESTA POR TRAMO HORARIO

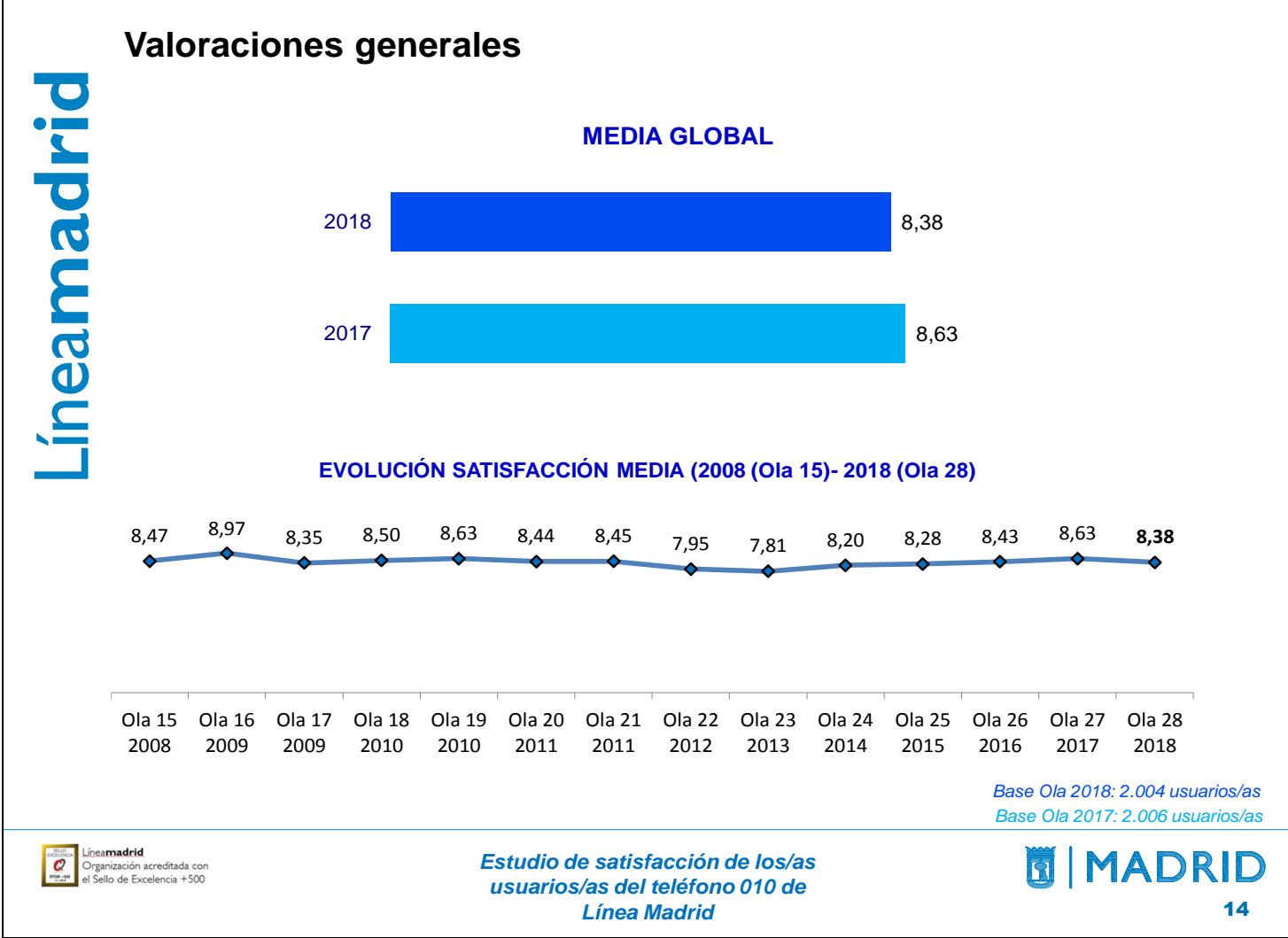
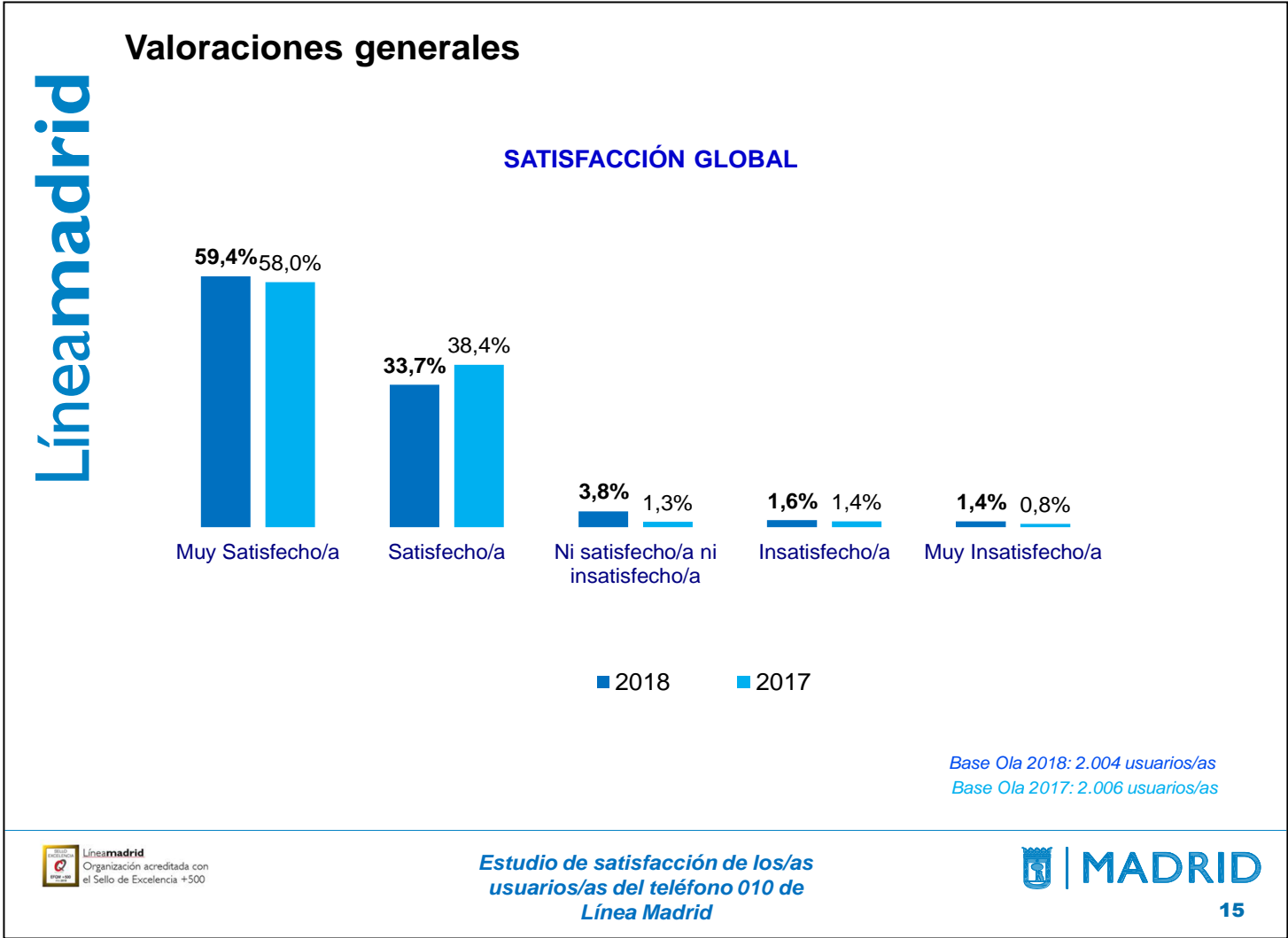
6.1. DATOS

