

Estadísticas año 2013

1. Servicio de Líneamadrid

1.1 Datos globales

1.2 Registro

1.3 Cita previa

2. Canales de atención al ciudadano de Líneamadrid

2.1 Datos globales

2.2 Internet (www.madrid.es)

2.3 Teléfono 010

2.4 Oficinas de Atención al Ciudadano

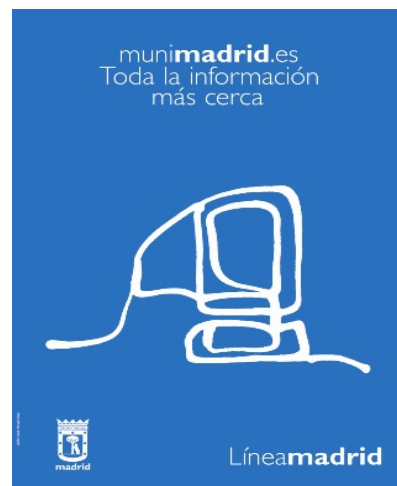
3. Gestión de contenidos

3.1 Elaboración de la información



Estadísticas año 2013

1.1 Servicio de Líneamadrid: Datos globales



Servicios y gestiones

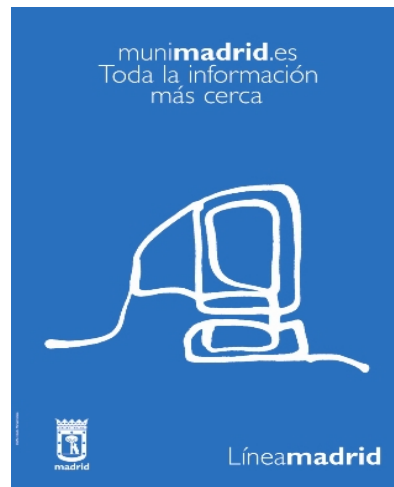
Tipo	Servicios (1)	Año ant.	Dif
Información (2)	2.063.159	3.027.096	-2,2%
Cita previa	897.823		
Padrón municipal	1.586.018	1.464.365	8,3%
Tasas, impuestos y multas	1.965.297	1.721.382	14,2%
Registro	464.045	365.218	27,1%
Avisos y peticiones	232.655	205.078	13,4%
SER	71.693	77.400	-7,4%
Educación	13.725	0	-
Servicios sociales	38.674	16.910	128,7%
Tarjeta Azul	39.640	26.516	49,5%
Sugerencias y Reclamaciones	40.643	34.147	19,0%
Consumo	1.204	5.498	-78,1%
Firma electrónica	10.497	8.290	26,6%
Otras	101.432	5.449	1761,4%
Total	7.526.505	6.957.349	8,2%

**FUENTE DE DATOS: CRM (solicitudes de servicio cerradas en el período) + IAM (transacciones realizadas en línea)*

(1)	Un servicio es una solicitud de servicio CRM cerrada en el período, o alternativamente una gestión en línea (según los datos proporcionados por IAM)
(2)	En las informaciones no se tienen en cuenta las visitas a www.madrid.es , sino sólo las realizadas de modo personalizado (010, Oficinas de Atención al Ciudadano y canal twitter @lineamadrid).

Estadísticas año 2013

1.2. Servicio de Líneamadrid: Registro



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2013

Registros municipales. Entradas*

*No incluye los datos de Registro Telemático

*No incluye los datos de Registro SIR

*Incluye las entradas de registro no digitalizadas (entradas en papel) y las entradas de registro digitalizadas que tienen como destino Ayuntamiento de Madrid (dependencias municipales)

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	1.723	1.612	1.575	2.405	1.858	1.926	1.958	1.334	1.772	2.140	1.841	1.659	21.803
Retiro	1.670	1.558	1.470	1.786	1.561	1.631	1.548	1.023	1.356	1.650	1.520	1.444	18.217
Salamanca	2.386	2.441	2.209	2.506	2.385	2.437	2.577	1.590	1.935	2.319	2.278	1.964	27.027
Chamartín	1.784	1.911	1.910	2.226	1.968	2.010	2.138	1.284	1.675	2.310	1.984	1.874	23.074
Tetuán	1.864	1.925	1.832	2.192	1.817	2.002	2.068	1.236	1.649	2.455	1.880	1.540	22.460
Chamberí	2.085	1.817	1.799	2.220	2.076	2.228	2.297	1.447	1.919	2.232	2.024	1.639	23.783
Fuencarral-Pardo	2.449	2.357	2.244	3.019	2.485	2.695	2.280	1.662	1.873	2.469	2.215	2.059	27.807
Moncloa-Aravaca	1.830	1.928	1.688	1.945	1.931	2.256	2.229	1.392	1.577	2.028	1.848	1.583	22.235
Latina	2.811	2.379	2.413	3.175	2.444	2.705	2.867	1.712	2.309	2.871	2.653	2.495	30.834
Carabanchel	2.619	2.661	2.552	3.929	2.520	2.592	2.512	1.692	2.079	2.989	2.431	2.382	30.958
Usera	1.541	1.598	1.524	2.254	1.677	1.810	1.600	1.081	1.614	1.883	1.643	1.487	19.712
Puente Vallecas	1.845	1.537	1.537	2.537	1.659	1.815	2.066	1.234	1.516	2.118	1.667	1.707	21.238
Moratalaz	937	942	972	1.440	1.242	1.174	1.055	697	871	1.219	1.018	1.127	12.694
Ciudad Lineal	2.297	2.195	2.138	3.180	2.395	2.363	2.433	1.577	2.087	2.618	2.464	2.543	28.290
Hortaleza	1.716	1.888	1.616	2.172	1.607	1.982	1.825	1.181	1.498	1.925	1.728	2.127	21.265
Villaverde	2.184	2.039	1.805	2.475	2.164	2.143	2.002	1.493	1.820	2.338	2.123	2.380	24.966
Villa Vallecas	1.792	1.596	1.514	2.014	1.691	1.767	1.649	1.349	1.605	2.027	1.783	2.079	20.866
Vicálvaro	1.025	922	957	1.128	955	961	964	632	814	1.031	920	1.128	11.437
San Blas	1.862	1.599	1.611	2.113	1.909	2.004	1.827	1.188	1.669	1.938	1.644	1.889	21.253
Barajas	745	689	707	809	1.148	1.064	1.011	423	686	690	736	718	9.426
Sanchinarro	1.880	1.691	1.724	1.837	1.607	2.359	2.253	1.418	1.757	2.036	1.900	1.891	22.353
Numancia	1.029	778	690	1.014	725	646	608	432	610	750	530	544	8.356
Oficina Central	1.347	1.952	1.413	1.884	1.666	1.454	2.278	1.465	1.962	1.752	1.528	1.417	20.118
Centro	2.672	2.433	2.079	2.749	2.286	2.341	2.600	1.540	2.099	2.746	2.412	2.503	28.460
Aravaca LM	212	188	202	252	260	200	193	5	180	236	274	271	2.473
El Pardo LM	42	46	39	47	33	55	39	0	29	37	46	43	456
Valverde LM	122	153	110	212	165	126	111	0	144	139	132	154	1.568
TOTAL	44.469	42.835	40.330	53.520	44.234	46.746	46.988	30.087	39.105	48.946	43.222	42.647	523.129

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

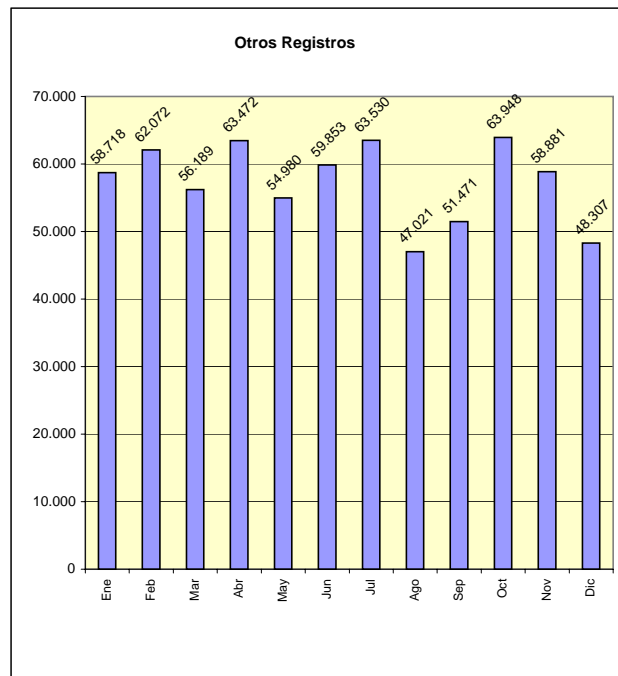
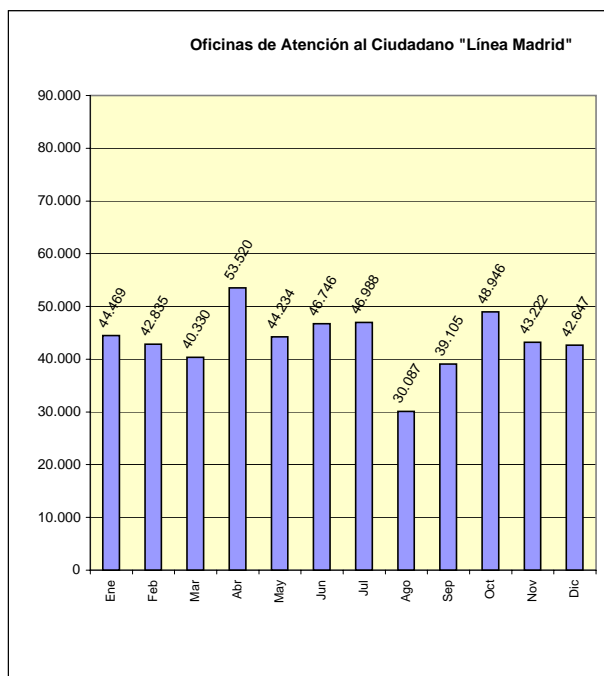
Registros municipales. Entradas*

