



Líneamadrid

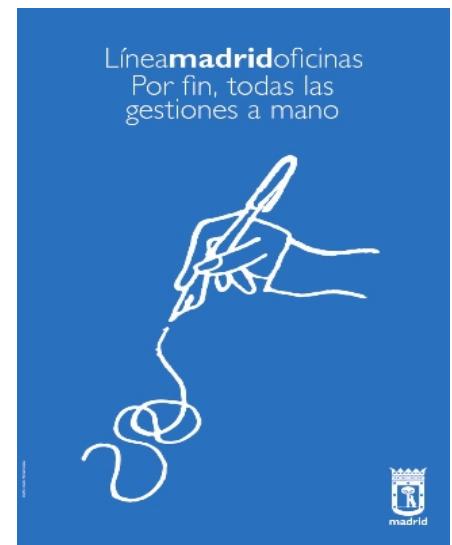
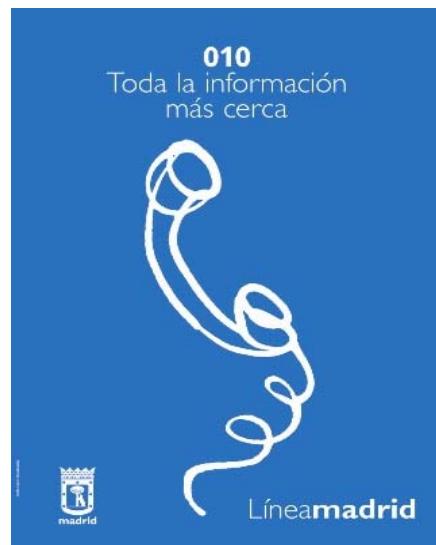


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Estadísticas 2008

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

Año 2008



IMPORTANTE. No se pueden ofrecer estadísticas de Atención en Internet ni de Elaboración de la Información, por carecer de datos



Líneamadrid

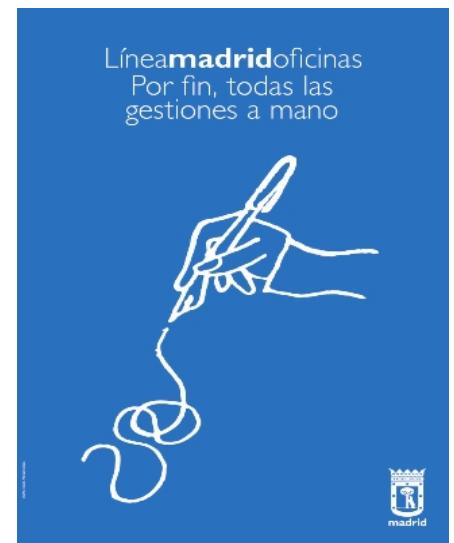
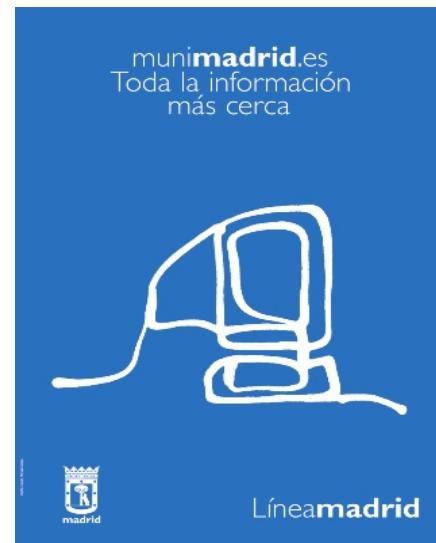


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Estadísticas 2008

Año 2008

* 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 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Atención Telefónica 010
AÑO 2008

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	12.568	44	0%	12.524	100%	987	8%	11.537	92%
01-02	7.439	148	2%	7.291	98%	863	12%	6.428	88%
02-03	4.542	12	0%	4.530	100%	564	12%	3.966	88%
03-04	3.285	4	0%	3.281	100%	452	14%	2.829	86%
04-05	2.401	-	0%	2.400	100%	368	15%	2.032	85%
05-06	2.364	2	0%	2.362	100%	347	15%	2.015	85%
06-07	3.665	-	0%	3.665	100%	443	12%	3.222	88%
07-08	14.257	124	1%	14.126	99%	761	5%	13.365	95%
08-09	96.000	4.934	5%	91.066	95%	3.778	4%	87.288	96%
09-10	323.459	37.076	11%	286.387	89%	32.369	11%	254.018	89%
10-11	467.021	91.459	20%	375.563	80%	57.819	15%	317.744	85%
11-12	484.912	97.464	20%	387.450	80%	60.237	16%	327.213	84%
12-13	444.012	74.457	17%	369.562	83%	47.031	13%	322.531	87%
13-14	346.922	32.553	9%	314.372	91%	25.117	8%	289.255	92%
14-15	181.006	2.874	2%	178.133	98%	9.729	5%	168.404	95%
15-16	129.103	2.418	2%	126.685	98%	7.265	6%	119.420	94%
16-17	146.099	10.717	7%	135.385	93%	13.536	10%	121.849	90%
17-18	159.119	9.013	6%	150.106	94%	13.165	9%	136.941	91%
18-19	159.593	9.348	6%	150.245	94%	11.751	8%	138.494	92%
19-20	126.411	4.735	4%	121.673	96%	6.495	5%	115.178	95%
20-21	87.473	518	1%	86.955	99%	4.057	5%	82.898	95%
21-22	59.717	179	0%	59.538	100%	3.095	5%	56.443	95%
22-23	36.673	141	0%	36.532	100%	2.357	6%	34.175	94%
23-24	21.072	272	1%	20.800	99%	1.696	8%	19.104	92%
TOTAL	3.319.113	378.492	11%	2.940.631	89%	304.282	10%	2.636.349	90%



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
AÑO 2008

Total Llamadas. Por meses

MESES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
ENERO	228.814	6.139	3%	222.677	97%	13.195	6%	209.482	94%
FEBRERO	250.534	7.082	3%	243.452	97%	19.502	8%	223.950	92%
MARZO	225.282	1.364	1%	223.920	99%	16.564	7%	207.356	93%
ABRIL	261.070	1.381	1%	259.689	99%	10.803	4%	248.886	96%
MAYO	357.114	64.936	18%	292.178	82%	50.629	17%	241.549	83%
JUNIO	334.355	62.054	19%	272.301	81%	30.980	11%	241.321	89%
JULIO	214.143	1.599	1%	212.546	99%	13.541	6%	199.005	94%
AGOSTO	156.138	1.398	1%	154.744	99%	11.784	8%	142.960	92%
SEPTIEMBRE	239.463	4.806	2%	234.657	98%	22.835	10%	211.822	90%
OCTUBRE	281.790	12.234	4%	269.556	96%	23.051	9%	246.505	91%
NOVIEMBRE	423.969	134.961	32%	289.008	68%	52.861	18%	236.147	82%
DICIEMBRE	346.441	80.538	23%	265.903	77%	38.537	14%	227.366	86%
TOTAL	3.319.113	378.492	11%	2.940.631	89%	304.282	10%	2.636.349	90%



Líneamadrid



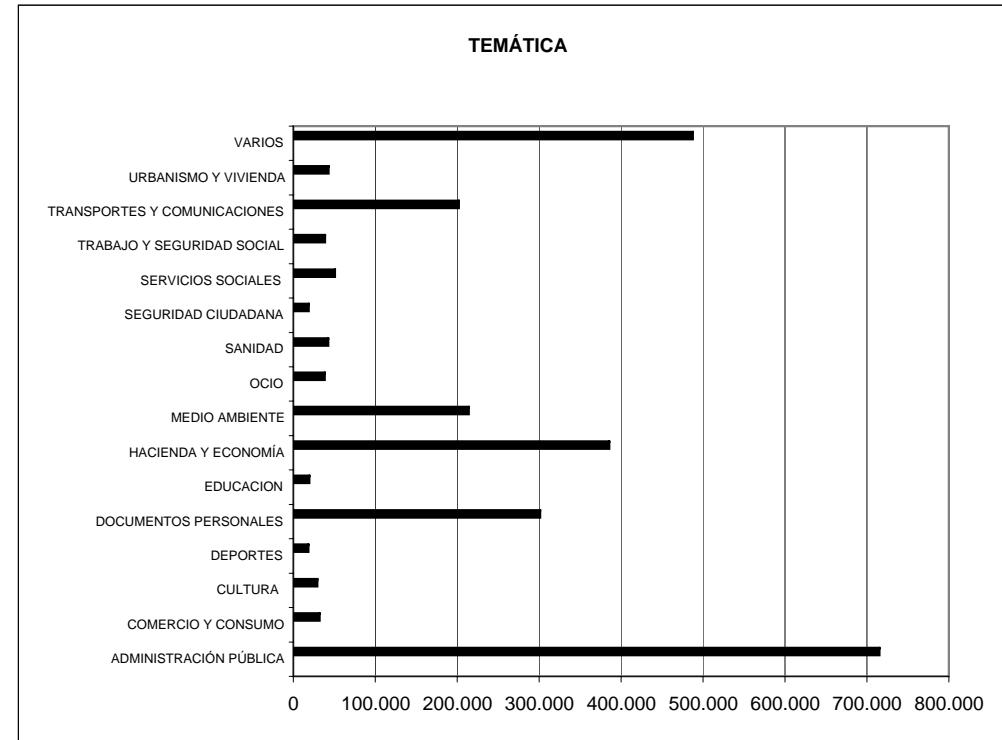
010Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
Atención Telefónica 010
AÑO 2008

Temática de llamadas

TEMÁTICA	Número	%
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	715.138	27,13%
COMERCIO Y CONSUMO	32.037	1,22%
CULTURA	29.137	1,11%
DEPORTES	18.279	0,69%
DOCUMENTOS PERSONALES	301.320	11,43%
EDUCACION	19.494	0,74%
HACIENDA Y ECONOMÍA	385.386	14,62%
MEDIO AMBIENTE	214.217	8,13%
OCIO	38.339	1,45%
SANIDAD	42.693	1,62%
SEGURIDAD CIUDADANA	18.676	0,71%
SERVICIOS SOCIALES	50.767	1,93%
TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	38.564	1,46%
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES	201.821	7,66%
URBANISMO Y VIVIENDA	42.851	1,63%
VARIOS	487.630	18,50%
Total	2.636.349	100,00%





010Líneamadrid

Líneamadrid

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

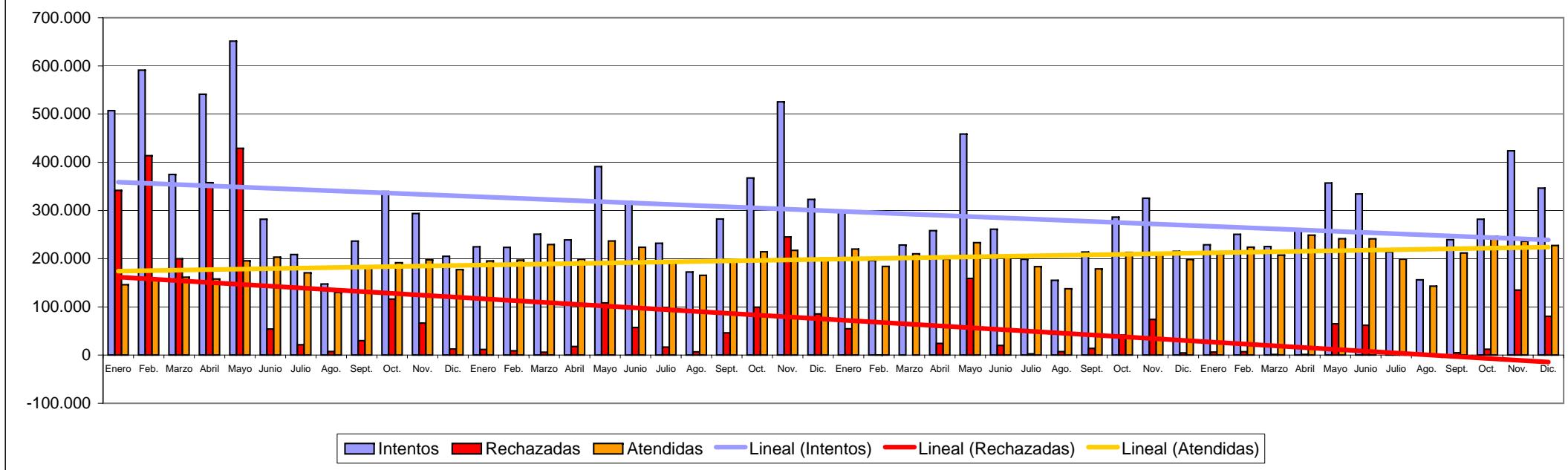
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Atención Telefónica 010

AÑO 2008

2005													2006												
	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	
Intentos	507.163	591.375	374.732	541.154	651.377	281.963	208.683	147.445	236.477	339.510	293.722	204.841	224.691	223.522	250.792	238.863	391.174	318.794	232.012	172.331	282.261	367.319	525.514	323.058	
Rechazadas	341.828	413.724	200.063	357.690	428.942	53.996	21.485	7.440	29.872	116.110	66.426	12.764	11.560	9.040	5.984	17.825	108.288	57.221	16.546	6.811	46.175	99.521	245.256	85.340	
Atendidas	146.070	157.738	161.529	157.971	195.565	203.330	170.763	129.995	183.062	191.582	197.606	177.315	195.230	197.134	229.369	199.049	236.655	223.800	194.751	165.522	198.438	214.378	217.203	201.110	
2007													2008												
	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Enero	Feb.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	
Intentos	298.051	196.087	228.386	258.158	458.525	261.080	198.798	155.147	213.761	286.209	325.402	215.229	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####
Rechazadas	54.587	325	75	24.287	158.995	20.085	2.667	7.195	13.817	41.411	74.082	4.623	6.139	7.082	1.364	1.381	#####	62.054	1.599	1.398	4.806	12.234	#####	80.538	
Atendidas	219.902	184.090	210.151	198.928	233.389	205.092	183.419	137.614	178.881	212.989	210.596	198.317	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####

Histórico Acumulado
2005-2006-2007-2008





Líneamadrid

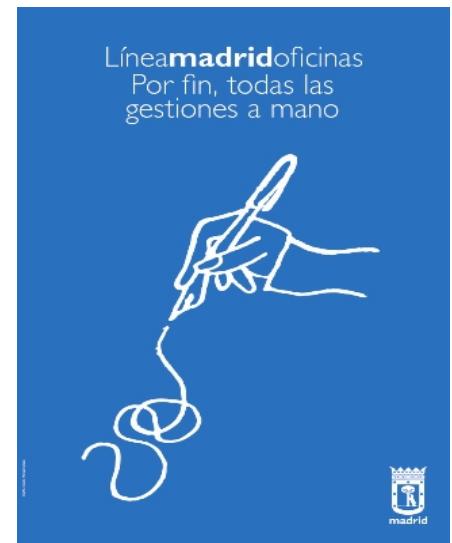
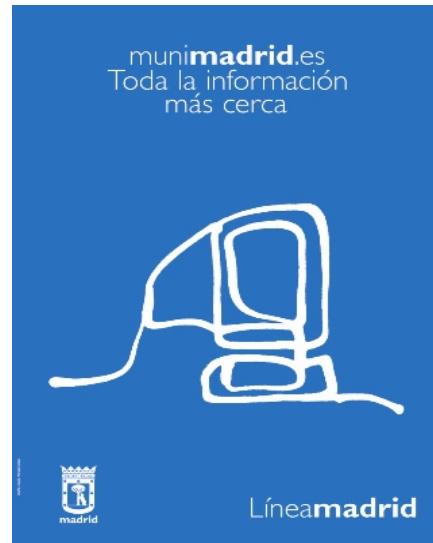
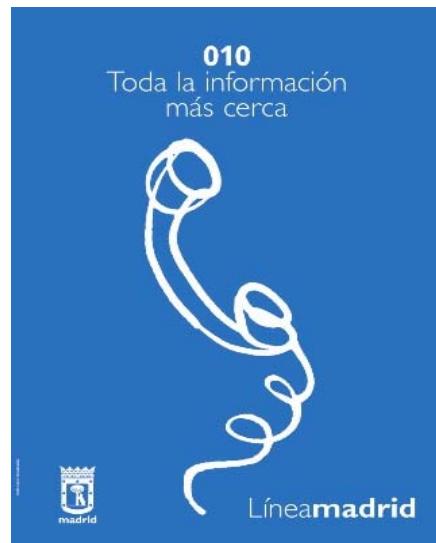