| 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

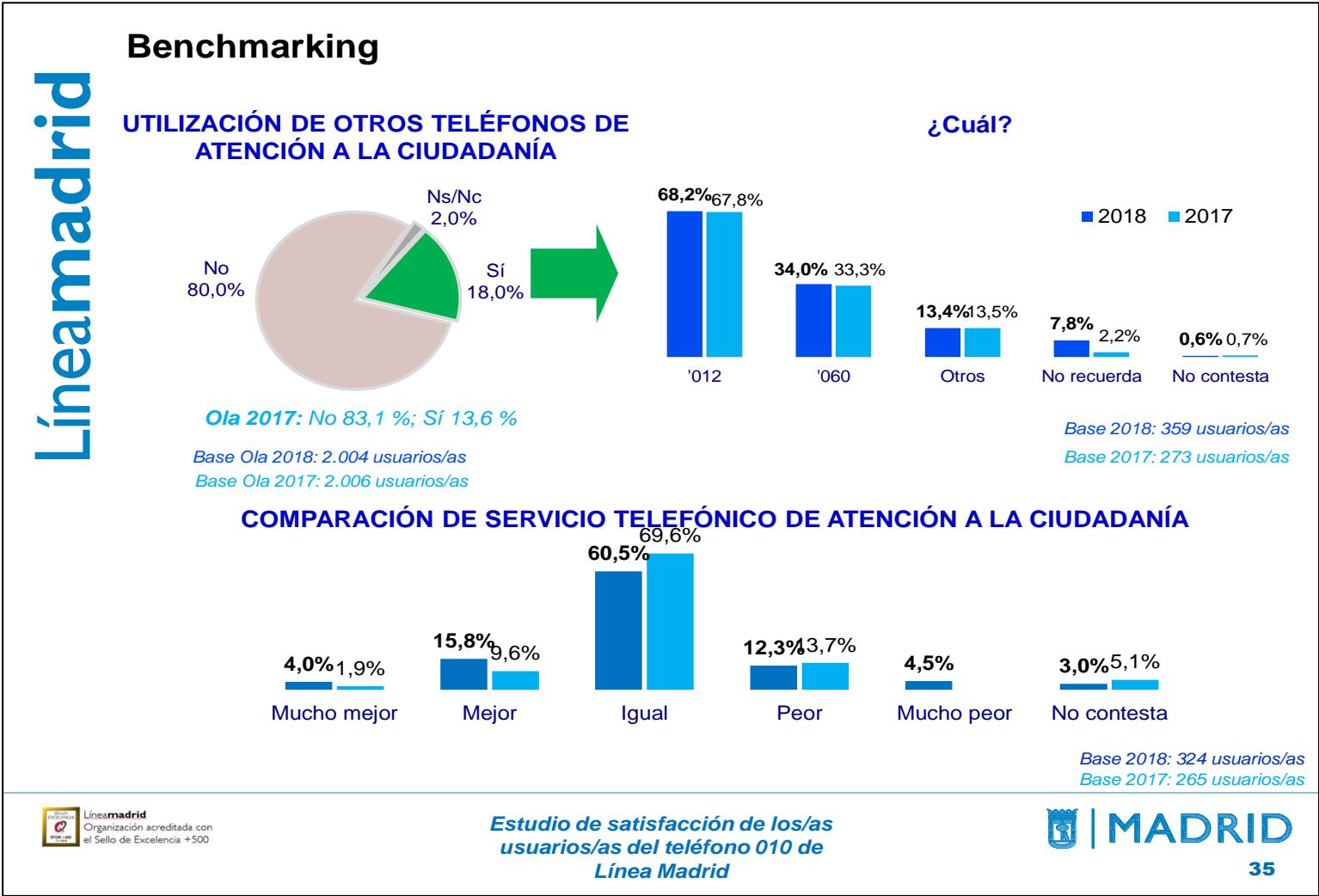


8.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



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

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



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



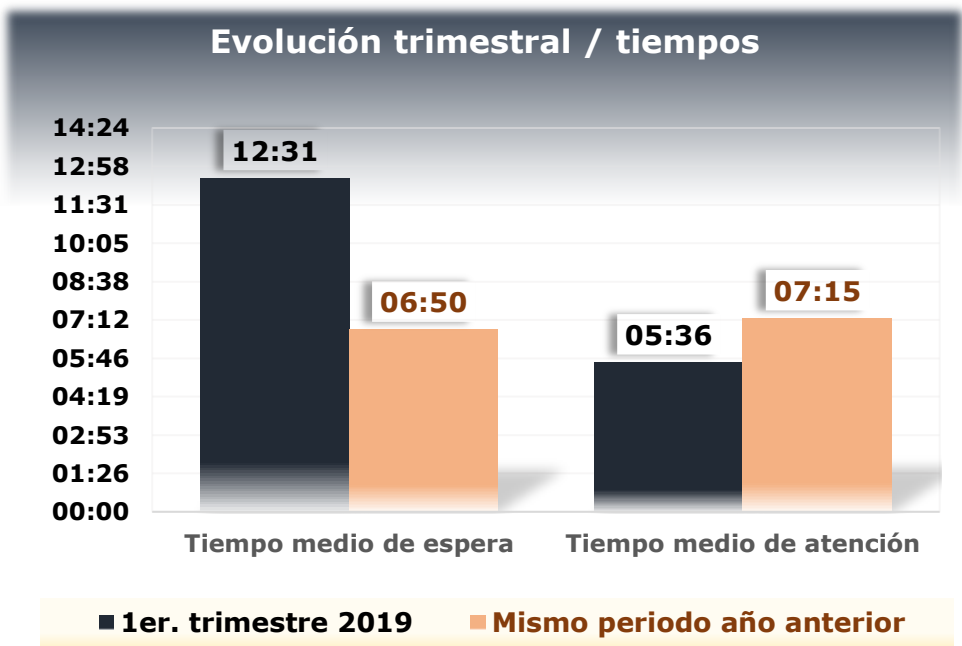
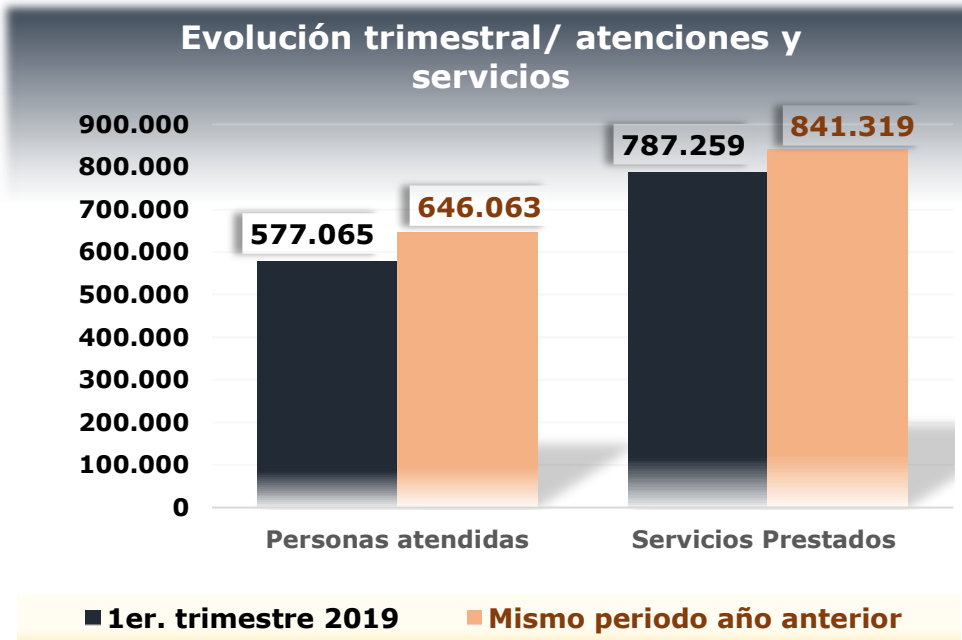
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

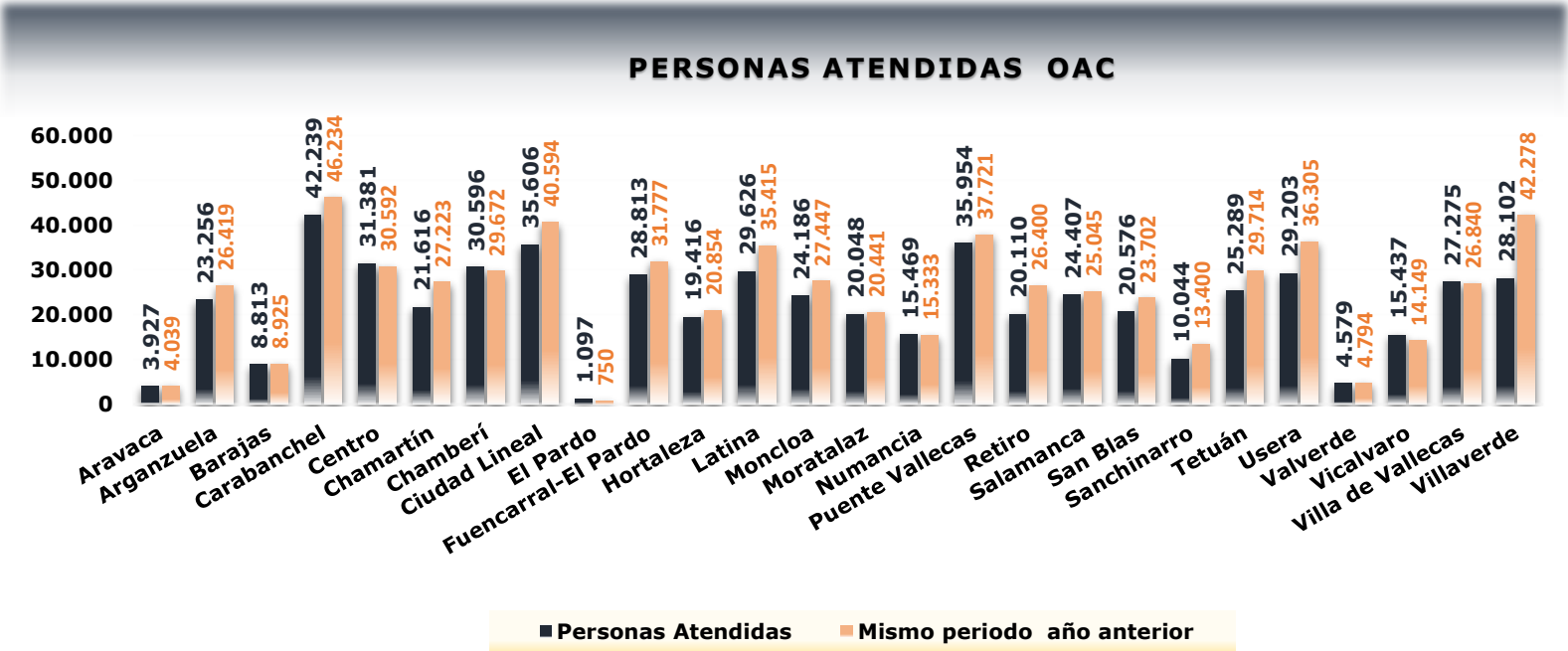
1.- CANAL OFICINAS LÍNEA MADRID. DATOS GLOBALES

| 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% |
| Moratalaz | 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% |

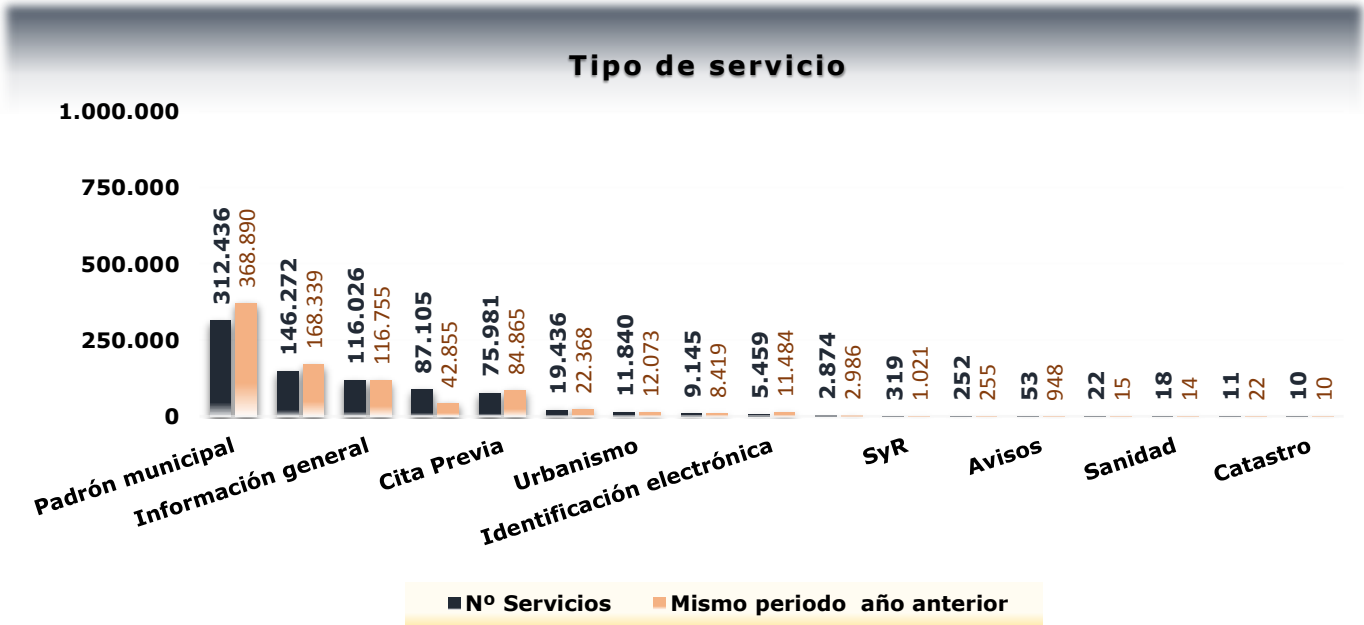


3.- CANAL OAC. SERVICIOS

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



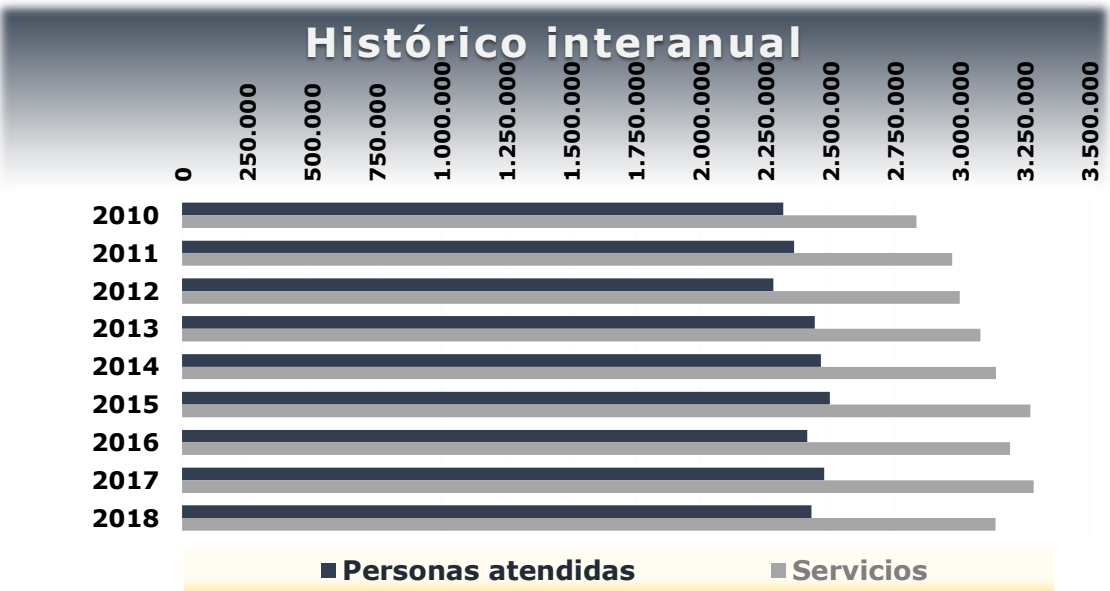
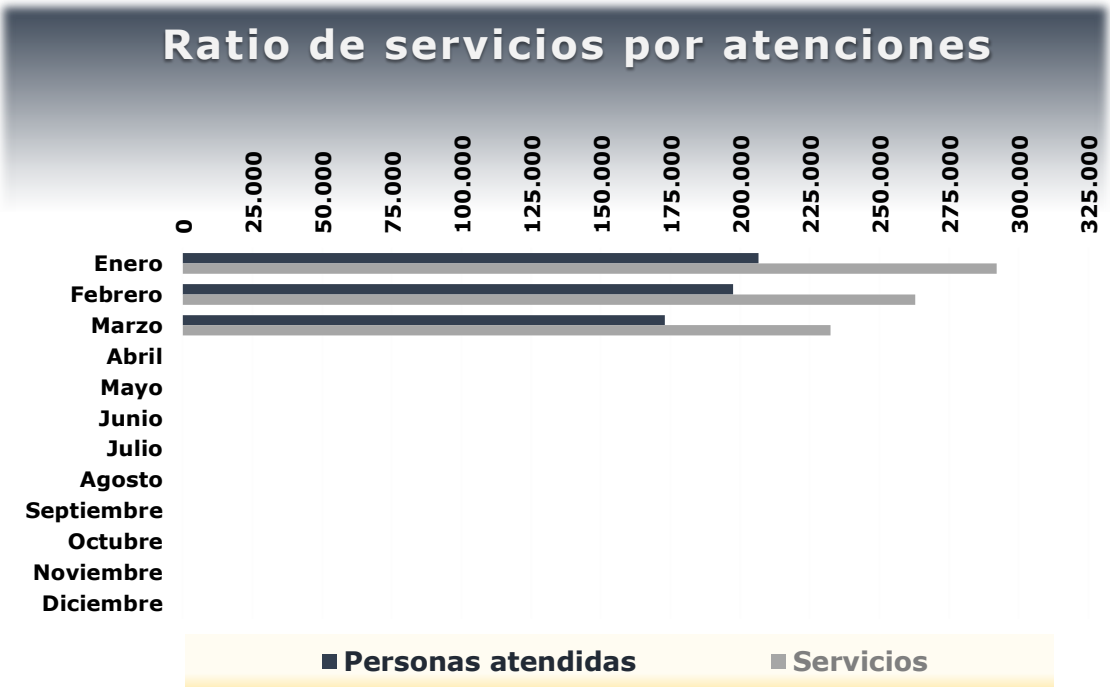
| SERVICIOS | Nº Servicios | % sobre el total | Mismo periodo año anterior | Variación % año anterior |
|----------------------------|--------------|------------------|----------------------------|--------------------------|
| Padrón municipal | 312.436 | 39,7% | 368.890 | -15,3% |
| Registro | 146.272 | 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

