

Estadísticas

Estadísticas

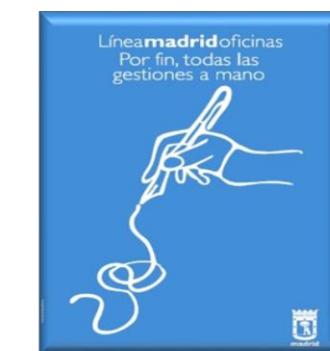
2º. trimestre 2019

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



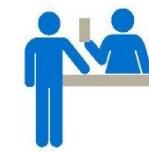
Estadísticas

Estadísticas

2º. trimestre 2019

1.1. Datos globales

Líneamadrid



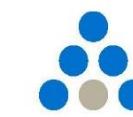
Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



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	619.234	653.663	-5,3%	Servicios OAC	764.281	840.351	-9,1%
Atenciones 010	855.903	764.336	12,0%	Servicios 010	1.181.472	1.051.797	12,3%
@lineamadrid.es	35.438	16.364	116,6%	@lineamadrid.es	35.438	16.364	116,6%
Chat Online	25.241	Sin servicio	-	Chat Online	25.241	Sin servicio	-
TOTAL	1.535.816	1.434.363	7,1%	TOTAL	2.006.432	1.908.512	5,1%

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	6.404.945	5.386.819	18,9%	Páginas vistas madrid.es	16.937.877	13.685.482	23,8%

(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 v

Fuente de datos:

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

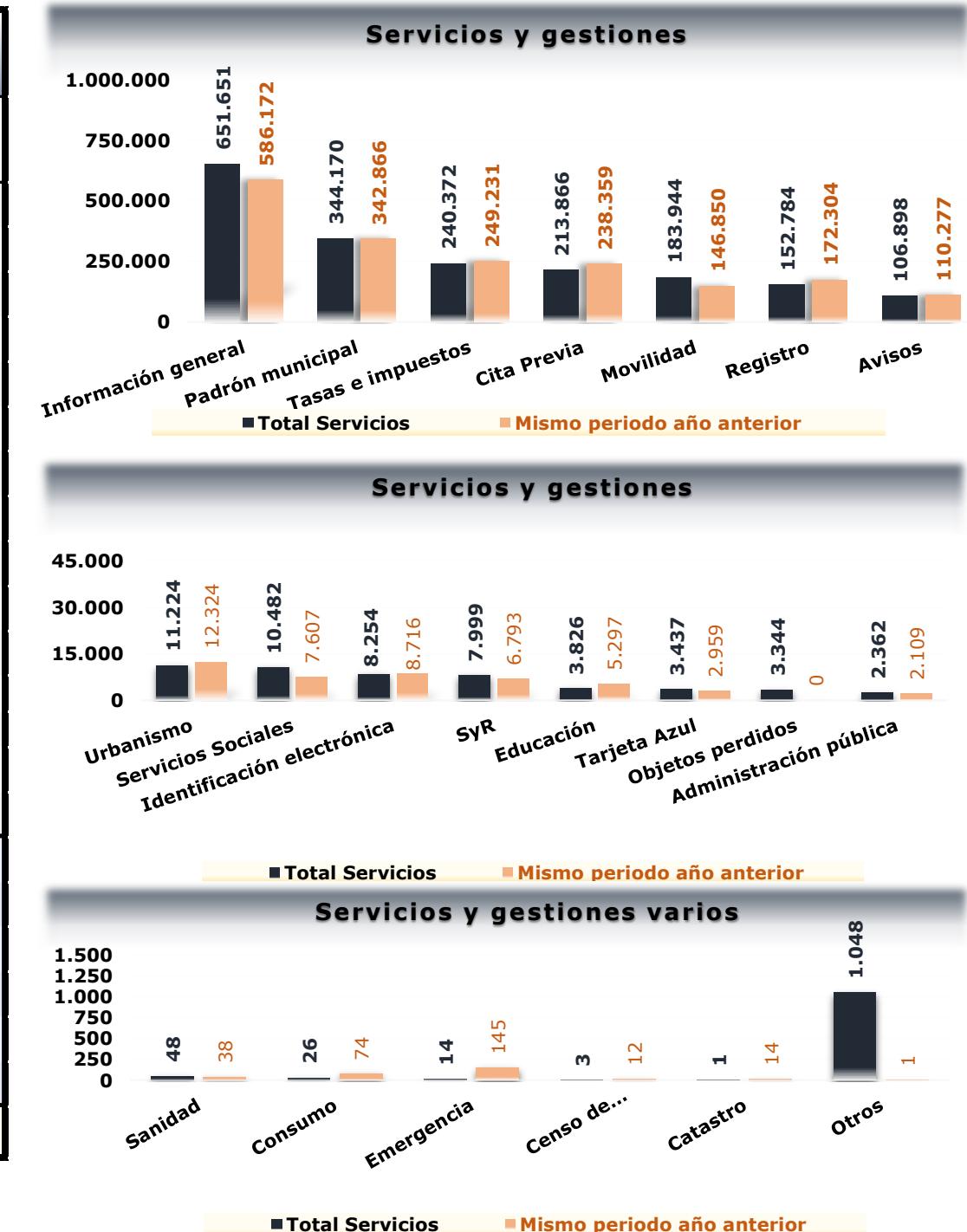
Servicios: Oracle Business Intelligence (CRM): Datos abiertos (CRM) - Google Analytics (Web)

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		651.651	586.172	11,2%
Padrón municipal		344.170	342.866	0,4%
Tasas e impuestos		240.372	249.231	-3,6%
Cita Previa		213.866	238.359	-10,3%
Movilidad		183.944	146.850	25,3%
Registro		152.784	172.304	-11,3%
Avisos		106.898	110.277	-3,1%
Urbanismo		11.224	12.324	-8,9%
Servicios Sociales		10.482	7.607	37,8%
Identificación electrónica		8.254	8.716	-5,3%
SyR		7.999	6.793	17,8%
Educación		3.826	5.297	-27,8%
Tarjeta Azul		3.437	2.959	16,2%
Objetos perdidos		3.344	0	-
Administración pública		2.362	2.109	12,0%
SOLICITUDES DE SERVICIO VARIOS				
Sanidad		48	38	26,3%
Consumo		26	74	-64,9%
Emergencia		14	145	-90,3%
Censo de locales		3	12	-75,0%
Catastro		1	14	-92,9%
Otros		1.048	1	104700,0%
TOTAL		1.945.753	1.892.148	2,8%

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

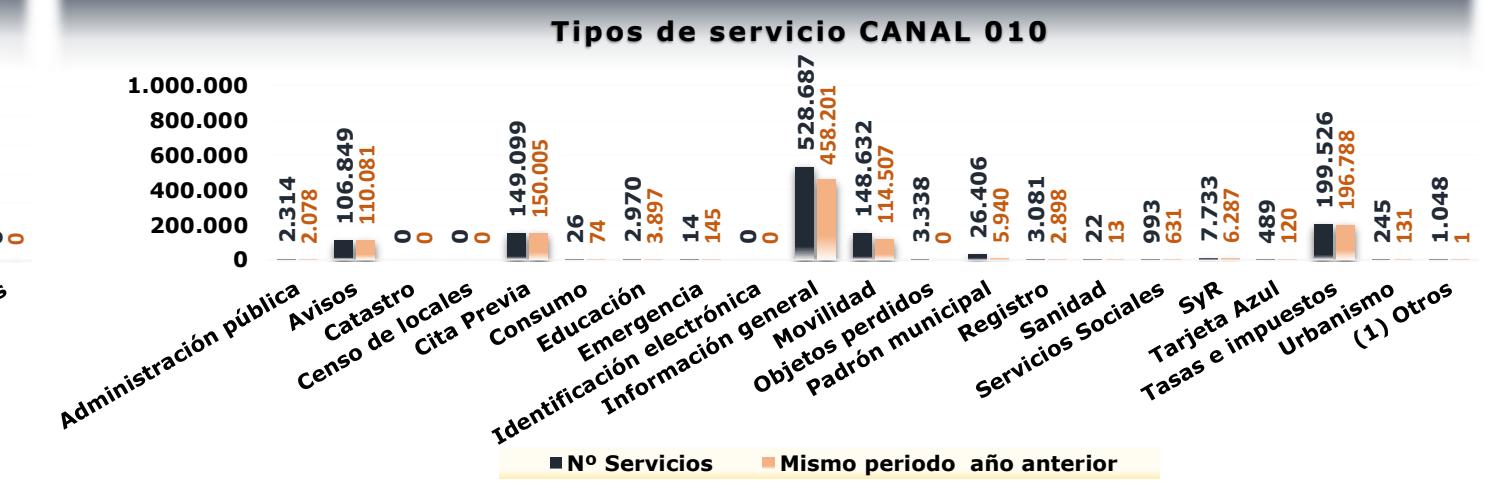
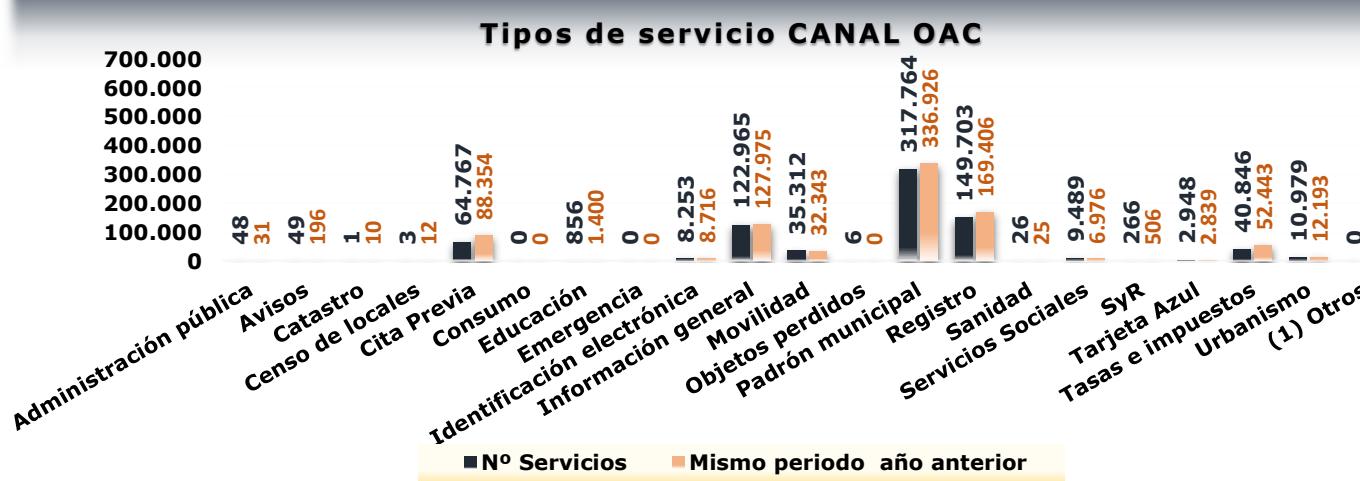
(2) Otros: en 2018 las encuestas de los sondeos de opinión se tipificaron en la categoría "Encuesta"



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	48	0,0%	31	54,8%	2.314	0,2%	2.078	11,4%
Avisos	49	0,0%	196	-75,0%	106.849	9,0%	110.081	-2,9%
Catastro	1	0,0%	10	-90,0%	No aplica	-	No aplica	-
Censo de locales	3	0,0%	12	-75,0%	No aplica	-	No aplica	-
Cita Previa	64.767	8,5%	88.354	-26,7%	149.099	12,6%	150.005	-0,6%
Consumo	No aplica	-	No aplica	-	26	0,0%	74	-64,9%
Educación	856	0,1%	1.400	-38,9%	2.970	0,3%	3.897	-23,8%
Emergencia	No aplica	-	No aplica	-	14	0,0%	145	-90,3%
Identificación electrónica	8.253	1,1%	8.716	-5,3%	No aplica	-	No aplica	-
Información general	122.965	16,1%	127.975	-3,9%	528.687	44,7%	458.201	15,4%
Movilidad	35.312	4,6%	32.343	9,2%	148.632	12,6%	114.507	29,8%
Objetos perdidos	6	0,0%	0	-	3.338	0,3%	0	-
Padrón municipal	317.764	41,6%	336.926	-5,7%	26.406	2,2%	5.940	344,5%
Registro	149.703	19,6%	169.406	-11,6%	3.081	0,3%	2.898	6,3%
Sanidad	26	0,0%	25	4,0%	22	0,0%	13	69,2%
Servicios Sociales	9.489	1,2%	6.976	36,0%	993	0,1%	631	57,4%
SyR	266	0,0%	506	-47,4%	7.733	0,7%	6.287	23,0%
Tarjeta Azul	2.948	0,4%	2.839	3,8%	489	0,0%	120	307,5%
Tasas e impuestos	40.846	5,3%	52.443	-22,1%	199.526	16,9%	196.788	1,4%
Urbanismo	10.979	1,4%	12.193	-10,0%	245	0,0%	131	87,0%
(1) Otros	0	0,0%	0	-	1.048	0,1%	1	104700,0%
Total	764.281	100,0%	840.351	-9,1%	1.181.472	100,0%	1.051.797	12,3%

(1) Otros: Campañas y encuestas de servicio



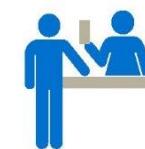
Estadísticas

Estadísticas

2º. trimestre 2019

1.2 Canales: Teléfono 010

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



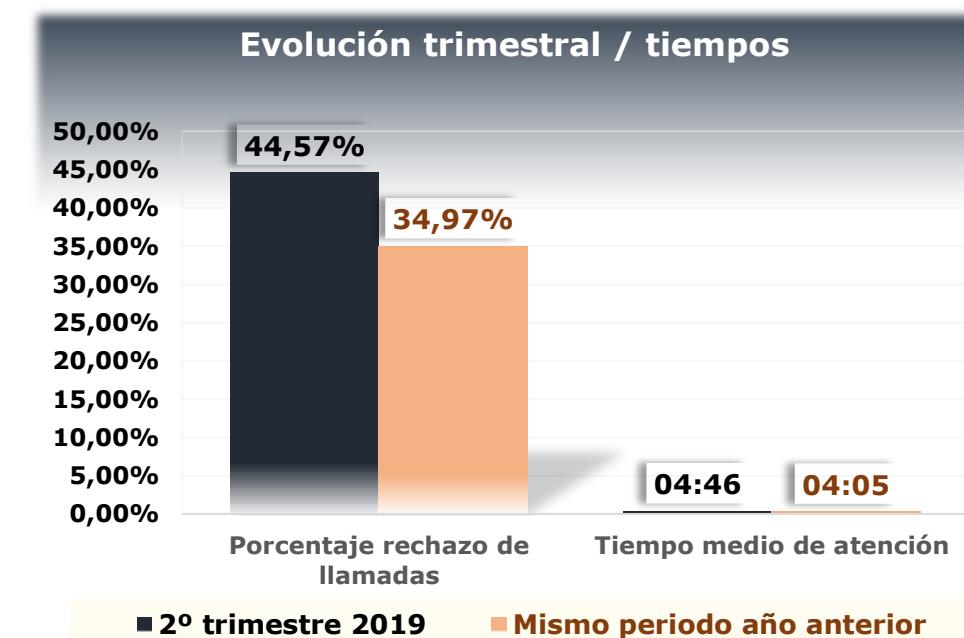
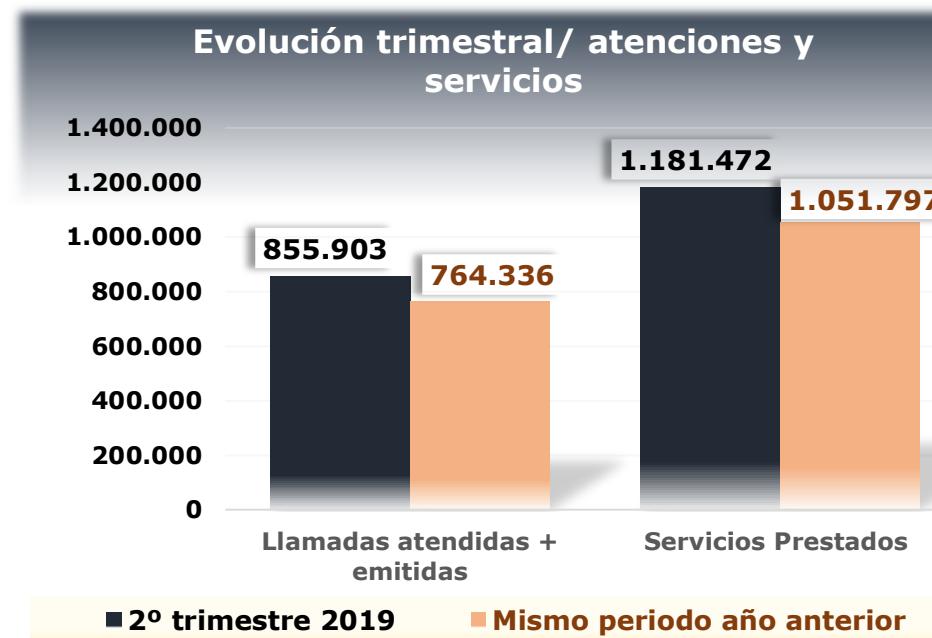
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Canal 010			
	2º trimestre 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas	855.903	764.336	12,0%
Porcentaje rechazo de llamadas	44,57%	34,97%	27,5%
Tiempo medio de atención	04:46	04:05	16,7%
Servicios Prestados	1.181.472	1.051.797	12,3%
Servicios por persona atendida	1,38	1,38	0,3%



