

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**

2. Gestión de contenidos

3. Sistema Cita Previa



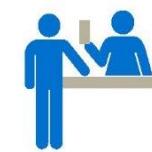
Estadísticas

Estadísticas

4º. trimestre 2019

1.1. Datos globales

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



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: 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:

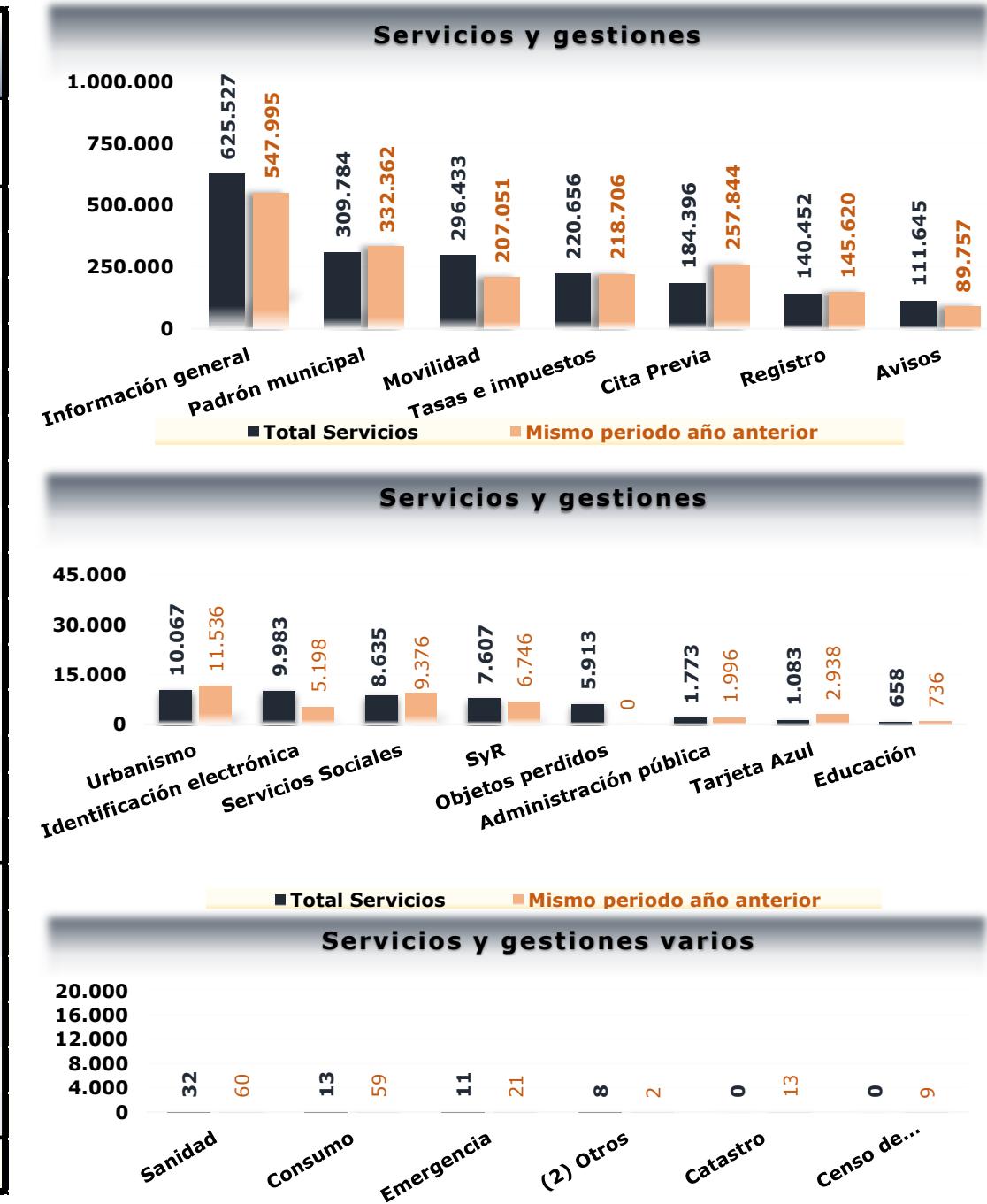
Atenciones: Altitud (010) - Gestor turnos de espera Genesis (OAC) - RightNow (Twitter) - Google Analytics (Web)
Servicios: Oracle Business Intelligence (CRM): Datos abiertos (CRM) - Google Analytics (Web)

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 | | 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.

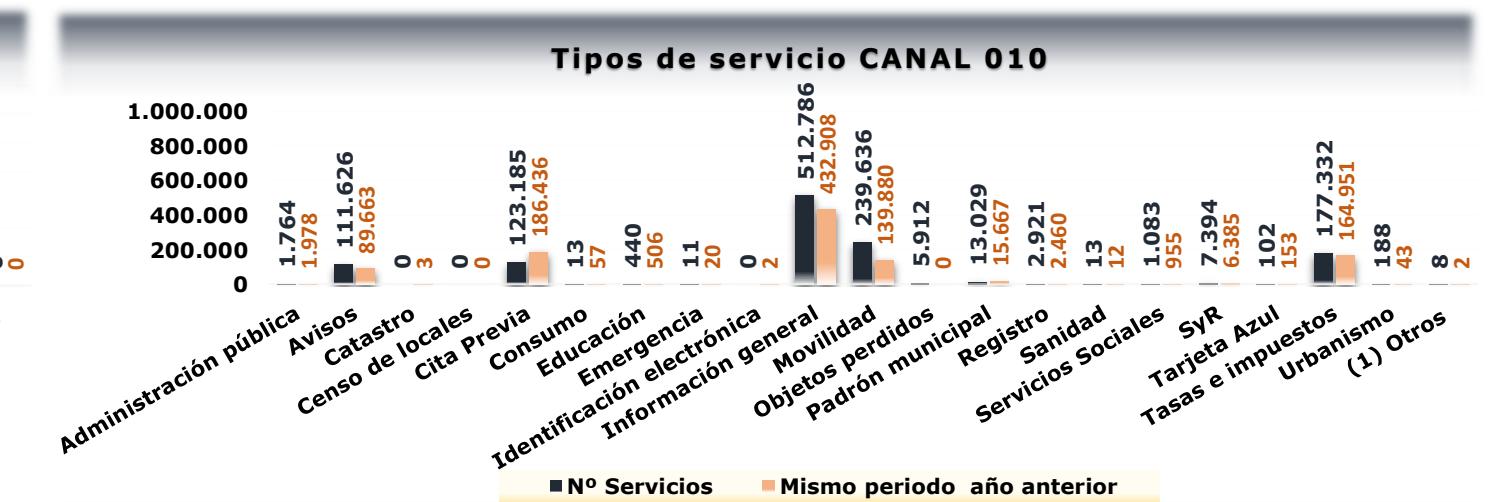
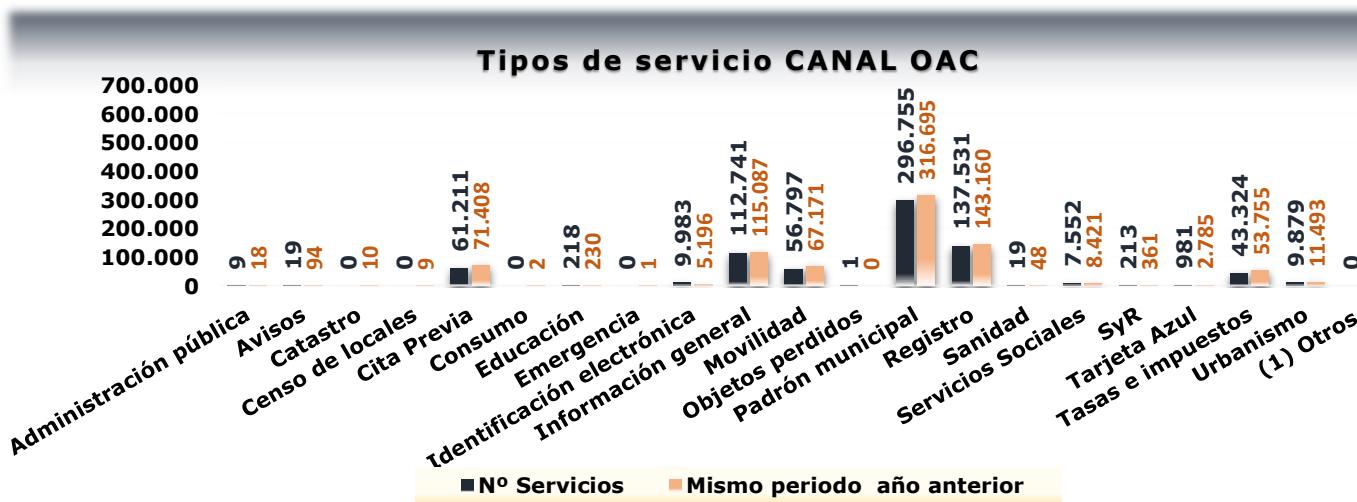
(2) Otros: en 2018 las encuestas de los sondeos de opinión se tipificaron en la categoría "Encuesta"



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% |
| Total | 737.233 | 100,0% | 795.944 | -7,4% | 1.197.443 | 100,0% | 1.042.081 | 14,9% |

(1) Otros: Campañas y encuestas de servicio



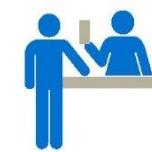
Estadísticas

Estadísticas

4º. trimestre 2019

1.2 Canales: Teléfono 010

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



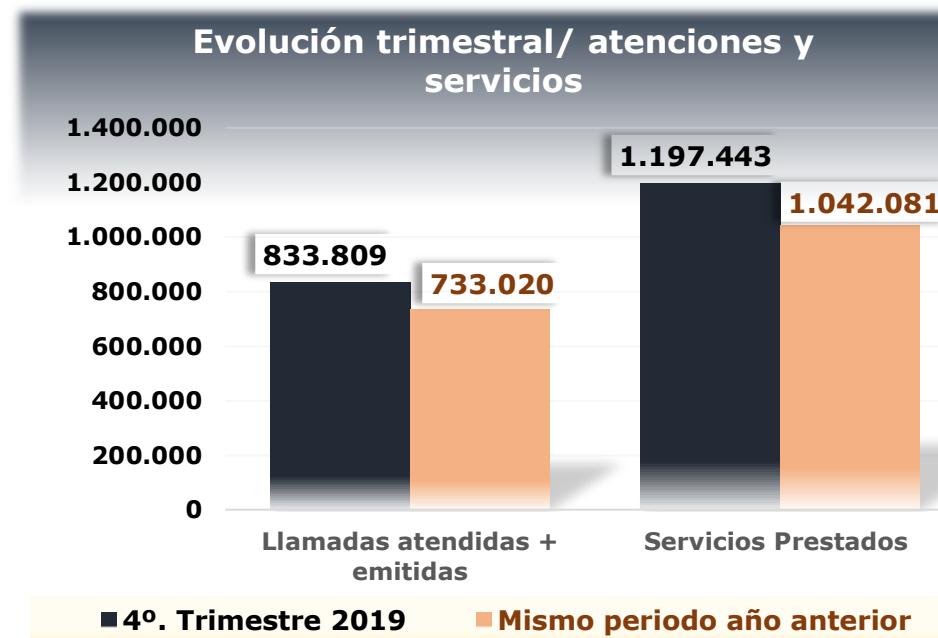
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