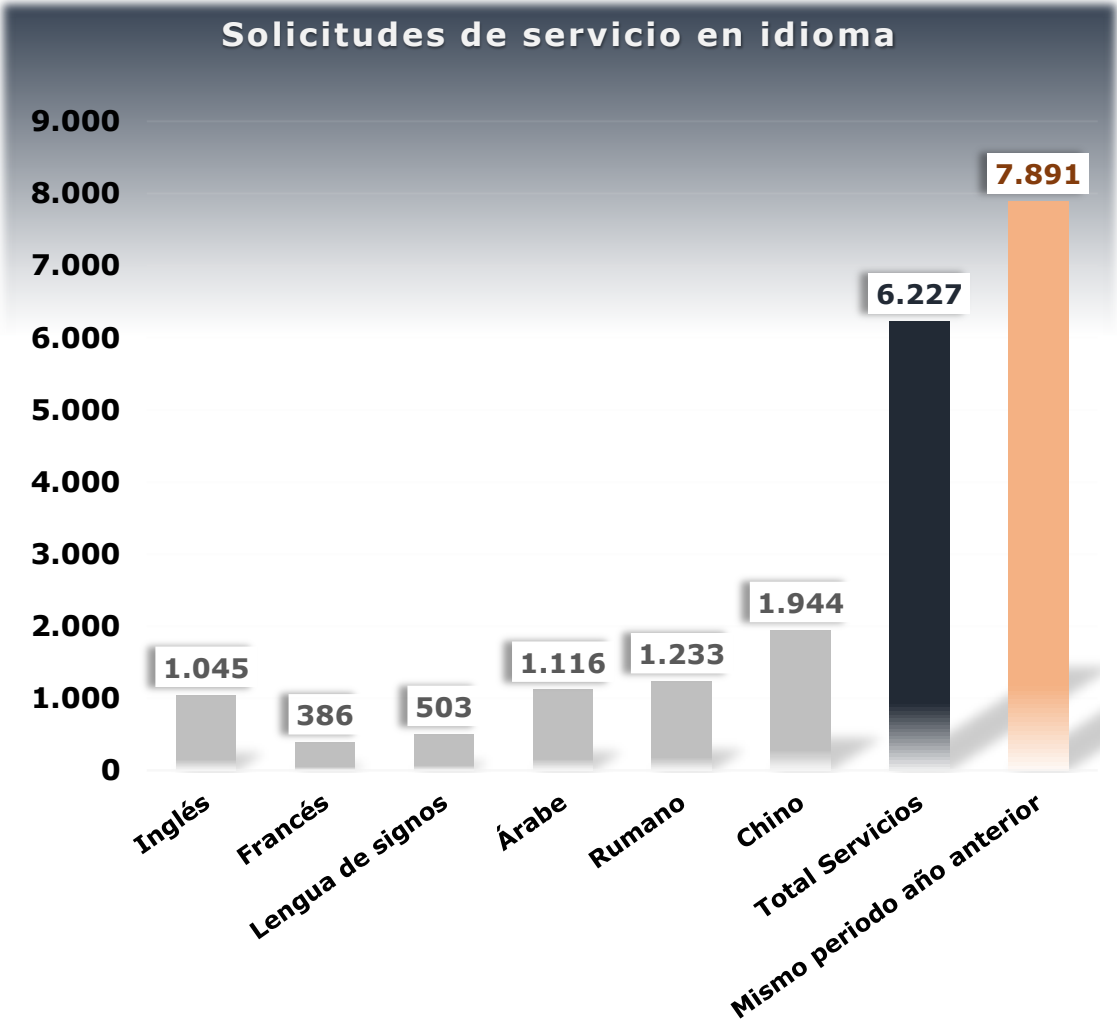
| Mes 2019 | Ratio de servicios por atenciones | | |
|------------|-----------------------------------|-----------|------------------------|
| | Personas atendidas | Servicios | Nº Servicios x persona |
| Enero | 206.556 | 292.055 | 1,41 |
| Febrero | 197.540 | 262.806 | 1,33 |
| Marzo | 172.969 | 232.398 | 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 |



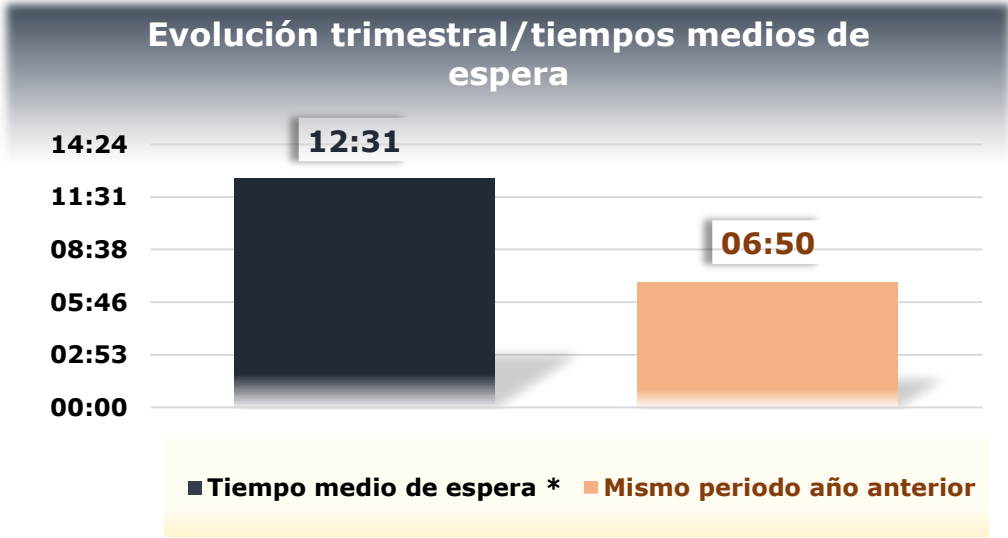
5.- CANAL OAC. SOLICITUDES DE SERVICIO CON IDIOMA

| 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% |
| Moratalaz | 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. Vallecas | 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 Vallecas | 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% |



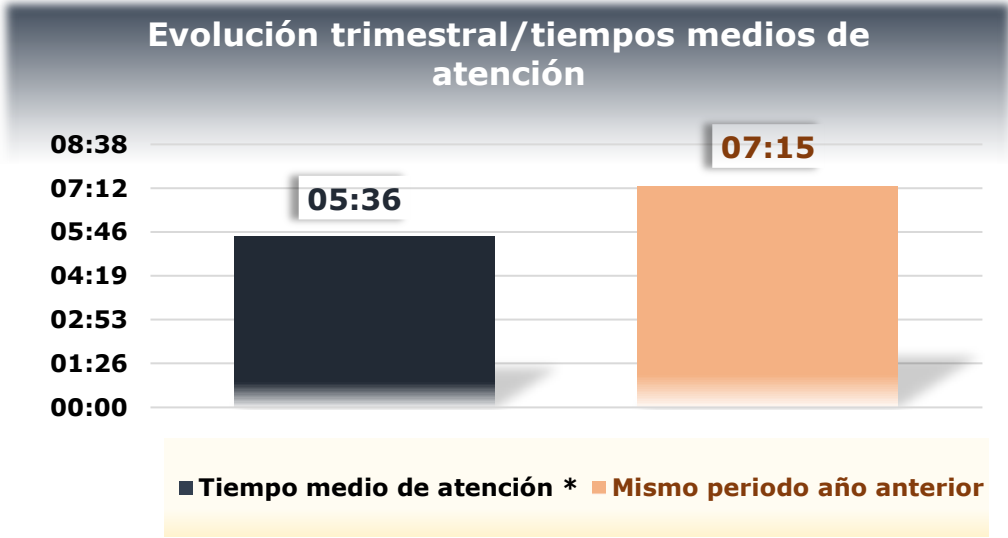
* Tiempos medios de espera más altos de lo normal debido a incidencias técnicas que causaron retraso en el cierre de tiques.

* Tiempo medio de espera ponderado.

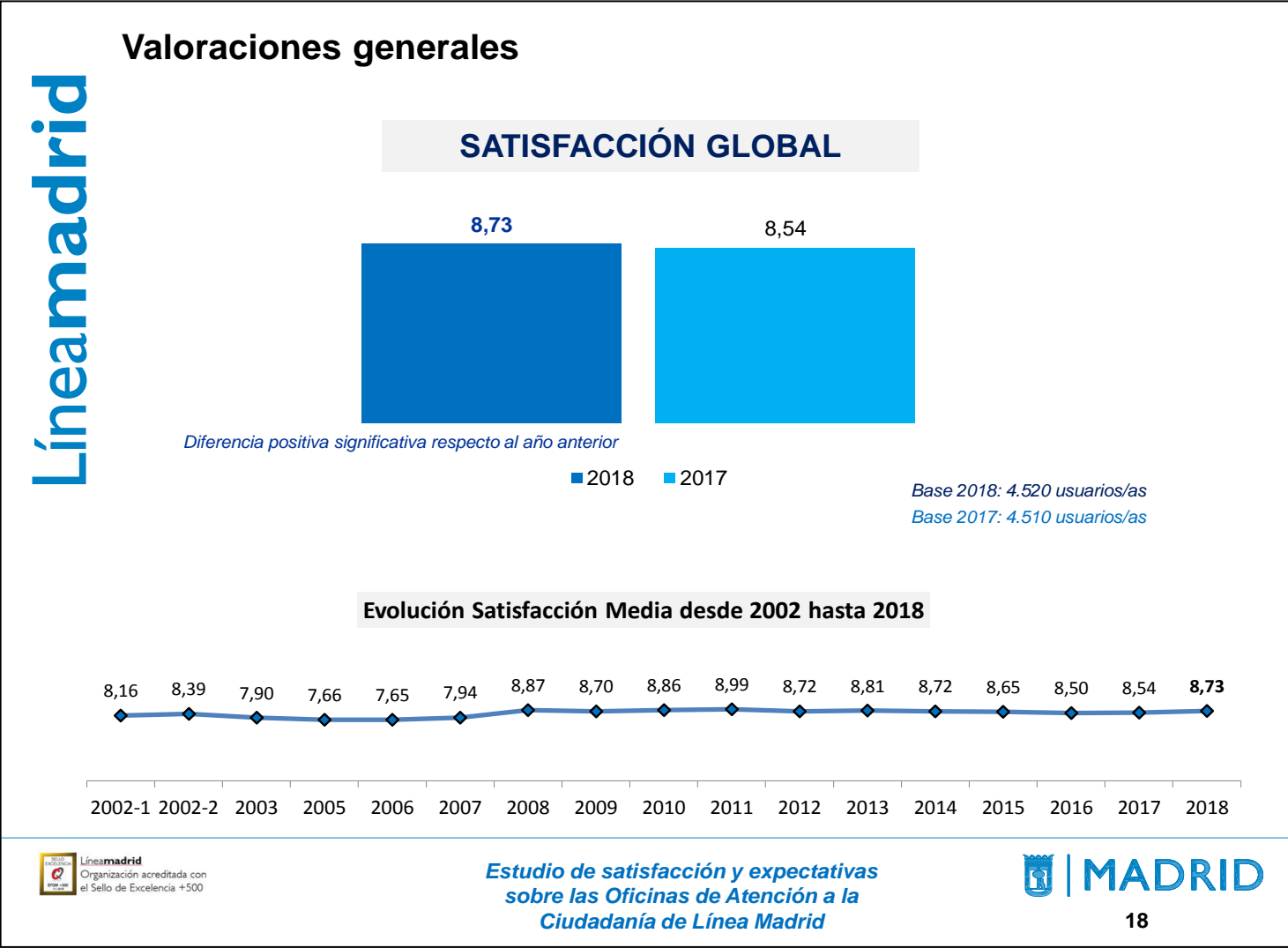
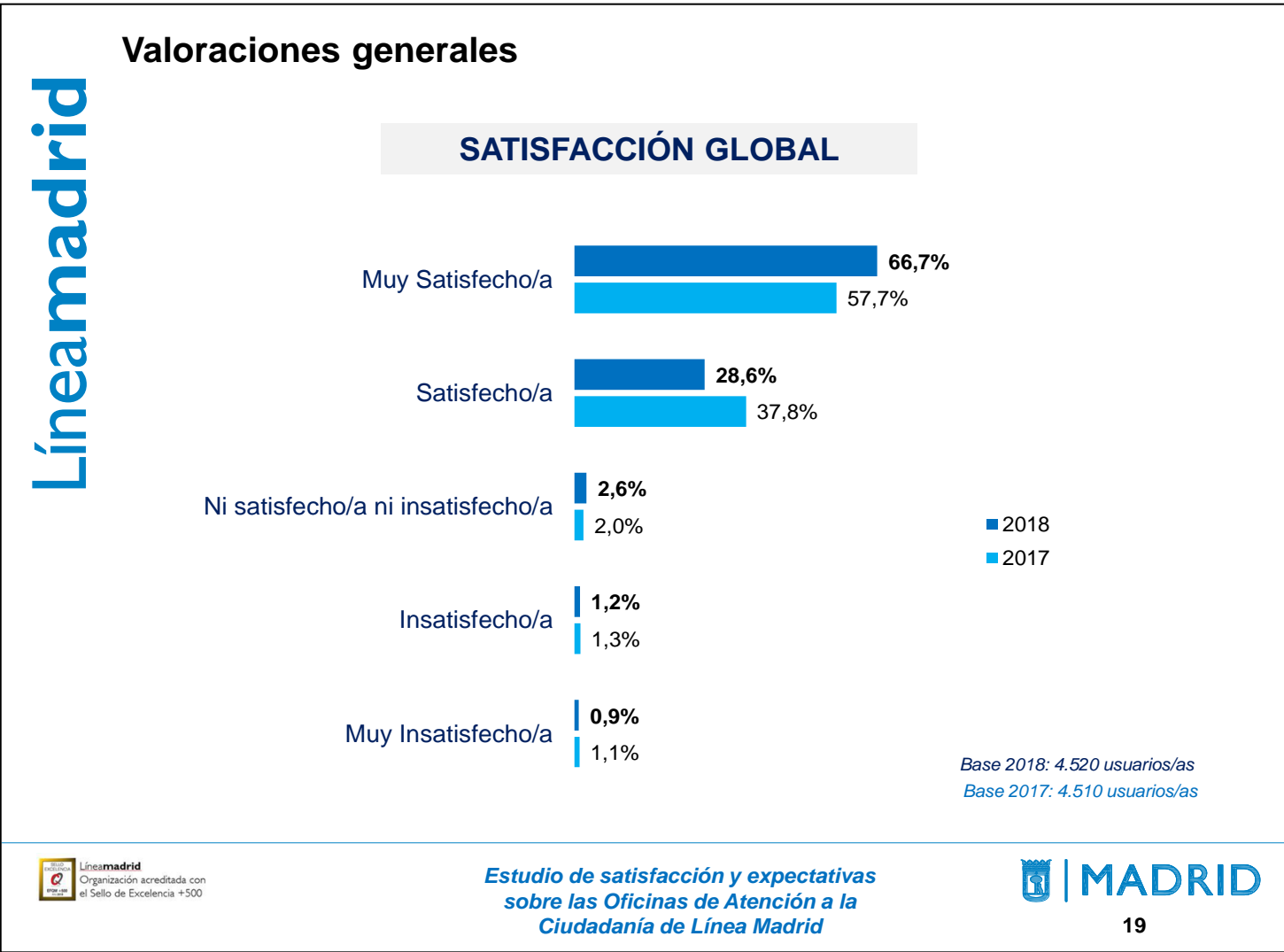
7.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ATENCIÓN