2.- CANAL 010. ATENCIÓNES

Día de la semana	Número de llamadas recibidas	% sobre el total de llamadas	Número de llamadas	% de atendidas sobre las	Número de días
Lunes	185.596	20,3%	175.453	94,5%	13
Martes	164.752	18,0%	160.029	97,1%	12
Miércoles	132.748	14,5%	140.090	105,5%	10
Jueves	145.869	15,9%	134.709	92,3%	11
Viernes	120.503	13,2%	124.846	103,6%	13
Sábados	45.233	4,9%	38.156	84,4%	13
Domingos	101.949	11,1%	37.741	37,0%	14
Festivos	18.981	2,1%	18.709	98,6%	5
TOTAL	915.631	100,0%	829.733	90,6%	91

Distribución de llamadas por día de la semana



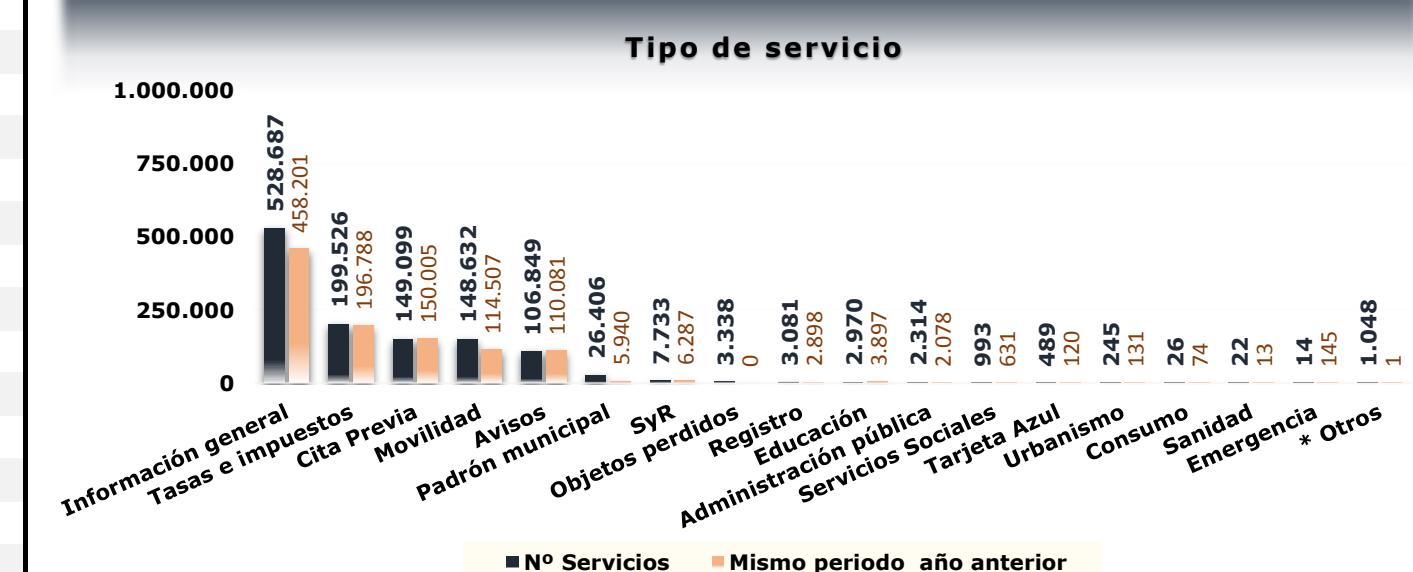
3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número	Variación en % año anterior	*Tiempo medio atención
Información General	528.687	44,7%	2 m 46 s
Gestión	652.785	55,3%	6 m 12 s
Total	1.181.472	100,0%	4 m 29 s



SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	528.687	44,7%	458.201	15,4%
Tasas e impuestos	199.526	16,9%	196.788	1,4%
Cita Previa	149.099	12,6%	150.005	-0,6%
Movilidad	148.632	12,6%	114.507	29,8%
Avisos	106.849	9,0%	110.081	-2,9%
Padrón municipal	26.406	2,2%	5.940	344,5%
SyR	7.733	0,7%	6.287	23,0%
Objetos perdidos	3.338	0,3%	0	-
Registro	3.081	0,3%	2.898	6,3%
Educación	2.970	0,3%	3.897	-23,8%
Administración pública	2.314	0,2%	2.078	11,4%
Servicios Sociales	993	0,1%	631	57,4%
Tarjeta Azul	489	0,0%	120	307,5%
Urbanismo	245	0,0%	131	87,0%
Consumo	26	0,0%	74	-64,9%
Sanidad	22	0,0%	13	69,2%
Emergencia	14	0,0%	145	-90,3%
* Otros	1.048	0,1%	1	104700,0%
Total	1.181.472	100,0%	1.051.797	12,3%

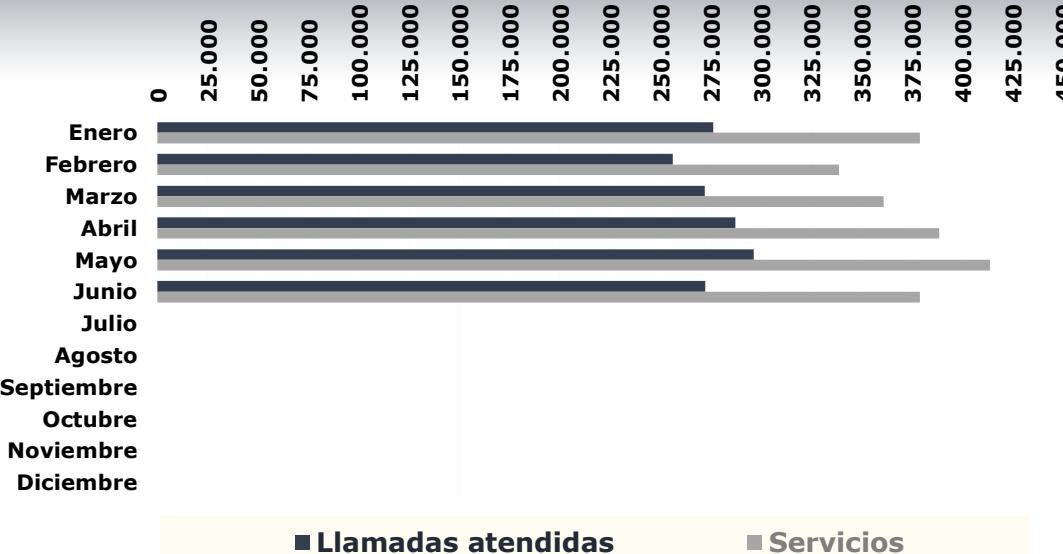
* Otros: incluye "encuestas de servicios y campañas"



4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

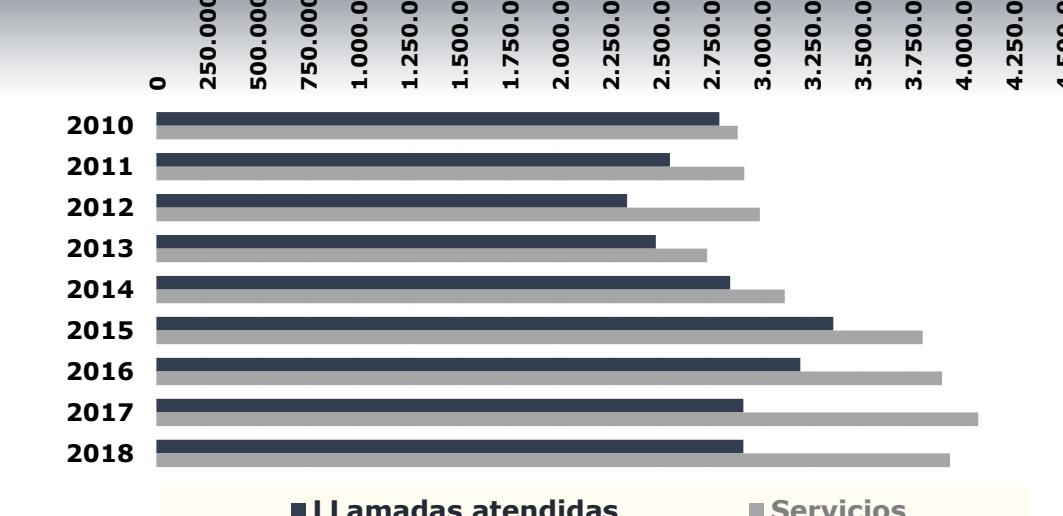
Mes 2019	Ratio de servicios por atenciones		
	Llamadas atendidas	Servicios	Nº Servicios x Llamada atendida
Enero	276.162	378.986	1,37
Febrero	256.183	338.776	1,32
Marzo	272.099	360.862	1,33
Abril	287.238	388.595	1,35
Mayo	296.448	413.898	1,40
Junio	272.217	378.979	1,39
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	1.660.347	2.260.096	1,36

Ratio de servicios por llamadas atendidas



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

Histórico interanual



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%
abr-19	545.928	240.133	43,99%	305.795	56,01%	24.913	8,15%	280.882	91,85%
may-19	617.225	301.337	48,82%	315.888	51,18%	28.715	9,09%	287.173	90,91%
jun-19	488.842	194.894	39,87%	293.948	60,13%	32.271	10,98%	261.678	89,02%
TOTAL	3.080.453	1.352.273	43,90%	1.728.180	56,10%	148.197	8,58%	1.579.984	91,42%

Acumulado por Meses



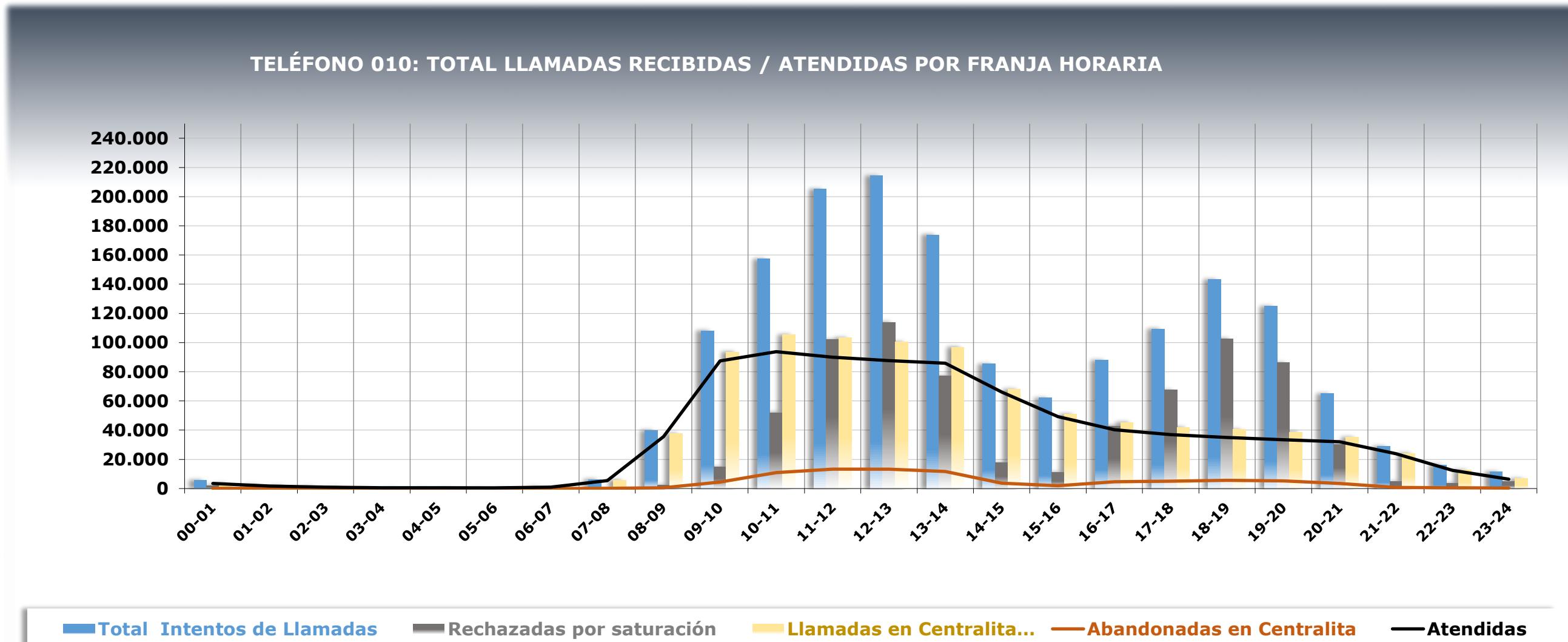
- (1) Intentos llamadas: Llamadas que no llegan a entrar en la centralita y la línea da comunicando.
 (2) Recibidas: Llamadas que han entrado en la centralita.
 (3) Abandonadas: Llamadas que tras entrar en la centralita la persona cuelga antes de ser atendido por un agente.
 (4) Atendidas: Llamadas atendidas 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	5.740	2.125	37%	3.615	63%	250	7%	3.443	95%
01-02	2.578	819	32%	1.759	68%	113	6%	1.675	95%
02-03	1.276	356	28%	920	72%	38	4%	895	97%
03-04	670	62	9%	608	91%	13	2%	608	100%
04-05	499	9	2%	490	98%	7	1%	488	100%
05-06	493	9	2%	484	98%	2	0%	476	98%
06-07	1.397	360	26%	1.037	74%	35	3%	973	94%
07-08	6.262	473	8%	5.789	92%	87	2%	5.475	95%
08-09	39.766	2.249	6%	37.517	94%	635	2%	35.643	95%
09-10	108.062	14.647	14%	93.415	86%	4.474	5%	87.353	94%
10-11	157.391	51.974	33%	105.417	67%	10.904	10%	93.752	89%
11-12	205.261	101.984	50%	103.277	50%	13.277	13%	90.001	87%
12-13	214.339	113.742	53%	100.597	47%	13.169	13%	87.554	87%
13-14	173.780	76.987	44%	96.793	56%	11.718	12%	85.767	89%
14-15	85.439	17.513	20%	67.926	80%	3.580	5%	66.125	97%
15-16	62.101	11.066	18%	51.035	82%	1.984	4%	49.220	96%
16-17	88.074	42.761	49%	45.313	51%	4.679	10%	40.297	89%
17-18	109.315	67.411	62%	41.904	38%	4.980	12%	37.009	88%
18-19	143.205	102.657	72%	40.548	28%	5.618	14%	34.904	86%
19-20	124.798	86.158	69%	38.640	31%	5.160	13%	33.494	87%
20-21	65.097	30.127	46%	34.970	54%	3.389	10%	32.052	92%
21-22	28.748	4.631	16%	24.117	84%	817	3%	23.736	98%
22-23	16.166	3.447	21%	12.719	79%	525	4%	12.404	98%
23-24	11.538	4.797	42%	6.741	58%	445	7%	6.389	95%
TOTAL	1.651.995	736.364	44,57%	915.631	55,43%	85.899	9,38%	829.733	90,62%