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Estadísticas 2008

* Atención en Internet munimadrid

Año 2008





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
2008

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	5.997.187	193.458	5,39	1.113.683	35.925	0:09:09	0:03:00	595.583	
Febrero	6.105.815	196.962	5,21	1.171.947	40.411	0:09:08	0:03:07	638.827	
Marzo	5.757.255	185.718	4,62	1.247.385	40.238	0:09:17	0:03:07	642.629	
Abril	6.941.476	223.919	4,76	1.458.266	48.608	0:09:34	0:03:12	708.601	
Mayo	7.312.611	235.891	4,69	1.560.392	50.335	0:09:32	0:03:27	785.562	
Junio	7.104.573	229.180	5,45	1.302.412	43.413	0:09:24	0:02:33	732.828	
Julio	5.523.247	178.169	5,28	1.046.181	33.747	0:09:49	0:02:33	603.463	
Agosto	4.291.315	138.430	5,2	824.741	26.604	0:10:27	0:02:33	499.998	
Septiembre	5.687.716	183.475	5,49	1.036.354	34.545	0:08:59	0:02:27	624.647	
Octubre	7.096.375	228.915	5,31	1.335.833	43.091	0:09:41	0:02:52	770.198	
Noviembre	6.455.525	215.184	6,2	1.041.307	34.710	0:07:01	0:02:40	685.233	
Diciembre	5.842.442	188.465	6,23	937.471	30.241	0:06:55	0:02:37	626.206	
TOTAL/PROMEDIO	74.115.537	4.444.898	5,32	14.075.972	38.489	0:09:05	0:02:51	7.913.775	



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
2008

Gráfico 1. Páginas visualizadas por meses

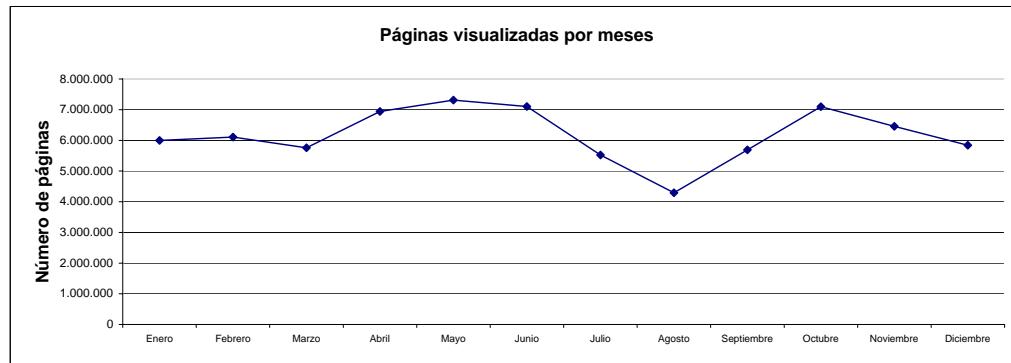
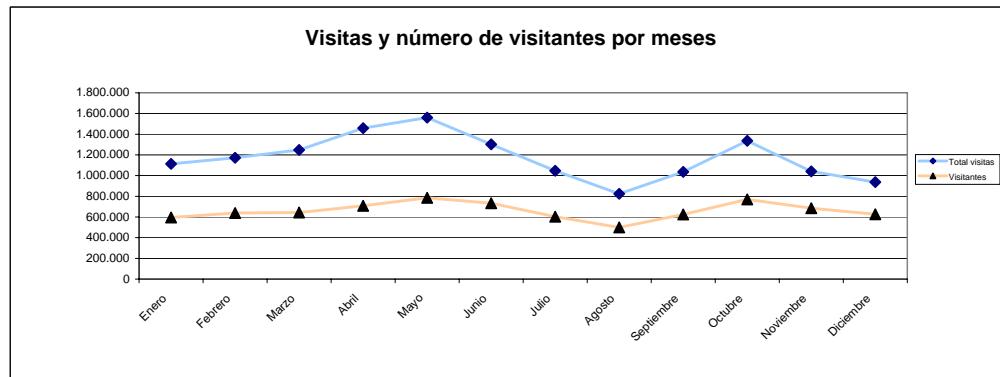


Gráfico 2. Visitas y número de visitantes por meses



Archivos descargados

IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO	TOTAL
OPOSICIONES DEL AYUNTAMIENTO	611.218
EDUCACIÓN. GUÍAS Y TRÁMITES	382.733
SERVICIOS SOCIALES. PUBLICACIONES	307.109
MEDIO AMBIENTE. PUBLICACIONES Y TR	270.024
PADRÓN DE HABITANTES	179.967
BOAM	156.187
DEPORTES	154.670
CULTURA Y OCIO. PUBLICACIONES	119.826
URBANISMO. EVOLUCIÓN GRANDES DES	110.288
URBANISMO Y OBRAS. PUBLICACIONES	87.254
EDUCACIÓN CENTROS ABIERTOS	65.566
VERANOS DE LA VILLA	63.142
SALUD. PUBLICACIONES Y JORNADAS	60.883
BOLSA DE TRABAJO	60.678
TRAMITES: TRIBUTOS Y TASAS	49.566
URBANISMO. PROYECTO MADRID RIO	46.701
PRESUPUESTOS AYUNTAMIENTO	43.942
JUVENTUD. PUBLICACIONES Y BOLETINE	42.418
AGENCIA PARA EL EMPLEO	39.256
NORMATIVA	30.773
SAMUR. PUBLICACIONES	25.588
TRÁMITES GESTIÓN DE MULTAS	22.795
CONCURSOS. PLIEGOS	19.960
URBANISMO. REVITALIZACIÓN CENTRO	14.204
NOTAS DE PRENSA	13.297
TRAMITES: BIBLIOTECAS	8.044
TRAMITES: CENTROS CULTURALES	7.813
ESTADISTICA	7.607
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	7.289

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 de pueden causar un recuento exagerado.

NOTA:

Las cifras reflejan los datos de las 50 páginas más visitadas cada mes



Líneamadrid



munimadrid.es

Páginas Visualizadas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
INICIO	7.923.897
GUÍA URBANA	6.749.505
BUSCADOR SIMPLE	5.670.225
TRÁMITES Y GESTIONES	4.645.763
OPOSICIONES Y EMPLEO	4.477.632
DEPORTES	1.283.572
EDUCACIÓN	1.082.384
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	1.062.638
BOAM	1.002.603
AGENCIA PARA EL EMPLEO	947.494
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	834.089
AYUNTAMIENTO	741.519
BUSCADOR AVANZADO	739.133
BOLSA DE TRABAJO	648.945
CULTURA Y OCIO	631.160
URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	591.091
CONTACTAR	372.737
VIVIENDA	365.636
AGENCIA MUNICIPAL DE ALQUILER	330.596
MAPA DEL WEB	244.558
ACCESIBILIDAD	183.238
BUSCADOR ACTIVIDADES	158.460
SERVICIOS SOCIALES	132.963
BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES	99.485
AYUDA	83.378
LÍNEA MADRID	73.680
PORTAL DEL CONTRIBUYENTE	71.021
BUSCADOR INSTALACIONES	69.930
MEDIO AMBIENTE	67.821
HACIENDA	48.311

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Subdirección General de Atención al Ciudadano

munimadrid

2.008

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 50 páginas más visitadas cada mes



Líneamadrid



munimadrid.es

Visitas por páginas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
INICIO	4.679.705
TRÁMITES Y GESTIONES	2.149.889
OPOSICIONES Y EMPLEO	1.993.938
BUSCADOR SIMPLE	1.431.834
GUÍA URBANA	1.207.717
DEPORTES	634.365
BOAM	516.817
AYUNTAMIENTO	461.248
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	437.551
CULTURA Y OCIO	407.362
EDUCACIÓN	379.916
URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	346.747
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	317.267
CONTACTAR	232.576
VIVIENDA	232.369
BUSCADOR AVANZADO	194.557
BOLSA DE TRABAJO	189.592
AGENCIA PARA EL EMPLEO	178.414
MAPA DEL WEB	163.353
ACCESIBILIDAD	107.724
AGENCIA MUNICIPAL DE ALQUILER	86.967
SERVICIOS SOCIALES	77.528
PORTAL DEL CONTRIBUYENTE	47.863
AYUDA	47.730
BUSCADOR INSTALACIONES	46.271
MEDIO AMBIENTE	44.929
BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES	41.868
ESTADÍSTICA	40.574
HACIENDA	33.290
LÍNEA MADRID	29.274
BUSCADOR DE ACTIVIDADES	23.545
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8.888

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Subdirección General de Atención al Ciudadano

munimadrid

2.008

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 50 páginas más visitadas cada mes



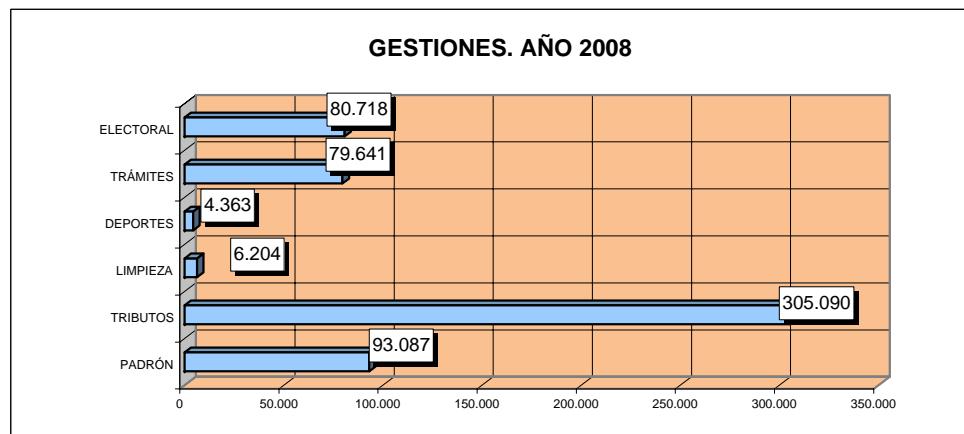
Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
munimadrid
2008

Gestiones realizadas a través de la web

GESTIONES	PADRÓN	TRIBUTOS	LIMPIEZA	DEPORTE	TRÁMITES	ELECTORAL	TOTAL	Domicilia- ciones *
	HABITANTES	Y TASAS	URBANA	Reserva Pist.	DIGITALES	(Consulta)		
ene-08	12.204	17.275	511	365	8.465	36.103	74.923	1.378
feb-08	18.579	22.525	482	340	8.001	26.171	76.098	849
mar-08	16.779	22.469	431	282	7.428	15.299	62.688	396
abr-08	6.861	38.802	464	335	7.667	213	54.342	3.890
may-08	5.784	96.087	538	312	7.852	591	111.164	4.516
jun-08	5.282	10.515	495	483	6.164	238	23.177	2.734
jul-08	4.363	9.770	551	344	4.778	161	19.967	793
ago-08	3.484	3.992	511	272	3.610	423	12.292	252
sep-08	5.886	7.335	686	588	5.201	193	19.889	312
oct-08	5.239	18.619	629	486	7.236	581	32.790	1.860
nov-08	4.811	50.251	615	395	6.949	522	63.543	2.027
dic-08	3.815	7.450	291	161	6.290	223	18.230	1.061
TOTAL	93.087	305.090	6.204	4.363	79.641	80.718	569.103	20.068



* 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
 2008

Total Pagos por Internet. Tasas y tributos periódicos

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

Impuesto / Tasa	RECAUDACIÓN EN EUROS							
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
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
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
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
IAE PROFESIONALES	73.246,65	173.538,83	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	156,46
TASA VEHÍCULOS	7.118,06	16.435,74	34.066,83	32.957,25	53.047,86	0,00	0,00	0
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

Total pagos por Internet. Tributos no periódicos. 2008

FORMA DE PAGO	TARJETA	BANCA ELECTRÓNICA	CERTIFICADO D	TOTAL
Enero	36.588	2.241	54	38.883
Febrero	26.894	2.560	49	29.503
Marzo	24.608	2.147	64	26.819
Abril	25.053	6.003	125	31.181
Mayo	7.438	16.688	176	24.302
Junio	43.538	9.284	482	53.304
Julio	17.151	2.251	138	19.540
Agosto	9.292	1.237	69	10.598
Septiembre	29.576	1.867	76	31.519
Octubre	39.627	7.493	294	47.414
Noviembre	37.037	9.654	191	46.882
Diciembre	34.065	4.395	192	38.652
TOTAL	330.867	65.820	1.910	398.597

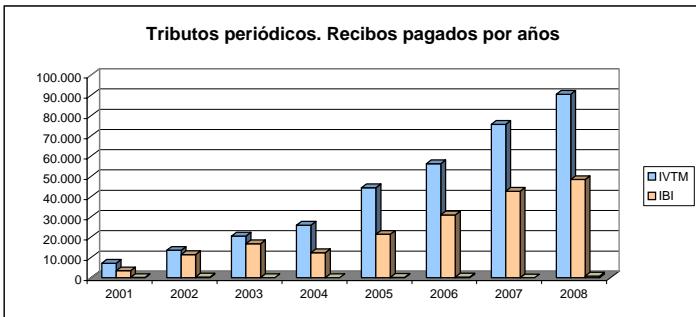


Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
munimadrid
2008

Gráfico 1 . Evolución de los recibos pagados por años.



