



Líneamadrid

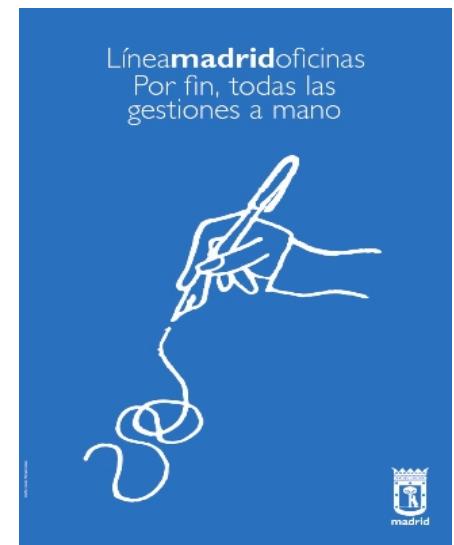
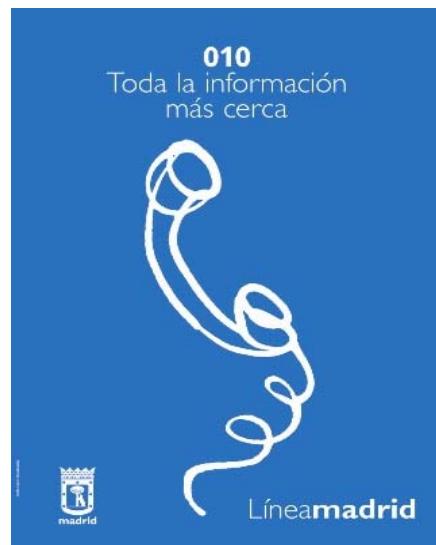


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Estadísticas 2009

- * **Atención Telefónica 010**
- * **Atención en Internet munimadrid**
- * **Atención Presencial Oficinas de Atención al Ciudadano**
- * **Elaboración de la Información**
- * **Sugerencias y Reclamaciones**
- * **Registro**

Año 2009





Líneamadrid

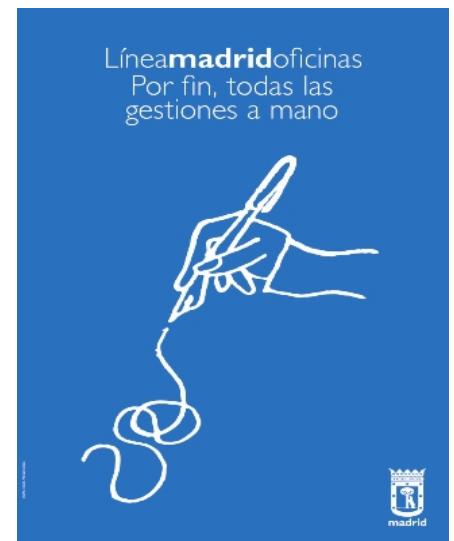
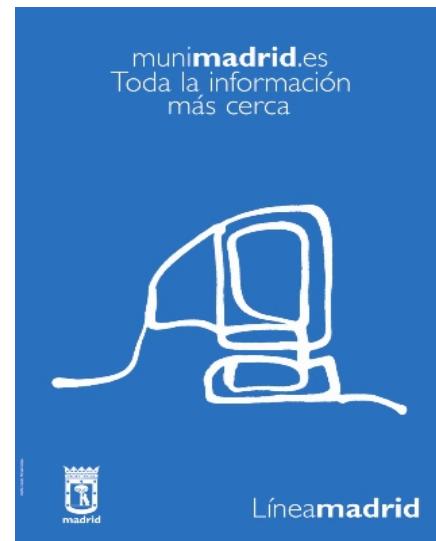


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Estadísticas 2009

Año 2009

* Atención Telefónica 010





Líneamadrid



010Líneamadrid

Área de Gobierno de Hacienda y Administración Pública
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

ÍNDICE DE TÉRMINOS

TOTAL INTENTOS DE LLAMADAS:

Total de llamadas que intentan conectarse con el teléfono 010

RECHAZADAS POR SATURACIÓN:

Llamadas que intentan acceder al 010 pero que por el tiempo de espera estimado dan tono de comunicando (no generan coste al ciudadano)

LLAMADAS RECIBIDAS:

Llamadas que acceden a la plataforma y que pueden ser atendidas directamente o con tiempos de espera inferiores a los calculados. El tiempo de espera se calcula automáticamente según el promedio de espera de las últimas llamadas.

ABANDONADAS:

Llamadas recibidas que por diversas circunstancias el ciudadano desiste. El ciudadano cuelga y abandona.

ATENDIDAS:

Llamadas recibidas que son atendidas por un agente de la plataforma

LOS CIUDADANOS LLAMAN:
TOTAL INTENTOS DE LLAMADAS

LLAMADAS RECIBIDAS
Entran en el sistema y el ciudadano paga

RECHAZADAS POR SATURACIÓN

El teléfono **comunica** y el ciudadano no paga.
Los intentos de llamada no recibidos.

ABANDONADAS

Sale el mensaje de espera para distribuir la llamada y el ciudadano cuelga y abandona

ATENDIDAS

Sale el mensaje de espera para distribuir la llamada y el ciudadano es atendido

Las codifican los Agentes al final de la llamada según la tabla de Temas o Materias del ACD.

Materias o temas de:
INFORMACIÓN

Materias o temas de:
GESTIÓN



Líneamadrid



010Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACION PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
Atención Telefónica 010
2009 Anual

Total Llamadas. Por tramo horario

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	17.755	4.036	23%	13.719	77%	2.105	15%	11.614	85%
01-02	8.537	937	11%	7.599	89%	802	11%	6.797	89%
02-03	5.127	235	5%	4.892	95%	492	10%	4.400	90%
03-04	3.734	82	2%	3.652	98%	354	10%	3.298	90%
04-05	3.001	32	1%	2.969	99%	260	9%	2.710	91%
05-06	2.941	38	1%	2.903	99%	246	8%	2.657	92%
06-07	4.090	370	9%	3.721	91%	391	11%	3.329	89%
07-08	15.080	1.423	9%	13.657	91%	1.507	11%	12.150	89%
08-09	116.240	23.887	21%	92.353	79%	7.145	8%	85.208	92%
09-10	500.767	205.774	41%	295.391	59%	33.042	11%	262.349	89%
10-11	566.022	151.493	27%	414.524	73%	49.823	12%	364.701	88%
11-12	622.288	192.357	31%	429.931	69%	54.159	13%	375.772	87%
12-13	601.944	184.722	31%	417.222	69%	53.487	13%	363.735	87%
13-14	483.601	108.599	22%	374.731	77%	40.568	11%	334.163	89%
14-15	308.756	83.885	27%	224.844	73%	20.362	9%	204.482	91%
15-16	234.673	83.894	36%	150.779	64%	20.532	14%	130.247	86%
16-17	231.167	74.187	32%	156.980	68%	18.386	12%	138.594	88%
17-18	249.324	78.772	32%	170.552	68%	17.479	10%	153.073	90%
18-19	260.296	88.620	34%	171.676	66%	19.120	11%	152.556	89%
19-20	209.057	59.494	28%	149.478	72%	14.882	10%	134.596	90%
20-21	142.394	34.898	25%	107.486	75%	10.145	9%	97.341	91%
21-22	92.817	19.324	21%	73.493	79%	8.038	11%	65.455	89%
22-23	62.003	17.480	28%	44.523	72%	6.074	14%	38.449	86%
23-24	30.893	4.582	15%	26.311	85%	3.345	13%	22.966	87%
TOTAL	4.772.507	1.419.121	29,74%	3.353.386	70,26%	382.744	11,41%	2.970.642	88,59%



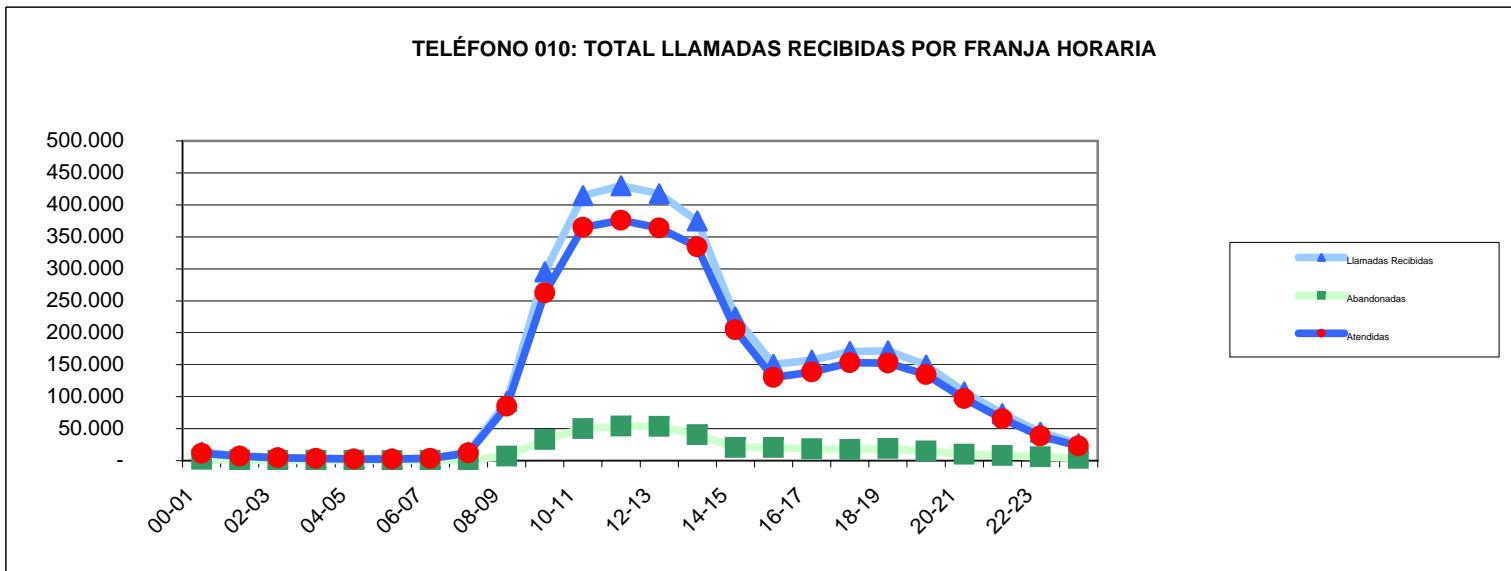
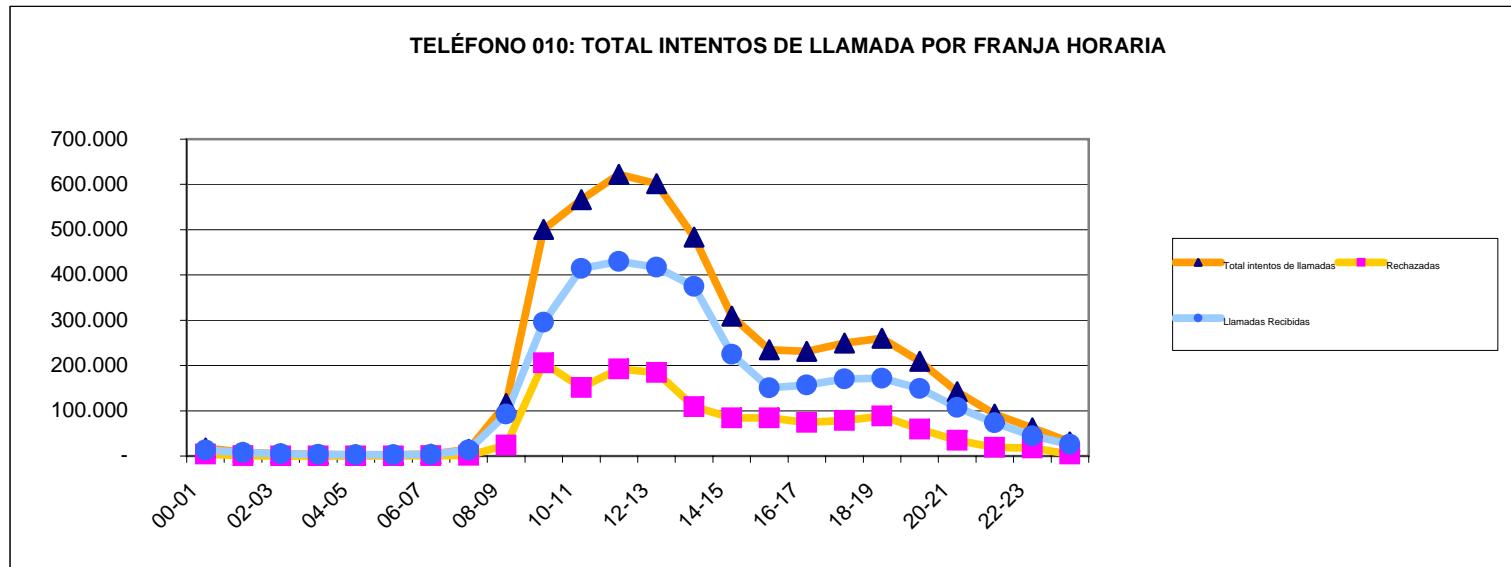
Líneamadrid



010Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACION PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Atención Telefónica 010
2009 Anual





Líneamadrid



010Lineamadrid

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACION PÚBLICA

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Subdirección General de Atención al Ciudadano

Atención Telefónica 010

2009 Anual

Total Llamadas. Mensual por días

MES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
ENERO	439.887	154.085	35%	285.802	65%	48.732	17%	237.070	83%
FEBRERO	241.453	10.118	4%	231.335	96%	9.603	4%	221.732	96%
MARZO	267.820	8.362	3%	259.458	97%	11.921	5%	247.537	95%
ABRIL	335.533	43.859	13%	291.674	87%	31.347	11%	260.327	89%
MAYO	294.825	11.146	4%	283.679	96%	19.084	7%	264.595	93%
JUNIO	306.934	27.479	9%	279.455	91%	21.987	8%	257.468	92%
JULIO	237.875	2.510	1%	235.365	99%	12.175	5%	223.190	95%
AGOSTO	181.508	5.533	3%	175.975	97%	16.777	10%	159.198	90%
SEPTIEMBRE	311.267	36.402	12%	274.865	88%	22.005	8%	252.860	92%
OCTUBRE	1.018.246	668.176	66%	350.070	34%	77.449	22%	272.621	78%
NOVIEMBRE	779.273	393.288	50%	385.985	50%	73.599	19%	312.386	81%
DICIEMBRE	357.886	58.163	16%	299.723	84%	38.065	13%	261.658	87%
TOTAL	4.772.507	1.419.121	29,74%	3.353.386	70,26%	382.744	11,41%	2.970.642	88,59%



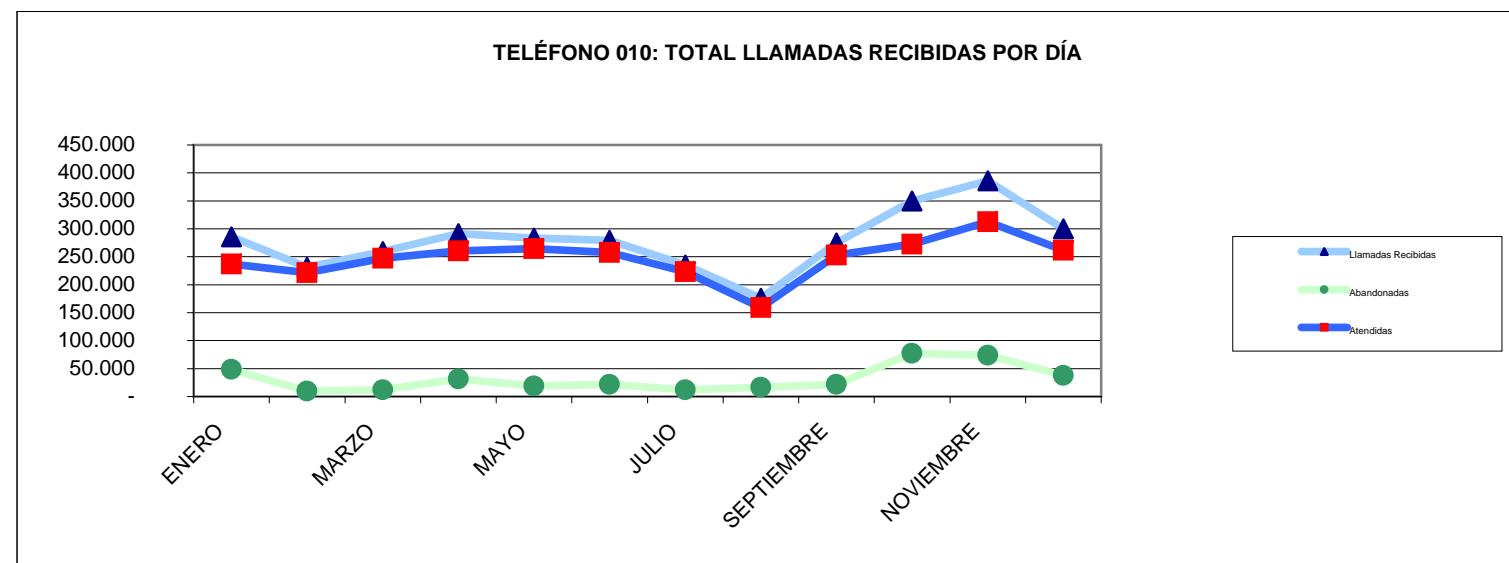
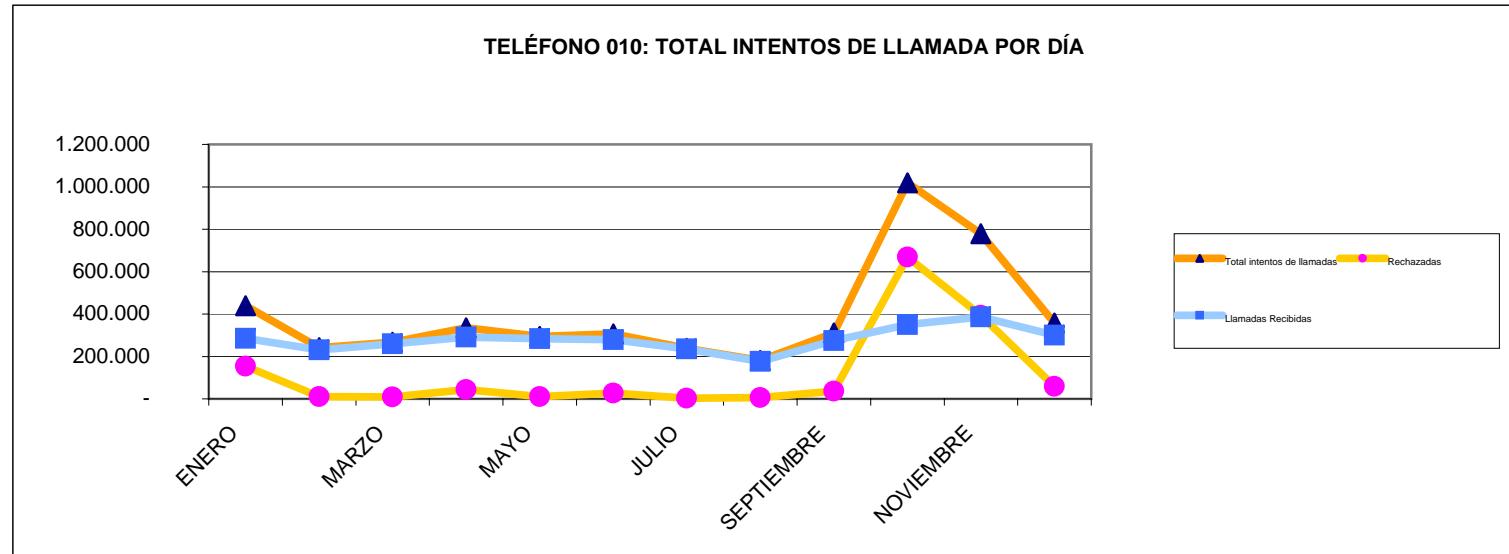
Líneamadrid



010Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACION PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Atención Telefónica 010
2009 Anual