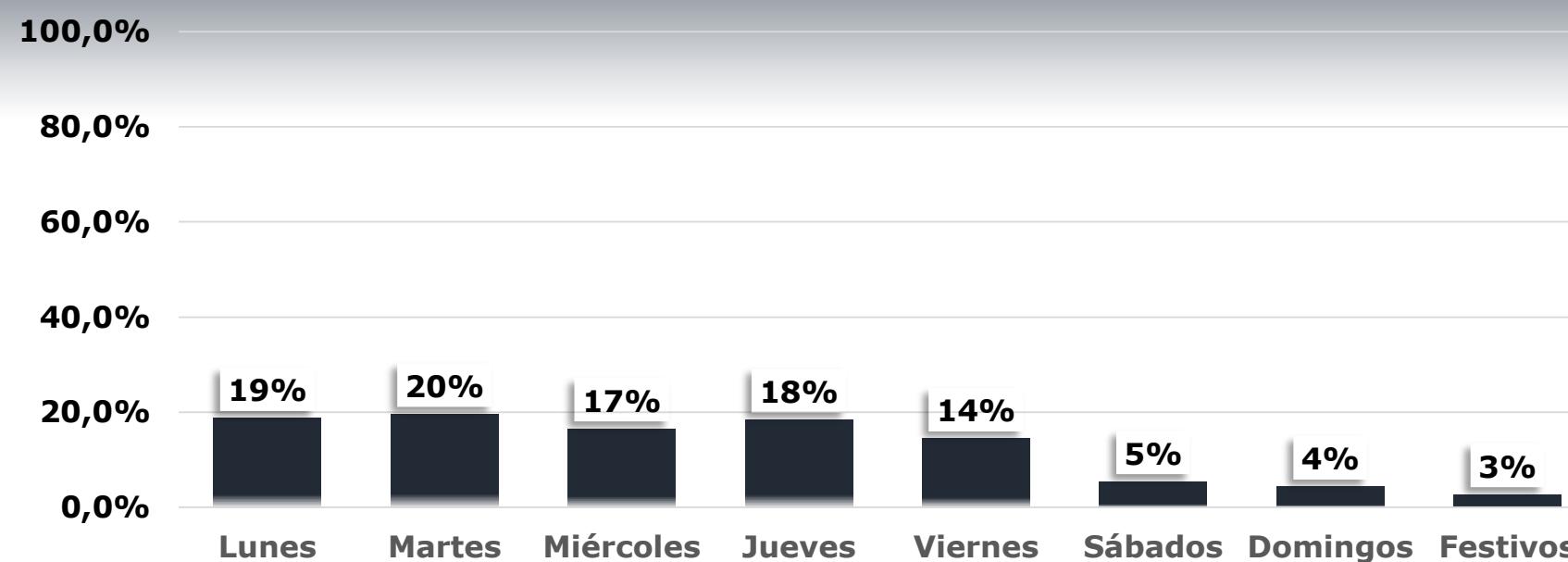
| Atenciones y Servicios Global - Canal 010 | | | |
|---|--------------------|----------------------------|----------------|
| | 4º. Trimestre 2019 | Mismo periodo año anterior | Variación en % |
| Llamadas atendidas + emitidas | 833.809 | 733.020 | 13,7% |
| Porcentaje rechazo de llamadas | 30,58% | 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 |

Distribución de llamadas por día de la semana



3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

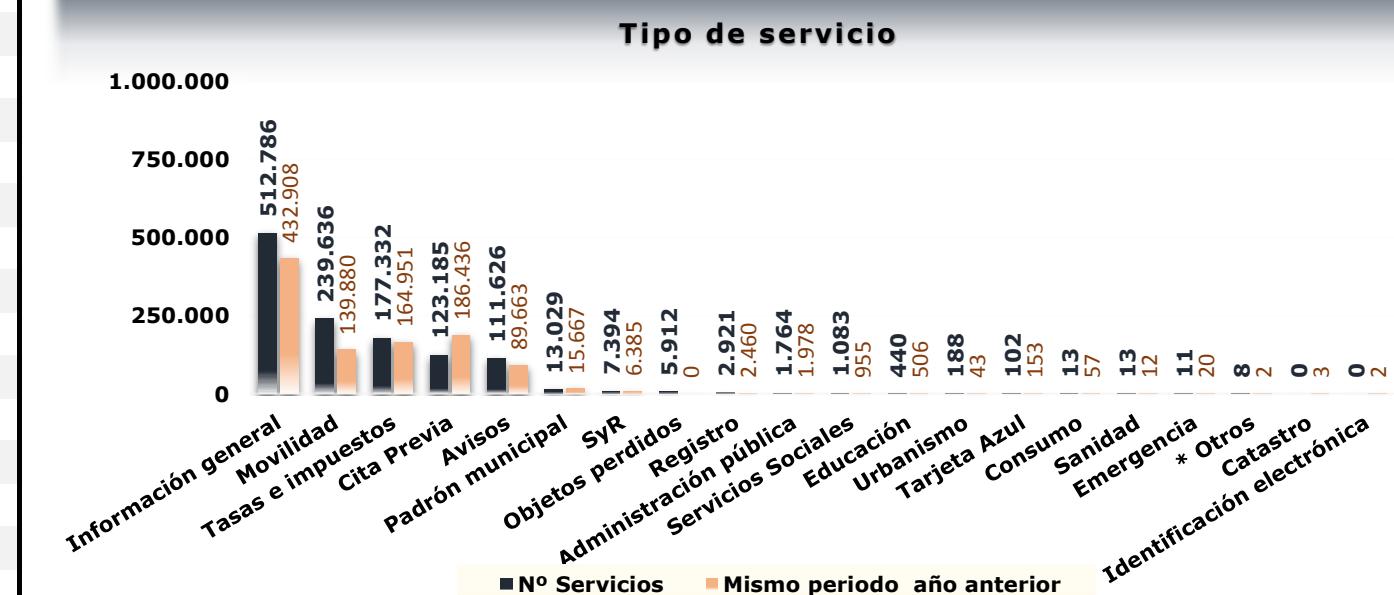
| Categoría Servicios | Número | Variación en % año anterior | *Tiempo medio Atención |
|---------------------|------------------|-----------------------------|------------------------|
| Información General | 512.786 | 42,8% | 2 m 49 s |
| Gestión | 684.657 | 57,2% | 6 m 15 s |
| Total | 1.197.443 |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

SERVICIOS PRESTADOS

Gestión;
57,2%

Información
General; 42,8%

| 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% |

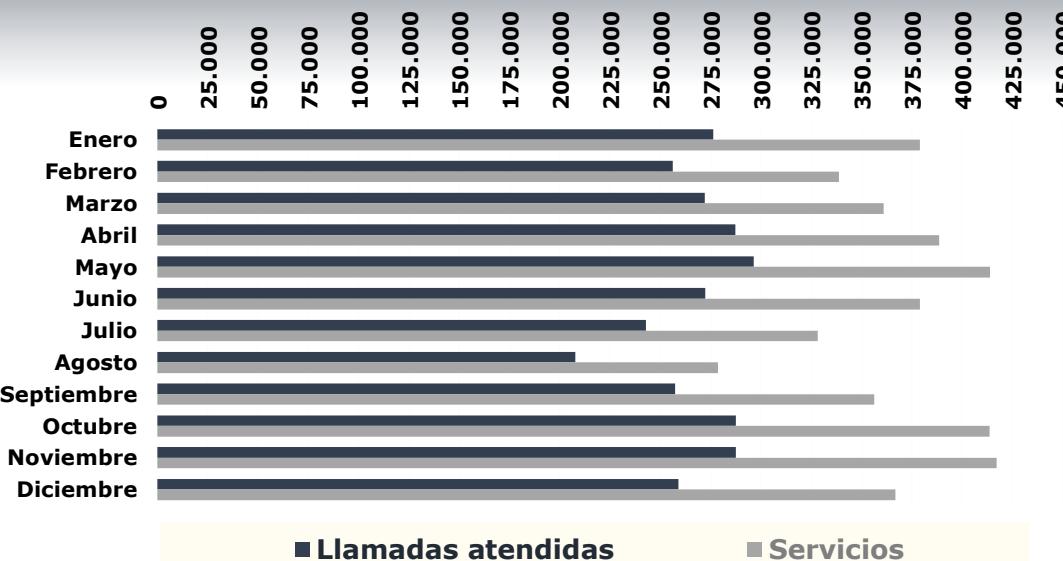


* Otros: incluye "encuestas de servicios y campañas"

4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

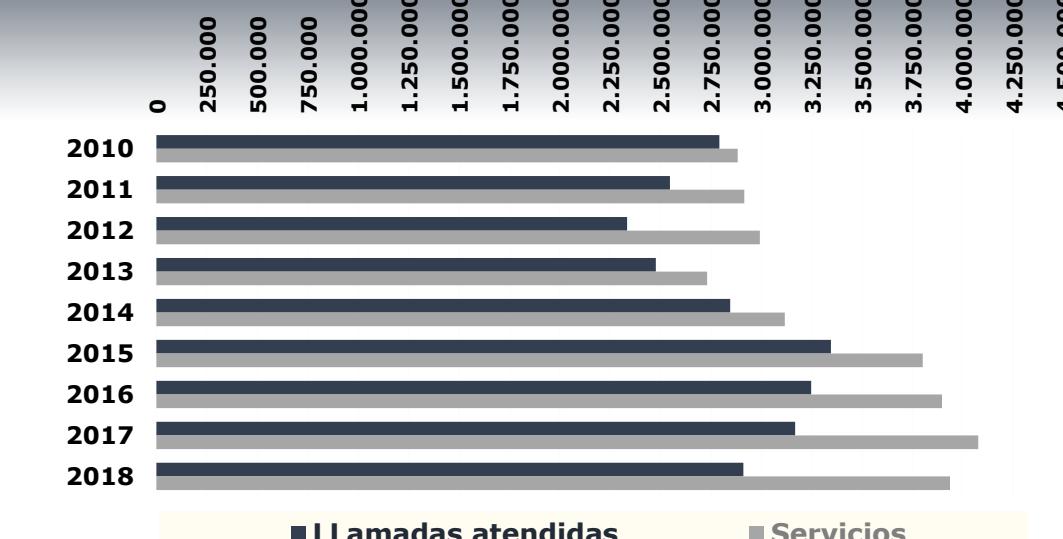
| Mes 2019 | Ratio de servicios por atenciones | | |
|--------------|-----------------------------------|------------------|---------------------------------|
| | Llamadas atendidas | Servicios | Nº Servicios x Llamada atendida |
| Enero | 276.162 | 378.986 | 1,37 |
| Febrero | 256.183 | 338.776 | 1,32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

Ratio de servicios por llamadas atendidas



| 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 |

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% |
| 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% |

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.

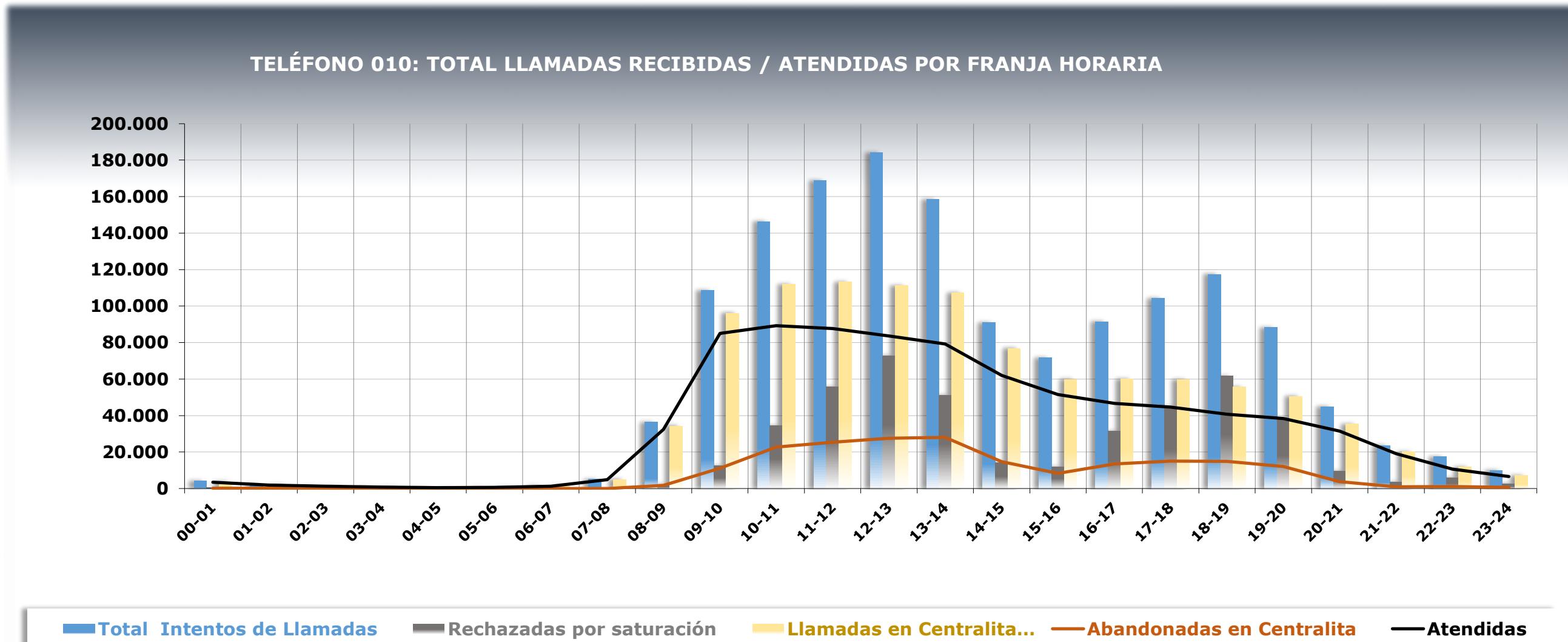
(4) Atendidas: Llamadas atendidas por un agente.

