

## Estadísticas

Estadísticas

# 4º. 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](http://www.madrid.es)

## 2. Gestión de contenidos

## 3. Sistema Cita Previa



# Estadísticas

Estadísticas

## 4º. trimestre 2019

### 1.1. Datos globales

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://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	553.338	616.300	-10,2%	Servicios OAC	737.233	795.944	-7,4%
Atenciones 010	833.809	733.020	13,7%	Servicios 010	1.197.443	1.042.081	14,9%
@lineamadrid.es	34.606	24.013	44,1%	@lineamadrid.es	34.606	24.013	44,1%
Chat Online	31.715	Sin servicio	-	Chat Online	31.715	Sin servicio	-
TOTAL	1.453.468	1.373.333	5,8%	TOTAL	2.000.997	1.862.038	7,5%

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	5.162.471	6.362.010	-18,9%	Páginas vistas madrid.es	12.439.061	15.855.387	-21,5%

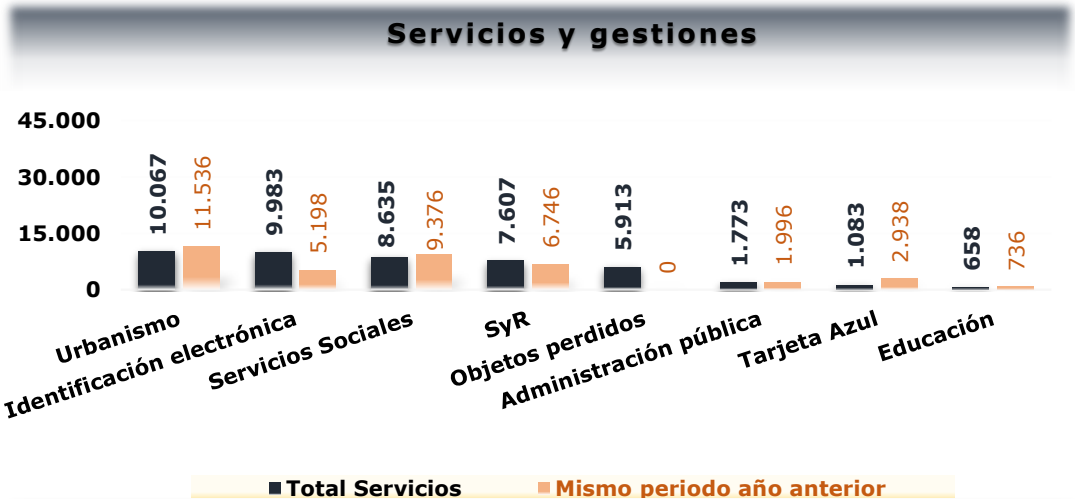
(1) Las atenciones responden al concepto de contacto con una persona (OAC: visita física, 010: llamada atendida, Chat: conversacion, visita en la web: entrada / atención).

(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 Analtvics (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	625.527	547.995	14,1%	
	Padrón municipal	309.784	332.362	-6,8%	
	Movilidad	296.433	207.051	43,2%	
	Tasas e impuestos	220.656	218.706	0,9%	
	Cita Previa	184.396	257.844	-28,5%	
	Registro	140.452	145.620	-3,5%	
	Avisos	111.645	89.757	24,4%	
	Urbanismo	10.067	11.536	-12,7%	
	Identificación electrónica	9.983	5.198	92,1%	
	Servicios Sociales	8.635	9.376	-7,9%	
	SyR	7.607	6.746	12,8%	
	Objetos perdidos	5.913	0	-	
	Administración pública	1.773	1.996	-11,2%	
	Tarjeta Azul	1.083	2.938	-63,1%	
	Educación	658	736	-10,6%	
	SOLICITUDES DE SERVICIO VARIOS	Sanidad	32	60	-46,7%
		Consumo	13	59	-78,0%
		Emergencia	11	21	-47,6%
(2) Otros		8	2	300,0%	
Catastro		0	13	-100,0%	
Censo de locales		0	9	-100,0%	
TOTAL		1.934.676	1.838.025	5,3%	

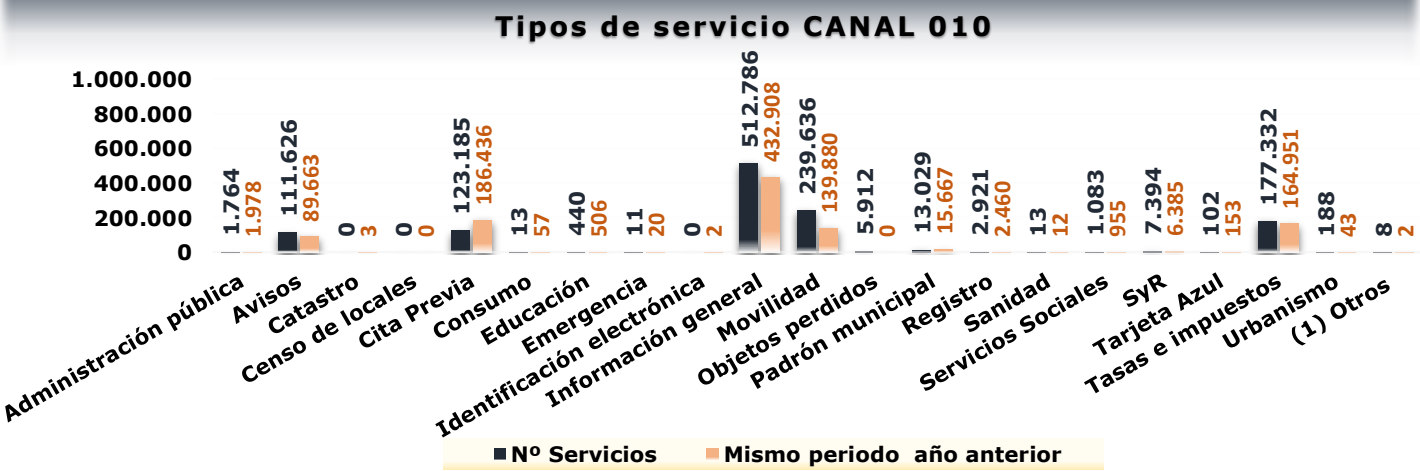
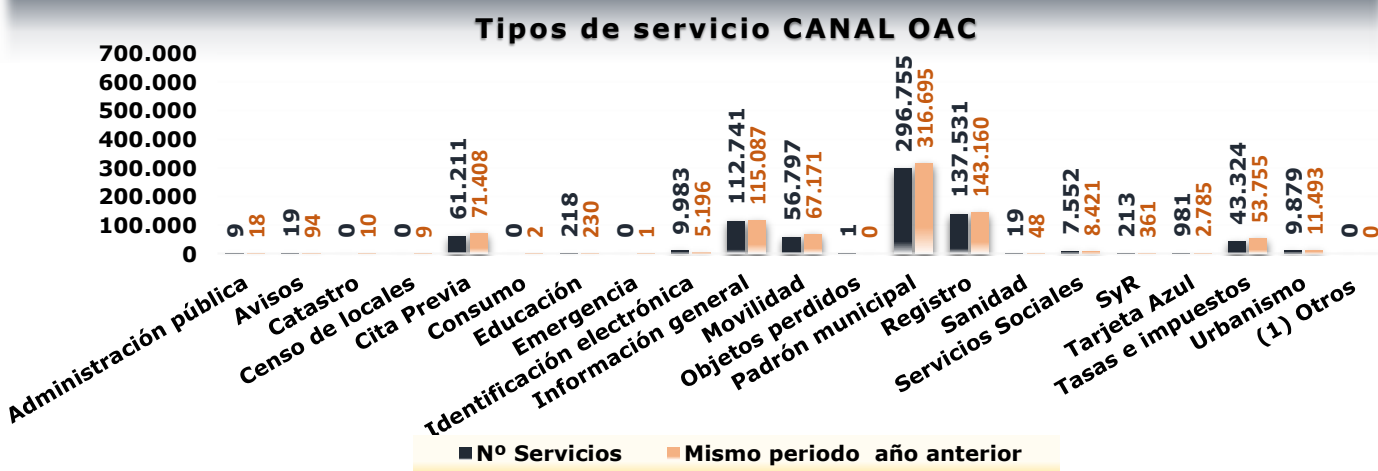


(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.  
(2) Otros: en 2018 las encuestas de los sondeos de opinión se tipificaron en la categoría "Encuesta"

### 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	9	0,0%	18	-50,0%	1.764	0,1%	1.978	-10,8%
Avisos	19	0,0%	94	-79,8%	111.626	9,3%	89.663	24,5%
Catastro	0	0,0%	10	-100,0%	0	0,0%	3	-100,0%
Censo de locales	0	0,0%	9	-100,0%	No aplica	-	No aplica	-
Cita Previa	61.211	8,3%	71.408	-14,3%	123.185	10,3%	186.436	-33,9%
Consumo	0	0,0%	2	-100,0%	13	0,0%	57	-77,2%
Educación	218	0,0%	230	-5,2%	440	0,0%	506	-13,0%
Emergencia	0	0,0%	1	-100,0%	11	0,0%	20	-45,0%
Identificación electrónica	9.983	1,4%	5.196	92,1%	0	0,0%	2	-100,0%
Información general	112.741	15,3%	115.087	-2,0%	512.786	42,8%	432.908	18,5%
Movilidad	56.797	7,7%	67.171	-15,4%	239.636	20,0%	139.880	71,3%
Objetos perdidos	1	0,0%	0	-	5.912	0,5%	0	-
Padrón municipal	296.755	40,3%	316.695	-6,3%	13.029	1,1%	15.667	-16,8%
Registro	137.531	18,7%	143.160	-3,9%	2.921	0,2%	2.460	18,7%
Sanidad	19	0,0%	48	-60,4%	13	0,0%	12	8,3%
Servicios Sociales	7.552	1,0%	8.421	-10,3%	1.083	0,1%	955	13,4%
SyR	213	0,0%	361	-41,0%	7.394	0,6%	6.385	15,8%
Tarjeta Azul	981	0,1%	2.785	-64,8%	102	0,0%	153	-33,3%
Tasas e impuestos	43.324	5,9%	53.755	-19,4%	177.332	14,8%	164.951	7,5%
Urbanismo	9.879	1,3%	11.493	-14,0%	188	0,0%	43	337,2%
(1) Otros	No aplica	-	No aplica	-	8	0,0%	2	300,0%
<b>Total</b>	<b>737.233</b>	<b>100,0%</b>	<b>795.944</b>	<b>-7,4%</b>	<b>1.197.443</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.042.081</b>	<b>14,9%</b>

(1) Otros: Campañas y encuestas de servicio



## Estadísticas

Estadísticas

# 4º. trimestre 2019

## 1.2 Canales: Teléfono 010

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía

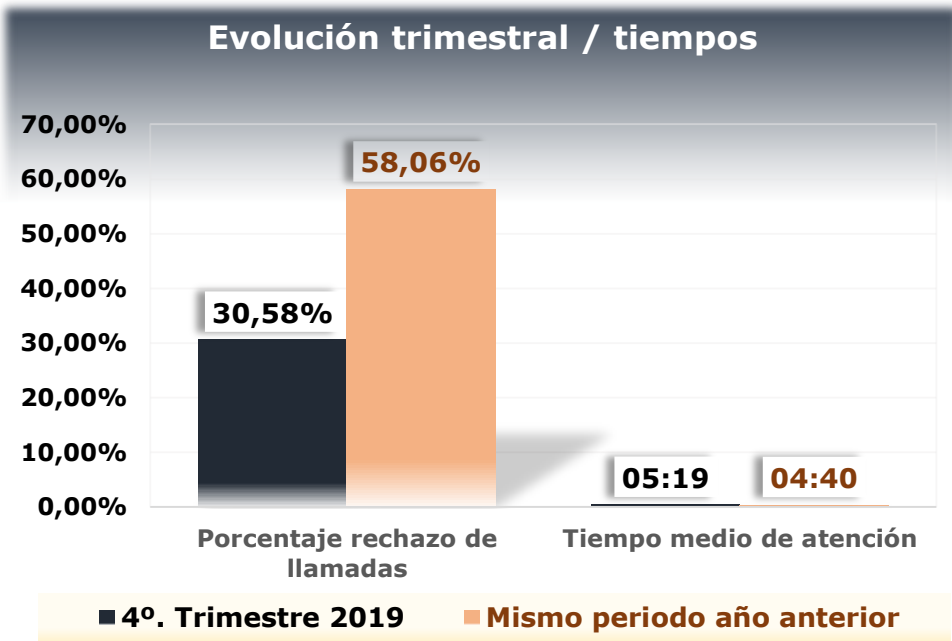
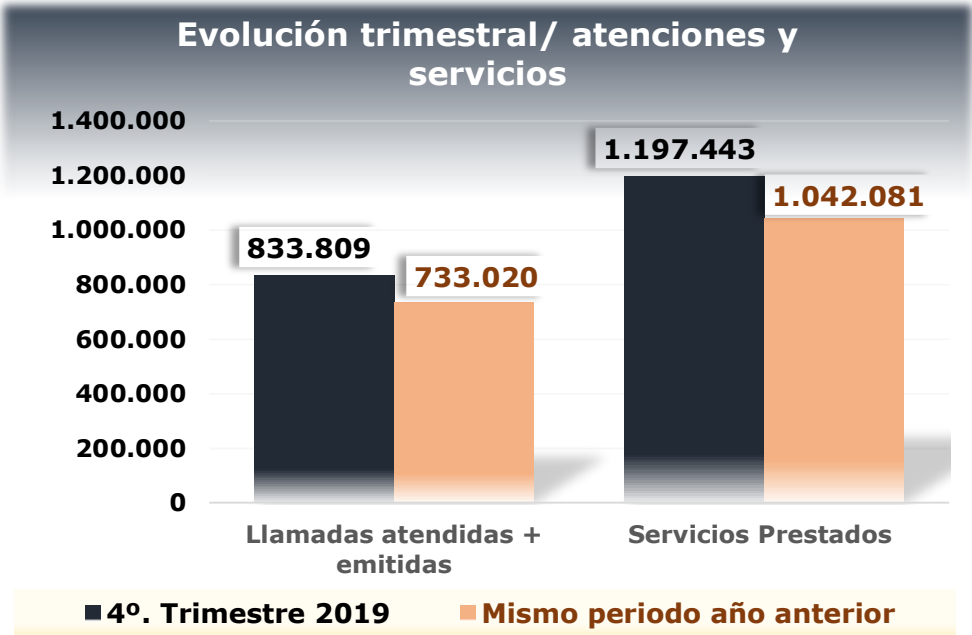


Línea Madrid Redes



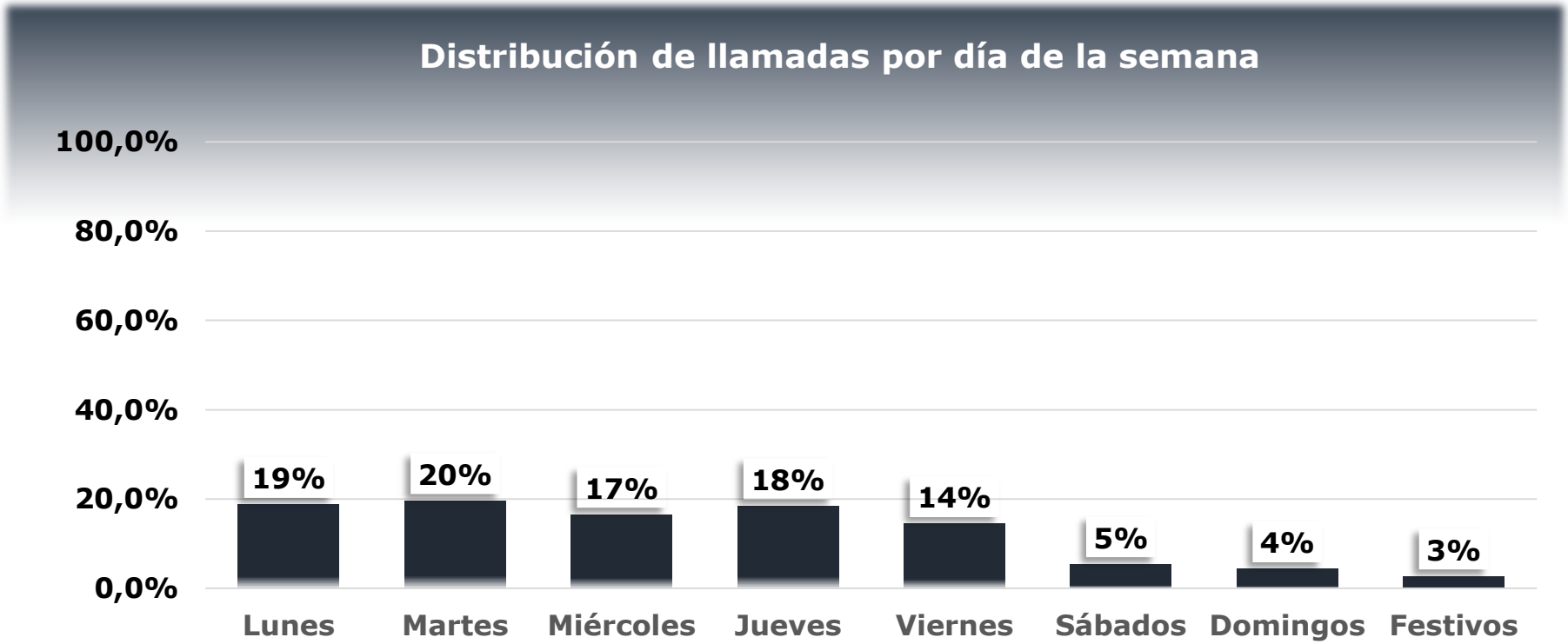
1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Canal 010			
	4º. Trimestre 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas	833.809	733.020	13,7%
Porcentaje rechazo de llamadas	30,58%	58,06%	-47,3%
Tiempo medio de atención	05:19	04:40	13,7%
Servicios Prestados	1.197.443	1.042.081	14,9%
Servicios por persona atendida	1,44	1,42	1,0%



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	191.976	18,7%	151.400	78,9%	12
Martes	200.879	19,6%	159.226	79,3%	14
Miércoles	169.479	16,5%	136.467	80,5%	11
Jueves	188.583	18,4%	151.084	80,1%	13
Viernes	147.824	14,4%	122.439	82,8%	11
Sábados	55.761	5,4%	43.181	77,4%	13
Domingos	44.012	4,3%	38.367	87,2%	13
Festivos	27.612	2,7%	21.915	79,4%	5
TOTAL	1.026.126	100,0%	824.079	80,3%	92