| 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% |
| Moratalaz | 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. Vallecas | 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 Vallecas | 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% |

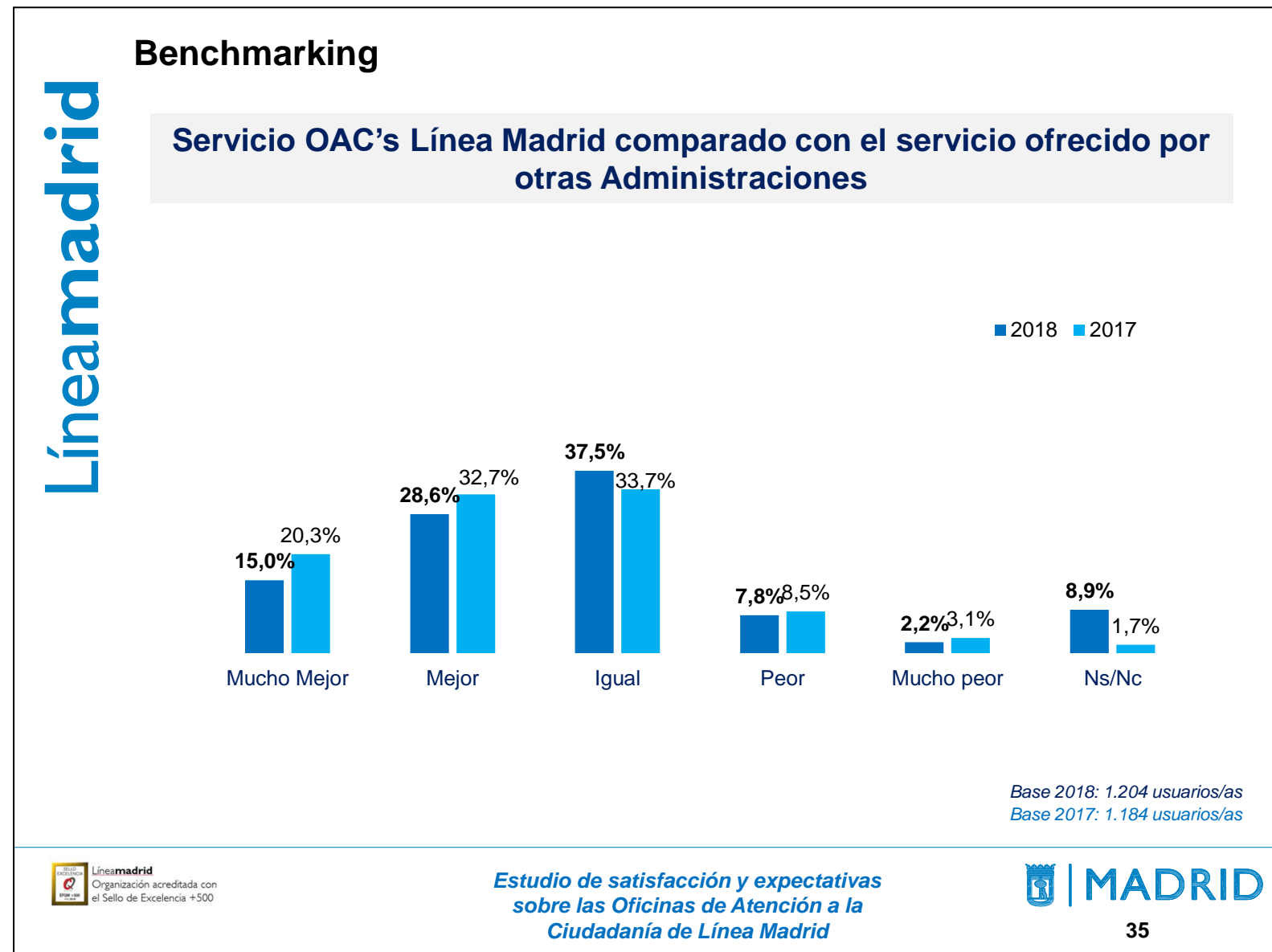
* Tiempo medio de atención ponderado.



8.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES



9.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL



Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. trimestre 2019

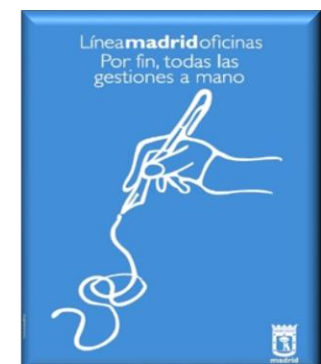
1.4 Canales telemáticos

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



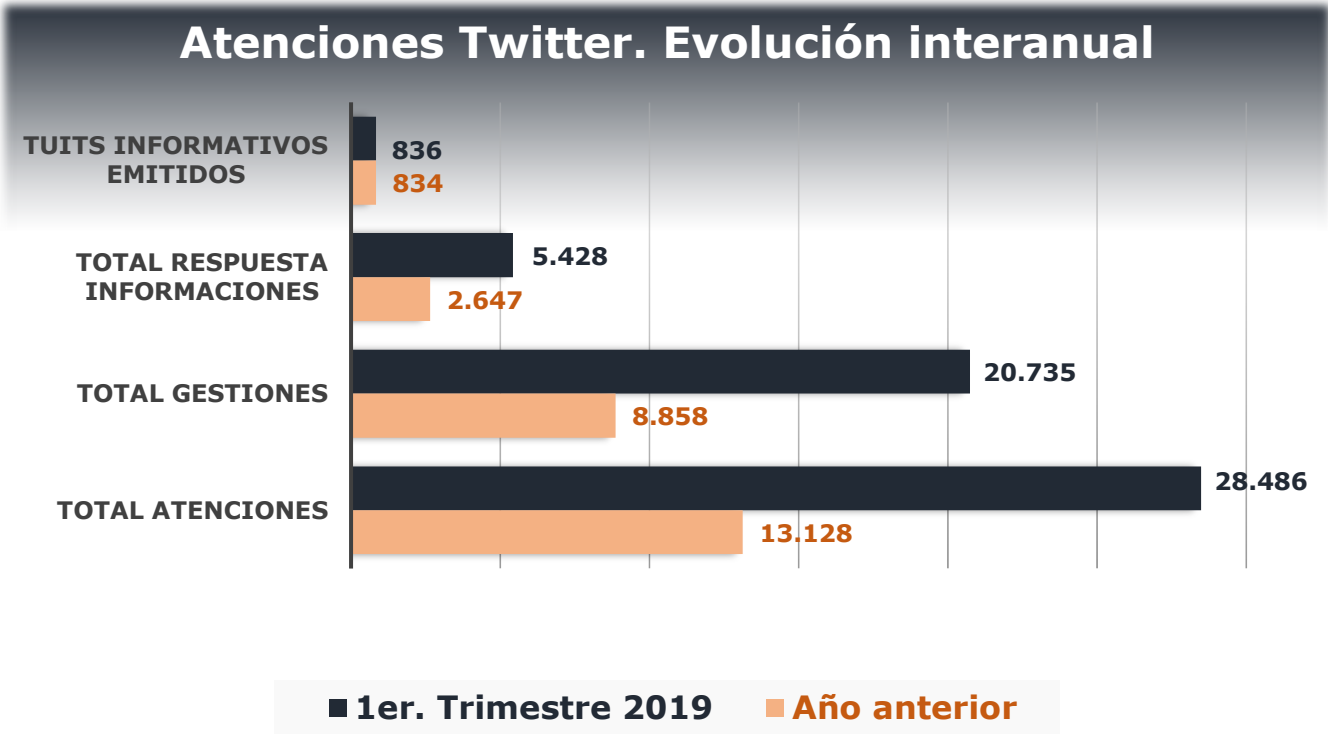
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