6.2. GRÁFICO



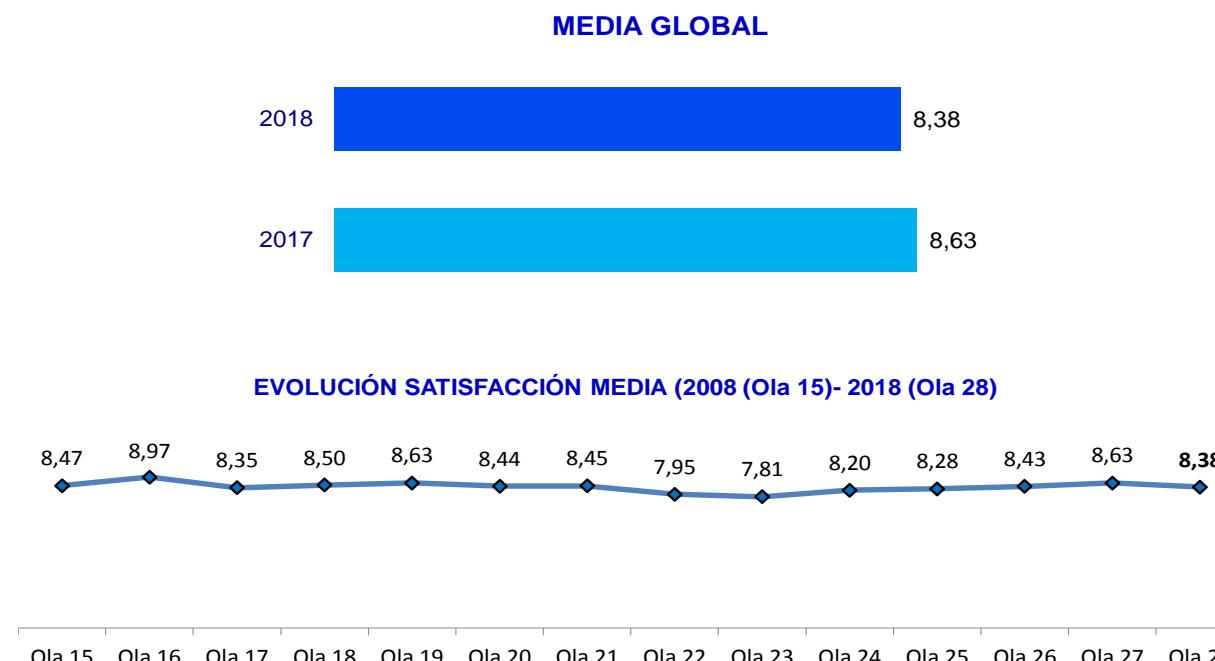
8.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

Valoraciones generales



Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as
Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

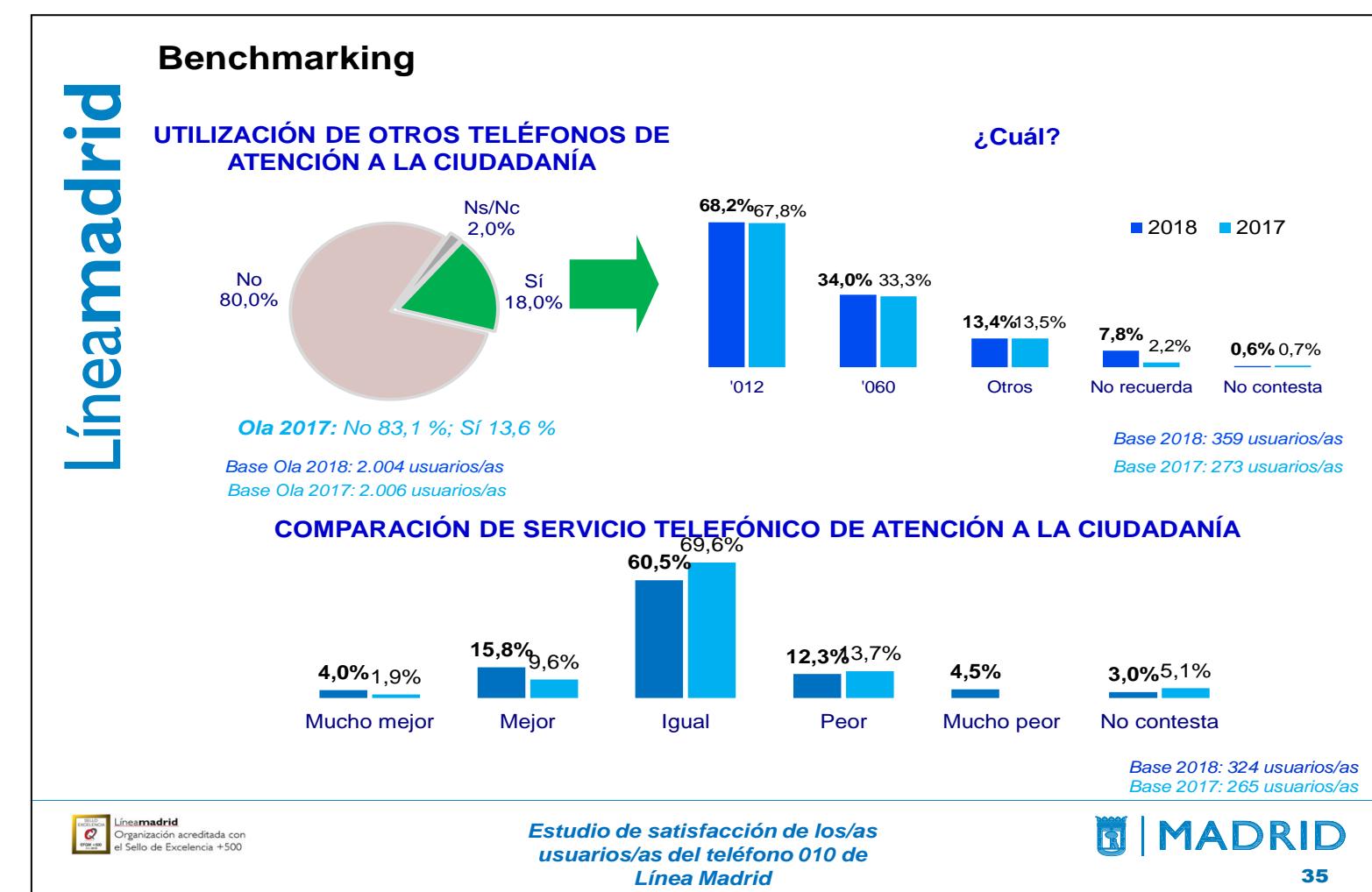
Valoraciones generales



Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as
Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)		Personas muy insatisfechas	
abr-19	164	156	95,12%	8	4,88%
may-19	176	167	94,89%	9	5,11%
jun-19	227	220	96,92%	7	3,08%

ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO



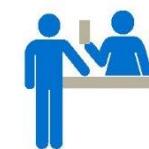
Estadísticas

Estadísticas

2º. 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



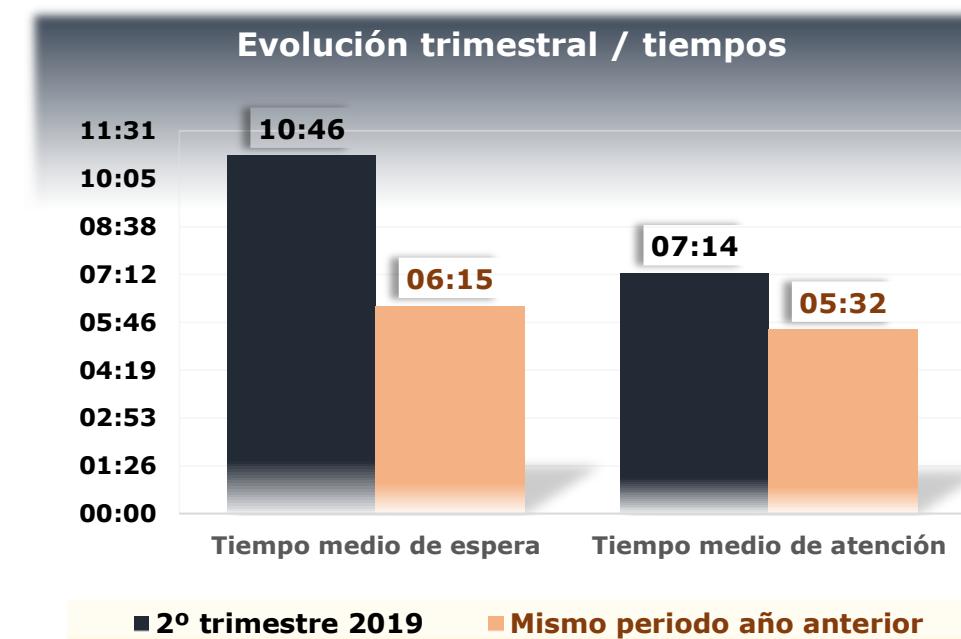
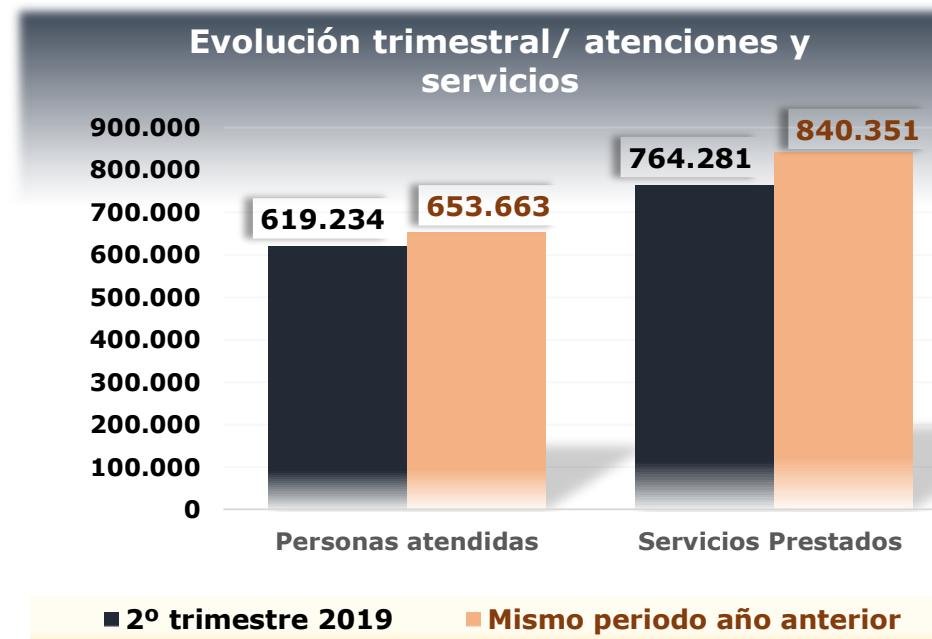
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

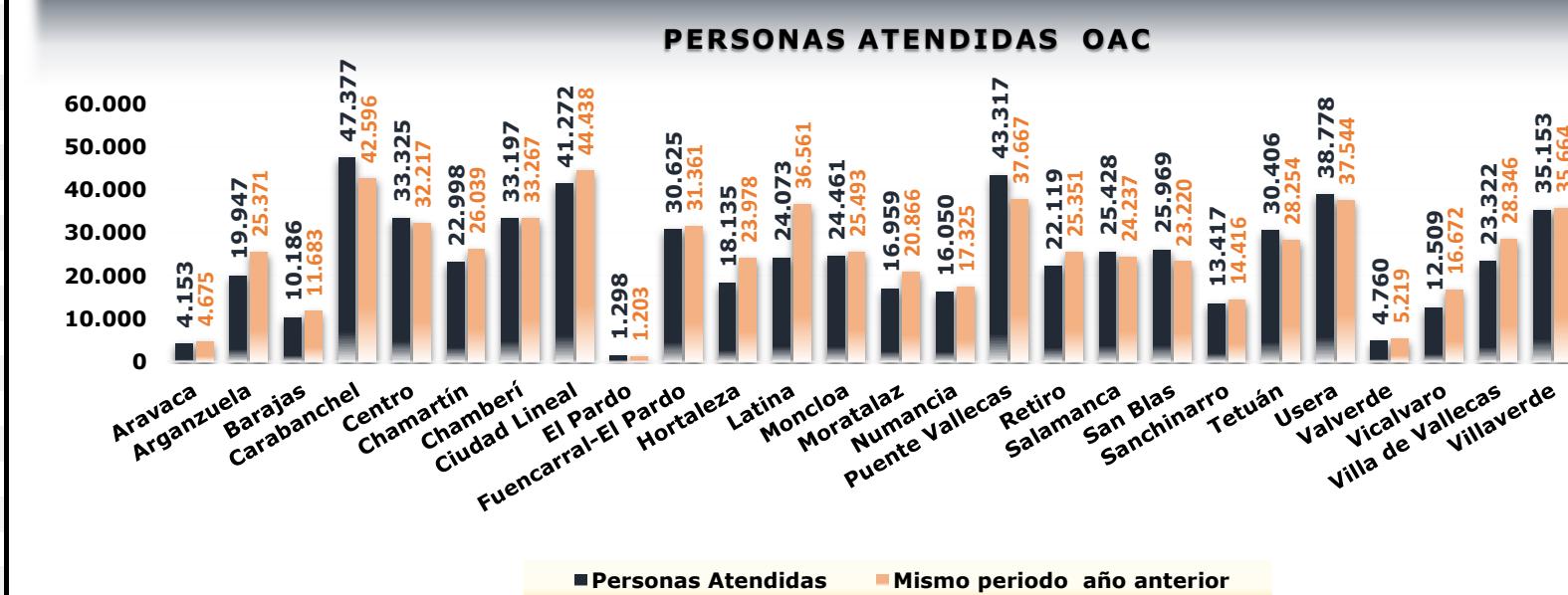
1.- CANAL OFICINAS LÍNEA MADRID. DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
	2º trimestre 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Personas atendidas	619.234	653.663	-5,3%
Tiempo medio de espera	10:46	06:15	72,4%
Tiempo medio de atención	07:14	05:32	30,7%
Servicios Prestados	764.281	840.351	-9,1%
Servicios por persona atendida	1,23	1,29	-4,0%
Servicios con idioma	6.118	7.855	-22,1%