Año 2013

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	2.232	2.656	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.888
Coordinación Institucional	0	0	2.531	2.755	2.838	2.660	0	0	0	0	0	0	10.784
Coordinación General de la Alcaldía	0	0	0	0	0	0	2.551	1.877	2.372	2.852	2.238	1.877	13.767
Centro Servicios Sociales Moratalaz	297	340	265	404	591	279	218	196	458	618	467	650	4.783
Centro Servicios Sociales Salamanca	257	269	231	254	215	209	229	182	235	282	275	288	2.926
Oficina Integral al Contribuyente Sur	1.202	1.052	1.056	1.259	951	1.001	1.096	769	1.267	3.125	2.926	2.505	18.209
Familia y Servicios Sociales	760	865	950	2.275	1.963	1.490	1.272	699	797	1.181	979	931	14.162
T.E.A.M.	300	388	375	331	341	500	239	94	434	330	286	186	3.804
Hacienda y A.P.	3.112	3.053	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6.165
Economía, Hacienda y Admón. Pública	0	0	3.465	3.780	3.267	3.529	3.607	2.538	2.812	4.169	4.190	3.910	35.267
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	2.107	2.012	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.119
Personal (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)	0	0	1.611	1.723	1.660	1.693	1.764	2.465	2.044	1.601	2.170	1.487	18.218
Economía (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)	0	0	0	0	0	0	0	40	92	134	125	92	483
Economía y Empleo	1.184	810	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.994
Seguridad (M.Ambiente, Seguridad y Mov.)	6.770	5.748	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12.518
Seguridad y Emergencias	0	0	6.613	6.623	5.854	3.778	2.940	2.397	2.946	3.575	2.849	2.805	40.380
Medio Ambiente y Movilidad (M.Ambiente, Seguridad y Mov.)	1.219	1.046	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.265
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	764	1.246	1.460	3.803	5.360	4.772	7.649	6.653	5.959	4.783	42.449
Las Artes	487	629	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.116
Las Artes, Deportes y Turismo	0	0	920	726	430	432	535	342	358	382	475	576	5.176
Urbanismo y Vivienda	1.295	1.732	1.843	2.114	2.076	2.237	2.237	1.331	1.919	2.502	2.305	1.968	23.559
Agencia Tributaria	6.939	8.442	7.821	7.597	6.890	7.908	7.663	4.753	5.020	7.313	7.712	6.588	84.646
Agencia Empleo	539	288	506	459	651	638	744	278	279	329	333	254	5.298
Madrid Salud	1.049	1.015	1.094	1.586	1.490	1.482	1.515	1.027	1.433	1.655	1.845	1.449	16.640
I.A.M.	476	416	502	476	403	462	424	438	464	588	561	470	5.680
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	25.233	28.044	21.995	25.807	20.565	24.018	27.340	20.236	17.589	22.053	19.002	13.946	265.828
Madrid Emprende	478	56	257	188	180	167	229	80	155	504	114	102	2.510
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	1.210	1.282	1.471	1.611	1.204	1.437	1.353	1.012	1.431	1.557	1.664	1.419	16.651
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	1.572	1.929	1.919	2.258	1.951	2.130	2.214	1.495	1.717	2.545	2.406	2.021	24.157
TOTAL	58.718	62.072	56.189	63.472	54.980	59.853	63.530	47.021	51.471	63.948	58.881	48.307	688.442

Registros municipales. Entradas. Gráficos

Año 2013



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Registros municipales. Salidas

Año 2013

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	11	21	20	21	18	23	25	24	17	25	29	19	253
Retiro	144	112	72	131	91	145	100	81	74	142	105	244	1.441
Salamanca	5	14	5	13	17	13	18	12	13	21	21	10	162
Chamartín	22	35	21	25	28	22	31	13	15	24	27	16	279
Tetuán	22	34	24	26	33	34	35	24	29	47	32	23	363
Chamberí	11	28	26	21	27	33	29	38	37	33	30	26	339
Fuencarral-Pardo	39	45	61	53	50	57	66	36	41	55	47	54	604
Moncloa-Aravaca	24	30	35	48	39	55	42	24	39	40	37	28	441
Latina	59	63	54	59	59	53	65	42	30	61	56	63	664
Carabanchel	39	48	34	37	40	38	49	35	34	45	37	47	483
Usera	31	29	18	33	22	24	31	26	27	33	39	28	341
Puente Vallecas	10	8	8	6	7	8	13	6	6	10	9	13	104
Moratalaz	2	7	6	11	5	9	5	0	13	4	4	9	75
Ciudad Lineal	25	33	33	30	36	35	32	30	27	40	51	38	410
Hortaleza	13	28	23	29	27	22	22	15	20	34	36	26	295
Villaverde	62	63	41	49	48	52	60	46	43	57	51	43	615
Villa Vallecas	272	266	252	272	279	308	390	254	352	298	214	227	3.384
Vicálvaro	34	58	39	54	36	58	45	19	42	60	41	41	527
San Blas	365	565	563	883	917	877	1.000	566	787	821	754	627	8.725
Barajas	7	21	11	14	12	7	22	7	7	6	16	15	145
Sanchinarro	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Numancia	58	61	55	69	58	65	62	51	63	69	46	52	709
Oficina Central	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Centro	92	148	116	139	119	106	123	135	149	97	80	187	1.491
Aravaca LM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
El Pardo LM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Valverde LM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	1.348	1.718	1.518	2.024	1.968	2.044	2.265	1.484	1.865	2.022	1.764	1.836	21.856

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Registros municipales. Salidas