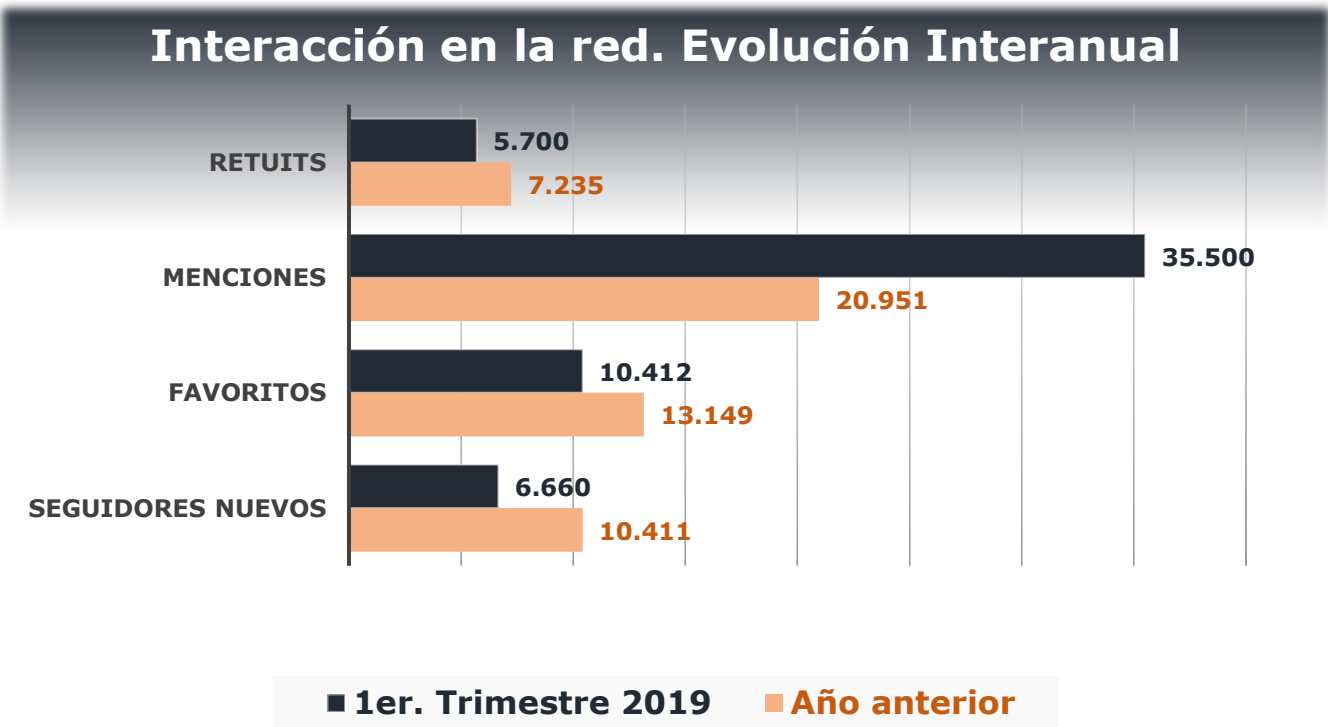
Línea Madrid Redes

1.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

| ATENCIONES | 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% |

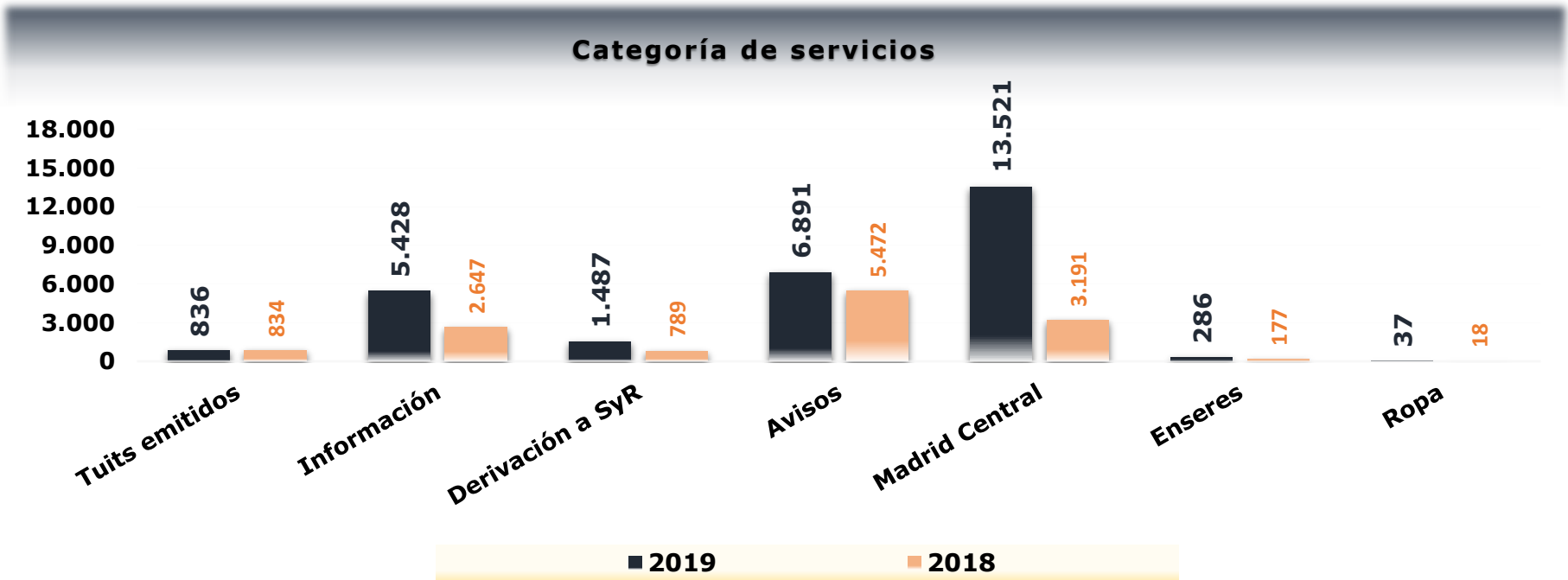


| INTERACCIÓN EN LA RED | 1er. Trimestre 2019 | Año anterior | Porcentaje Variación |
|-----------------------|---------------------|--------------|----------------------|
| Retuits | 5.700 | 7.235 | -21% |
| Menciones | 35.500 | 20.951 | 69% |
| Favoritos | 10.412 | 13.149 | -21% |
| Seguidores Nuevos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

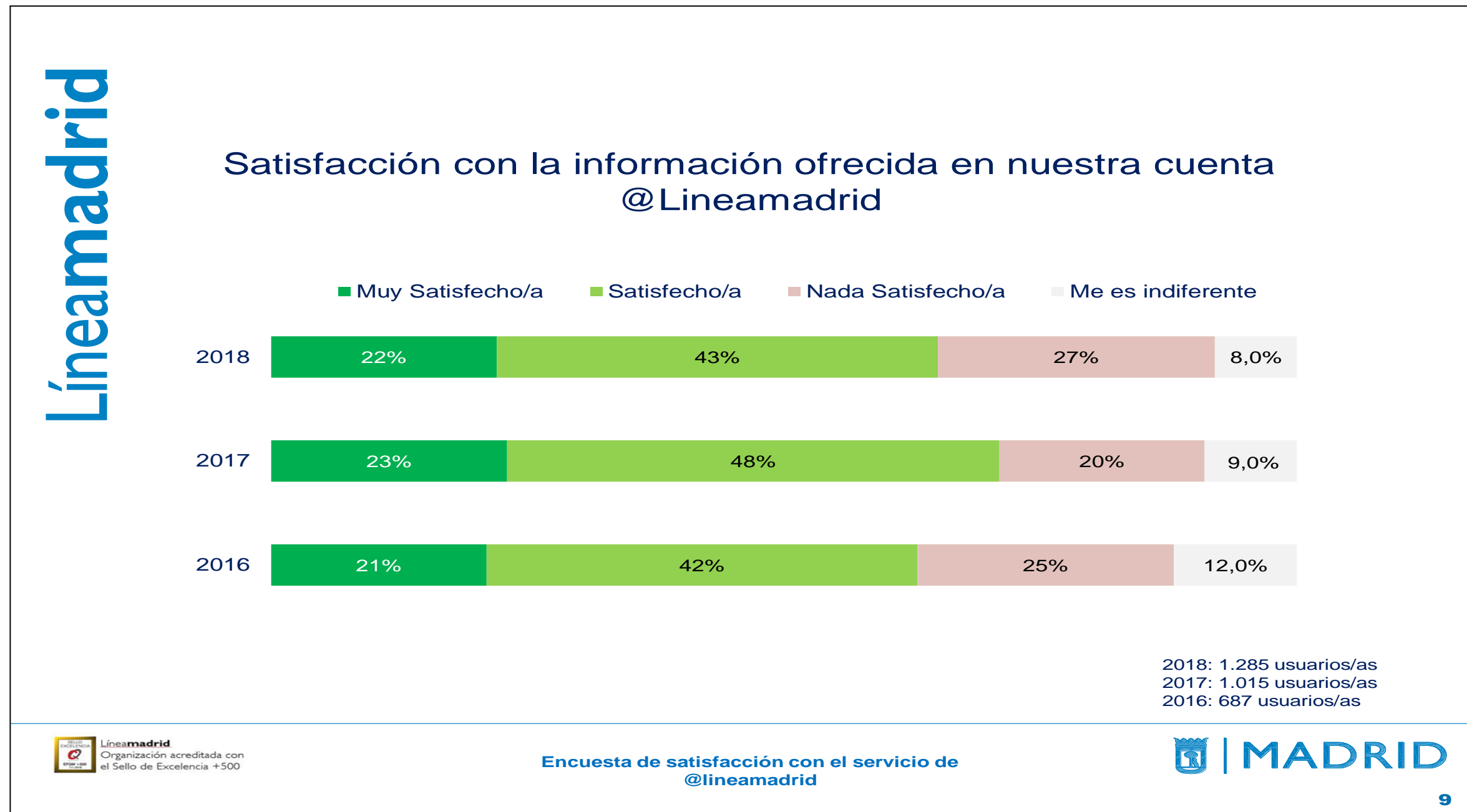


2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. ATENCIONES Y SERVICIOS

| 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% |

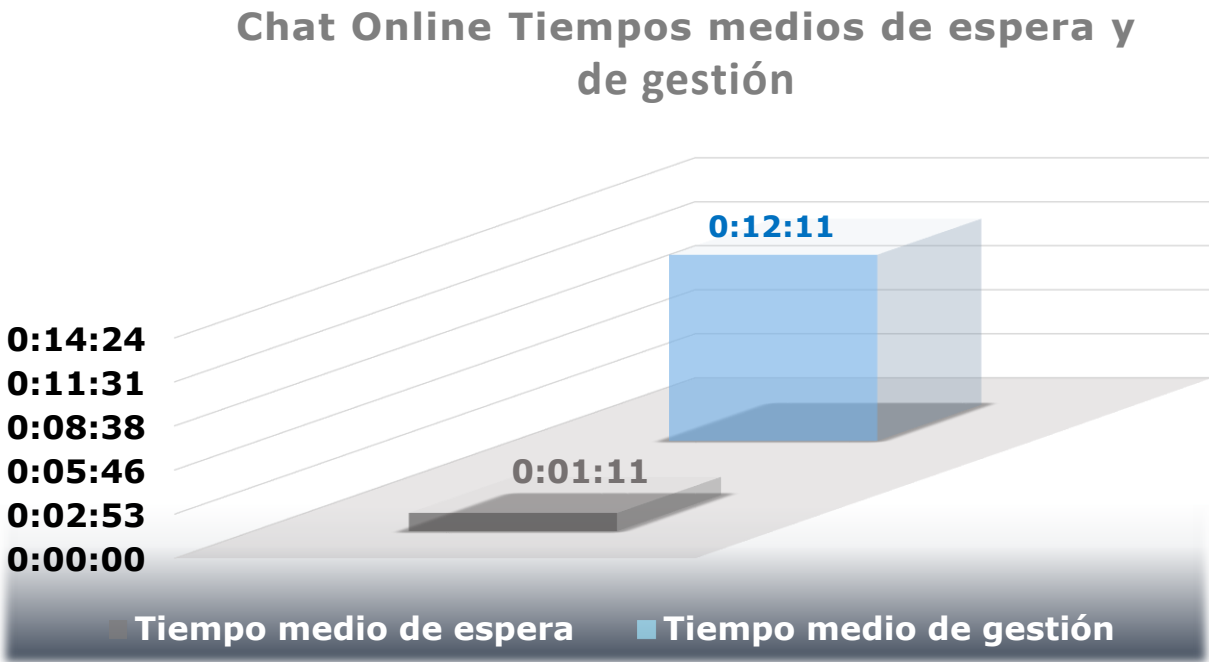
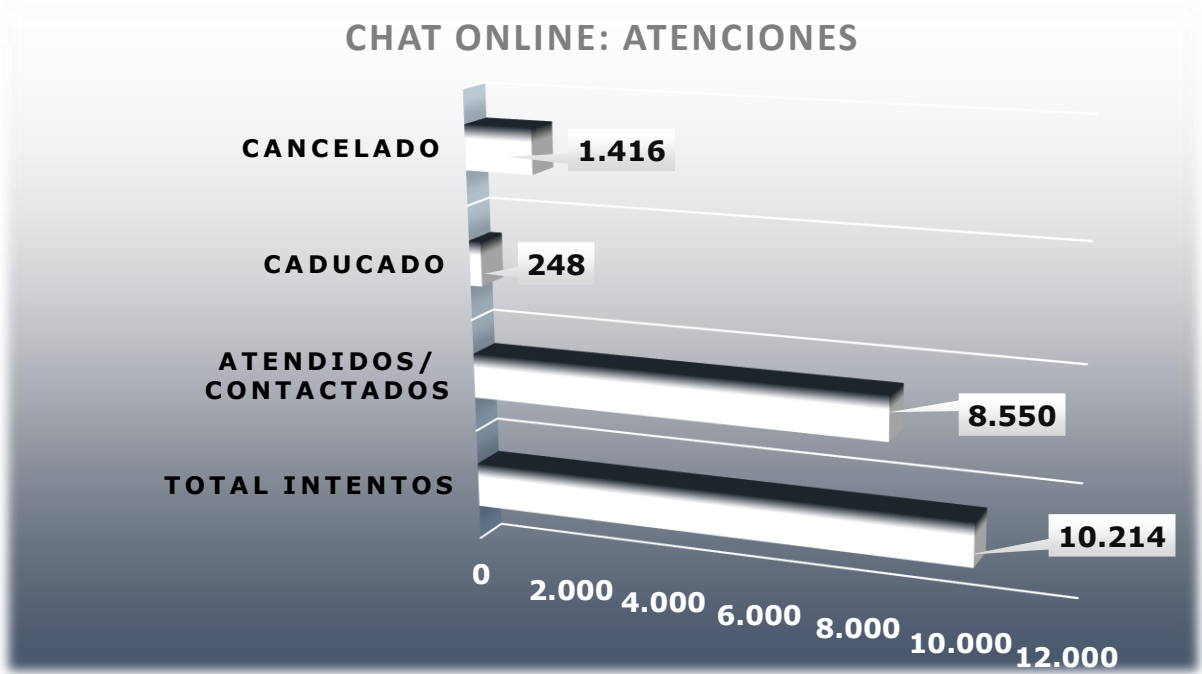