Líneamadrid



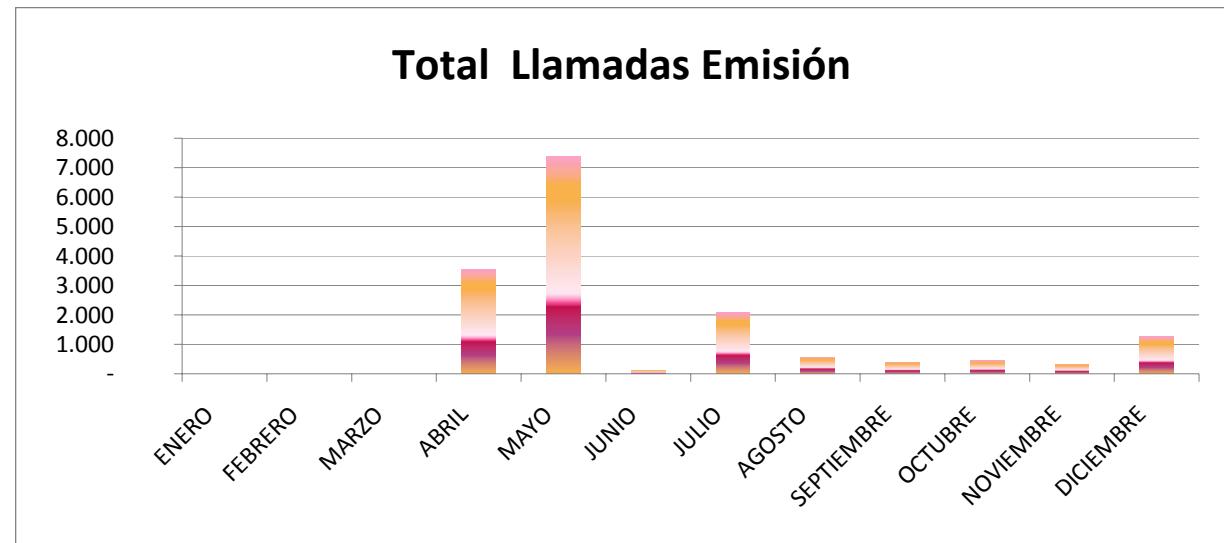
010Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Atención Telefónica 010
2009 Anual

Total Llamadas emitidas. Mensual por días

MES	Total Llamadas Emisión
ENERO	-
FEBRERO	-
MARZO	-
ABRIL	3.553
MAYO	7.376
JUNIO	119
JULIO	2.063
AGOSTO	558
SEPTIEMBRE	387
OCTUBRE	430
NOVIEMBRE	321
DICIEMBRE	1.260
TOTAL	16.067





Líneamadrid



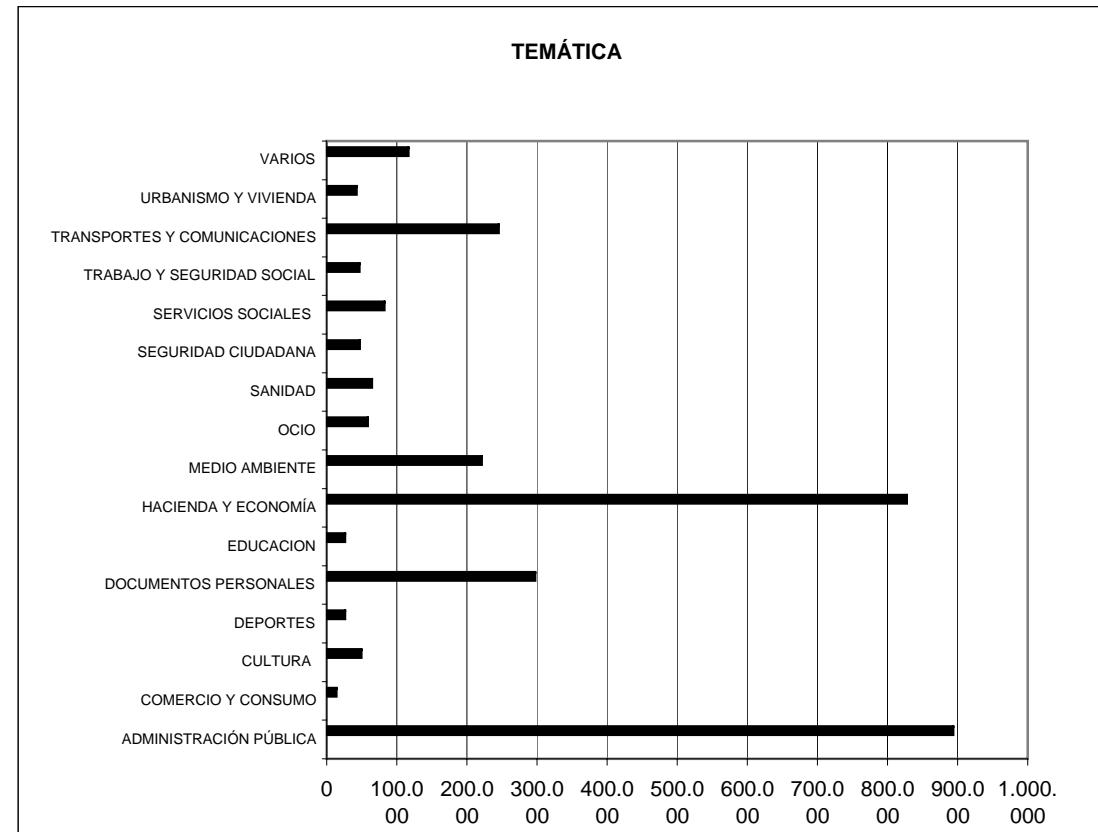
010Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACION PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
Atención Telefónica 010
2009 Anual

Temática de llamadas

TEMÁTICA	Número	%
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	893.720	29,23%
COMERCIO Y CONSUMO	13.658	0,45%
CULTURA	49.508	1,62%
DEPORTES	26.163	0,86%
DOCUMENTOS PERSONALES	297.083	9,72%
EDUCACION	25.815	0,84%
HACIENDA Y ECONOMÍA	827.617	27,07%
MEDIO AMBIENTE	221.147	7,23%
OCIO	58.554	1,92%
SANIDAD	64.353	2,10%
SEGURIDAD CIUDADANA	47.064	1,54%
SERVICIOS SOCIALES	82.220	2,69%
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	46.434	1,52%
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES	245.193	8,02%
URBANISMO Y VIVIENDA	42.385	1,39%
VARIOS	116.547	3,81%
Total	3.057.461	100,00%





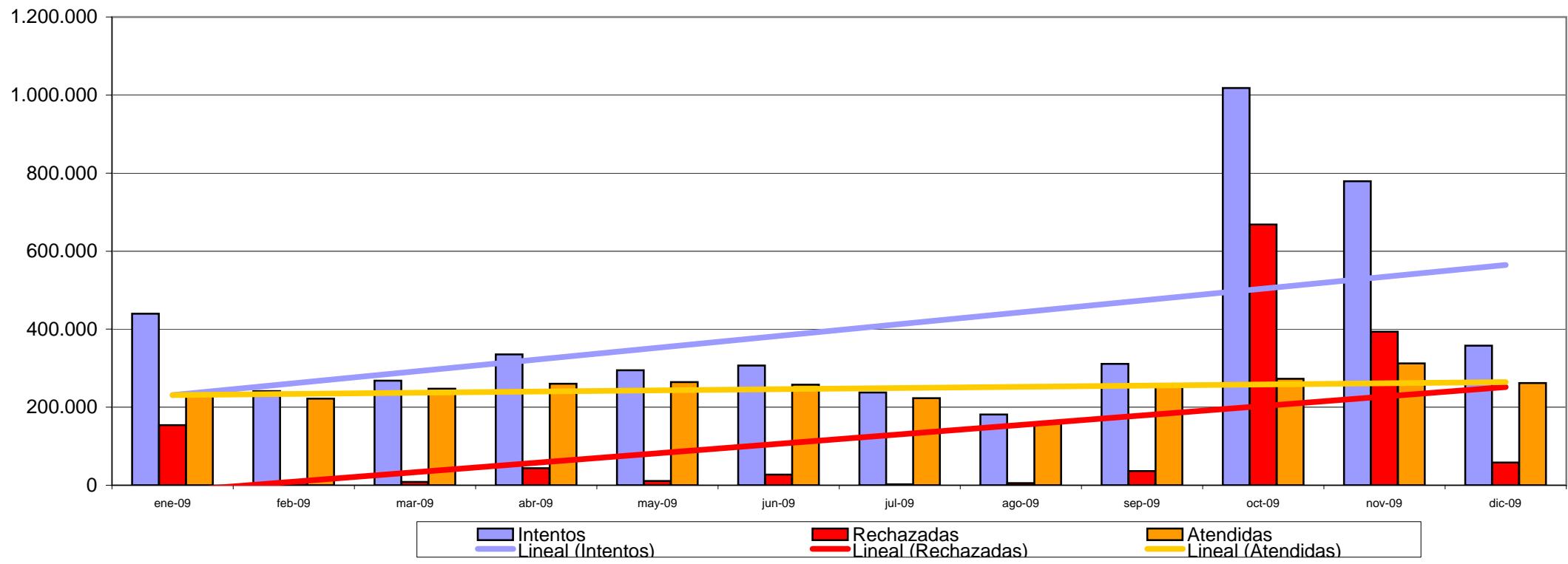
A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACION PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
Atención Telefónica 010
2009 Anual

Líneamadrid

010Líneamadrid

	2009											
	ene-09	feb-09	mar-09	abr-09	may-09	jun-09	jul-09	ago-09	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09
Intentos	439.887	241.453	267.820	335.533	294.825	306.934	237.875	181.508	311.267	1.018.246	779.273	357.886
Rechazadas	154.085	10.118	8.362	43.859	11.146	27.479	2.510	5.533	36.402	668.176	393.288	58.163
Atendidas	237.070	221.732	247.537	260.327	264.595	257.468	223.190	159.198	252.860	272.621	312.386	261.658

Acumulado 2009 - Meses





Líneamadrid

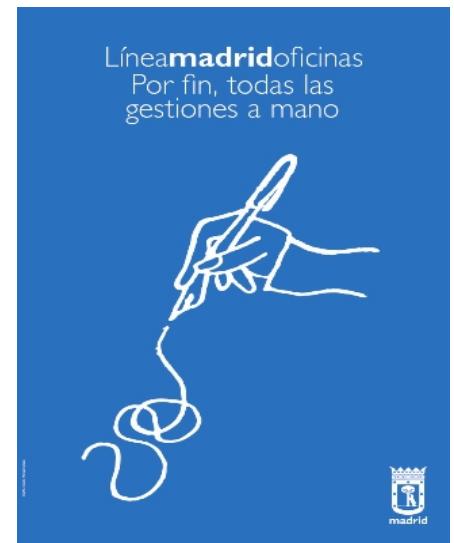
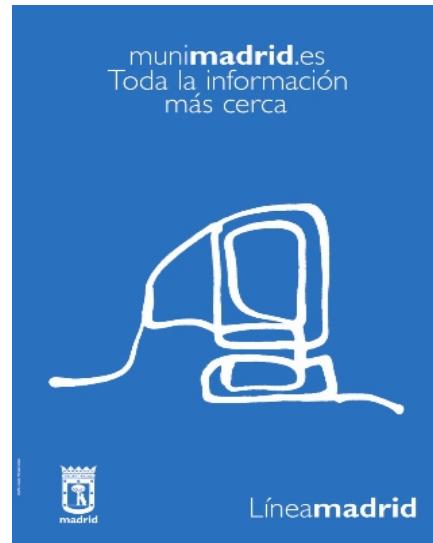
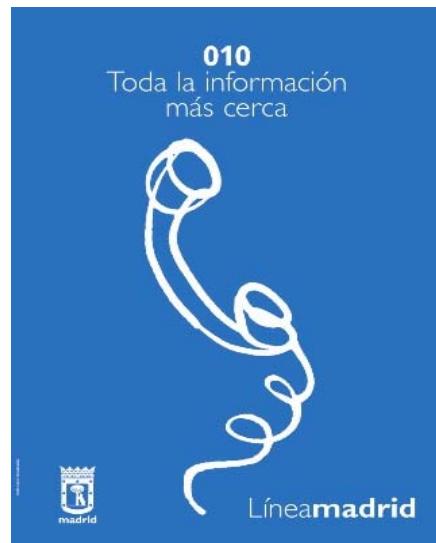


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Estadísticas 2009

* Atención en Internet munimadrid

Año 2009





Líneamadrid



munimadrid.es

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Subdirección General de Atención al Ciudadano

munimadrid

2009

Páginas Visualizadas, Visitas y Visitantes

Meses	Páginas Visualizadas			Visitas				Visitantes	
	Total páginas	Promedio por día	Páginas / visita	Total visitas	Promedio por día	Duración media	Duración mediana		
Enero	5.339.361	172.237	5,93	900.201	29.038	0:06:42	0:02:22	593.989	
Febrero	5.300.723	189.311	6,15	861.510	30.768	0:07:13	0:02:38	608.349	
Marzo	6.616.782	213.444	6,25	1.057.934	34.126	0:07:49	0:02:48	700.127	
Abril	6.293.624	209.787	6,35	990.592	33.019	0:08:17	0:02:50	664.303	
Mayo	7.612.342	245.559	6,5	1.171.279	37.783	0:07:51	0:02:39	783.505	
Junio	6.606.807	220.226	6,13	1.077.621	35.920	0:07:36	0:02:16	712.809	
Julio	5.027.229	162.168	6,08	826.480	26.660	0:07:44	0:02:16	564.100	
Agosto	4.135.283	133.396	6,08	680.231	21.942	0:07:28	0:02:24	482.505	
Septiembre	6.408.581	213.619	6,12	1.047.994	34.933	0:07:45	0:02:34	701.882	
Octubre	7.132.921	230.094	6,16	1.157.873	37.350	0:07:58	0:02:48	762.722	
Noviembre	7.349.704	244.990	6,27	1.172.036	39.067	0:08:12	0:02:46	769.410	
Diciembre	5.079.715	163.861	5,43	935.135	30.165	0:08:01	0:02:27	627.182	
TOTAL/PROMEDIO	72.903.072	199.891	6,12	11.878.886	32.564,25	0:07:30	0:02:39	7.970.883	



Líneamadrid



munimadrid.es

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
munimadrid
2009

Gráfico 1. Páginas visualizadas por meses

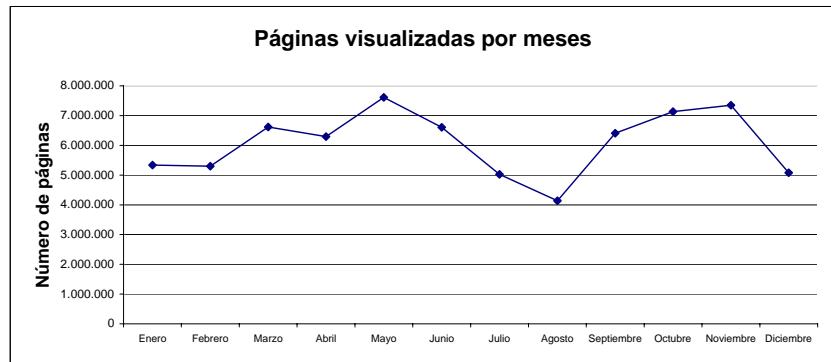
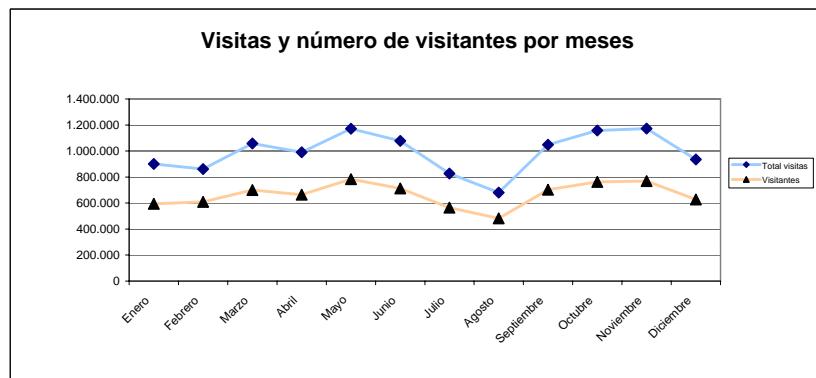


Gráfico 2. Visitas y número de visitantes por meses



Archivos descargados

IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO	TOTAL
OPOSICIONES. ADMISIÓN A PRUEBAS SELECTIVAS. IMPRESO DE SOLICITUD	94.884
OPOSICIONES. ADMISIÓN A PRUEBAS SELECTIVAS. INSTRUCCIONES	57.102
TAZA POR DERECHOS DE EXAMEN. AUTOLIQUIDACIÓN. INSTRUCCIONES	48.888
LISTADO DE CONTENEDORES/SACOS DE R.C.D. DETECTADOS EN LA VÍA PÚBLICA LLENOS MÁS DE 24 HORAS	41.302
GESTIONES: PAGOS, DOMICILIACIONES...	40.600
BECAS COMEDOR ESCOLAR. IMPRESO DE SOLICITUD	26.839
INSTANCIA GENERAL. IMPRESO	23.922
DESCARGA AUTOLIQUIDACIÓN DE PLUSVALÍA 2009	20.033
VIARIO RESTRINGIDO PARA INSTALACIÓN DE CONTENEDORES O SACOS DE RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN	19.373
GESTIÓN DE MULTAS DE CIRCULACIÓN. INSTRUCCIONES	19.345
GESTIÓN DE MULTAS DE CIRCULACIÓN. IMPRESO	17.862
BECAS COMEDOR ESCOLAR. INSTRUCCIONES	16.336
TARIFAS DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS PARA EL AÑO 2009	14.412
CENTROS Y HORARIOS 2009	12.927
CALENDARIO DE RECOGIDA DE MUEBLES. ZONA CENTRO 2009	12.690
GESTIÓN DE MULTAS DE CIRCULACIÓN	11.821
BOLSA DE TRABAJO. IMPRESO DE SOLICITUD	10.591
ALTA PAGO FRACCIONADO. IMPRESO DE SOLICITUD	8.917
CENTROS ABIERTOS VERANO GENERAL PROGRAMA A INFANTIL.	8.221
FICHA DE SOLICITUD CURSOS COFINANCIADOS	7.761
SER. DISTINTIVO RESIDENTES. REQUISITOS. INFORMACIÓN GENERAL	7.239
CALENDARIO DE RECOGIDA DE MUEBLES. ZONA PERIFERIA 2009	7.126
CENTROS ABIERTOS VERANO GENERAL PROGRAMA B PRIMARIA. INSCRIPCIÓN	6.953
FOLLETO CURSOS	6.890
BOLSA DE TRABAJO. INSTRUCCIONES	6.207
CAMBIO DOMICILIO Y/O MODIFICACIÓN DE DATOS. IMPRESO	5.886
DOMICILIACIÓN BANCARIA. IMPRESO DE SOLICITUD	5.829
INSTANCIA GENERAL. INSTRUCCIONES	5.576
RECOGIDA MUEBLES ZONA CENTRO 2009	5.413
CURSOS Y TALLERES DE CENTROS CULTURALES. IMPRESO DE SOLICITUD DE PLAZA	5.412

Descargas

Número de veces que el archivo especificado fue descargado por un visitante. Si ocurrió un error durante la transferencia, ésta no se cuenta. Tenga en cuenta que los archivos PDF descargados pueden causar un recuento exagerado.

NOTA:

Las cifras reflejan los datos de los 30 archivos más descargados

Páginas Visualizadas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
INICIO	5.924.539
BUSCADOR SIMPLE	5.902.887
BUSCADOR OPOSICIONES	3.750.862
LINEAMADRID	2.881.686
BUSCADOR TRAMITES	2.297.259
OPOSICIONES Y EMPLEO	1.650.339
TRÁMITES Y GESTIONES	1.150.966
AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID	724.795
BOLETÍN OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO	674.266
BOLSA DE TRABAJO	554.942
EL AYUNTAMIENTO	530.151
BECAS DE COMEDOR	512.408
BUSCADOR AVANZADO	486.564
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	468.285
URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	397.427
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	386.499
CULTURA Y OCIO	385.637
PROCESOS DE CONSOLIDACIÓN DE EMPLEO	349.993
AGENCIA MUNICIPAL DE ALQUILER	315.651
DEPORTES	305.973
BUSCADOR PERFIL CONTRATANTE	279.882
EDUCACIÓN	264.401
DEPORTE MUNICIPAL	261.818
INSTALACIONES Y SERVICIOS	256.917
MADRID PARA NIÑOS	232.014
ACTIVIDADES	231.215
CONTACTAR	210.875
VIVIENDA	202.906
CON CERTIFICADO DIGITAL	201.806
LÍNEA MADRID	190.787

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano

munimadrid
2.009

DEFINICIONES:

Páginas:

Cualquier página visualizada. Para cada perfil, puede especificar los tipos de archivos que se consideran como una página. El administrador del WebTrends puede cambiar estas configuraciones.

Visitas:

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.

NOTA:

Las cifras reflejan los datos de las 30 páginas más visualizadas del año.