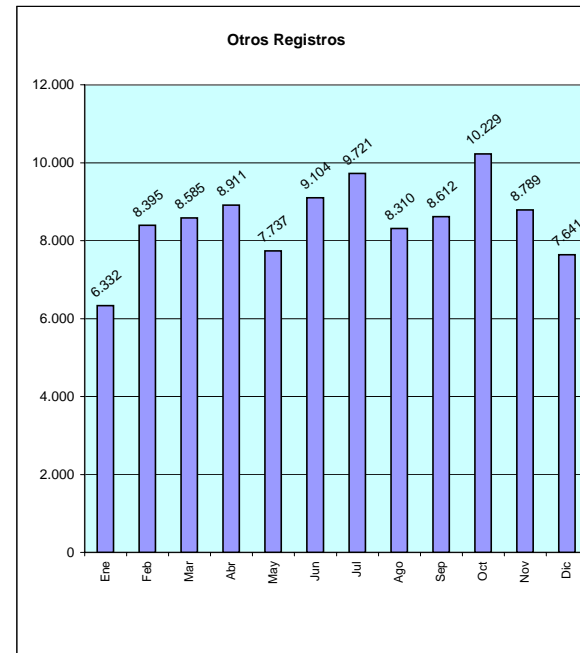
Año 2013

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	1.091	1.251	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.342
Coordinación Institucional	0	0	1.369	1.464	1.263	1.469	0	0	0	0	0	0	5.565
Coordinación General de la Alcaldía	0	0	0	0	0	0	1.405	1.018	953	1.329	1.098	864	6.667
Centro Servicios Sociales Moratalaz	18	33	22	26	28	18	23	19	19	28	19	17	270
Centro Servicios Sociales Salamanca	20	18	16	19	18	18	23	13	12	18	19	19	213
Oficina Integral al Contribuyente Sur	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Familia y Servicios Sociales	474	698	526	535	439	509	497	848	1.039	673	585	350	7.173
T.E.A.M.	1	6	4	8	9	4	6	3	8	4	3	5	61
Hacienda y A.P.	373	603	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	976
Economía, Hacienda y Admón. Pública	0	0	496	581	535	719	684	493	443	475	471	359	5.256
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	68	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	158
Personal (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)	0	0	53	74	168	38	80	150	56	62	31	54	766
Economía (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)	0	0	0	0	0	0	0	123	169	186	117	183	778
Economía y Empleo	8	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Seguridad (M.Ambiente, Seguridad y Mov.)	1.784	2.482	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.266
Seguridad y Emergencias	0	0	2.716	2.391	1.505	1.124	905	566	1.034	1.219	863	1.062	13.385
Medio Ambiente y Movilidad (M.Ambiente, Seguridad y Mov.)	2.207	2.548	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4.755
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	2.718	3.055	2.982	4.490	5.306	4.634	4.565	5.358	4.997	4.094	42.199
Las Artes	8	227	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	235
Las Artes, Deportes y Turismo	0	0	249	256	275	184	298	16	26	374	156	136	1.970
Urbanismo y Vivienda	9	38	23	23	28	35	40	27	23	49	53	52	400
Agencia Tributaria	3	18	7	6	1	8	5	3	5	2	11	8	77
Agencia Empleo	95	148	115	111	71	82	98	74	69	108	62	107	1.140
Madrid Salud	32	43	43	35	36	40	39	31	28	53	36	63	479
I.A.M.	110	135	104	125	120	104	95	149	100	162	165	154	1.523
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	0	9	12	13	12	13	15	22	8	18	18	15	155
Madrid Emprende	29	17	104	159	238	232	178	104	40	102	79	86	1.368
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia de Gestión de Licencia de Actividades	2	27	8	30	9	17	24	17	15	9	6	13	177
TOTAL	6.332	8.395	8.585	8.911	7.737	9.104	9.721	8.310	8.612	10.229	8.789	7.641	102.366

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Registros municipales. Salidas. Gráficos

Año 2013



Total Entradas* y Salidas por meses

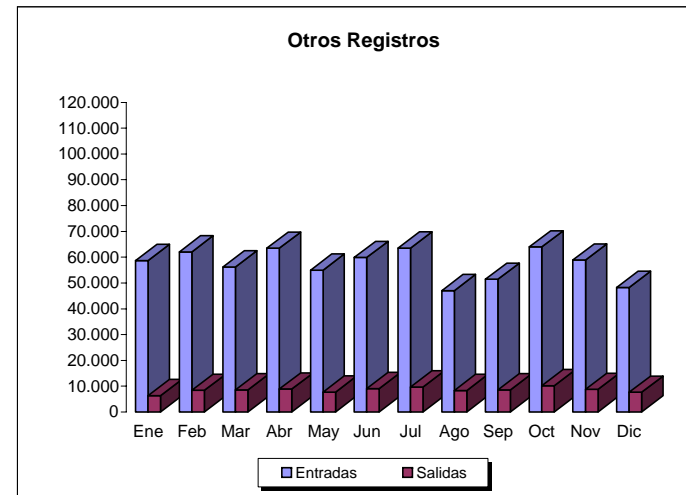
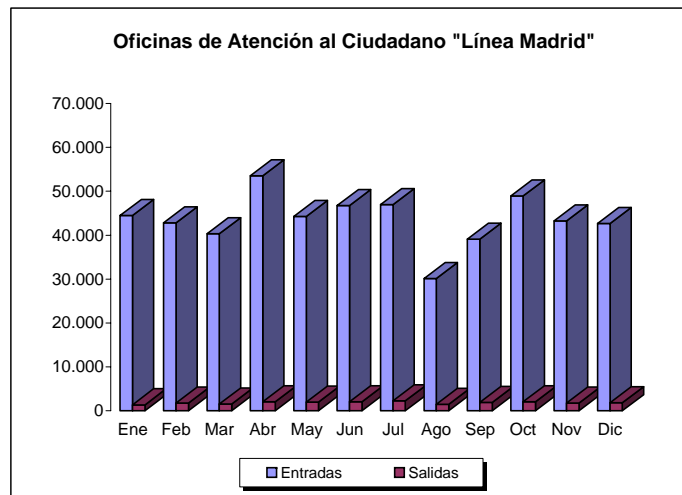
*No incluye los datos de Registro Telemático

*No incluye los datos de Registro SIR

*Incluye las entradas de registro no digitalizadas (entradas en papel) y las entradas de registro digitalizadas que tienen como destino Ayuntamiento de Madrid (dependencias municipales)

Oficinas de Atención al Ciudadano " Línea Madrid"													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
ENTRADAS	44.469	42.835	40.330	53.520	44.234	46.746	46.988	30.087	39.105	48.946	43.222	42.647	523.129
SALIDAS	1.348	1.718	1.518	2.024	1.968	2.044	2.265	1.484	1.865	2.022	1.764	1.836	21.856
TOTAL	45.817	44.553	41.848	55.544	46.202	48.790	49.253	31.571	40.970	50.968	44.986	44.483	544.985

Otros Registros													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
ENTRADAS	58.718	62.072	56.189	63.472	54.980	59.853	63.530	47.021	51.471	63.948	58.881	48.307	688.442
SALIDAS	6.332	8.395	8.585	8.911	7.737	9.104	9.721	8.310	8.612	10.229	8.789	7.641	102.366
TOTAL	65.050	70.467	64.774	72.383	62.717	68.957	73.251	55.331	60.083	74.177	67.670	55.948	790.808
TOTAL	110.867	115.020	106.622	127.927	108.919	117.747	122.504	86.902	101.053	125.145	112.656	100.431	1.335.793



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2013

Registros municipales. Entradas

Escritos cuyo destinatario es la Comunidad de Madrid (No ORVE/SIR)

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	64	24	26	53	88	39	78	36	48	37	40	44	577
Retiro	35	37	29	32	34	28	36	14	26	51	44	87	453
Salamanca	45	40	24	29	73	39	57	23	42	38	61	89	560
Chamartín	30	33	31	41	65	24	36	19	51	44	52	49	475
Tetuán	47	31	33	34	48	32	65	36	33	43	37	22	461
Chamberí	46	55	29	33	33	68	43	27	52	54	72	90	602
Fuencarral-El Pardo	68	61	66	66	111	77	65	60	78	83	73	61	869
Moncloa-Aravaca	40	38	28	30	55	233	95	38	70	67	34	53	781
Latina	148	96	95	99	189	125	106	54	99	98	91	98	1.298
Carabanchel	69	79	67	80	98	69	69	51	66	74	79	106	907
Usera	54	36	41	53	47	41	41	19	50	34	37	30	483
Puente Vallecas	44	49	35	40	67	54	51	29	43	50	39	94	595
Moratalaz	33	34	46	38	52	41	33	23	24	44	29	138	535
Ciudad Lineal	68	66	46	72	77	71	71	26	57	79	62	105	800
Hortaleza	34	48	51	51	83	76	52	42	37	51	39	46	610
Villaverde	79	99	78	103	138	95	117	61	87	110	63	123	1.153
Villa Vallecas	93	85	80	59	202	88	101	45	72	57	56	64	1.002
Vicálvaro	28	41	25	28	65	18	29	14	13	20	20	40	341
San Blas	70	64	50	81	133	72	87	40	74	90	74	87	922
Barajas	34	27	27	16	29	31	232	28	28	40	28	44	564
Sanchinarro	70	87	61	84	174	183	100	43	112	108	90	188	1.300
Numancia	41	62	24	30	31	24	22	16	39	21	13	30	353
Oficina Central	31	5	5	5	4	2	13	2	5	5	0	4	81
Centro	50	49	54	65	59	60	69	46	61	63	38	39	653
Aravaca LM	15	20	21	33	90	44	54	0	29	47	30	39	422
El Pardo LM	3	1	1	1	7	11	3	0	5	8	2	3	45
Valverde LM	4	7	5	2	10	6	3	0	14	11	8	10	80
TOTAL	1.343	1.274	1.078	1.258	2.062	1.651	1.728	792	1.315	1.427	1.211	1.783	16.922