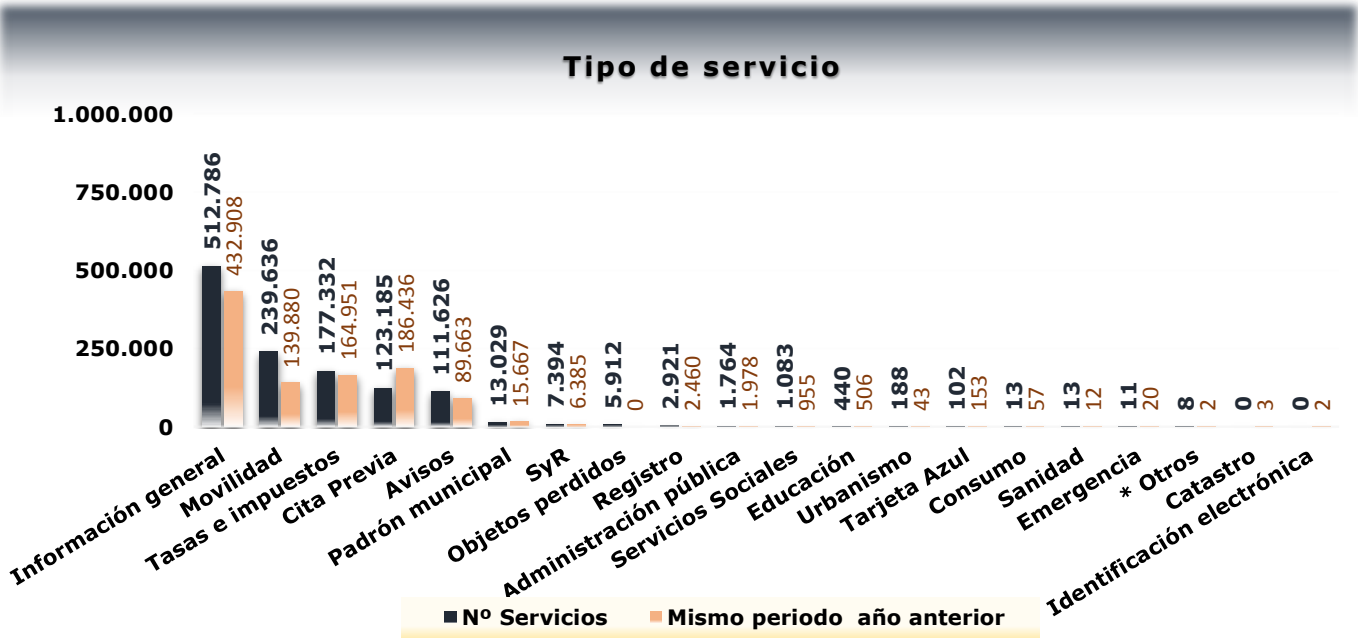


3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número	Variación en % año anterior	*Tiempo medio Atención
Información General	512.786	42,8%	2 m 49 s
Gestión	684.657	57,2%	6 m 15 s
Total	1.197.443	100,0%	4 m 32 s



SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	512.786	42,8%	432.908	18,5%
Movilidad	239.636	20,0%	139.880	71,3%
Tasas e impuestos	177.332	14,8%	164.951	7,5%
Cita Previa	123.185	10,3%	186.436	-33,9%
Avisos	111.626	9,3%	89.663	24,5%
Padrón municipal	13.029	1,1%	15.667	-16,8%
SyR	7.394	0,6%	6.385	15,8%
Objetos perdidos	5.912	0,5%	0	-
Registro	2.921	0,2%	2.460	18,7%
Administración pública	1.764	0,1%	1.978	-10,8%
Servicios Sociales	1.083	0,1%	955	13,4%
Educación	440	0,0%	506	-13,0%
Urbanismo	188	0,0%	43	337,2%
Tarjeta Azul	102	0,0%	153	-33,3%
Consumo	13	0,0%	57	-77,2%
Sanidad	13	0,0%	12	8,3%
Emergencia	11	0,0%	20	-45,0%
* Otros	8	0,0%	2	300,0%
Catastro	0	0,0%	3	-100,0%
Identificación electrónica	0	0,0%	2	-100,0%
Total	1.197.443	100,0%	1.042.081	14,9%

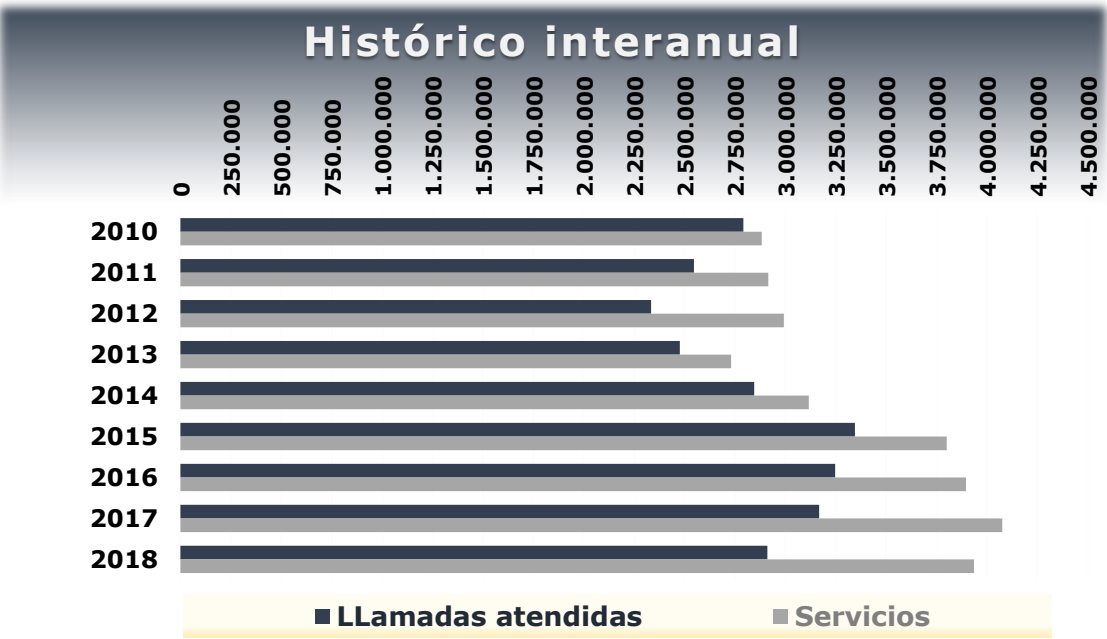
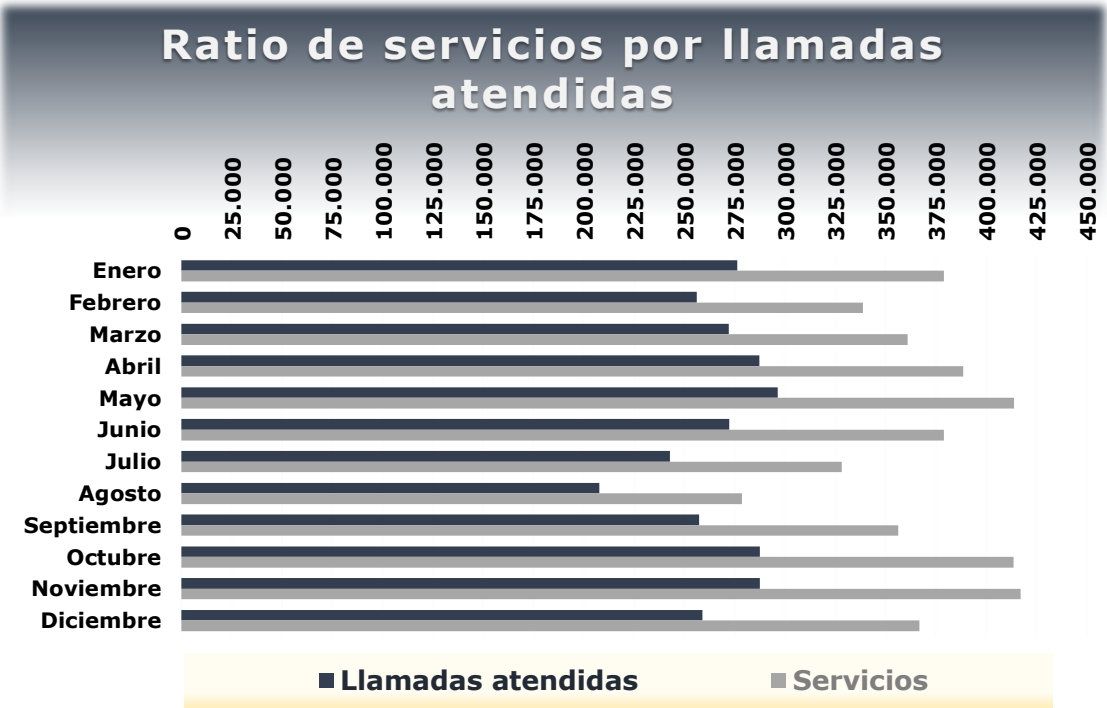


\* Otros: incluye "encuestas de servicios y campañas"

4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

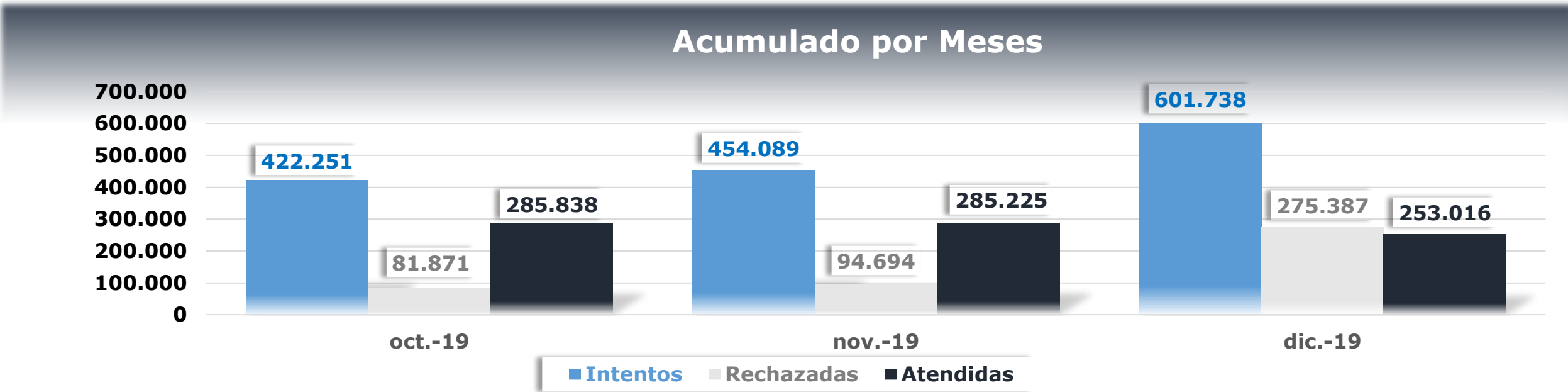
Mes 2019	Ratio de servicios por atenciones		
	Llamadas atendidas	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
Enero	276.162	378.986	1,37
Febrero	256.183	338.776	1,32
Marzo	272.099	360.862	1,33
Abril	287.238	388.595	1,35
Mayo	296.448	413.898	1,40
Junio	272.217	378.979	1,39
Julio	242.754	328.225	1,35
Agosto	207.685	278.532	1,34
Septiembre	257.367	356.289	1,38
Octubre	287.384	413.507	1,44
Noviembre	287.444	417.217	1,45
Diciembre	258.981	366.719	1,42
TOTAL	3.201.962	4.420.585	1,38

AÑO	Histórico		
	LLamadas atendidas	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
2010	2.790.844	2.882.772	1,03
2011	2.547.694	2.916.401	1,14
2012	2.334.980	2.993.683	1,28
2013	2.476.090	2.732.093	1,10
2014	2.845.119	3.116.585	1,10
2015	3.344.201	3.801.248	1,14
2016	3.246.145	3.896.471	1,20
2017	3.168.338	4.076.014	1,29
2018	2.910.804	3.936.257	1,35
2019	3.201.962	4.420.585	1,38



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%
jul-19	335.498	44.780	13,35%	290.718	86,65%	50.573	17,40%	240.145	82,60%
ago-19	203.631	5.257	2,58%	198.374	97,42%	13.040	6,57%	185.334	93,43%
sep-19	308.041	16.258	5,28%	291.783	94,72%	35.467	12,16%	256.316	87,84%
oct-19	422.251	81.871	19,39%	340.380	80,61%	54.542	16,02%	285.838	83,98%
nov-19	454.089	94.694	20,85%	359.395	79,15%	74.170	20,64%	285.225	79,36%
dic-19	601.738	275.387	45,77%	326.351	54,23%	73.335	22,47%	253.016	77,53%
TOTAL	5.405.701	1.870.520	34,60%	3.535.181	65,40%	449.324	12,71%	3.085.858	87,29%



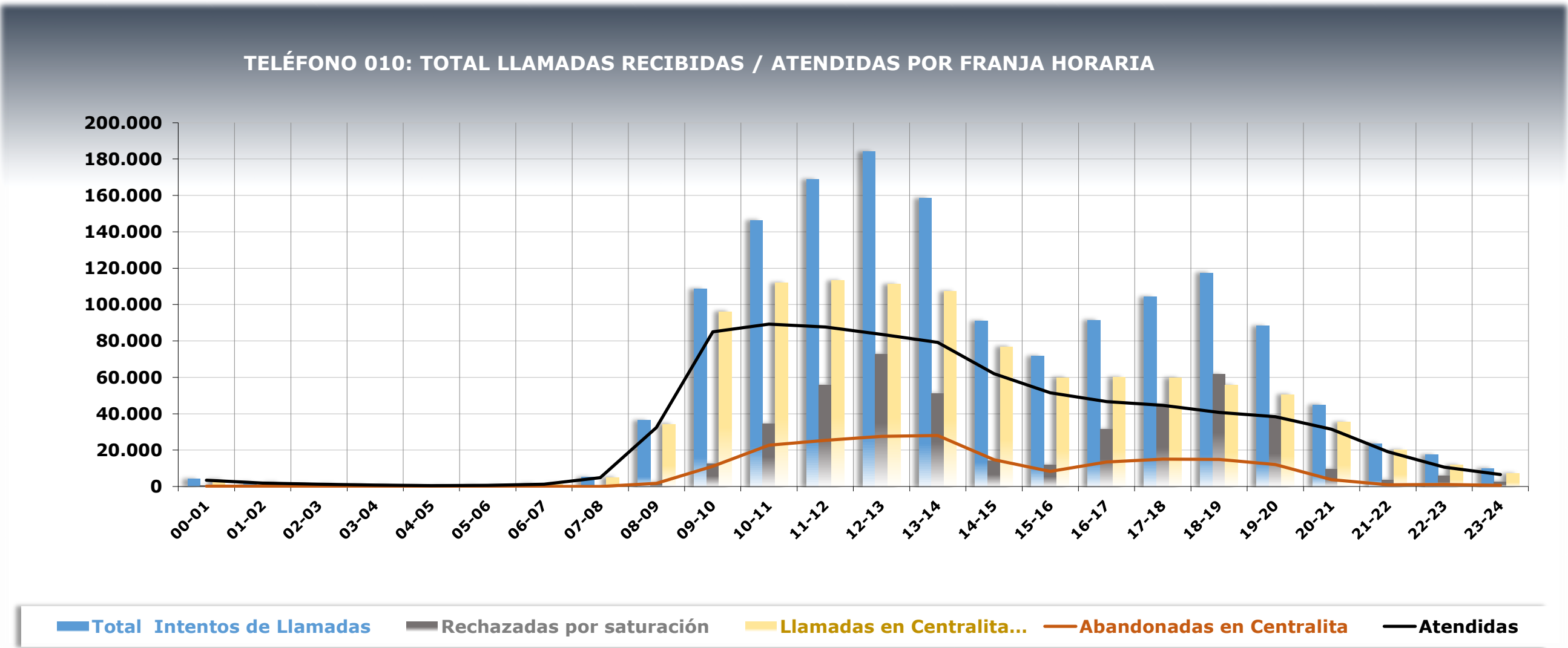
(1) Intentos llamadas: Llamadas que no llegan a entrar en la centralita y la línea da comunicando.  
(2) Recibidas: Llamadas que han entrado en la centralita.  
(3) Abandonadas: Llamadas que tras entrar en la centralita la persona cuelga antes de ser atendido por un agente.  
(4) Atendidas: Llamadas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