Líneamadrid



munimadrid.es

Visitas por páginas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
INICIO	4.191.064
BUSCADOR SIMPLE	1.419.382
OPOSICIONES Y EMPLEO	1.053.825
BUSCADOR OPOSICIONES	933.649
TRÁMITES Y GESTIONES	724.604
BUSCADOR TRAMITES	565.360
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	390.624
BOLETÍN OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO	373.874
EL AYUNTAMIENTO	363.791
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	277.294
CULTURA Y OCIO	256.361
URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	251.909
DEPORTES	212.918
BUSCADOR AVANZADO	183.586
BOLSA DE TRABAJO	162.134
EDUCACIÓN	160.601
AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID	150.558
CONTACTAR	149.701
POLICÍA DEL CUERPO DE POLICÍA MUNICIPAL	145.961
ESTADO DEL TRÁFICO	138.744
VIVIENDA	129.311
BOMBERO ESPECIALISTA DEL SERVICIO DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS	126.971
PORTAL DEL CONTRIBUYENTE	124.358
BECAS DE COMEDOR	113.635
PROCESOS DE CONSOLIDACIÓN DE EMPLEO TEMPORAL	113.006
XXX JUEGOS DEPORTIVOS MUNICIPALES Y ESCOLARES	105.567
BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES	104.027
REGISTRO CIVIL ÚNICO	99.657
LÍNEA MADRID	95.862
SERVICIOS SOCIALES	93.932

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Subdirección General de Atención al Ciudadano

munimadrid

2.009

DEFINICIONES:

Páginas:

Cualquier página visualizada. Para cada perfil, puede especificar los tipos de archivos que se consideran como una página. El administrador del WebTrends puede cambiar estas configuraciones.

Visitas:

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.

NOTA:

Las cifras reflejan los datos de las 30 páginas más visitadas del año



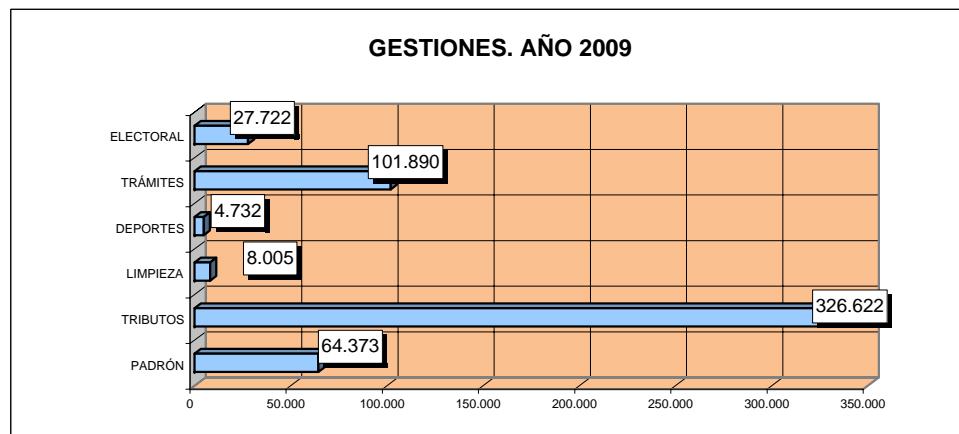
Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
munimadrid
2009

Gestiones realizadas a través de la web

GESTIONES	PADRÓN HABITANTES	TRIBUTOS Y TASAS	LIMPIEZA URBANA	DEPORTE Reserva Pist.	TRÁMITES DIGITALES	ELECTORAL (Consulta)	TOTAL	Domicilia- ciones *
ene-09	7.344	10.859	678	349	6.176	1.661	27.067	684
feb-09	5.634	4.233	465	410	6.313	704	17.759	693
mar-09	5.787	42.377	538	472	6.935	245	56.354	923
abr-09	7.864	22.749	550	359	8.385	2.404	42.311	2.595
may-09	4.696	84.536	539	411	9.779	8.603	108.564	2.846
jun-09	4.771	8.173	602	443	10.666	10.362	35.017	1.664
jul-09	5.360	15.410	649	463	10.122	881	32.885	634
ago-09	3.503	8.557	549	289	8.012	252	21.162	337
sep-09	5.494	9.826	771	463	8.915	416	25.885	614
oct-09	6.036	35.559	1.026	449	9.796	1.453	54.319	10.094
nov-09	4.284	74.286	1.010	375	9.239	461	89.655	16.058
dic-09	3.600	10.057	628	249	7.552	280	22.366	1.775
TOTAL	64.373	326.622	8.005	4.732	101.890	27.722	533.344	38.917



* Las domiciliaciones vienen ya incluidas en el apartado de gestiones de Tributos y Tasas

* A partir de abril no se contabiliza el Cálculo del Incremento del Valor de los Terrenos en el apartado Tributos

* A partir de abril no se contabilizan las Comprobaciones de Volante Padronal en el apartado Padrón



Líneamadrid



munimadrid.es

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
munimadrid
 2009

Total Pagos por Internet. Tasas y tributos periódicos

Impuesto / Tasa	RECIBOS PAGADOS								
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
IVTM	7.229	13.563	20.633	25.962	44.480	56.334	75.798	90.646	93.843
IBI	3.490	11.424	16.814	12.389	21.503	31.069	42.700	48.516	55.450
IAE EMPRESAS	135	364	58	107	229	407	1	852	949
IAE PROFESIONALES	180	437	0	0	0	0	0	1	1
TASA VEHÍCULOS	31	68	152	145	249	0	0	0	973
TOTAL	11.065	25.856	37.657	38.603	66.461	87.810	118.499	140.015	151.216

Impuesto / Tasa	RECAUDACIÓN EN EUROS								
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
IVTM	597.355,40	1.078.976,07	1.707.504,73	2.369.894,45	4.176.483,30	5.294.440,55	7.232.031,15	8.816.454,40	9.493.184
IBI	457.774,28	1.453.220,19	2.300.938,72	2.493.083,52	4.356.030,14	7.430.562,71	10.605.645,50	12.933.873,49	16.214.545
IAE EMPRESAS	68.108,69	151.994,75	77.354,97	104.507,33	374.807,70	672.748,57	154,07	1.407.087,55	1.512.065
IAE PROFESIONALES	73.246,65	173.538,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	156,46	514
TASA VEHÍCULOS	7.118,06	16.435,74	34.066,83	32.957,25	53.047,86	0,00	0,00	0	624.039
TOTAL	1.203.603,08	2.874.165,58	4.119.865,25	5.000.442,55	8.960.369,00	13.397.751,83	17.837.830,72	23.157.571,90	27.844.348,55

Total pagos por Internet. Tributos no periódicos. 2009

FORMA DE PAGO	TARJETA	BANCA ELECTRÓNICA	CERTIFICADO DIGITAL	TOTAL
Enero	43.970	2.427	98	46.495
Febrero	34.356	2.178	58	36.592
Marzo	33.963	2.968	139	37.070
Abril	29.620	7.928	73	37.621
Mayo	19.118	11.933	-	31.051
Junio	53.162	6.965	452	60.579
Julio	24.376	3.142	168	27.686
Agosto	13.803	2.191	115	16.109
Septiembre	34.250	3.156	227	37.633
Octubre	70.455	17.451	1.523	89.429
Noviembre	110.994	29.068	1.403	141.465
Diciembre	51.761	8.139	288	60.188
TOTAL	519.828	97.546	4.544	621.918

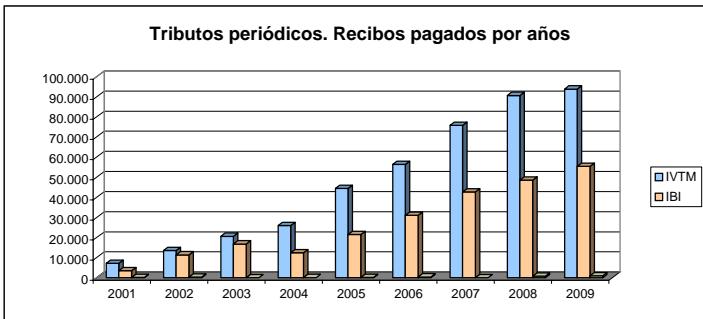


Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
munimadrid
2009

Gráfico 1 . Evolución de los recibos pagados por años.



**Gráfico 2 . Evolución de la recaudación por años.
Tributos Periódicos**

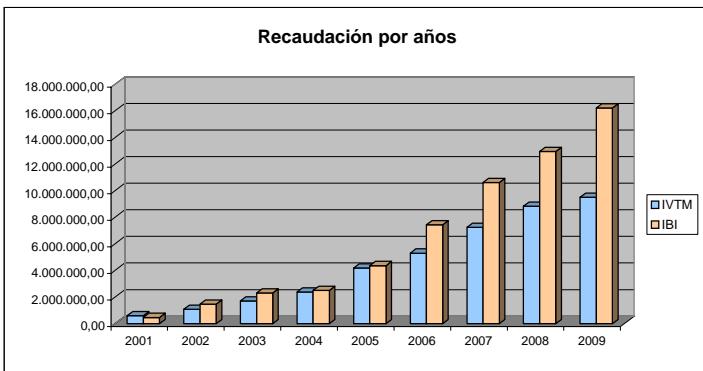
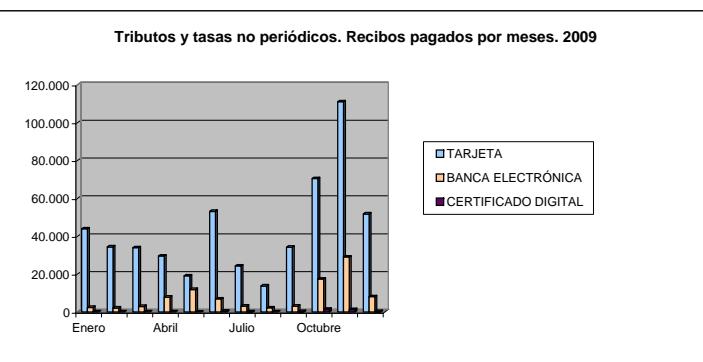


Gráfico 3 . Recibos pagados por meses. Tributos no periódicos





Líneamadrid

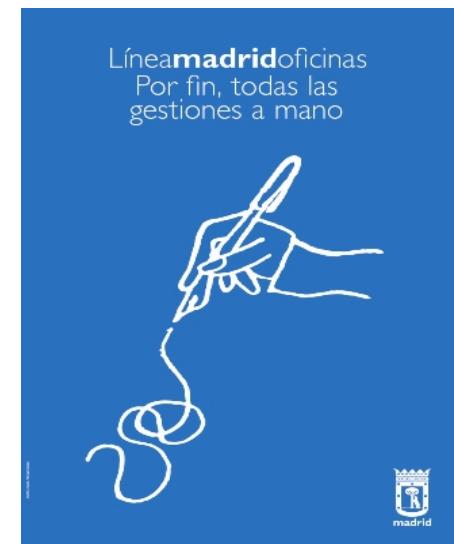
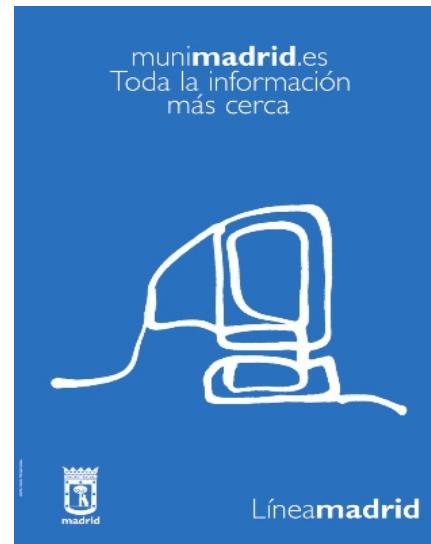
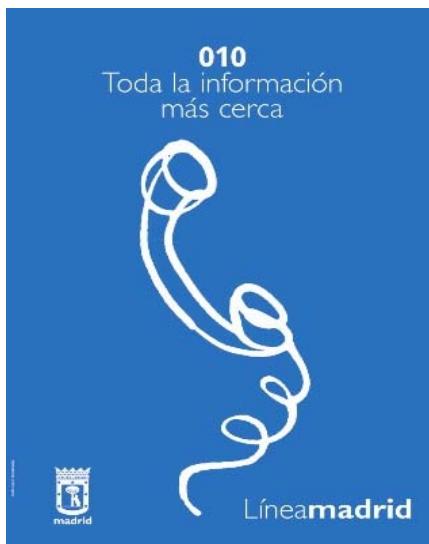


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Estadísticas 2009

Año 2009

* Atención Presencial Oficinas de Atención al Ciudadano





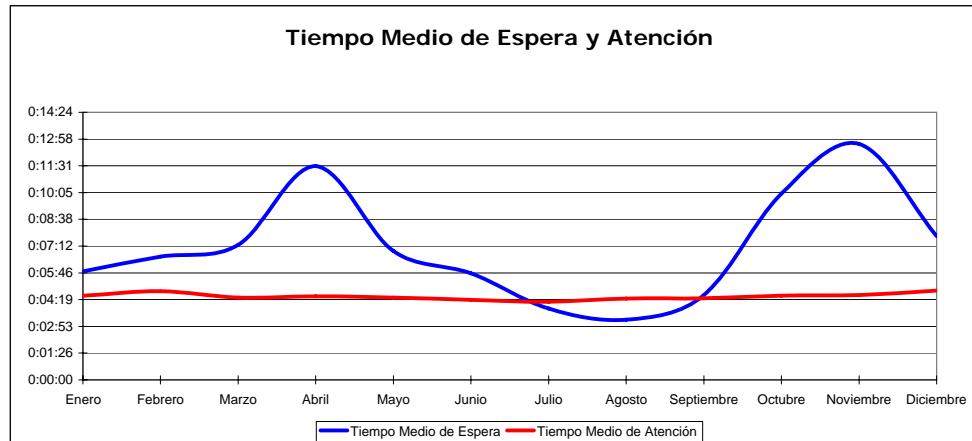
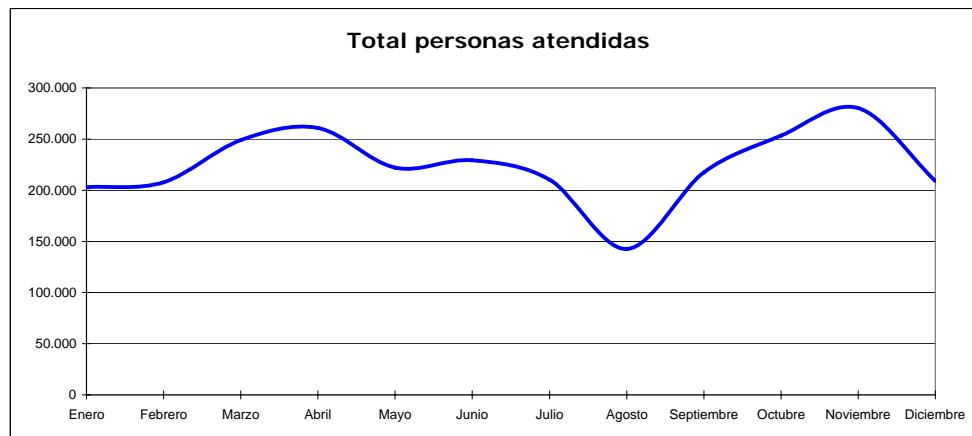
Líneamadrid

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Oficinas de Atención al Ciudadano
AÑO 2009

Total personas atendidas

OFICINA	Total Personas Atendidas	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
Enero	203.044	0:05:50	0:04:32
Febrero	207.578	0:06:38	0:04:46
Marzo	248.987	0:07:16	0:04:26
Abril	260.747	0:11:30	0:04:30
Mayo	222.075	0:06:56	0:04:26
Junio	229.154	0:05:44	0:04:18
Julio	210.168	0:03:50	0:04:12
Agosto	142.546	0:03:14	0:04:22
Septiembre	217.454	0:04:34	0:04:24
Octubre	253.427	0:10:02	0:04:32
Noviembre	280.394	0:12:42	0:04:34
Diciembre	208.861	0:07:44	0:04:48
TOTALES	2.684.435	0:07:32	0:04:30

Gráficas





Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Oficinas de Atención al Ciudadano
AÑO 2009

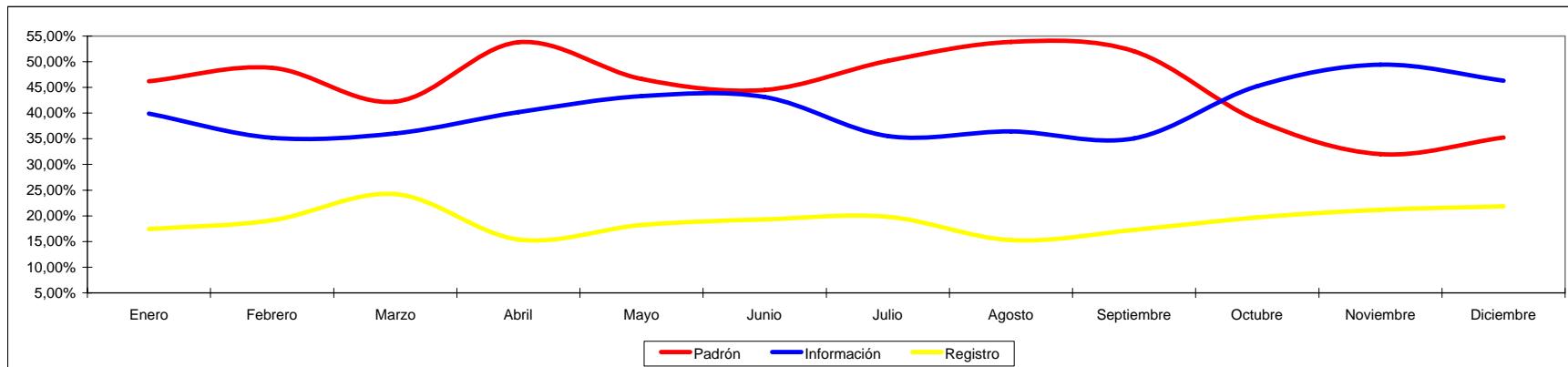
Materias gestionadas

OFICINA	Padrón Justificantes	Padrón Altas-Bajas	Registro	Información General	Impuestos	Urbanismo	Firma Electrónica	Tarjeta Azul	Campañas Especiales	SER	Permiso de Circulación	Extranjeros Renovación	Tasa Residuos Urbanos	Clientes sin Ticket	TOTAL
Enero	61.406	25.300	35.360	36.641	8.203	2.479	325	0	28	8.283	742	6.378	0	17.899	203.044
Febrero	64.778	30.034	39.680	38.589	6.669	3.922	481	0	20	4.702	754	5.766	0	12.183	207.578
Marzo	66.101	32.775	60.423	47.913	6.151	4.289	564	7.336	0	2.969	814	5.410	0	14.242	248.987
Abril	82.429	33.310	40.188	46.403	12.014	3.732	1.259	822	18.362	2.404	882	5.307	0	13.635	260.747
Mayo	58.044	27.313	40.505	40.064	17.662	3.794	1.150	227	14.337	2.291	852	3.057	0	12.779	222.075
Junio	58.166	27.870	44.265	40.795	21.415	4.110	1.161	237	9.356	3.253	876	5.669	0	11.981	229.154
Julio	66.638	27.245	41.615	38.021	7.978	3.179	602	66	5.241	3.171	823	5.475	0	10.114	210.168
Agosto	47.147	21.730	21.730	30.483	3.116	1.611	227	30	2.673	2.040	650	4.594	0	6.515	142.546
Septiembre	72.769	30.833	37.562	45.404	6.200	3.391	335	48	3.122	3.398	932	5.491	514	7.455	217.454
Octubre	60.452	28.357	49.990	45.414	35.267	3.622	516	94	2.923	3.169	768	5.338	7.396	10.121	253.427
Noviembre	57.509	24.895	59.347	43.175	56.802	3.704	324	157	2.054	6.149	693	4.586	11.432	9.567	280.394
Diciembre	44.539	21.985	45.590	31.732	31.987	2.728	236	64	1.360	8.271	764	5.032	8.641	5.932	208.861
TOTALES	739.978	331.647	516.255	484.634	213.464	40.561	7.180	9.081	59.476	50.100	9.550	62.103	27.983	132.423	2.684.435
Porcentajes	27,57%	12,35%	19,23%	18,05%	7,95%	1,51%	0,27%	0,34%	2,22%	1,87%	0,36%	2,31%	1,04%	4,93%	100,00%

Materias gestionadas agregadas (porcentaje)

OFICINA	Padrón	Información	Registro	Inf. Urbanística	Tarjeta Azul	Impuestos	Firma Electronica
Enero	46,22%	39,88%	17,41%	1,22%	0,00%	9,51%	0,16%
Febrero	48,83%	35,21%	19,12%	1,89%	0,00%	7,61%	0,23%
Marzo	42,21%	36,02%	24,27%	1,72%	2,95%	8,56%	0,23%
Abril	53,80%	40,20%	15,41%	1,43%	0,32%	14,80%	0,48%
Mayo	46,65%	43,32%	18,24%	1,71%	0,10%	17,77%	0,52%
Junio	44,48%	43,14%	19,32%	1,79%	0,10%	17,25%	0,51%
Julio	50,16%	35,53%	19,80%	1,51%	0,03%	9,63%	0,29%
Agosto	53,87%	36,44%	15,24%	1,13%	0,02%	6,80%	0,16%
Septiembre	52,03%	35,08%	17,27%	1,56%	0,02%	7,59%	0,15%
Octubre	38,61%	45,23%	19,73%	1,43%	0,04%	17,99%	0,20%
Noviembre	32,00%	49,45%	21,17%	1,32%	0,06%	24,68%	0,12%
Diciembre	35,28%	46,32%	21,83%	1,31%	0,03%	21,38%	0,11%