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

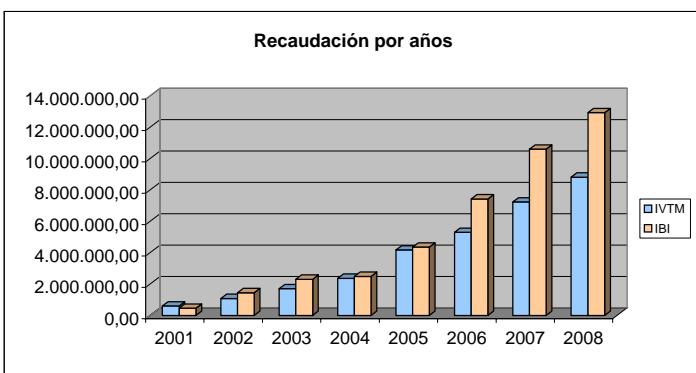
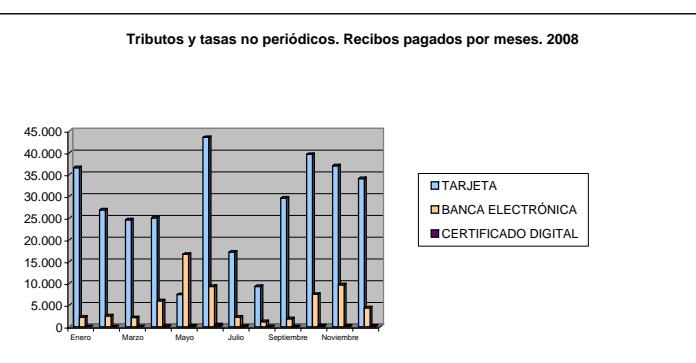


Gráfico 3 . Recibos pagados por meses. Tributos no periódicos





Líneamadrid

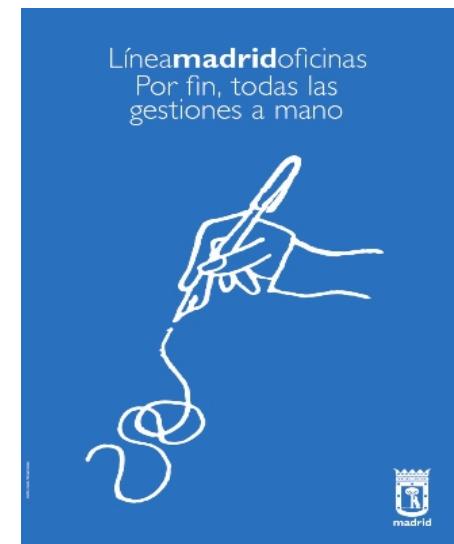
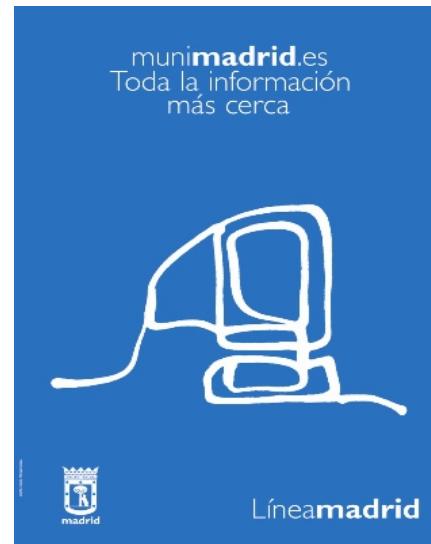
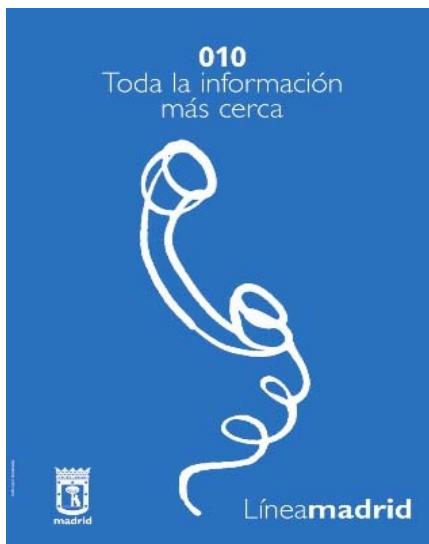


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Estadísticas 2008

Año 2008

* Atención Presencial Oficinas de Atención al Ciudadano





Líneamadrid



Líneamadridoficinas

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACION PÚBLICA

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Subdirección General de Atención al Ciudadano

Oficinas de Atención al Ciudadano

AÑO 2008

Total ciudadanos atendidas

OFICINA	Apertura Nuevo Horario	Total Ciudadanos Atendidos	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
Aravaca	1-dic-08	1.009	6 m 36 s	5 m 56 s
Arganzuela	24-abr-06	126.047	9 m 42 s	4 m 54 s
Barajas	27-mar-06	52.892	1 m 52 s	3 m 44 s
Carabanchel	11-dic-07	144.455	9 m 04 s	4 m 22 s
Chamartín	29-may-06	132.384	3 m 14 s	4 m 00 s
Chamberí	12-jun-06	128.756	7 m 24 s	4 m 32 s
Ciudad Lineal	10-abr-06	202.313	7 m 28 s	4 m 24 s
Fuencarral-El Pardo	24-abr-06	123.500	5 m 50 s	4 m 22 s
Hortaleza	29-may-06	125.628	8 m 44 s	4 m 00 s
Latina	8-may-06	187.615	6 m 16 s	3 m 42 s
Moncloa	30-jul-07	110.249	8 m 44 s	5 m 10 s
Moratalaz	27-mar-06	122.062	4 m 16 s	3 m 32 s
Puente Vallecas	22-may-06	229.402	12 m 44 s	4 m 38 s
Retiro	22-may-06	111.710	6 m 36 s	4 m 18 s
Salamanca	24-abr-06	143.684	9 m 52 s	4 m 46 s
San Blas	12-jun-06	104.570	3 m 34 s	3 m 32 s
Sanchinarro	30-ene-07	37.129	1 m 50 s	4 m 00 s
Tetuán	23-jul-07	167.656	5 m 26 s	4 m 36 s
Usera	8-may-06	154.604	9 m 06 s	4 m 12 s
Vicalvaro	12-jun-06	69.791	2 m 16 s	2 m 58 s
Villa de Vallecas	22-may-06	92.988	3 m 10 s	4 m 16 s
Villaverde	8-may-06	144.056	8 m 56 s	4 m 16 s
TOTALES		2.712.500	7 m 08 s	4 m 16 s



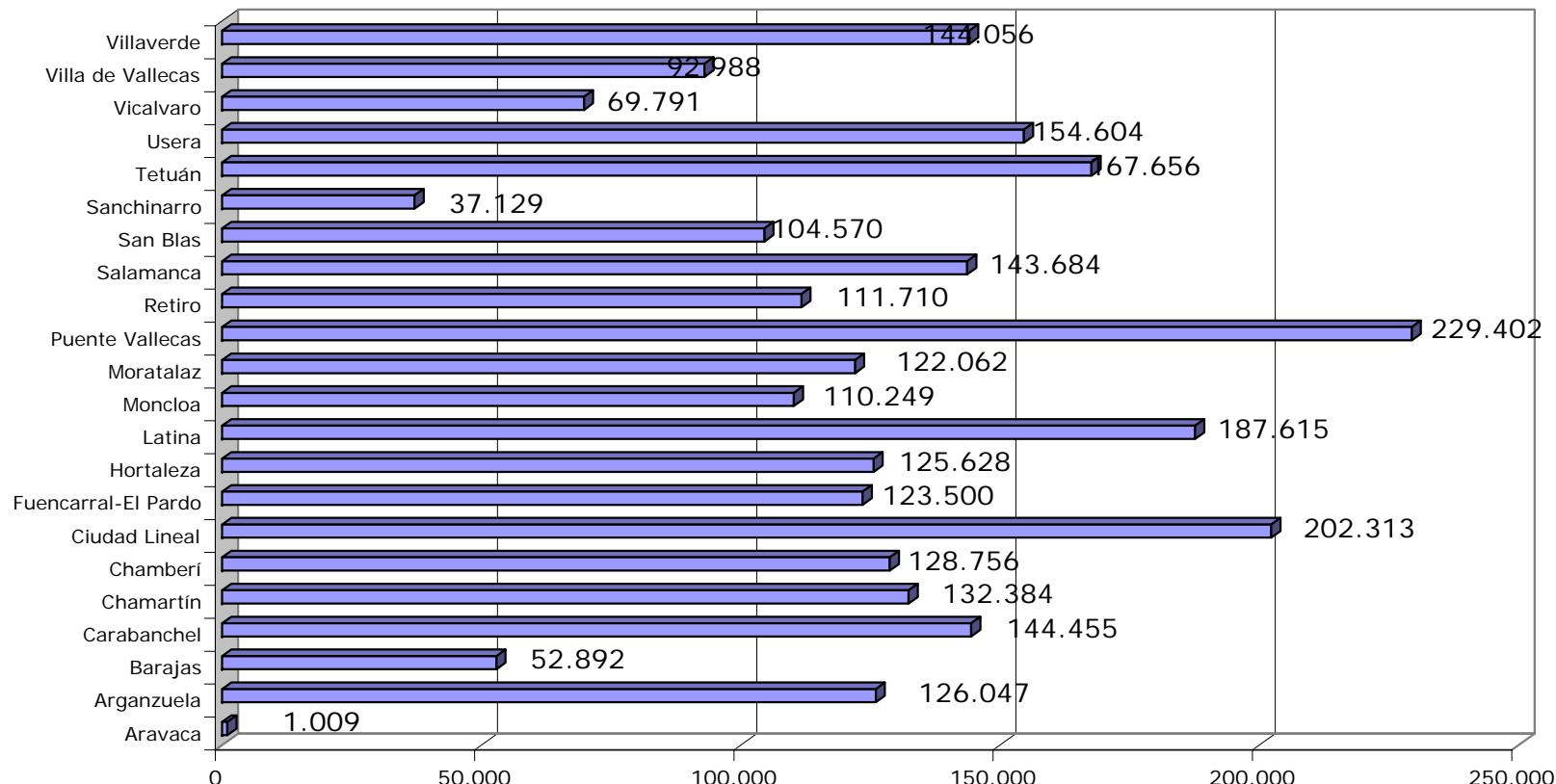
Líneamadrid



Líneamadridoficinas

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACION PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Oficinas de Atención al Ciudadano
AÑO 2008

Total personas atendidas. Gráfico





Líneamadrid



Líneamadridoficinas

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACION PUBLICA

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Subdirección General de Atención al Ciudadano

Oficinas de Atención al Ciudadano

AÑO 2008

Materias gestionadas

OFICINA	Padrón Justificantes	Padrón Altas-Bajas	Registro	Información General	Impuestos	Urbanismo	Firma Electrónica	Campañas Especiales	SER	Permiso de Circulación	Extranjeros Renovación	Clientes sin Ticket	TOTAL
Aravaca	296	216	153	143	32	0	0	0	0	12	31	126	1.009
Arganzuela	36.276	19.430	22.874	16.058	4.221	1.744	335	814	5.010	730	4.359	14.196	126.047
Barajas	8.834	4.953	10.658	10.712	3.322	1.192	438	203	280	123	577	11.600	52.892
Carabanchel	36.149	20.894	28.393	27.284	5.319	2.805	76	117	261	126	3.595	19.436	144.455
Chamartín	32.495	13.685	22.123	27.740	8.005	2.142	403	219	7.137	647	3.118	14.670	132.384
Chamberí	33.681	17.405	23.100	16.682	4.711	3.007	347	451	2.183	448	3.837	22.904	128.756
Ciudad Lineal	54.874	26.073	29.308	33.585	7.350	3.424	888	721	506	240	7.737	37.607	202.313
Fuencarral-El P.	33.095	17.402	28.956	12.201	6.628	3.065	980	231	5.741	642	2.879	11.680	123.500
Hortaleza	34.574	14.040	24.895	12.597	7.008	787	573	186	478	147	2.714	27.629	125.628
Latina	63.342	31.394	34.566	34.051	6.012	1.210	349	461	222	126	8.973	6.909	187.615
Moncloa	21.176	13.100	19.684	18.792	5.143	2.089	144	95	846	412	2.745	26.023	110.249
Moratalaz	28.024	11.439	23.862	9.029	5.246	1.372	478	517	353	214	1.414	40.114	122.062
Puente Vallecas	65.460	28.307	25.364	29.370	9.273	1.899	266	245	298	166	7.269	61.485	229.402
Retiro	26.404	13.683	19.720	20.420	5.141	1.427	593	462	4.829	586	2.785	15.660	111.710
Salamanca	30.058	15.612	26.001	13.545	5.536	2.933	586	88	4.190	442	3.778	40.915	143.684
San Blas	25.953	12.536	22.995	16.403	5.104	1.737	461	510	92	131	2.290	16.358	104.570
Sanchinarro	7.303	6.119	13.038	5.669	1.643	167	1.050	446	782	491	311	110	37.129
Tetuán	38.201	24.430	23.820	26.087	5.854	2.516	336	514	5.925	457	4.047	35.469	167.656
Usera	52.106	24.733	21.281	23.648	5.346	2.265	251	51	156	116	6.322	18.329	154.604
Vicalvaro	18.552	7.635	12.689	19.133	3.947	818	324	227	61	127	1.267	5.011	69.791
Villa de Vallecas	25.770	14.244	18.259	9.742	4.964	2.484	371	1.208	159	187	694	14.906	92.988
Villaverde	43.563	19.626	24.380	17.712	6.799	573	272	408	122	143	5.172	25.286	144.056
TOTALES	716.186	356.956	476.119	400.603	116.604	39.656	9.521	8.174	39.631	6.713	75.914	466.423	2.712.500
PORCENTAJES	26,40%	13,16%	17,55%	14,77%	4,30%	1,46%	0,35%	0,30%	1,46%	0,25%	2,80%	17,20%	100,00%

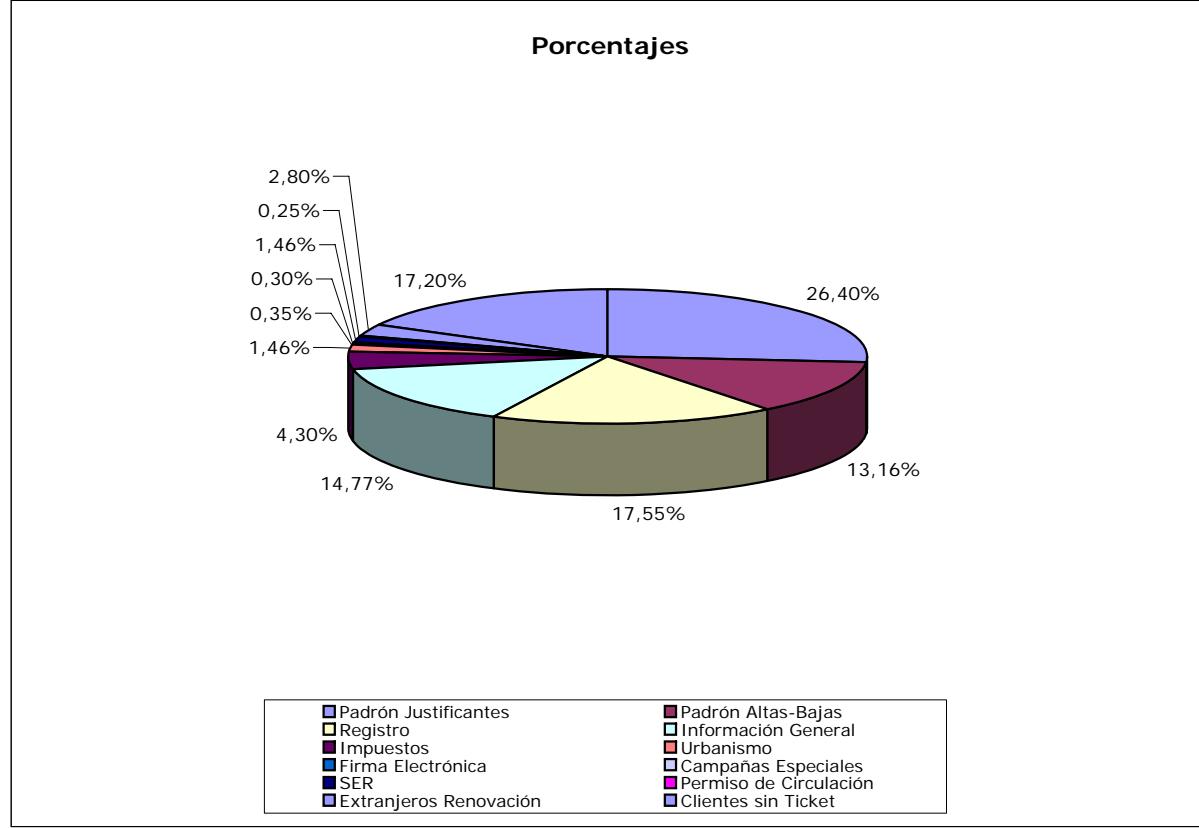
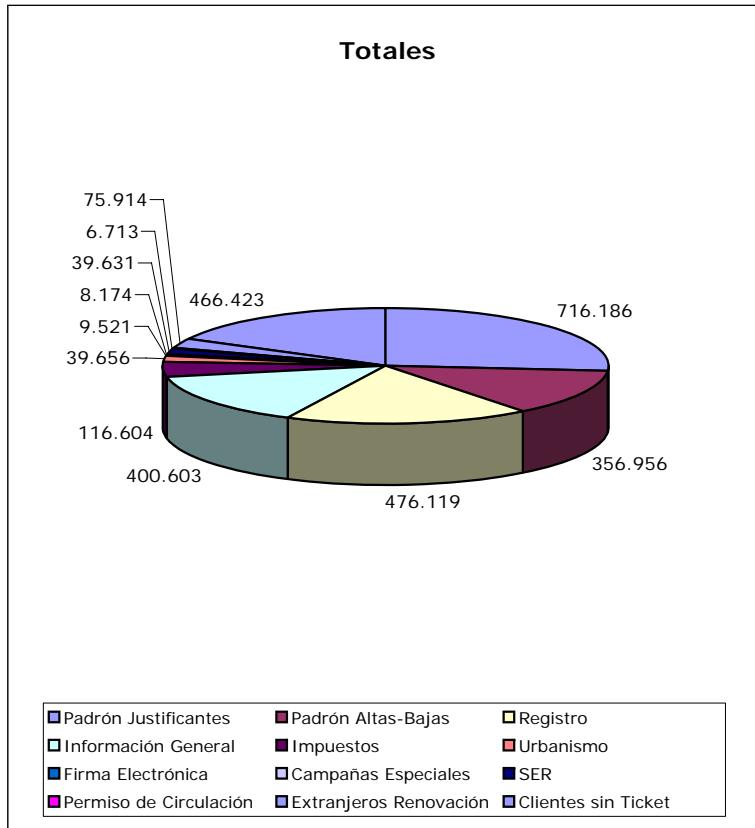