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 | 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



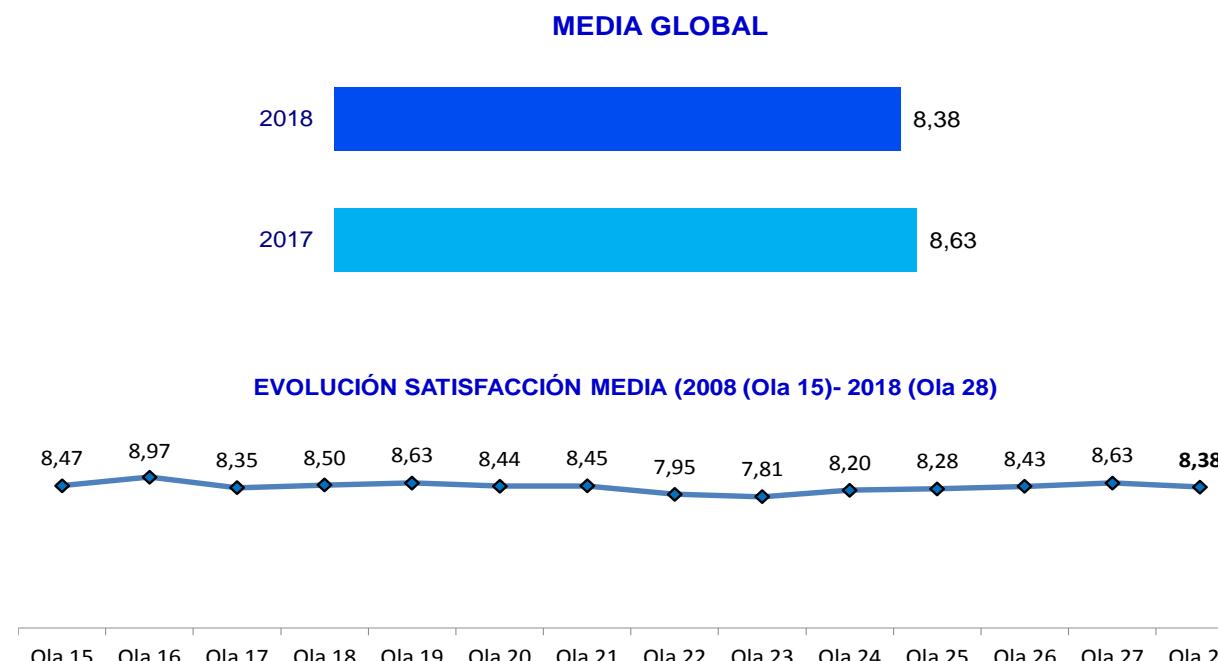
8.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

Valoraciones generales



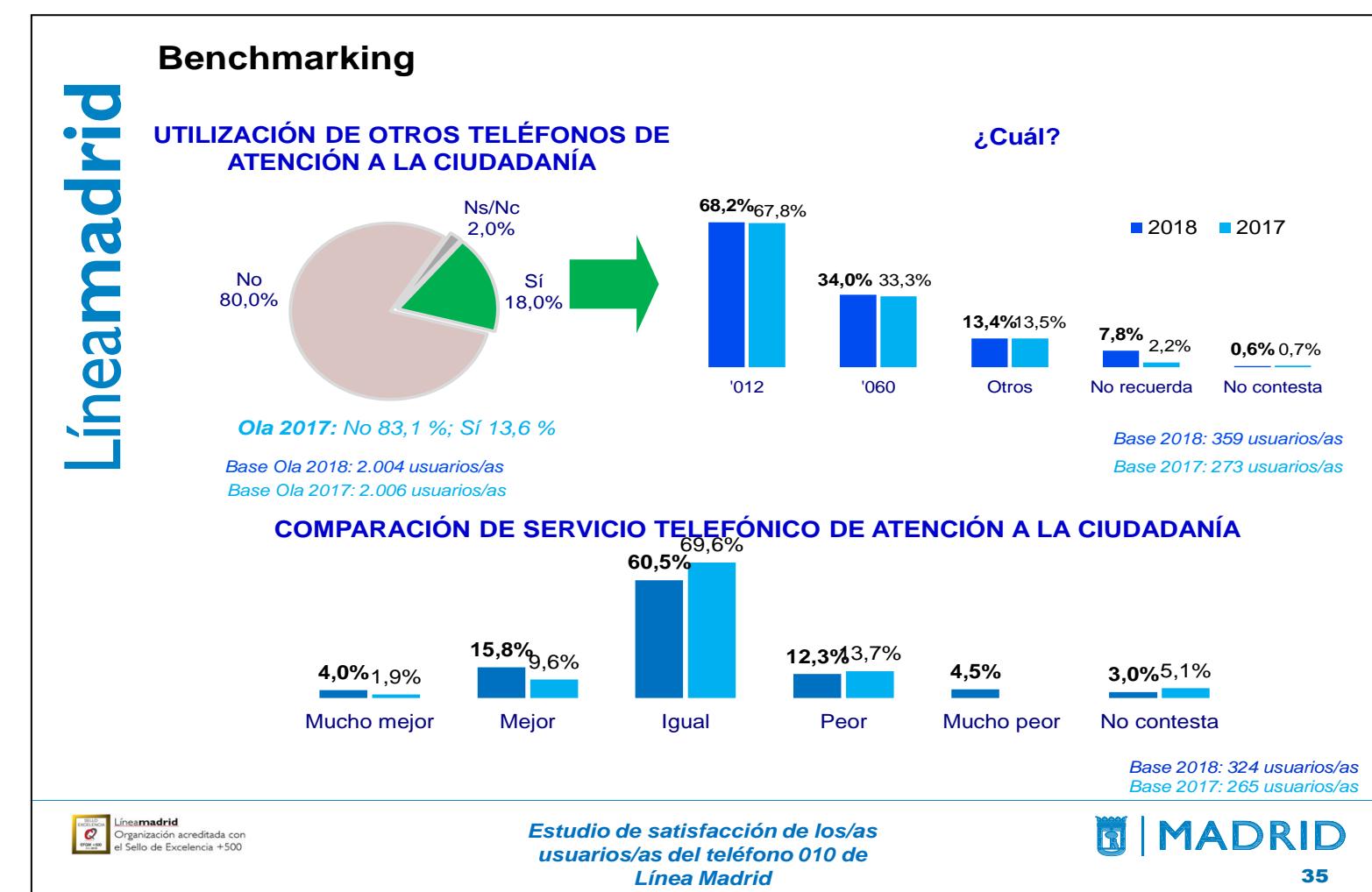
Base Ola 2018: 2.004 usuarios/as
Base Ola 2017: 2.006 usuarios/as

Valoraciones generales



| | Total Encuestas | Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5) | | Personas muy insatisfechas | |
|--------|-----------------|---|--------|----------------------------|-------|
| oct-19 | 1.822 | 1.783 | 97,86% | 39 | 2,14% |
| nov-19 | 1.604 | 1.568 | 97,76% | 36 | 2,24% |
| dic-19 | 1.044 | 1.020 | 97,70% | 24 | 2,30% |

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



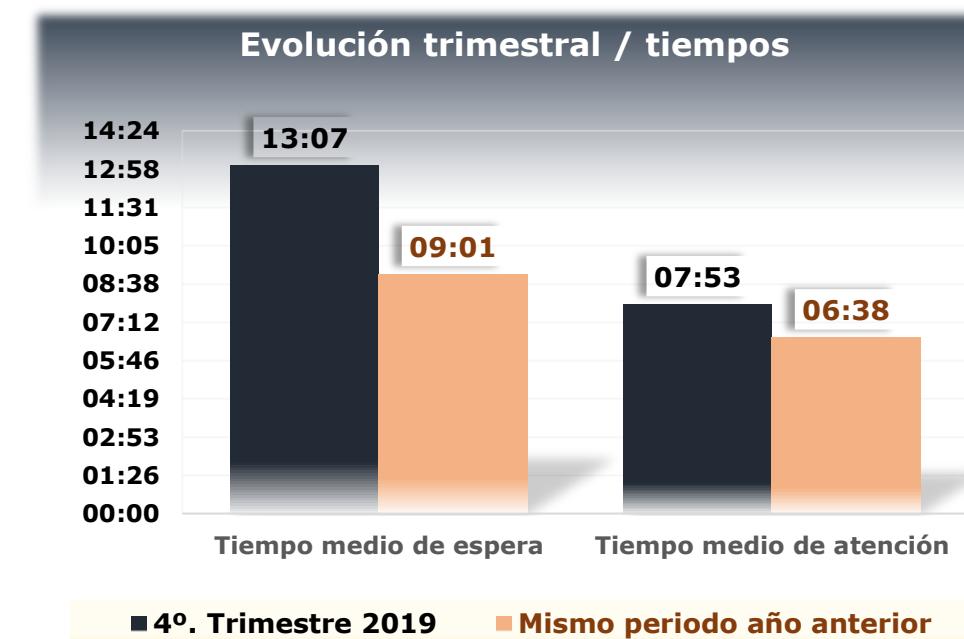
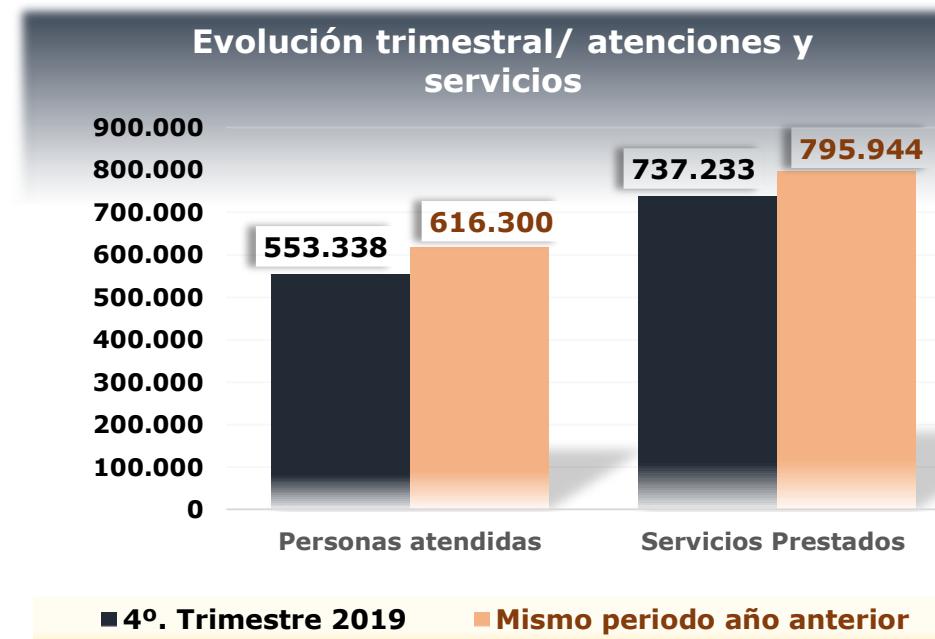
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