6.- CANAL 010. CAPACIDAD RESPUESTA POR TRAMO HORARIO

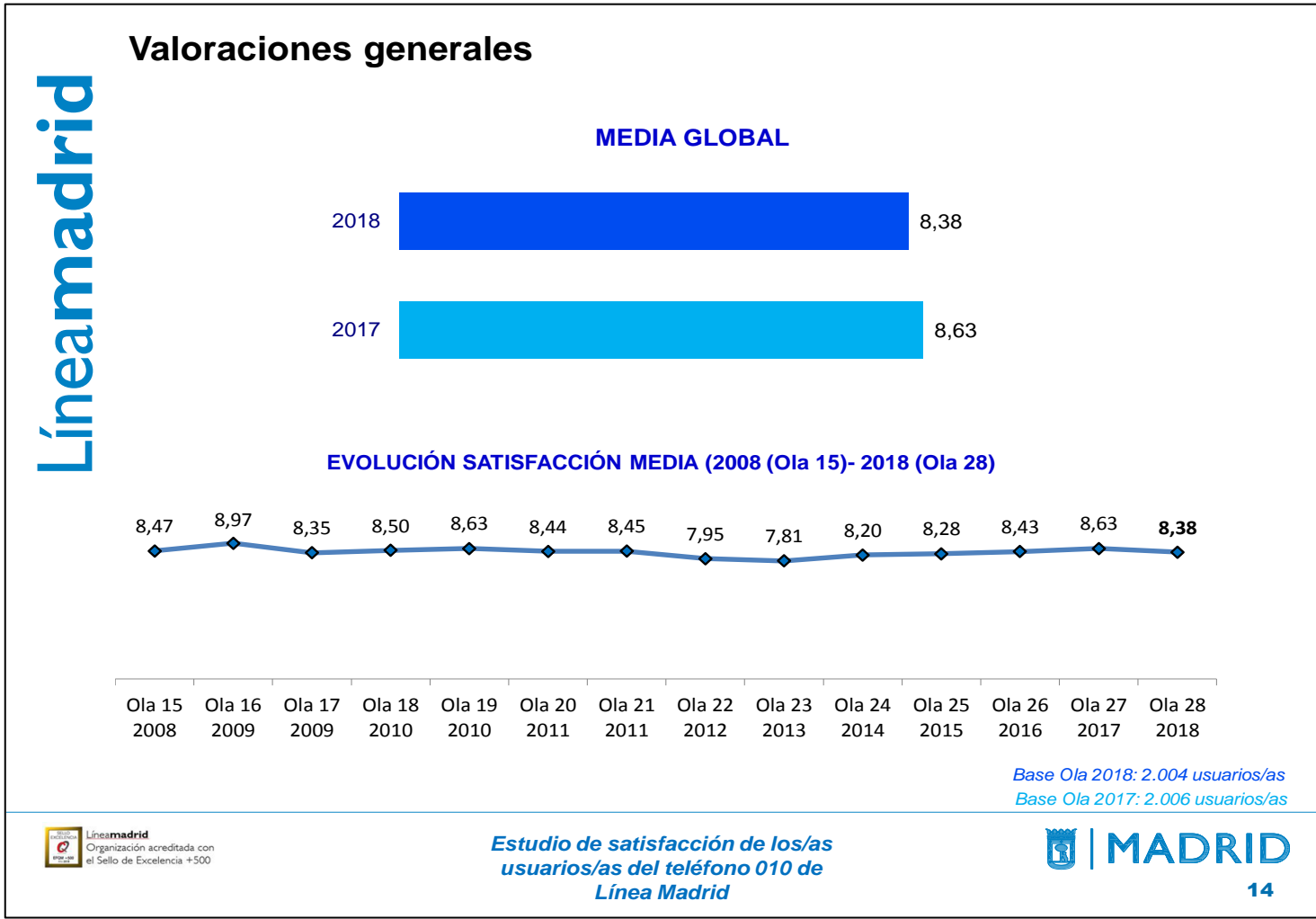
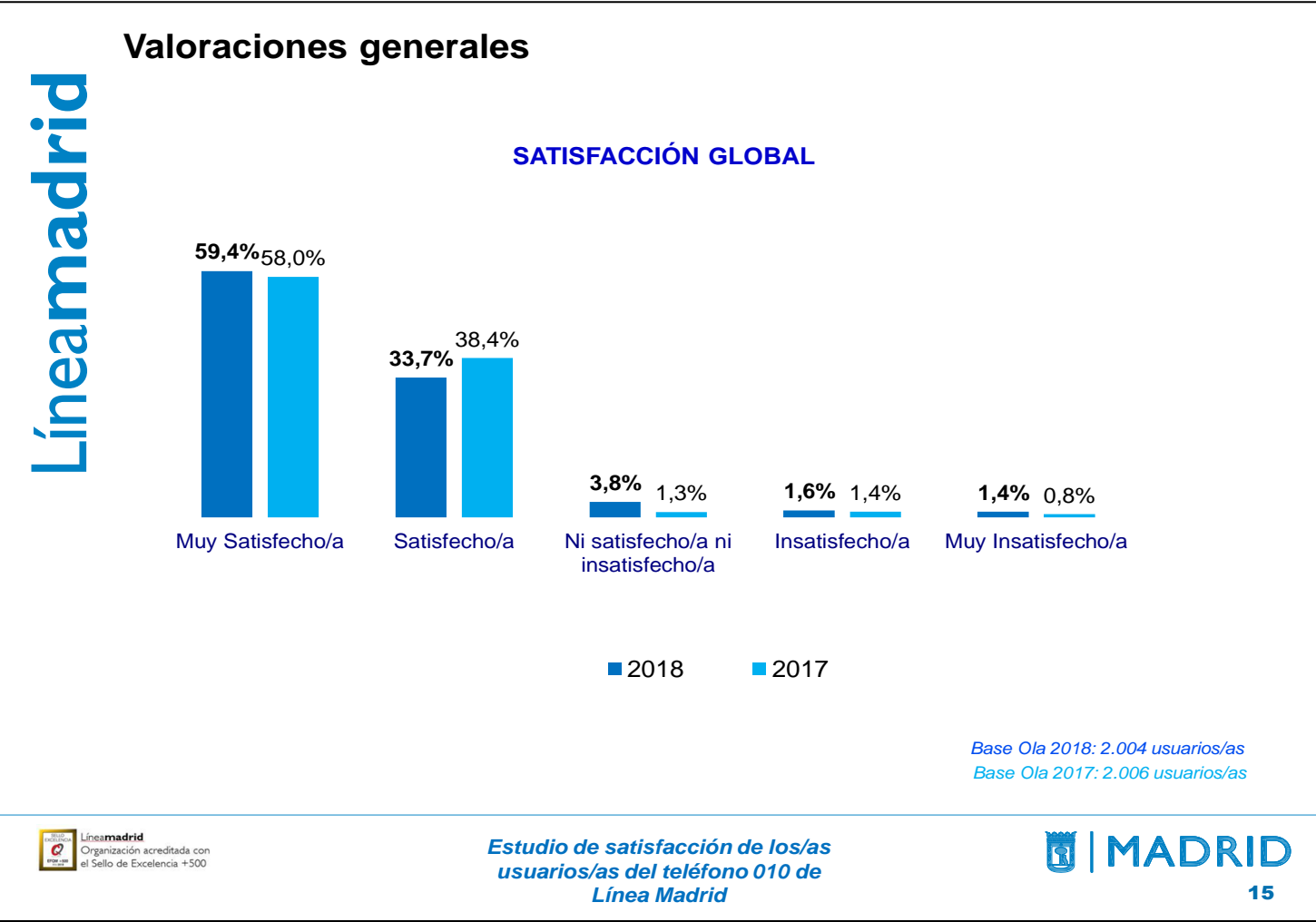
6.1. DATOS

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	4.222	536	13%	3.686	87%	208	6%	3.478	94%
01-02	2.187	179	8%	2.008	92%	99	5%	1.909	95%
02-03	1.217	4	0%	1.213	100%	16	1%	1.197	99%
03-04	773	1	0%	772	100%	11	1%	761	99%
04-05	540	2	0%	538	100%	4	1%	534	99%
05-06	699	0	0%	699	100%	6	1%	693	99%
06-07	1.364	16	1%	1.348	99%	19	1%	1.329	99%
07-08	5.054	52	1%	5.002	99%	69	1%	4.933	99%
08-09	36.384	2.121	6%	34.263	94%	1.781	5%	32.482	95%
09-10	108.488	12.408	11%	96.080	89%	11.079	12%	85.001	88%
10-11	146.258	34.327	23%	111.931	77%	22.700	20%	89.231	80%
11-12	168.744	55.621	33%	113.123	67%	25.356	22%	87.767	78%
12-13	184.027	72.782	40%	111.245	60%	27.593	25%	83.652	75%
13-14	158.420	51.023	32%	107.397	68%	28.085	26%	79.312	74%
14-15	90.919	14.146	16%	76.773	84%	14.701	19%	62.072	81%
15-16	71.545	11.702	16%	59.843	84%	8.258	14%	51.585	86%
16-17	91.490	31.363	34%	60.127	66%	13.525	22%	46.602	78%
17-18	104.255	44.628	43%	59.627	57%	15.058	25%	44.569	75%
18-19	117.394	61.730	53%	55.664	47%	14.958	27%	40.706	73%
19-20	88.324	37.883	43%	50.441	57%	12.029	24%	38.412	76%
20-21	44.801	9.508	21%	35.293	79%	3.779	11%	31.514	89%
21-22	23.550	3.450	15%	20.100	85%	965	5%	19.135	95%
22-23	17.509	5.772	33%	11.737	67%	1.144	10%	10.593	90%
23-24	9.914	2.698	27%	7.216	73%	604	8%	6.612	92%
TOTAL	1.478.078	451.952	30,58%	1.026.126	69,42%	202.047	19,69%	824.079	80,31%

6.2. GRÁFICO



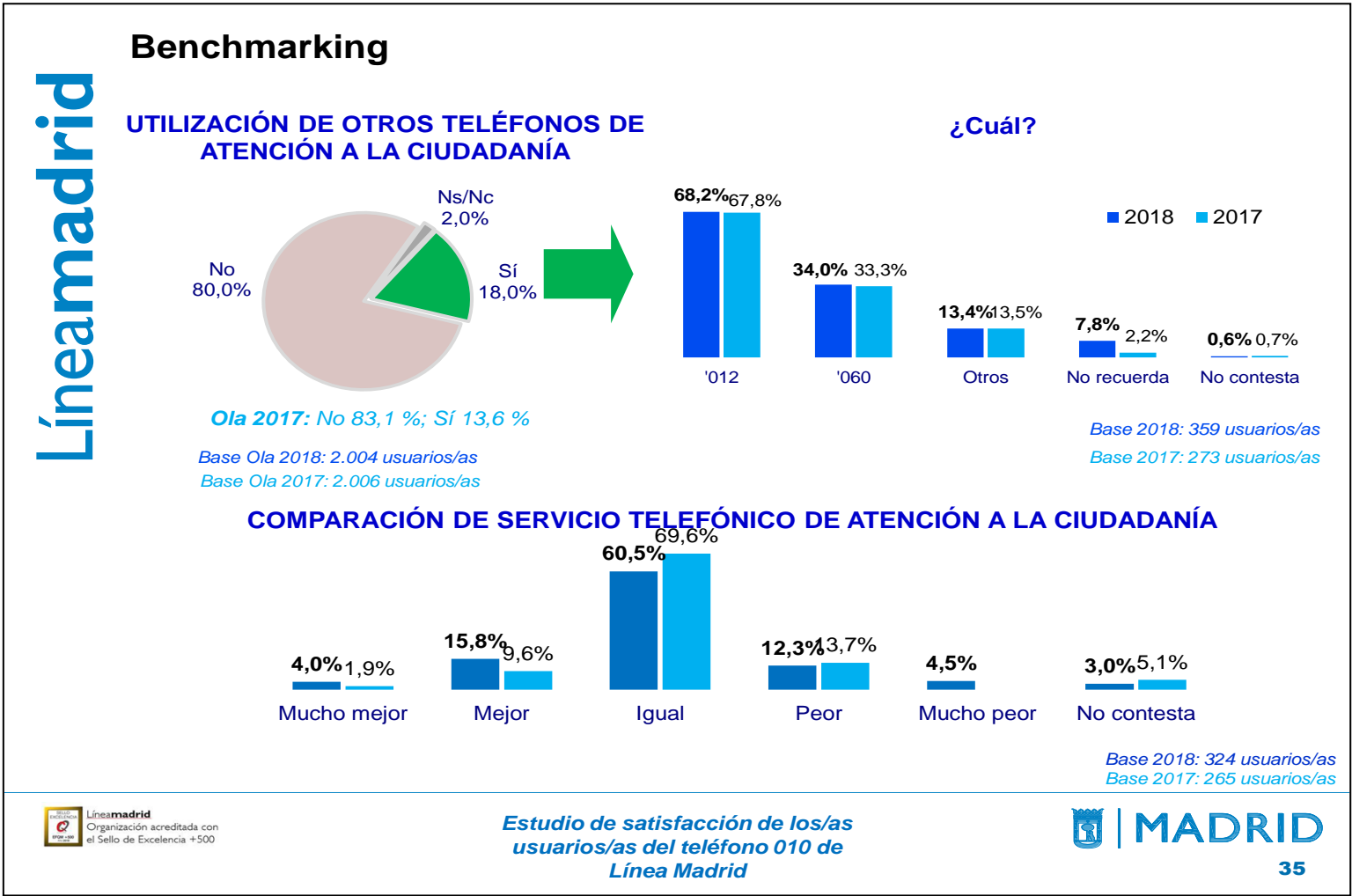
8.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO





	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)	Personas muy insatisfechas
oct-19	1.822	1.783	97,86%
nov-19	1.604	1.568	97,76%
dic-19	1.044	1.020	97,70%

ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO



## Estadísticas

Estadísticas

# 4º. 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](http://www.madrid.es)



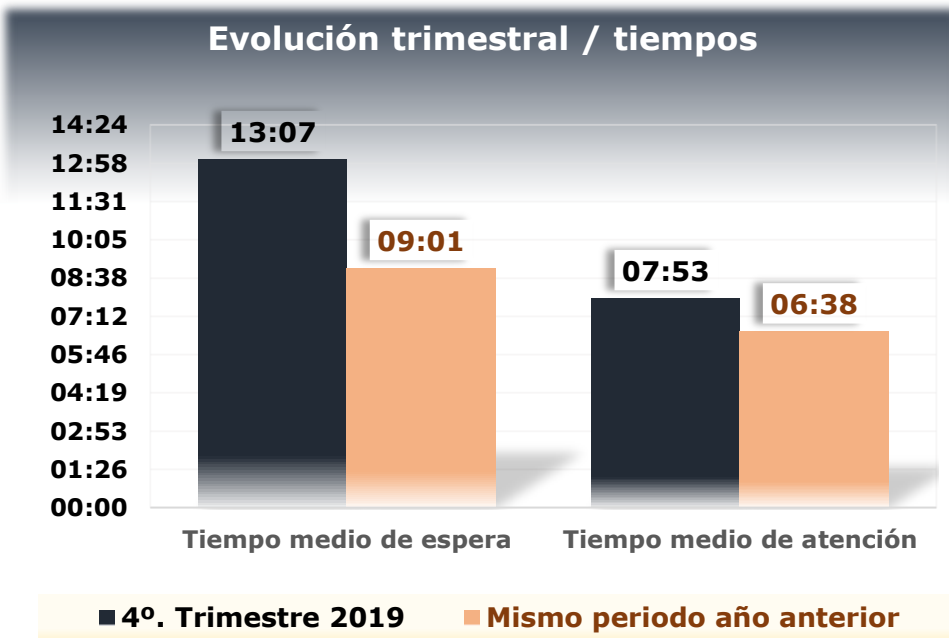
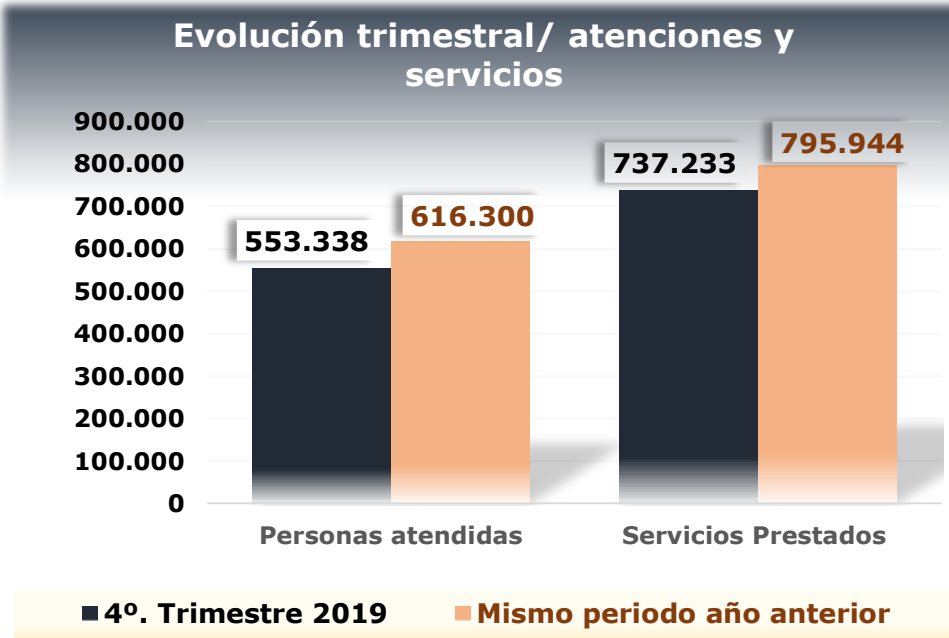
Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

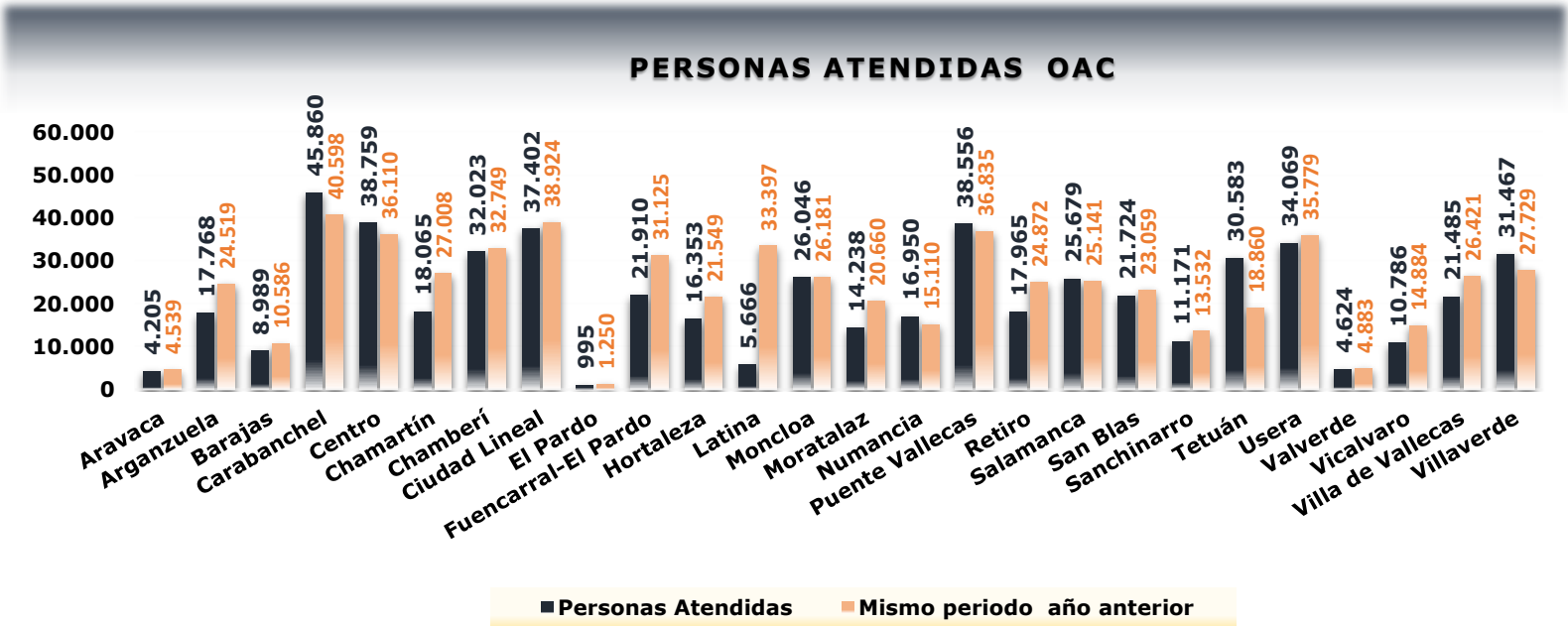
1.- CANAL OFICINAS LÍNEA MADRID. DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
	4º. Trimestre 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Personas atendidas	553.338	616.300	-10,2%
Tiempo medio de espera	13:07	09:01	45,5%
Tiempo medio de atención	07:53	06:38	18,9%
Servicios Prestados	737.233	795.944	-7,4%
Servicios por persona atendida	1,33	1,29	3,2%
Servicios con idioma	5.444	6.963	-21,8%