Líneamadrid



A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACION PUBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Oficinas de Atención al Ciudadano
AÑO 2008

Materias gestionadas. Gráfico





Líneamadrid

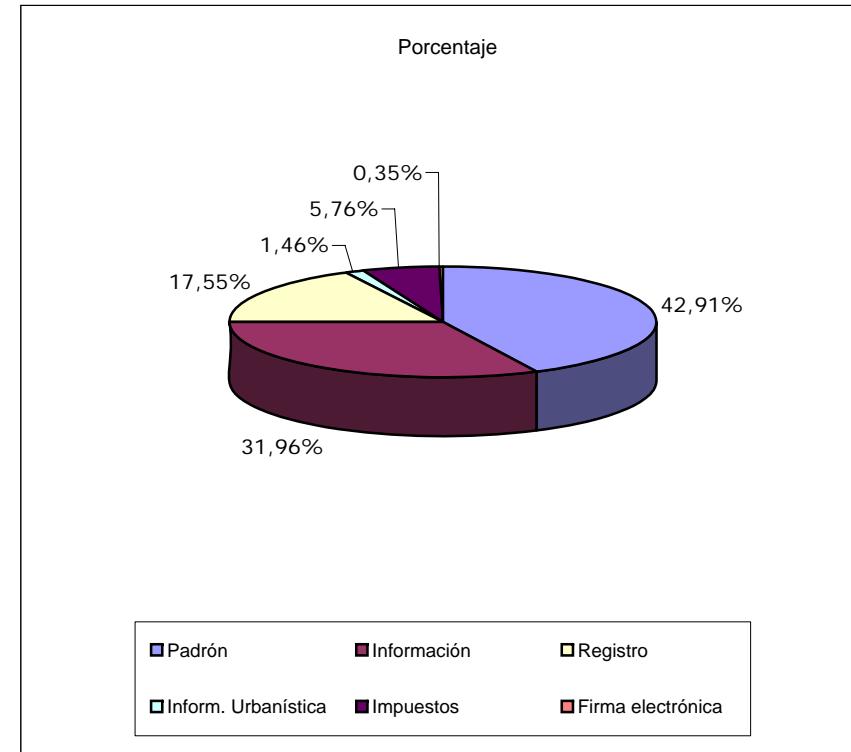
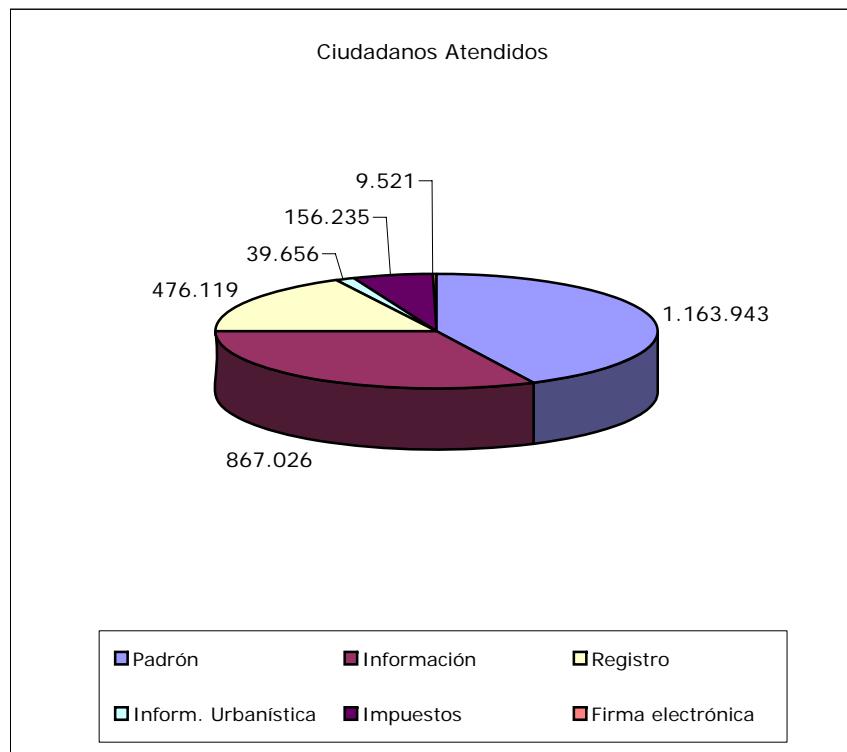


Líneamadridoficinas

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 2008

Materias gestionadas agregadas

MATERIAS	Ciudadanos Atendidos	Porcentaje
Padrón	1.163.943	42,91%
Información	867.026	31,96%
Registro	476.119	17,55%
Inform. Urbanística	39.656	1,46%
Impuestos	156.235	5,76%
Firma electrónica	9.521	0,35%
TOTAL	2.712.500	100%





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 2008

Tiempo de espera

OFICINA	Total Ciudadanos Atendidos	Menos de 10 minutos	Entre 10 y 20 minutos	Más de 20 minutos
Aravaca	1.009	830	93	86
Arganzuela	126.047	89.235	23.519	13.293
Barajas	52.892	51.741	907	244
Carabanchel	144.455	101.020	29.116	14.319
Chamartín	132.384	125.652	4.888	1.844
Chamberí	128.756	109.973	12.787	5.996
Ciudad Lineal	202.313	157.145	31.348	13.820
Fuencarral-El Pardo	123.500	105.568	13.769	4.163
Hortaleza	125.628	92.927	22.146	10.555
Latina	187.615	148.460	26.665	12.490
Moncloa	110.249	86.368	13.638	10.243
Moratalaz	122.062	113.350	6.548	2.164
Puente Vallecas	229.402	150.000	36.787	42.615
Retiro	111.710	93.276	12.137	6.297
Salamanca	143.684	112.825	18.652	12.207
San Blas	104.570	97.069	7.052	449
Sanchinarro	37.129	36.091	953	85
Tetuán	167.656	148.045	14.401	5.210
Usera	154.604	113.604	22.863	18.137
Vicalvaro	69.791	67.726	1.911	154
Villa de Vallecas	92.988	87.012	4.892	1.084
Villaverde	144.056	100.810	31.244	12.002
TOTALES	2.712.500	2.188.727	336.316	187.457
Porcentaje	100%	80,69%	12,40%	6,91%
Porcentaje acumulado	100%	80,69%	93,09%	100,00%



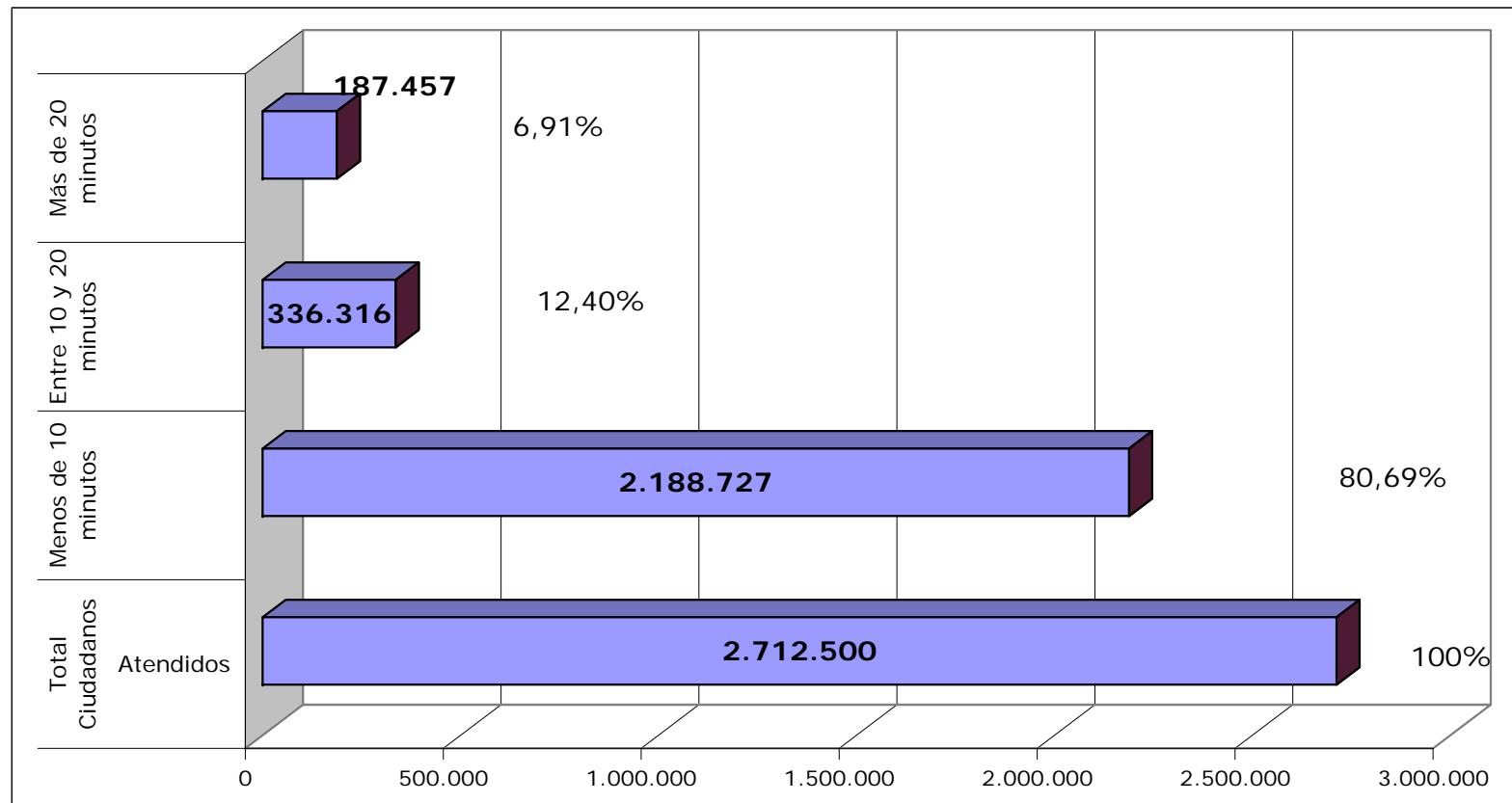
Líneamadrid



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 2008

Tiempo de espera. Gráficos





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 2008

Tiempo de atención

OFICINA	Total Ciudadanos Atendidos	Menos de 5 minutos	Entre 5 y 10 minutos	Entre 10 y 15 minutos	Entre 15 y 20 minutos	Entre 20 y 25 minutos	Más de 25 minutos
Aravaca	1.009	758	111	56	36	12	36
Arganzuela	126.047	89.785	22.099	8.729	3.158	1.271	1.005
Barajas	52.892	44.465	5.524	1.604	595	280	424
Carabanchel	144.455	108.403	24.977	7.575	2.197	753	550
Chamartín	132.384	101.397	21.568	6.181	2.008	756	474
Chamberí	128.756	101.488	17.947	5.369	2.126	959	867
Ciudad Lineal	202.313	153.802	33.233	10.250	3.170	1.104	754
Fuencarral-El Pardo	123.500	92.532	20.127	6.540	2.369	982	950
Hortaleza	125.628	99.436	17.936	5.233	1.786	659	578
Latina	187.615	145.489	31.986	7.230	1.825	585	500
Moncloa	110.249	79.739	20.277	6.040	2.176	943	1.074
Moratalaz	122.062	105.177	10.920	3.743	1.159	468	595
Puente Vallecas	229.402	173.351	40.617	11.015	2.957	882	580
Retiro	111.710	85.943	17.275	5.179	1.738	688	887
Salamanca	143.684	109.625	21.197	8.328	2.789	1.009	736
San Blas	104.570	87.469	13.722	1.942	650	340	447
Sanchinarro	37.129	27.158	6.936	1.997	608	232	198
Tetuán	167.656	127.518	26.424	8.263	3.139	1.268	1.044
Usera	154.604	117.039	26.567	7.603	2.111	717	567
Vicalvaro	69.791	59.520	7.584	1.731	536	215	205
Villa de Vallecas	92.988	71.484	14.601	4.372	1.519	569	443
Villaverde	144.056	109.531	24.976	6.653	1.864	620	412
TOTALES	2.712.500	2.091.109	426.604	125.633	40.516	15.312	13.326
Porcentaje	100%	77,09%	15,73%	4,63%	1,49%	0,56%	0,49%
Porcentaje acumulado	100%	77,09%	92,82%	97,45%	98,94%	99,51%	100,00%



Líneamadrid



Líneamadridoficinas

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

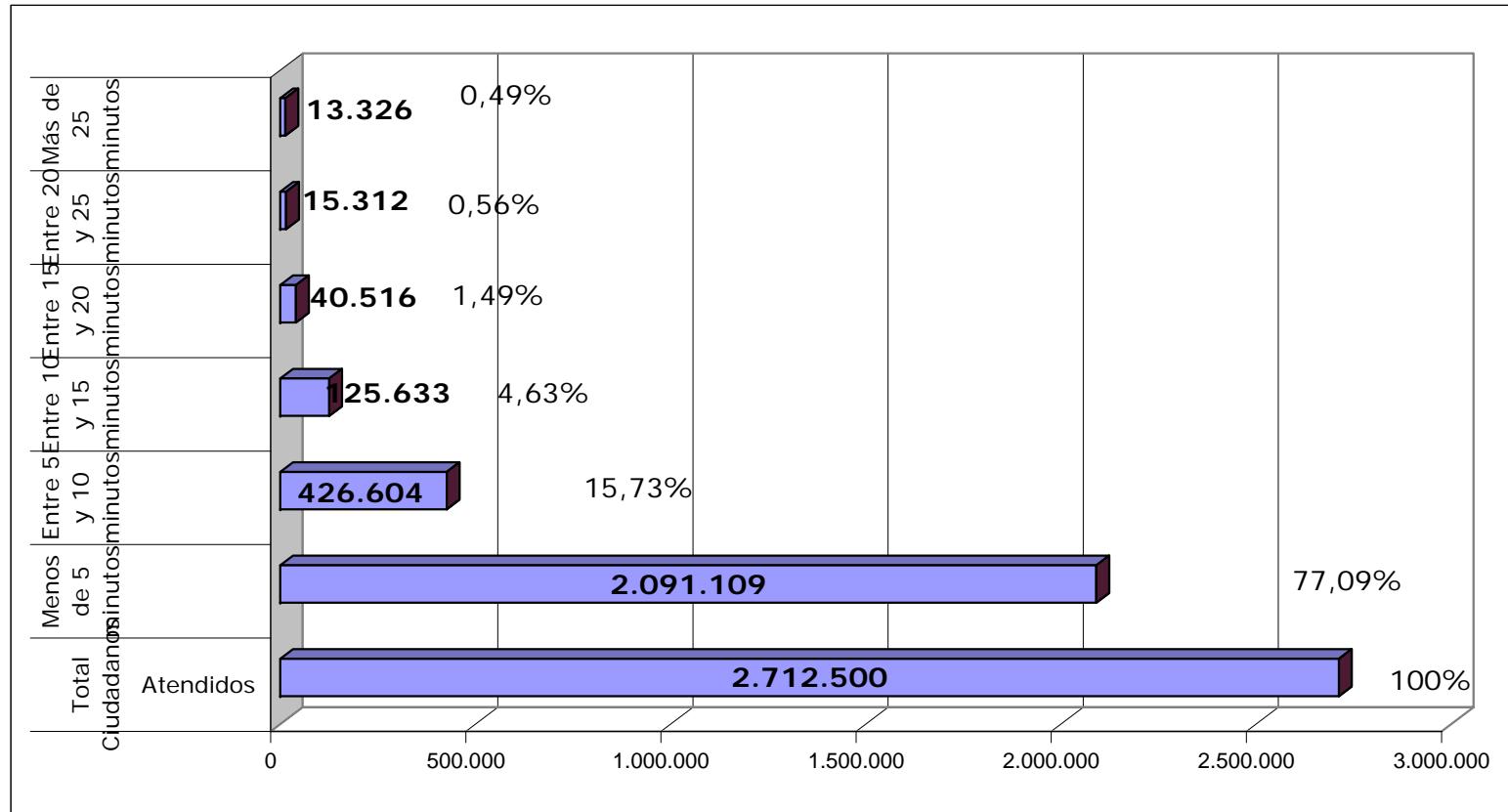
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Subdirección General de Atención al Ciudadano