**Datos Registro Ayuntamiento de Madrid
Año 2013**

Registros municipales. Entradas

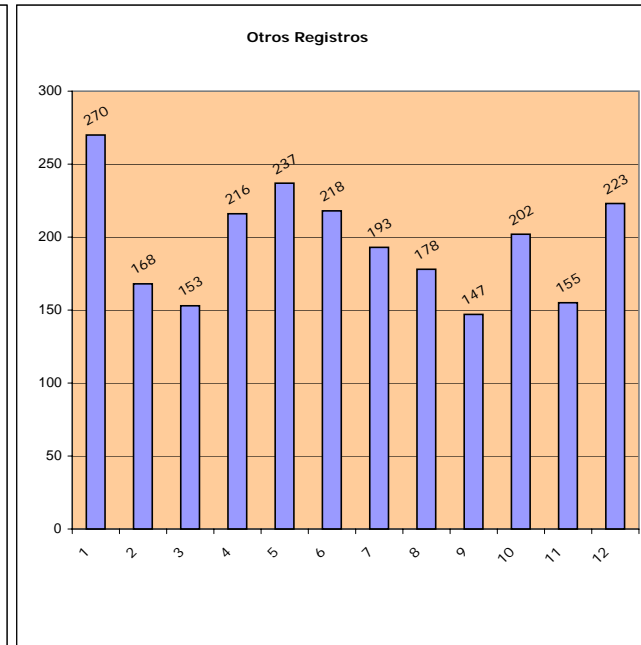
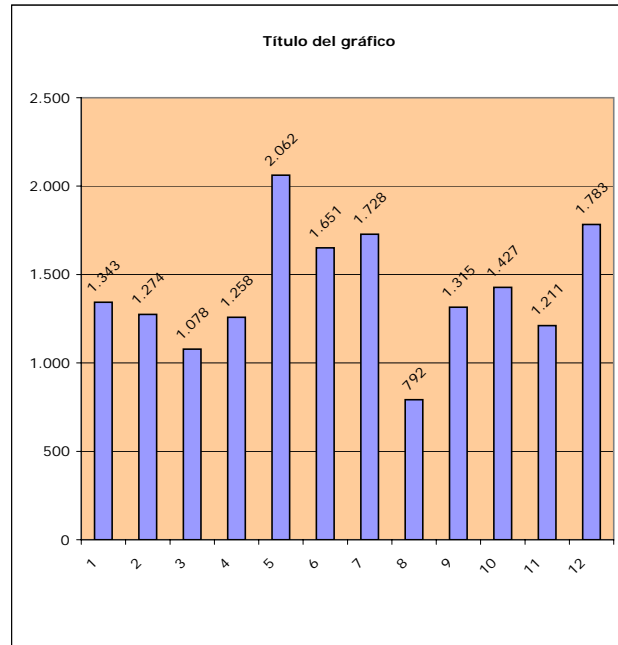
Escritos cuyo destinatario es la Comunidad de Madrid (No ORVE/SIR)

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Coordinación Institucional	0	0	3	8	7	9	0	0	0	0	0	0	27
Coordinación General de la Alcaldía	0	0	0	0	0	0	10	8	1	8	6	1	34
Centro Servicios Sociales Moratalaz	45	44	38	55	45	36	28	21	21	37	16	12	398
Centro Servicios Sociales Salamanca	4	8	6	4	5	10	6	3	1	8	3	28	86
Oficina Integral al Contribuyente Sur	4	5	3	5	24	54	14	6	4	6	9	4	138
Familia y Servicios Sociales	30	24	18	27	33	19	34	19	26	26	14	34	304
T.E.A.M.	0	0	2	0	2	1	0	0	0	3	3		11
Hacienda y A.P.	13	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
Economía, Hacienda y Admón. Pública	0	0	20	27	14	13	11	10	4	13	15	33	160
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	28	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
Personal (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)	0	0	18	11	21	12	17	6	12	15	15	13	140
Economía (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	3	1	7
Economía y Empleo	37	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
Seguridad (M. Ambiente, Seguridad y Mov.)	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Seguridad y Emergencias	0	0	2	5	4	7	2	5	3	17	5	19	69
Medio Ambiente y Movilidad (M. Ambiente, Seguridad y Mov.)	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	1	5	7	10	7	16	8	9	9	7	79
Las Artes	11	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
Las Artes, Deportes y Turismo	0	0	7	7	10	2	3	5	8	3	4	5	54
Urbanismo y Vivienda	9	8	9	9	10	6	9	9	7	12	7	9	104
Agencia Tributaria	17	12	5	12	14	20	12	17	24	12	12	29	186
Agencia Empleo	14	15	9	12	8	5	6	2	1	2	13	2	89
Madrid Salud	19	3	8	5	11	5	13	7	7	6	11	12	107
I.A.M.	3	0	1	3	2	0	0	28	0	1	0	0	38
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	6	1	0	9	8	1	4	6	4	13	2	3	57
Madrid Emprende	5	2	1	3	0	0	1	0	0	0	1	0	13
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	3	2	0	4	1	2	8	2	7	4	0	3	36
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	5	2	2	5	11	6	8	7	9	5	7	8	75
TOTAL	270	168	153	216	237	218	193	178	147	202	155	223	2.360

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2013

Registros municipales. Entradas. Gráficos



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2013

Registros municipales. Entradas

Escritos cuyo destinatario es la Administración General del Estado (**No ORVE/SIR**)

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	82	9	6	18	13	18	29	12	20	17	62	37	323
Retiro	56	14	20	18	16	10	17	32	22	24	14	19	262
Salamanca	78	52	29	25	27	27	18	17	42	29	21	24	389
Chamartín	13	10	24	13	20	19	41	14	20	9	23	6	212
Tetuán	63	21	15	10	17	21	22	16	23	23	14	5	250
Chamberí	67	29	22	24	15	12	10	4	7	19	21	19	249
Fuencarral-El Pardo	21	12	18	23	22	14	14	14	22	37	15	8	220
Moncloa-Aravaca	42	82	31	25	20	20	33	16	21	37	26	24	377
Latina	168	24	77	90	42	47	34	18	32	26	30	30	618
Carabanchel	77	108	86	179	220	118	150	87	144	171	105	80	1.525
Usera	41	28	36	29	20	26	14	6	19	20	20	12	271
Puente Vallecas	13	11	23	17	14	22	42	7	18	14	14	21	216
Moratalaz	60	4	20	17	20	13	21	9	8	14	17	4	207
Ciudad Lineal	74	35	34	32	45	28	23	19	27	47	21	12	397
Hortaleza	22	18	19	14	13	23	9	17	14	10	7	5	171
Villaverde	38	37	35	22	30	30	34	40	26	21	15	6	334
Villa Vallecas	104	18	22	29	19	24	19	17	16	20	16	16	320
Vicálvaro	37	3	11	8	3	5	5	3	6	9	4	9	103
San Blas	55	4	4	14	17	11	9	0	9	15	12	9	159
Barajas	18	5	8	16	25	18	27	26	17	16	7	4	187
Sanchinarro	151	64	98	88	92	235	255	69	110	139	49	65	1.415
Numancia	23	24	21	38	12	5	18	1	6	9	9	12	178
Oficina Central	4	2	5	0	7	3	10	5	6	0	1	5	48
Centro	30	27	21	24	18	30	23	10	22	20	15	16	256
Aravaca LM	8	7	1	2	5	3	5	0	4	6	8	0	49
El Pardo LM	3	2	5	1	3	4	0	0	0	0	1	3	22
Valverde LM	4	2	0	2	0	0	1	0	2	5	1	1	18
TOTAL	1.352	652	691	778	755	786	883	459	663	757	548	452	8.776

**Datos Registro Ayuntamiento de Madrid
Año 2013**

Registros municipales. Entradas

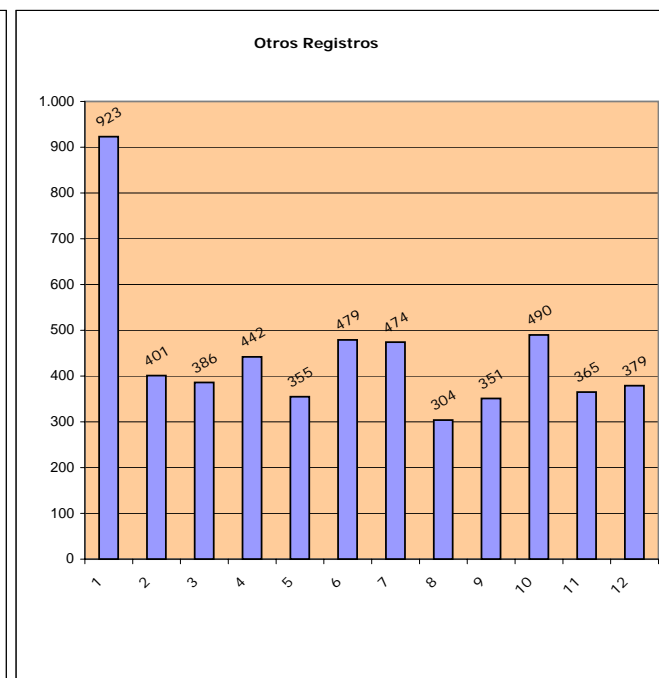
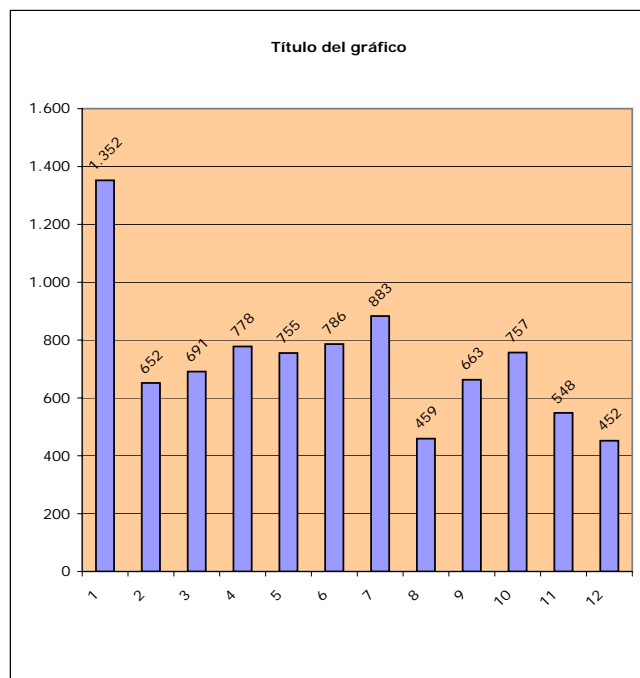
Escritos cuyo destinatario es la Administración Central del Estado (No ORVE/SIR)