2.- CANAL OAC. ATENCIONES POR OFICINA

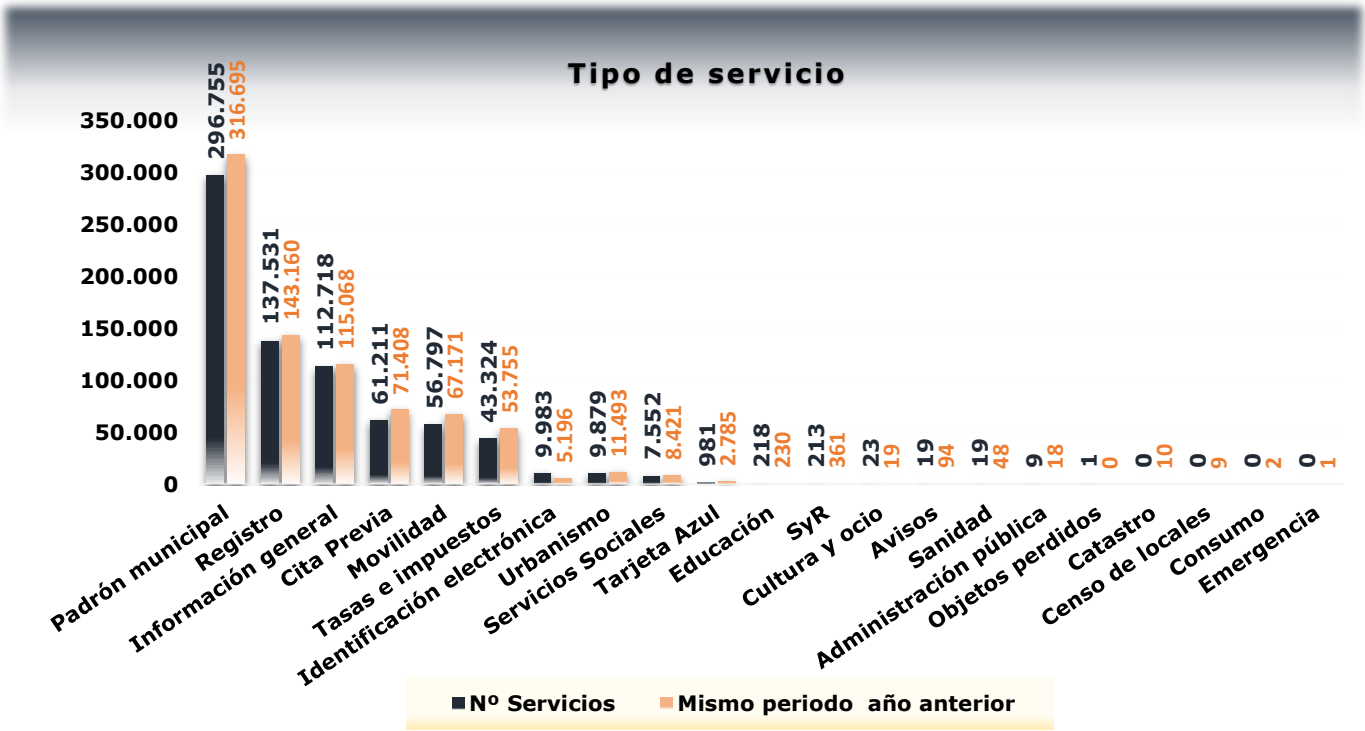
ATENCIONES	Personas Atendidas	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	4.205	4.539	-7,4%
Arganzuela	17.768	24.519	-27,5%
Barajas	8.989	10.586	-15,1%
Carabanchel	45.860	40.598	13,0%
Centro	38.759	36.110	7,3%
Chamartín	18.065	27.008	-33,1%
Chamberí	32.023	32.749	-2,2%
Ciudad Lineal	37.402	38.924	-3,9%
El Pardo	995	1.250	-20,4%
Fuencarral-El Pardo	21.910	31.125	-29,6%
Hortaleza	16.353	21.549	-24,1%
Latina	5.666	33.397	-83,0%
Moncloa	26.046	26.181	-0,5%
Moratalaz	14.238	20.660	-31,1%
Numancia	16.950	15.110	12,2%
Puente Vallecas	38.556	36.835	4,7%
Retiro	17.965	24.872	-27,8%
Salamanca	25.679	25.141	2,1%
San Blas	21.724	23.059	-5,8%
Sanchinarro	11.171	13.532	-17,4%
Tetuán	30.583	18.860	62,2%
Usera	34.069	35.779	-4,8%
Valverde	4.624	4.883	-5,3%
Vicalvaro	10.786	14.884	-27,5%
Villa de Vallecas	21.485	26.421	-18,7%
Villaverde	31.467	27.729	13,5%
Total	553.338	616.300	-10,2%



3.- CANAL OAC. SERVICIOS

Categoría Servicios	Número	Variación en % año anterior
Información General	112.718	15,3%
Gestión	624.515	84,7%
Total	737.233	100,0%

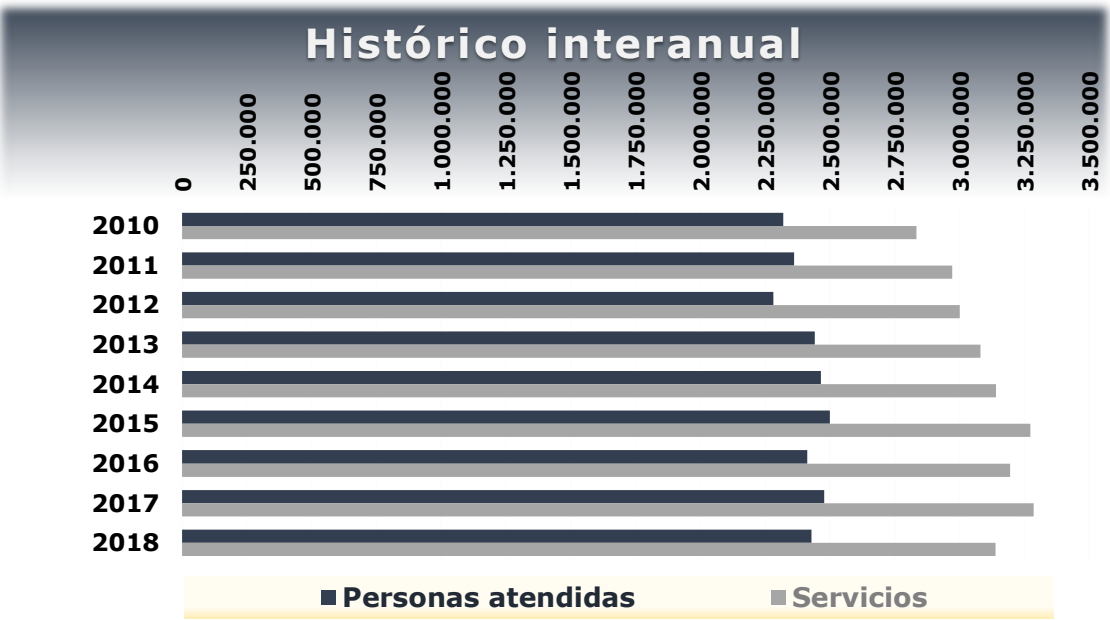
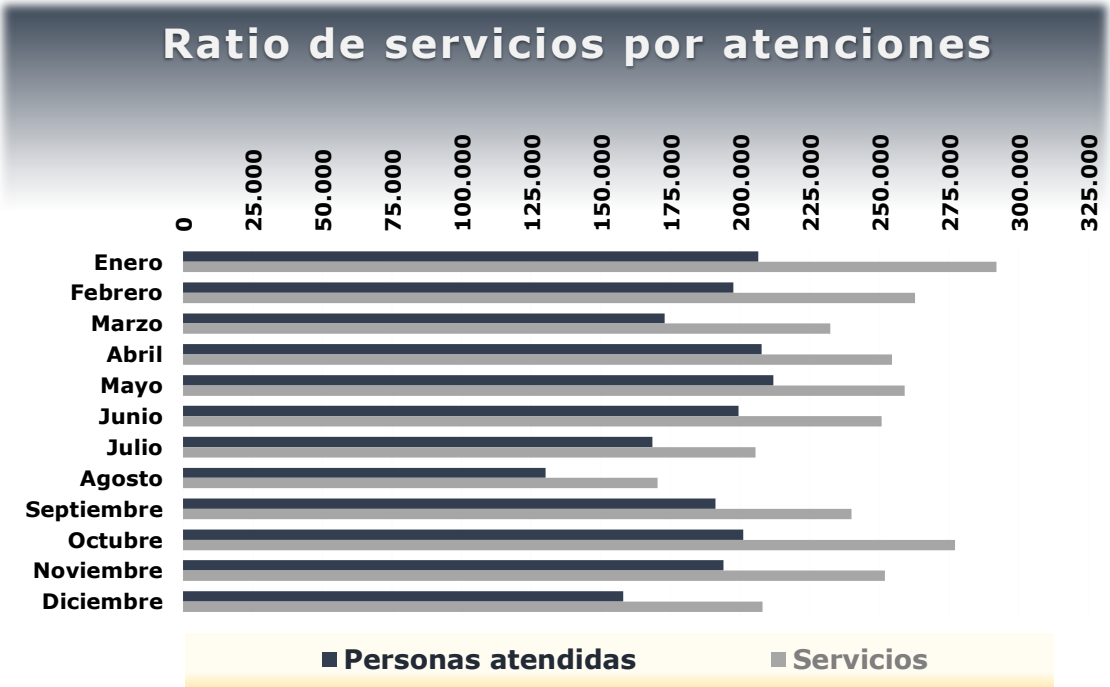
SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Padrón municipal	296.755	40,3%	316.695	-6,3%
Registro	137.531	18,7%	143.160	-3,9%
Información general	112.718	15,3%	115.068	-2,0%
Cita Previa	61.211	8,3%	71.408	-14,3%
Movilidad	56.797	7,7%	67.171	-15,4%
Tasas e impuestos	43.324	5,9%	53.755	-19,4%
Identificación electrónica	9.983	1,4%	5.196	92,1%
Urbanismo	9.879	1,3%	11.493	-14,0%
Servicios Sociales	7.552	1,0%	8.421	-10,3%
Tarjeta Azul	981	0,1%	2.785	-64,8%
Educación	218	0,0%	230	-5,2%
SyR	213	0,0%	361	-41,0%
Cultura y ocio	23	0,0%	19	21,1%
Avisos	19	0,0%	94	-79,8%
Sanidad	19	0,0%	48	-60,4%
Administración pública	9	0,0%	18	-50,0%
Objetos perdidos	1	0,0%	0	-
Catastro	0	0,0%	10	-100,0%
Censo de locales	0	0,0%	9	-100,0%
Consumo	0	0,0%	2	-100,0%
Emergencia	0	0,0%	1	-100,0%
Total	737.233	100,0%	795.944	-7,4%



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	207.734	254.459	1,22
Mayo	211.972	259.073	1,22
Junio	199.528	250.749	1,26
Julio	168.535	205.581	1,22
Agosto	130.196	170.302	1,31
Septiembre	191.116	240.020	1,26
Octubre	201.160	277.106	1,38
Noviembre	194.094	252.004	1,30
Diciembre	158.084	208.123	1,32
TOTAL	2.239.484	2.904.676	1,30

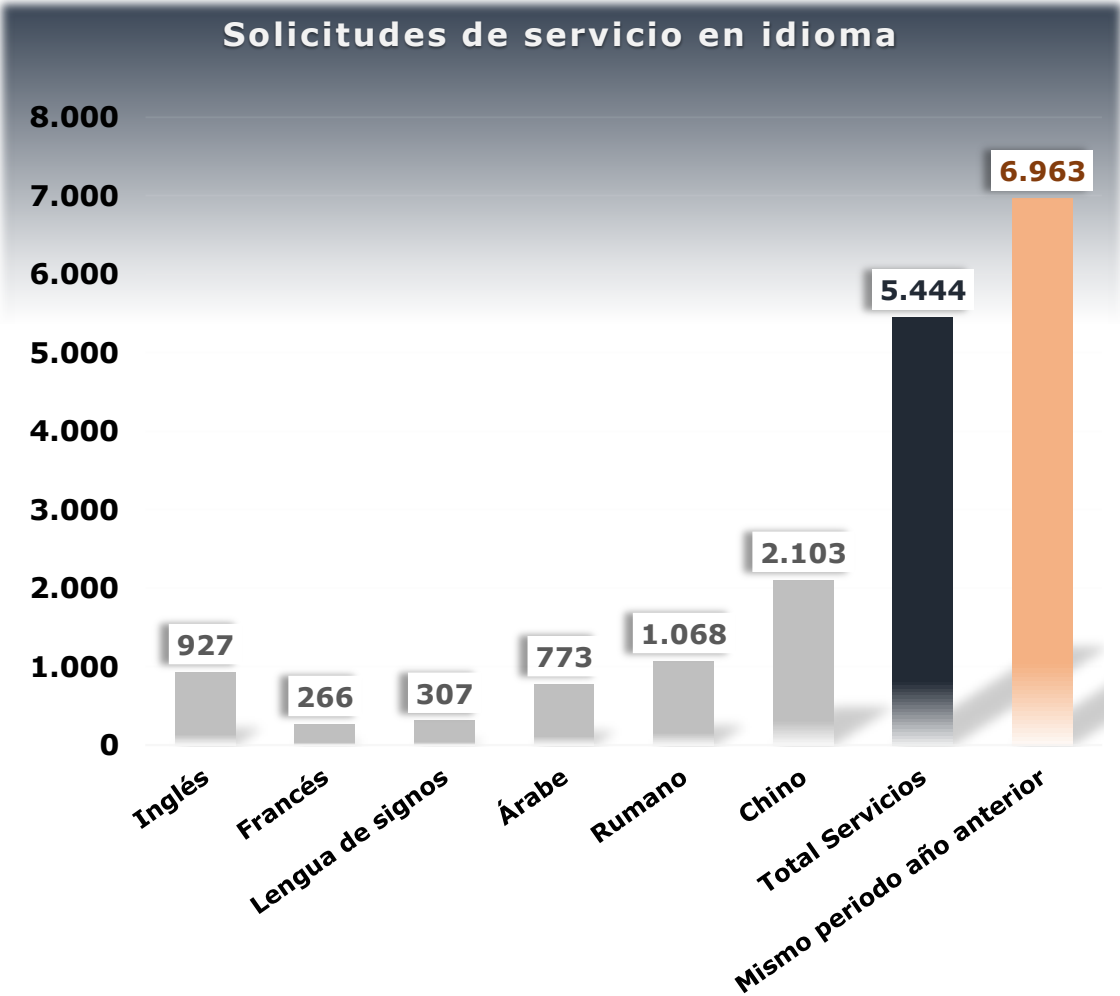
AÑO	Histórico		
	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona
2010	2.320.187	2.834.074	1,22
2011	2.361.920	2.970.883	1,26
2012	2.281.734	3.001.333	1,32
2013	2.440.687	3.079.807	1,26
2014	2.465.423	3.141.134	1,27
2015	2.500.062	3.272.411	1,31
2016	2.411.800	3.194.814	1,32
2017	2.477.814	3.285.233	1,33
2018	2.429.457	3.137.754	1,29
2019	2.239.484	2.904.676	1,30





5.- CANAL OAC. SOLICITUDES DE SERVICIO CON IDIOMA

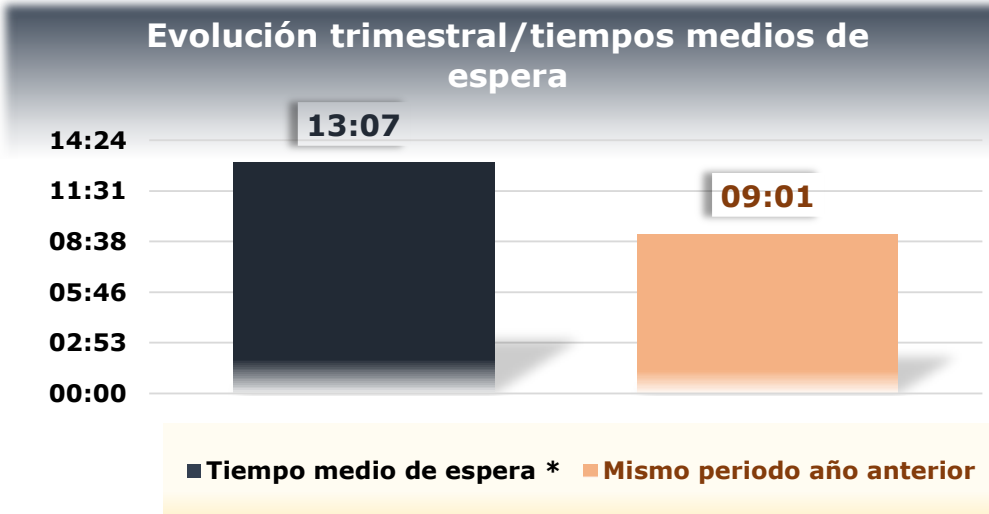
OFICINA	Inglés	Francés	Lengua de signos	Árabe	Rumano	Chino	Total Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca							0	7	-
Arganzuela							0	201	-
Barajas							0	31	-
Carabanchel	36	26	26	251	177	226	742	538	37,9%
Centro	159	34	28	75	28	108	432	380	13,7%
Chamartín							0	31	-
Chamberí	189	9	9	41	1		249	424	-41,3%
C. Lineal	61	15	27	4	73		180	94	91,5%
El Pardo							0	3	-
Fuenc.-El Pardo							0	83	-
Hortaleza							0	117	-
Latina	1			1	15	7	24	508	-95,3%
Moncloa	93	41	30	4	187	147	502	257	95,3%
Moratalaz							0	77	-
Numancia							0	96	-
P. Vallecas	32	29	75	265	235	455	1.091	852	28,1%
Retiro							0	69	-
Salamanca	92	12	23		4		131	148	-11,5%
San Blas	56	11	22	1	72		162	116	39,7%
Sanchinarro							0	92	-
Tetuán	89	6	10	43	1	5	154	144	6,9%
Usera	106	7	43	88	81	1.155	1.480	1.712	-13,6%
Valverde							0	20	-
Vicalvaro							0	124	-
Villa Vallecas							0	708	-
Villaverde	13	76	14		194		297	131	126,7%
TOTAL	927	266	307	773	1.068	2.103	5.444	6.963	-21,8%



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	5.110	0,7%	07:30	5.411	08:04	-7,0%
Arganzuela	23.920	3,2%	16:29	31.924	12:42	29,9%
Barajas	13.291	1,8%	06:12	16.786	04:07	50,7%
Carabanchel	59.116	8,0%	17:55	46.999	11:44	52,7%
Centro	59.670	8,1%	09:05	69.618	10:11	-10,9%
Chamartín	25.581	3,5%	25:28	31.539	11:23	123,8%
Chamberí	43.020	5,8%	11:24	41.359	08:03	41,6%
C. Lineal	51.987	7,1%	13:18	45.586	08:08	63,5%
El Pardo	1.455	0,2%	03:31	2.005	01:35	123,2%
Fuenc.-El Pardo	26.480	3,6%	16:54	37.825	09:48	72,4%
Hortaleza	24.628	3,3%	06:43	26.922	06:01	11,6%
Latina	7.316	1,0%	05:50	41.547	13:03	-55,3%
Moncloa	33.112	4,5%	15:58	31.397	14:48	7,9%
Moratalaz	15.987	2,2%	14:00	24.681	09:18	50,6%
Numancia	21.621	2,9%	08:39	19.147	06:57	24,6%
P. Vallecas	49.611	6,7%	12:35	45.776	09:37	30,9%
Retiro	22.848	3,1%	17:21	29.757	09:19	86,2%
Salamanca	32.917	4,5%	14:30	29.703	09:21	55,0%
San Blas	28.531	3,9%	09:07	28.963	05:55	54,1%
Sanchinarro	16.804	2,3%	08:54	18.528	04:39	91,7%
Tetuán	39.611	5,4%	15:29	37.039	04:06	277,3%
Usera	44.991	6,1%	10:11	43.741	05:39	80,3%
Valverde	5.468	0,7%	09:18	5.782	08:31	9,2%
Vicalvaro	14.545	2,0%	06:23	18.035	04:49	32,5%
Villa Vallecas	27.748	3,8%	15:54	32.464	06:46	135,2%
Villaverde	41.865	5,7%	11:27	33.410	10:10	12,6%
TOTAL	737.233	100,0%	13:07	795.944	09:01	45,5%

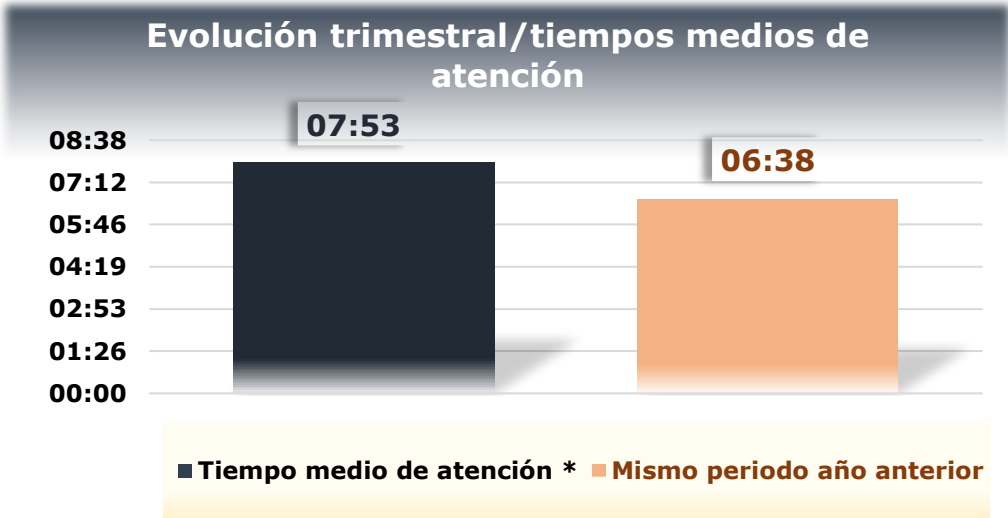
\* Tiempo medio de espera ponderado.