Oficinas de Atención al Ciudadano

AÑO 2008

Tiempo de atención. 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 2008

Ciudadanos atendidos 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
Aravaca	28	173	209	206	218	146	29	0	0	0	1.009
Arganzuela	7	20.829	19.915	22.830	22.863	19.089	8.281	5.577	6.378	278	126.047
Barajas	48	8.582	9.223	9.240	9.749	8.307	3.647	1.964	2.077	55	52.892
Carabanchel	10	23.601	22.402	25.268	27.132	21.748	10.916	6.667	6.322	389	144.455
Chamartín	9	20.955	21.727	23.367	24.697	23.650	7.649	5.233	4.858	239	132.384
Chamberí	29	20.976	19.832	22.893	22.743	23.122	10.371	4.009	4.513	268	128.756
Ciudad Lineal	8	32.857	34.885	35.429	36.216	32.593	13.467	8.727	7.774	357	202.313
Fuencarral-El Pardo	3	19.470	21.595	23.347	23.168	19.528	6.129	4.386	5.428	446	123.500
Hortaleza	52	16.993	18.078	20.750	20.702	18.117	5.817	3.095	17.558	4.466	125.628
Latina	4	32.878	33.636	36.140	34.885	26.194	9.200	6.927	7.494	257	187.615
Moncloa	10	15.773	15.412	15.959	17.964	20.519	14.162	5.521	4.706	223	110.249
Moratalaz	49	22.493	23.741	23.864	19.508	17.753	7.466	3.420	3.634	134	122.062
Puente Vallecas	7	35.675	33.996	35.451	38.871	42.299	22.897	9.927	9.521	758	229.402
Retiro	31	16.064	17.672	20.903	21.696	17.340	7.073	5.441	5.268	222	111.710
Salamanca	1	17.653	19.686	21.409	23.915	25.365	19.083	8.615	7.192	765	143.684
San Blas	4	17.302	19.781	19.824	20.561	14.636	4.684	3.583	4.027	168	104.570
Sanchinarro	0	5.683	5.778	5.963	6.397	5.851	2.581	2.057	2.682	137	37.129
Tetuán	11	24.760	27.793	29.820	29.918	26.388	11.833	8.205	8.482	446	167.656
Usera	3	25.806	26.508	27.381	27.926	22.236	10.527	6.832	7.083	302	154.604
Vicalvaro	26	12.510	12.968	14.259	13.836	9.770	2.394	1.505	2.397	126	69.791
Villa de Vallecas	45	16.499	18.299	18.362	18.461	12.207	3.322	2.578	3.099	116	92.988
Villaverde	2	23.182	23.730	25.505	23.161	21.731	12.308	6.387	6.780	1.270	144.056
TOTALES	387	430.714	446.866	478.170	484.587	428.589	193.836	110.656	127.273	11.422	2.712.500

* Personas atendidas fuera de horario por circunstancias extraordinarias



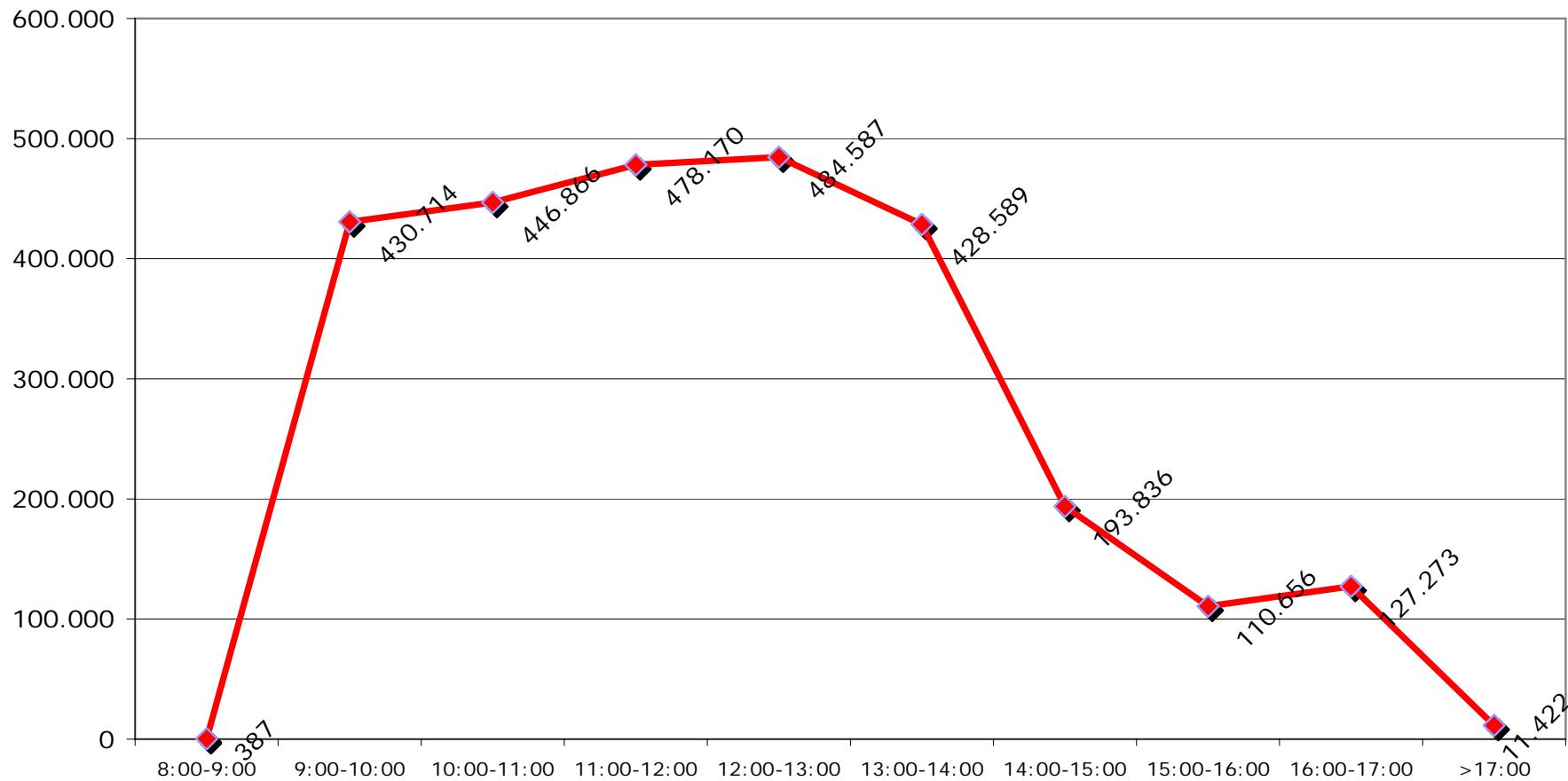
Líneamadrid



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 2008

Personas atendidas según tramo horario. Gráfico





Líneamadrid

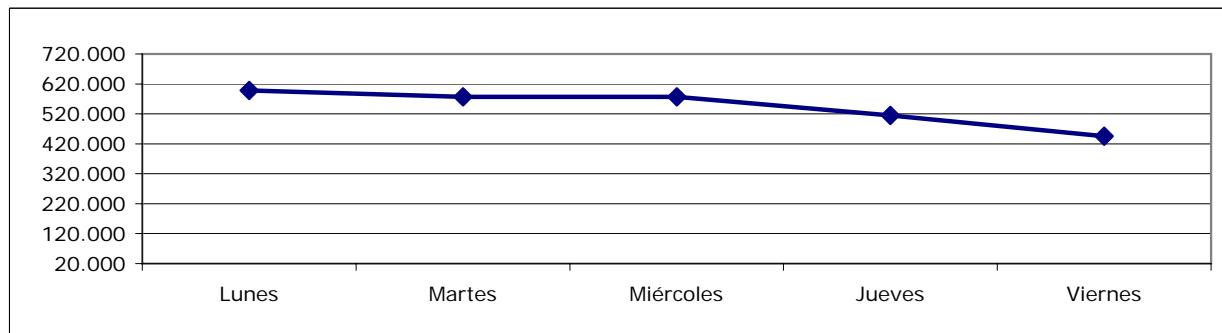


Líneamadridoficinas

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 2008

Ciudadanos atendidos por día de la semana

OFICINA	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	TOTALES
Aravaca	240	247	161	161	200	1.009
Arganzuela	27.405	27.556	26.888	24.151	20.047	126.047
Barajas	11.412	10.898	11.022	10.154	9.406	52.892
Carabanchel	32.275	31.518	30.478	26.739	23.445	144.455
Chamartín	28.689	28.100	28.074	26.276	21.245	132.384
Chamberí	28.324	27.428	27.634	24.498	20.872	128.756
Ciudad Lineal	44.277	42.399	44.192	38.420	33.025	202.313
Fuencarral-El Pardo	25.668	26.249	26.281	24.678	20.624	123.500
Hortaleza	28.228	26.578	26.342	22.942	21.538	125.628
Latina	41.527	39.944	39.787	35.826	30.531	187.615
Moncloa	24.159	22.944	23.739	21.671	17.736	110.249
Moratalaz	28.289	25.809	25.199	22.250	20.515	122.062
Puente Vallecas	50.300	48.577	49.402	43.810	37.313	229.402
Retiro	25.177	23.794	23.454	21.325	17.960	111.710
Salamanca	30.746	30.349	31.523	27.745	23.321	143.684
San Blas	23.299	22.127	21.787	19.857	17.500	104.570
Sanchinarro	8.267	7.825	8.140	6.890	6.007	37.129
Tetuán	36.555	35.730	35.652	32.325	27.394	167.656
Usera	34.338	32.624	32.656	29.892	25.094	154.604
Vicalvaro	16.133	14.793	14.512	12.238	12.115	69.791
Villa de Vallecas	20.963	20.053	19.616	16.950	15.406	92.988
Villaverde	32.178	31.151	30.149	26.209	24.369	144.056
TOTALES	598.449	576.693	576.688	515.007	445.663	2.712.500





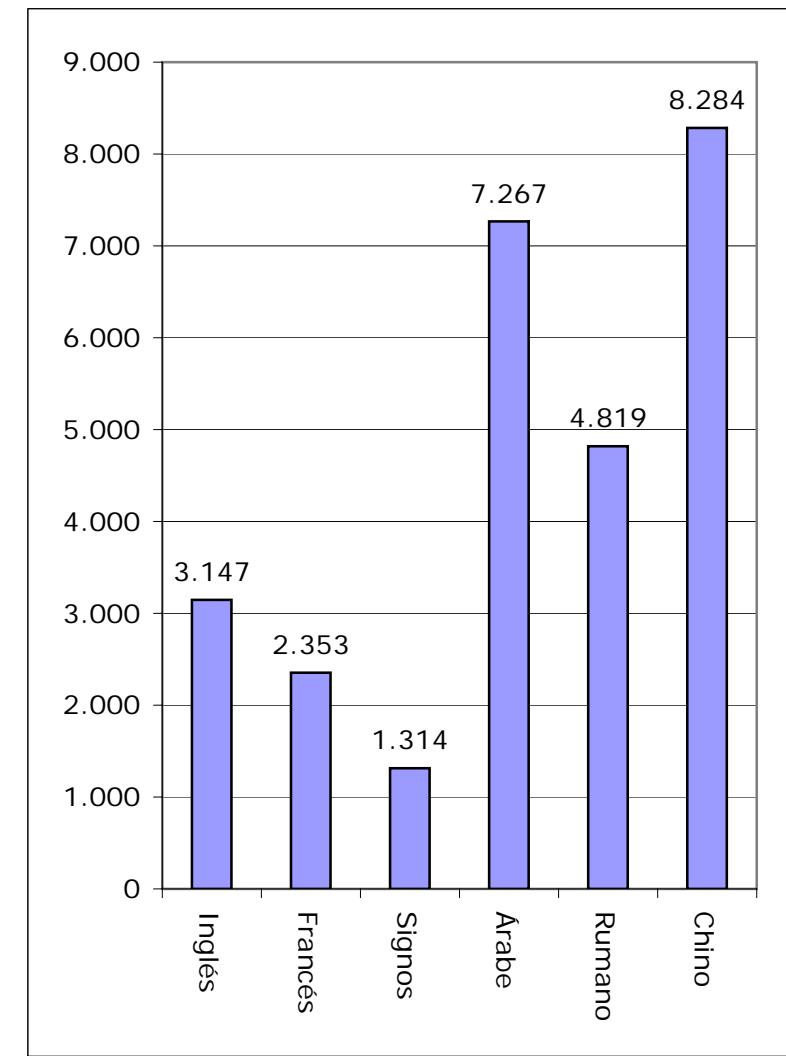
Líneamadrid

Líneamadridoficinas

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACION PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
Oficinas de Atención al Ciudadano
AÑO 2008

Ciudadanos atendidos con idioma

OFICINA	Inglés	Francés	Signos	Árabe	Rumano	Chino	TOTALES
Aravaca	0	0	0	0	0	0	0
Arganzuela	135	172	52	985	0	945	2.289
Barajas	85	68	49	1	0	1	204
Carabanchel	128	235	70	538	601	0	1.572
Chamartín	230	39	29	135	0	1	434
Chamberí	131	61	16	25	0	1	234
Ciudad Lineal	188	70	98	1	520	19	896
Fuencarral-El Pardo	145	107	104	265	0	0	621
Hortaleza	73	68	84	120	0	0	345
Latina	156	232	83	99	0	5	575
Moncloa	178	72	31	0	0	0	281
Moratalaz	24	57	97	0	0	0	178
Puente Vallecas	193	287	71	1.425	1.256	3.067	6.299
Retiro	406	104	47	161	0	0	718
Salamanca	269	32	37	7	2	0	347
San Blas	127	105	81	7	0	0	320
Sanchinarro	40	13	28	1	0	3	85
Tetuán	135	38	51	222	254	19	719
Usera	48	36	71	196	1	4.216	4.568
Vicalvaro	121	98	74	289	9	7	598
Villa de Vallecas	60	217	76	1.749	1.314	0	3.416
Villaverde	275	242	65	1.041	862	0	2.485
TOTALES	3.147	2.353	1.314	7.267	4.819	8.284	27.184
Porcentaje	11,58%	8,66%	4,83%	26,73%	17,73%	30,47%	100%