2.- CANAL OAC. ATENCIONES POR OFICINA

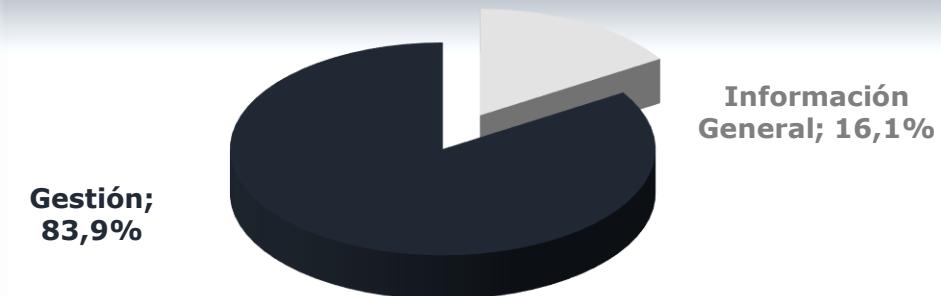
ATENCIONES	Personas Atendidas	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	4.153	4.675	-11,2%
Arganzuela	19.947	25.371	-21,4%
Barajas	10.186	11.683	-12,8%
Carabanchel	47.377	42.596	11,2%
Centro	33.325	32.217	3,4%
Chamartín	22.998	26.039	-11,7%
Chamberí	33.197	33.267	-0,2%
Ciudad Lineal	41.272	44.438	-7,1%
El Pardo	1.298	1.203	7,9%
Fuencarral-El Pardo	30.625	31.361	-2,3%
Hortaleza	18.135	23.978	-24,4%
Latina	24.073	36.561	-34,2%
Moncloa	24.461	25.493	-4,0%
Moratalaz	16.959	20.866	-18,7%
Numancia	16.050	17.325	-7,4%
Puente Vallecas	43.317	37.667	15,0%
Retiro	22.119	25.351	-12,7%
Salamanca	25.428	24.237	4,9%
San Blas	25.969	23.220	11,8%
Sanchinarro	13.417	14.416	-6,9%
Tetuán	30.406	28.254	7,6%
Usera	38.778	37.544	3,3%
Valverde	4.760	5.219	-8,8%
Vicalvaro	12.509	16.672	-25,0%
Villa de Vallecas	23.322	28.346	-17,7%
Villaverde	35.153	35.664	-1,4%
Total	619.234	653.663	-5,3%



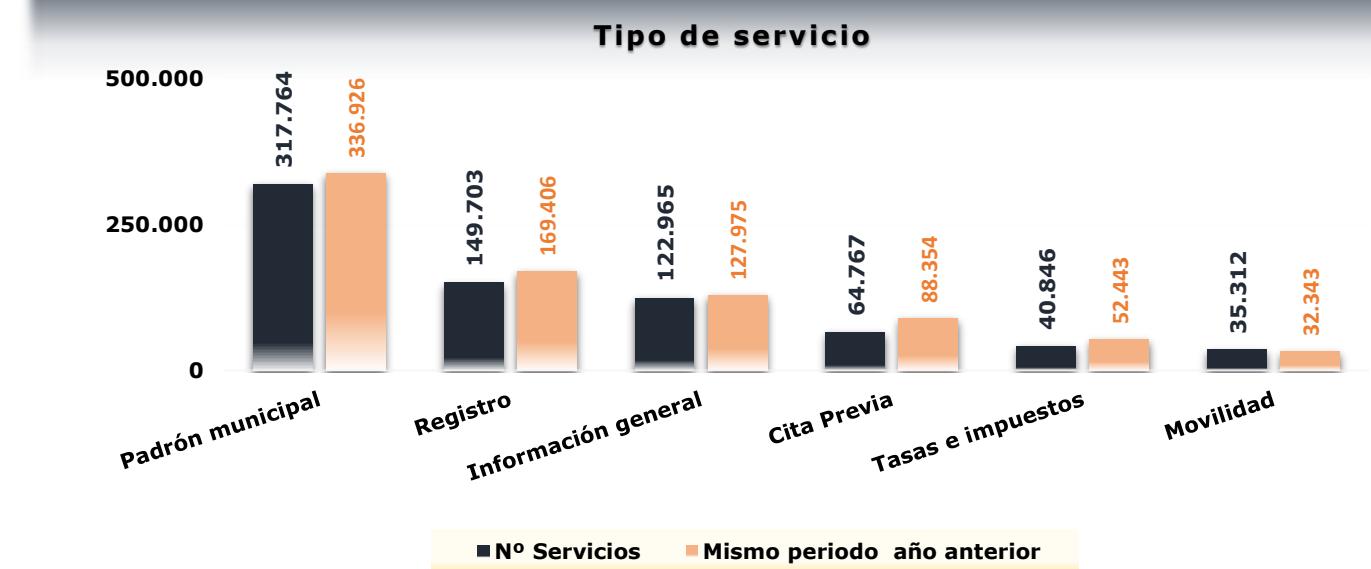
3.- CANAL OAC. SERVICIOS

Categoría Servicios	Número	Variación en % año anterior
Información General	122.965	16,1%
Gestión	641.316	83,9%
Total	764.281	100,0%

SERVICIOS PRESTADOS

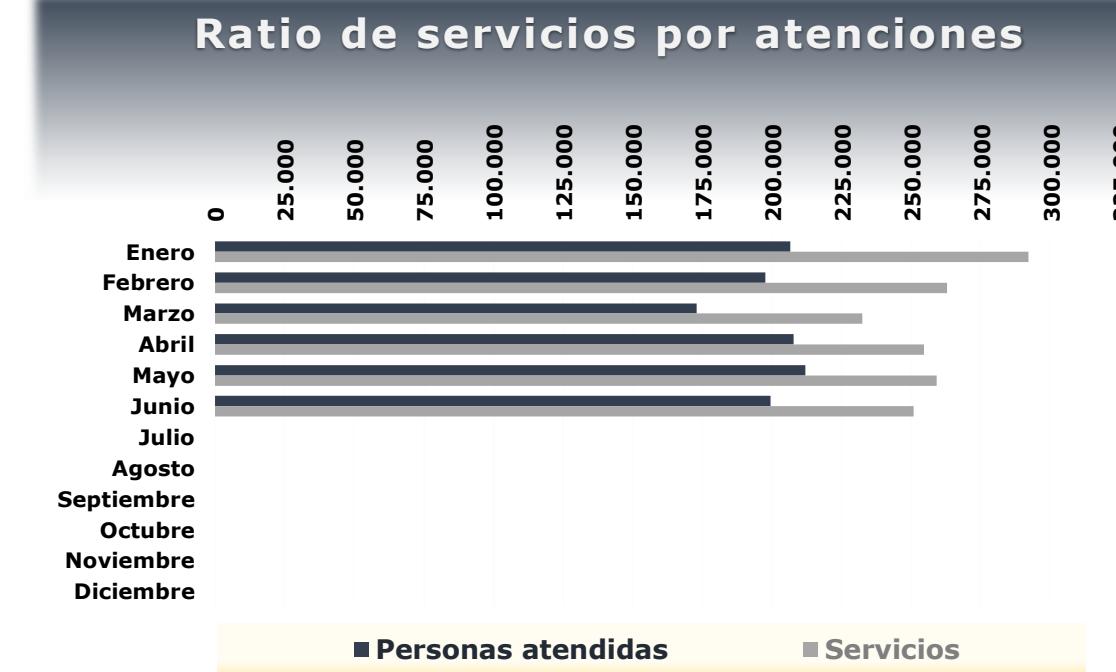


SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Padrón municipal	317.764	41,6%	336.926	-5,7%
Registro	149.703	19,6%	169.406	-11,6%
Información general	122.965	16,1%	127.975	-3,9%
Cita Previa	64.767	8,5%	88.354	-26,7%
Tasas e impuestos	40.846	5,3%	52.443	-22,1%
Movilidad	35.312	4,6%	32.343	9,2%
Urbanismo	10.979	1,4%	12.193	-10,0%
Servicios Sociales	9.489	1,2%	6.976	36,0%
Identificación electrónica	8.253	1,1%	8.716	-5,3%
Tarjeta Azul	2.948	0,4%	2.839	3,8%
Educación	856	0,1%	1.400	-38,9%
SyR	266	0,0%	506	-47,4%
Avisos	49	0,0%	196	-75,0%
Administración pública	48	0,0%	31	54,8%
Sanidad	26	0,0%	25	4,0%
Objetos perdidos	6	0,0%	0	-
Censo de locales	3	0,0%	12	-75,0%
Catastro	1	0,0%	10	-90,0%
Total	764.281	100,0%	840.351	-9,1%



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	207.734	254.459	1,22
Mayo	211.972	259.073	1,22
Junio	199.528	250.749	1,26
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	1.196.299	1.551.540	1,30

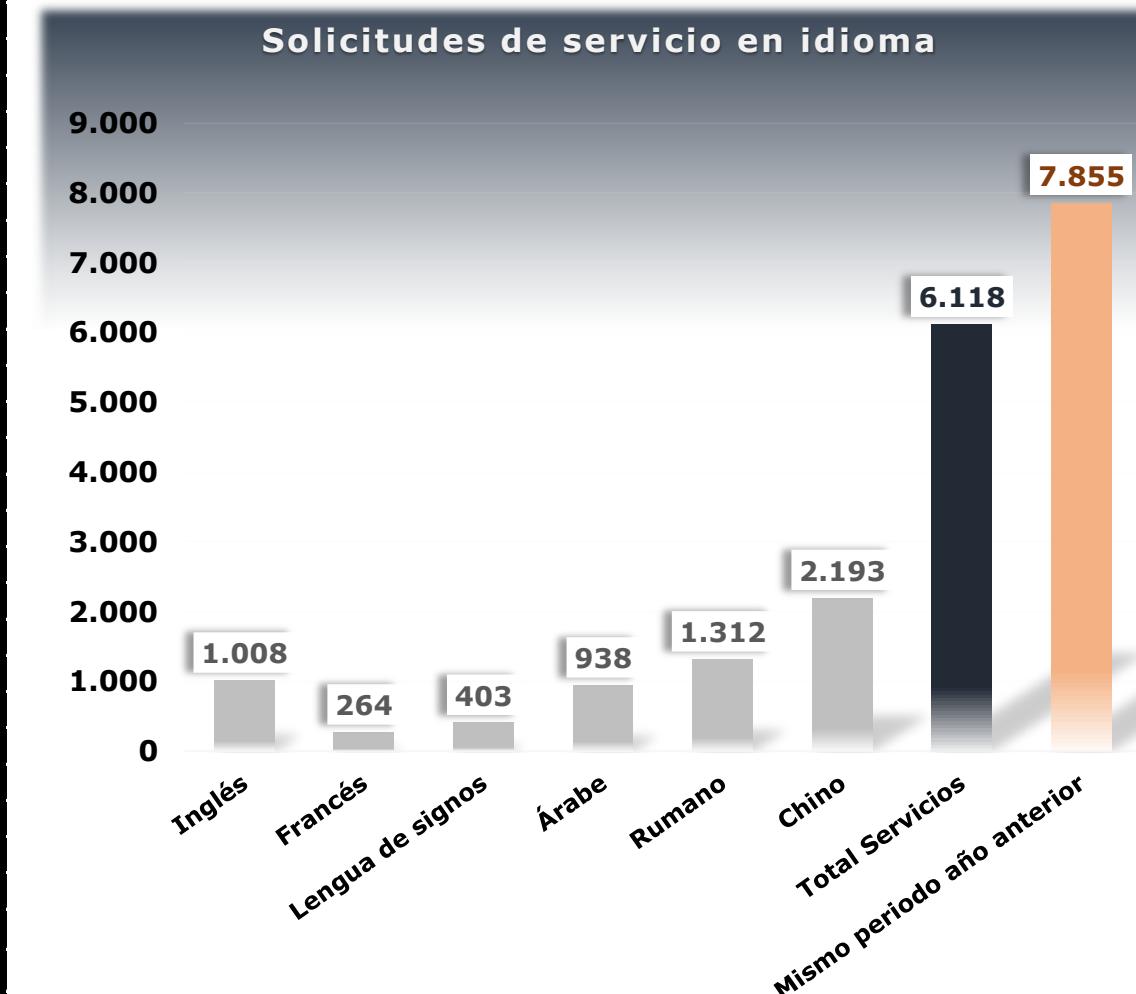


AÑO	Histórico		
	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona
2010	2.320.187	2.834.074	1,22
2011	2.361.920	2.970.883	1,26
2012	2.281.734	3.001.333	1,32
2013	2.440.687	3.079.807	1,26
2014	2.465.423	3.141.134	1,27
2015	2.500.062	3.272.411	1,31
2016	2.411.800	3.194.814	1,32
2017	2.477.814	3.285.233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



5.- CANAL OAC. SOLICITUDES DE SERVICIO CON IDIOMA

OFICINA	Ingles	Francés	Lengua de signos	Árabe	Rumano	Chino	Total Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca							0	8	-
Arganzuela			3			1	4	269	-98,5%
Barajas							0	31	-100,0%
Carabanchel	22	6	27	247	165	255	722	535	35,0%
Centro	193	37	21	86	23	128	488	350	39,4%
Chamartín	31		20		3		54	33	63,6%
Chamberí	287	11	13	76	23	3	413	414	-0,2%
C. Lineal	27	11	21	13	118	7	197	168	17,3%
El Pardo							0	2	-100,0%
Fuenc.-El Pardo	19	23	38		14		94	78	20,5%
Hortaleza				5			5	156	-96,8%
Latina	20		14	48	166	57	305	622	-51,0%
Moncloa	74	7	24	1	105	45	256	332	-22,9%
Moratalaz	2		1				3	40	-92,5%
Numancia	5		1			8	14	108	-87,0%
P. Vallecas	51	43	61	292	230	363	1.040	882	17,9%
Retiro	21	16	5		1		43	68	-36,8%
Salamanca	72	14	16	1	1		104	68	52,9%
San Blas	34	7	40		93		174	149	16,8%
Sanchinarro							0	78	-100,0%
Tetuán	77	7	33	28	6	3	154	138	11,6%
Usera	54	6	26	86	86	1.305	1.563	2.009	-22,2%
Valverde							0	11	-100,0%
Vicalvaro							0	137	-100,0%
Villa Vallecas	9	17	10	55	64		155	907	-82,9%
Villaverde	10	59	29		214	18	330	262	26,0%
TOTAL	1.008	264	403	938	1.312	2.193	6.118	7.855	-22,1%



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	4.879	0,6%	06:53	5.387	05:19	29,7%
Arganzuela	25.623	3,4%	16:31	32.576	06:03	172,9%
Barajas	12.790	1,7%	07:41	19.132	03:38	111,6%
Carabanchel	58.788	7,7%	11:28	50.573	07:56	44,6%
Centro	46.340	6,1%	08:43	47.008	05:11	68,3%
Chamartín	27.489	3,6%	15:32	31.421	05:17	193,9%
Chamberí	39.043	5,1%	10:35	43.120	05:18	99,6%
C. Lineal	50.624	6,6%	13:34	56.994	06:45	101,2%
El Pardo	1.879	0,2%	04:27	1.981	01:21	228,3%
Fuenc.-El Pardo	34.581	4,5%	12:14	40.345	05:34	119,9%
Hortaleza	23.382	3,1%	08:54	31.688	04:23	103,2%
Latina	28.630	3,7%	10:21	46.497	10:53	-4,9%
Moncloa	30.202	4,0%	11:15	32.641	09:03	24,3%
Moratalaz	21.200	2,8%	14:22	26.275	08:01	79,3%
Numancia	18.611	2,4%	07:37	22.266	04:10	82,4%
P. Vallecas	53.680	7,0%	11:48	48.351	07:13	63,5%
Retiro	27.348	3,6%	08:19	30.685	05:10	60,8%
Salamanca	29.392	3,8%	10:53	28.854	05:26	100,5%
San Blas	30.875	4,0%	07:27	31.243	04:29	66,0%
Sanchinarro	17.384	2,3%	12:58	19.973	03:53	233,4%
Tetuán	37.824	4,9%	08:32	36.773	03:43	130,1%
Usera	48.638	6,4%	08:27	44.767	05:36	50,9%
Valverde	6.141	0,8%	06:11	7.408	05:07	20,7%
Vicalvaro	16.351	2,1%	07:58	20.985	04:51	64,3%
Villa Vallecas	29.628	3,9%	10:38	35.755	06:46	57,2%
Villaverde	42.959	5,6%	11:15	47.653	08:03	39,7%
TOTAL	764.281	100,0%	10:46	840.351	06:15	72,3%

* Tiempo medio de espera ponderado.