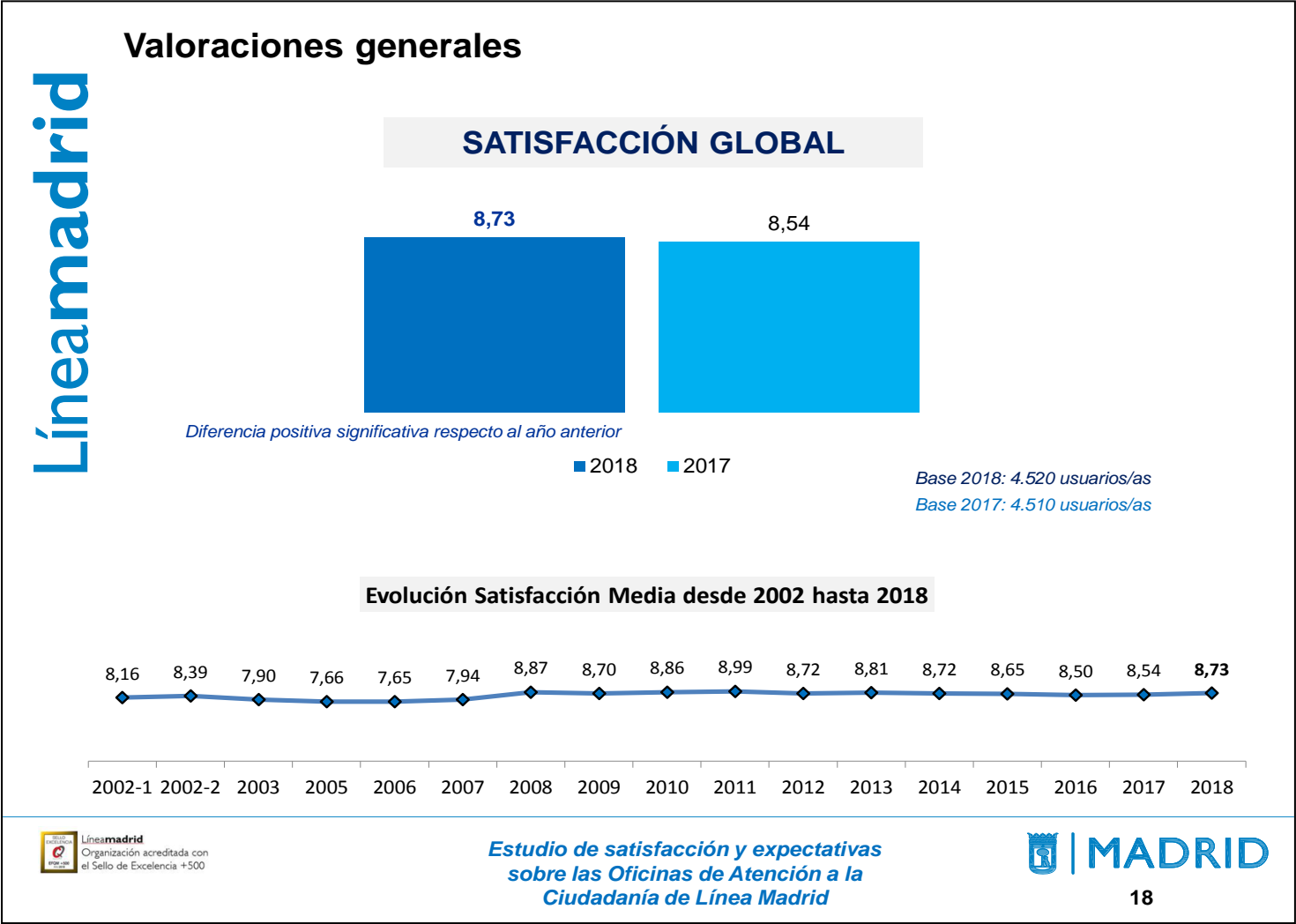
7.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ATENCIÓN

OFICINA	Nº SERVICIOS	% Servicios por OAC	Tiempo medio de atención *	Nº Servicios periodo año anterior	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	5.110	0,7%	08:48	5.411	06:11	42,2%
Arganzuela	23.920	3,2%	09:47	31.924	07:20	33,4%
Barajas	13.291	1,8%	10:51	16.786	09:26	15,1%
Carabanchel	59.116	8,0%	06:45	46.999	06:10	9,3%
Centro	59.670	8,1%	08:22	69.618	07:33	10,8%
Chamartín	25.581	3,5%	10:06	31.539	07:15	39,3%
Chamberí	43.020	5,8%	08:35	41.359	06:42	28,0%
C. Lineal	51.987	7,1%	06:29	45.586	06:02	7,5%
El Pardo	1.455	0,2%	05:40	2.005	04:17	32,1%
Fuenc.-El Pardo	26.480	3,6%	09:23	37.825	06:42	40,0%
Hortaleza	24.628	3,3%	09:26	26.922	06:40	41,4%
Latina	7.316	1,0%	08:58	41.547	06:02	48,8%
Moncloa	33.112	4,5%	08:17	31.397	07:13	14,7%
Moratalaz	15.987	2,2%	10:09	24.681	07:26	36,4%
Numancia	21.621	2,9%	09:18	19.147	06:16	48,4%
P. Vallecas	49.611	6,7%	05:19	45.776	05:54	-9,9%
Retiro	22.848	3,1%	08:22	29.757	06:01	38,8%
Salamanca	32.917	4,5%	06:48	29.703	07:07	-4,4%
San Blas	28.531	3,9%	07:25	28.963	06:37	11,9%
Sanchinarro	16.804	2,3%	08:50	18.528	06:45	30,8%
Tetuán	39.611	5,4%	06:54	37.039	07:25	-6,9%
Usera	44.991	6,1%	07:08	43.741	05:44	24,3%
Valverde	5.468	0,7%	10:02	5.782	08:33	17,5%
Vicalvaro	14.545	2,0%	08:22	18.035	05:37	49,1%
Villa Vallecas	27.748	3,8%	08:05	32.464	06:02	34,0%
Villaverde	41.865	5,7%	07:16	33.410	06:42	8,6%
TOTAL	737.233	100,0%	07:53	795.944	06:38	18,9%

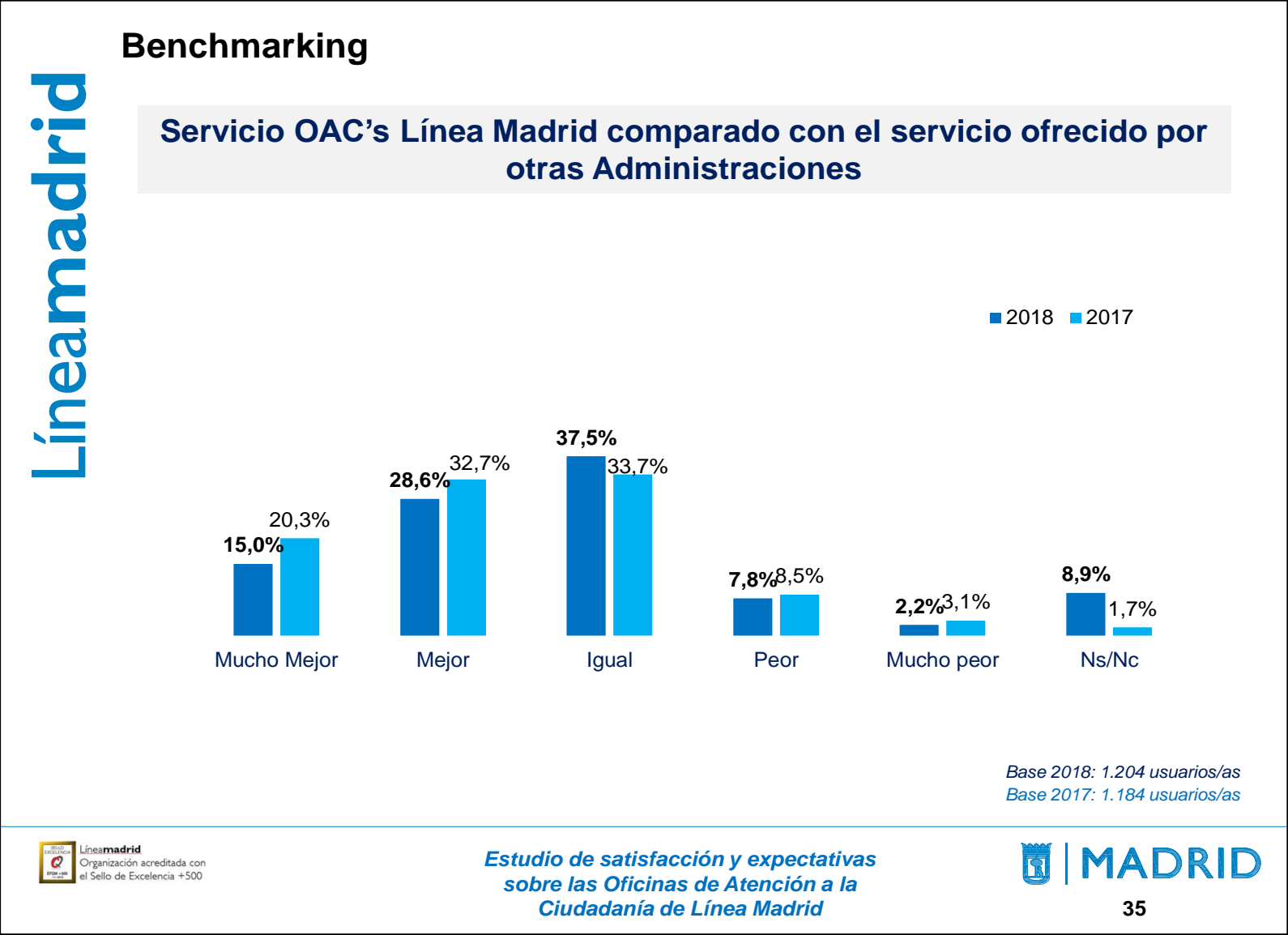
\* Tiempo medio de atención ponderado.



8.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES



9.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL



## Estadísticas

Estadísticas

# 4º. 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



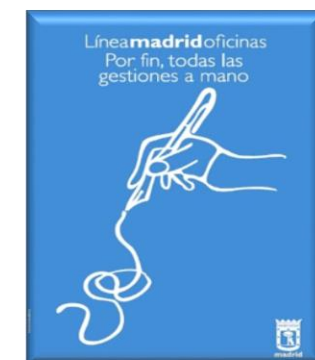
Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



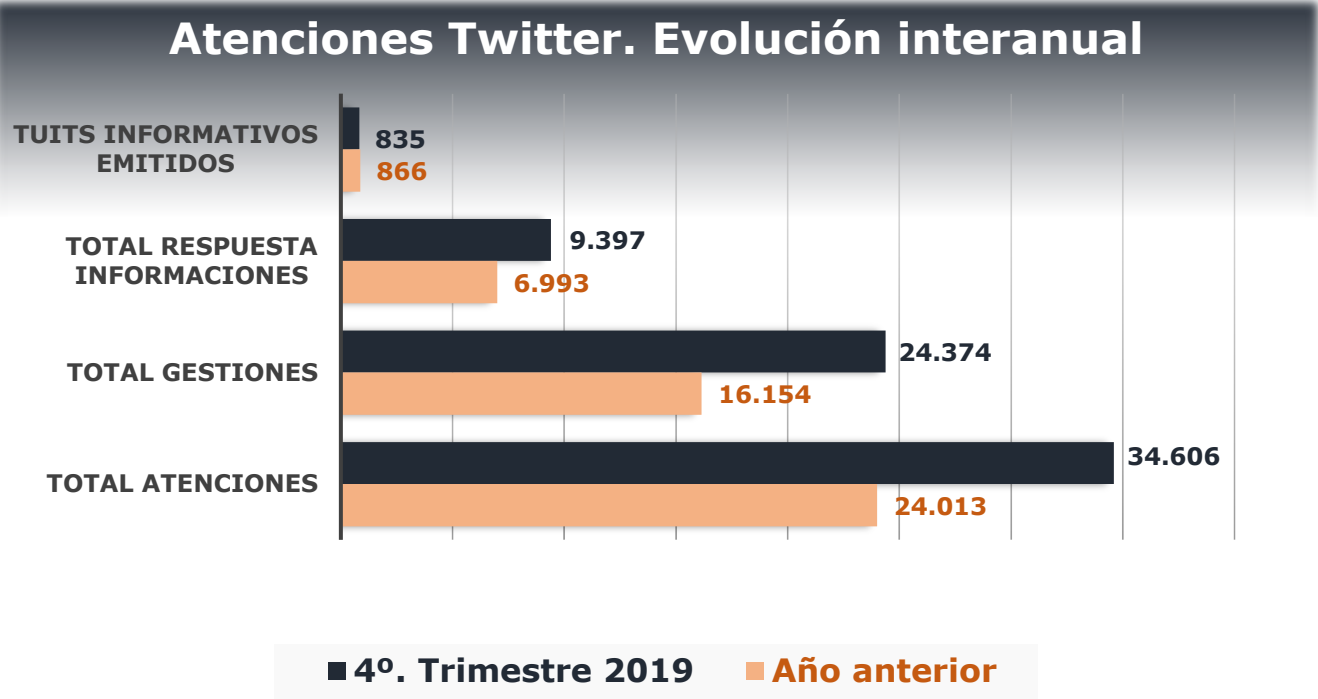
Línea Madrid Redes



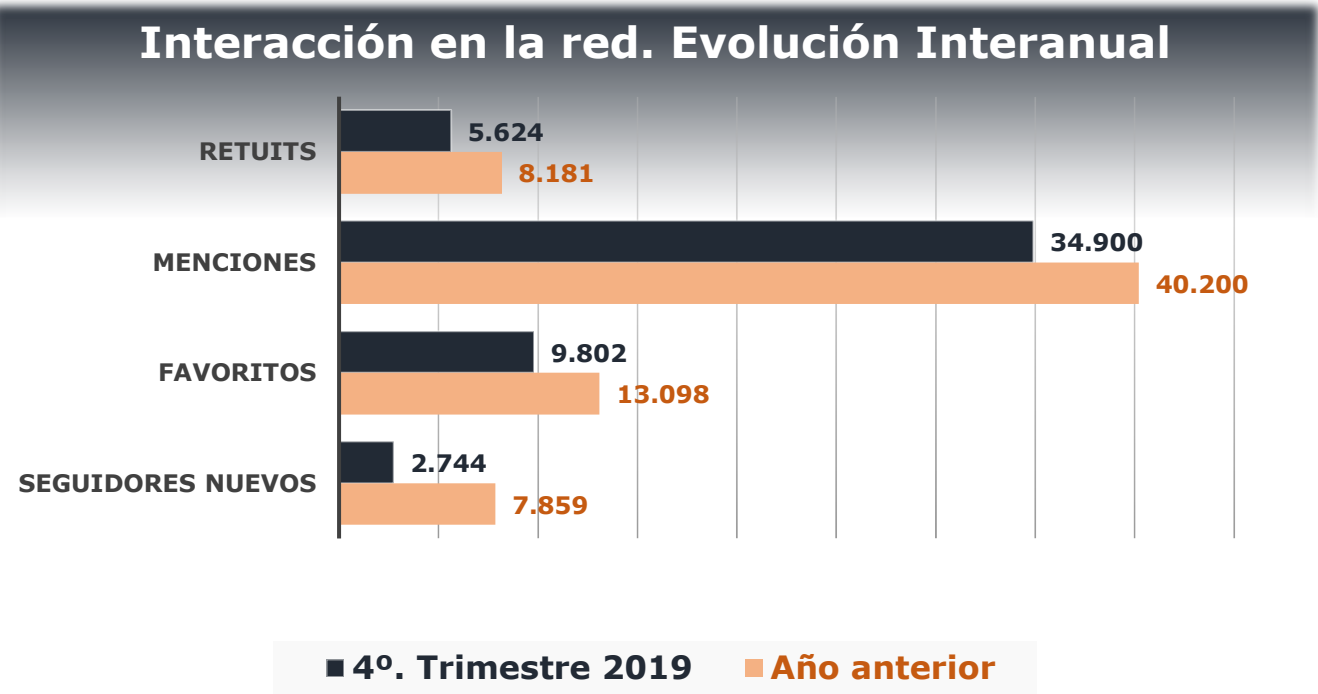


1.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

ATENCIONES	4º. Trimestre 2019	Año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	835	866	-4%
Total respuesta Informaciones	9.397	6.993	34%
Total gestiones	24.374	16.154	51%
Total Atenciones	34.606	24.013	44%