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Coordinación Institucional	0	0	4	15	2	14	0	0	0	0	0	0	35
Coordinación General de la Alcaldía	0	0	0	0	0	0	11	11	4	8	3	2	39
Centro Servicios Sociales Moratalaz	32	3	2	3	0	0	0	0	0	1	0	1	42
Centro Servicios Sociales Salamanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	4
Oficina Integral al Contribuyente Sur	19	11	28	26	27	27	41	16	60	53	21	34	363
Familia y Servicios Sociales	24	24	29	23	20	21	34	0	23	35	24	17	274
T.E.A.M.	1	1	2	5	8	0	0	0	4	3		2	26
Hacienda y A.P.	433	139	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	572
Economía, Hacienda y Admón. Pública	0	0	175	147	160	223	157	105	111	174	161	141	1.554
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	34	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60
Personal (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)	0	0	13	22	17	20	46	11	10	16	7	7	169
Economía (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Economía y Empleo	16	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20
Seguridad (M. Ambiente, Seguridad y Mov.)	17	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
Seguridad y Emergencias	0	0	2	4	0	6	4	0	3	6	11	3	39
Medio Ambiente y Movilidad (M. Ambiente, Seguridad y Mov.)	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	0	4	2	5	3	2	2	8	2	11	39
Las Artes	64	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65
Las Artes, Deportes y Turismo	0	0	0	4	1	7	8	1	4	17	5	42	89
Urbanismo y Vivienda	8	19	2	7	14	2	8	3	8	6	5	5	87
Agencia Tributaria	95	43	37	62	31	38	74	63	44	76	48	59	670
Agencia Empleo	11	1	5	0	2	2	1	7	1	4	8	2	44
Madrid Salud	10	6	2	2	2	3	1	0	4	3	8	3	44
I.A.M.	9	2	8	3	0	12	1	0	0	1	0	0	36
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	112	86	61	100	57	76	75	76	50	65	56	46	860
Madrid Emprende	8	10	2	0	0	1	0	0	2	0	0	1	24
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	12	8	12	13	11	19	10	7	20	9	4	2	127
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	9	4	2	2	1	3	0	2	1	3	0	1	28
TOTAL	923	401	386	442	355	479	474	304	351	490	365	379	5.349

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2013

Registros municipales. Entradas. Gráficos



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2013

Registros municipales. Entradas

Escritos cuyo destinatario es otras Comunidades Autónomas (**No ORVE/SIR**)

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	3	2	13	10	9	1	127	83	3	4	5	3	263
Retiro	1	4	9	12	12	8	2	2	11	2	4	2	69
Salamanca	12	12	6	9	7	7	28	32	11	6	9	10	149
Chamartín	1	12	8	2	6	6	11	9	6	8	18	8	95
Tetuán	3	2	2	1	3	0	7	1	1	11	4	0	35
Chamberí	4	7	7	0	6	1	7	6	4	5	9	2	58
Fuencarral-El Pardo	4	6	10	10	10	5	4	2	4	10	6	4	75
Moncloa-Aravaca	6	8	12	5	4	7	0	2	8	5	6	0	63
Latina	3	3	18	16	2	10	7	6	2	8	7	2	84
Carabanchel	8	4	4	18	1	1	10	1	4	6	5	3	65
Usera	6	2	17	11	3	3	8	3	4	10	5	4	76
Puente Vallecas	2	0	21	1	2	12	8	1	40	3	7	1	98
Moratalaz	1	2	11	9	3	4	5	2	2	23	2	2	66
Ciudad Lineal	3	1	10	5	7	5	6	1	2	10	3	8	61
Hortaleza	2	1	2	16	7	4	6	2	7	14	6	4	71
Villaverde	6	1	14	3	4	3	7	1	3	12	5	15	74
Villa Vallecas	8	6	35	8	8	4	5	7	10	12	7	5	115
Vicálvaro	3	1	12	2	2	1	2	0	2	7	2	1	35
San Blas	1	0	11	8	2	9	38	1	3	9	1	5	88
Barajas	1	0	9	0	1	1	1	0	3	3	0	1	20
Sanchinarro	4	11	5	2	7	12	10	3	4	15	12	3	88
Numancia	2	1	0	2	0	2	1	1	1	2	2	1	15
Oficina Central	0	0	1	3	1	1	4	0	1	0	0	1	12
Centro	2	4	0	5	6	3	7	0	4	3	3	4	41
Aravaca LM	1	0	3	1	4	2	1	0	0	3	0	1	16
El Pardo LM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Valverde LM	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	4
TOTAL	87	91	240	159	117	113	312	166	141	192	128	90	1.836

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2013

Registros municipales. Entradas

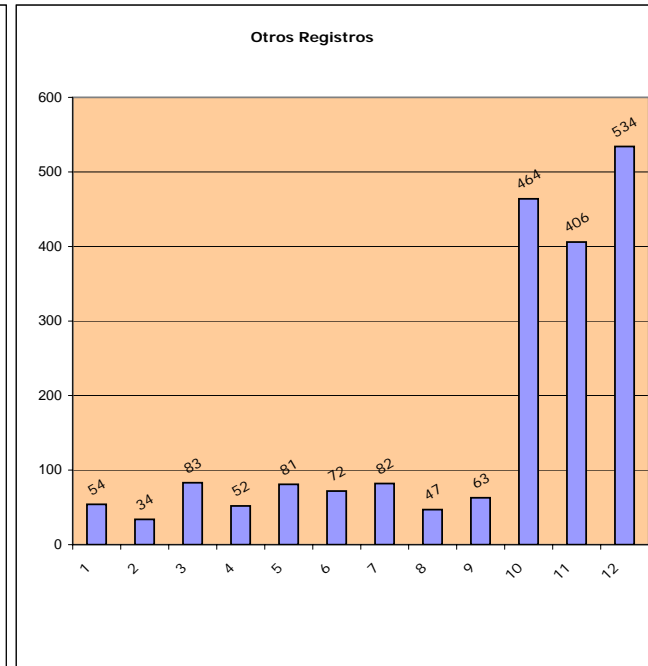
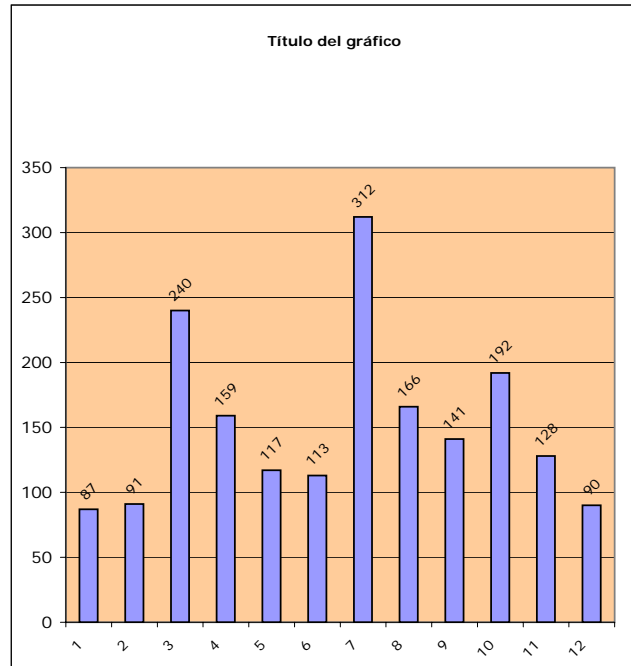
Escritos cuyo destinatario es otras Comunidades Autónomas (No ORVE/SIR)