Evolución trimestral/tiempos medios de espera



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	4.879	0,6%	07:37	5.387	06:00	27,0%
Arganzuela	25.623	3,4%	09:18	32.576	06:21	46,5%
Barajas	12.790	1,7%	09:53	19.132	07:41	28,7%
Carabanchel	58.788	7,7%	06:21	50.573	05:13	21,7%
Centro	46.340	6,1%	07:00	47.008	06:27	8,5%
Chamartín	27.489	3,6%	06:59	31.421	06:12	12,7%
Chamberí	39.043	5,1%	07:05	43.120	06:03	17,2%
C. Lineal	50.624	6,6%	06:48	56.994	04:32	50,3%
El Pardo	1.879	0,2%	03:28	1.981	02:48	23,6%
Fuenc.-El Pardo	34.581	4,5%	07:08	40.345	05:45	24,0%
Hortaleza	23.382	3,1%	08:07	31.688	05:30	47,5%
Latina	28.630	3,7%	08:59	46.497	05:19	68,9%
Moncloa	30.202	4,0%	07:48	32.641	06:23	22,4%
Moratalaz	21.200	2,8%	08:26	26.275	05:34	51,5%
Numancia	18.611	2,4%	08:23	22.266	05:25	54,7%
P. Vallecas	53.680	7,0%	06:18	48.351	04:43	33,5%
Retiro	27.348	3,6%	06:42	30.685	05:32	21,1%
Salamanca	29.392	3,8%	07:32	28.854	06:30	15,9%
San Blas	30.875	4,0%	06:31	31.243	05:08	27,2%
Sanchinarro	17.384	2,3%	09:12	19.973	05:51	57,0%
Tetuán	37.824	4,9%	07:00	36.773	05:41	23,0%
Usera	48.638	6,4%	05:36	44.767	04:40	20,1%
Valverde	6.141	0,8%	09:54	7.408	06:30	52,5%
Vicalvaro	16.351	2,1%	08:19	20.985	05:21	55,2%
Villa Vallecas	29.628	3,9%	07:59	35.755	04:59	60,5%
Villaverde	42.959	5,6%	06:19	47.653	05:05	24,3%
TOTAL	764.281	100,0%	07:14	840.351	05:32	30,7%

* Tiempo medio de atención ponderado.

Evolución trimestral/tiempos medios de atención



8.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

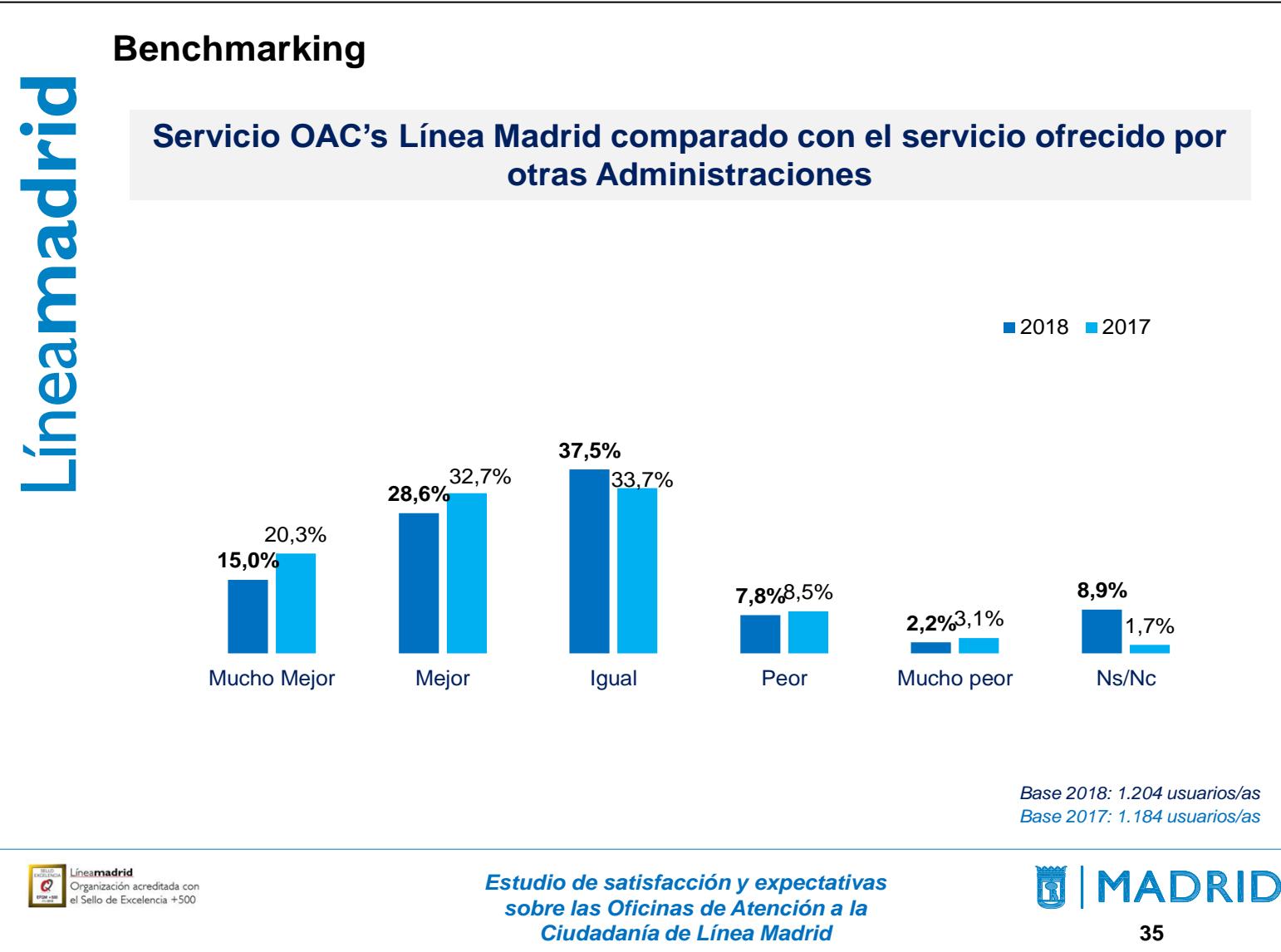
Valoraciones generales



Valoraciones generales



9.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL



Estadísticas

Estadísticas

2º. 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

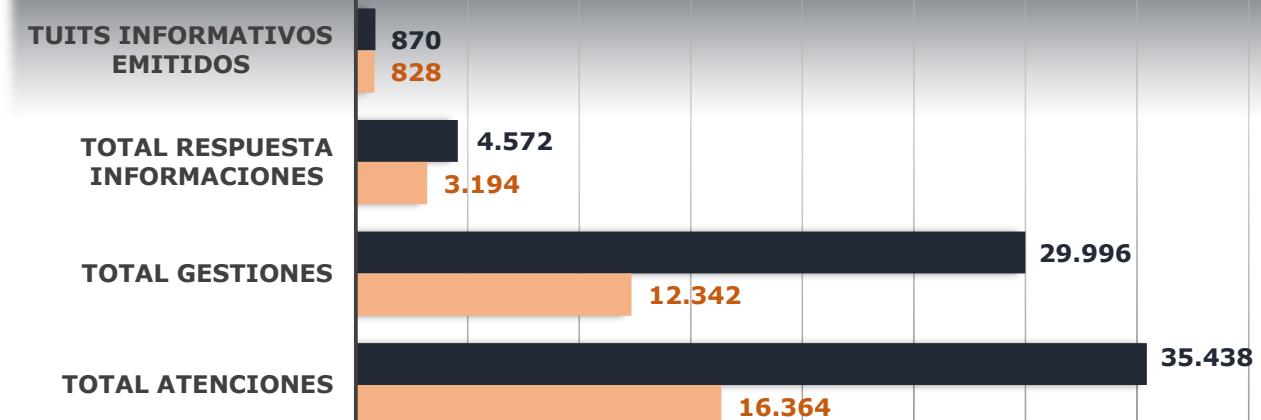


Línea Madrid Redes

1.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

ATENCIÓNES	2º trimestre 2019	Año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	870	828	5%
Total respuesta Informaciones	4.572	3.194	43%
Total gestiones	29.996	12.342	143%
Total Atenciones	35.438	16.364	117%

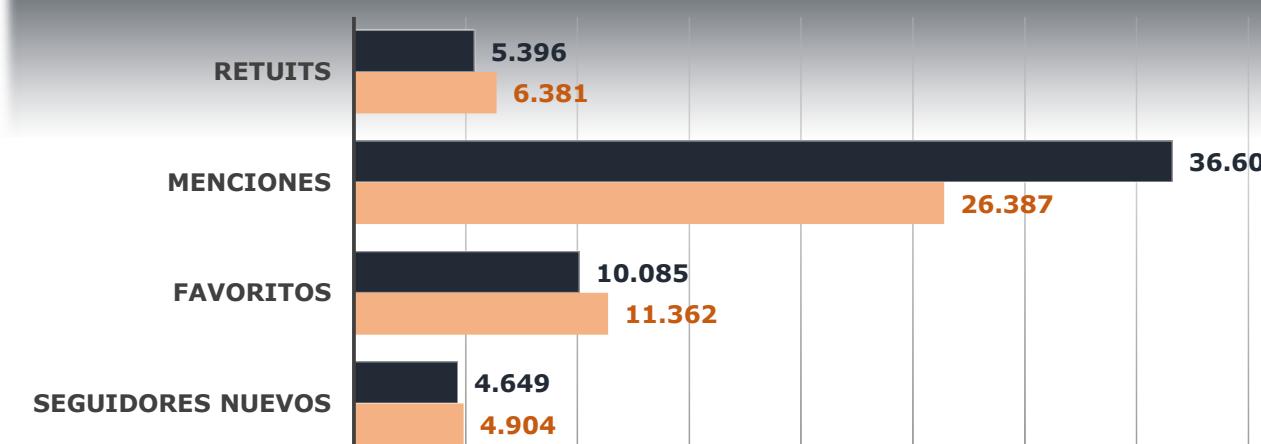
Atenciones Twitter. Evolución interanual



■ 2º trimestre 2019 ■ Año anterior

INTERACCIÓN EN LA RED	2º trimestre 2019	Año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	5.396	6.381	-15%
Menciones	36.600	26.387	39%
Favoritos	10.085	11.362	-11%
Seguidores Nuevos	4.649	4.904	-5%

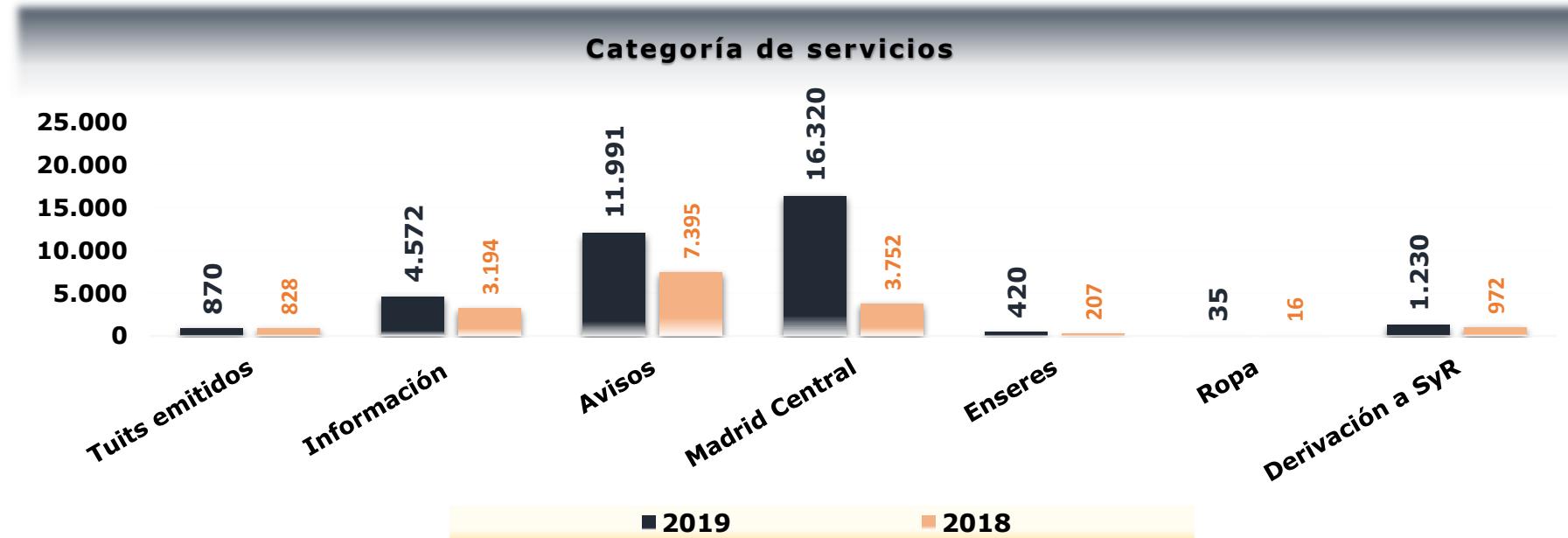
Interacción en la red. Evolución Interanual