Materias gestionadas agregadas (gráfico)





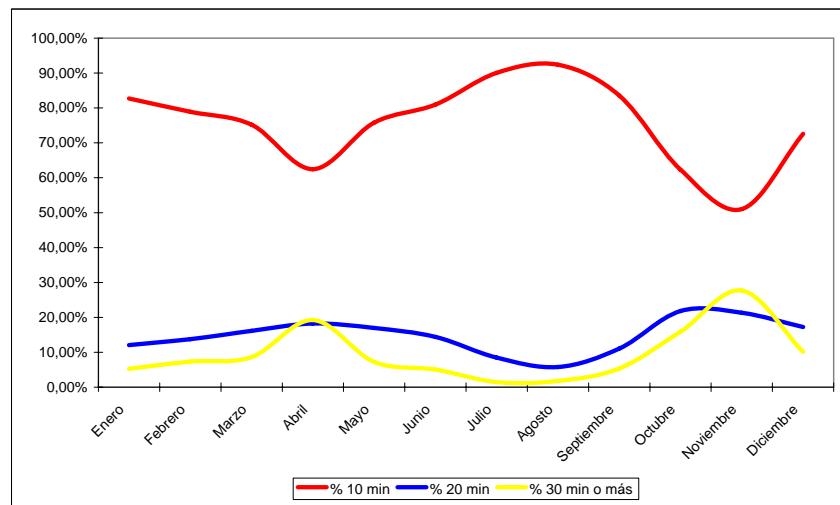
Tiempo de espera

OFICINA	Total Personas Atendidas	Menos de 10 minutos	Entre 10 y 20 minutos	Más de 20 minutos
Enero	203.044	167.909	24.445	10.690
Febrero	207.578	163.817	28.564	15.197
Marzo	248.987	187.275	40.206	21.506
Abril	260.747	162.840	47.639	50.268
Mayo	222.075	168.329	37.652	16.094
Junio	229.154	185.591	32.967	11.529
Julio	210.168	189.269	17.858	3.041
Agosto	142.546	131.710	8.256	2.580
Septiembre	217.454	181.809	23.993	11.652
Octubre	253.427	157.871	55.293	40.263
Noviembre	280.394	143.057	59.724	77.613
Diciembre	208.861	151.582	35.988	21.291
TOTALES	2.684.435	1.991.059	412.585	281.724
Porcentaje	100%	74,17%	15,37%	10,49%
Acumulado	100%	74,17%	89,54%	100,00%

Tiempo de espera (porcentaje)

OFICINA	% 10 min	% 20 min	% 30 min o más
Enero	82,70%	12,04%	5,26%
Febrero	78,92%	13,76%	7,32%
Marzo	75,21%	16,15%	8,64%
Abril	62,45%	18,27%	19,28%
Mayo	75,80%	16,95%	7,25%
Junio	80,99%	14,39%	5,03%
Julio	90,06%	8,50%	1,45%
Agosto	92,40%	5,79%	1,81%
Septiembre	83,61%	11,03%	5,36%
Octubre	62,29%	21,82%	15,89%
Noviembre	51,02%	21,30%	27,68%
Diciembre	72,58%	17,23%	10,19%

Tiempo de espera (gráfico)





Línea Madrid

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
Oficinas de Atención al Ciudadano
AÑO 2009

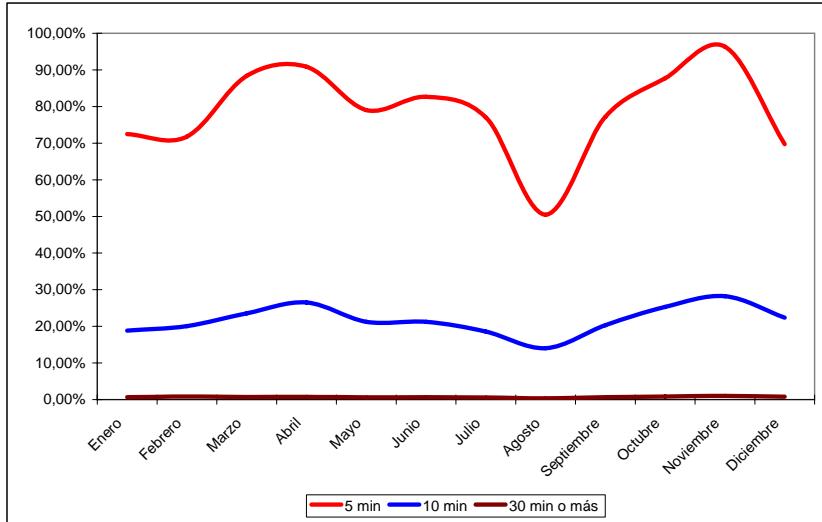
Tiempo de atención (valores)

OFICINA	Total Personas Atendidas	5 min	10 min	15 min	20 min	25 min	30 min o más
Enero	203.044	147.160	38.270	11.223	3.592	1.433	1.366
Febrero	207.578	145.729	40.737	13.087	4.566	1.780	1.679
Marzo	248.987	179.488	47.773	13.972	4.562	1.749	1.443
Abril	260.747	184.527	53.800	14.624	4.579	1.746	1.471
Mayo	222.075	160.441	43.131	11.869	3.891	1.485	1.258
Junio	229.154	167.868	43.105	11.775	3.712	1.405	1.289
Julio	210.168	156.391	37.688	10.425	3.274	1.254	1.136
Agosto	142.546	102.426	28.489	7.649	2.398	833	751
Septiembre	217.454	156.753	41.289	12.303	4.157	1.645	1.307
Octubre	253.427	178.126	51.347	15.311	5.040	1.931	1.672
Noviembre	280.394	195.613	57.306	17.300	5.883	2.294	1.998
Diciembre	208.861	141.533	45.423	13.859	4.610	1.854	1.582
TOTALES	2.684.435	1.916.055	528.358	153.397	50.264	19.409	16.952
Porcentaje	100%	71,38%	19,68%	5,71%	1,87%	0,72%	0,63%
Porcentaje ad	100%	71,38%	91,06%	96,77%	98,65%	99,37%	100,00%

Tiempo de atención (porcentajes)

OFICINA	5 min	10 min	15 min	20 min	25 min	30 min o más
Enero	72,48%	18,85%	5,53%	1,77%	0,71%	0,67%
Febrero	71,77%	20,06%	6,45%	2,25%	0,88%	0,83%
Marzo	88,40%	23,53%	6,88%	2,25%	0,86%	0,71%
Abril	90,88%	26,50%	7,20%	2,26%	0,86%	0,72%
Mayo	79,02%	21,24%	5,85%	1,92%	0,73%	0,62%
Junio	82,68%	21,23%	5,80%	1,83%	0,69%	0,63%
Julio	77,02%	18,56%	5,13%	1,61%	0,62%	0,56%
Agosto	50,45%	14,03%	3,77%	1,18%	0,41%	0,37%
Septiembre	77,20%	20,34%	6,06%	2,05%	0,81%	0,64%
Octubre	87,73%	25,29%	7,54%	2,48%	0,95%	0,82%
Noviembre	96,34%	28,22%	8,52%	2,90%	1,13%	0,98%
Diciembre	69,71%	22,37%	6,83%	2,27%	0,91%	0,78%

Tiempo de atención (gráfico)





Líneamadrid

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
Oficinas de Atención al Ciudadano
AÑO 2009

Personas atendidas según tramo horario

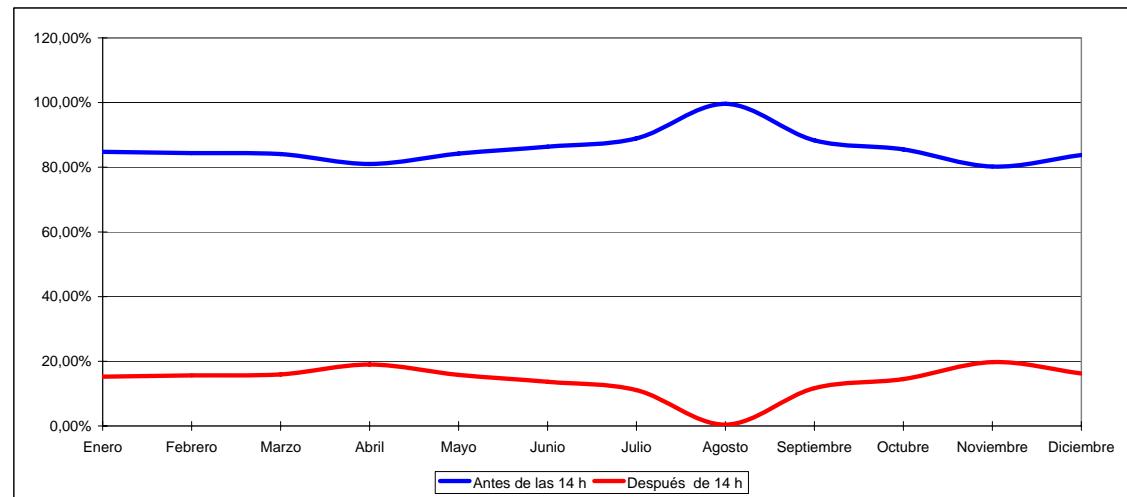
OFICINA	8:00-9:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	>17:00	TOTALES
Enero	177	29.863	33.215	37.300	38.966	32.548	13.029	8.448	8.927	571	203.044
Febrero	92	32.131	34.723	37.888	38.658	31.673	12.452	9.494	9.716	751	207.578
Marzo	56	38.818	41.039	45.733	46.754	36.889	15.665	11.266	11.949	818	248.987
Abril	47	38.579	41.679	44.642	47.027	39.209	19.651	13.162	15.016	1.735	260.747
Mayo	30	37.350	37.717	40.288	40.739	30.863	13.043	9.945	11.444	656	222.075
Junio	37	40.290	40.717	42.897	42.852	31.052	11.754	8.723	10.286	546	229.154
Julio	386	42.581	40.250	40.732	36.954	26.003	8.838	7.033	7.189	202	210.168
Agosto	463	29.179	30.272	32.423	29.288	20.384	537	0	0	0	142.546
Septiembre	431	40.527	41.175	43.508	39.140	27.245	9.626	8.199	7.534	69	217.454
Octubre	219	43.315	44.199	47.653	45.598	35.666	14.474	11.488	10.523	292	253.427
Noviembre	248	45.603	48.151	48.836	46.426	35.714	19.067	17.322	17.696	1.331	280.394
Diciembre	498	33.715	35.979	39.531	37.200	28.082	11.956	10.851	10.999	50	208.861
TOTALES	2.684	451.951	469.116	501.431	489.602	375.328	150.092	115.931	121.279	7.021	2.684.435

* Personas atendidas fuera de horario por circunstancias extraordinarias

Personas atendidas. Horario de Mañana y Horario de tarde (porcentaje).

OFICINA	Antes de las 14 h	Después de 14 h
Enero	84,74%	15,26%
Febrero	84,39%	15,61%
Marzo	84,06%	15,94%
Abril	80,99%	19,01%
Mayo	84,20%	15,80%
Junio	86,34%	13,66%
Julio	88,93%	11,07%
Agosto	99,62%	0,38%
Septiembre	88,31%	11,69%
Octubre	85,49%	14,51%
Noviembre	80,24%	19,76%
Diciembre	83,79%	16,21%

Personas atendidas. Horario de Mañana y Horario de tarde (Gráfico).





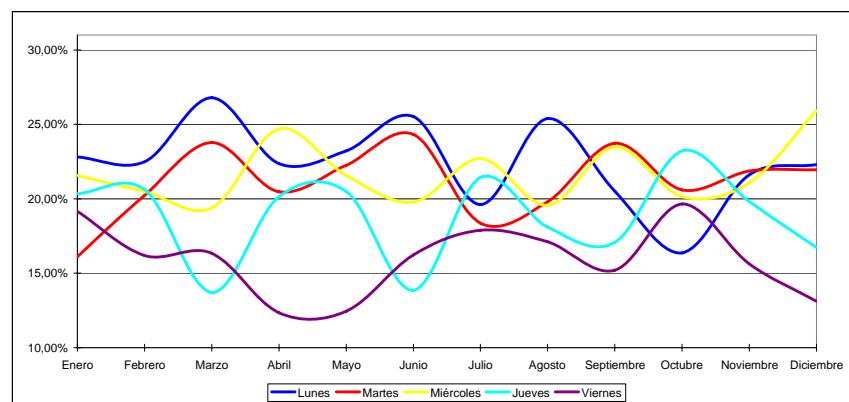
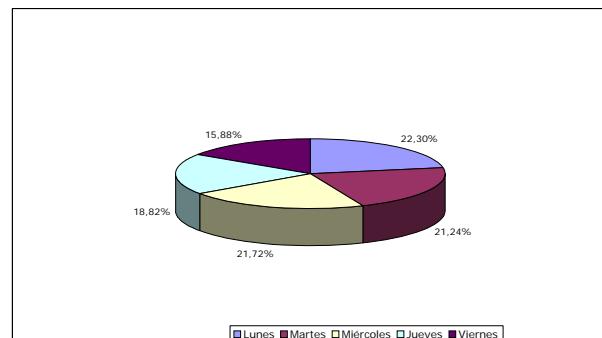
Personas atendidas por día de la semana

OFICINA	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes	TOTALES
Enero	46.334	32.716	43.782	41.313	38.899	203.044
Febrero	46.672	41.997	42.512	42.781	33.616	207.578
Marzo	66.716	59.187	48.302	34.088	40.694	248.987
Abril	58.300	53.359	64.406	52.512	32.170	260.747
Mayo	51.583	49.411	47.903	45.511	27.667	222.075
Junio	58.477	55.734	45.313	31.735	37.186	229.154
Julio	41.201	38.600	47.713	45.064	37.590	210.168
Agosto	36.206	28.241	27.893	25.807	24.399	142.546
Septiembre	44.605	51.634	51.036	37.141	33.038	217.454
Octubre	41.493	52.206	51.077	58.832	49.817	253.427
Noviembre	60.590	61.317	59.099	55.586	43.802	280.394
Diciembre	46.563	45.847	54.122	34.922	27.407	208.861
TOTALES	598.740	570.251	583.158	505.292	426.285	2.684.435

Personas atendidas por día de la semana (porcentaje)

OFICINA	Lunes	Martes	Miercoles	Jueves	Viernes
Enero	22,82%	16,11%	21,56%	20,35%	19,16%
Febrero	22,48%	20,23%	20,48%	20,61%	16,19%
Marzo	26,79%	23,77%	19,40%	13,69%	16,34%
Abril	22,36%	20,46%	24,70%	20,14%	12,34%
Mayo	23,23%	22,25%	21,57%	20,49%	12,46%
Junio	25,52%	24,32%	19,77%	13,85%	16,23%
Julio	19,60%	18,37%	22,70%	21,44%	17,89%
Agosto	25,40%	19,81%	19,57%	18,10%	17,12%
Septiembre	20,51%	23,74%	23,47%	17,08%	15,19%
Octubre	16,37%	20,60%	20,15%	23,21%	19,66%
Noviembre	21,61%	21,87%	21,08%	19,82%	15,62%
Diciembre	22,29%	21,95%	25,91%	16,72%	13,12%
TOTALES	22,30%	21,24%	21,72%	18,82%	15,88%

Personas atendidas por día de la semana (gráfico)





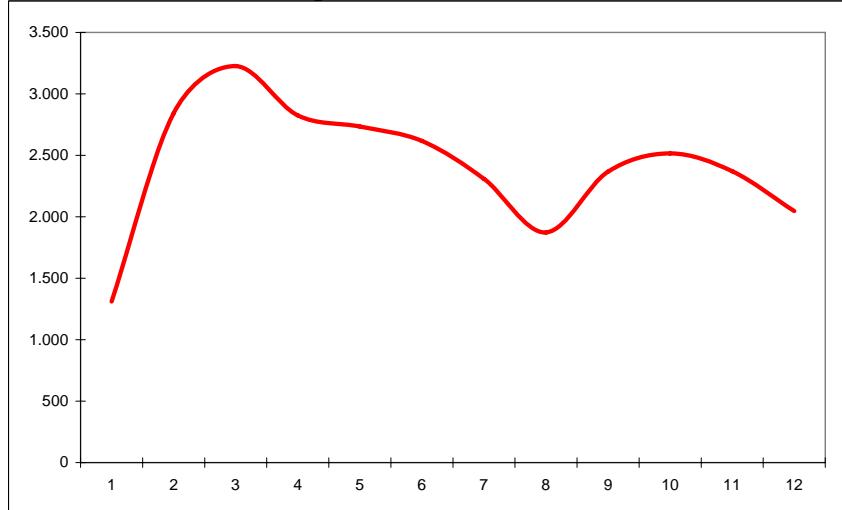
Personas atendidas con idioma

OFICINA	Inglés	Francés	Signos	Árabe	Rumano	Chino	TOTALES
Enero	158	151	138	308	433	124	1.312
Febrero	261	224	136	692	617	914	2.844
Marzo	248	216	474	652	641	996	3.227
Abril	246	188	472	591	408	921	2.826
Mayo	208	155	406	580	539	846	2.734
Junio	225	164	325	625	507	771	2.617
Julio	203	152	212	566	490	686	2.309
Agosto	148	132	154	427	326	685	1.872
Septiembre	195	181	219	479	410	883	2.367
Octubre	216	188	283	539	448	842	2.516
Noviembre	164	129	215	538	468	857	2.371
Diciembre	173	138	154	463	433	686	2.047
TOTALES	2.445	2.018	3.188	6.460	5.720	9.211	29.042

Personas atendidas con idioma (porcentaje)

OFICINA	Inglés	Francés	Signos	Árabe	Rumano	Chino
Enero	12,06%	11,48%	10,52%	23,48%	33,01%	9,45%
Febrero	9,18%	7,88%	4,78%	24,33%	21,69%	32,14%
Marzo	7,69%	6,69%	14,69%	20,20%	19,86%	30,86%
Abril	8,70%	6,65%	16,70%	20,91%	14,44%	32,59%
Mayo	7,61%	5,67%	14,85%	21,21%	19,71%	30,94%
Junio	8,60%	6,27%	12,42%	23,88%	19,37%	29,46%
Julio	8,79%	6,58%	9,18%	24,51%	21,22%	29,71%
Agosto	7,91%	7,05%	8,23%	22,81%	17,41%	36,59%
Septiembre	8,24%	7,65%	9,25%	20,24%	17,32%	37,30%
Octubre	8,59%	7,47%	11,25%	21,42%	17,81%	33,47%
Noviembre	6,92%	5,44%	9,07%	22,69%	19,74%	36,15%
Diciembre	8,45%	6,74%	7,52%	22,62%	21,15%	33,51%
TOTALES	8,42%	6,95%	10,98%	22,24%	19,70%	31,72%

Personas atendidas con idioma (gráfico)





Líneamadrid

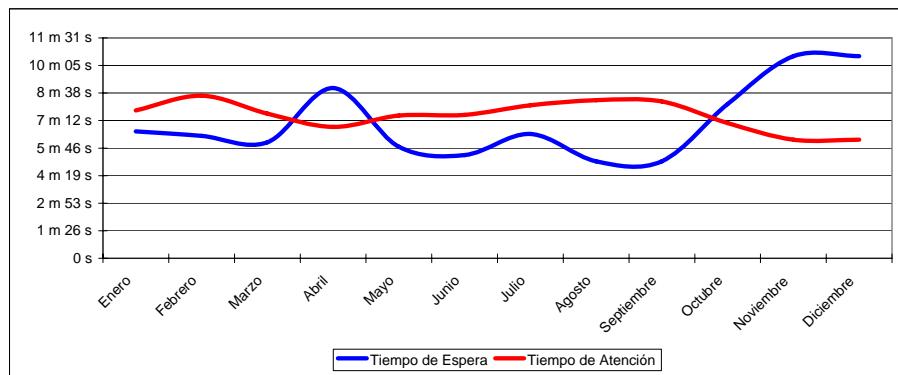
Líneamadridoficinas

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
Oficinas de Atención al Ciudadano
AÑO 2009