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Coordinación Institucional	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Coordinación General de la Alcaldía	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	5	4	14
Centro Servicios Sociales Moratalaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro Servicios Sociales Salamanca	0	0	0	0	3	3	0	0	0	3	0	0	9
Oficina Integral al Contribuyente Sur	0	2	0	1	1	1	1	6	26	414	322	480	1.254
Familia y Servicios Sociales	0	2	5	2	10	11	8	14	4	6	15	6	83
T.E.A.M.	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	3
Hacienda y A.P.	23	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
Economía, Hacienda y Admón. Pública	0	0	38	19	45	31	20	17	22	24	46	38	300
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	8	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Personal (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)	0	0	16	11	4	9	15	2	1	0	3	2	63
Economía (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)								0	0	0	0	0	0
Economía y Empleo	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Seguridad (M. Ambiente, Seguridad y Mov.)	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Seguridad y Emergencias	0	0	10	3	2	3	1	0	3	0	4	1	27
Medio Ambiente y Movilidad (M. Ambiente, Seguridad y Mov.)	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	0	1	0	5	8	0	0	1	0	1	16
Las Artes	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Las Artes, Deportes y Turismo	0	0	0	1	1	2	0	0	1	0	0	0	5
Urbanismo y Vivienda	0	0	0	1	1	1	0	0	0	5	0	1	9
Agencia Tributaria	2	0	9	6	8	3	9	1	1	3	6	0	48
Agencia Empleo	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	4
Madrid Salud	0	2	2	1	0	0	0	0	1	3	1	1	11
I.A.M.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	0	3	0	5	4	3	1	3	0	1	2	0	22
Madrid Emprende	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	1	0	1	0	0	0	17	0	2	0	0	0	21
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	5
TOTAL	54	34	83	52	81	72	82	47	63	464	406	534	1.972

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2013

Registros municipales. Entradas. Gráficos



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2013

Registros municipales. Entradas

Escritos cuyo destinatario es otras Administraciones Locales (No ORVE/SIR)

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	11	6	2	15	9	13	13	0	8	12	9	6	104
Retiro	14	14	17	9	17	12	14	18	10	9	2	7	143
Salamanca	127	157	163	180	152	161	93	49	35	37	44	38	1.236
Chamartín	4	5	18	34	53	71	115	59	115	204	121	99	898
Tetuán	9	21	10	7	12	9	9	3	106	9	7	1	203
Chamberí	10	8	12	16	8	6	9	5	44	24	18	10	170
Fuencarral-El Pardo	0	17	3	7	3	3	6	2	8	4	17	13	83
Moncloa-Aravaca	7	15	14	16	10	11	18	14	7	5	5	15	137
Latina	12	24	4	8	10	10	14	5	11	11	34	20	163
Carabanchel	3	9	8	6	7	2	39	5	15	17	3	4	118
Usera	10	8	13	6	9	13	13	19	8	1	5	4	109
Puente Vallecas	5	6	2	4	14	2	7	7	54	5	6	12	124
Moratalaz	3	6	0	10	7	3	7	2	4	4	3	9	58
Ciudad Lineal	10	15	13	8	5	6	13	6	9	12	9	11	117
Hortaleza	3	9	2	4	1	9	7	6	7	5	7	20	80
Villaverde	1	14	6	7	16	12	8	3	93	6	11	2	179
Villa Vallecas	16	27	9	16	10	14	13	16	11	13	10	15	170
Vicálvaro	0	6	0	3	0	3	5	1	3	5	2	3	31
San Blas	7	5	3	3	3	3	6	6	5	1	4	4	50
Barajas	7	3	5	0	1	1	2	1	1	2	0	0	23
Sanchinarro	5	6	69	50	46	177	171	195	158	305	201	247	1.630
Numancia	1	1	1	4	2	1	2	0	2	2	1	0	17
Oficina Central	10	2	4	1	3	1	3	0	0	15	0	3	42
Centro	24	19	17	17	9	15	13	8	9	10	15	31	187
Aravaca LM	0	5	1	1	1	2	0	0	1	4	1	6	22
El Pardo LM	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Valverde LM	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	299	411	396	432	409	560	600	430	724	722	535	580	6.098

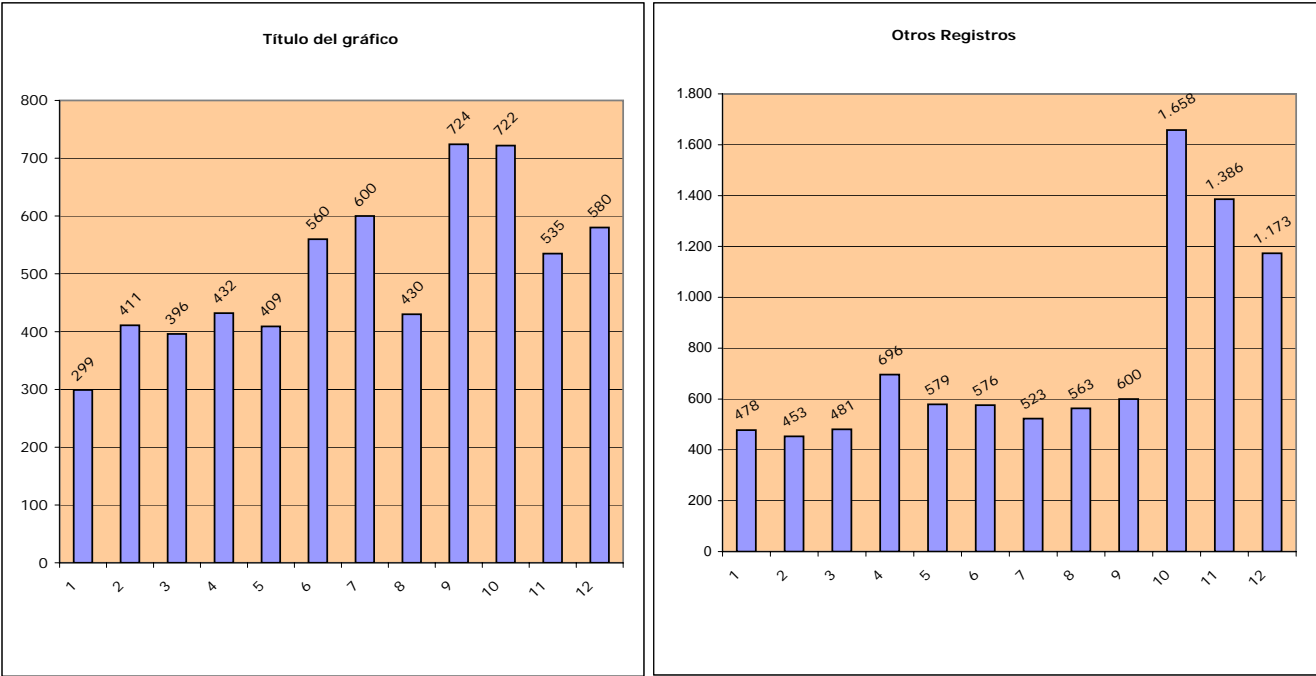
**Datos Registro Ayuntamiento de Madrid
Año 2013**

Registros municipales. Entradas

Escritos cuyo destinatario es otras Administraciones Locales (No ORVE/SIR)

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Coordinación Institucional	0	0	1	5	1	0	0	0	0	0	0	0	7
Coordinación General de la Alcaldía	0	0	0		0	0	4	1	4	44	11	5	69
Centro Servicios Sociales Moratalaz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro Servicios Sociales Salamanca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Integral al Contribuyente Sur	2	6	6	3	9	16	17	2	162	1.147	968	801	3.139
Familia y Servicios Sociales	1	6	0	1	0	1	7	3	2	4	1	3	29
T.E.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Hacienda y A.P.	205	212	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	417
Economía, Hacienda y Admón. Pública	0	0	254	423	323	277	271	327	225	365	330	311	3.106
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	65	118	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	183
Personal (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)	0	0	103	83	86	103	116	55	5	4	8	7	570
Economía (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Economía y Empleo	7	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
Seguridad (M. Ambiente, Seguridad y Mov.)	125	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	167
Seguridad y Emergencias	0	0	46	80	56	29	1	28	1	4	9	1	255
Medio Ambiente y Movilidad (M. Ambiente, Seguridad y Mov.)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	0	0	1	4	5	32	12	1	1	1	57
Las Artes	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Las Artes, Deportes y Turismo	0	0	0	0	4	12	2	46	1	2	1	0	68
Urbanismo y Vivienda	1	0	1	1	19	6	2	1	2	4	3	4	44
Agencia Tributaria	7	9	15	15	14	42	14	29	7	13	17	10	192
Agencia Empleo	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	6
Madrid Salud	0	2	3	2	2	2	0	0	1	1	1	0	14
I.A.M.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	47	47	36	61	54	12	27	17	64	41	20	24	450
Madrid Emprende	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	9	1	15	21	9	71	56	21	112	25	12	3	355
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	4	3	15
TOTAL	478	453	481	696	579	576	523	563	600	1.658	1.386	1.173	9.166