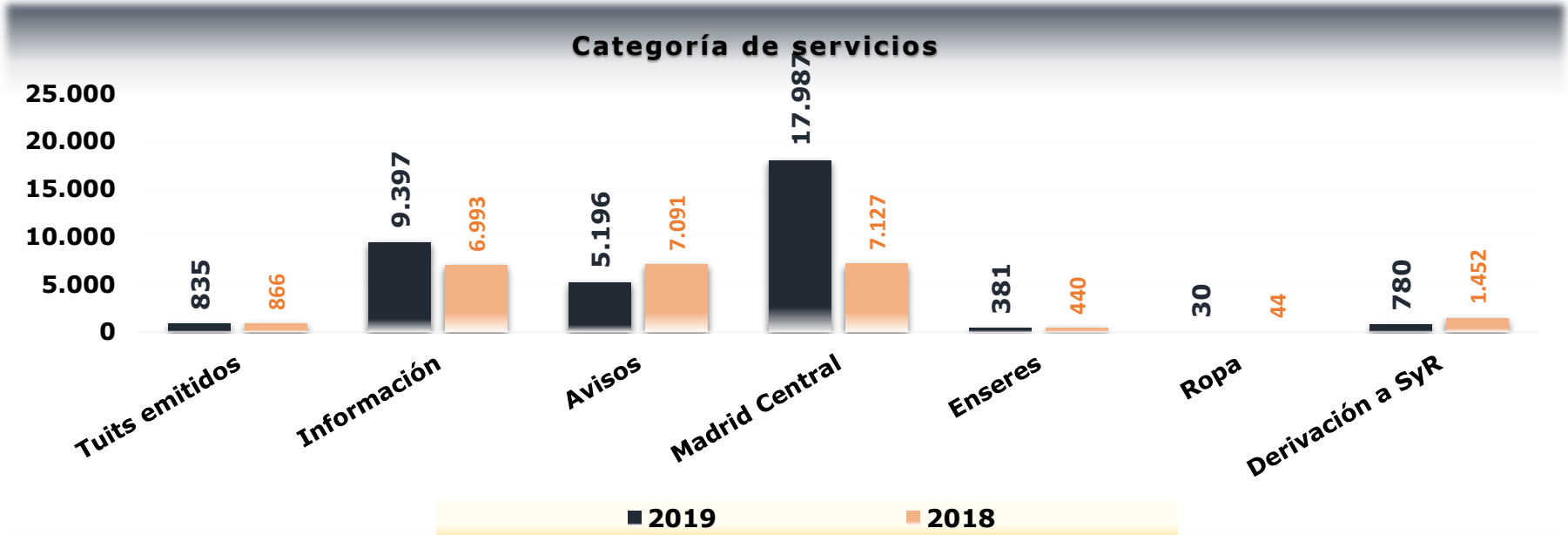


INTERACCIÓN EN LA RED	4º. Trimestre 2019	Año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	5.624	8.181	-31%
Menciones	34.900	40.200	-13%
Favoritos	9.802	13.098	-25%
Seguidores Nuevos	2.744	7.859	-65%



2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. ATENCIONES Y SERVICIOS

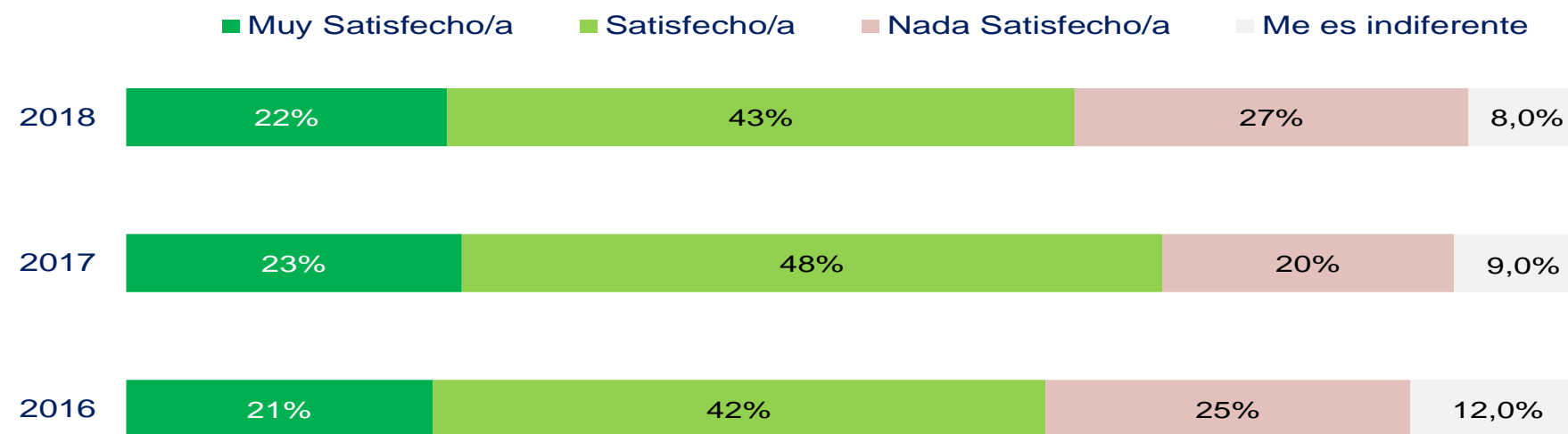
SERVICIOS	Categorías Servicios		4º trimestre 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		835	866	-3,6%
	Información		9.397	6.993	34,4%
Gestión	Público	Avisos	5.196	7.091	-26,7%
	Privado	Madrid Central	17.987	7.127	152,4%
		Enseres	381	440	-13,4%
		Ropa	30	44	-31,8%
		Derivación a SyR	780	1.452	-46,3%
	Total		34.606	24.013	44,1%



### 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



**Líneamadrid**  
 Organización acreditada con  
 el Sello de Excelencia +500

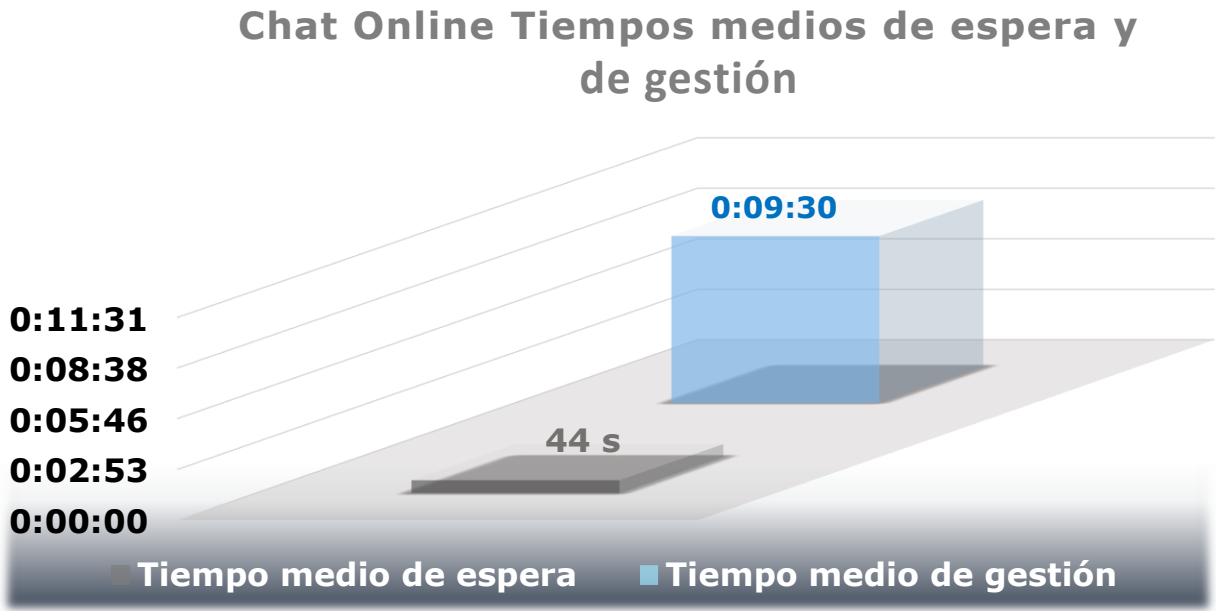
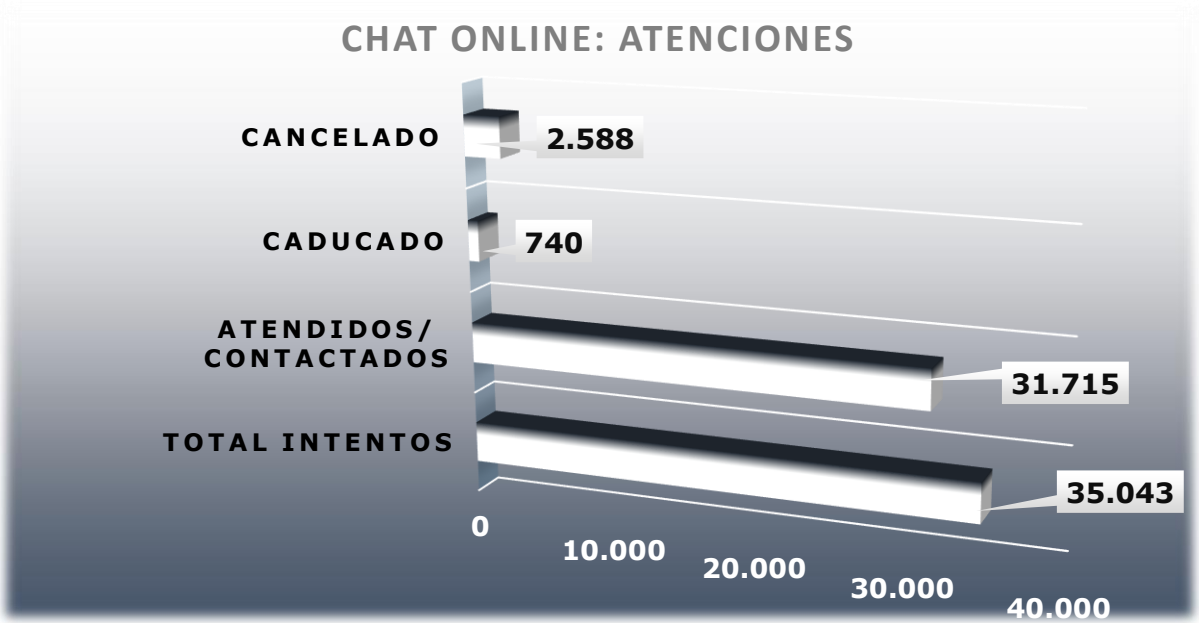
Encuesta de satisfacción con el servicio de  
 @lineamadrid



**MADRID**

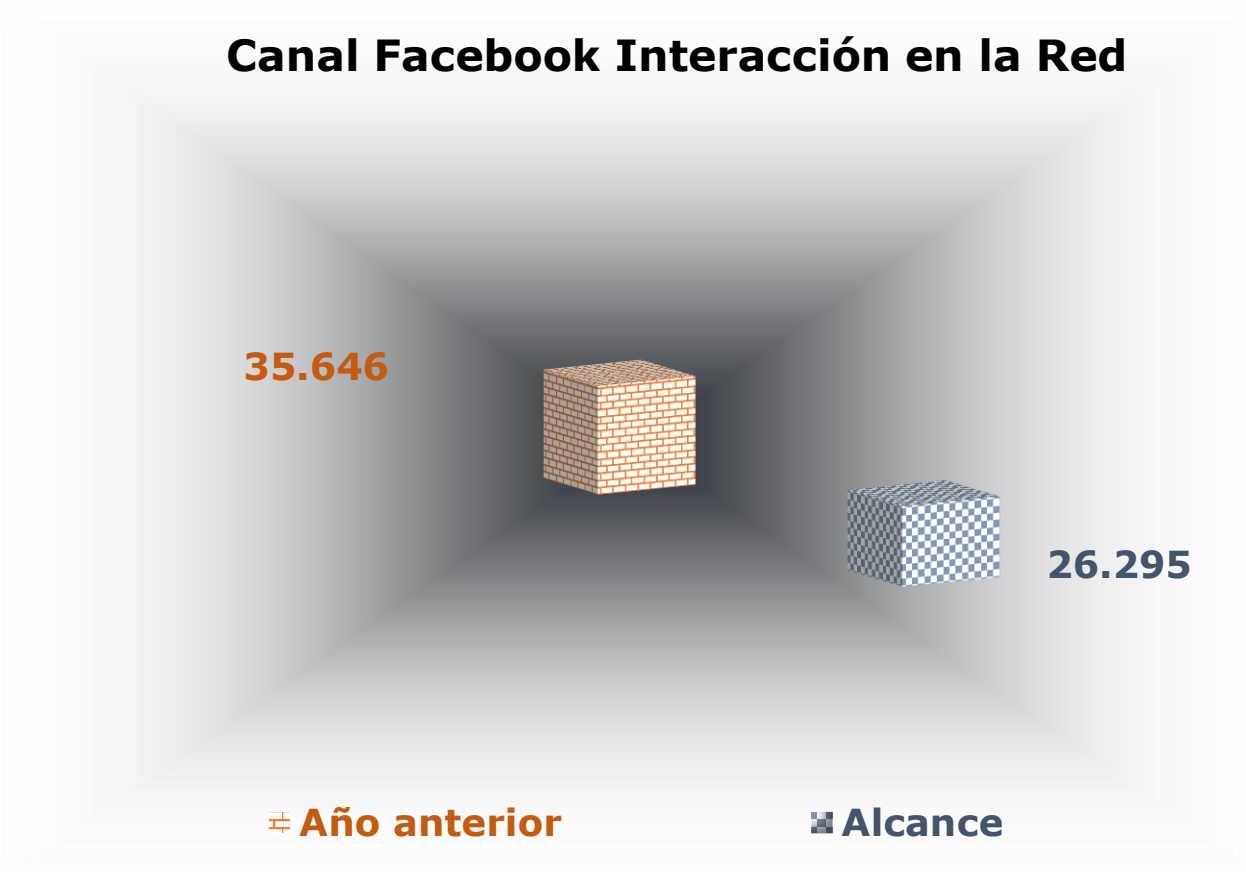
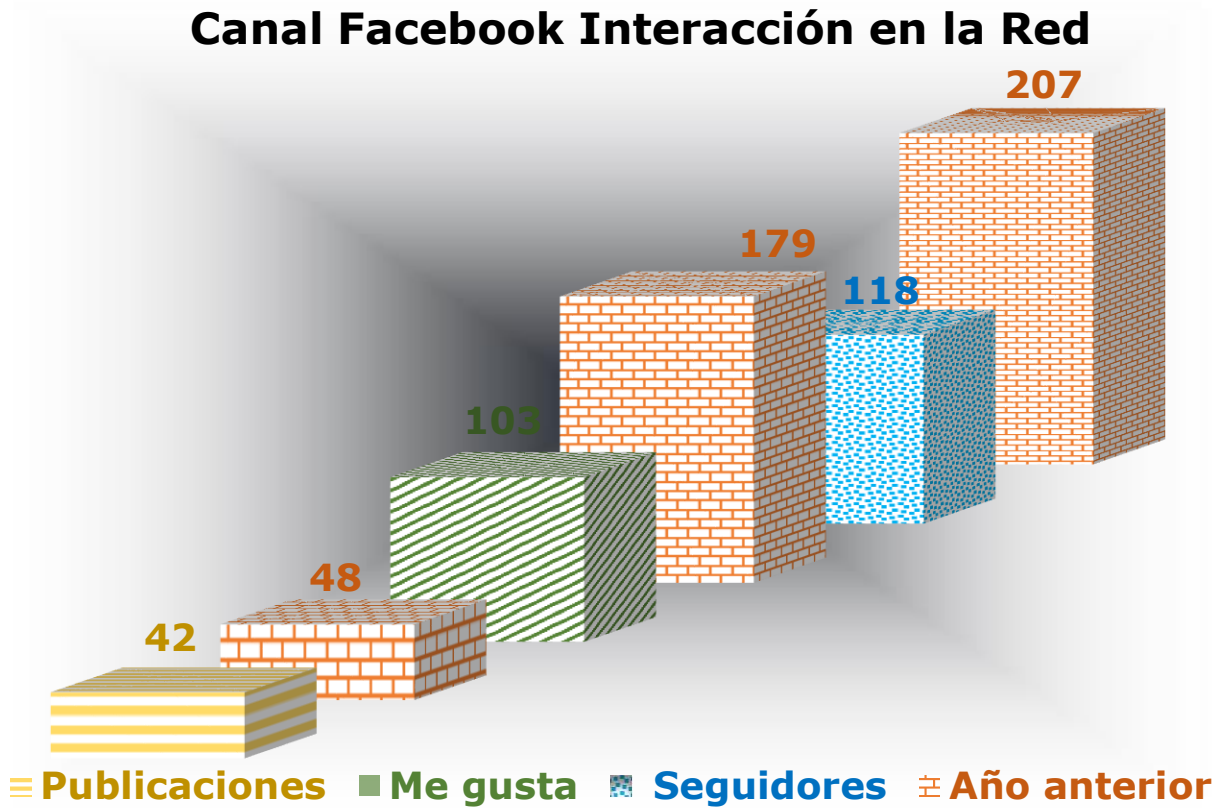
4.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

MES	Total Intentos	Atendidos/ contactados	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
oct-19	11.928	11.105	93,10%	121	1,01%	702	5,89%	35 s	9 m 34 s
nov-19	11.836	10.961	92,61%	142	1,20%	733	6,19%	33 s	9 m 24 s
dic-19	11.279	9.649	85,55%	477	4,23%	1.153	10,22%	1 m 03 s	9 m 32 s
TOTAL	35.043	31.715	90,50%	740	2,11%	2.588	7,39%	44 s	9 m 30 s



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
oct-19	15	14	46	58	53	64	8.283	8.948	8.397	9.084	-8%
nov-19	12	15	28	63	33	69	9.462	15.212	9.535	15.359	-38%
dic-19	15	19	29	58	32	74	8.550	11.486	8.626	11.637	-26%
TOTAL	42	48	103	179	118	207	26.295	35.646	26.558	36.080	-26%