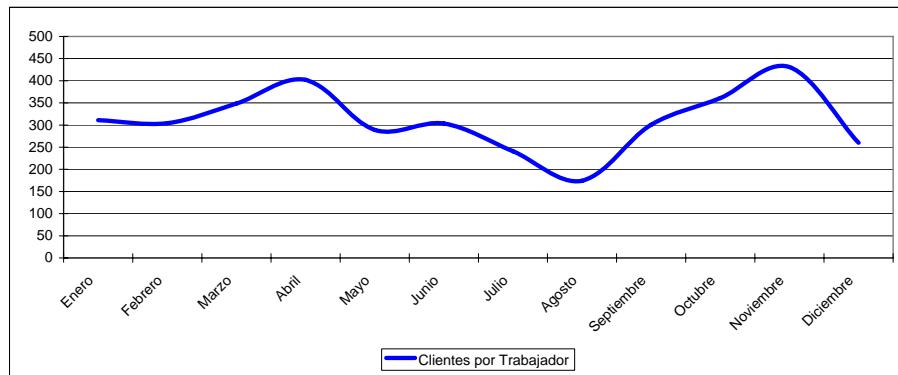
Gestión de Funcionarios

OFICINA	Total Personas Atendidas	Ciudadanos Atendidos por Funcionarios	Tareas no Exclusivas Funcionarios	Clientes por Trabajador	Tiempo de Espera	Tiempo de Atención
Enero	203.044	45.396	24,22%	311	6 m 38 s	7 m 44 s
Febrero	207.578	44.421	19,85%	304	6 m 24 s	8 m 30 s
Marzo	248.987	51.577	28,11%	348	6 m 04 s	7 m 34 s
Abril	260.747	59.526	35,14%	402	8 m 54 s	6 m 52 s
Mayo	222.075	42.757	25,59%	289	5 m 50 s	7 m 28 s
Junio	229.154	44.920	25,68%	304	5 m 24 s	7 m 30 s
Julio	210.168	36.156	13,93%	241	6 m 30 s	8 m 00 s
Agosto	142.546	26.127	8,38%	174	5 m 04 s	8 m 16 s
Septiembre	217.454	45.100	21,19%	301	5 m 04 s	8 m 12 s
Octubre	253.427	54.118	34,60%	361	8 m 04 s	7 m 04 s
Noviembre	280.394	66.365	49,02%	431	10 m 34 s	6 m 12 s
Diciembre	208.861	40.584	16,76%	260	10 m 34 s	6 m 12 s
TOTALES	2.684.435	557.047	27,39%	3.739		

Gestión de Funcionarios (Tiempos)



Gestión de Funcionarios (Clientes por trabajador)





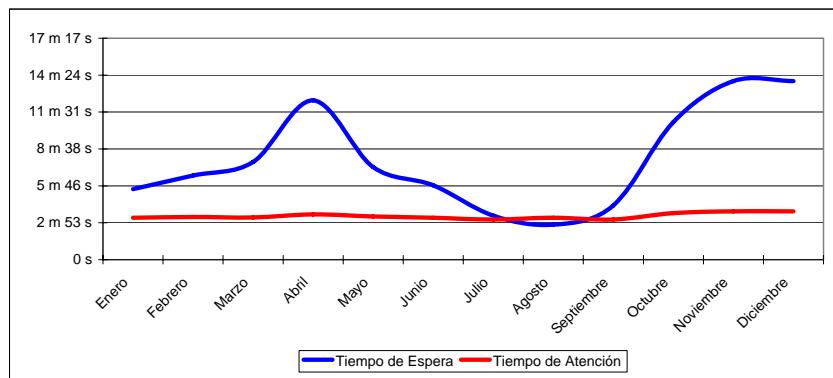
Líneamadrid

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
Oficinas de Atención al Ciudadano
AÑO 2009

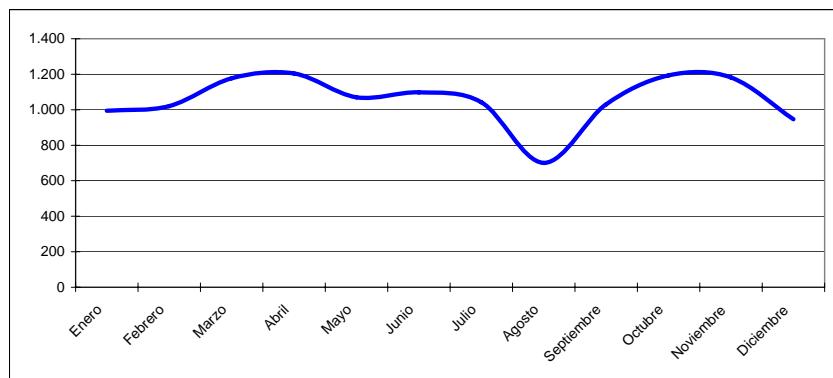
Gestión proveedor externo

OFICINA	Personas Atendidas	Atención Externos	Nº de Agentes	Clientes por Agente	Tiempo de Espera	Tiempo de Atención
Enero	203.044	155.169	156	995	5 m 30 s	3 m 16 s
Febrero	207.578	159.235	156	1.021	6 m 34 s	3 m 20 s
Marzo	248.987	193.121	164	1.178	7 m 38 s	3 m 18 s
Abril	260.747	197.489	164	1.204	12 m 26 s	3 m 32 s
Mayo	222.075	175.524	164	1.070	7 m 14 s	3 m 22 s
Junio	229.154	180.124	164	1.098	5 m 48 s	3 m 16 s
Julio	210.168	170.833	164	1.042	3 m 26 s	3 m 08 s
Agosto	142.546	114.808	164	700	2 m 44 s	3 m 16 s
Septiembre	217.454	168.963	164	1.030	4 m 14 s	3 m 08 s
Octubre	253.427	195.687	164	1.193	10 m 44 s	3 m 38 s
Noviembre	280.394	210.325	178	1.182	13 m 56 s	3 m 46 s
Diciembre	208.861	168.447	178	946	13 m 56 s	3 m 46 s
TOTALES	2.684.435	2.089.725	1.980	1.055		

Gestión proveedor externo (Tiempos)



Gestión proveedor externo (Ciudadanos por agente)





Líneamadrid

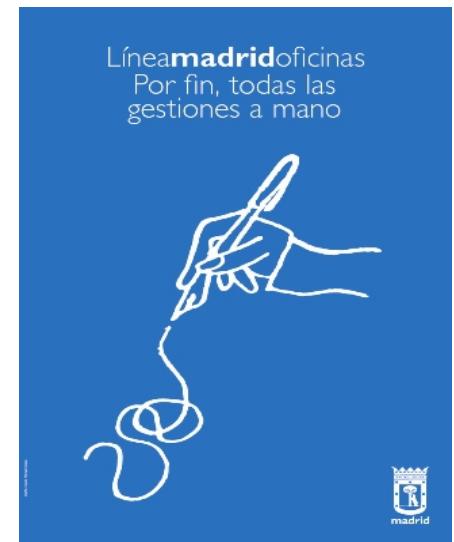
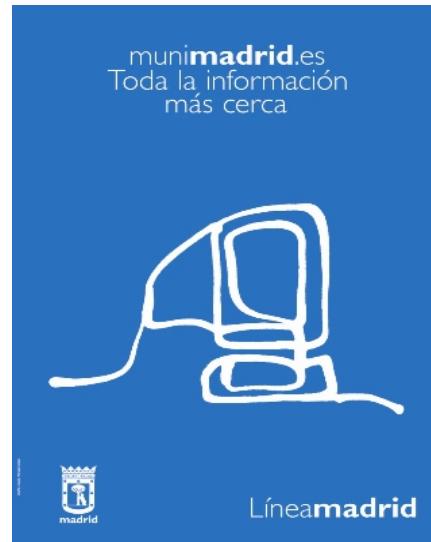
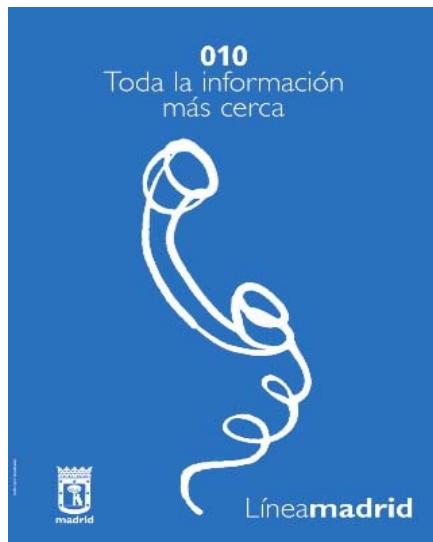


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Estadísticas 2009

* Elaboración de la Información

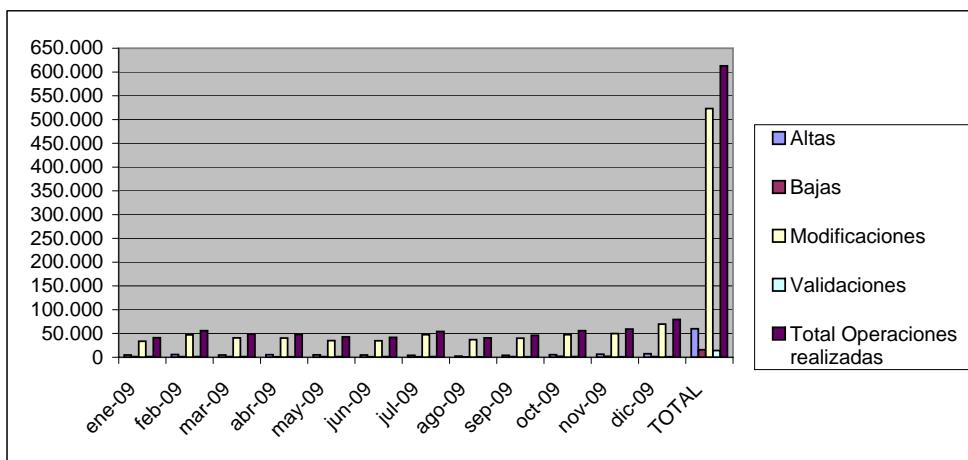
Año 2009



1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. DATOS GENERALES

(*) Datos recogidos hasta el **30/12/2009**

ONLINE		Altas	Bajas	Modificaciones	Validaciones	Total Operaciones realizadas
ene-09		4.810	1.291	33.711	1.272	41.084
feb-09		5.823	1.501	47.017	1.450	55.791
mar-09		4.867	1.360	40.804	1.299	48.330
abr-09		5.247	1.003	40.319	1.157	47.726
may-09		4.943	1.429	34.973	1.363	42.708
jun-09		4.737	1.087	34.770	1.246	41.840
jul-09		4.109	1.160	47.579	1.358	54.206
ago-09		2.378	594	37.152	622	40.746
sep-09		3.965	1.182	39.944	1.107	46.198
oct-09		5.242	1.923	47.325	1.436	55.926
nov-09		6.532	1.867	49.799	893	59.091
dic-09		7.306	1.358	69.705	958	79.327
TOTAL		59.959	15.755	523.098	14.161	612.973

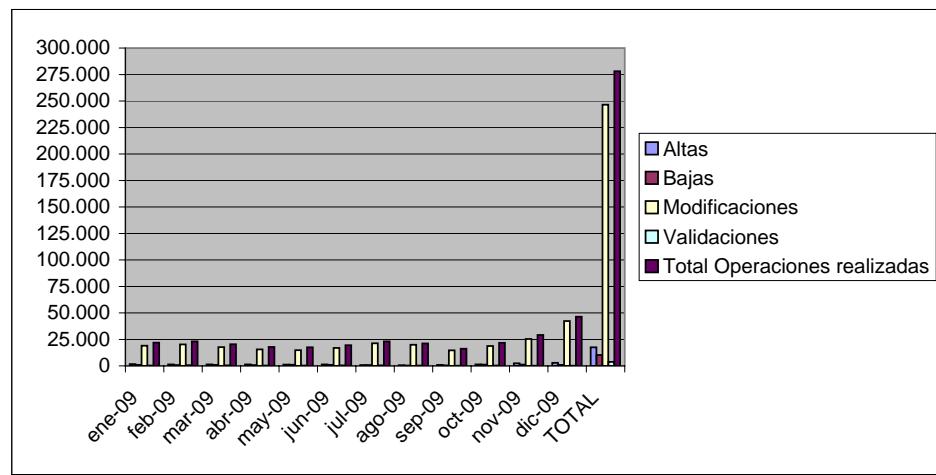


DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE LA WEB. INFORME DE GESTIÓN AÑO 2009

2.- GESTIÓN POR TIPOS DE CONTENIDOS. DATOS UNIDAD WEB.

(*) Datos recogidos hasta el **30/12/2009**

HISTORICO		Altas	Bajas	Modificaciones	Validaciones	Total Operaciones realizadas
ene-09		1.671	967	19.035	280	21.953
feb-09		1.385	809	20.302	589	23.085
mar-09		1.396	881	17.632	413	20.322
abr-09		1.318	692	15.525	279	17.814
may-09		1.217	1.038	14.856	362	17.473
jun-09		1.338	839	16.970	389	19.536
jul-09		827	694	21.240	403	23.164
ago-09		658	353	19.890	283	21.184
sep-09		919	520	14.585	206	16.230
oct-09		1.425	1.283	18.765	333	21.806
nov-09		2.459	1.206	25.318	159	29.142
dic-09		2.877	973	42.338	142	46.330
TOTAL		17.490	10.255	246.456	3.838	278.039



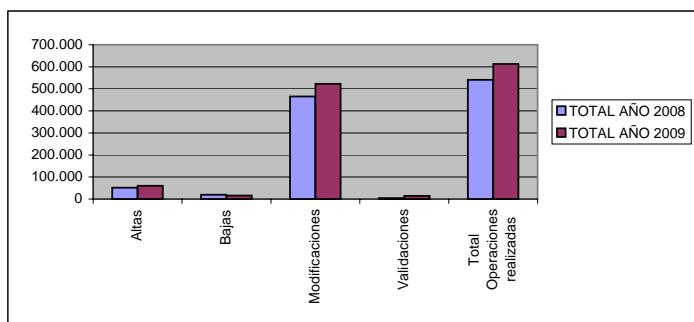


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Departamento de Coordinación de la Web

3.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. DATOS GENERALES. COMPARATIVA INTERANUAL

DEPARTAMENTO DE COORDINACIÓN DE LA WEB. INFORME DE GESTIÓN AÑO 2009

	Altas	Bajas	Modificaciones	Validaciones	Total Operaciones realizadas
TOTAL AÑO 2008	51.611	19.941	465.353	4.061	540.966
TOTAL AÑO 2009	59.959	15.755	523.098	14.161	612.973

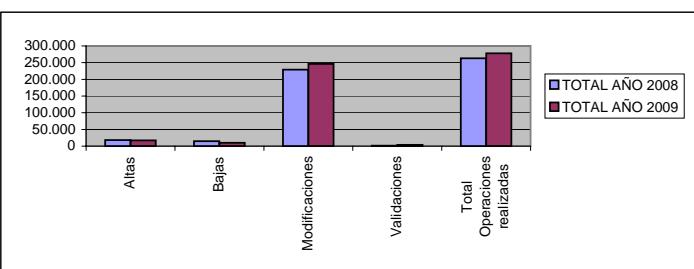


La aplicación en el concepto de validaciones del 2008 sólo ofrece datos de agosto a diciembre.

4.- GESTIÓN POR TIPOS DE CONTENIDOS. DATOS UNIDAD WEB. COMPARATIVA INTERANUAL

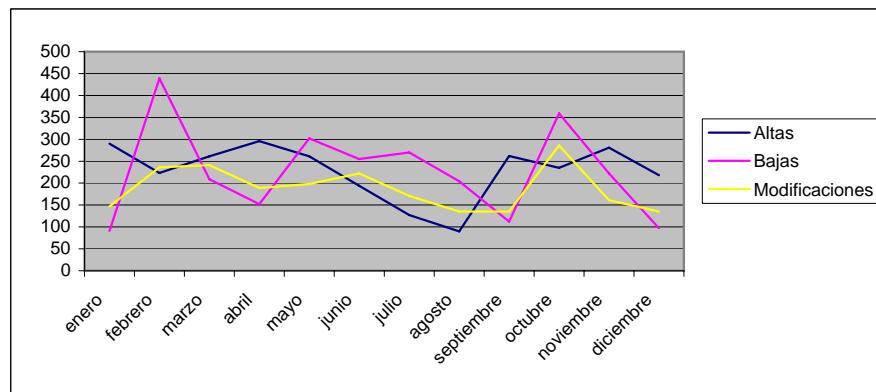
	Altas	Bajas	Modificaciones	Validaciones	Total Operaciones realizadas
TOTAL AÑO 2008	18.034	14.810	228.949	1.330	263.123
TOTAL AÑO 2009	17.490	10.255	246.456	3.838	278.039

La aplicación en el concepto de validaciones del 2008 sólo ofrece datos de agosto a diciembre.



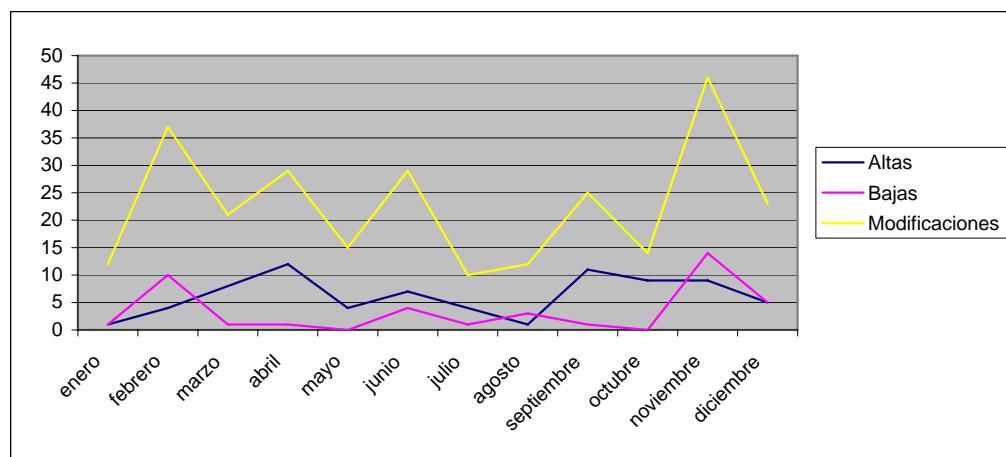
**1.- FUENTES**

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones
enero	290	91	147	528
febrero	223	439	236	898
marzo	261	209	241	711
abril	296	152	189	637
mayo	261	302	198	761
junio	194	255	222	671
julio	127	270	171	568
agosto	90	204	135	429
septiembre	262	112	135	509
octubre	235	359	286	880
noviembre	281	222	161	664
diciembre	218	97	135	450
TOTALES	2738	2712	2256	7706



2.- INTERLOCUTORES

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones
enero	1	1	12	14
febrero	4	10	37	51
marzo	8	1	21	30
abril	12	1	29	42
mayo	4	0	15	19
junio	7	4	29	40
julio	4	1	10	15
agosto	1	3	12	16
septiembre	11	1	25	37
octubre	9	0	14	23
noviembre	9	14	46	69
diciembre	5	5	23	33
TOTALES	75	41	273	389



DATOS RECOGIDOS DE LA AGENDA DE FUENTES E INTERLOCUTORES (AIF)

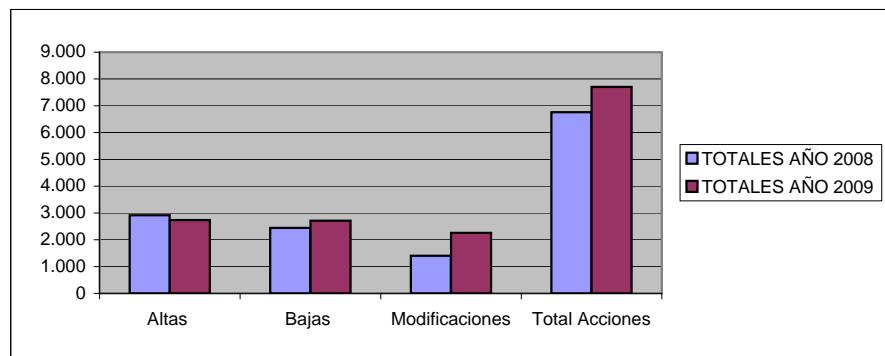


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
Departamento de Coordinación de la Web
AÑO 2009

3.- COMPARATIVA INTERANUAL

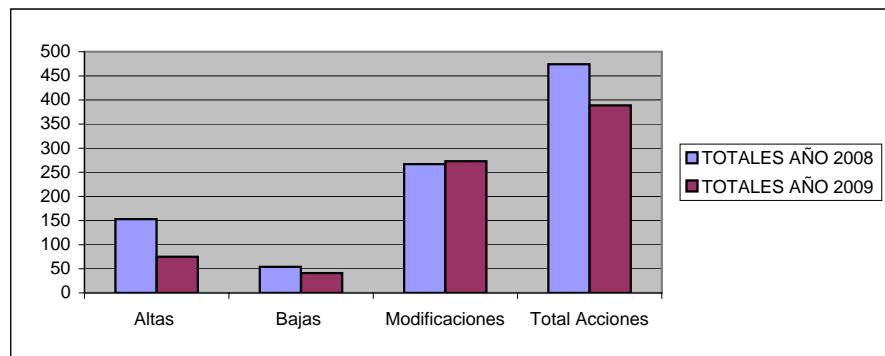
FUENTES. COMPARATIVA INTERANUAL

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones
TOTALES AÑO 2008	2.916	2.445	1.402	6.763
TOTALES AÑO 2009	2.738	2.712	2.256	7.706