3.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES



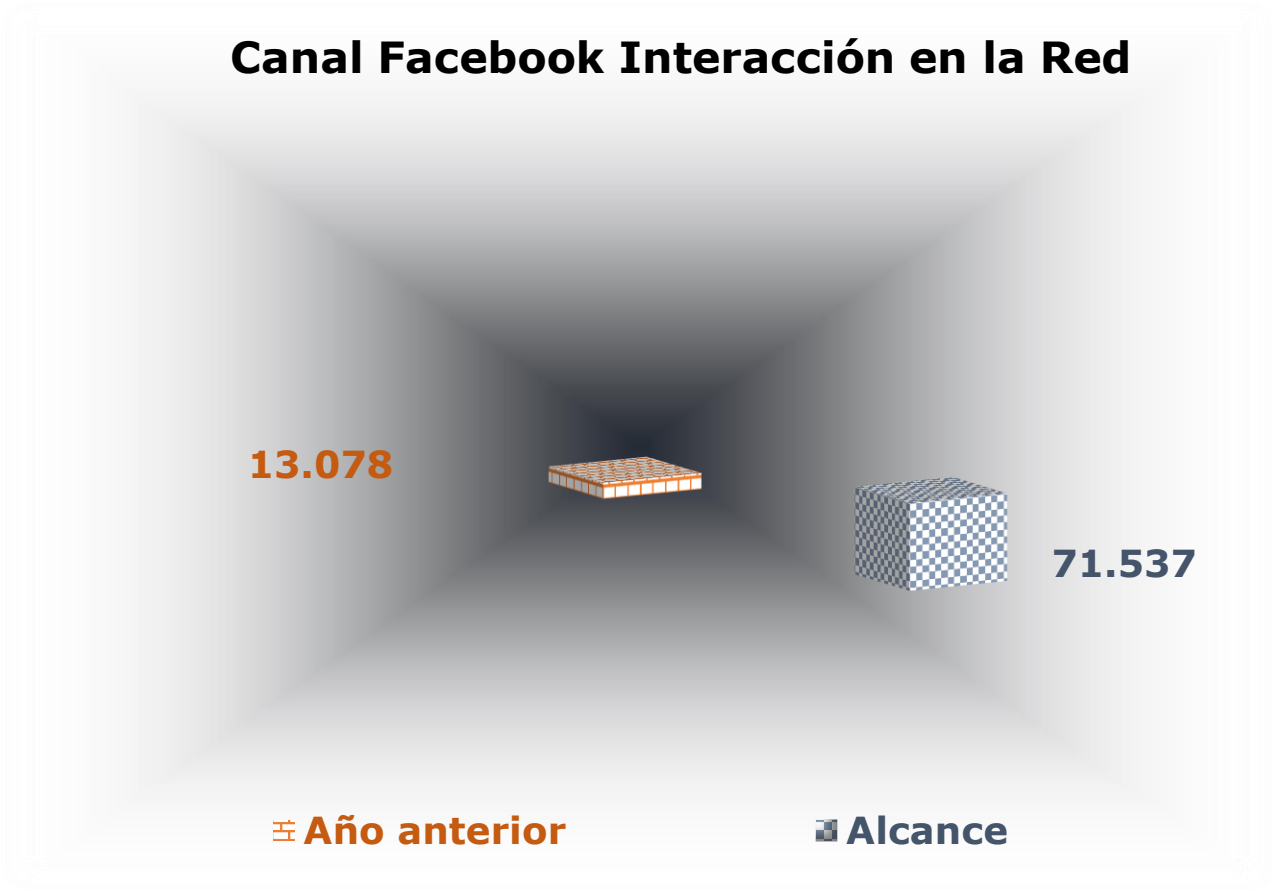
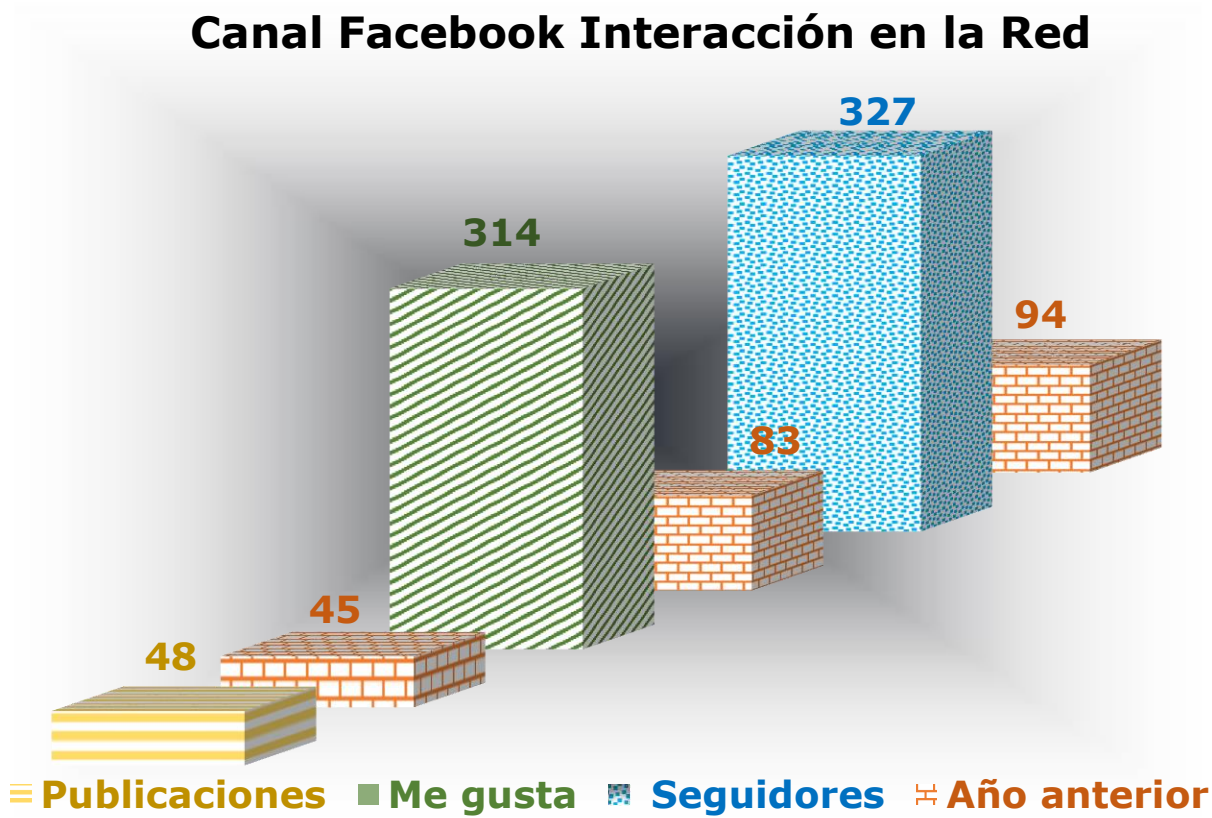
4.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

| 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% |



Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. trimestre 2019

1.5 Portal web www.madrid.es

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

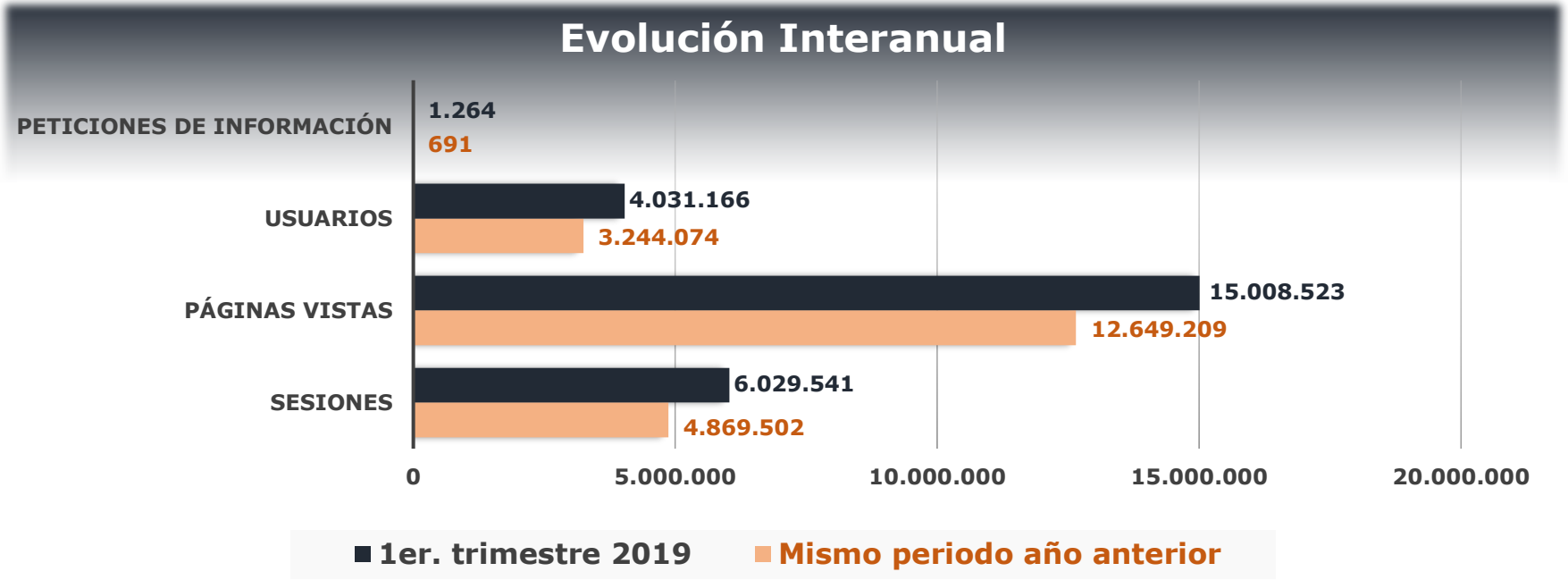


Línea Madrid Redes

1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

| | 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% |

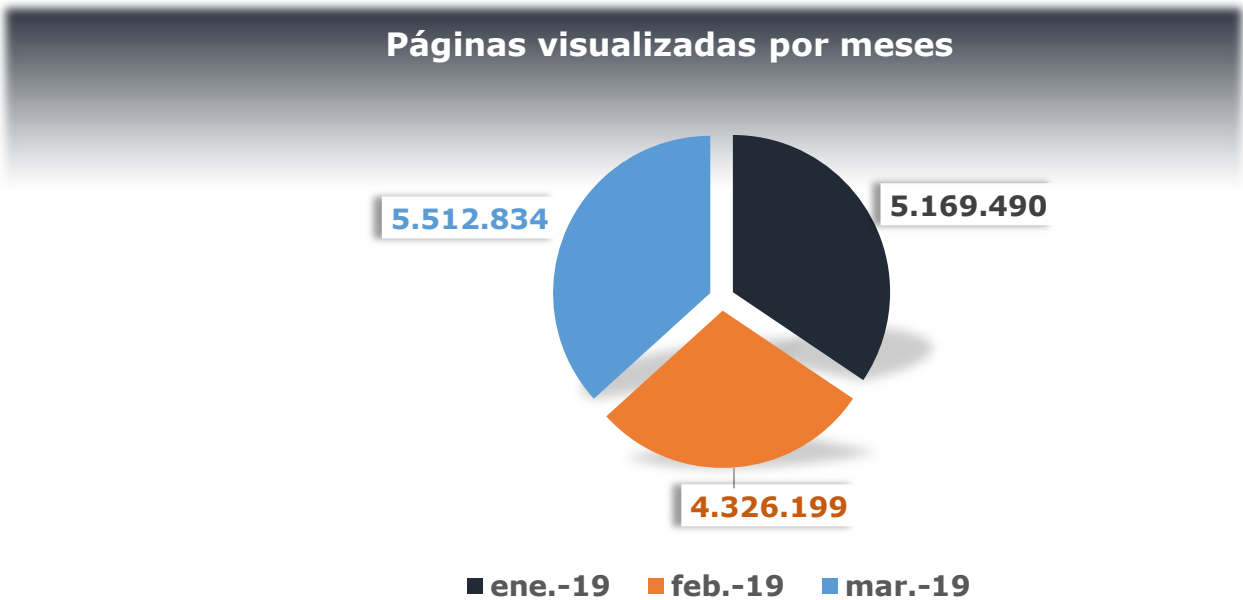
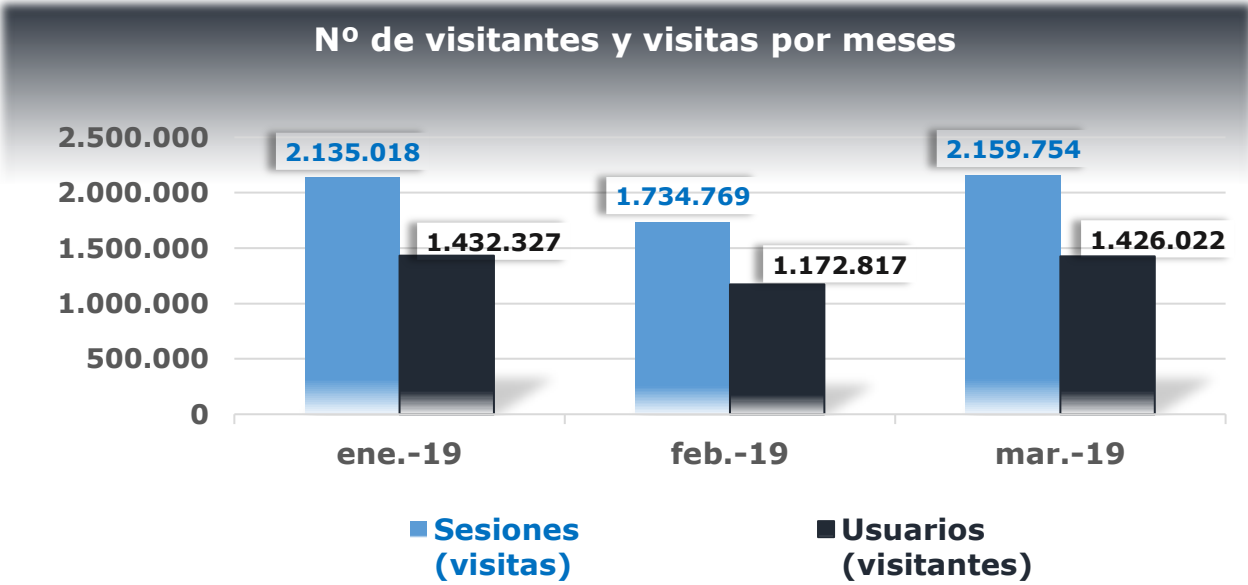
Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWareHouse para Peticiones de Información. Ferroser para redes sociales. Estadísticas de Facebook para Facebook. Dataestudio para trámites en twitter