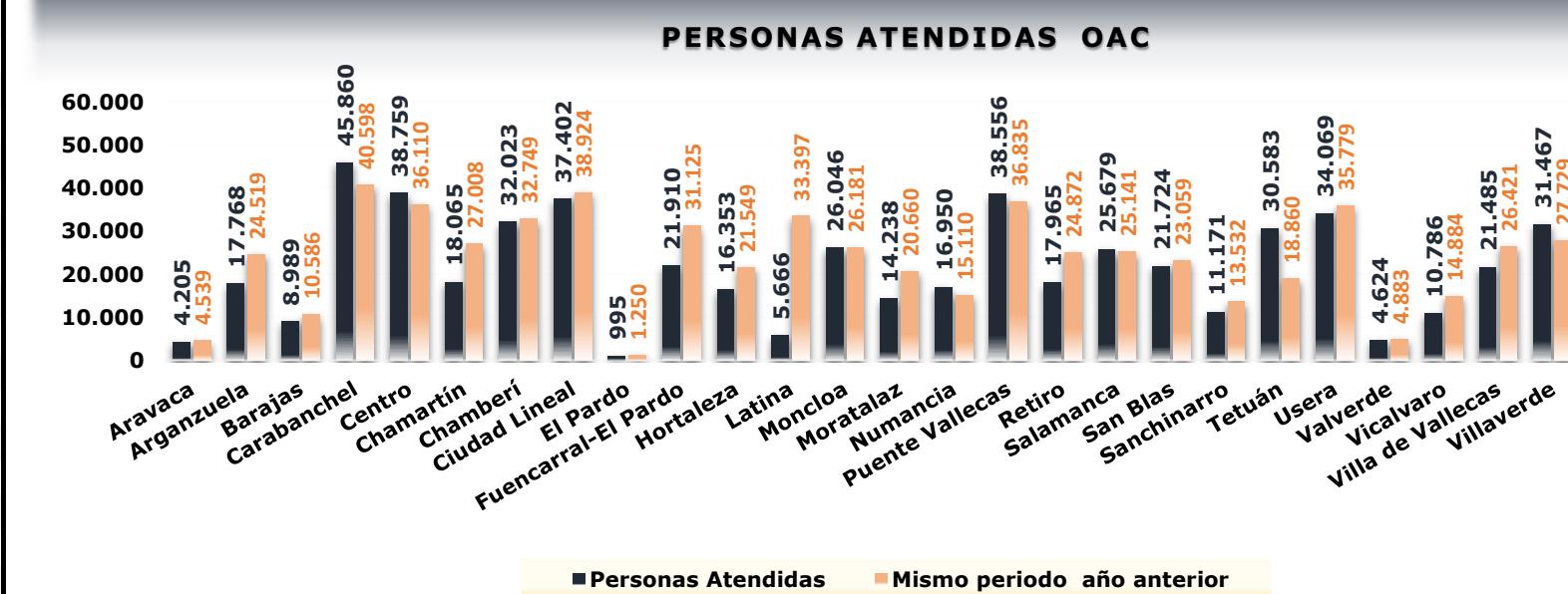
1.- CANAL OFICINAS LÍNEA MADRID. DATOS GLOBALES

| 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

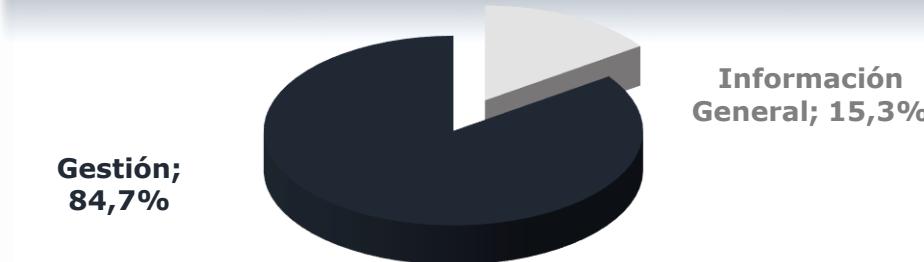
| ATENCIONES | Personas Atendidas | Mismo periodo año anterior | Variación en % |
|---------------------|--------------------|----------------------------|----------------|
| Aravaca | 4.205 | 4.539 | -7,4% |
| Arganzuela | 17.768 | 24.519 | -27,5% |
| Barajas | 8.989 | 10.586 | -15,1% |
| Carabanchel | 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

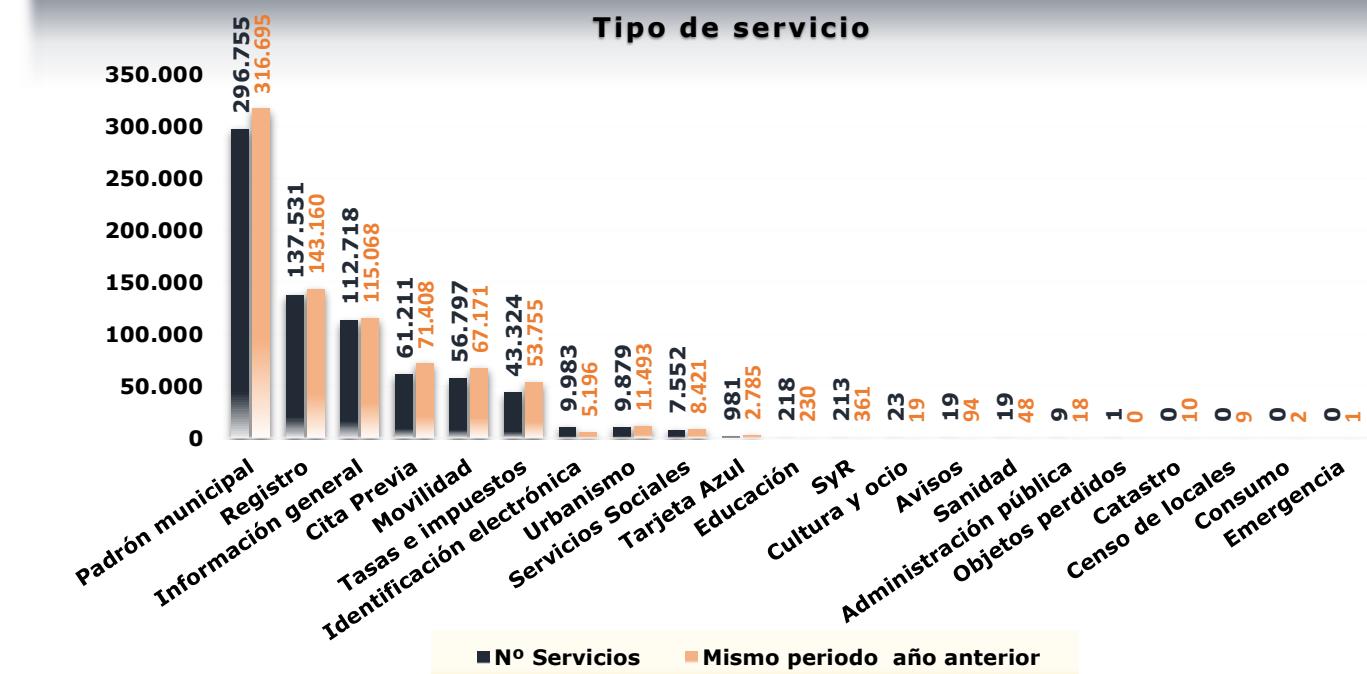
| Categoría Servicios | Número | Variación en % año anterior |
|---------------------|----------------|-----------------------------|
| Información General | 112.718 | 15,3% |
| Gestión | 624.515 | 84,7% |
| Total | 737.233 | 100,0% |

SERVICIOS PRESTADOS



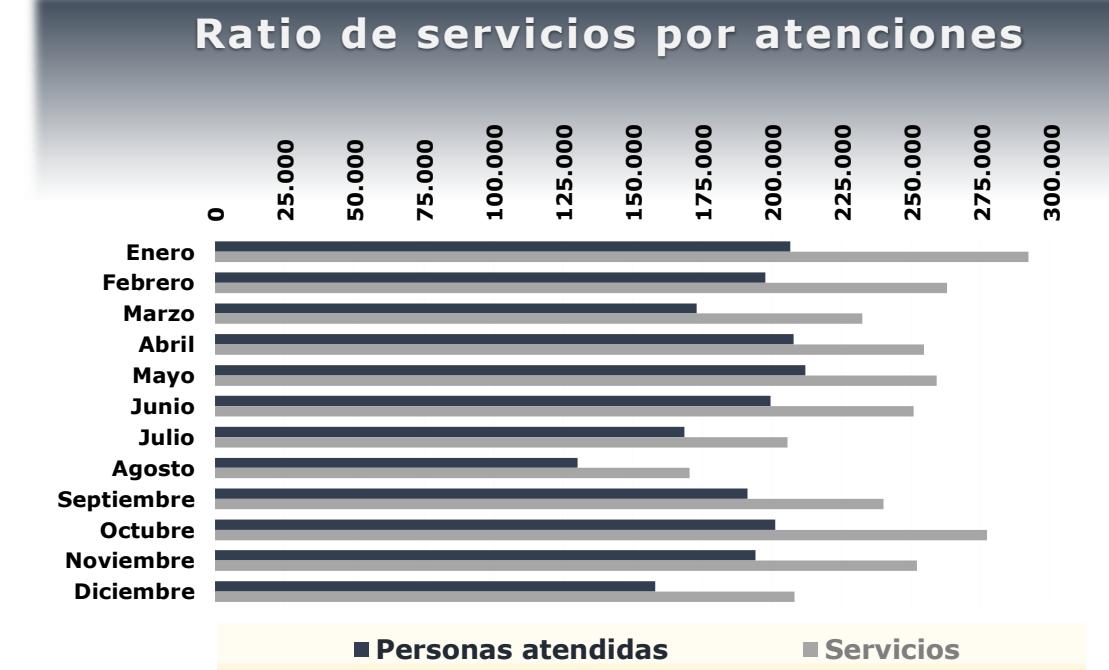
| SERVICIOS | Nº Servicios | % sobre el total | Mismo periodo año anterior | Variación % año anterior |
|----------------------------|----------------|------------------|----------------------------|--------------------------|
| Padrón municipal | 296.755 | 40,3% | 316.695 | -6,3% |
| Registro | 137.531 | 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% |