■ 2º trimestre 2019 ■ Año anterior

2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. ATENCIONES Y SERVICIOS

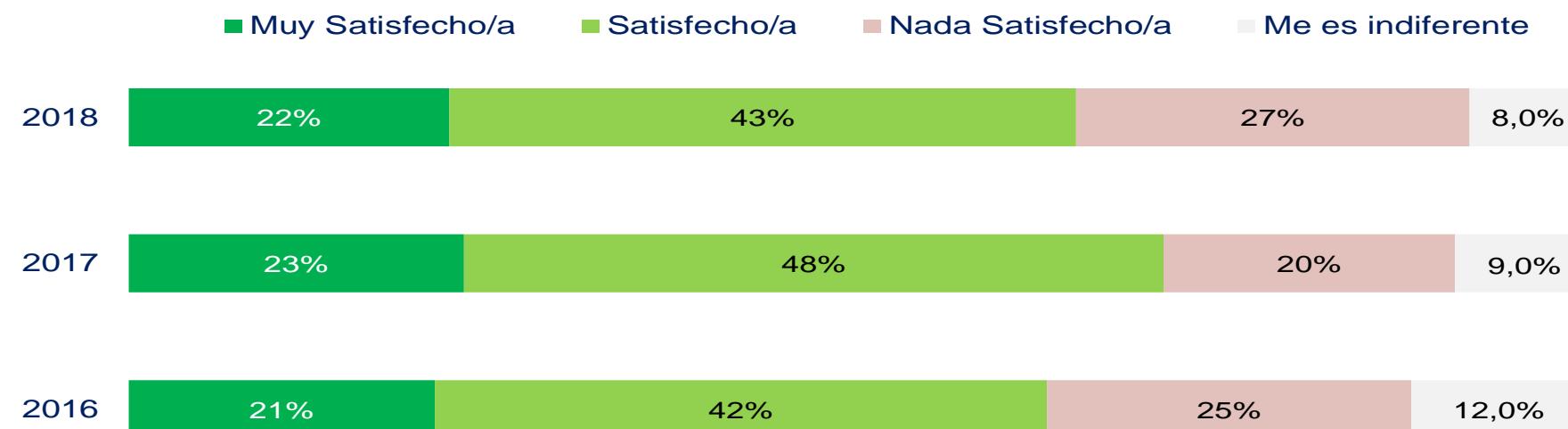
SERVICIOS	Categorías Servicios		2º trimestre 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		870	828	5,1%
	Información		4.572	3.194	43,1%
Gestión	Público	Avisos	11.991	7.395	62,2%
		Madrid Central	16.320	3.752	335,0%
		Enseres	420	207	102,9%
	Privado	Ropa	35	16	118,8%
		Derivación a SyR	1.230	972	26,5%
		Total	35.438	16.364	116,6%



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

Líneamadrid

Satisfacción con la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid

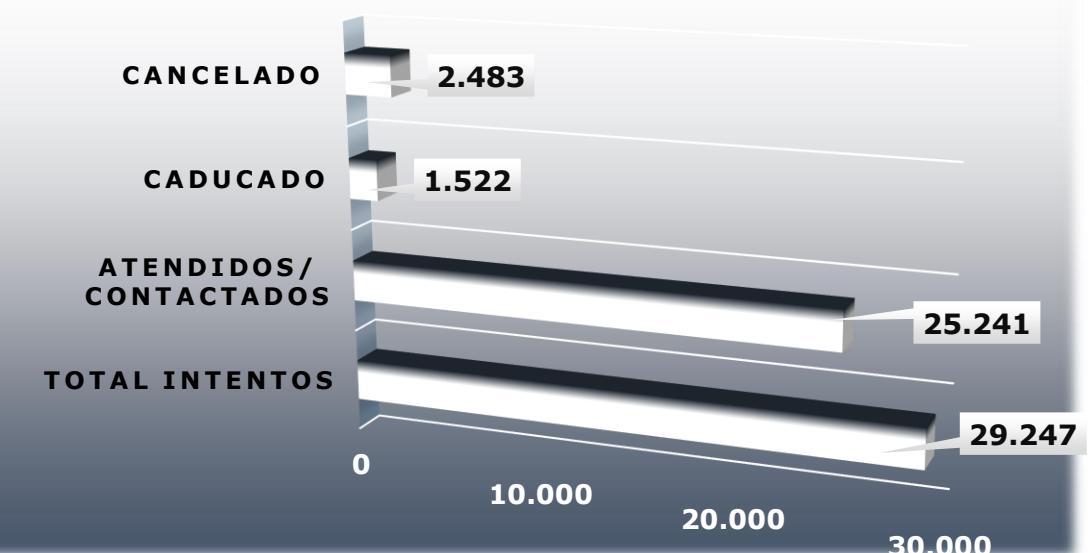


2018: 1.285 usuarios/as
2017: 1.015 usuarios/as
2016: 687 usuarios/as

4.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

MES	Total Intentos	Atendidos/ contactados	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
abr-19	12.141	9.918	81,69%	1.003	8,26%	1.220	10,05%	0:01:07	0:12:50
may-19	9.056	8.021	88,57%	371	4,10%	663	7,32%	0:00:38	0:12:13
jun-19	8.050	7.302	90,71%	148	1,84%	600	7,45%	0:00:38	0:11:18
TOTAL	29.247	25.241	86,30%	1.522	5,20%	2.483	8,49%	0:00:48	0:12:07

CHAT ONLINE: ATENCIÓNES



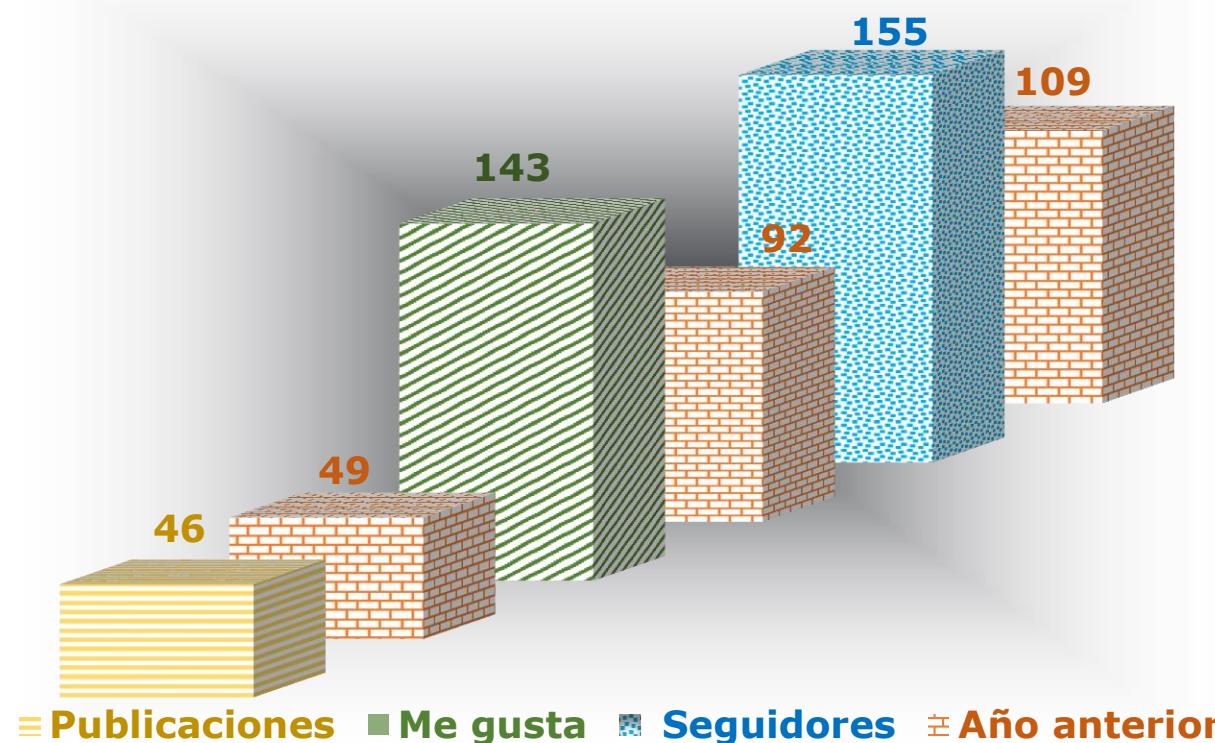
Chat Online Tiempos medios de espera y
de gestión



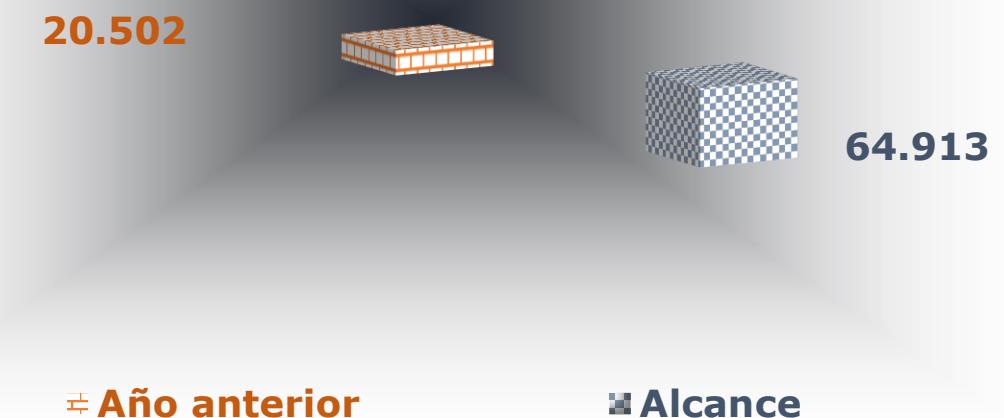
5.- CANAL FACEBOOK. INTERACCIONES EN LA RED

	Publicaciones	Año anterior	Me gusta	Año anterior	Seguidores	Año anterior	Alcance	Año anterior	TOTAL	Año anterior	Porcentaje Variación
abr-19	16	15	40	31	39	37	27.289	6.054	27.384	6.137	346%
may-19	16	16	55	27	63	33	11.946	6.128	12.080	6.204	95%
jun-19	14	18	48	34	53	39	25.678	8.320	25.793	8.411	207%
TOTAL	46	49	143	92	155	109	64.913	20.502	65.257	20.752	214%

Canal Facebook Interacción en la Red



Canal Facebook Interacción en la Red



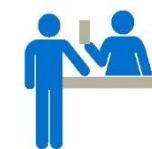
Estadísticas

Estadísticas

2º. 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

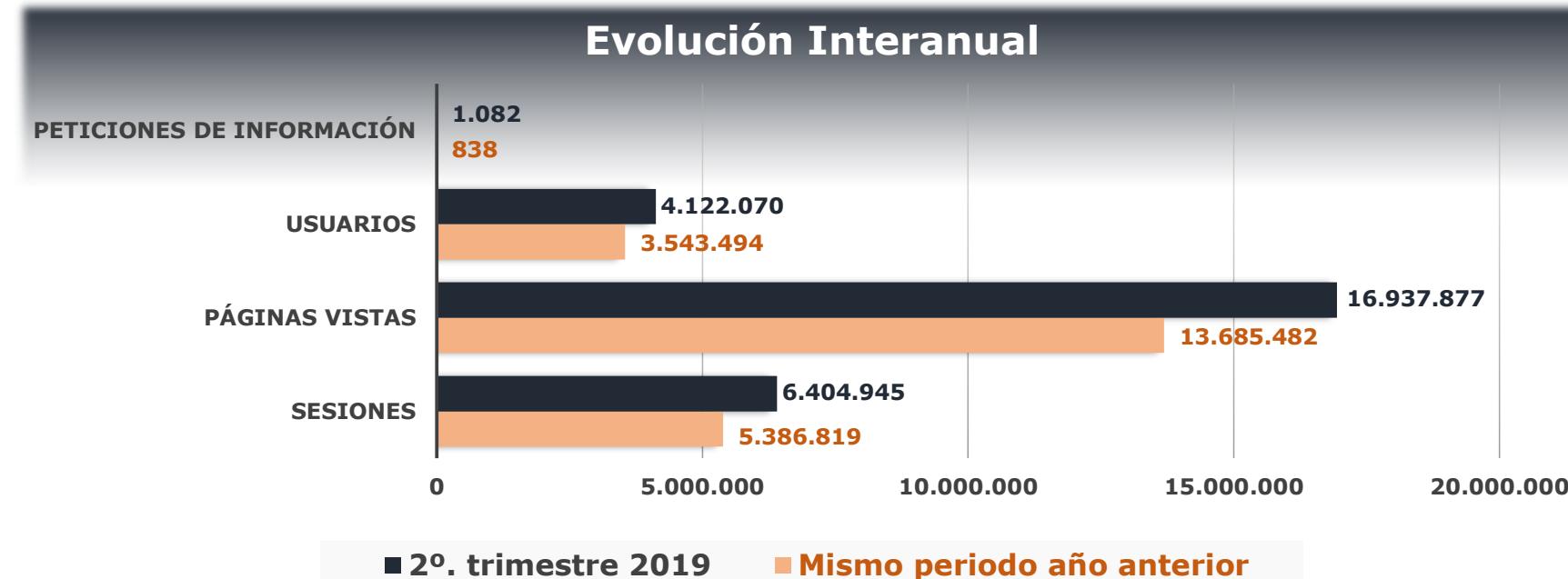


Línea Madrid Redes

1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	2º. trimestre 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	6.404.945	5.386.819	18,9%
Páginas vistas	16.937.877	13.685.482	23,8%
Usuarios	4.122.070	3.543.494	16,3%
Peticiones de Información	1.082	838	29,1%