INTERLOCUTORES. COMPARATIVA INTERANUAL

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones
TOTALES AÑO 2008	153	54	267	474
TOTALES AÑO 2009	75	41	273	389





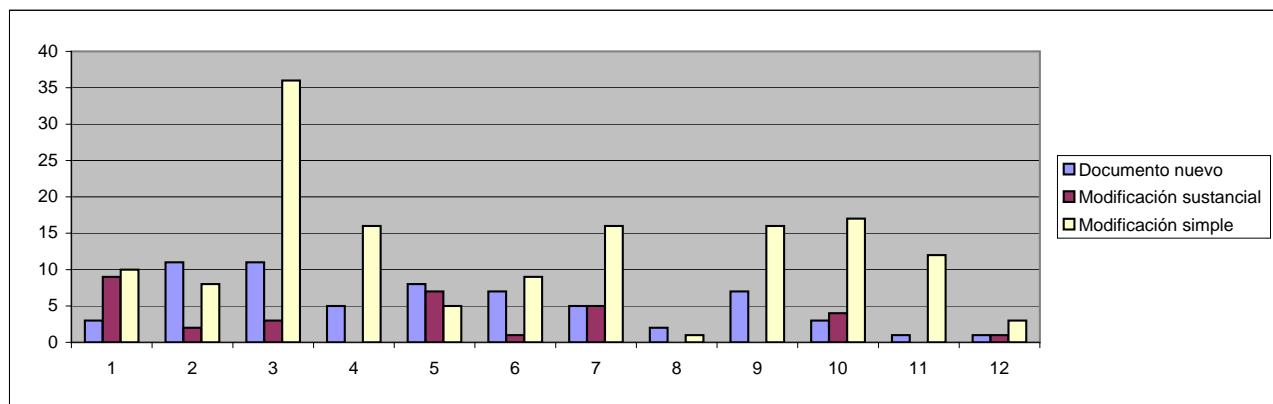
Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Departamento de Coordinación de la Web
AÑO 2009

ESTADÍSTICAS-UNIDAD DE COORDINACIÓN

IMPRESOS	Demanda	Documento nuevo	Modificación sustancial	Modificación simple	TOTAL IMPRESOS CREADOS O MODIFICADOS
	ENERO	3	9	10	22
	FEBRERO	11	2	8	21
	MARZO	11	3	36	50
	ABRIL	5	0	16	21
	MAYO	8	7	5	20
	JUNIO	7	1	9	17
	JULIO	5	5	16	26
	AGOSTO	2	0	1	3
	SEPTIEMBRE	7	0	16	23
	OCTUBRE	3	4	17	24
	NOVIEMBRE	1	0	12	13
	DICIEMBRE	1	1	3	5
	TOTALES	64	32	149	245



DATOS FACILITADOS POR LA UNIDAD TÉCNICA DE COORDINACIÓN



Líneamadrid

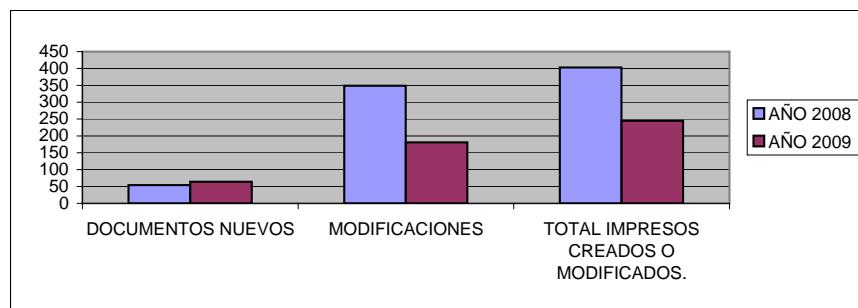


munimadrid.es

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Departamento de Coordinación de la Web
AÑO 2009

IMPRESOS. COMPARATIVA INTERANUAL

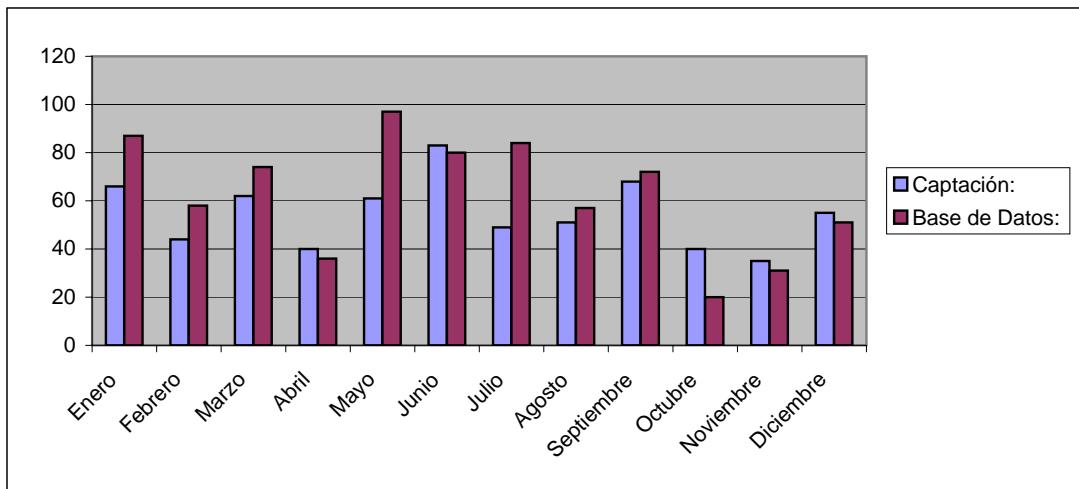
	DOCUMENTOS NUEVOS	MODIFICACIONES	TOTAL IMPRESOS CREADOS O MODIFICADOS.
AÑO 2008	54	349	403
AÑO 2009	64	181	245



OBSERVACIONES: Muchas de las modificaciones del año 2008 consisten en el cambio de logo.

GESTIÓN DE DEMANDAS DE LINEAMADRID (010...)

	Captación:	Base de Datos:
Enero	66	87
Febrero	44	58
Marzo	62	74
Abril	40	36
Mayo	61	97
Junio	83	80
Julio	49	84
Agosto	51	57
Septiembre	68	72
Octubre	40	20
Noviembre	35	31
Diciembre	55	51
TOTALES	654	747





Líneamadrid



munimadrid.es

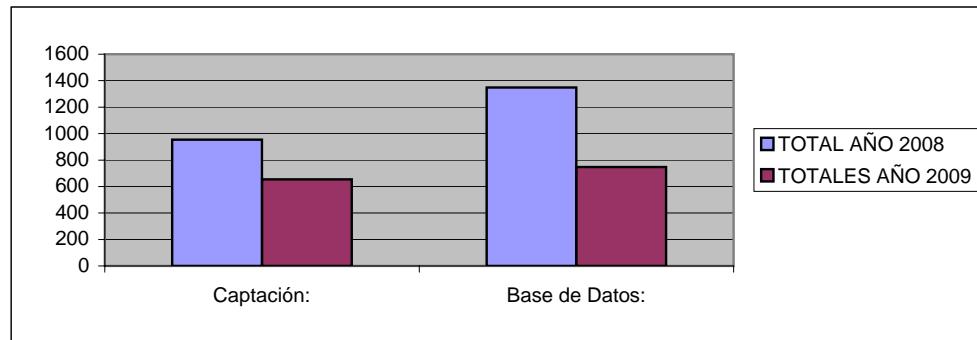
A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Departamento de Coordinación de la Web
AÑO 2009

Correos que llegan desde el 010 al Departamento, solicitando:

- Aclaraciones, subsanación de errores (Base de Datos)
- Carencia de información (Captación)

DATOS FACILITADOS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS DE CAPTACIÓN Y DE GESTIÓN DE CONTENIDOS

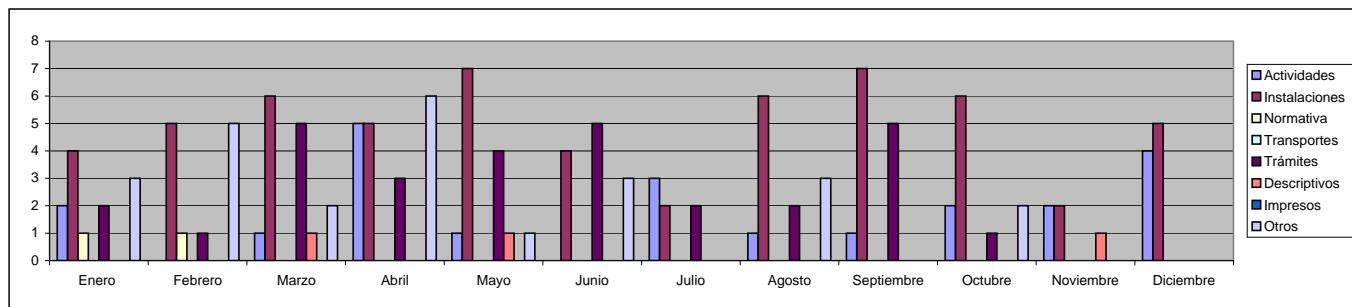
	Captación:	Base de Datos:
TOTAL AÑO 2008	954	1349
TOTALES AÑO 2009	654	747



1.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RESUELTA

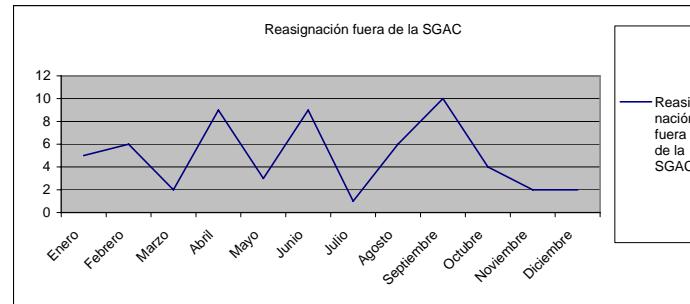
Tipos de contenido

	Actividades	Instalaciones	Normativa	Transportes	Trámites	Descriptivos	Impresos	Otros	TOTAL	
Enero		2	4	1	0	2	0	0	3	12
Febrero		0	5	1	0	1	0	0	5	12
Marzo		1	6	0	0	5	1	0	2	15
Abril		5	5	0	0	3	0	0	6	19
Mayo		1	7	0	0	4	1	0	1	14
Junio		0	4	0	0	5	0	0	3	12
Julio		3	2	0	0	2	0	0	0	7
Agosto		1	6	0	0	2	0	0	3	12
Septiembre		1	7	0	0	5	0	0	0	13
Octubre		2	6	0	0	1	0	0	2	11
Noviembre		2	2	0	0	0	1	0	0	5
Diciembre		4	5	0	0	0	0	0	0	9
TOTAL		22	59	2	0	30	3	0	25	141





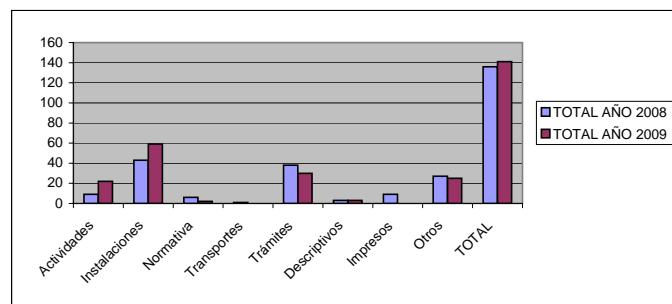
Reasignación fuera de la SGAC	
Enero	5
Febrero	6
Marzo	2
Abril	9
Mayo	3
Junio	9
Julio	1
Agosto	6
Septiembre	10
Octubre	4
Noviembre	2
Diciembre	2
TOTAL	59



DATOS TOMADOS DE LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RECIBIDAS DE ESE DEPARTAMENTO

2.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RESUELTA. COMPARATIVA INTERANUAL

	Actividades	Instalaciones	Normativa	Transportes	Trámites	Descriptivos	Impresos	Otros	TOTAL
TOTAL AÑO 2008		9	43	6	1	38	3	9	136
TOTAL AÑO 2009		22	59	2	0	30	3	0	141



FORMACIÓN IMPARTIDA A UNIDADES GESTORAS

MES	FECHA	DESTINATARIOS	CURSO
Enero			
Febrero			
Marzo			
Abril			
Mayo			
Junio	1 al 4	Alumnos convocados por el Instituto de Formación	"Gestión de Contenidos para el entorno munimadrid en VCM" R02/1475
	15 al 18	Alumnos convocados por el Instituto de Formación	"Gestión de Contenidos para el entorno munimadrid en VCM" R02/1475
	22 al 25	Alumnos convocados por el Instituto de Formación	"Gestión de Contenidos para el entorno munimadrid en VCM" R02/1475
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre	2	Unidades Gestoras:Cooperación Madrid; manual de consulta en AYRE; contenidos básicos; buscador de e Inmigración; Igualdad de gestión; propuestas de este Departamento; propuestas de las unidades Oportunidades; Infancia, Familia descentralizadas. y Voluntariado; Mayores;Servicios Sociales y Atención a la Dependencia.	Sesión formativa, que incluye: proceso documental; buscador de Linea
	6	Unidad gestora de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo	Sesión formativa que incluye: proceso documental; correos desde buscador de Linea Madrid; manuales de consulta en Ayre; contenidos básicos; buscador de gestión; propuestas de este Departamento; propuesta de la Unidad descentralizada.
	21	Subdirección General de Administración Electrónica.	Sesión formativa que incluye: proceso documentao; buscador de Linea Madrid; manuales de consulta en Ayre; buscador de gestión; contenido básico tipo Trámite;
	3	Unidad Gestora Limpieza Urbana y Residuos	Sesión formativa, que incluye: proceso documental, correos desde buscador de Línea Madrid;manuales de consulta en Ayre;contenidos básicos; propuestas de este Departamento; propuestas de la Unidad Gestora
Noviembre	4		Sesión formativa para las nuevas funcionalidades para el tipo de contenidos: actividades.
Noviembre	17/11/2009	Unidad Gestora Proyectos Singulares	Sesión formativa: -Revisión del contenido del curso de Vignette del mes de junio de 2009 -Creación de contenidos -Revisión de los especiales informativos -Buscador del 010 -Manuales
Noviembre		19 Servicios Sociales.	Contenidos de la sesión: elaboración de textos en campos con procesador; distribución de la información dentro del documento; ortografía; redacción, análisis documental
Diciembre			



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Departamento de Coordinación de la Web
AÑO 2009

Creación de las siguientes Unidades Gestoras en el año 2009:

DENOMINACIÓN

Presupuestos
Limpieza Urbana y Residuos
Consumo: Empresas Adheridas
Servicios Sociales y Atención a la Drogodependencia
Mayores
Igualdad de Oportunidades
Inmigración y Cooperación al Desarrollo
Familia, Infancia y Voluntariado
Proyectos Singulares (Urbanismo)
Bomberos

Fecha de designación

19/02/2009
16/04/2009
22/05/2009
22/05/2009
22/05/2009
22/05/2009
22/05/2009
12/06/2009
01/07/2009
21/07/2009

TOTAL UNIDADES GESTORAS CREADAS EN EL 2009: 10

TOTAL UNIDADES GESTORAS EXISTENTES EN LA ACTUALIDAD: 26

26



Líneamadrid

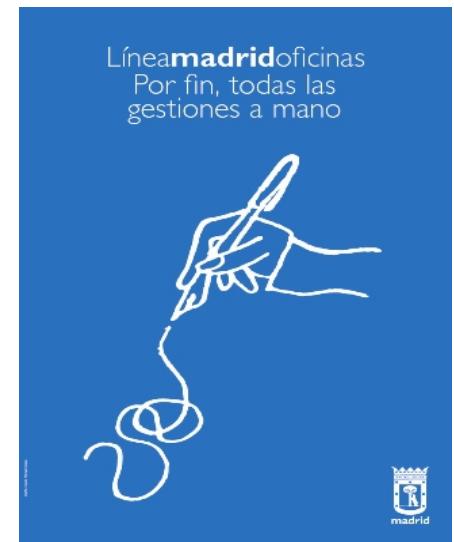
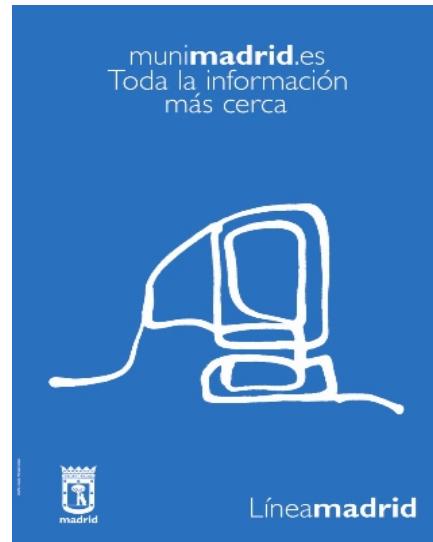
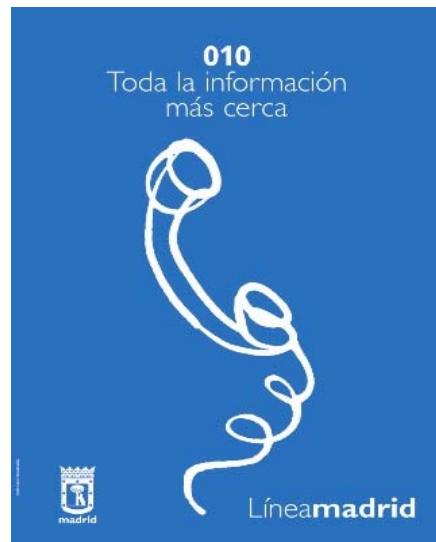


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Estadísticas 2009

* Sugerencias y Reclamaciones

Año 2009





Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
Sugerencias y Reclamaciones
AÑO 2009

Sugerencias y Reclamaciones

Temática	ene	feb	mzo	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Administración de la Ciudad	66	23	28	67	72	100	63	42	231	226	107	24	1.049
Atención Ciudadana y Estadística	190	167	155	174	142	173	216	178	226	213	223	250	2.307
Cohesión Social	0	0	3	10	4	0			1	1	3	4	26
Creación de grandes infraestructuras	0	0	2	2	1	1	1	4	3	3	5	15	37
Cultura	125	56	72	81	156	155	111	53	125	195	108	107	1.344
Deportes	396	500	406	272	330	489	279	146	366	561	301	267	4.313
Economía y Desarrollo Tecnológico	21	16	23	12	9	11	3	5	11	9	7	16	143
Educación y Juventud	36	20	23	35	109	78	59	11	81	37	33	15	537
Empleo	12	10	15	7	10	15	8	3	7	8	20	14	129
Medio Ambiente	550	422	579	510	713	792	738	641	795	789	594	460	7.583
Movilidad, Transportes y Multas	332	351	397	434	428	337	276	235	380	445	441	425	4.481
Otros	277	423	604	464	185	63	329	315	247	142	72	81	3.202
Relaciones internacionales	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	4	0	8
Salud	56	54	59	41	90	64	59	43	53	35	35	34	623
Seguridad y Emergencias	109	96	148	121	154	180	148	91	92	146	140	109	1.534
Servicios Sociales	32	27	33	78	1.211	903	473	190	306	241	221	131	3.846
Turismo	4	4	9	2	5	5	3	6	8	4	10	10	70
Urbanismo y Licencias	96	111	162	113	122	229	139	80	117	110	90	65	1.434
Vivienda	19	8	17	9	19	4	5	4	11	10	29	35	170
Vías y Espacios Públicos	130	148	128	106	142	125	127	175	368	597	354	379	2.779
Totales 2009	2.451	2.437	2.864	2.538	3.902	3.724	3.037	2.222	3.429	3.773	2.797	2.441	35.615
AÑO 2008	2.220	2.323	1.920	2.343	2.269	2.411	2.258	1.656	2.646	2.966	2.118	1.680	26.810

NOTA: Los datos que se ofrecen son las entradas totales en el sistema, es decir, incluyendo las luego tramitadas por AVISA y sin eliminar las excluidas posteriormente por diversos motivos (peticiones repetidas, etc)

La materia es elegida por los ciudadanos. La materia "Otros" deberá disminuir una vez se hayan reclasificado todos las reclamaciones, ya que el cambio de clasificación se realizó el 27/10/2009