Estadísticas

Estadísticas

# 4º. trimestre 2019

## 1.5 Portal web [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



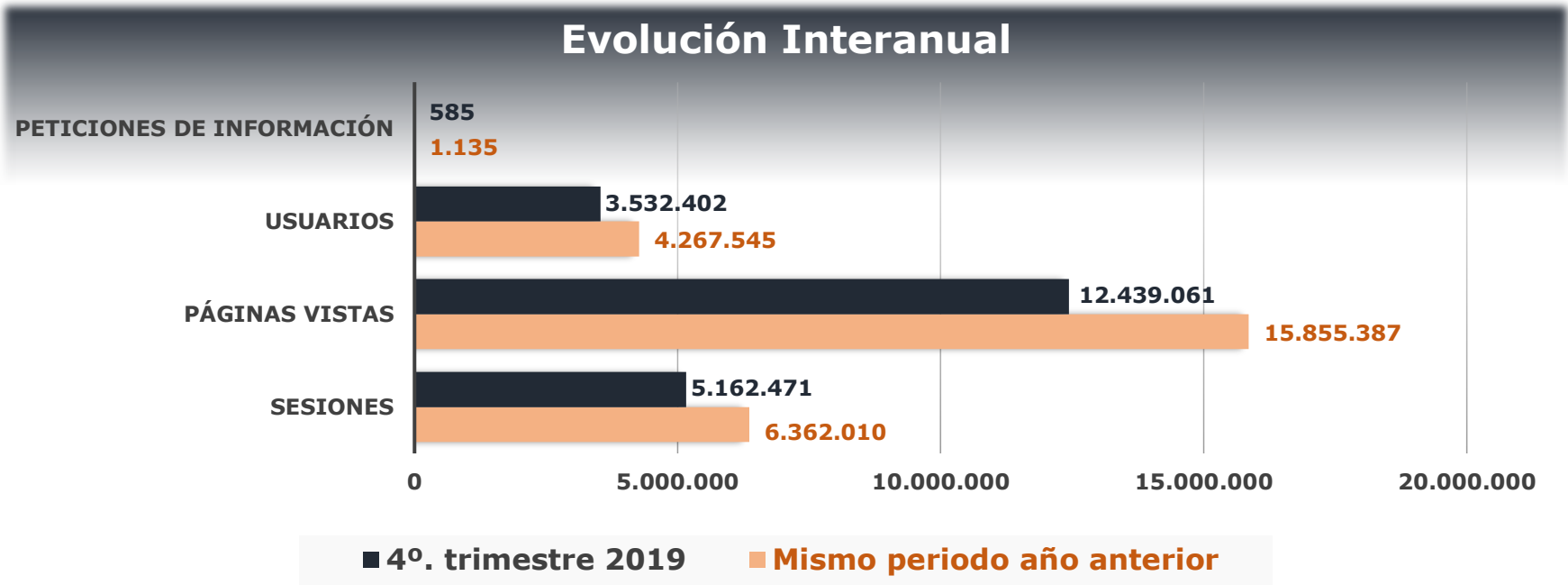
Línea Madrid Redes



1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	4º. trimestre 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	5.162.471	6.362.010	-18,9%
Páginas vistas	12.439.061	15.855.387	-21,5%
Usuarios	3.532.402	4.267.545	-17,2%
Peticiones de Información	585	1.135	-48,5%

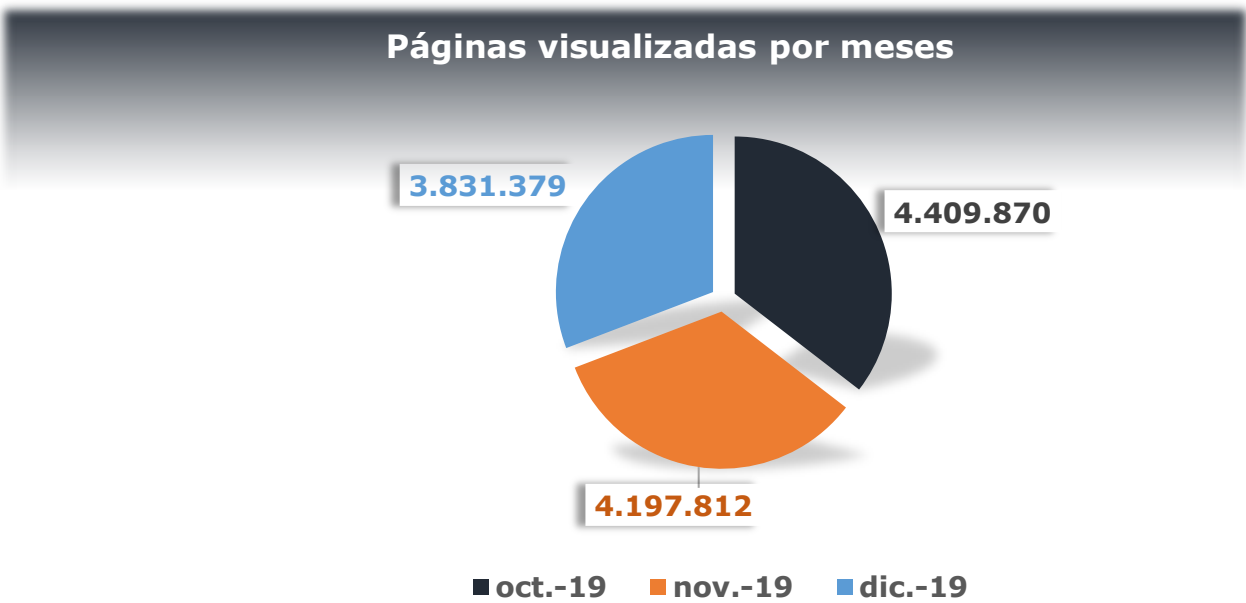
Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWareHouse para Peticiones de Información. Ferroser para redes sociales. Estadísticas de Facebook para Facebook. Dataestudio para trámites en twitter



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

	Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
oct-19	4.409.870	1.815.204	1.228.677
nov-19	4.197.812	1.733.142	1.184.834
dic-19	3.831.379	1.614.125	1.118.891
TOTAL	12.439.061	5.162.471	3.532.402

Fuentes: Google Analytics



**3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS**

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	699.205	535.406
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	339.044	267.738
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	219.151	152.199
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	181.723	124.300
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	154.991	140.494
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	122.861	83.791
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	121.207	93.196
Madrid Central. Información General - Ayuntamiento de Madrid	99.892	85.841
www.madrid.es - Contenido no disponible	98.904	81.960
Incidencias de tráfico debidas a manifestaciones - Ayuntamiento de Madrid	96.836	80.603
Policía del Cuerpo de Policía Municipal (Turno Libre 2019) - Ayuntamiento de Madrid	92.993	67.705
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	89.251	60.045
Preguntas frecuentes Madrid Central - Ayuntamiento de Madrid	88.349	76.764
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) - Ayuntamiento de Madrid	82.328	60.974
Oposiciones y bolsas de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	81.593	56.562
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	78.492	61.997
Criterios de Acceso y Autorizaciones - Ayuntamiento de Madrid	76.080	63.906
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	75.437	35.241

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	75.120	56.819
Estado de Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	73.587	26.968
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	73.046	61.103
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	68.047	49.763
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	66.679	46.079
Ahorra en la domiciliación de tus tributos - Ayuntamiento de Madrid	59.140	47.367
Ámbito territorial - Ayuntamiento de Madrid	57.858	49.841
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	57.071	37.703
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	54.917	40.036
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	52.324	33.590
Teléfono gratuito 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	51.443	46.405
Pagos, domiciliaciones y aplazamientos - Ayuntamiento de Madrid	46.442	35.002
Madrid Central - Zona de Bajas Emisiones - Ayuntamiento de Madrid	45.737	32.579
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	44.152	32.858
Movilidad y transportes - Ayuntamiento de Madrid	44.151	32.652
Consulta Exámenes Taxi - Ayuntamiento de Madrid	41.499	30.074
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	38.840	28.675
Taxi - Ayuntamiento de Madrid	37.809	24.050
Oficinas de Atención a la Ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	36.679	25.520

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

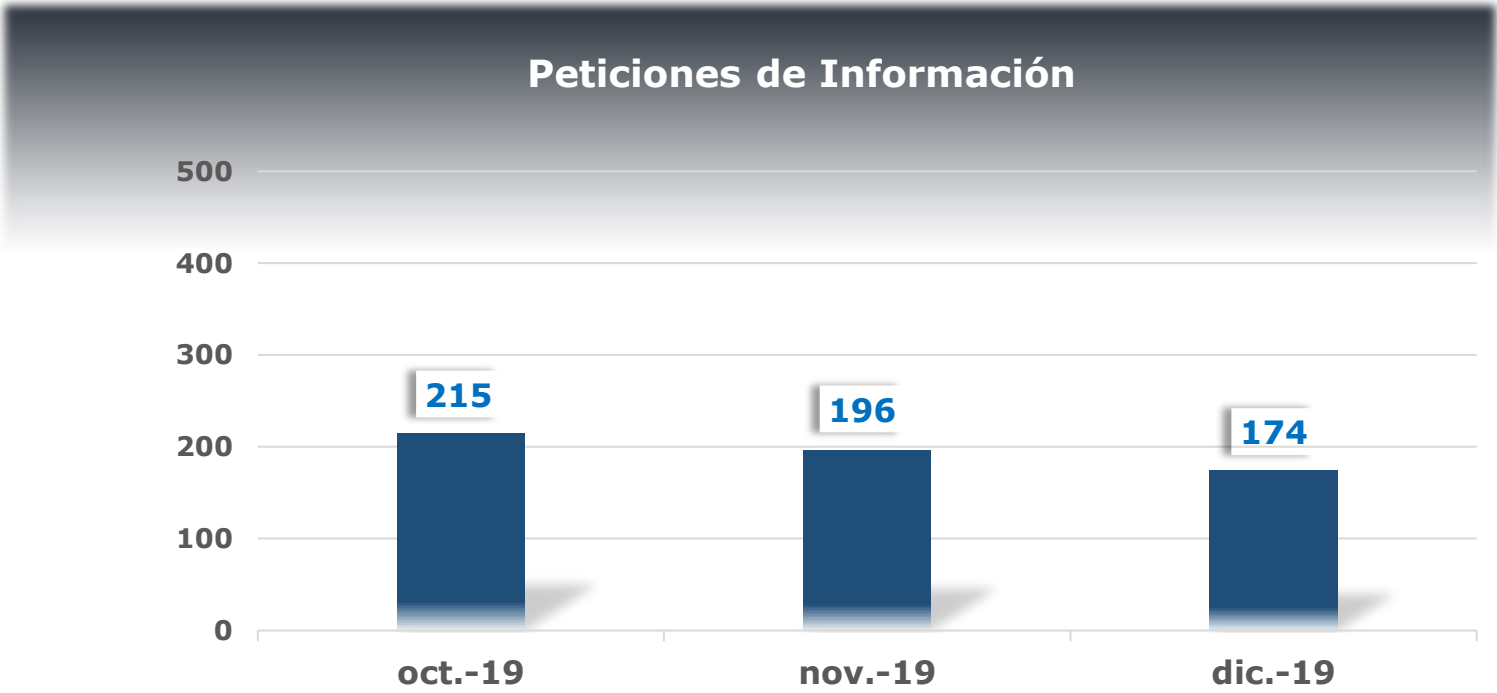
TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	35.589	13.607
Prohibición general de estacionamiento de vehículos sin distintivo ambiental (vehículos de categoría A) en las plazas del Servicio de Estacionamiento	35.337	26.748
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	33.978	24.324
Templo de Debod - Ayuntamiento de Madrid	33.936	27.629
Próximas carreras urbanas - Ayuntamiento de Madrid	33.829	22.190
Bolsa de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	33.790	20.723
Agencia para el Empleo de Madrid - Cursos 2019 - Ayuntamiento de Madrid	32.511	19.063
Sugerencias y reclamaciones - Ayuntamiento de Madrid	32.473	27.711
Estado del tráfico - Ayuntamiento de Madrid	31.355	22.411
Medidas especiales de tráfico en el Centro durante las Navidades - Ayuntamiento de Madrid	29.690	18.647
Técnico/a Auxiliar Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	29.548	23.875
Museo de Historia de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	29.239	22.437
Oferta de Empleo Público - Ayuntamiento de Madrid	28.514	19.292

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 servido 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
oct-19	215
nov-19	196
dic-19	174
TOTAL	585





Estadísticas

Estadísticas

# 4º. trimestre 2019

## 2. Gestión de Contenidos

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía

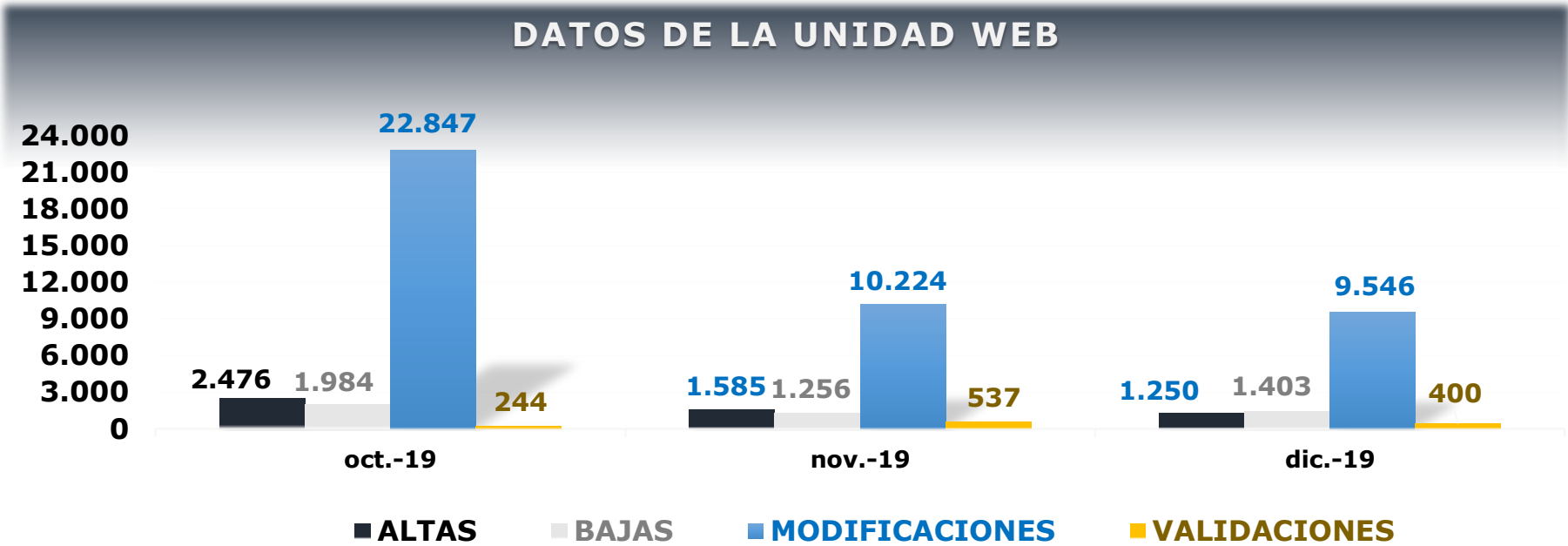


Línea Madrid Redes

1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

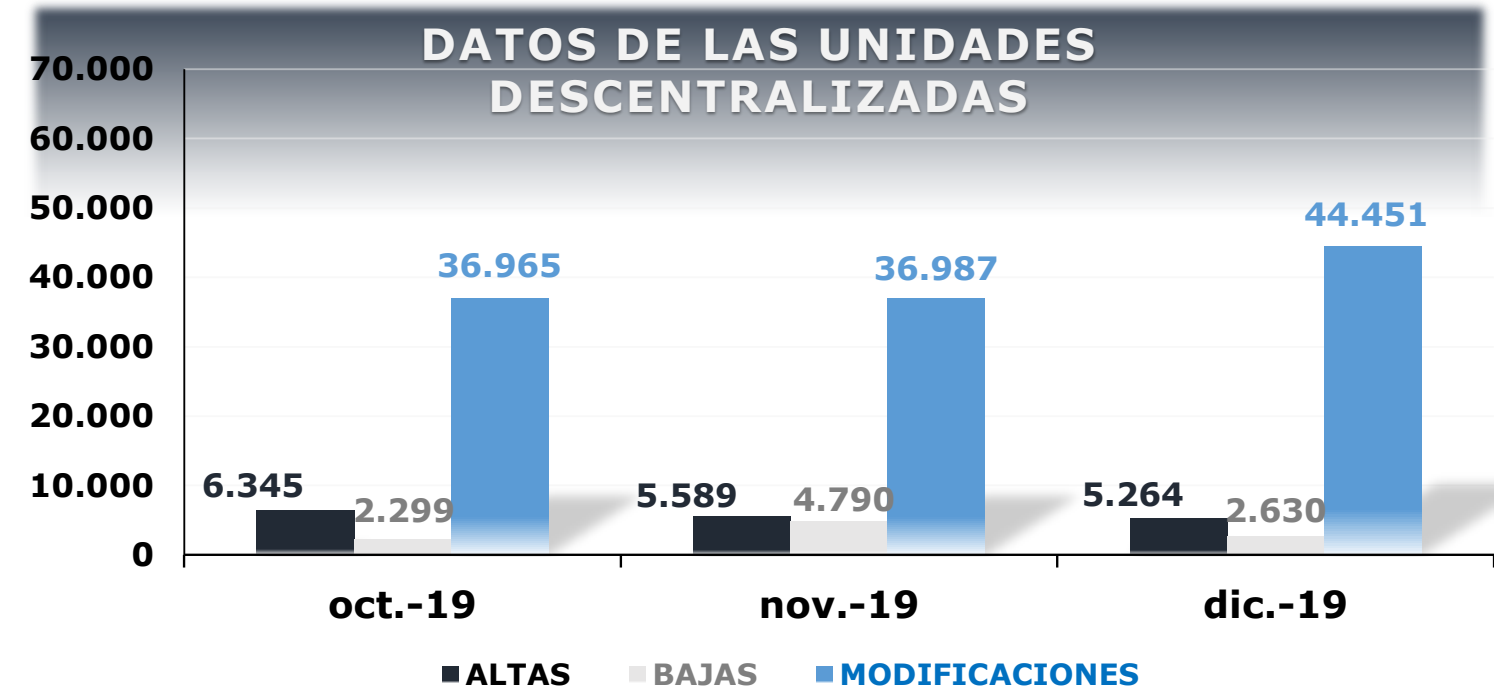
A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

MES	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
oct-19	2.476	1.984	22.847	244	27.551
nov-19	1.585	1.256	10.224	537	13.602
dic-19	1.250	1.403	9.546	400	12.599
TOTALES	5.311	4.643	42.617	1.181	53.752



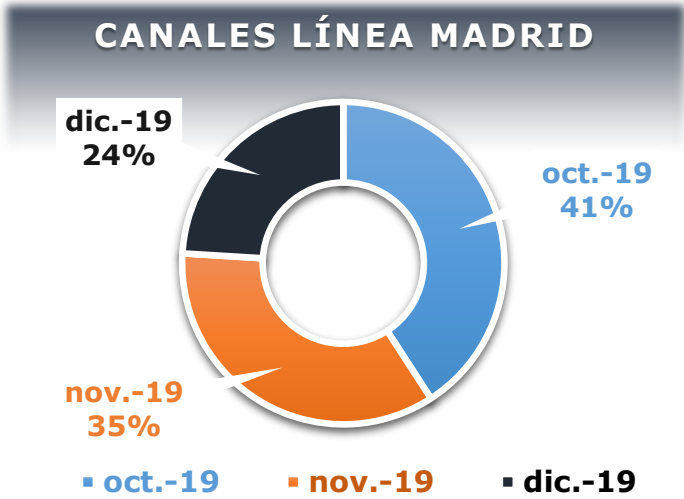
B. Datos unidades descentralizadas.