Tipo de servicio



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 |

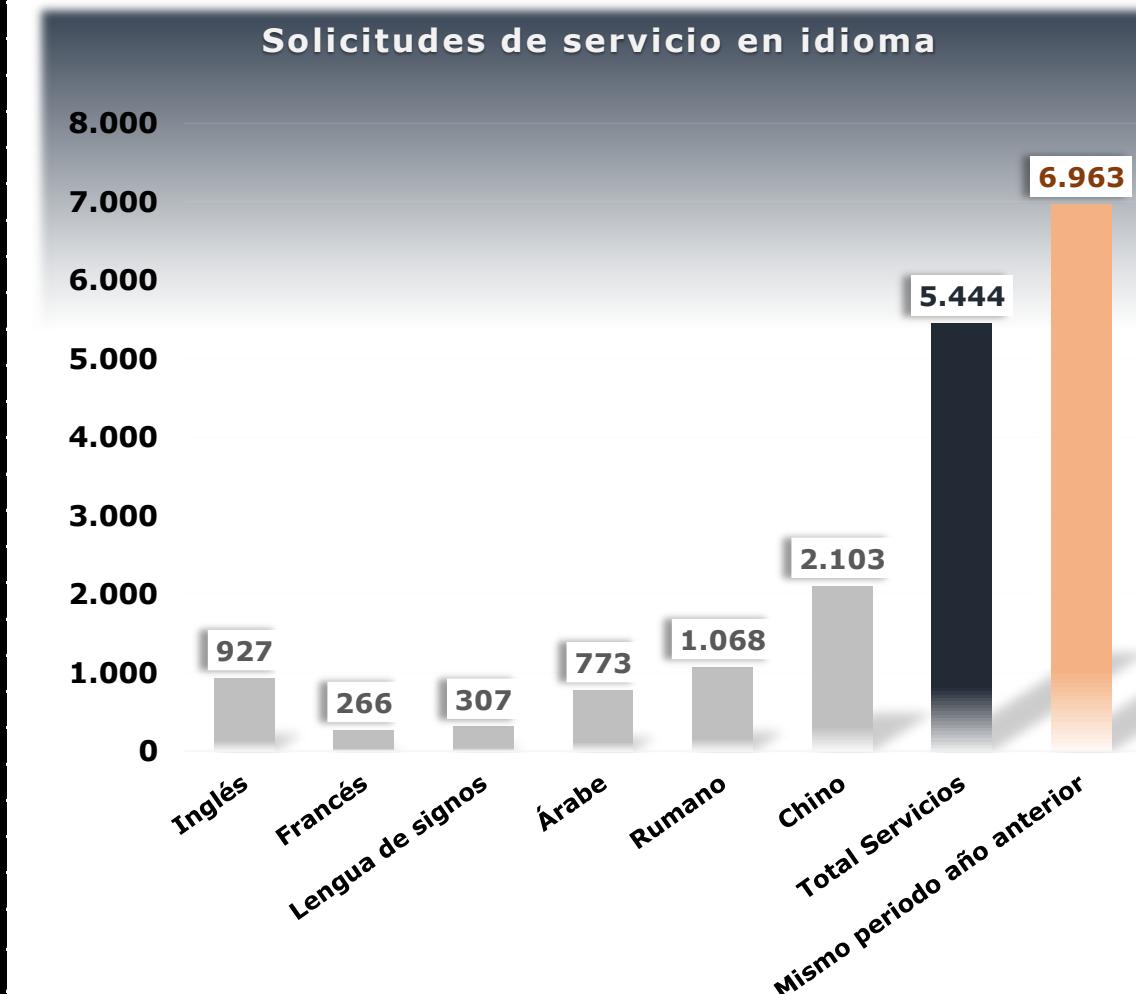


| AÑO | Histórico | | |
|-------------|--------------------|------------------|------------------------|
| | Personas atendidas | Servicios | Nº Servicios x persona |
| 2010 | 2.320.187 | 2.834.074 | 1,22 |
| 2011 | 2.361.920 | 2.970.883 | 1,26 |
| 2012 | 2.281.734 | 3.001.333 | 1,32 |
| 2013 | 2.440.687 | 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 | Ingles | 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% |

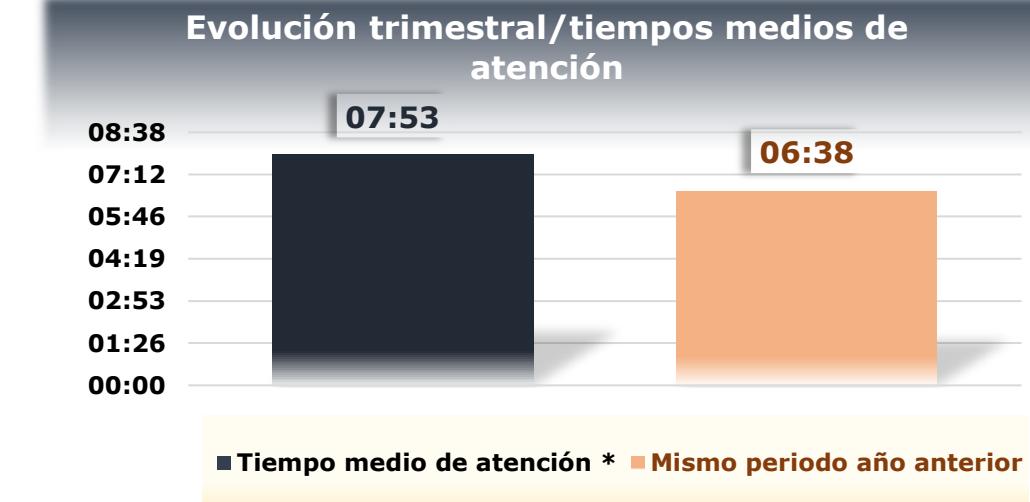
* Tiempo medio de espera ponderado.



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

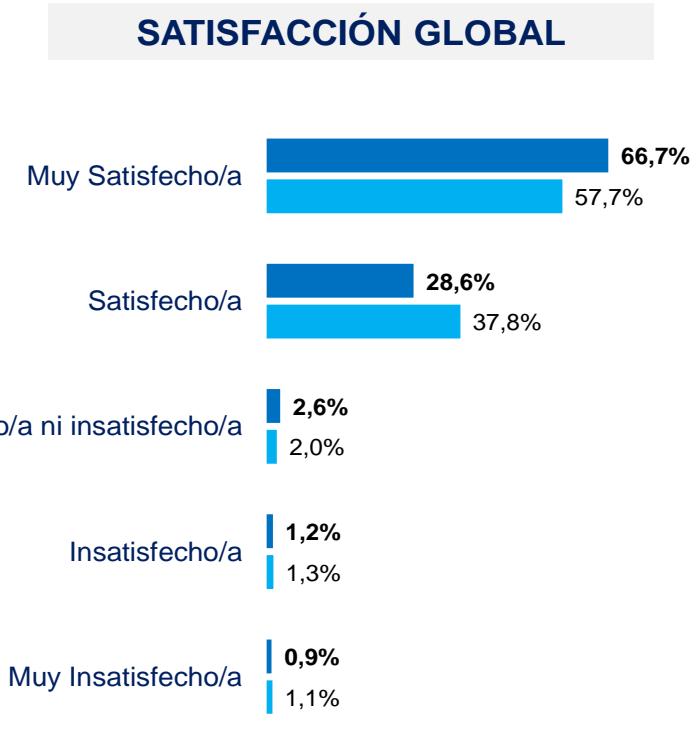
| OFICINA | Nº SERVICIOS | % Servicios por OAC | Tiempo medio de atención * | Nº Servicios periodo año anterior | Mismo periodo año anterior | Variación en % |
|-----------------|----------------|---------------------|----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------|
| 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

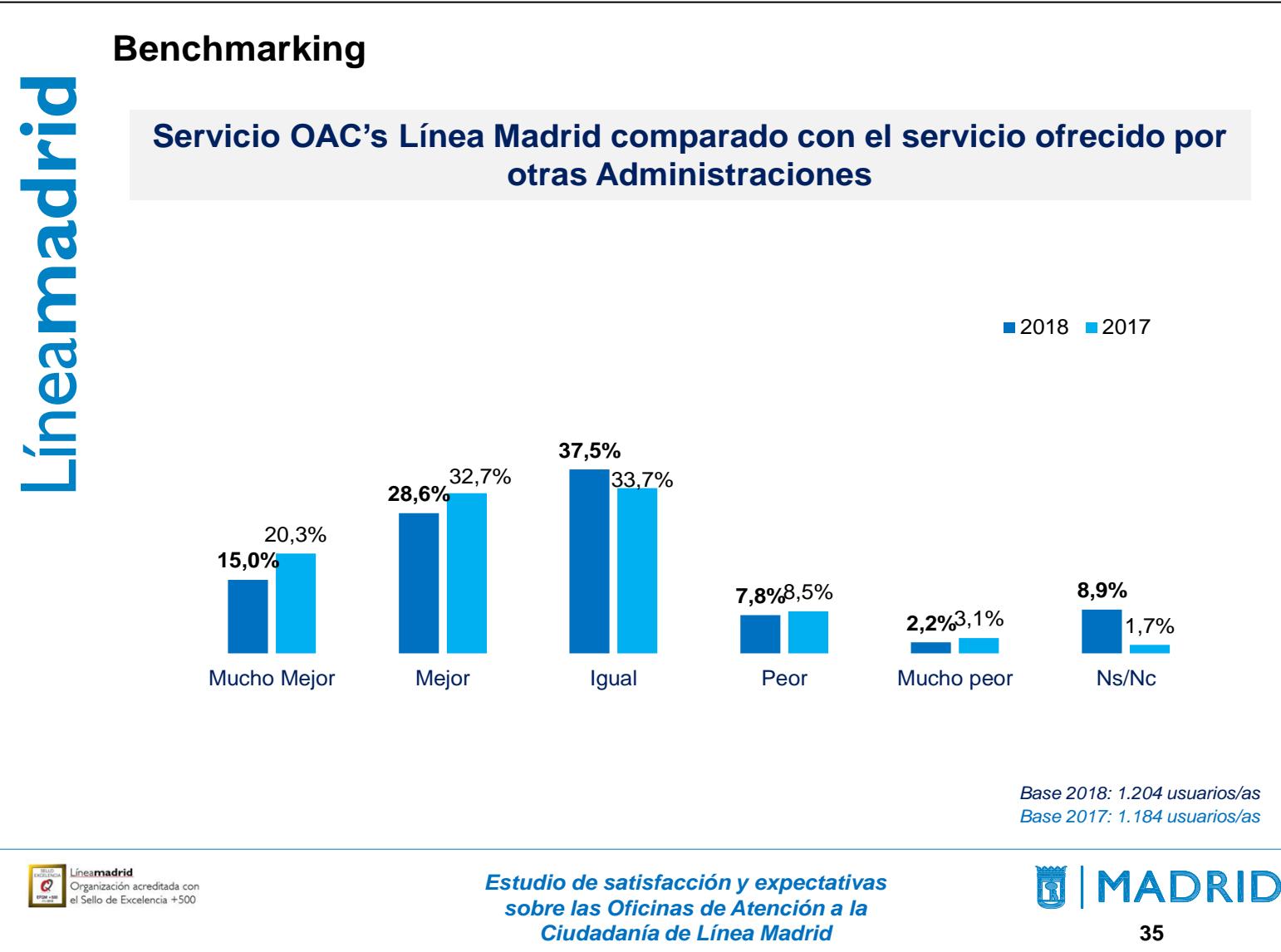
Valoraciones generales



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



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

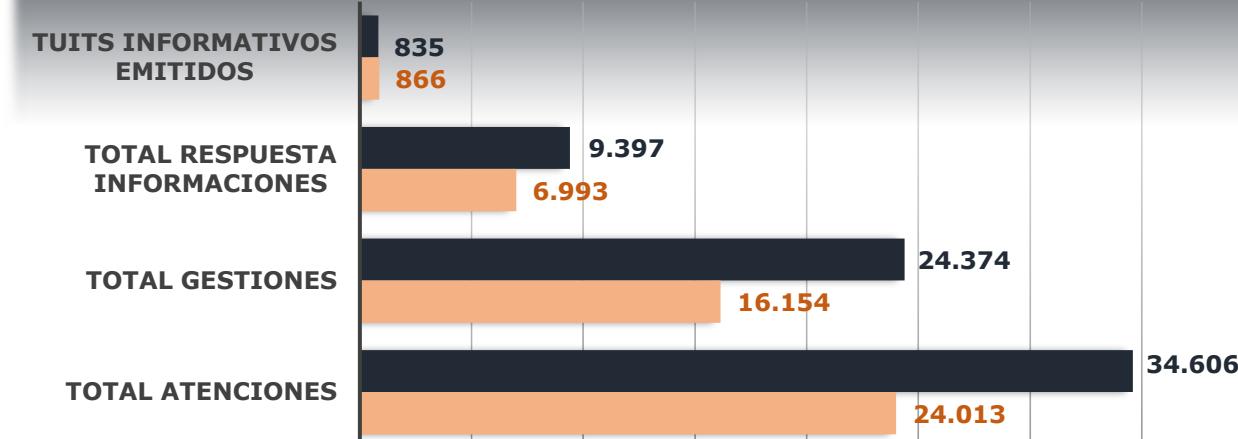


Línea Madrid Redes

1.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

| ATENCIÓNES | 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% |

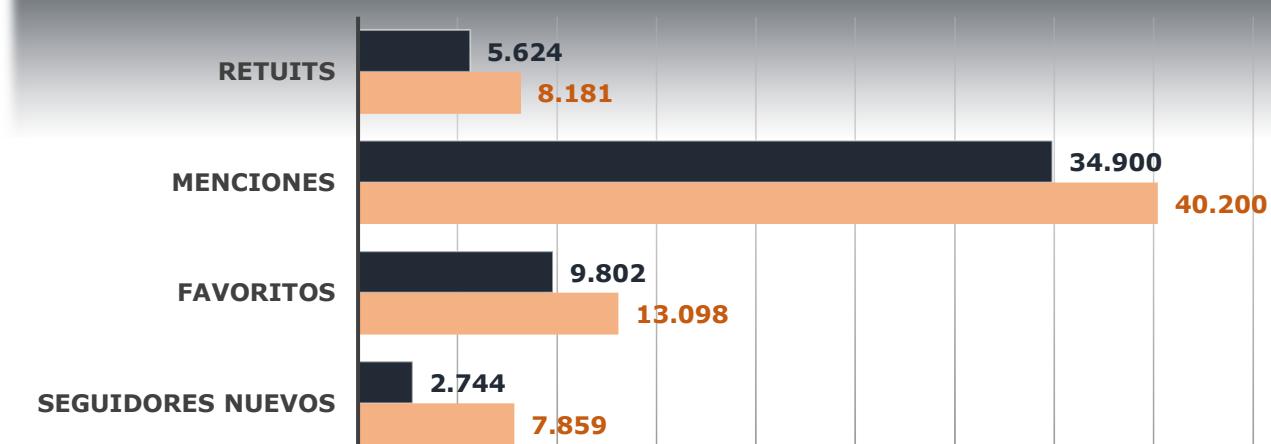
Atenciones Twitter. Evolución interanual