Líneamadrid

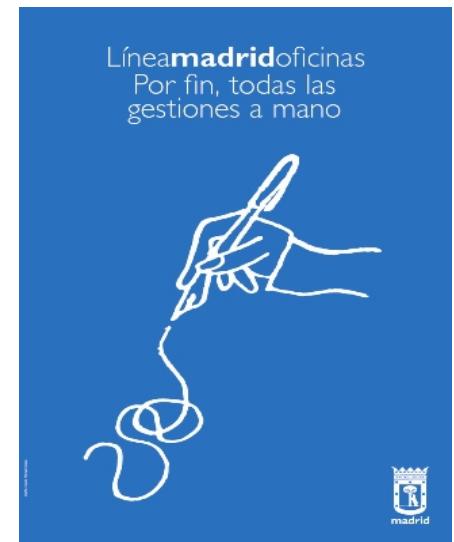
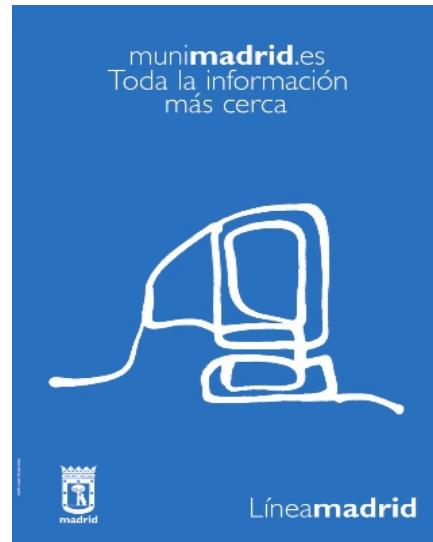
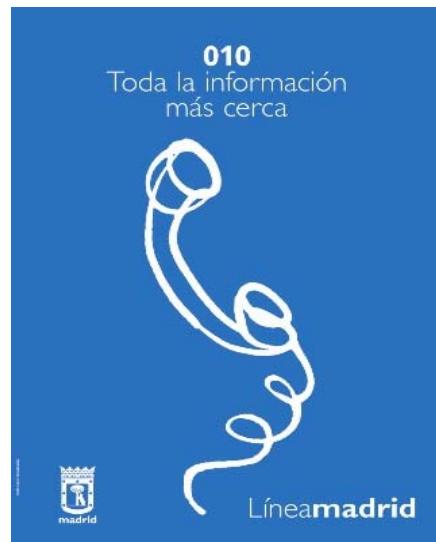


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Estadísticas 2008

* Sugerencias y Reclamaciones

Año 2008





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 2008

Sugerencias y Reclamaciones

Temática	ene	feb	mzo	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	Total
Alumbrado	59	51	52	51	35	29	31	37	68	111	41	47	612
Cultura	86	77	46	47	82	83	63	39	63	122	81	68	857
Deportes	159	262	171	207	179	226	164	103	284	393	291	213	2.652
Educación y Juventud	32	22	37	32	76	37	32	12	64	44	36	13	437
Licencias (Actividades y obras)	32	28	44	44	34	39	35	24	38	32	45	18	413
Limpieza	209	208	226	197	232	217	269	232	293	258	232	196	2.769
Mobiliario Urbano	72	83	68	93	89	86	75	61	95	99	67	44	932
Multas, tráfico y grúa	237	265	182	216	227	242	148	118	239	290	288	193	2.645
Obras y vía pública	242	290	241	337	277	250	255	215	363	340	215	203	3.228
Otros	608	492	376	508	422	361	419	255	399	488	331	347	5.006
Policía	77	82	69	81	93	138	97	50	98	102	100	57	1.044
Ruidos	55	61	42	51	57	147	130	86	90	85	62	32	898
Sanidad / Salud	55	81	72	85	73	80	108	62	73	84	43	34	850
Servicios Sociales	43	82	50	66	63	63	96	102	93	141	107	76	982
Sin clasificar	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Tributos	37	25	18	35	73	111	31	18	24	72	11	12	467
Urbanismo	82	77	64	86	72	83	83	48	103	101	54	45	898
Zonas verdes y parques	135	137	162	207	185	219	222	193	259	204	114	82	2.119
Totales	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
AÑO 2007	2.824	2.443	3.260	2.437	2.768	2.719	2.681	1.526	2.842	2.822	2.480	1.975	30.777

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 temática es la elegida por el ciudadano

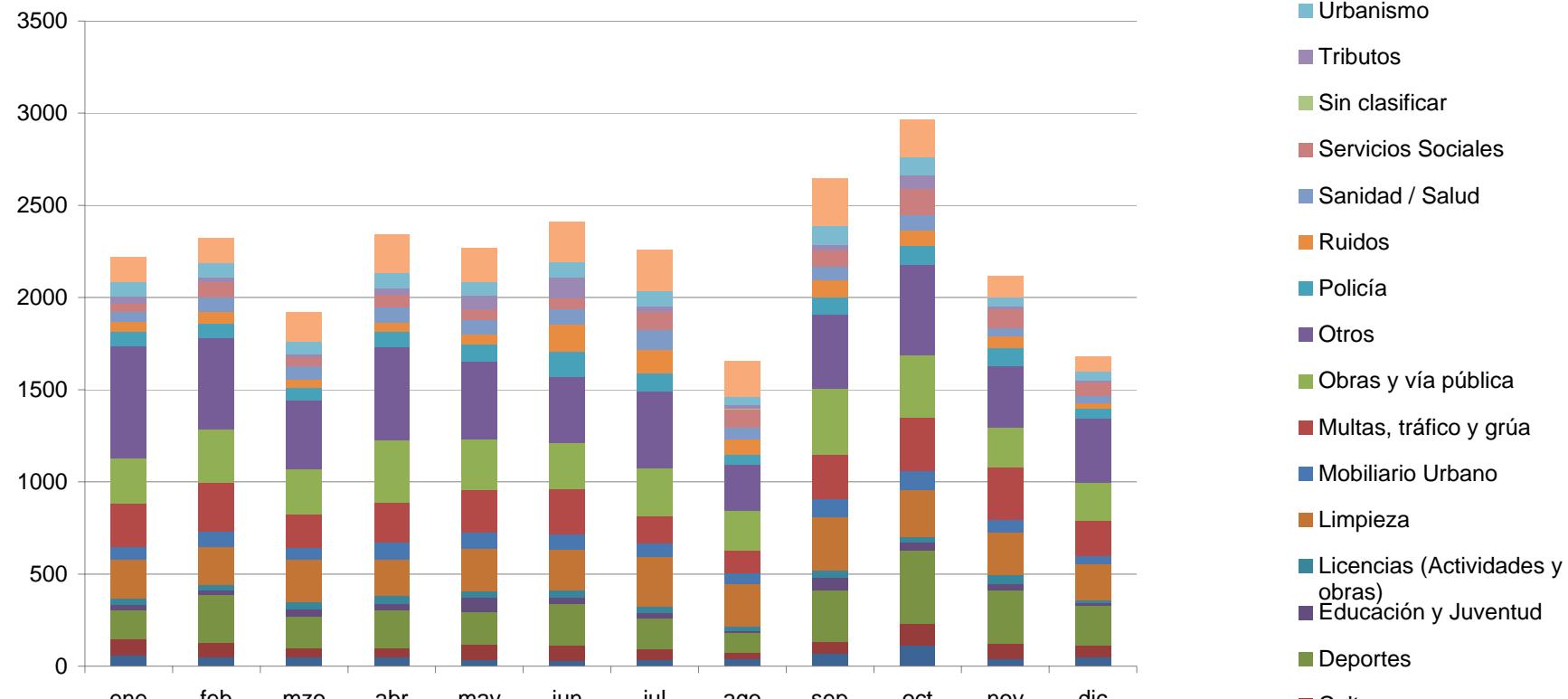


Líneamadrid



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 2008

Sugerencias y Reclamaciones (acumulado por meses)

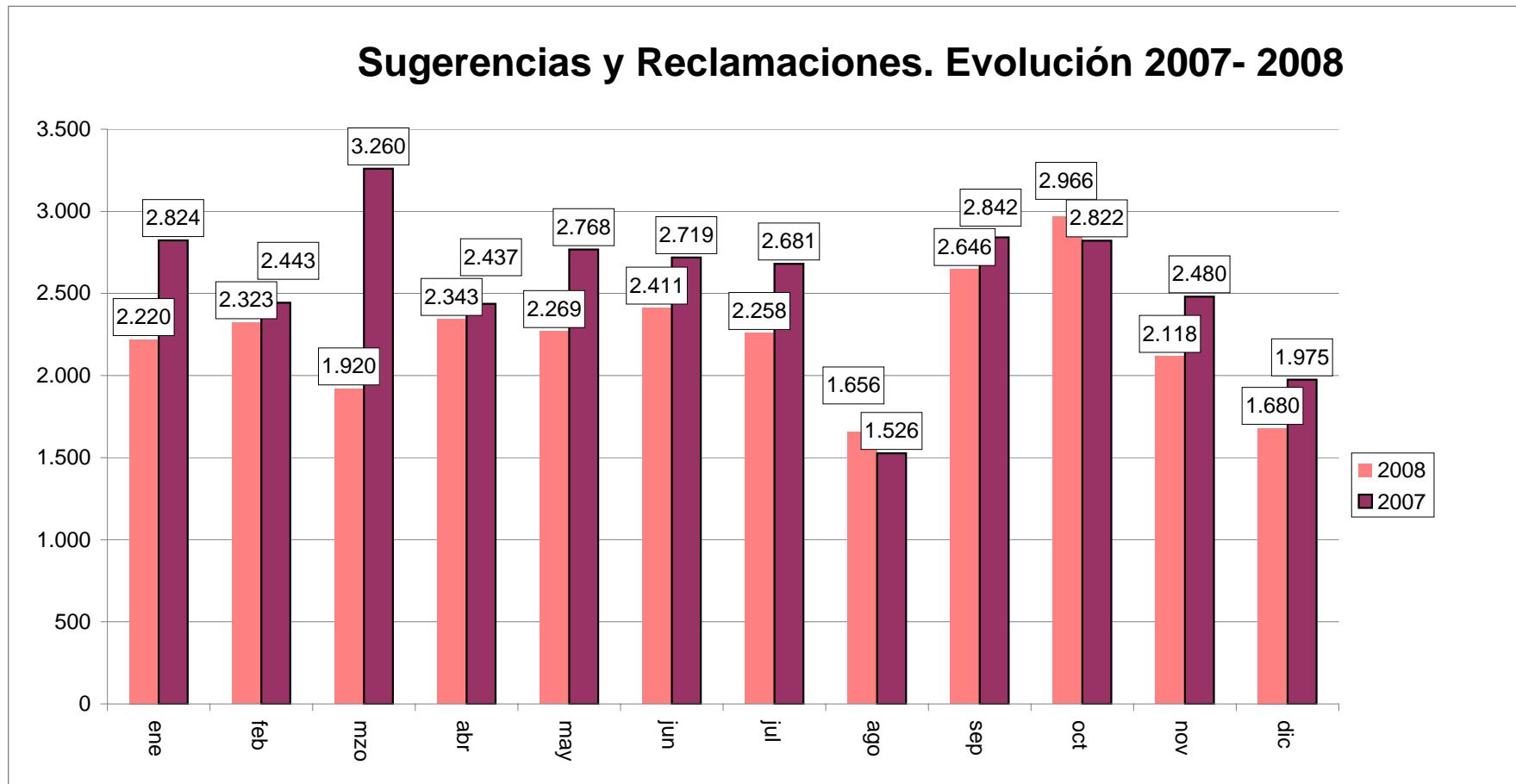




Líneamadrid



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 2008





Líneamadrid

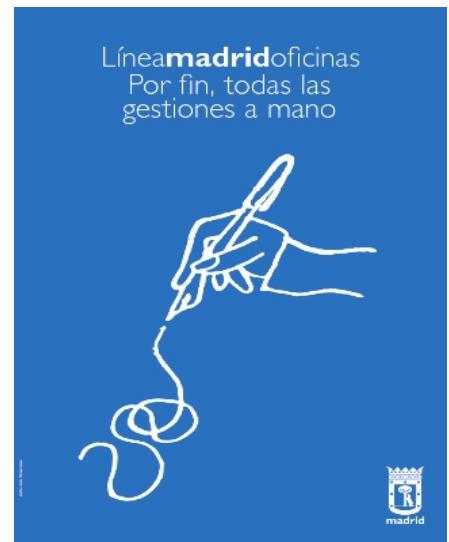
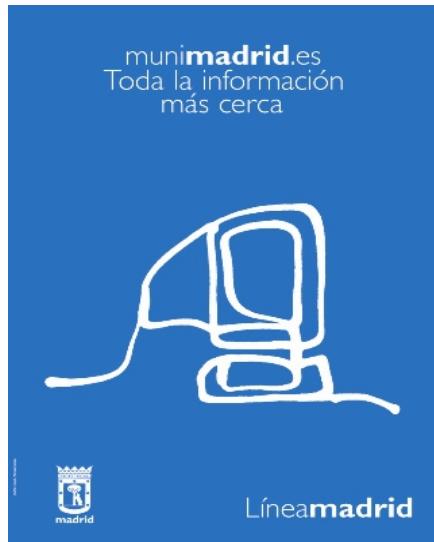


A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Estadísticas 2008

* Registro

Año 2008





Líneamadrid

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

**Registro
Año 2008**

Registros municipales. Total Entradas

	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	21.239	25.641	22.233	26.324	21.132	19.853	15.451	16.178	15.724	17.065	12.004	7.715	220.559

Juntas Municipales y OAC	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Distrito Centro	3.655	2.675	2.174	2.818	2.391	2.514	2.584	1.676	2.074	2.848	2.688	3.550	31.647
Distrito Arganzuela	2.542	2.820	2.315	3.414	3.035	2.950	2.310	1.534	1.995	2.710	2.679	2.546	30.850
Distrito Retiro	2.229	2.262	2.096	2.501	2.475	2.614	2.051	1.043	1.624	2.133	2.376	2.585	25.989
Distrito Salamanca	3.757	3.619	2.765	3.273	3.112	3.128	2.819	1.903	2.097	3.077	2.978	3.479	36.007
Distrito Chamartín	2.826	2.332	2.112	2.526	2.632	3.243	2.838	1.184	2.223	2.687	2.662	2.581	29.846
Distrito Tetuán	3.596	3.005	2.516	3.188	2.752	3.088	2.786	1.748	2.156	3.260	3.241	3.433	34.769
Distrito Chamberí	2.276	3.567	2.532	3.506	3.281	3.503	2.846	1.561	1.853	2.979	2.682	2.525	33.111
Distrito Fuencarral-Pardo	4.307	3.625	3.215	4.002	4.428	4.957	3.425	1.955	2.696	3.542	4.496	4.322	44.970
Distrito Moncloa-Aravaca	2.438	2.735	1.793	2.965	2.027	3.232	2.268	1.075	1.574	2.121	2.310	2.111	26.649
Distrito Latina	3.925	3.349	3.157	4.341	3.879	3.968	3.483	1.923	2.745	3.813	4.011	4.213	42.807
Distrito Carabanchel	3.000	2.987	2.862	3.799	3.173	3.106	2.610	1.641	2.182	2.908	3.464	3.643	35.375
Distrito Usera	2.488	2.399	2.127	2.748	2.683	2.543	1.734	1.524	1.950	1.983	2.413	1.976	26.568
Distrito Puente Vallecas	2.846	2.481	2.308	3.156	2.961	2.825	2.867	1.650	2.184	3.032	3.004	3.296	32.610
Distrito Moratalaz	1.868	1.859	1.799	3.036	2.688	2.727	2.155	1184	1.531	2.078	2.437	2.620	25.982
Distrito Ciudad Lineal	2.892	2.824	2.797	3.820	3.659	3.822	3.131	1.846	2.447	3.479	3.500	3.590	37.807
Distrito Hortaleza	2.738	2.776	2.570	2.989	3.243	3.582	2.729	1.436	2.296	2.847	3.018	2.990	33.214
Distrito Villaverde	2.833	2.453	2.367	3.263	2.985	2.830	2.545	1.345	1.896	2.538	2.806	2.506	30.367
Distrito Villa Vallecas	1.850	1.910	1.811	2.394	2.221	2.314	2.061	1.047	1.574	2.399	2.545	2.760	24.886
Distrito Vicálvaro	1.434	1.458	1.217	1.834	1.856	1.548	1.447	831	1.012	1.423	1.507	1.514	17.081
Distrito San Blas	2.770	2.651	2.700	4.063	3.247	3.265	2.619	1.422	1.879	2.709	2.867	2.872	33.064
Distrito Barajas	1.134	1.033	944	1.338	1.264	1.465	973	513	838	1.131	1.154	1.297	13.084
OAC Sanchinarro	1.140	1.110	932	1.044	1.952	1.885	1.523	712	893	2.208	2.727	3.323	19.449
TOTAL	58.544	55.930	49.109	66.018	61.944	65.109	53.804	30.753	41.719	57.905	61.565	63.732	666.132