MES	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
oct-19	6.345	2.299	36.965	45.609
nov-19	5.589	4.790	36.987	47.366
dic-19	5.264	2.630	44.451	52.345
TOTAL	17.198	9.719	118.403	145.320

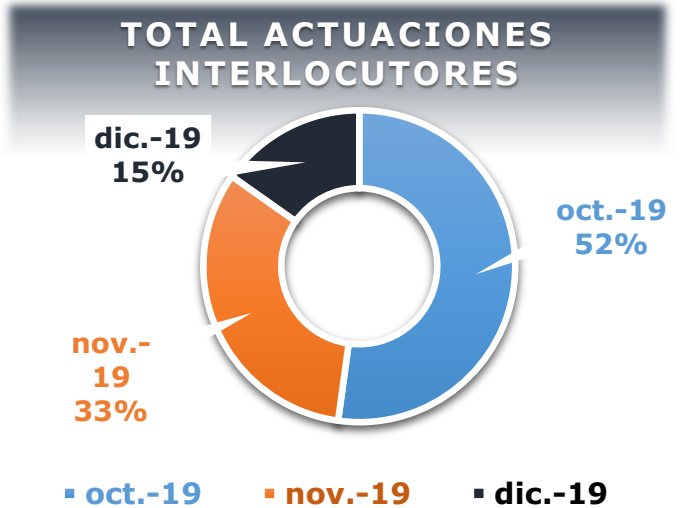


2.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. FUENTES E INTERLOCUTORES

Actuaciones Fuentes	
oct-19	306
nov-19	263
dic-19	180
TOTAL	749



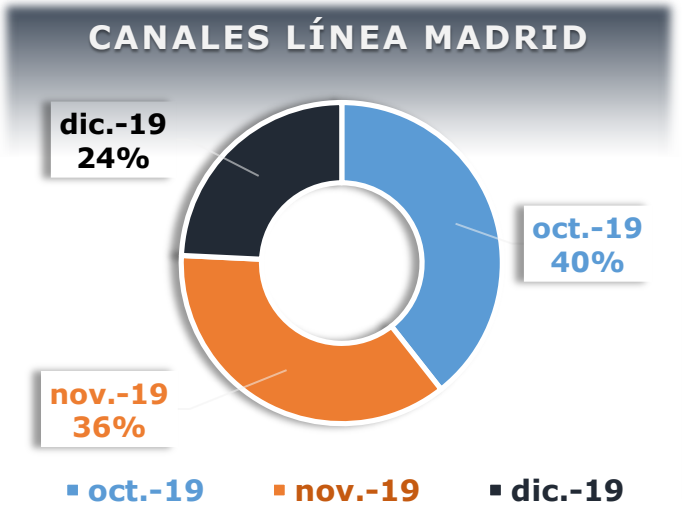
Actuaciones Interlocutores	
oct-19	24
nov-19	15
dic-19	7
TOTAL	46



3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN

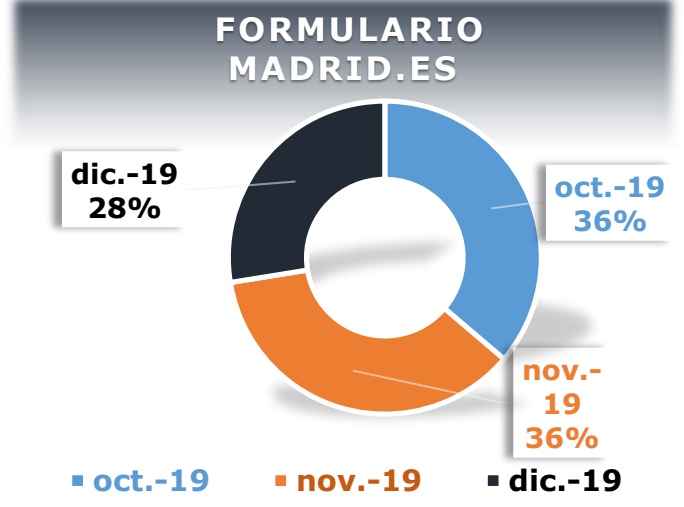
A. Formularios buscador Línea Madrid.

Formularios buscador Línea Madrid	
oct-19	13
nov-19	12
dic-19	8
TOTAL	33

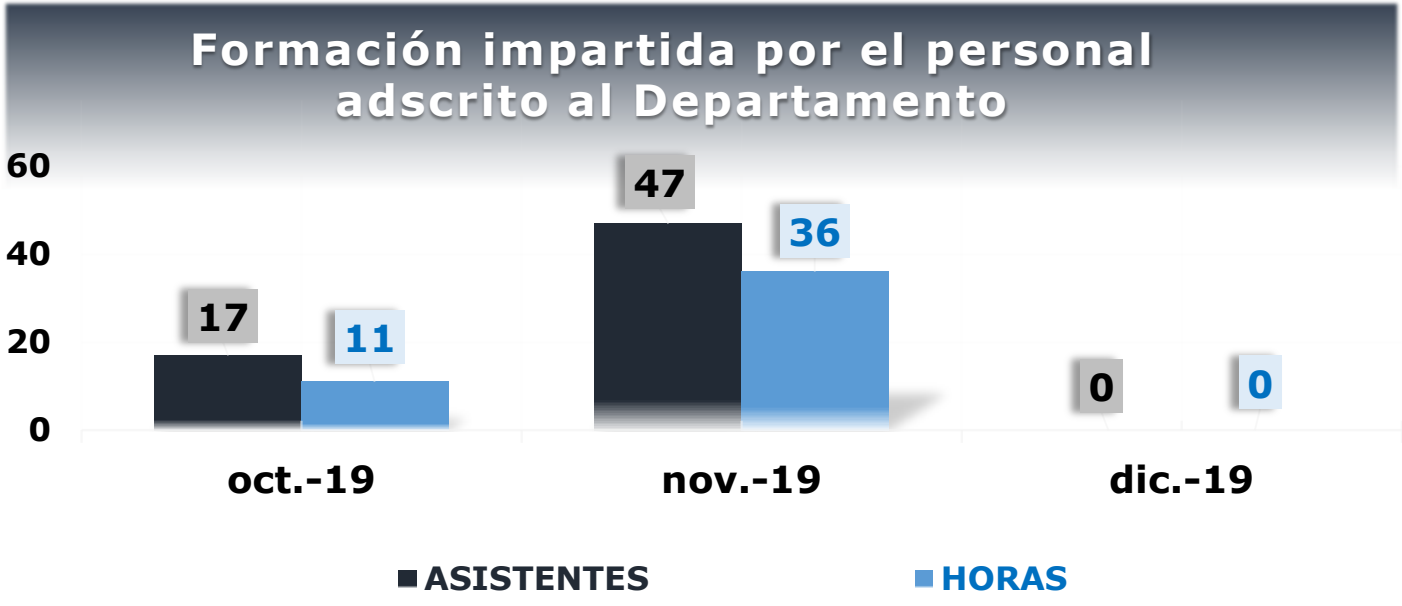


B. Formulario madrid.es.: "Comunicar un error en la información".

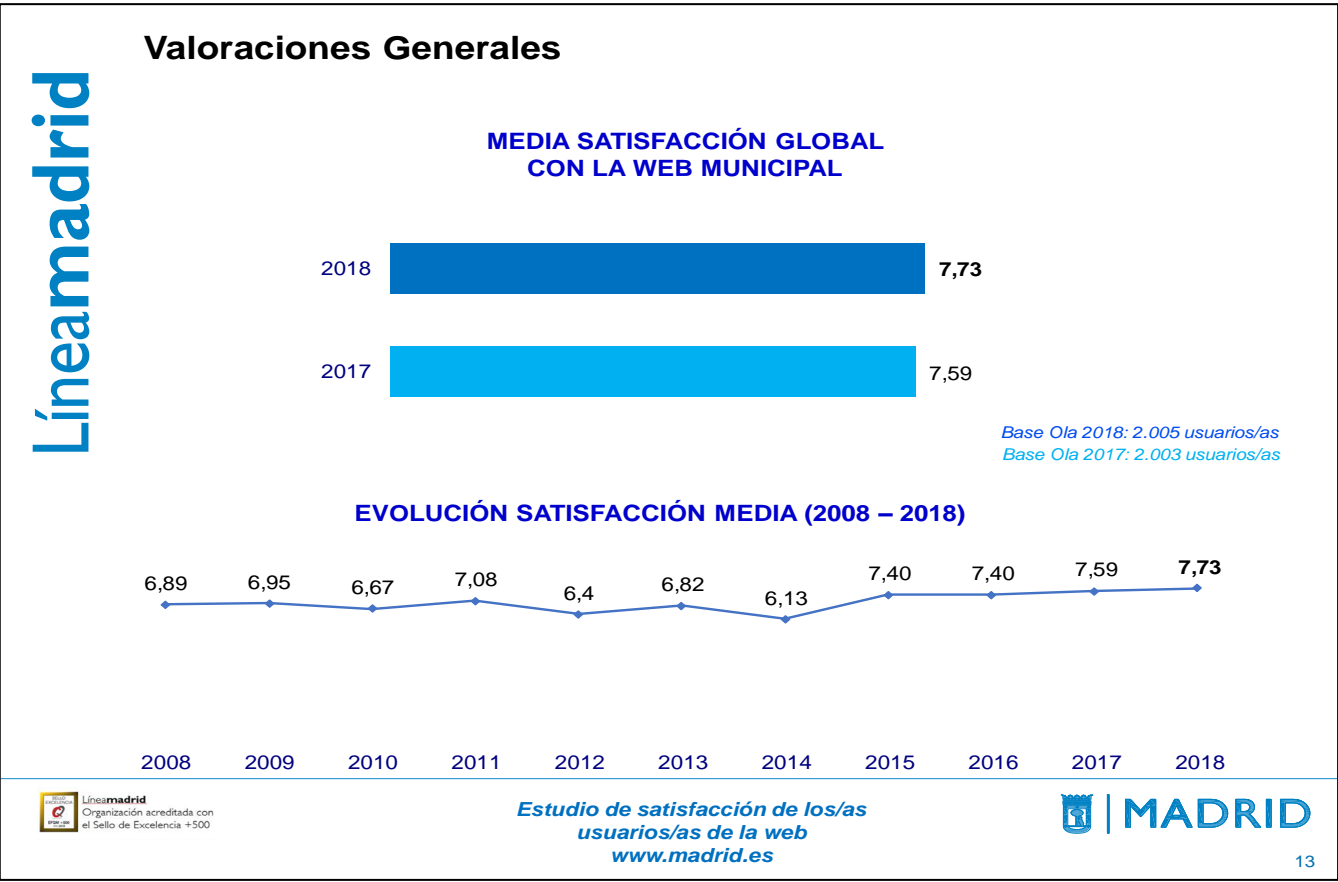
Formulario "Comunicar un error en la información"	
oct-19	246
nov-19	246
dic-19	187
TOTAL	679



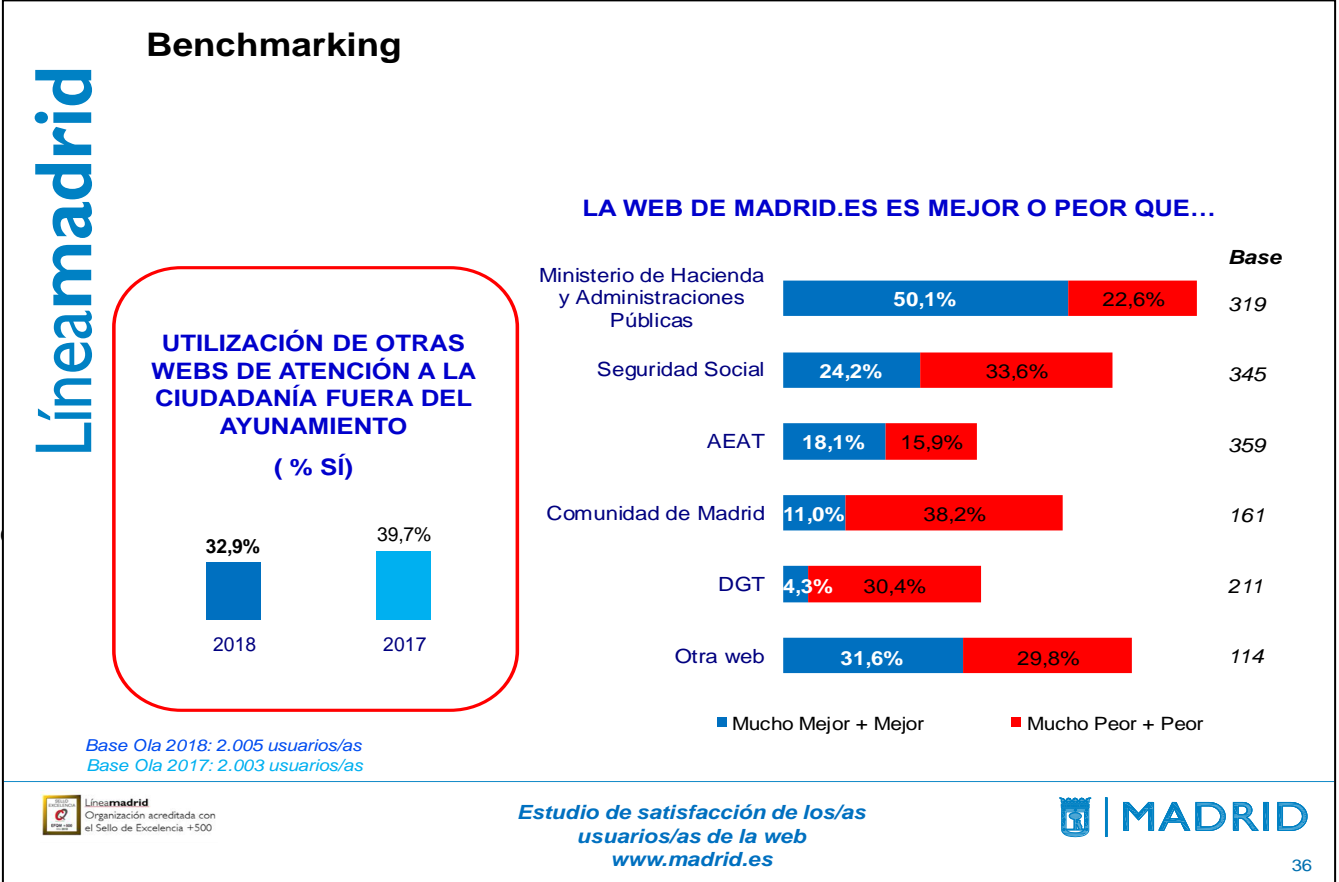
MES	ASISTENTES	HORAS
oct-19	17	11
nov-19	47	36
dic-19	0	0
TOTAL	64	47



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



Redes So





Estadísticas

Estadísticas

# 4º. trimestre 2019

## 3. Sistema de Cita Previa

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://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	151.012	46%	25.097	17%	81.052	54%	48.009	32%	33.043	22%	44.863	30%	44.857	100%	6	0%
	Firma Electrónica (Of. Registro Alcalá,45)	Alcaldía	859	0%	171	20%	560	65%	461	54%	99	12%	128	15%	128	0%	0	0%
Tributos	Contribuyente (OAIC)	AG. Hacienda y Personal	40.840	12%	18.112	44%	18.378	45%	15.001	37%	3.377	8%	4.350	11%	3.348	7%	1.002	2%
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. Economía, Innovación y Empleo	9.069	3%	571	6%	1.785	20%	1.458	16%	327	4%	6.713	74%	722	2%	5.991	13%
	Emprendimiento		1.976	1%	193	10%	1.541	78%	1.428	72%	113	6%	242	12%	133	0%	109	0%
	Factoría Industrial		6	0%	1	17%	5	83%	5	83%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	3.902	1%	1.568	40%	901	23%	846	22%	55	1%	1.433	37%	1.021	2%	412	1%
	CMS Internacional		2.235	1%	884	40%	1.326	59%	1.186	53%	140	6%	25	1%	1	0%	24	0%
	Centro de Protección Animal		423	0%	181	43%	170	40%	34	8%	136	32%	72	17%	1	0%	71	0%
Movilidad y Aparcamientos	Ser	AG. Medio Ambiente y Movilidad	7.859	2%	2.448	31%	3.879	49%	2.704	34%	1.175	15%	1.532	19%	451	1%	1.081	2%
	Gestión del Taxi		6.101	2%	1.915	31%	4.036	66%	3.270	54%	766	13%	150	2%	20	0%	130	0%
	Gestión de Multas		4.538	1%	3.216	71%	968	21%	847	19%	121	3%	354	8%	350	1%	4	0%
	Madrid Central		3.684	1%	1.770	48%	1.016	28%	957	26%	59	2%	898	24%	490	1%	408	1%
	Movilidad Reducida		2.600	1%	1.076	41%	854	33%	806	31%	48	2%	670	26%	665	1%	5	0%
	Aparcamientos		1.560	0%	682	44%	704	45%	622	40%	82	5%	174	11%	173	0%	1	0%
Urbanismo	Agencia de Actividades	AG. Desarrollo Urbano	4.128	1%	1.218	30%	2.273	55%	2.045	50%	228	6%	637	15%	259	1%	378	1%
	Desarrollo Urbano		1.613	0%	424	26%	1.139	71%	1.063	66%	76	5%	50	3%	39	0%	11	0%
	Subvención Rehabilitación Edificatoria		313	0%	90	29%	210	67%	201	64%	9	3%	13	4%	7	0%	6	0%
	Disciplina Urbanística Ciudad Lineal	Distrito	171	0%	10	6%	87	51%	82	48%	5	3%	74	43%	74	0%	0	0%
Servicios Sociales	Servicios Sociales ( CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	81.404	25%	6.948	9%	6.787	8%	5.888	7%	899	1%	67.669	83%	2.516	6%	65.153	96%
	Espacios de Igualdad		1.868	1%	14	1%	140	7%	96	5%	44	2%	1.714	92%	1	0%	1.713	4%
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		226	0%	26	12%	36	16%	31	14%	5	2%	164	73%	9	0%	155	0%
Otros	Matrimonios Civiles	AG. Vicealcaldía/ Distritos	1.582	0%	69	4%	912	58%	569	36%	343	22%	601	38%	117	0%	484	1%
	Responsabilidad Patrimonial	AG. Obras y Equipamientos	756	0%	361	48%	319	42%	291	38%	28	4%	76	10%	67	0%	9	0%
TOTAL			328.725	100%	67.045	20%	129.078	39%	87.900	27%	41.178	13%	132.602	40%	55.449	42%	77.153	58%

2.- GRÁFICO

Nº total de citas asignadas por canal

Presencial	132.602	40,3%
Internet	87.900	26,7%
010	67.045	20,4%
Internet Móvil	41.178	12,5%