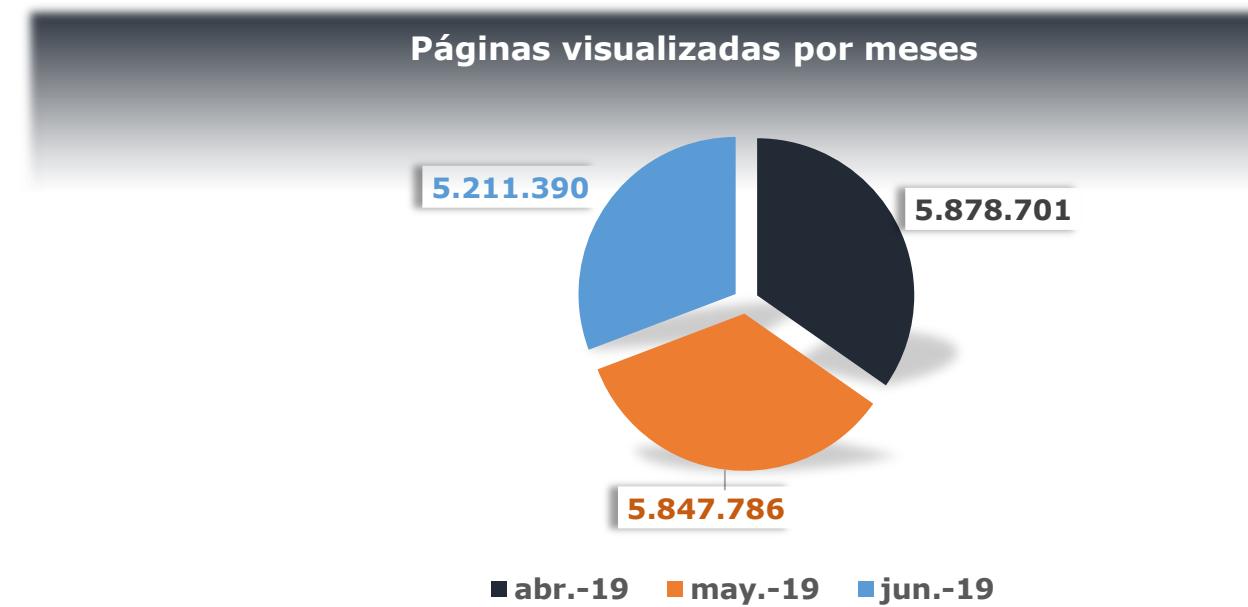
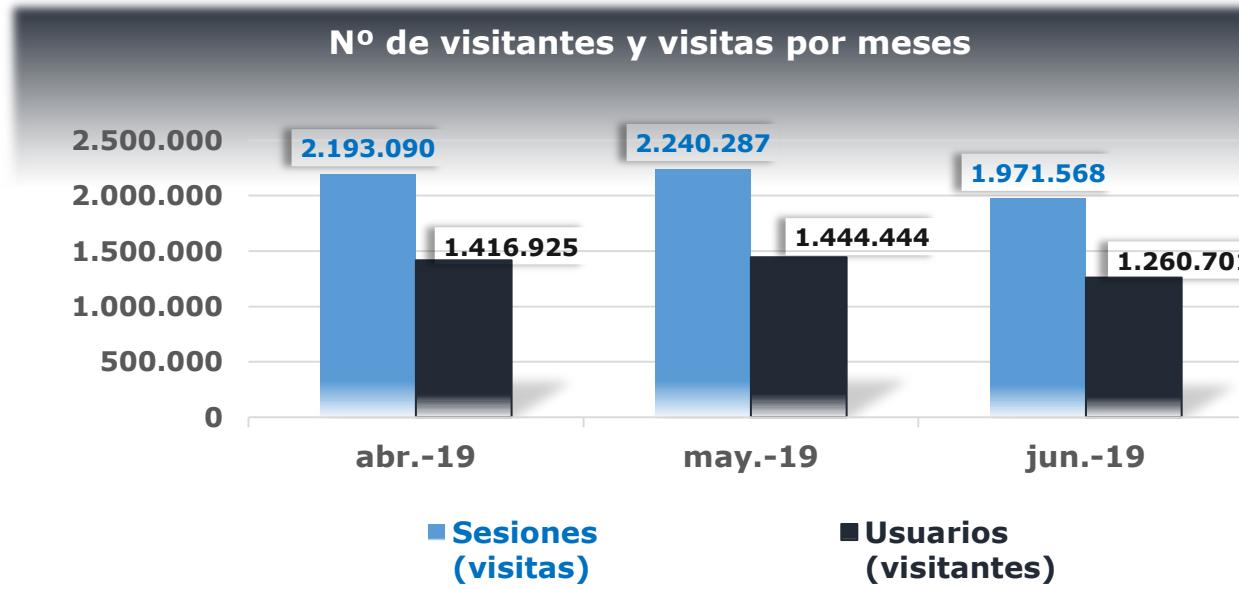
Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWarehouse para Peticiones de Información. Ferroser para redes sociales. Estadísticas de Facebook para Facebook. Dataestudio para trámites en twitter



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

	Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
abr-19	5.878.701	2.193.090	1.416.925
may-19	5.847.786	2.240.287	1.444.444
jun-19	5.211.390	1.971.568	1.260.701
TOTAL	16.937.877	6.404.945	4.122.070

Fuentes: Google Analytics



3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	650.154	864.912
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	333.835	427.021
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	275.623	406.472
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	175.881	246.831
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	116.451	152.733
Servicio de Estacionamiento Regulado. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	123.554	135.950
www.madrid.es - Contenido no disponible	97.703	120.755
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) - Ayuntamiento de Madrid	90.868	118.557
Madrid Central - Zona de Bajas Emisiones - Ayuntamiento de Madrid	78.727	112.163
Pagos, domiciliaciones y aplazamientos - Ayuntamiento de Madrid	84.440	107.830
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	69.834	104.181
Madrid Central. Información General - Ayuntamiento de Madrid	90.760	102.954
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	69.883	102.683
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	71.328	102.091
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	75.758	100.972
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	76.238	96.031
Criterios de Acceso y Autorizaciones - Ayuntamiento de Madrid	79.068	93.780
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	67.385	85.142
Centros abiertos en períodos vacacionales - Ayuntamiento de Madrid	55.249	84.985

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Técnico/a Auxiliar Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	66.742	82.936
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	51.550	78.297
Estado de Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	22.682	76.727
Distintivos de los vehículos en función del impacto ambiental - Ayuntamiento de Madrid	67.201	76.062
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	52.499	70.935
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	51.593	70.855
Preguntas frecuentes Madrid Central - Ayuntamiento de Madrid	60.437	68.643
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	46.089	67.169
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	44.577	65.642
Ámbito territorial - Ayuntamiento de Madrid	55.344	63.396
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	37.567	61.179
Teléfono gratuito 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	54.806	60.137
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Admisión - Ayuntamiento de Madrid	38.889	58.202
Educación y empleo - Ayuntamiento de Madrid	37.838	56.169
Solicitud de distintivos medioambientales para vehículos - Ayuntamiento de Madrid	40.382	52.264
Policía del Cuerpo de Policía Municipal (Turno Libre 2019) - Ayuntamiento de Madrid	39.428	50.717
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	31.610	47.763
Tarifas de servicios en Centros Deportivos Municipales para 2019 - Ayuntamiento de Madrid	41.558	47.682
Movilidad y transportes - Ayuntamiento de Madrid	32.020	43.530
Campamentos de verano 2019 - Ayuntamiento de Madrid	24.483	42.052

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Agencia para el Empleo de Madrid - Cursos 2019 - Ayuntamiento de Madrid	23.627	39.758
Templo de Debod - Ayuntamiento de Madrid	30.116	37.907
Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	13.977	37.546
Escuelas Municipales de Música y Danza - Proceso de admisión y matriculación - Ayuntamiento de Madrid	27.182	37.144
Tarifas de las Instalaciones Deportivas 2019 - Ayuntamiento de Madrid	23.327	36.814
Pasaporte. Solicitud y renovación - Ayuntamiento de Madrid	29.369	36.549
Elecciones Generales 28 de abril de 2019 - Ayuntamiento de Madrid	26.281	36.498
Empleo - Ayuntamiento de Madrid	23.115	36.468
Oposiciones y bolsas de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	18.997	36.120
Oficinas de Atención a la Ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	25.339	35.963
Próximas carreras urbanas - Ayuntamiento de Madrid	23.272	35.077

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	
abr-19	335
may-19	541
jun-19	206
TOTAL	1.082



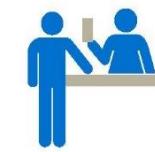
Estadísticas

Estadísticas

2º. 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

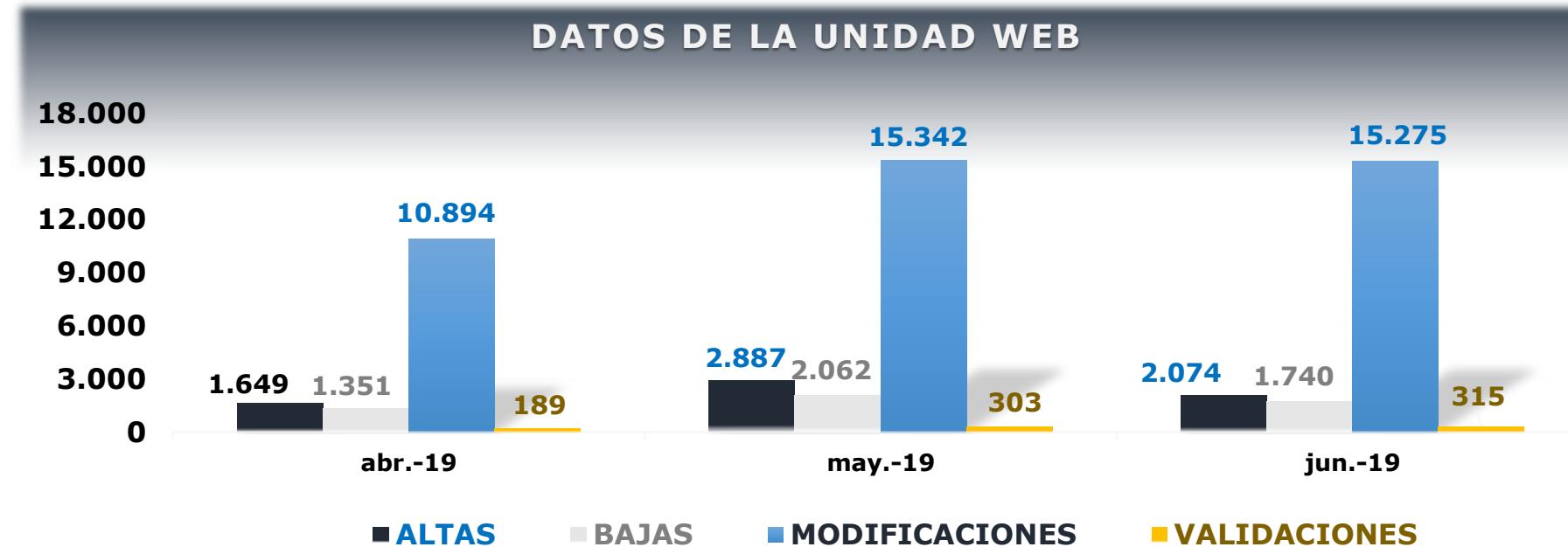


Línea Madrid Redes

1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

MES	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
abr-19	1.649	1.351	10.894	189	14.083
may-19	2.887	2.062	15.342	303	20.594
jun-19	2.074	1.740	15.275	315	19.404
TOTALES	6.610	5.153	41.511	807	54.081

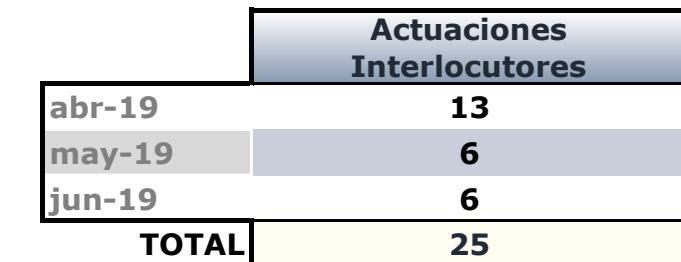
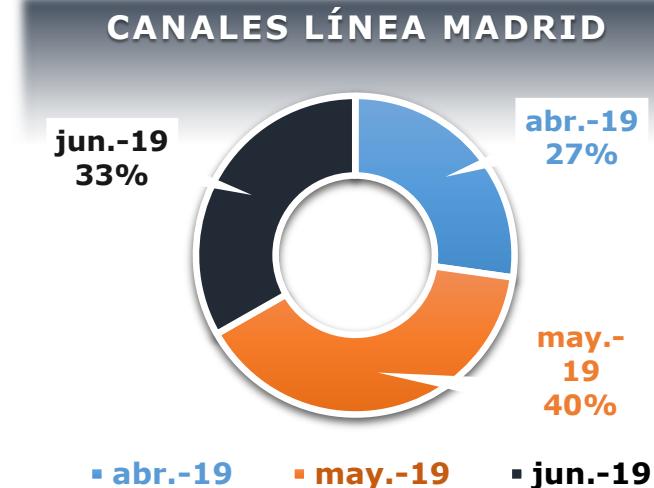
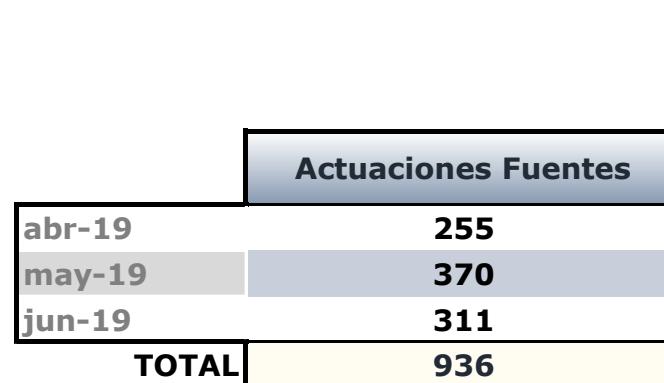


B. Datos unidades descentralizadas.

MES	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
abr-19	5.823	1.503	37.370	44.696
may-19	5.906	1.989	35.094	42.989
jun-19	5.060	2.353	28.497	35.910
TOTAL	16.789	5.845	100.961	123.595



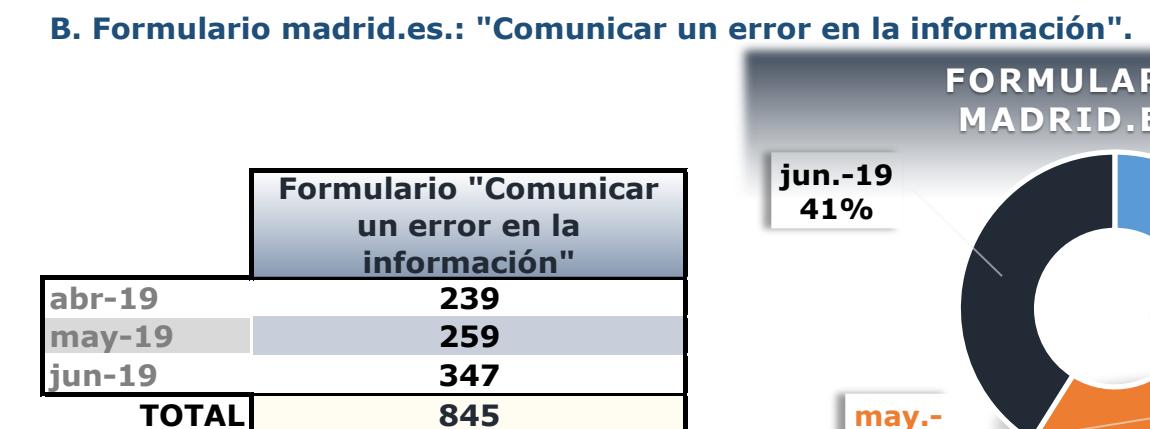
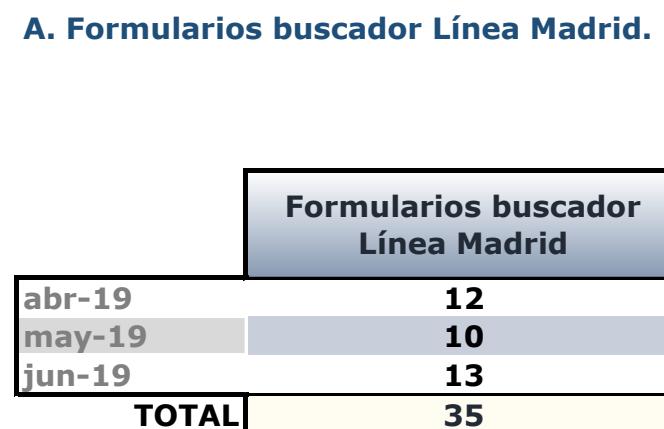
2.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. FUENTES E INTERLOCUTORES