■ 4º. Trimestre 2019 ■ Año anterior

| 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% |

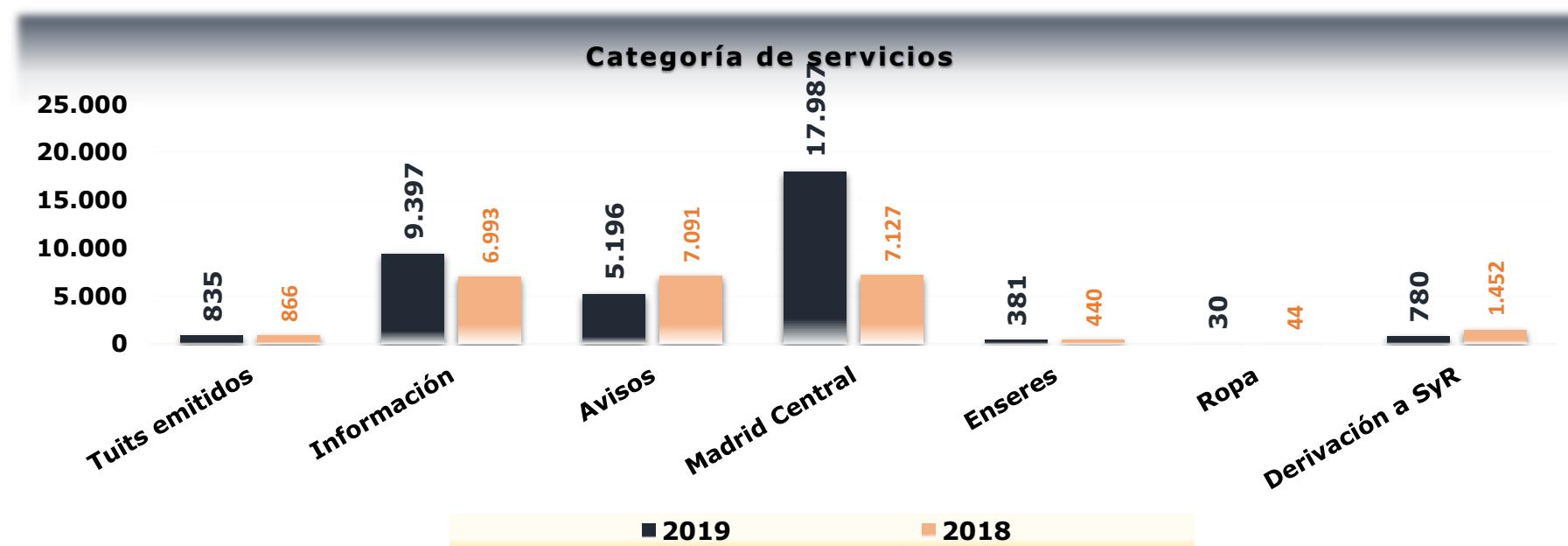
Interacción en la red. Evolución Interanual



■ 4º. Trimestre 2019 ■ Año anterior

2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. ATENCIONES Y SERVICIOS

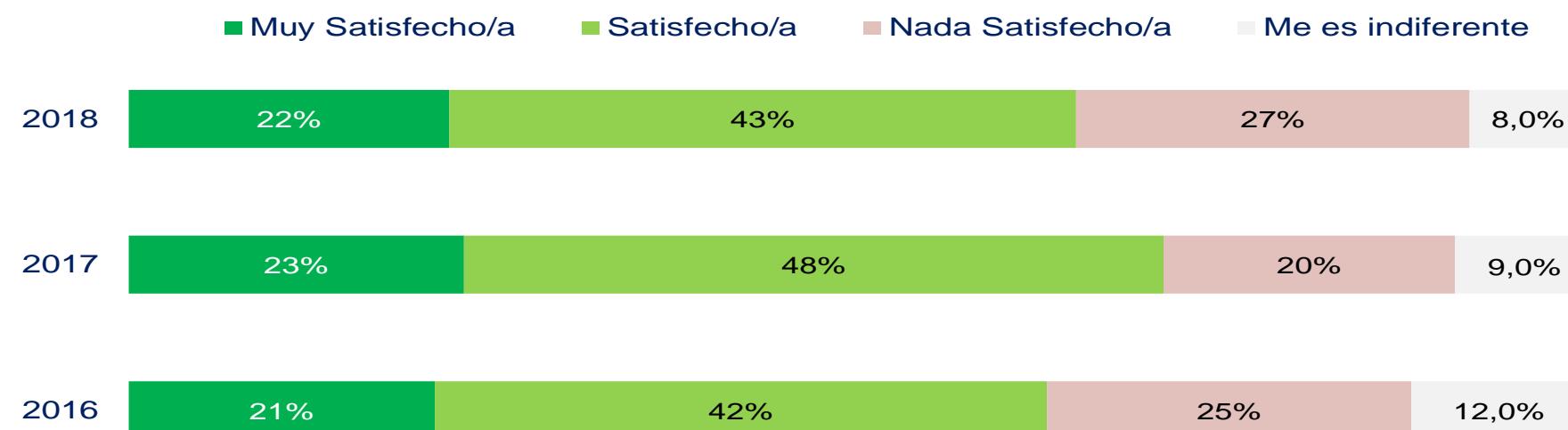
| SERVICIOS | Categorías Servicios | | 4º trimestre 2019 | Mismo periodo año anterior | Variación en % |
|---------------------|----------------------|------------------|-------------------|----------------------------|----------------|
| Información General | Tuits emitidos | | 835 | 866 | -3,6% |
| | Información | | 9.397 | 6.993 | 34,4% |
| Gestión | Público | Avisos | 5.196 | 7.091 | -26,7% |
| | | Madrid Central | 17.987 | 7.127 | 152,4% |
| | | Enseres | 381 | 440 | -13,4% |
| | Privado | 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

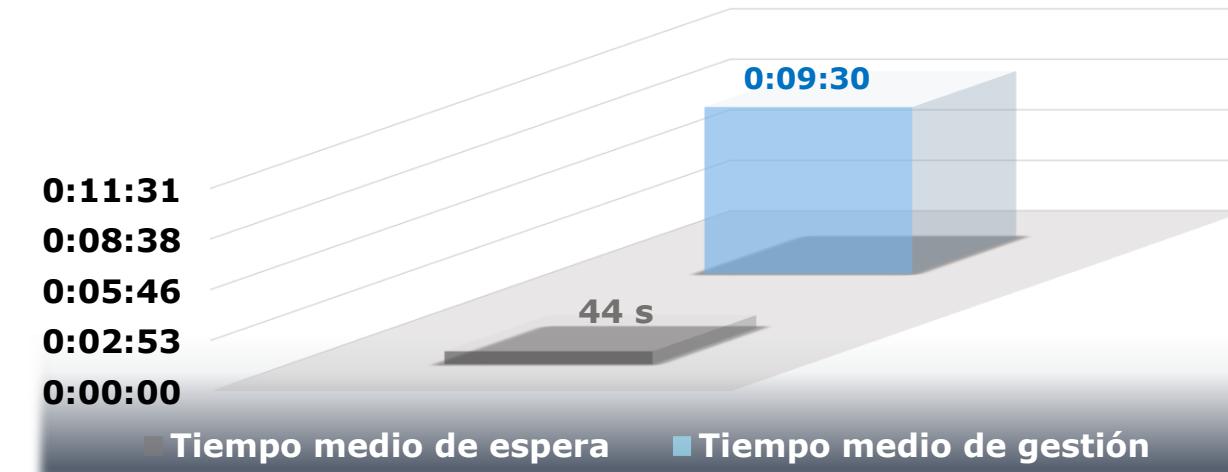
4.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

| 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 |

CHAT ONLINE: ATENCIÓNES

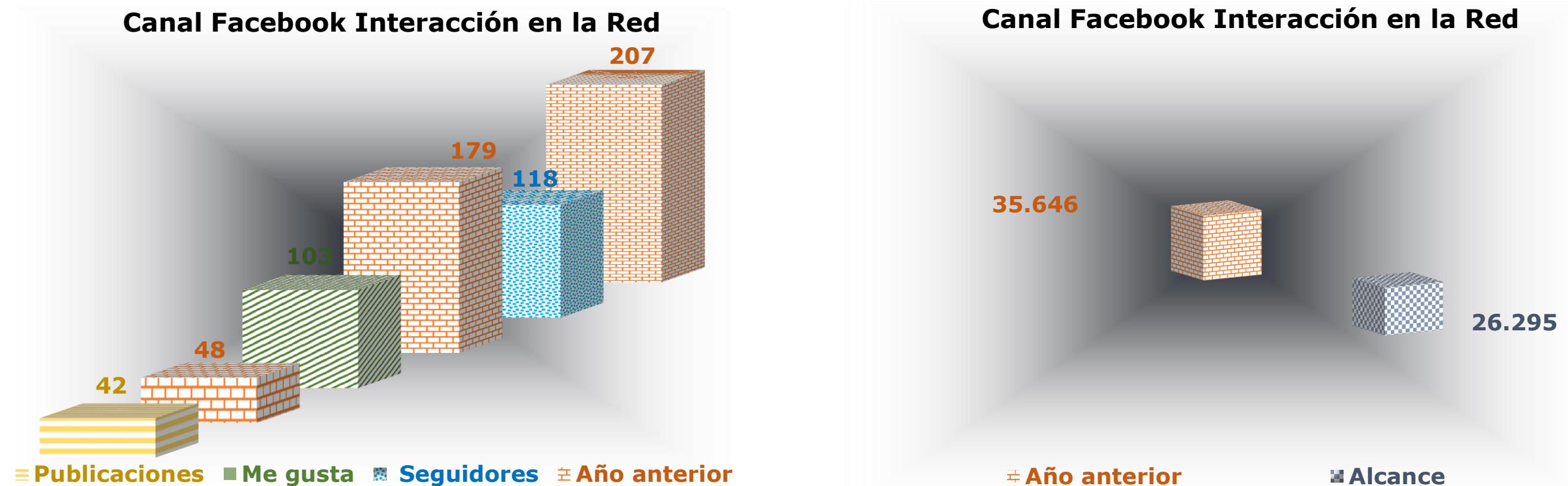


Chat Online Tiempos medios de espera y de gestión



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 |
|--------------|---------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------------|
| 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% |



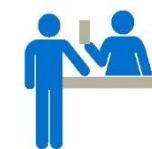
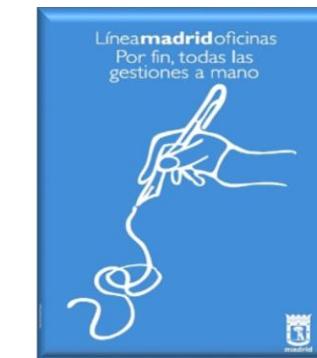
Estadísticas