Registros municipales. Entradas. Gráficos



Año 2013

Registros municipales. REGISTRO TELEMÁTICO

Registro Telemático	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Coordinación Institucional	0	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6
Coordinación General de la Alcaldía	0	0	0	0	0	0	2	0	2	5	0	0	9
Medio Ambiente y Movilidad (M. Ambiente, Seguridad y Mov.)	17	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34
Medio Ambiente y Movilidad	0	0	7	19	37	100	49	46	49	69	37	37	450
Hacienda y A.P.	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
Economía, Hacienda y A.P	0	0	14	3	9	3	6	10	4	6	4	3	62
Agencia Tributaria	86	69	81	138	248	94	118	41	84	161	354	343	1.817
Seguridad y Emergencias	18	51	14	44	42	9	17	9	8	24	8	2	246
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	449	398	443	397	395	427	405	336	260	411	293	303	4.517
Economía y Empleo	8	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
Las Artes, Deportes y Turismo	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	4
Economía y Empleo	8	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	0	0	0	0	0	0	0	2	12	8	12	11	45
Familia y Servicios Sociales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	6
Urbanismo y Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
OAC Fuencarral-El Pardo	1	0	0	3	21	11	2	0	1	0	5	0	44
OAC Moncloa-Aravaca	1	1	0	0	9	2	0	0	0	0	0	0	13
OAC Moratalaz	1	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	6
OAC Chamberí	4	1	2	0	0	2	1	8	1	1	2	0	22
OAC Tetuán	1	0	1	0	4	2	0	1	0	0	0	0	9
OAC Centro	0	2	0	0	3	2	1	1	1	5	0	0	15
OAC Hortaleza	0	1	0	0	13	6	1	0	0	0	2	0	23
OAC Puente Vallecas	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
OAC Hortaleza	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
OAC Ciudad Lineal	0	0	1	2	18	3	0	1	0	0	0	0	25
OAC Salamanca	0	1	0	1	6	2	1	0	2	0	0	0	13
OAC Barajas	0	0	0	1	3	5	0	0	0	0	0	0	9
OAC Usera	0	0	0	1	3	0	1	0	0	0	0	0	5
OAC Villa Vallecas	0	0	0	1	5	2	0	2	0	1	0	0	11
OAC San Blas	0	0	0	0	15	7	0	0	0	0	0	0	22
OAC Arganzuela	0	0	0	0	16	12	0	0	0	0	0	0	28
OAC Carabanchel	0	0	0	0	2	6	1	0	0	1	1	0	11
OAC Chamartín	0	0	0	0	11	5	2	0	0	3	0	1	22
OAC Latina	0	0	0	0	3	1	0	0	0	1	1	0	6
OAC Retiro	0	0	0	0	10	2	1	1	0	0	1	2	17
OAC Vicálvaro	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	0	6
OAC Villaverde	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
TOTAL	596	565	567	611	883	710	608	458	425	701	721	704	7.549

Registros municipales. Entradas ORVE/SIR (Escritos de los ciudadanos presentados en las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid y remitidos a otras Administraciones Públicas a través de ORVE/SIR)

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	A.G.E.	14	11	11	11	6	19	34	4	12	10	12	24	168
	C.A.M.	5	27	28	23	41	22	28	10	24	25	42	31	306
	EE.LL.	0	3	0	3	5	4	8	0	1	2	6	5	37
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Retiro	A.G.E.	29	18	13	44	20	25	23	9	10	17	18	14	240
	C.A.M.	16	19	21	36	86	70	53	26	15	23	23	27	415
	EE.LL.	2	3	2	5	6	3	5	2	6	3	2	4	43
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Salamanca	A.G.E.	2	4	5	3	4	7	6	3	4	12	9	7	66
	C.A.M.	3	9	6	11	7	14	6	7	9	10	12	7	101
	EE.LL.	0	2	1	2	0	4	2	3	0	2	3	2	21
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chamartín	A.G.E.	47	7	6	19	15	16	53	24	36	52	46	35	356
	C.A.M.	9	19	20	35	55	40	39	25	40	44	11	25	362
	EE.LL.	5	4	5	7	6	7	8	10	6	19	7	10	94
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	4
Tetuán	A.G.E.	6	12	9	15	7	10	16	10	4	19	12	9	129
	C.A.M.	1	8	14	19	35	35	19	16	14	39	44	29	273
	EE.LL.	0	3	1	5	3	2	0	1	1	5	4	2	27
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Chamberí	A.G.E.	20	19	26	22	11	12	24	8	13	14	15	9	193
	C.A.M.	11	32	36	39	44	45	42	16	15	40	28	10	358
	EE.LL.	0	1	9	8	4	3	6	3	7	20	9	7	77
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Fuencarral-El Pardo	A.G.E.	53	9	9	4	15	14	15	9	10	8	8	10	164
	C.A.M.	22	30	19	27	102	74	50	31	19	21	12	16	423
	EE.LL.	3	1	2	1	1	0	3	4	3	1	5	5	29
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Moncloa-Aravaca	A.G.E.	33	11	13	2	8	5	16	7	5	14	18	16	148
	C.A.M.	13	13	18	18	23	0	16	15	19	16	20	17	188
	EE.LL.	3	1	5	2	3	6	7	9	3	3	2	4	48
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Latina	A.G.E.	11	3	1	13	9	5	10	5	10	13	16	22	118
	C.A.M.	4	14	1	10	40	0	39	20	13	27	43	36	247
	EE.LL.	1	0	1	6	3	1	4	1	2	0	4	5	28
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Carabanchel	A.G.E.	83	8	23	21	19	15	11	15	26	46	21	25	313
	C.A.M.	47	21	20	59	94	76	67	34	46	72	52	53	641
	EE.LL.	2	1	5	6	3	3	7	3	2	4	3	3	42
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Usera	A.G.E.	25	10	15	19	6	4	13	4	7	14	8	9	134
	C.A.M.	37	49	40	52	74	59	56	25	23	80	45	23	563
	EE.LL.	9	1	5	1	2	10	4	3	3	3	2	5	48
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Puente Vallecas	A.G.E.	57	13	3	18	18	23	23	15	24	20	17	16	247
	C.A.M.	31	37	64	62	84	42	50	20	35	31	38	19	513
	EE.LL.	0	1	0	3	3	2	1	2	2	2	3	4	23
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Moratalaz	A.G.E.	3	9	4	30	10	8	6	5	10	10	15	23	133
	C.A.M.	0	12	17	31	74	44	42	11	18	41	23	24	337
	EE.LL.	0	3	0	0	2	2	3	2	4	4	3	0	23
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid
Año 2013

Registros municipales. Entradas ORVE/SIR (Escritos de los ciudadanos presentados en las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid y remitidos a otras Administraciones Públicas a través de ORVE/SIR)

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Ciudad Lineal	A.G.E.	123	26	16	26	14	20	22	16	19	19	27	37	365
	C.A.M.	21	27	18	31	61	59	45	22	26	42	41	38	431
	EE.LL.	0	5	0	3	1	5	5	4	6	4	1	2	36
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Hortaleza	A.G.E.	49	1	5	6	13	14	17	10	5	5	10	7	142
	C.A.M.	17	45	13	29	82	56	30	35	33	33	51	31	455
	EE.LL.	0	3	1	1	14	9	3	1	4	5	4	3	48
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Villaverde	A.G.E.	67	19	11	14	9	2	1	1	3	2	14	11	154
	C.A.M.	22	30	21	19	46	21	18	12	18	6	41	49	303
	EE.LL.	1	1	1	0	5	1	8	6	1	3	2	2	31
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Villa Vallecas	A.G.E.	5	1	3	12	0	0	3	0	9	7	5	4	49
	C.A.M.	6	8	15	39	96	47	12	8	17	17	26	25	316
	EE.LL.	1	2	2	7	1	1	0	1	1	3	2	4	25
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vicálvaro	A.G.E.	41	12	11	5	4	6	9	2	5	13	13	2	123
	C.A.M.	11	13	9	15	73	39	29	12	11	13	22	12	259
	EE.LL.	0	1	0	1	2	2	5	0	1	1	2	2	17
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Blas	A.G.E.	27	9	5	23	6	2	2	2	7	2	9	6	100
	C.A.M.	7	30	31	41	79	81	36	14	22	29	61	31	462
	EE.LL.	1	0	2	3	0	0	1	4	1	2	1	0	15
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Barajas	A.G.E.	5	8	3	15	2	1	2	2	8	2	8	10	66
	C.A.M.	5	15	12	20	68	44	33	14	22	28	13	18	292
	EE.LL.	1	0	1	92	4	1	1	1	2	0	0	1	104
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sanchinarro	A.G.E.	20	15	4	16	1	10	4	1	3	7	4	13	98
	C.A.M.	15	17	14	9	202	87	31	13	14	45	64	32	543
	EE.LL.	0	1	0	0	1	2	1	1	5	1	5	2	19
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numancia	A.G.E.	20	2	0	10	9	6	9	0	4	6	5	3	74
	C.A.M.	5	11	11	30	27	43	35	8	38	27	20	38	293
	EE.LL.	1	1	1	0	0	0	2	0	1	0	0	0	6
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Central	A.G.E.	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3
	C.A.M.	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	4
	EE.LL.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro	A.G.E.	44	6	3	14	13	17	6	1	19	7	7	3	140
	C.A.M.	7	12	20	23	23	33	26	1	21	29	37	52	284
	EE.LL.	3	3	8	2	7	3	5	2	7	14	9	14	77
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Aravaca LM	A.G.E.	0	2	1	1	2	1	1	0	1	3	0	0	12
	C.A.M.	0	4	4	21	2	2	8	0	2	4	5	2	54
	EE.LL.	0	0	3	0	0	0	1	0	2	0	0	1	7
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
El Pardo LM	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Valverde LM	A.G.E.	0	0	0	0	1	2	2	0	0	2	2	1	10
	C.A.M.	0	4	3	3	6	2	8	2	2	6	7	8	51
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		1.132	782	730	1.227	1.825	1.351	1.237	613	844	1.180	1.182	1.056	13.159