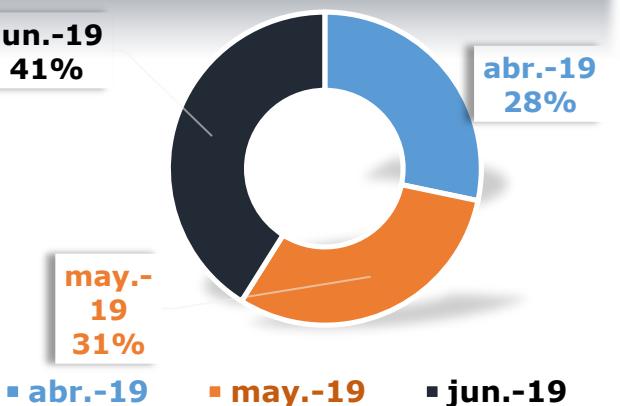
TOTAL ACTUACIONES INTERLOCUTORES



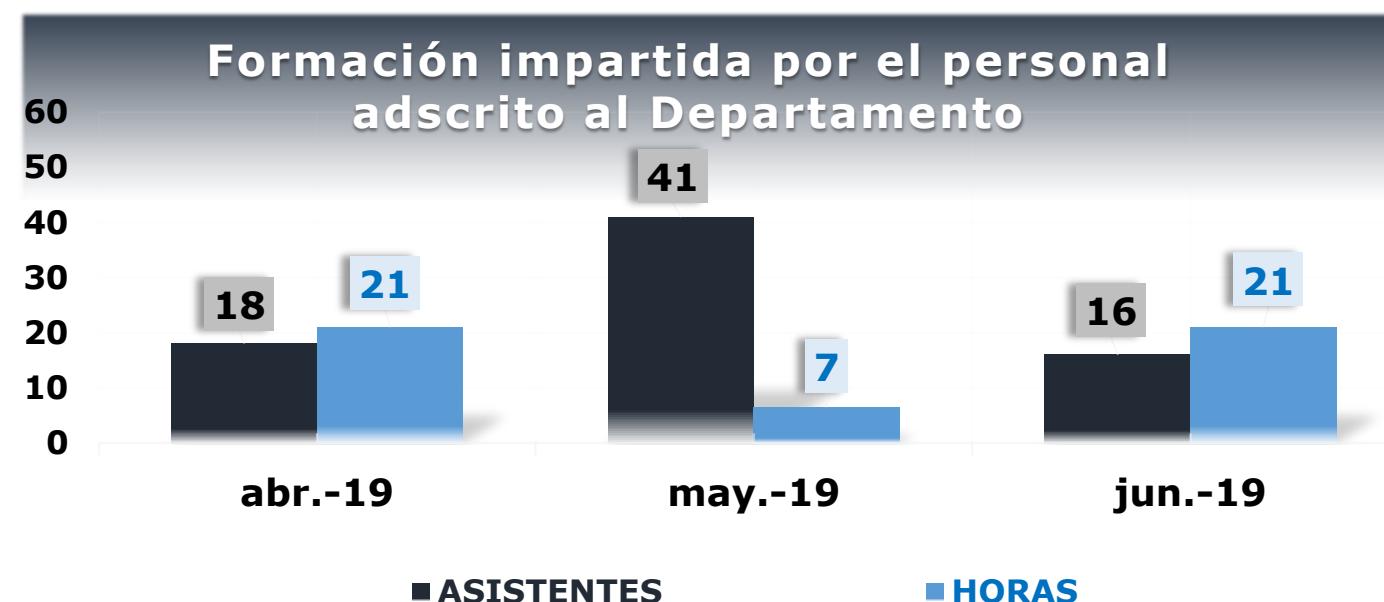
3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN



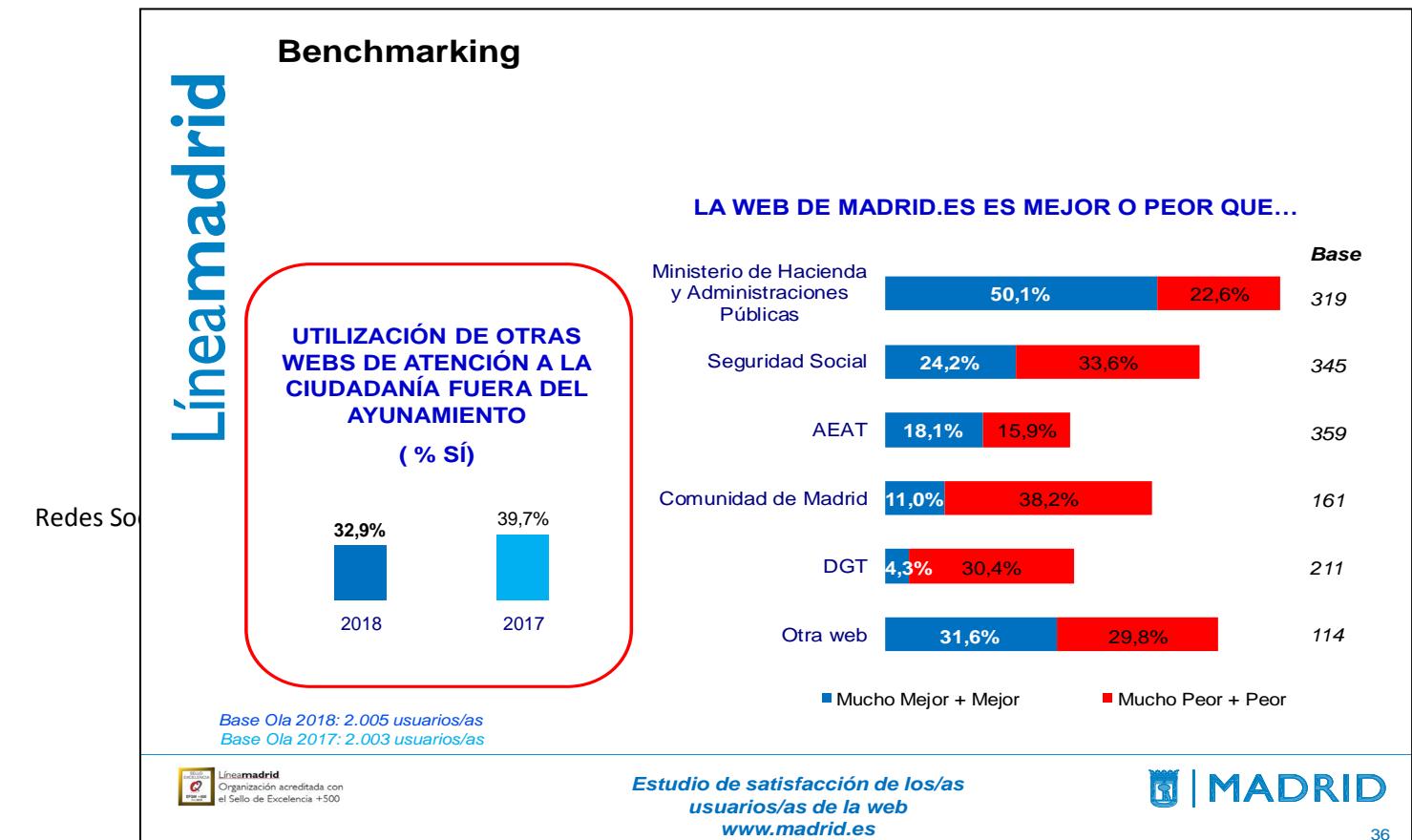
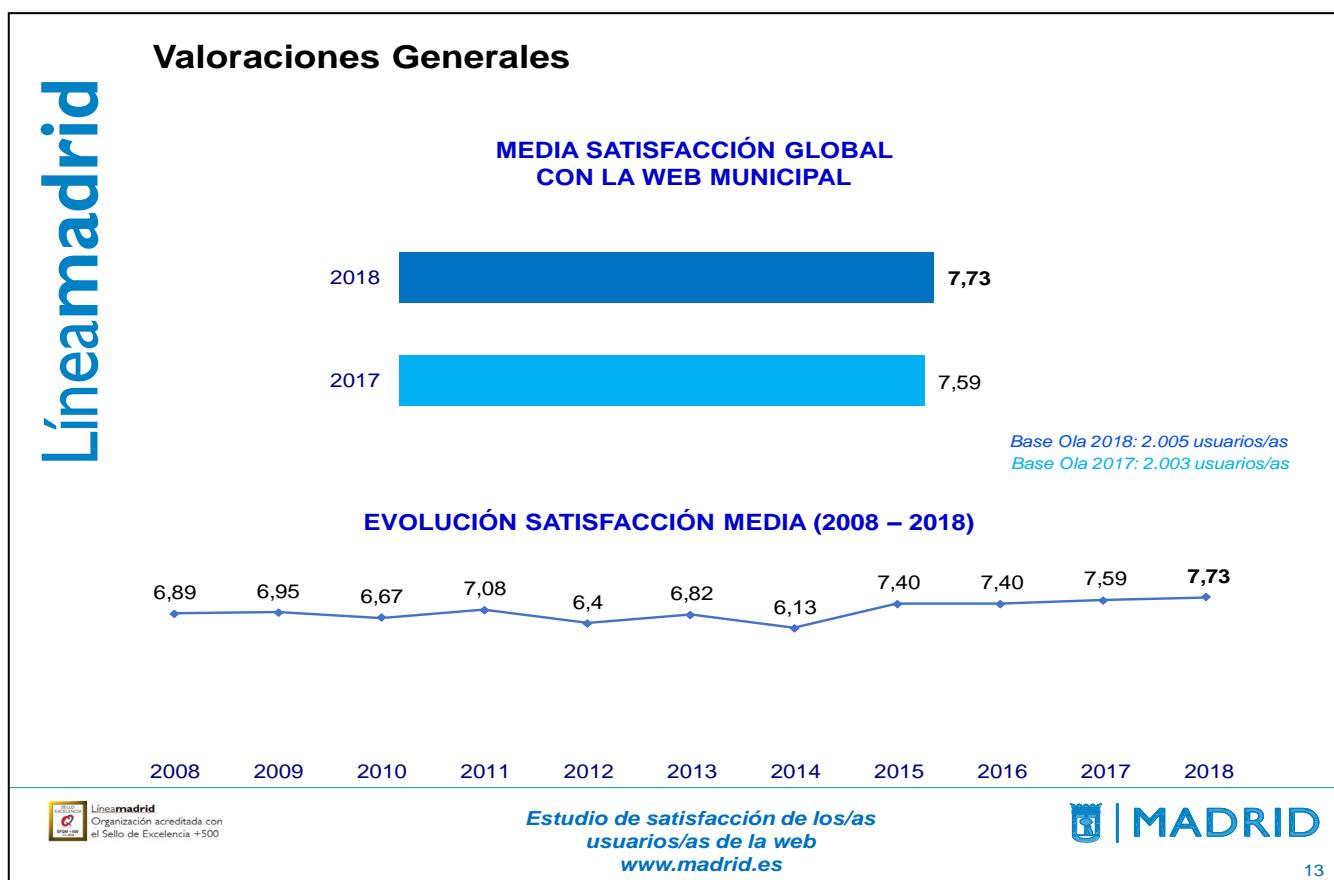
FORMULARIO MADRID.ES



MES	ASISTENTES	HORAS
abr-19	18	21
may-19	41	7
jun-19	16	21
TOTAL	75	49



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



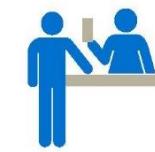
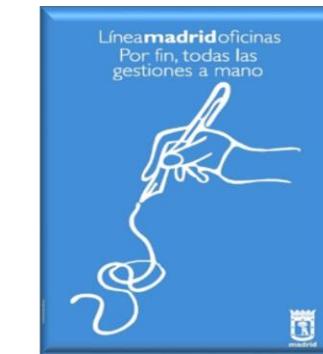
Estadísticas

Estadísticas

2º. 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

ÁREA TEMÁTICA	OFICINAS CON CITA	ÁREA DE GOBIERNO	Número total citas asignadas	% Unidad Gestora/total citas	010		CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA						PRESENCIAL						
							PORTAL INSTITUCIONAL		TOTAL INTERNET		Internet		Internet Dispositivos móviles		TOTAL PRESENCIAL		Presencial OAC		Presencial resto Oficinas
					Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número
Ciudadanía	Línea Madrid (OAC)	AG. Vicealcaldía	146.751	46%	25.600	17%	75.591	52%	47.937	33%	27.654	19%	45.560	31%	45.554	100%	6	0%	
	Firma Electrónica (Of. Registro Alcalá,45)	Alcaldía	918	0%	142	15%	650	71%	592	64%	58	6%	126	14%	118	0%	8	0%	
Tributos	Contribuyente (OAIC)	AG. Hacienda y Personal	33.375	10%	15.295	46%	13.961	42%	11.492	34%	2.469	7%	4.119	12%	2.652	6%	1.467	3%	
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. Economía, Innovación y Empleo	16.526	5%	2.986	18%	5.957	36%	4.997	30%	960	6%	7.583	46%	916	2%	6.667	15%	
	Emprendimiento		2.076	1%	239	12%	1.534	74%	1.405	68%	129	6%	303	15%	178	0%	125	0%	
	Factoría Industrial		8	0%	0	0%	8	100%	6	75%	2	25%	0	0%	0	0%	0	0%	
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	3.961	1%	1.528	39%	941	24%	890	22%	51	1%	1.492	38%	1.053	2%	439	1%	
	CMS Internacional		4.346	1%	1.273	29%	3.057	70%	2.704	62%	353	8%	16	0%	1	0%	15	0%	
	Centro de Protección Animal		387	0%	216	56%	114	29%	30	8%	84	22%	57	15%	1	0%	56	0%	
Movilidad y Aparcamientos	Ser	AG. Medio Ambiente y Movilidad	5.050	2%	1.792	35%	2.644	52%	1.897	38%	747	15%	614	12%	309	1%	305	1%	
	Gestión del Taxi		4.773	1%	1.843	39%	2.857	60%	2.212	46%	645	14%	73	2%	13	0%	60	0%	
	Gestión de Multas		3.691	1%	2.558	69%	898	24%	786	21%	112	3%	235	6%	208	0%	27	0%	
	Madrid Central		2.613	1%	1.413	54%	585	22%	550	21%	35	1%	615	24%	602	1%	13	0%	
	Movilidad Reducida		2.440	1%	985	40%	797	33%	749	31%	48	2%	658	27%	628	1%	30	0%	
	Aparcamientos		1.438	0%	541	38%	728	51%	655	46%	73	5%	169	12%	167	0%	2	0%	
Urbanismo	Agencia de Actividades	AG. Desarrollo Urbano	4.297	1%	1.252	29%	2.132	50%	1.928	45%	204	5%	913	21%	278	1%	635	1%	
	Desarrollo Urbano		2.073	1%	563	27%	1.359	66%	1.260	61%	99	5%	151	7%	75	0%	76	0%	
	Subvención Rehabilitación Edificatoria		334	0%	84	25%	225	67%	217	65%	8	2%	25	7%	9	0%	16	0%	
	Disciplina Urbanística Ciudad Lineal	Distrito	151	0%	23	15%	69	46%	61	40%	8	5%	59	39%	57	0%	2	0%	
Servicios Sociales	Servicios Sociales (CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	81.139	25%	8.037	10%	6.816	8%	5.898	7%	918	1%	66.286	82%	2.355	5%	63.931	96%	
	Espacios de Igualdad		1.869	1%	11	1%	156	8%	98	5%	58	3%	1.702	91%	5	0%	1.697	4%	
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		304	0%	39	13%	40	13%	36	12%	4	1%	225	74%	1	0%	224	0%	
Otros	Matrimonios Civiles	AG. Vicealcaldía/ Distritos	953	0%	55	6%	624	65%	406	43%	218	23%	274	29%	112	0%	162	0%	
	Responsabilidad Patrimonial	AG. Obras y Equipamientos	748	0%	332	44%	344	46%	324	43%	20	3%	72	10%	70	0%	2	0%	
TOTAL				320.221	100%	66.807	21%	122.087	38%	87.130	27%	34.957	11%	131.327	41%	55.362	42%	75.965	58%

2.- GRÁFICO

Nº total de citas asignadas por canal

Presencial	131.327	41,0%
Internet	87.130	27,2%
010	66.807	20,9%
Internet Móvil	34.957	10,9%