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

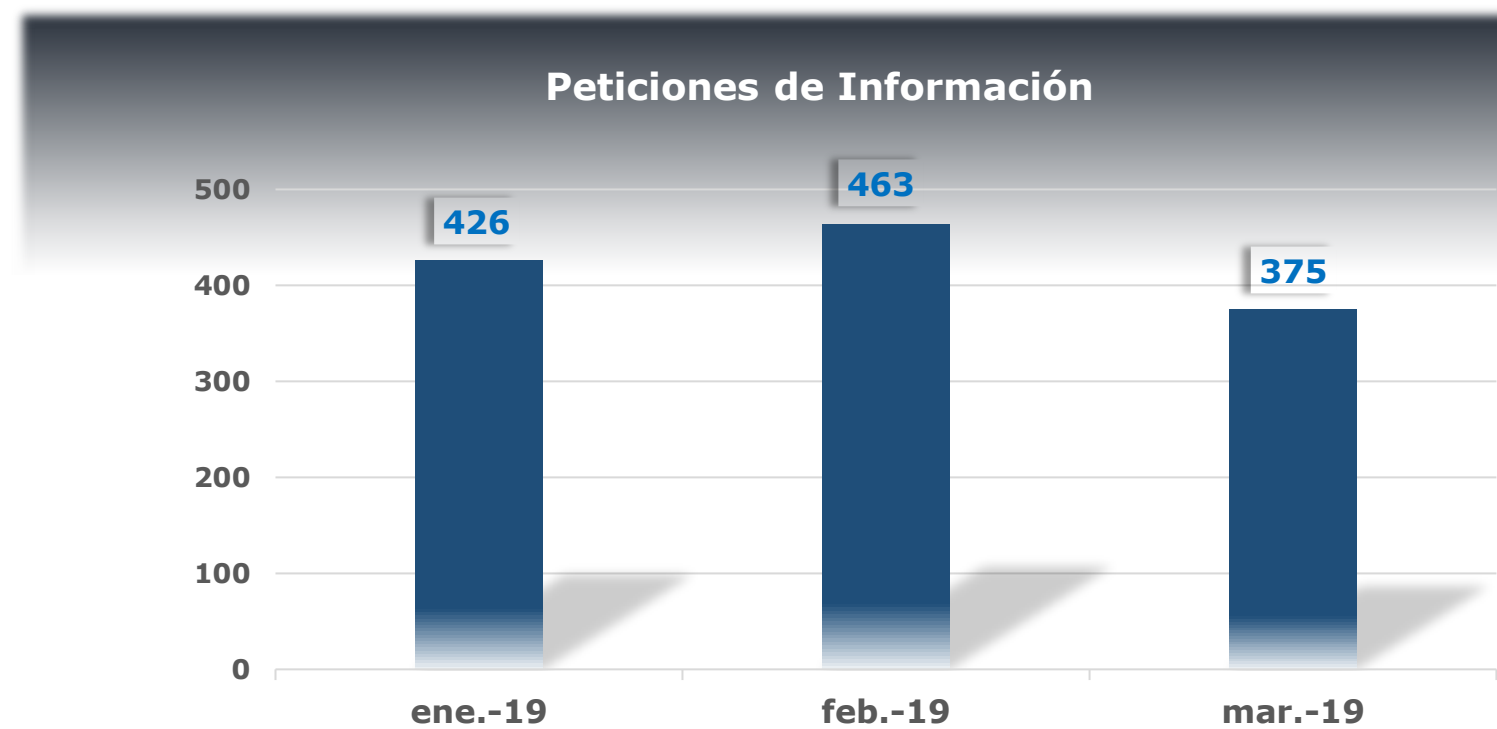
| TEMÁTICA PÁGINA | Total Visitas | Total Visualizaciones |
|---|---------------|-----------------------|
| Distintivos de los vehículos en función del impacto ambiental - Ayuntamiento de Madrid | 38.612 | 43.357 |
| Actualidad - Ayuntamiento de Madrid | 33.572 | 41.784 |
| Todas las noticias - Ayuntamiento 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



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

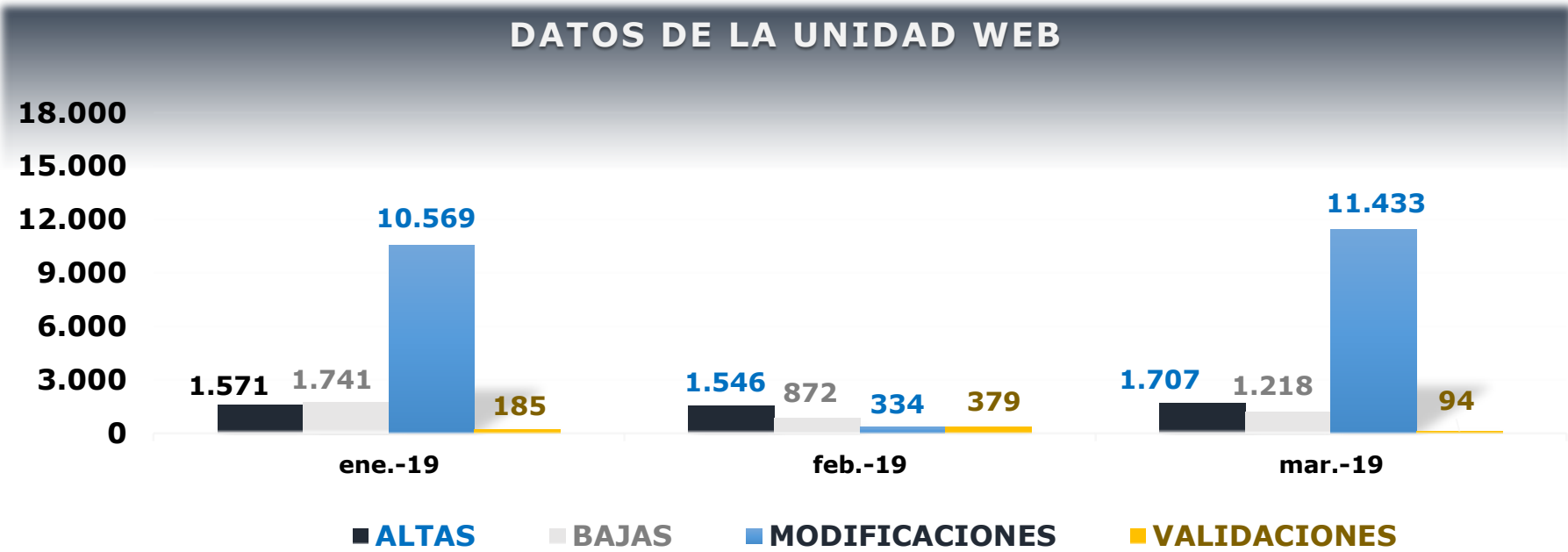


Línea Madrid Redes

1.- **GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

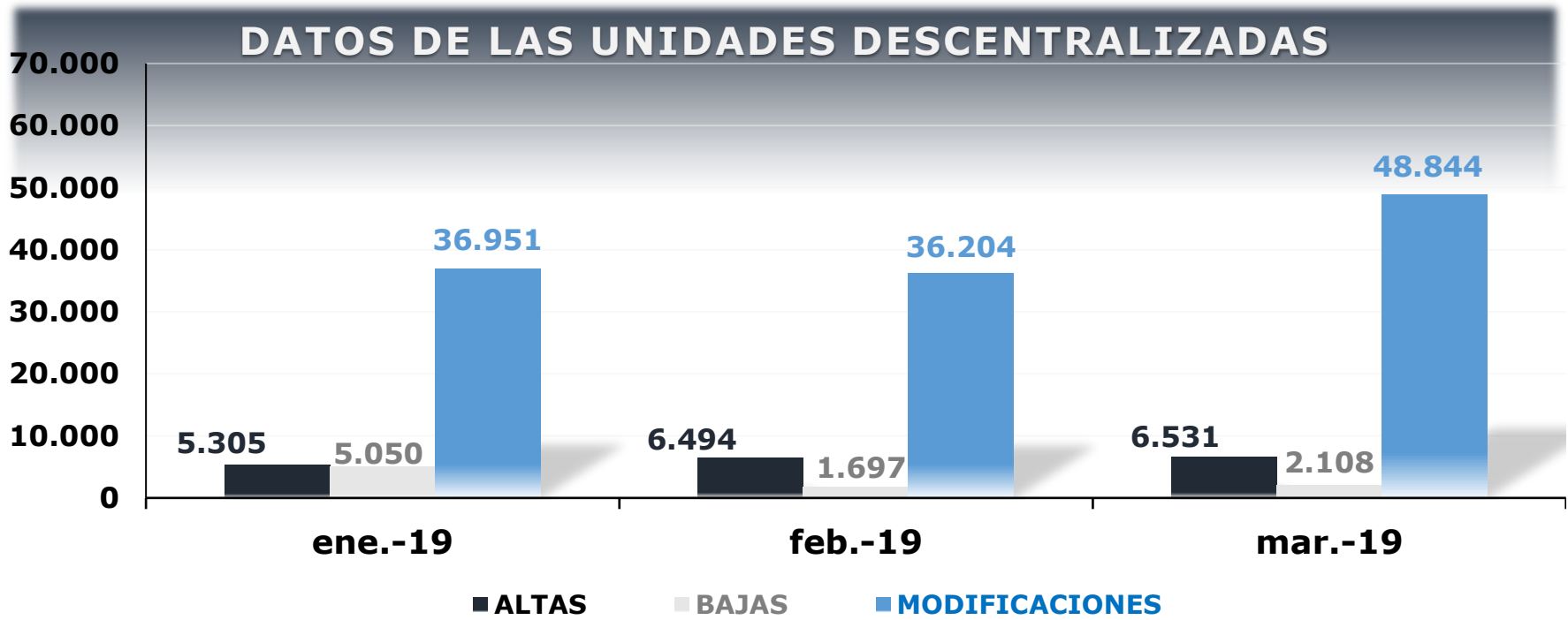
A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

| 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 |



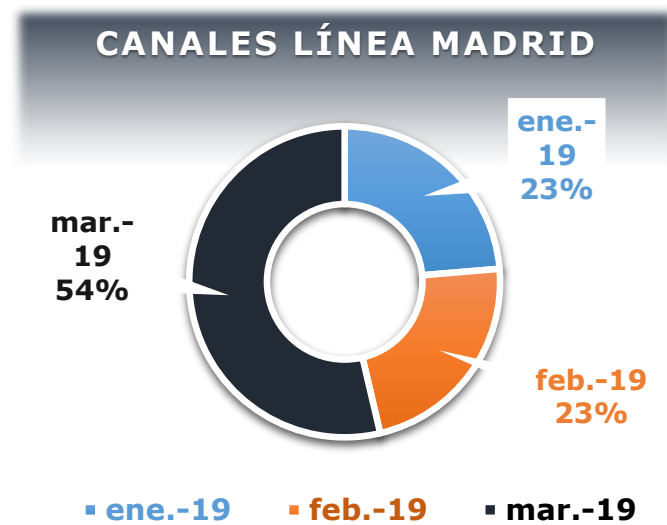
B. Datos unidades descentralizadas.

| 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 |

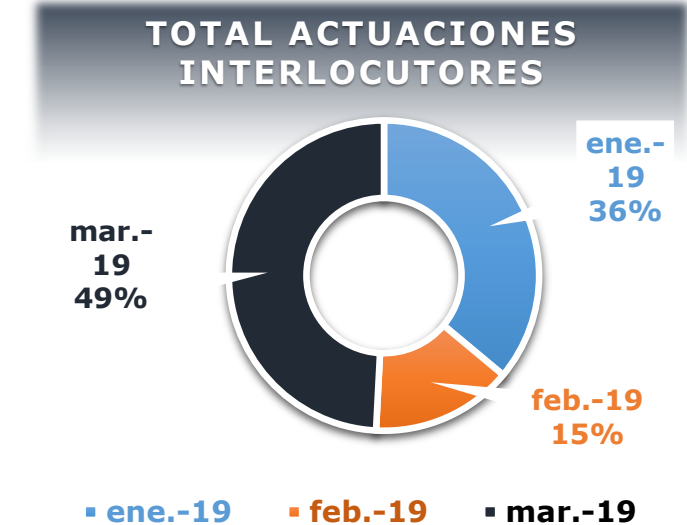


2.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. FUENTES E INTERLOCUTORES

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



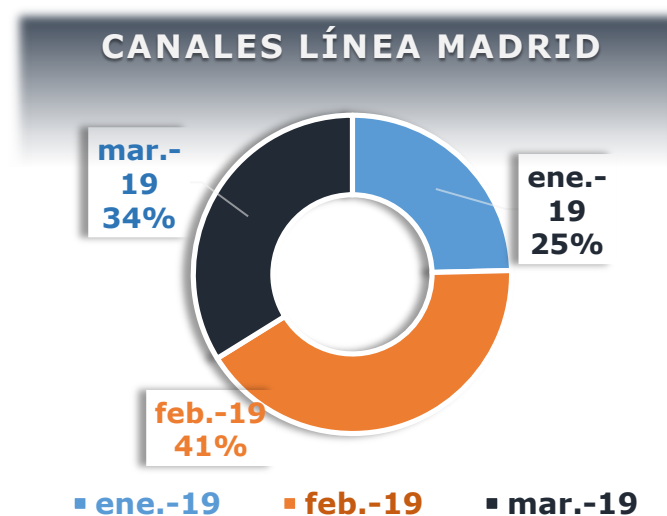
| | Actuaciones Interlocutores |
|--------------|----------------------------|
| ene-19 | 22 |
| feb-19 | 9 |
| mar-19 | 30 |
| TOTAL | 61 |



3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN

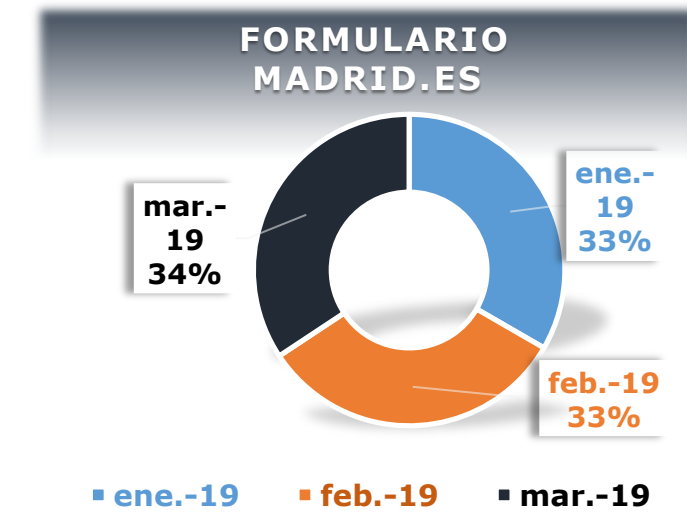
A. Formularios buscador Línea Madrid.