Estadísticas

4º. trimestre 2019

1.5 Portal web www.madrid.es

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

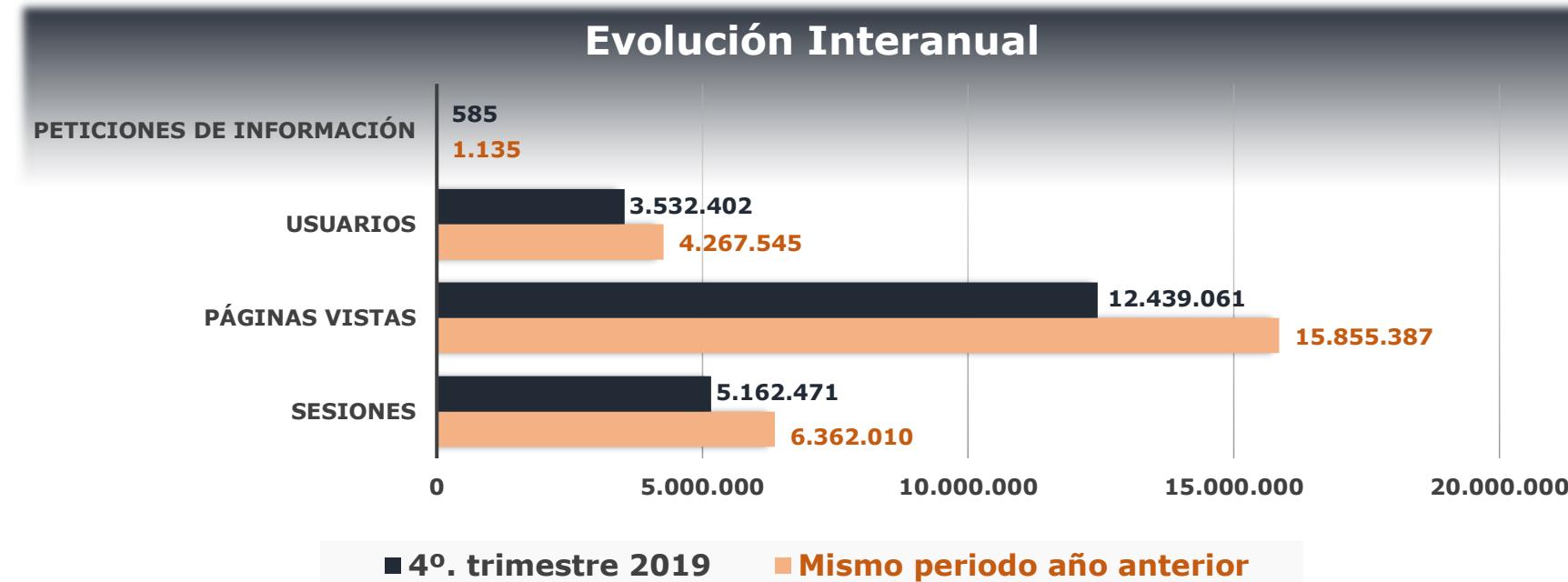


Línea Madrid Redes

1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

| | 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

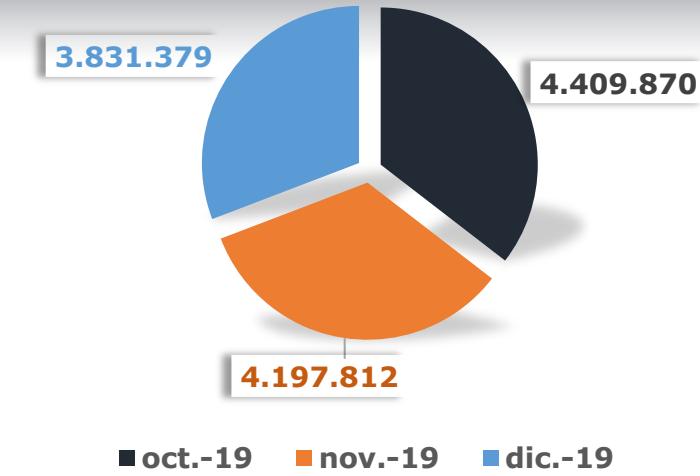
| | Páginas visualizadas | Sesiones (visitas) | Usuarios (visitantes) |
|--------------|----------------------|--------------------|-----------------------|
| oct-19 | 4.409.870 | 1.815.204 | 1.228.677 |
| nov-19 | 4.197.812 | 1.733.142 | 1.184.834 |
| dic-19 | 3.831.379 | 1.614.125 | 1.118.891 |
| TOTAL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

Fuentes: Google Analytics

Nº de visitantes y visitas por meses



Páginas visualizadas por meses



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 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 | |
|--------------------------------------|------------|
| 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



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

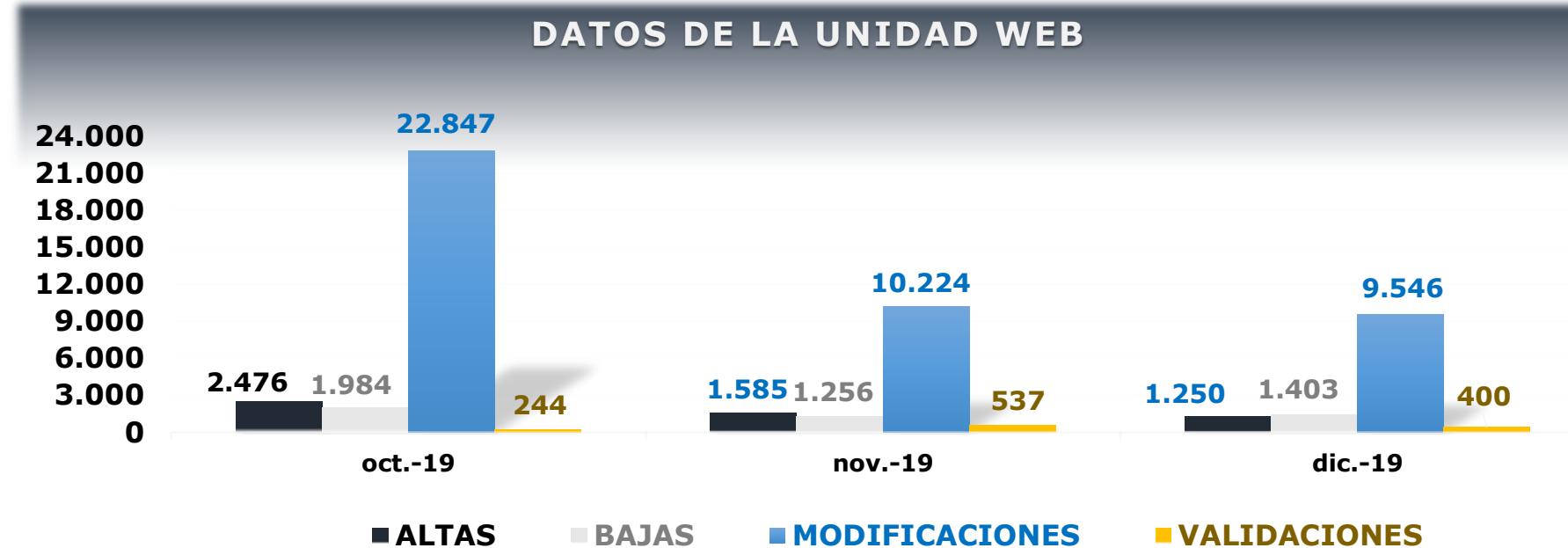


Línea Madrid Redes

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 |

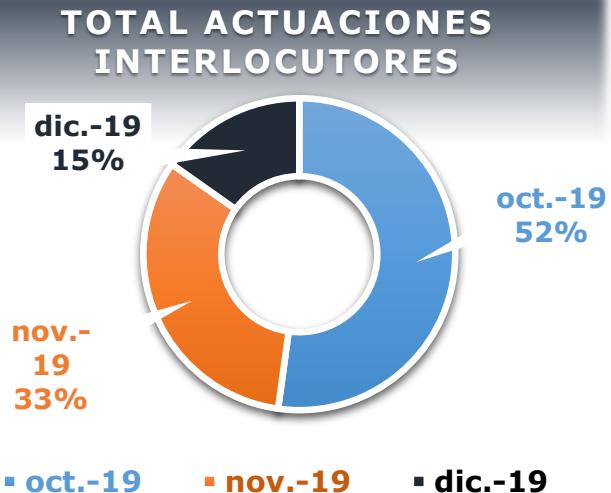
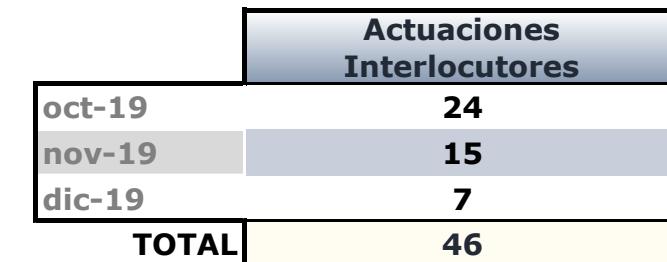
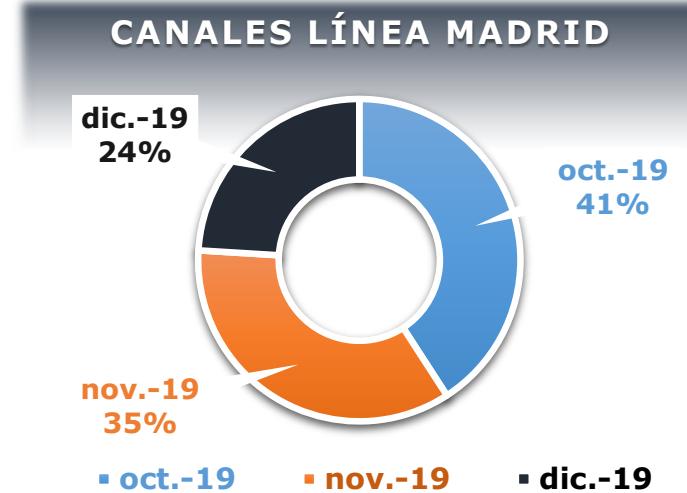
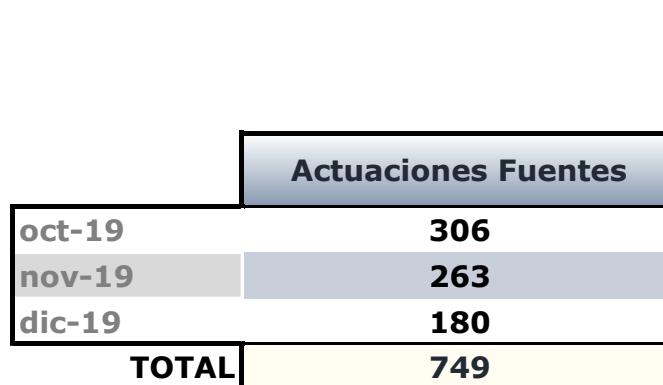