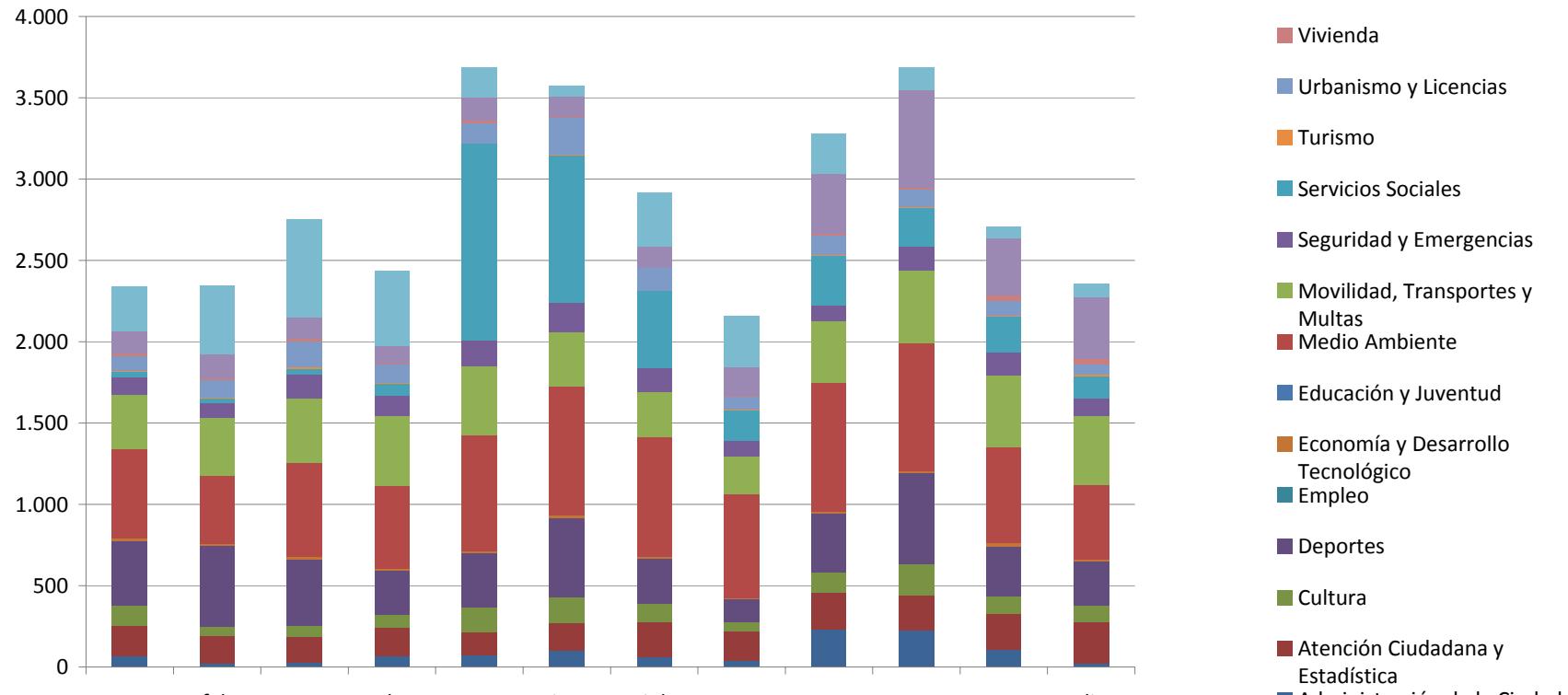


Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Sugerencias y Reclamaciones
AÑO 2009

Sugerencias y Reclamaciones (acumulado por meses)



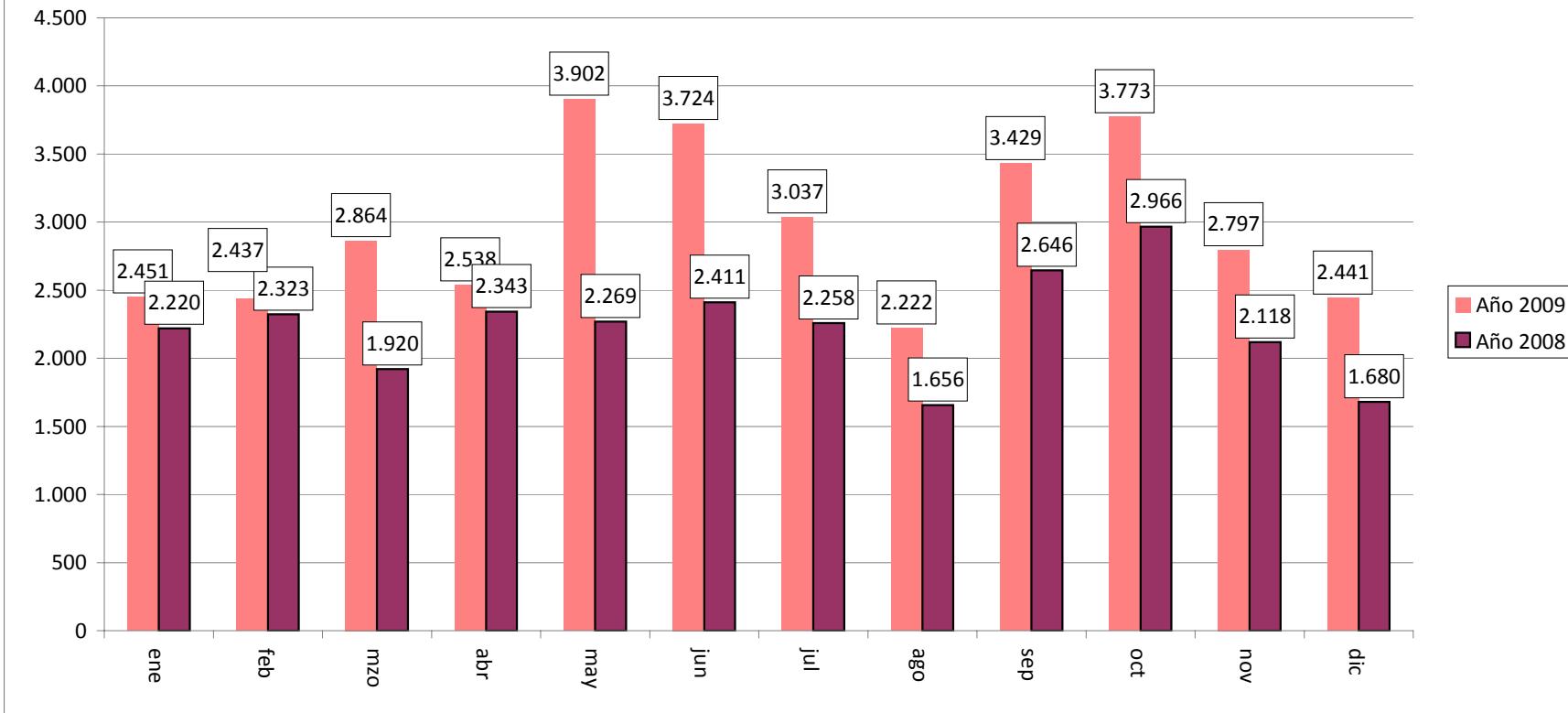


Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Sugerencias y Reclamaciones
AÑO 2009

Sugerencias y Reclamaciones. Evolución 2008 - 2009





Líneamadrid

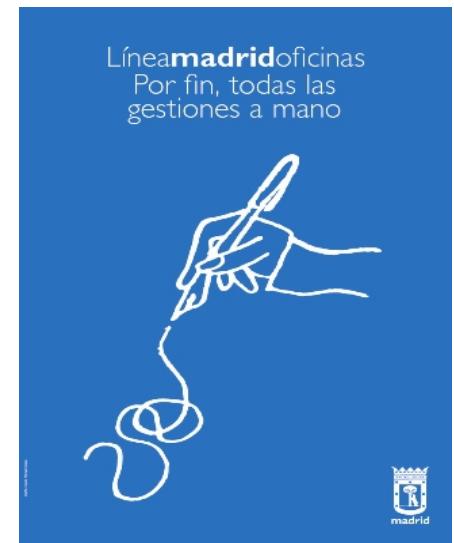
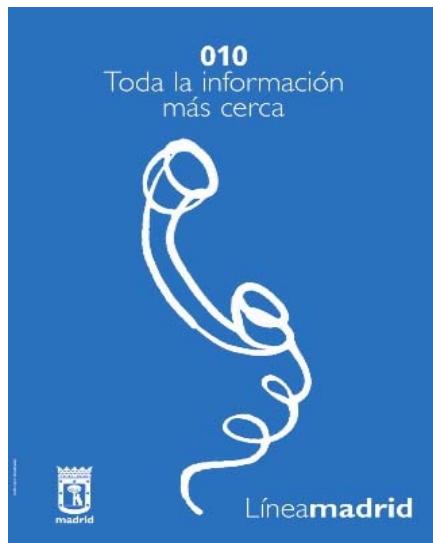


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Estadísticas 2009

* Registro

Año 2009





Líneamadrid

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

**Registro
Año 2009**

Registros municipales. Total Entradas

	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	8.890	8.112	11.326	8.681	8.478	8.154	7.701	4.848	5.635	7.372	8.781	6.708	94.686

Juntas Municipales y OAC	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Distrito Centro	3.516	2.538	3.326	2.754	2.548	3.136	2.903	1.559	2.530	3.162	3.723	3.211	34.906
Distrito Arganzuela	2.649	2.662	3.554	2.728	2.863	3.302	2.698	1.358	2.407	2.910	3.844	2.938	33.913
Distrito Retiro	1.897	2.090	2.836	2.094	2.286	2.485	2.119	1.142	2.282	3.596	3.926	2.926	29.679
Distrito Salamanca	2.482	2.704	4.324	2.681	2.903	2.977	3.330	2.286	3.594	4.392	4.973	3.353	39.999
Distrito Chamartín	2.495	2.448	2.979	2.234	2.532	2.837	2.496	1.262	3.003	4.250	4.722	3.011	34.269
Distrito Tetuán	3.117	2.700	3.808	2.815	2.754	3.290	2.941	1.666	3.152	3.651	4.539	4.153	38.586
Distrito Chamberí	2.793	2.776	3.796	2.431	2.991	3.309	2.645	1.895	2.801	4.156	3.633	3.582	36.808
Distrito Fuencarral-Pardo	3.261	3.649	4.868	3.414	3.977	3.886	4.148	2.032	3.229	6.268	6.083	4.218	49.033
Distrito Moncloa-Aravaca	2.344	2.365	3.390	2.476	2.502	2.807	2.518	1.195	2.182	2.966	2.927	3.196	30.868
Distrito Latina	4.070	3.996	6.455	3.757	4.022	4.887	4.101	2.226	3.886	4.358	5.653	5.332	52.743
Distrito Carabanchel	3.053	3.569	4.915	3.673	3.632	3.633	3.655	1.679	2.792	3.692	4.603	4.034	42.930
Distrito Usera	2.487	2.226	3.433	2.586	2.364	2.798	1.984	2.008	2.145	2.666	3.613	2.868	31.178
Distrito Puente Vallecas	2.601	2.716	3.378	2.601	2.769	2.922	2.419	1.333	2.049	2.349	3.193	3.343	31.673
Distrito Moratalaz	1.578	2.471	3.243	2.156	2.124	2.259	1.863	763	1.686	3.019	4.022	2.618	27.802
Distrito Ciudad Lineal	2.972	3.214	4.686	3.135	3.343	3.670	2.972	1.621	3.125	3.602	5.409	4.129	41.878
Distrito Hortaleza	2.507	2.581	3.396	2.394	2.696	3.105	2.503	1.355	2.339	3.322	5.105	3.139	34.442
Distrito Villaverde	2.629	2.896	4.544	2.484	2.648	3.262	2.441	1.468	2.012	3.129	3.453	2.596	33.562
Distrito Villa Vallecas	2.280	2.236	3.199	2.214	2.022	2.684	3.723	1.334	2.096	2.436	3.244	2.762	30.230
Distrito Vicálvaro	1.444	1.443	2.960	2.076	1.967	1.763	1.479	612	1.147	1.663	2.452	1.712	20.718
Distrito San Blas	2.509	2.584	4.000	2.909	2.579	2.928	2.531	1.398	2.276	3.075	4.923	3.101	34.813
Distrito Barajas	944	1.041	1.368	1.057	1.002	1.318	1.098	511	1.052	1.367	1.833	1.252	13.843
OAC Sanchinarro	1.524	1.479	1.955	1.702	1.943	2.268	2.491	1.211	2.700	4.136	4.060	3.302	28.771
OAC Numancia	0	0	852	658	429	433	382	194	429	828	1.778	1.048	7.031
Centro Serv. Soc. Moratalaz	0	0	0	0	220	307	681	278	483	764	824	773	4.330
Of. Integral Contribuyente Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	176	2.102	3.434	2.233	7.945
TOTAL	55.152	56.384	81.265	57.029	59.116	66.266	60.121	32.386	55.573	77.859	95.969	74.830	771.950



Líneamadrid

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

**Registro
Año 2009**

Registros municipales. Entradas (Continuación)

Otros Registros	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Ventanilla Unica Empr.	2	0	5	5	3	13	4	1	7	3	5	8	56
Familia y Servicios Sociales	655	873	1.525	1.058	2.017	1.722	1.154	539	809	1.346	1.655	1.091	14.444
T.E.A.M.	449	570	465	301	729	991	826	400	453	1.485	3.452	1.320	11.441
Hacienda y A.P.	3.936	4.930	5.117	3.903	3.702	4.110	3.635	1.879	3.571	9.673	11.369	6.446	62.271
Personal (A.G. Hda. y A.P.)	3.626	3.523	9.205	8.835	6.345	5.988	3.842	1.825	2.836	8.301	4.394	3.537	62.257
Economía y Empleo	2.283	3.167	3.303	2.476	1.736	2.414	1.158	1.313	1.374	1.495	1.567	1.293	23.579
Seguridad y Movilidad	6.518	7.068	9.439	10.967	9.181	10.019	9.683	8.200	7.979	10.020	7.385	3.707	100.166
Medio Ambiente	1.006	1.332	1.252	1.051	1.083	1.229	1.277	693	782	1.266	1.279	985	13.235
Las Artes	671	664	695	387	330	377	374	205	215	335	405	232	4.890
Urbanismo y Vivienda	2.771	3.668	3.989	3.410	3.251	3.810	3.547	1.659	2.534	3.395	3.535	3.158	38.727
Agencia Tributaria	6.496	6.589	7.715	6.624	5.865	6.654	6.663	4.604	6.038	16.372	24.353	19.617	117.590
Patronato Turismo	77	81	112	128	289	198	103	74	104	209	144	153	1.672
Agencia Empleo	860	514	681	687	701	802	940	158	665	886	1.002	735	8.631
Madrid Salud	584	549	506	497	473	999	711	170	360	407	625	482	6.363
I.A.M.	358	516	595	635	581	932	754	430	556	704	712	950	7.723
D.G. Movilidad	24.087	34.514	40.702	39.595	34.950	46.799	37.782	17.031	33.656	36.245	33.412	32.972	411.745
A.G. Obras y Espacios Públicos	1.376	4.445	1.954	3.892	3.970	4.740	4.524	3.103	3.798	3.891	3.458	3.542	42.693
Oficina Central (Sábados)	208	129	472	77	74	82	1.187	283	75	218	234	218	3.257
Madrid Emprende	0	0	0	0	0	0	0	0	30	145	129	226	530
TOTAL	55.963	73.132	87.732	84.528	75.280	91.879	78.164	42.567	65.842	96.396	99.115	80.672	931.270

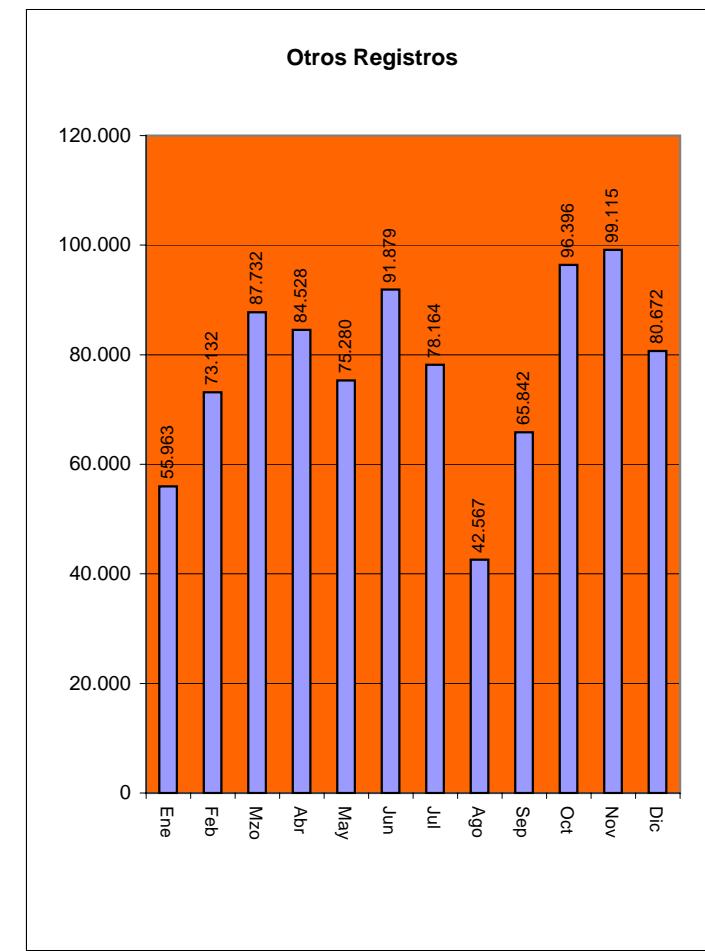
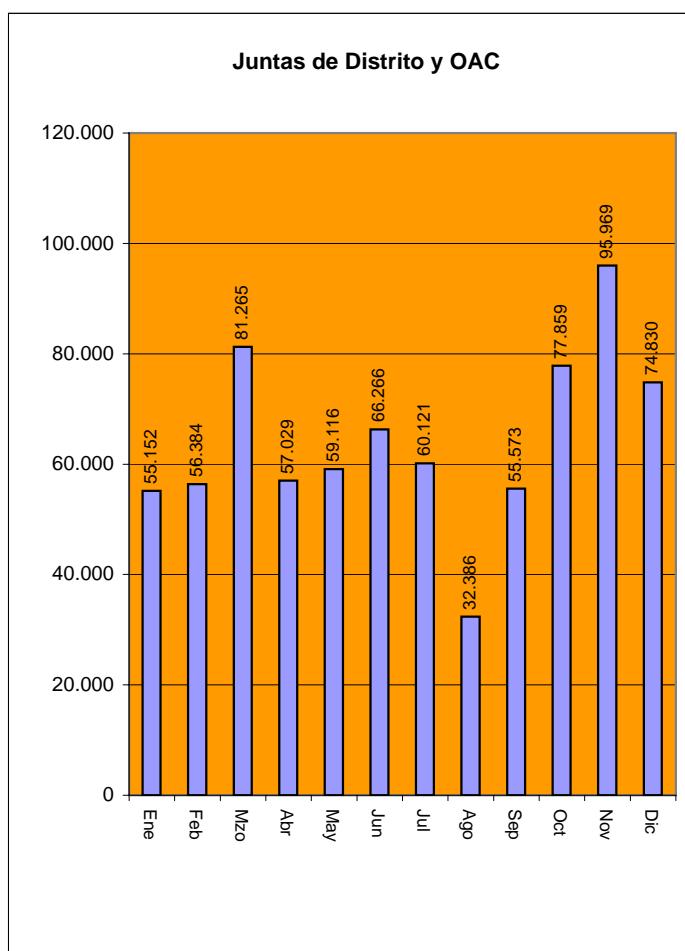
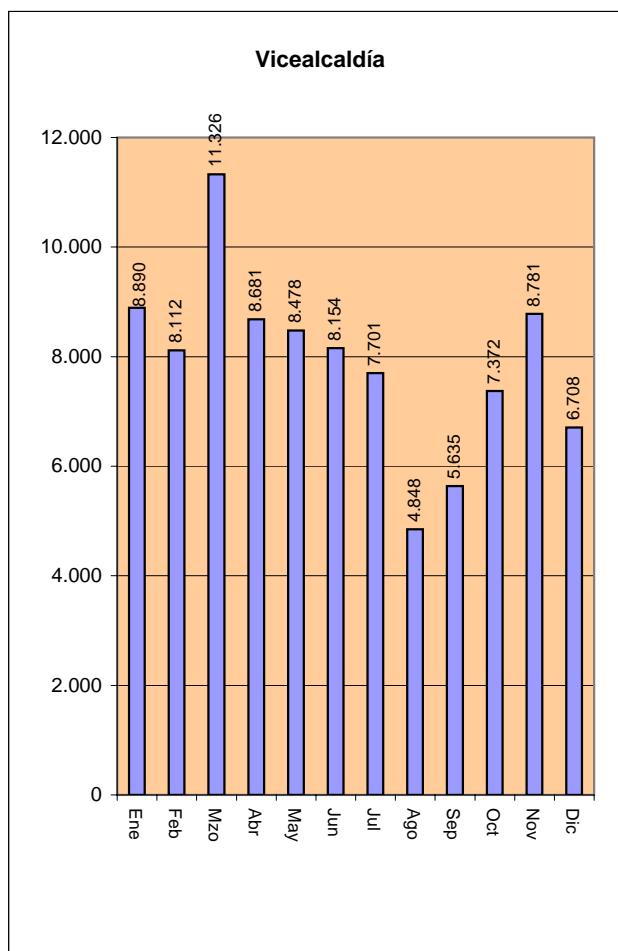