Líneamadrid

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

Registro
Año 2008

Registros municipales. Entradas (Continuación)

Otros Registros	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Ventanilla Unica Empr.	4	12	6	10	3	8	7	2	7	5	3	2	69
Familia y Servicios Sociales	788	939	1.196	1.947	1.392	1.203	915	454	1.550	1.197	877	600	13.058
T.E.A.M.	232	314	263	350	406	783	480	156	157	366	352	440	4.299
Hacienda y A.P.	3.958	3.119	2.260	3.692	3.350	4.136	3.116	599	2.340	4.281	4.957	4.925	40.733
Personal (A.G. Hda. y A.P.)	4.860	4.686	4.637	6.255	6.370	5.407	4.347	2.353	3.092	5.044	3.863	3.962	54.876
Economía y Empleo	2.565	2.373	2.127	2.436	2.435	2.403	1.871	1.720	1.973	1.930	2.238	2.453	26.524
Seguridad y Movilidad	4.475	5.884	5.298	7.806	5.055	5.768	7.733	5.981	5.962	8.483	7.314	7.493	77.252
Medio Ambiente	1.052	944	839	1.100	948	947	971	537	661	893	1.190	849	10.931
Las Artes	481	279	498	512	470	615	819	416	428	455	477	454	5.904
Urbanismo y Vivienda	3.097	3.231	3.538	4.370	3.724	3.596	3.554	1.954	2.674	3.735	3.348	3.696	40.517
Agencia Tributaria	5.060	5.127	4.647	4.587	4.109	5.227	4.629	5.801	3.278	6.645	7.364	7.239	63.713
Patronato Turismo	85	74	97	153	120	113	113	65	84	133	107	234	1.378
Agencia Empleo	337	512	425	1.983	876	1.041	525	136	487	531	605	639	8.097
Madrid Salud	555	489	418	716	650	517	455	222	317	447	539	542	5.867
I.A.M.	334	489	442	578	788	704	631	393	465	717	725	1.057	7.323
D.G. Movilidad	27.733	26.739	26.987	33.976	28.813	35.075	23.119	9.035	22.822	38.648	36.759	26.972	336.678
A.G. Obras y Espacios Públicos			196	335	636	485	765	759	858	1.449	1.190	848	7.521
D.G. Vías y Espacios Públicos				555	766	585	721	232					2.859
Oficina Central (Sábados)	666	135	178	204	106	128	88	69	56	91	45	116	1.882
TOTAL	56.282	55.346	54.607	71.776	60.836	68.877	54.370	30.652	47.211	75.050	71.953	62.521	709.481



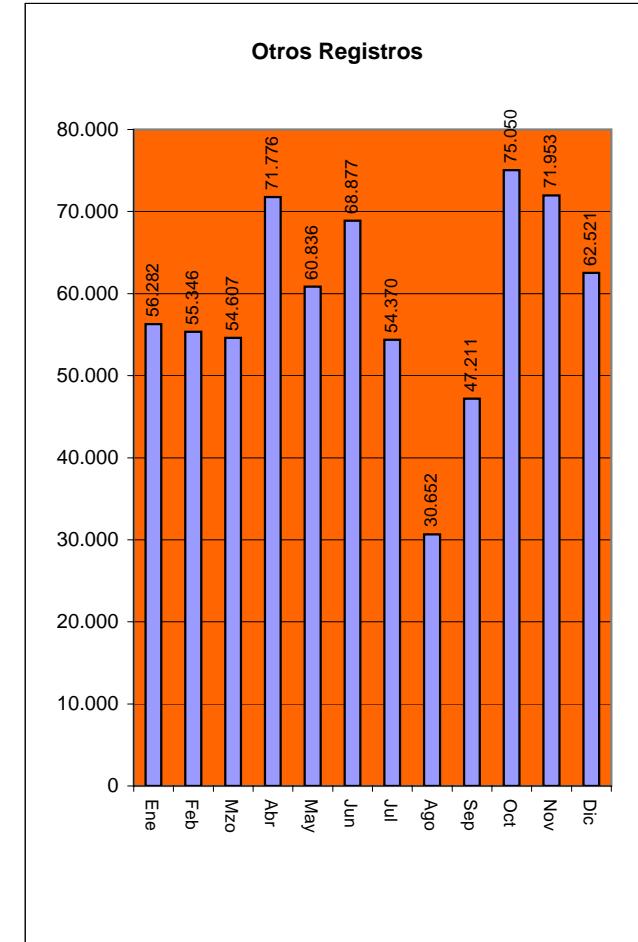
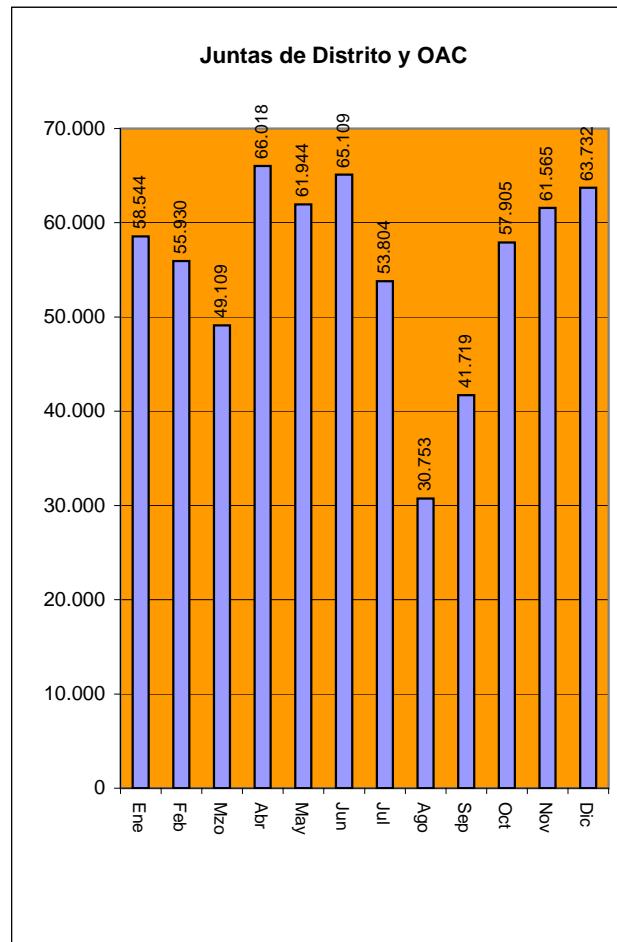
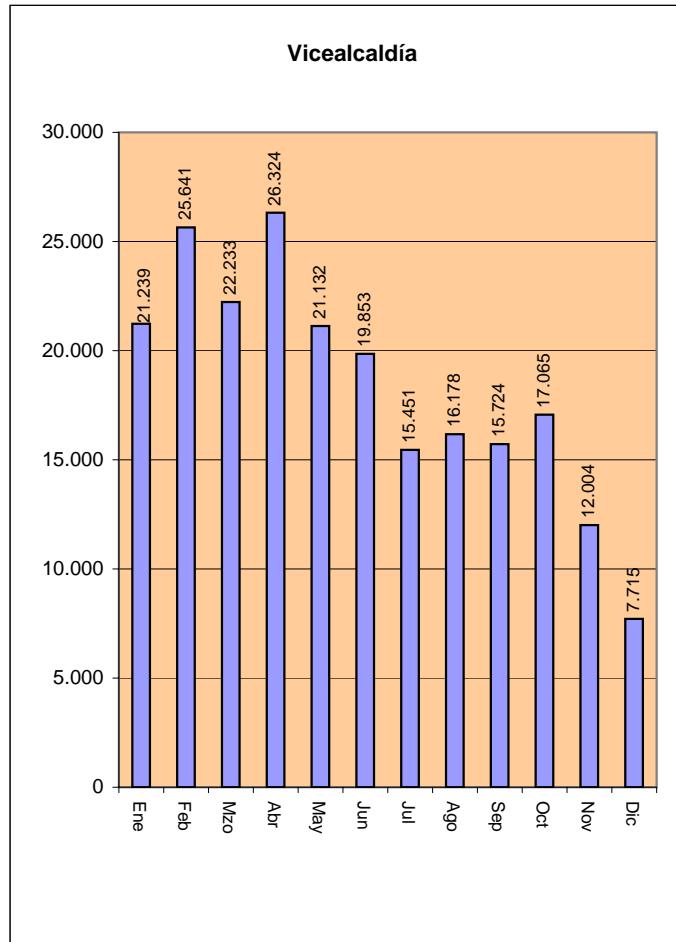
Líneamadrid



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

Registro
Año 2008

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 2008**

Registros municipales. Total Salidas

	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	1.316	1.464	1.399	1.577	1.436	1.632	1.428	623	807	1.528	1.456	1.902	16.568

Juntas Municipales y OAC	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Distrito Centro	313	297	237	311	236	469	414	224	230	524	479	602	4.336
Distrito Arganzuela	57	80	104	130	88	109	68	71	61	131	99	91	1.089
Distrito Retiro	40	101	280	419	357	369	305	139	193	375	336	429	3.343
Distrito Salamanca	73	89	52	104	76	71	68	67	53	93	91	78	915
Distrito Chamartín	56	62	36	48	51	52	44	41	31	45	61	51	578
Distrito Tetuán	120	113	110	101	82	53	2		6	3	9	11	610
Distrito Chamberí	1	8	112	162	159	169	114	32	41	88	131	48	1.065
Distrito Fuencarral-Pardo	30	16	26	27	32	23	26	12	17	16	14	14	253
Distrito Moncloa-Aravaca	14	15	8	5	5	21	6	2		13	19	3	111
Distrito Latina	363	311	303	293	255	307	299	182	145	245	122	46	2.871
Distrito Carabanchel					1		1		1				3
Distrito Usera				1				1					2
Distrito Puente Vallecas				2	1			1	1		3	2	10
Distrito Moratalaz	51	53	38	78	52	54	36	51	21	55	56	45	590
Distrito Ciudad Lineal	113	136	155	129	127	114	129	79	84	123	126	127	1.442
Distrito Hortaleza	15	11	6	11	11			4					58
Distrito Villaverde	48	33	63	79	50	59	45	36	19	36	25	33	526
Distrito Villa Vallecas	58	77	239	370	390	423	294	291	275	564	476	283	3.740
Distrito Vicálvaro	85	104	94	116	82	133	87	52	42	128	66	68	1.057
Distrito San Blas	308	353	772	1.260	1.110	1.123	917	601	709	1.244	1.120	890	10.407
Distrito Barajas	8	24	19	26	25	23	34	20	10	26	22	20	257
OAC Sanchinarro	1	2	1	4	3	1	2	1		2		1	18
TOTAL	1.754	1.888	2.656	3.673	3.192	3.573	2.892	1.907	1.938	3.711	3.255	2.842	33.281



Líneamadrid

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

**Registro
Año 2008**

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	177	207	407	277	394	267	251	102	119	389	274	236	3.100
T.E.A.M.	6	1	2		1	5		1		2	3		21
Hacienda y A.P.	335	702	494	655	527	435	252	277	524	662	458	331	5.652
Personal (A.G. Hda. y A.P.)	56	62	82	73	35	28	92	28	41	22	25	38	582
Economía y Empleo	26	63	40	36	30	29	37	28	16	52	41	36	434
Seguridad y Movilidad	1.251	2.382	1.898	1.692	1.074	1.720	1.794	567	1.614	1.530	1.748	1.510	18.780
Medio Ambiente	1.648	2.484	2.072	2.769	2.166	2.293	2.280	1.389	1.652	2.357	2.221	2.311	25.642
Las Artes									2	1			3
Urbanismo y Vivienda													0
Agencia Tributaria	1		2		1	2	2			2	1	3	14
Patronato Turismo	2	3				1			4	1	2	3	16
Agencia Empleo	31	39	49	63	44	66	89	18	33	80	115	69	696
Madrid Salud	24	27	30	39	25	36	38	35	32	50	20	14	370
I.A.M.	103	138	162	251	156	237	144	149	127	181	160	322	2.130
D.G. Movilidad	5	12	8	16	6	5	9	5	6	24	28	28	152
A.G. Obras y Espacios Públicos			652	1.314	1.127	1.356	1.185	1.144	1.576	1.832	1.485	1.173	12.844
D.G. Vías y Espacios Públicos			520	407	377	359	239						1.902
Oficina Central (Sábados)													0
TOTAL	3.665	6.120	6.418	7.592	5.963	6.839	6.412	3.743	5.746	7.185	6.581	6.074	72.338



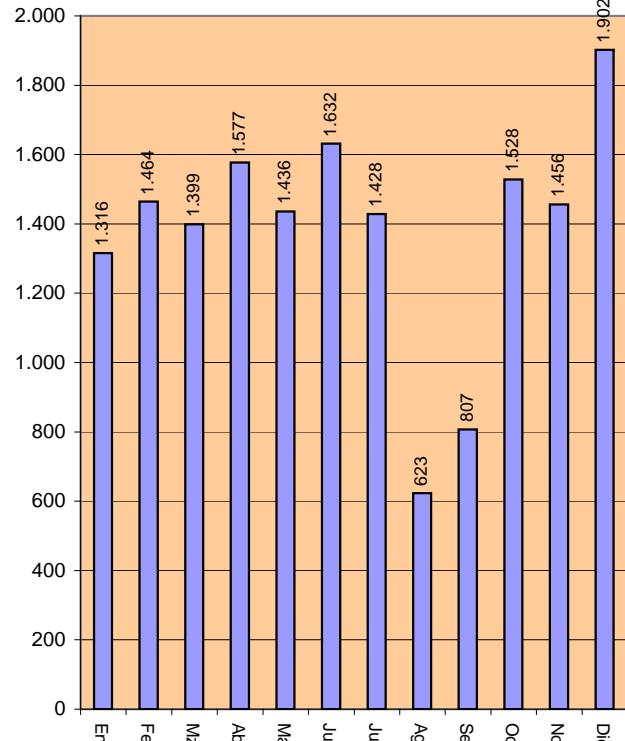
Líneamadrid

Registros municipales. Salidas. Gráficos

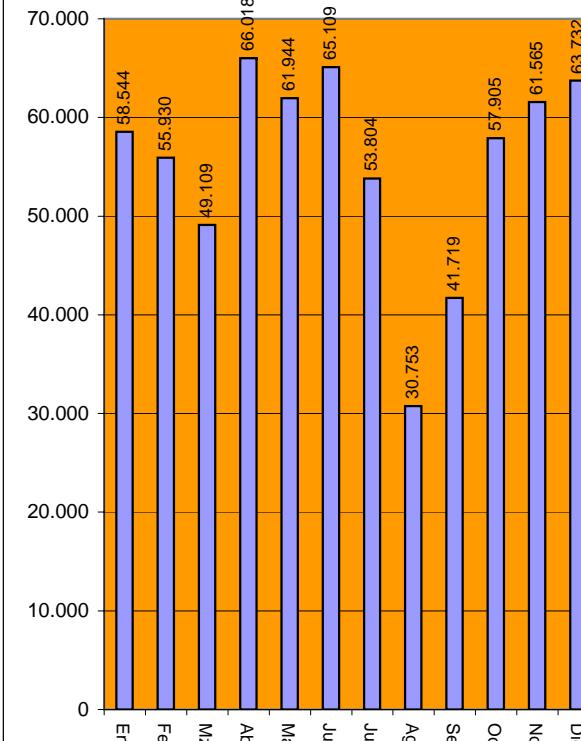
A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano

Registro
Año 2008

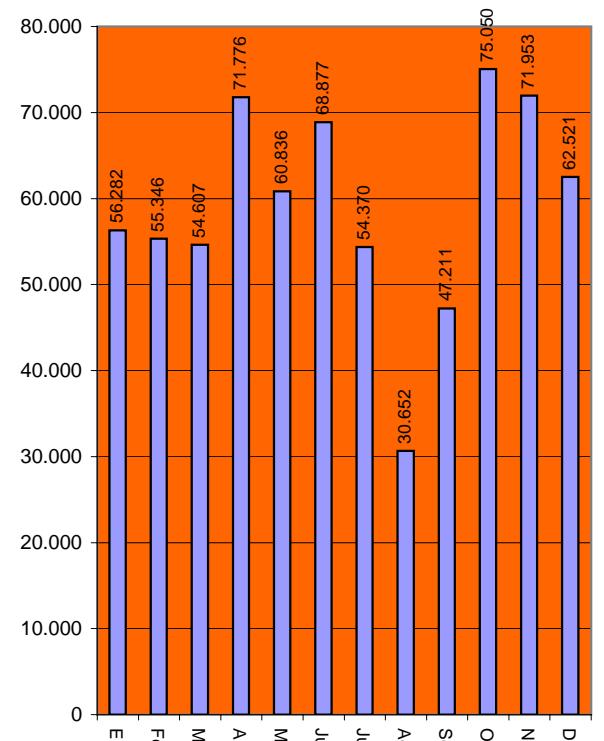
Vicealcaldía



Juntas de Distrito y OAC



Otros Registros





Líneamadrid

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

**Registro
Año 2008**

Total Entradas y Salidas por meses

Registro	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía													
Entrada Vicealc	21.239	25.641	23.632	26.324	21.132	19.853	15.451	16.178	15.724	17.065	12.004	7.715	221.958
Salida Vicealc	1.316	1.464	1.399	1.577	1.436	1.632	1.428	623	807	1.528	1.456	1.902	16.568
TOTAL	22.555	27.105	25.031	27.901	22.568	21.485	16.879	16.801	16.531	18.593	13.460	9.617	238.526
Juntas Distrito													
Entrada JD y OAC	58.544	55.930	49.109	66.018	61.944	65.109	53.804	30.783	41.719	57.905	61.565	63.732	666.162
Salida JD y OAC	1.754	1.888	2.656	3.673	3.192	3.573	2.892	1.907	1.938	3.711	3.255	2.842	33.281
TOTAL	60.298	57.818	51.765	69.691	65.136	68.682	56.696	32.690	43.657	61.616	64.820	66.574	699.443
Otros Registros													
Entrada Otros	56.282	55.346	54.607	71.776	60.836	68.877	54.370	30.652	47.211	75.050	71.953	62.521	709.481
Salida Otros	3.665	6.120	6.418	7.592	5.963	6.839	6.412	3.743	5.746	7.185	6.581	6.074	72.338
TOTAL	59.947	61.466	61.025	79.368	66.799	75.716	60.782	34.395	52.957	82.235	78.534	68.595	781.819
TOTAL	142.800	146.389	137.821	176.960	154.503	165.883	134.547	83.886	113.145	162.444	156.814	144.786	1.719.978

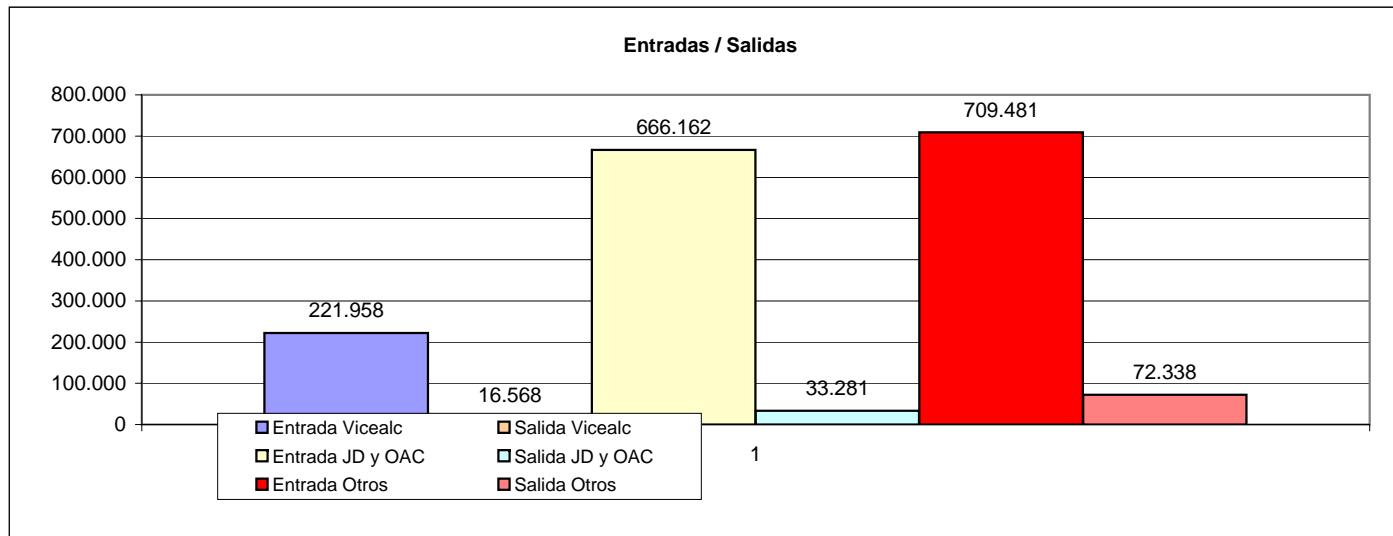
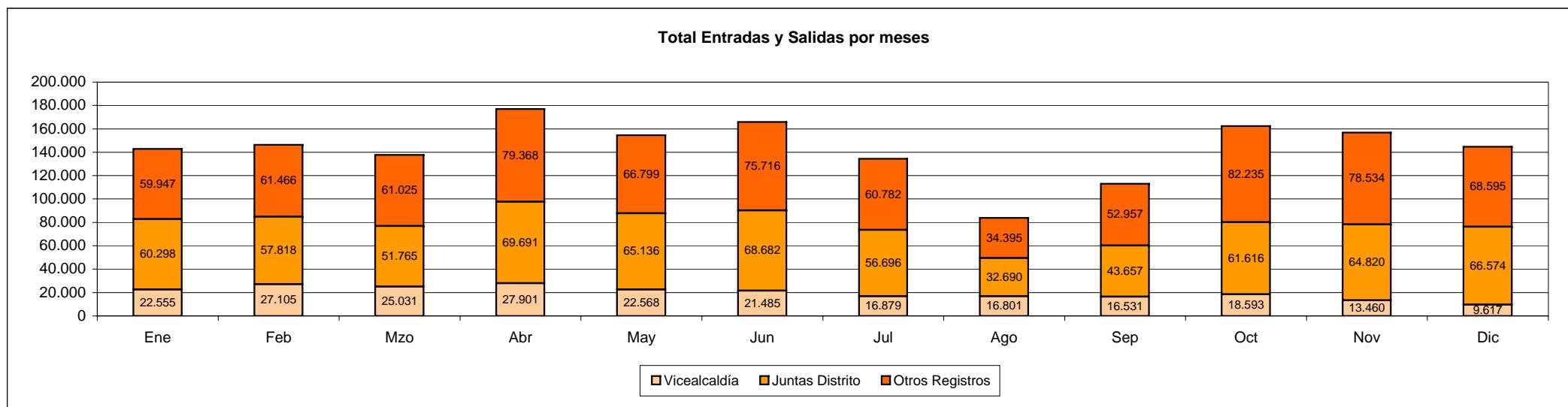


Líneamadrid

Gráficos

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

Registro
Año 2008





Líneamadrid

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

**Registro
Año 2008**

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	46	23	59	49	47	76	135	65	83	144	171	127	1.025

Juntas Municipales y OAC	Ene	Feb	Mzo	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Distrito Centro	26	47	24	46	58	52	47	66	48	56	40	74	584
Distrito Arganzuela	120	152	153	215	340	243	200	152	180	164	128	136	2.183
Distrito Retiro	115	96	127	148	229	139	131	102	128	102	60	119	1.496
Distrito Salamanca	455	109	101	139	145	113	140	95	118	110	83	129	1.737
Distrito Chamartín	113	115	85	158	190	121	144	107	153	109	107	119	1.521
Distrito Tetuán	128	130	116	186	182	179	139	160	165	161	91	149	1.786
Distrito Chamberí	79	98	87	125	160	109	125	94	87	91	77	102	1.234
Distrito Fuencarral-Pardo	210	187	240	366	533	274	268	236	285	255	259	315	3.428
Distrito Moncloa-Aravaca	62	86	82	211	162	140	118	67	84	104	69	106	1.291
Distrito Latina	184	166	239	395	472	334	355	238	254	281	224	283	3.425
Distrito Carabanchel	125	213	218	395	346	282	249	198	198	172	141	183	2.720
Distrito Usera	169	181	205	315	290	254	190	233	280	173	162	213	2.665
Distrito Puente Vallecas	219	167	267	355	385	345	373	324	315	257	221	361	3.589
Distrito Moratalaz	150	139	167	289	460	234	221	135	185	189	130	141	2.440
Distrito Ciudad Lineal	296	231	295	435	606	515	432	401	353	400	263	288	4.515
Distrito Hortaleza	157	162	129	215	326	216	194	152	170	143	129	147	2.140
Distrito Villaverde	186	174	210	449	357	307	316	281	300	282	260	258	3.380
Distrito Villa Vallecas	148	166	179	248	314	214	237	155	161	178	158	135	2.293
Distrito Vicálvaro	142	165	112	201	399	184	179	156	126	123	126	134	2.047
Distrito San Blas	187	204	254	405	559	364	371	245	226	230	193	224	3.462
Distrito Barajas	124	103	76	100	170	136	126	63	87	95	74	93	1.247
OAC Sanchinarro	99	108	116	99	550	170	208	105	97	112	116	123	1.903
TOTAL	3.494	3.199	3.482	5.495	7.233	4.925	4.763	3.765	4.000	3.787	3.111	3.832	51.086



Líneamadrid

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Subdirección General de Atención al Ciudadano

Registro

Año 2008

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	20	69	59	68	63	112	59	12	38	44	35	56	635
T.E.A.M.	1	7	5	4	8	7	4			7	3	7	53
Hacienda y A.P.	53	91	102	163	161	130	85	16	110	198	194	197	1.500
Personal (A.G. Hda. y A.P.)	28	53	27	19	44	22	12	16	18	12	8	20	279
Economía y Empleo	30	57	55	34	13	17	5	2	5	10	8	7	243
Seguridad y Movilidad	9	10	20	28	7	54	9	3	8	6	5	5	164
Medio Ambiente	11	6	9	4	4	10	2	8	2	5	2	11	74
Las Artes	42	11	17	17	4	15	25	1	2	9	6	12	161
Urbanismo y Vivienda	21	18	14	22	31	32	30	26	27	24	16	33	294
Agencia Tributaria	48	54	58	58	64	55	41	57	92	85	84	72	768
Patronato Turismo						1			2				3
Agencia Empleo	1	3	2	2	3	1	3	1	1		1	3	21
Madrid Salud	21	16	11	28	12	35	23	3	5	11	12	25	202
I.A.M.	2	4	2	5	3		2	4		5	5	3	35
D.G. Movilidad	108	144	139	216	163	172	208	137	167	179	171	156	1.960
D.G. Vías y Espacios			1	2	1	1							5
Obras y Espacios Públicos					5	4	7	1	2	5	5	12	41
Oficina Central (Sábados)	10	3	4	3	5	4	3	1	2	5	3	10	53
TOTAL	405	546	525	673	591	672	518	288	481	605	558	629	6.491



Líneamadrid

Registros municipales. Entradas. Gráficos

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

A. G. de HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

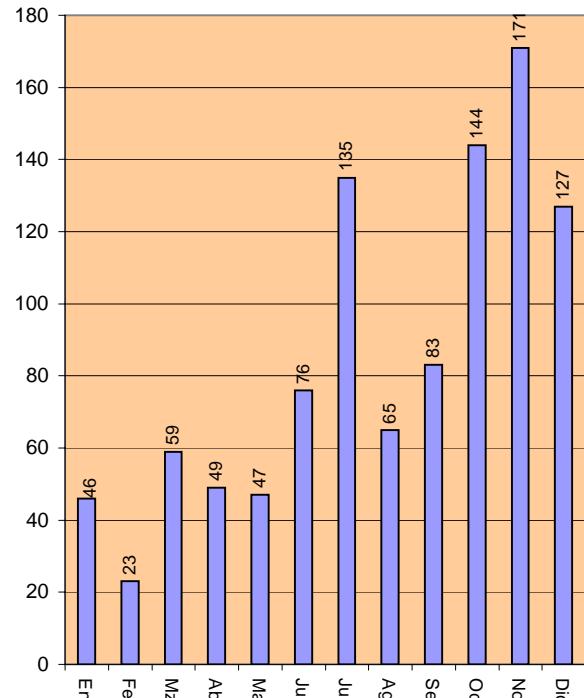
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Subdirección General de Atención al Ciudadano

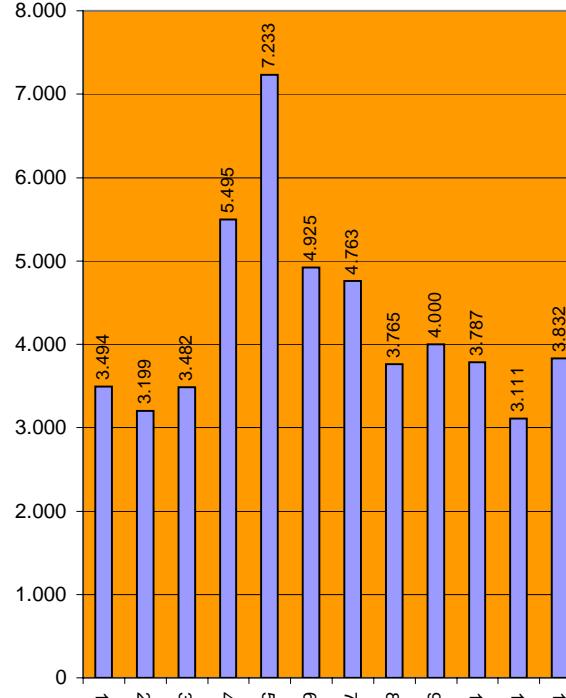
Registro

Año 2008

Vicealcaldía



Juntas de Distrito y OAC



Otros Registros