B. Datos unidades descentralizadas.

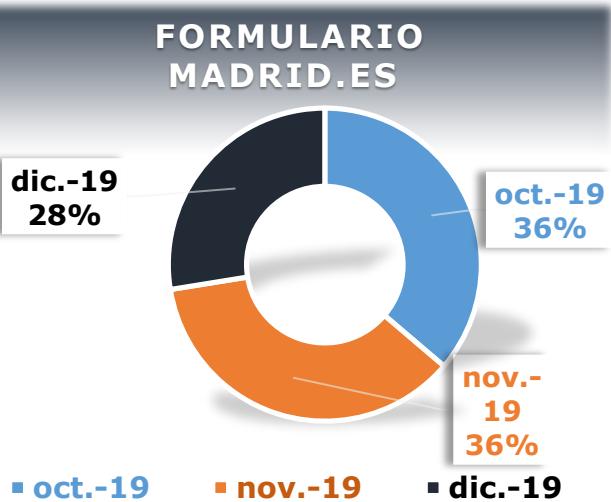
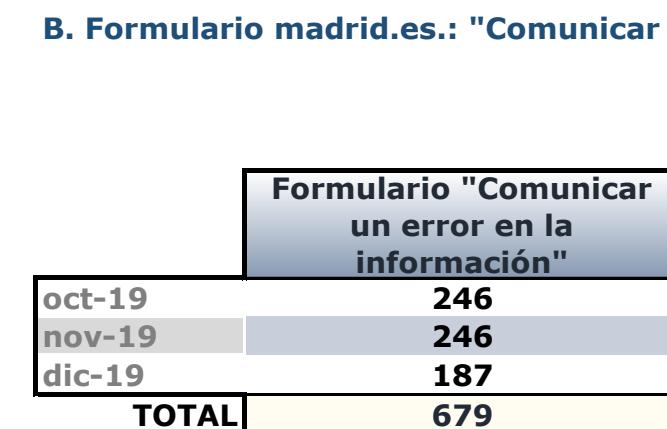
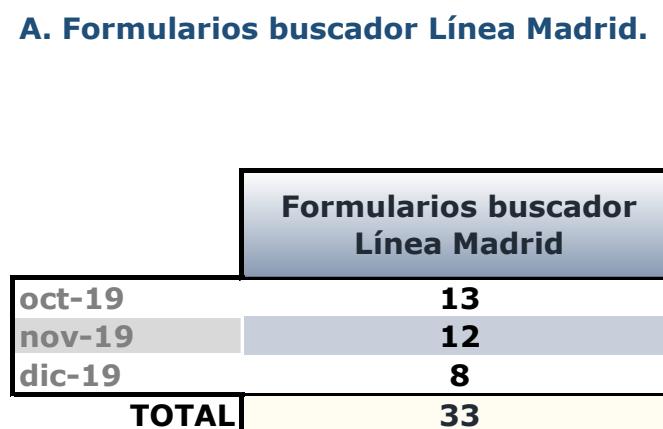
| MES | ALTAS | BAJAS | MODIFICACIONES | OPERACIONES REALIZADAS |
|--------------|---------------|--------------|----------------|------------------------|
| oct-19 | 6.345 | 2.299 | 36.965 | 45.609 |
| nov-19 | 5.589 | 4.790 | 36.987 | 47.366 |
| dic-19 | 5.264 | 2.630 | 44.451 | 52.345 |
| TOTAL |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



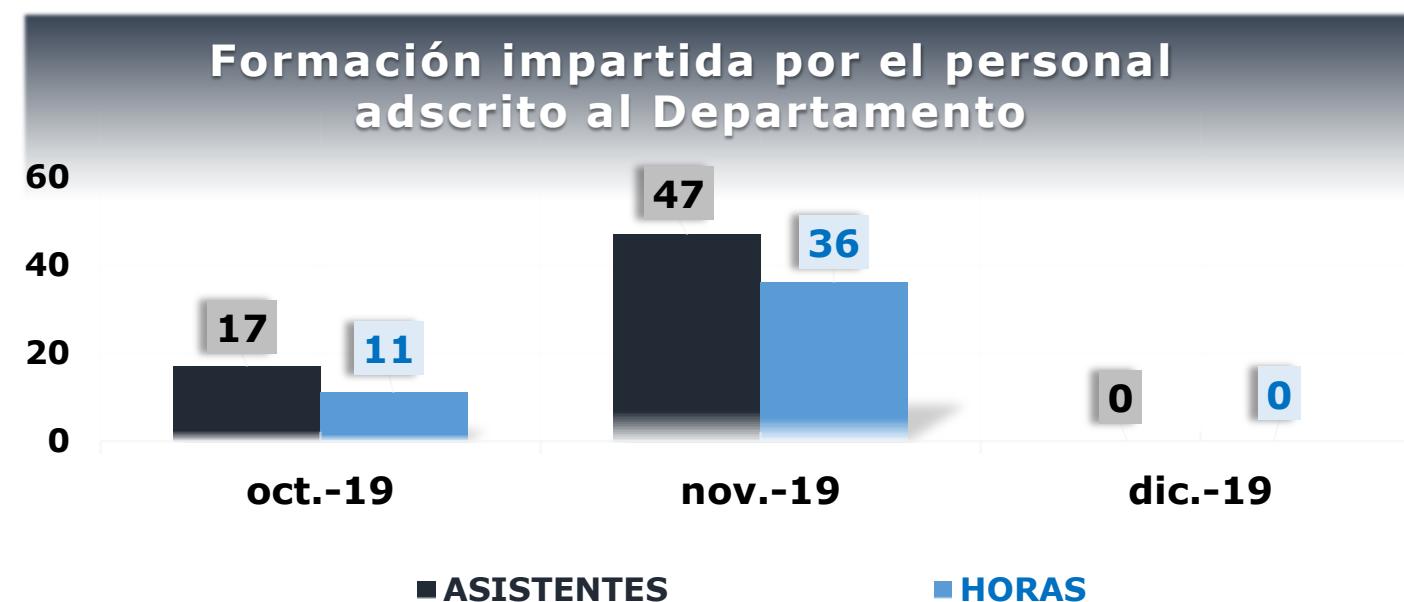
2.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. FUENTES E INTERLOCUTORES



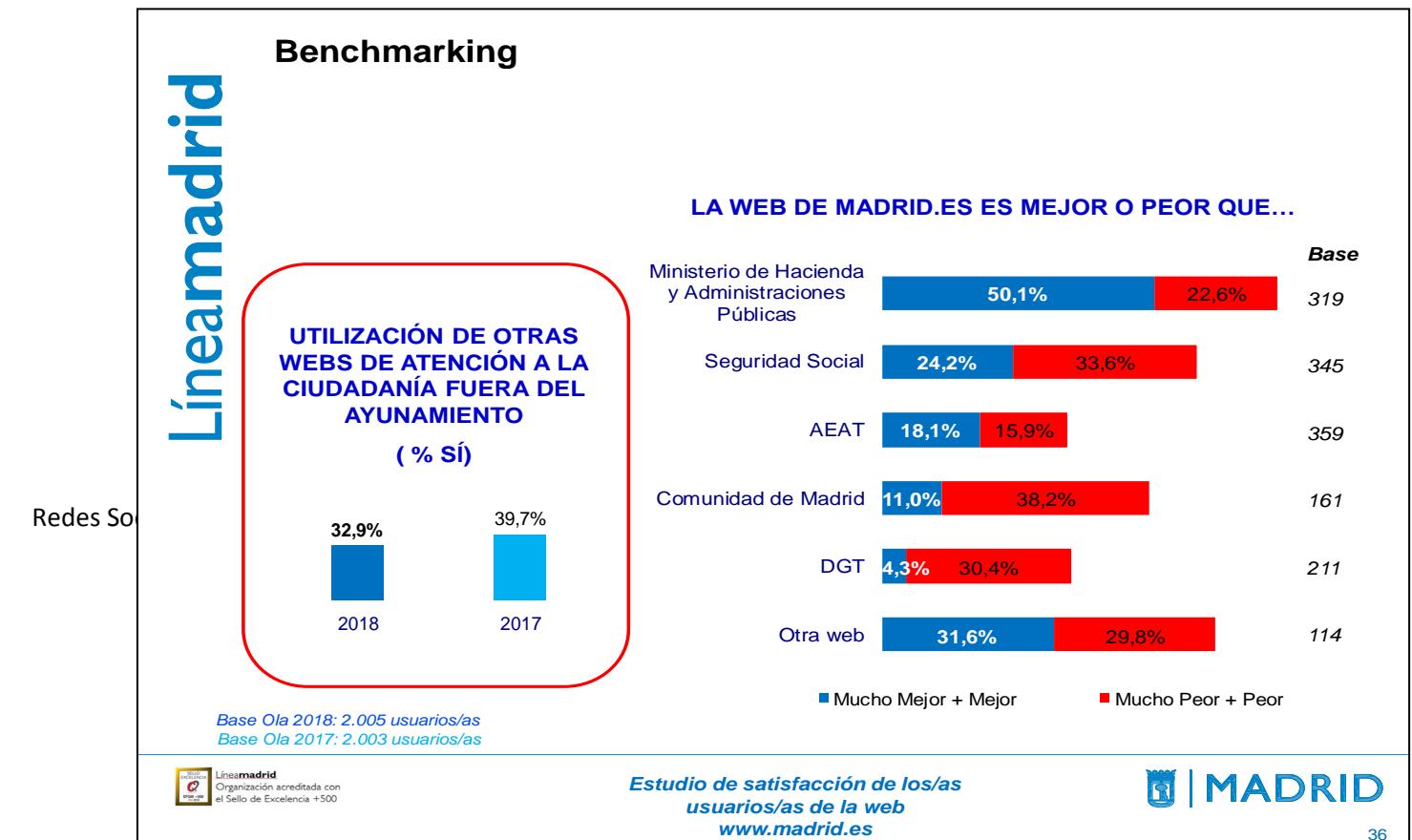
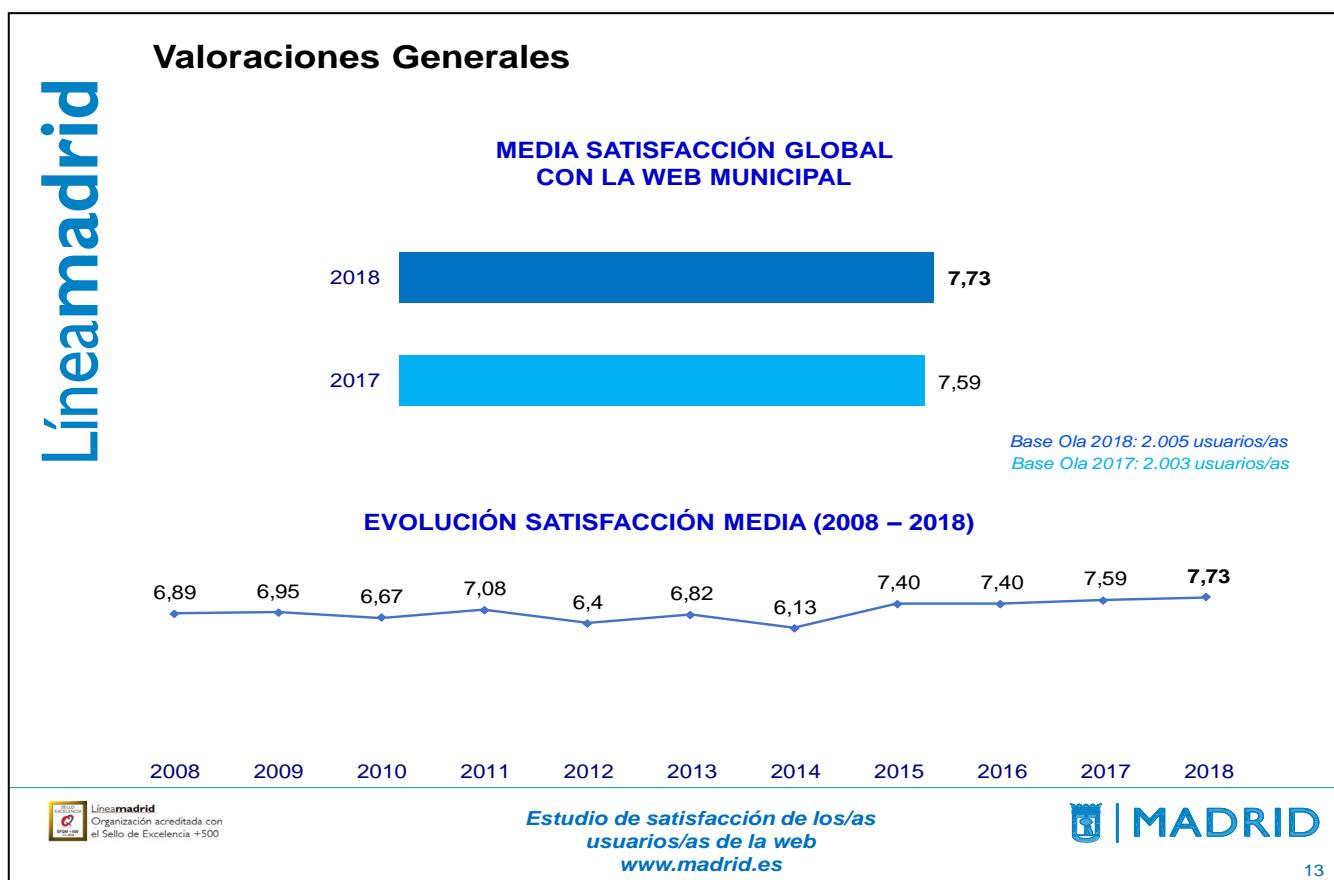
3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN



| 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



Estadísticas

Estadísticas

4º. 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 | | 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% |