Líneamadrid

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Registro
Año 2009

Registros municipales. Entradas. Gráficos





Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Registro
Año 2009

Registros municipales. Total Salidas

	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	1.849	2.097	2.393	2.071	1.920	2.358	2.149	1.468	1.841	2.293	2.580	2.101	25.120

Juntas Municipales y OAC	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Distrito Centro	512	498	731	359	544	443	496	107	432	291	294	333	5.040
Distrito Arganzuela	77	96	108	60	37	47	40	29	35	27	53	58	667
Distrito Retiro	251	362	393	467	316	243	203	160	269	273	296	159	3.392
Distrito Salamanca	45	91	110	89	73	66	72	58	67	81	126	61	939
Distrito Chamartín	39	63	57	47	17	22	14	0	11	18	12	8	308
Distrito Tetuán	7	7	1	10	4	1	5	3	4	3	6	2	53
Distrito Chamberí	180	154	94	46	4	4	2	1	2	3	4	2	496
Distrito Fuencarral-Pardo	16	18	25	20	19	15	17	31	8	16	12	26	223
Distrito Moncloa-Aravaca	4	21	33	11	21	11	4	0	24	6	14	15	164
Distrito Latina	135	133	166	113	30	47	34	16	11	12	11	15	723
Distrito Carabanchel	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Distrito Usera	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Distrito Puente Vallecas	0	3	2	3	1	4	0	1	1	0	0	1	16
Distrito Moratalaz	50	58	62	43	29	10	4	4	11	11	7	4	293
Distrito Ciudad Lineal	136	127	138	80	84	63	59	38	45	59	52	57	938
Distrito Hortaleza	6	1	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	12
Distrito Villaverde	46	34	56	36	49	23	25	10	9	19	22	18	347
Distrito Villa Vallecas	411	423	399	292	262	252	296	222	618	439	233	282	4.129
Distrito Vicálvaro	70	84	107	62	64	53	44	20	45	58	51	70	728
Distrito San Blas	1.024	1.103	1.315	1.085	1.265	1.106	749	603	741	1.148	848	904	11.891
Distrito Barajas	14	32	29	18	9	10	6	8	8	11	18	8	171
OAC Sanchinarro	1	1	1	4	0	1	5	2	3	4	3	1	26
OAC Numancia													0
Centro Serv. Soc. Moratalaz	0	0	0	0	15	28	29	29	21	19	21	22	184
Of. Integral Contribuyente Sur													0
TOTAL	3.025	3.309	3.827	2.845	2.850	2.449	2.105	1.342	2.365	2.498	2.084	2.046	30.745



Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Registro
Año 2009

Registros municipales. Salidas (Continuación)

Otros Registros	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Ventanilla Unica Empr.													0
Familia y Servicios Sociales	427	354	580	398	319	369	468	240	220	289	186	279	4.129
T.E.A.M.	1	0	0	15	3	1	0	0	1	2	0	1	24
Hacienda y A.P.	384	924	645	619	445	396	485	482	570	579	766	607	6.902
Personal (A.G. Hda. y A.P.)	100	39	53	32	230	33	57	47	72	36	47	50	796
Economía y Empleo	27	21	36	28	19	34	40	11	25	15	27	23	306
Seguridad y Movilidad	1.558	2.217	2.436	1.530	1.826	1.568	1.383	1.552	1.553	1.717	1.602	1.413	20.355
Medio Ambiente	1.713	2.293	2.556	3.108	2.881	2.583	2.049	1.621	2.165	2.315	2.327	1.690	27.301
Las Artes	0	0	3	18	18	20	14	8	6	7	4	1	99
Urbanismo y Vivienda	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Agencia Tributaria	0	2	0	2	1	1	1	0	3	0	0	0	10
Patronato Turismo	1	2	5	0	3	5	7	1	1	7	28	4	64
Agencia Empleo	19	24	89	84	59	94	265	87	128	114	117	90	1.170
Madrid Salud	19	26	33	34	27	35	24	12	16	19	8	23	276
I.A.M.	103	139	184	166	153	217	215	98	126	148	168	282	1.999
D.G. Movilidad	21	25	0	0	26	1	0	6	0	25	13	8	125
A.G. Obras y Espacios Públicos	974	2.038	5.222	5.448	5.664	6.804	6.015	4.289	4.983	3.915	3.660	2.132	51.144
Oficina Central (Sábados)													0
Madrid Emprende	0	0	0	0	0	0	0	0	37	86	55	53	231
TOTAL	5.348	8.104	11.842	11.482	11.674	12.161	11.023	8.454	9.906	9.274	9.008	6.656	114.932



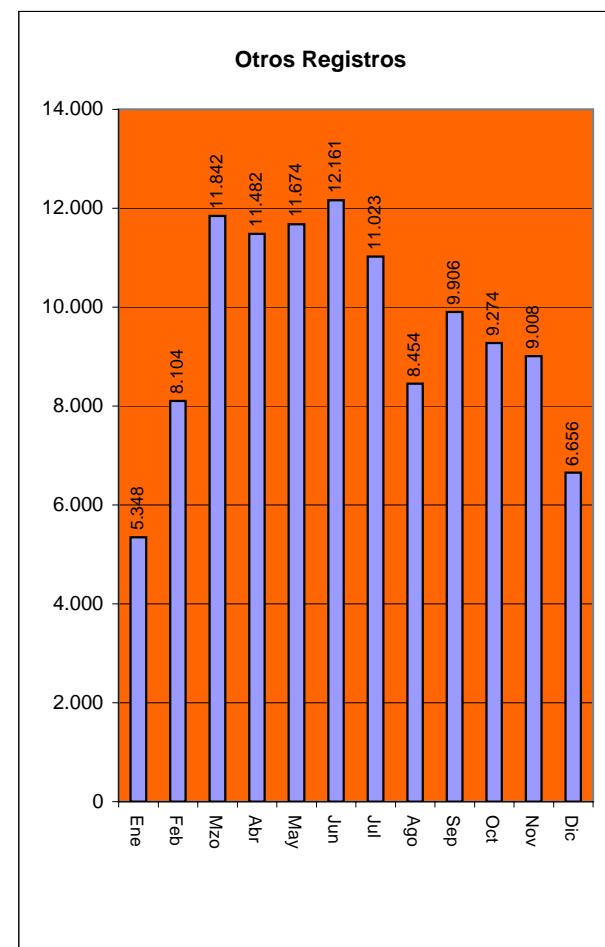
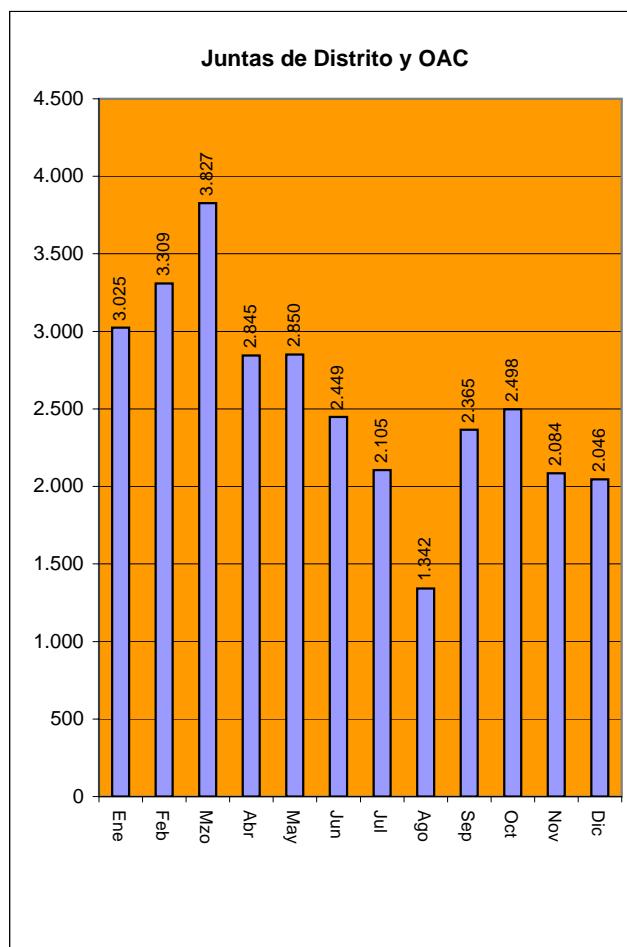
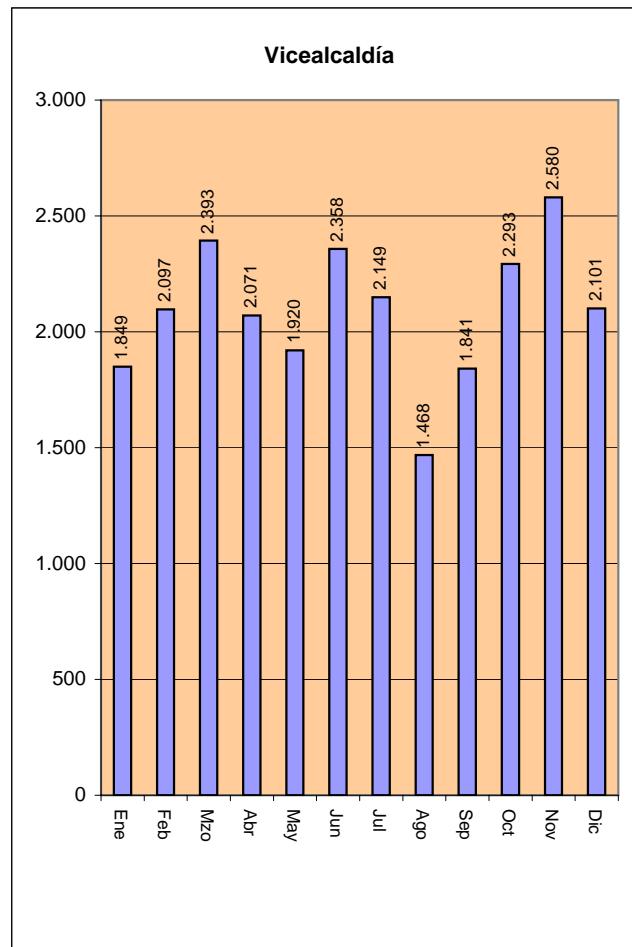
Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Registro
Año 2009

Registros municipales. Salidas. Gráficos





Líneamadrid

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACION PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

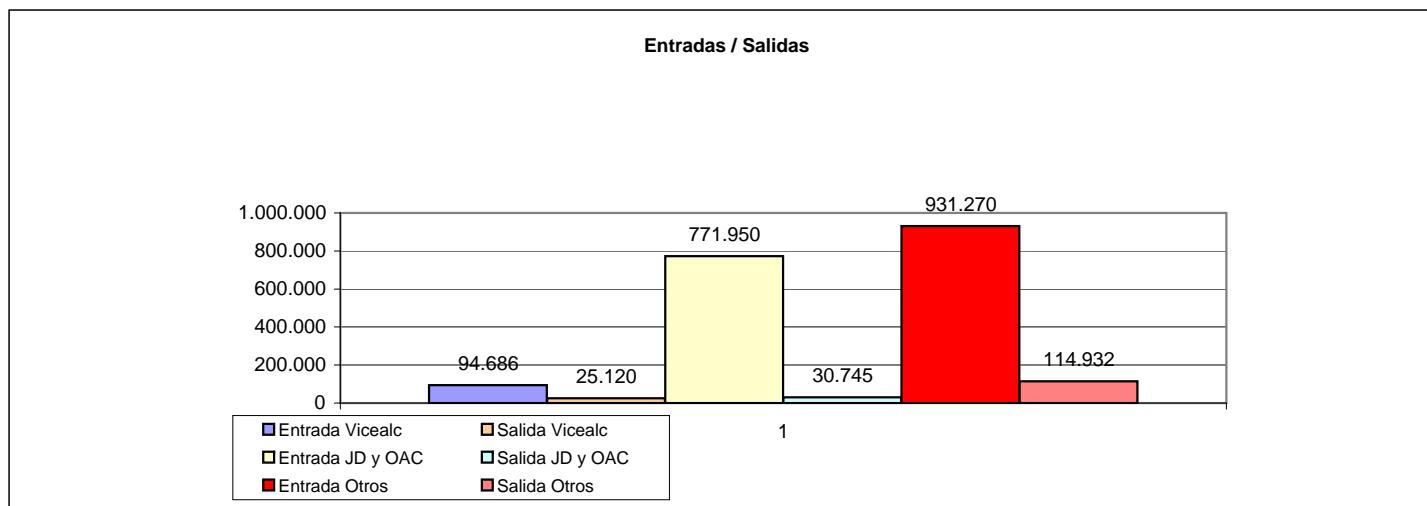
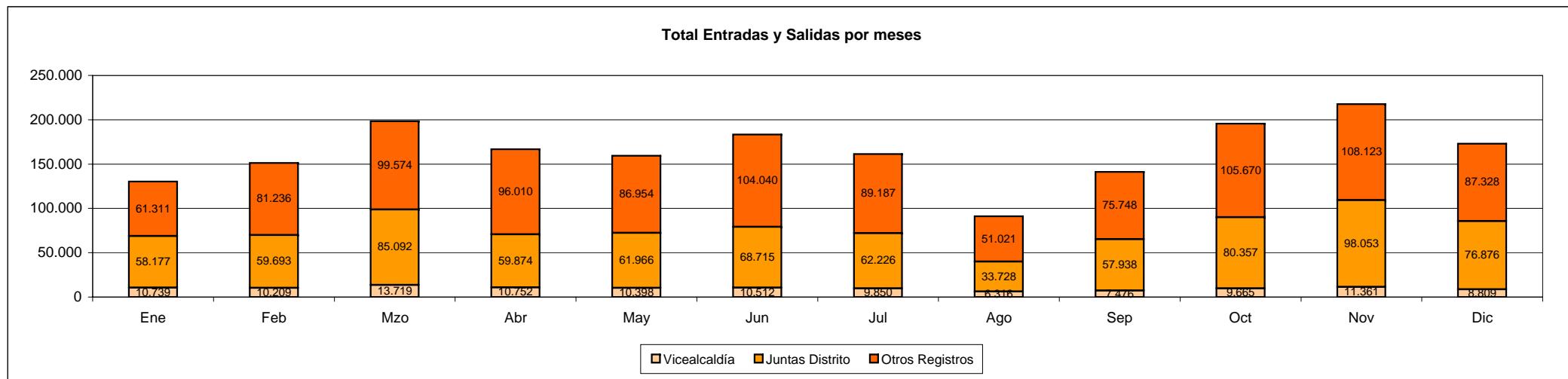
Registro
Año 2009

Total Entradas y Salidas por meses

Registro	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía													
Entrada Vicealc	8.890	8.112	11.326	8.681	8.478	8.154	7.701	4.848	5.635	7.372	8.781	6.708	94.686
Salida Vicealc	1.849	2.097	2.393	2.071	1.920	2.358	2.149	1.468	1.841	2.293	2.580	2.101	25.120
TOTAL	10.739	10.209	13.719	10.752	10.398	10.512	9.850	6.316	7.476	9.665	11.361	8.809	119.806
Juntas Distrito													
Entrada JD y OAC	55.152	56.384	81.265	57.029	59.116	66.266	60.121	32.386	55.573	77.859	95.969	74.830	771.950
Salida JD y OAC	3.025	3.309	3.827	2.845	2.850	2.449	2.105	1.342	2.365	2.498	2.084	2.046	30.745
TOTAL	58.177	59.693	85.092	59.874	61.966	68.715	62.226	33.728	57.938	80.357	98.053	76.876	802.695
Otros Registros													
Entrada Otros	55.963	73.132	87.732	84.528	75.280	91.879	78.164	42.567	65.842	96.396	99.115	80.672	931.270
Salida Otros	5.348	8.104	11.842	11.482	11.674	12.161	11.023	8.454	9.906	9.274	9.008	6.656	114.932
TOTAL	61.311	81.236	99.574	96.010	86.954	104.040	89.187	51.021	75.748	105.670	108.123	87.328	1.046.202
TOTAL	130.227	151.138	198.385	166.636	159.318	183.267	161.263	91.065	141.162	195.692	217.537	173.013	1.968.703



Gráficos





Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Registro
Año 2009

Registros municipales. Entradas

Escritos dirigidos a otras Administraciones - Convenio Ventanilla Única - Comunidad de Madrid

	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	195	102	161	188	177	161	131	25	31	62	114	107	1.454

Juntas Municipales y OAC	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Distrito Centro	43	46	33	22	25	45	31	23	24	30	30	29	381
Distrito Arganzuela	157	80	63	84	166	154	183	58	104	123	114	160	1.446
Distrito Retiro	102	62	72	63	114	140	227	41	90	101	107	92	1.211
Distrito Salamanca	104	72	55	58	88	127	102	79	73	78	104	112	1.052
Distrito Chamartín	107	61	59	66	72	95	100	28	49	74	88	91	890
Distrito Tetuán	144	84	63	71	84	93	81	34	53	61	92	65	925
Distrito Chamberí	63	26	54	66	67	106	115	51	45	50	41	68	752
Distrito Fuencarral-Pardo	248	187	100	108	111	182	386	118	150	155	151	127	2.023
Distrito Moncloa-Aravaca	118	70	66	73	69	138	167	42	82	87	72	94	1.078
Distrito Latina	277	121	111	147	192	270	357	115	148	213	191	155	2.297
Distrito Carabanchel	122	112	59	80	249	223	235	67	98	120	133	118	1.616
Distrito Usera	218	105	82	66	121	181	110	82	91	118	121	127	1.422
Distrito Puente Vallecas	184	105	73	72	241	216	235	95	90	117	162	131	1.721
Distrito Moratalaz	191	145	131	92	161	185	261	54	88	148	110	122	1.688
Distrito Ciudad Lineal	385	229	191	188	272	284	222	88	210	151	163	204	2.587
Distrito Hortaleza	158	76	60	53	146	198	272	61	92	111	130	111	1.468
Distrito Villaverde	255	170	122	162	218	282	205	111	92	213	178	124	2.132
Distrito Villa Vallecas	206	119	98	109	132	219	276	92	160	183	179	138	1.911
Distrito Vicálvaro	140	67	55	51	93	118	255	58	91	102	111	94	1.235
Distrito San Blas	218	135	137	122	157	221	343	87	94	126	115	142	1.897
Distrito Barajas	80	73	51	44	61	92	141	55	62	81	73	72	885
OAC Sanchinarro	77	51	35	51	64	142	650	70	146	148	104	132	1.670
OAC Numancia				23	36	78	83	57	13	39	52	92	56
Centro Serv. Soc. Moratalaz						2	32	33	13	39	32	32	208
Of. Integral Contribuyente Sur											9	21	45
TOTAL	3.597	2.196	1.793	1.884	2.983	3.826	5.044	1.535	2.210	2.683	2.714	2.604	33.069



Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Registro
Año 2009

Registros municipales. Entradas (Continuación)

Escritos dirigidos a otras Administraciones - Convenio Ventanilla Única - Comunidad de Madrid

Otros Registros	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Ventanilla Unica Empr.													0
Familia y Servicios Sociales	55	58	48	88	118	136	77	72	63	107	99	119	1.040
T.E.A.M.	4	14	9	10	19	10	9	2	2	7	9	7	102
Hacienda y A.P.	198	184	102	128	210	208	218	105	219	168	180	110	2.030
Personal (A.G. Hda. y A.P.)	28	20	12	25	25	87	38	14	19	63	21	43	395
Economía y Empleo	23	16	19	7	12	27	9	9	23	12	19	13	189
Seguridad y Movilidad	4	22	11	17	10	28	6	3	14	12	14	12	153
Medio Ambiente	14	9	4	9	1	17	14	9	10	8	5	7	107
Las Artes	10	4	11	17	22	24	18	10	9	20	11	18	174
Urbanismo y Vivienda	35	33	22	37	27	44	35	36	35	30	39	31	404
Agencia Tributaria	59	47	81	74	44	84	60	47	71	63	61	66	757
Patronato Turismo		1	1	1	1	2	1			2		2	11
Agencia Empleo				1	8	3	1		1		2	1	17
Madrid Salud	13	30	16	10	14	46	12	3	7	12	26	28	217
I.A.M.			1	2	6	7			3		4	4	27
D.G. Movilidad	156	146	111	171	147	139	122	133	131	191	134	117	1.698
Obras y Espacios Públicos	14	9	13	28	16	50	20	3	11	7	6	7	184
Oficina Central (Sábados)	12	8	2	1	4	10	9	1	3	1	2	11	64
Madrid Emprende										2			2
	625	601	463	626	684	922	649	447	621	705	632	596	7.571



Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Registro
Año 2009

Registros municipales. Entradas. Gráficos

Escritos dirigidos a otras Administraciones - Convenio Ventanilla Única - Comunidad de Madrid