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

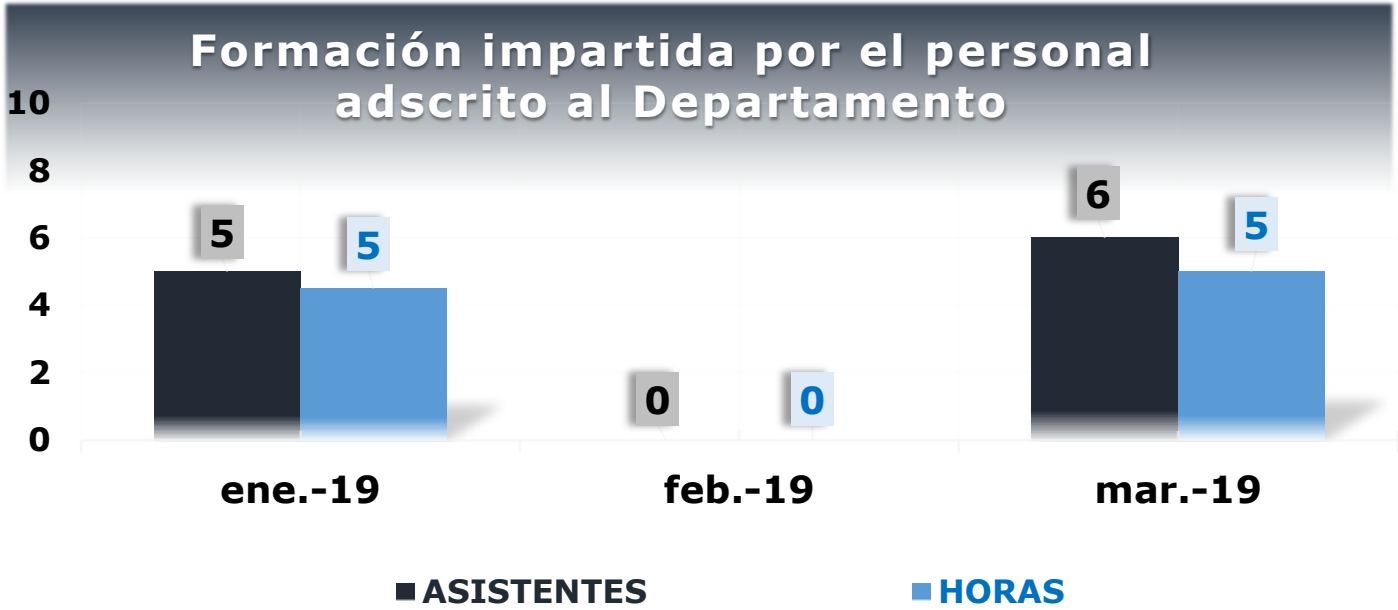


B. Formulario madrid.es.: "Comunicar un error en la información".

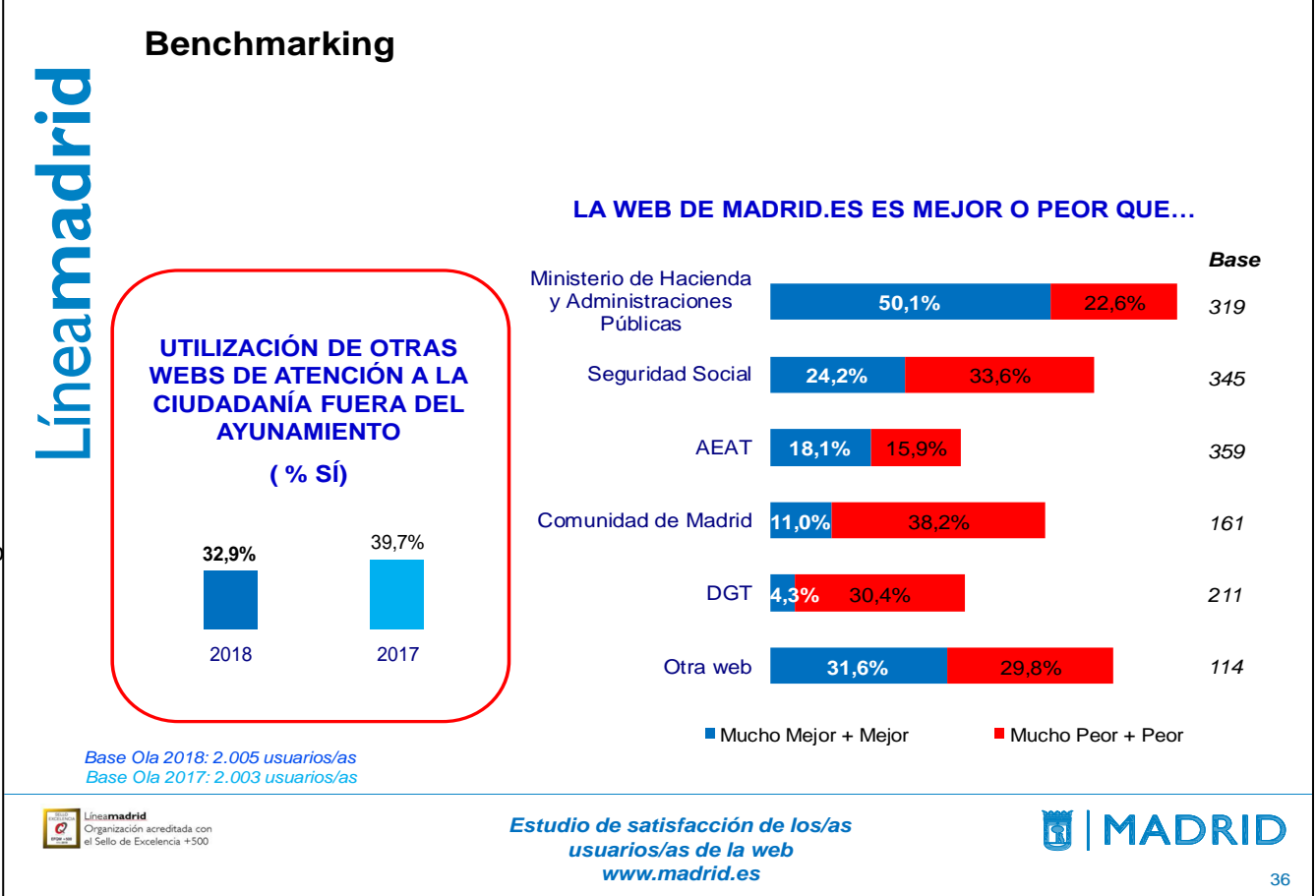
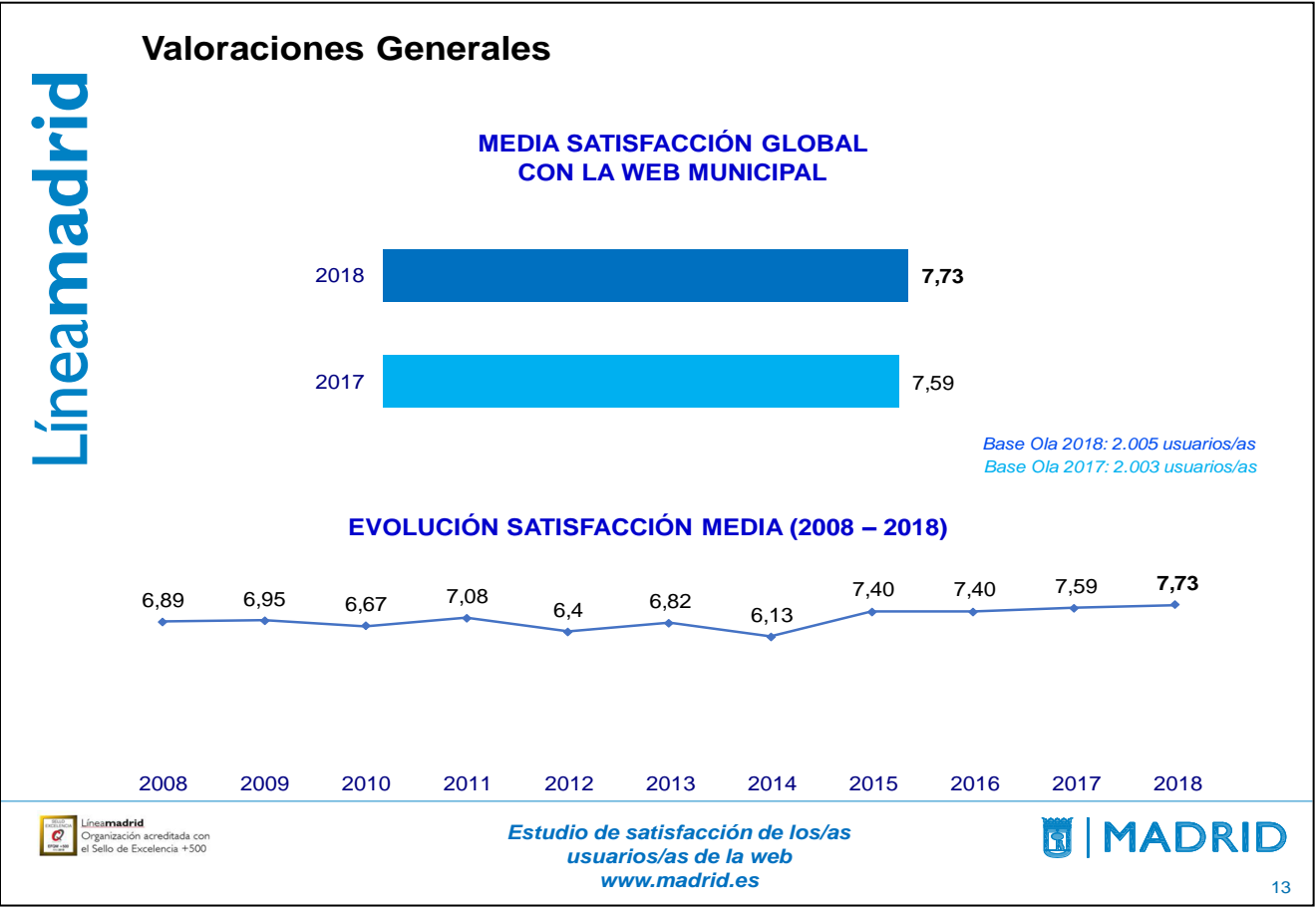
| | Formulario "Comunicar un error en la información" |
|--------------|---|
| ene-19 | 310 |
| feb-19 | 301 |
| mar-19 | 319 |
| TOTAL | 930 |



| 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



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- CITAS ASIGNADAS POR CANAL

| | | | | | CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|---|--|------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|-----|----------------------|-----|----------|-----|-------------------------------|-----|------------------|-----|----------------|-----|---------------------------|-----|
| ÁREA TEMÁTICA | OFICINAS CON CITA | ÁREA DE GOBIERNO | Número total citas asignadas | % Unidad Gestora/ total citas | 010 | | PORTAL INSTITUCIONAL | | | | | | PRESENCIAL | | | | | |
| | | | | | | | TOTAL INTERNET | | Internet | | Internet Dispositivos móviles | | TOTAL PRESENCIAL | | Presencial OAC | | Presencial resto Oficinas | |
| | | | | | Número | % | Número | % | Número | % | Número | % | Número | % | Número | % | Número | % |
| Ciudadanía | Línea Madrid (OAC) | AG. Vicealcaldía | 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% |