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid
Año 2013

Registros municipales. Entradas ORVE/SIR (Escritos de los ciudadanos presentados en las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid y remitidos a otras Administraciones Públicas a través de ORVE/SIR)

[illegible]

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid
Año 2013

Registros municipales. Entradas ORVE/SIR (Escritos de los ciudadanos presentados en las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid y remitidos a otras Administraciones Públicas a través de ORVE/SIR)

Otros Registros		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Medio Ambiente y Movilidad (M. Ambiente, Seguridad y Mov.)	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medio Ambiente y Movilidad	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	2	7
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Las Artes	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Las Artes, Deportes y Turismo	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	29	0	0	0	0	29
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urbanismo y Vivienda	A.G.E.	0	1	0	3	1	0	0	0	2	0	3	3	13
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	5	5	13
	EE.LL.	0	0	1	0	3	1	0	0	0	0	3	1	9
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia Tributaria	A.G.E.	7	6	13	27	8	6	12	1	5	16	21	11	133
	C.A.M.	6	2	4	7	6	14	9	6	8	17	15	5	99
	EE.LL.	0	1	0	0	0	3	3	0	0	4	2	1	14
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia Empleo	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Madrid Salud	A.G.E.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
I.A.M.	A.G.E.	1	1	0	0	0	0	0	0	4	3	1	0	10
	C.A.M.	1	0	0	0	0	2	0	1	0	1	4	0	9
	EE.LL.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	4
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	A.G.E.	12	24	34	55	31	24	34	36	50	31	39	26	396
	C.A.M.	12	5	2	4	11	4	4	0	6	15	10	3	76
	EE.LL.	6	2	12	9	7	7	6	6	7	6	9	2	79
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Madrid Emrende	A.G.E.	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	C.A.M.	0	0	2	1	2	0	0	0	1	1	1	0	8
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	3	5	16
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	7
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	5	40	40	26	111
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	1	0	21
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		266	257	191	370	334	279	281	456	508	519	531	564	4.556

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid
Año 2013

Registros municipales. Recepciones ORVE/SIR (Escritos presentados por los ciudadanos en los Registros de otras Administraciones Públicas y remitidos al Ayuntamiento de Madrid "Oficina Central" a través de ORVE/SIR)

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	1	2	0	4	3	2	1	0	4	1	4	0	0	22
	EE.LL.	0	1	0	0	1	6	0	1	0	0	3	2	14	
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Retiro	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	
	EE.LL.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Salamanca	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	1	2	1	0	0	1	2	0	0	2	0	1	10	
	EE.LL.	0	0	0	0	0	2	2	0	1	4	3	0	12	
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Chamartín	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	3	1	0	0	2	1	1	2	1	11	
	EE.LL.	0	0	0	0	0	1	0	1	3	1	1	1	8	
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Tetuán	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	C.A.M.	0	1	0	0	0	5	5	0	0	2	9	0	22	
	EE.LL.	0	0	2	0	2	0	1	2	0	1	3	3	14	
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Chamberí	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	1	2	4	3	2	3	3	0	1	1	1	2	23	
	EE.LL.	0	0	0	1	1	1	4	0	1	1	1	0	10	
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Fuencarral-El Pardo	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	1	1	0	1	3	1	4	0	1	1	2	3	18	
	EE.LL.	1	3	0	2	0	6	1	2	1	1	2	3	22	
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Moncloa-Aravaca	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	1	0	0	0	3	0	0	0	0	2	1	0	7	
	EE.LL.	0	0	0	1	1	0	0	1	3	1	3	0	10	
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Latina	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
	C.A.M.	0	1	0	1	3	2	1	0	1	0	1	0	10	
	EE.LL.	0	0	0	3	0	0	2	0	2	0	3	2	12	
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Carabanchel	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	10	4	4	4	1	4	4	0	5	3	3	0	42	
	EE.LL.	1	2	1	0	3	4	1	2	6	4	4	6	34	
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Usera	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	4	1	2	3	0	0	0	0	0	10	
	EE.LL.	1	0	1	0	0	2	0	0	4	2	1	0	11	
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Puente Vallecas	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	2	1	0	5	0	0	1	3	2	14	
	EE.LL.	0	1	0	0	2	0	2	0	2	2	4	5	18	
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Moratalaz	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	C.A.M.	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	
	EE.LL.	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	4	
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid
Año 2013

Registros municipales. Recepciones ORVE/SIR (Escritos presentados por los ciudadanos en los Registros de otras Administraciones Públicas y remitidos al Ayuntamiento de Madrid a través de ORVE/SIR)

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Ciudad Lineal	A.G.E.	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
	C.A.M.	3	1	0	0	0	3	0	0	1	3	1	0	12
	EE.LL.	0	0	0	0	0	5	0	2	0	0	0	1	8
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hortaleza	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	2	2	0	0	3	0	0	0	2	1	0	2	12
	EE.LL.	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	5
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Villaverde	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	1	1	0	0	0	1	3	0	3	4	8	0	21
	EE.LL.	2	0	0	0	1	0	1	1	0	1	4	2	12
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Villa Vallecas	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3	0	6
	EE.LL.	0	0	0	0	1	2	2	1	0	1	2	1	10
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vicálvaro	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
	EE.LL.	0	0	0	0	2	2	0	0	3	1	1	0	9
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
San Blas	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	1	0	3	0	1	1	1	0	7
	EE.LL.	0	1	0	1	1	2	1	0	0	2	0	0	8
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Barajas	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	3
	EE.LL.	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	4
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sanchinarro	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Numancia	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Central	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	3	11	2	5	3	3	1	4	0	5	3	3	43
	EE.LL.	2	2	0	0	0	1	1	2	1	2	9	2	22
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Aravaca LM	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
El Pardo LM	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Valverde LM	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		32	40	16	39	42	66	55	23	48	58	89	46	554

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid
Año 2013

Registros municipales. Recepciones ORVE/SIR (Escritos presentados por los ciudadanos en los Registros de otras Administraciones Públicas y remitidos al Ayuntamiento de Madrid a través de ORVE/SIR)

Otros Registros		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Vicealcaldía	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	2	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
	EE.LL.	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coordinación Institucional	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	4	37	10	10	0	0	0	0	0	0	61
	EE.LL.	0	0	2	11	7	4	0	0	0	0	0	0	24
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coordinación General de la Alcaldía	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	10	0	1	3	29	8	51
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	9	2	3	3	5	4	26
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro Servicios Sociales Morotalaz	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro Servicios Sociales Salamanca	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Integral al Contribuyente Sur	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Familia y Servicios Sociales	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	C.A.M.	1	1	2	44	6	4	7	0	1	2	0	1	69
	EE.LL.	0	0	0	34	6	2	2	0	0	0	1	3	48
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
T.E.A.M.	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
	EE.LL.	0	1	0	0	0	1	0	0	2	1	1	0	6
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hacienda y Admón. Pública	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	EE.LL.	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Economía, Hacienda y Admón. Pública	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	C.A.M.	0	0	6	0	0	2	1	0	1	0	2	1	13
	EE.LL.	0	0	5	9	4	11	11	7	7	12	14	10	90
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal (A.G. Hacienda y Admón. Pública)	A.G.E.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	C.A.M.	10	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
	EE.LL.	8	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	C.A.M.	0	0	6	9	13	6	4	12	7	2	16	1	76
	EE.LL.	0	0	1	5	5	8	18	237	25	9	47	8	363
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Economía (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	2	6	10	3	6	27
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Economía y Empleo	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	3	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	EE.LL.	6	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguridad (M. Ambiente, Seguridad y Mov.)	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
	EE.LL.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguridad y Emergencias	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	C.A.M.	0	0	14	19	8	8	8	14	19	16	37	33	176
	EE.LL.	0	0	16	21	19	14	13	22	20	31	16	19	191
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid
Año 2013

Registros municipales. Recepciones ORVE/SIR (Escritos presentados por los ciudadanos en los Registros de otras Administraciones Públicas y remitidos al Ayuntamiento de Madrid a través de ORVE/SIR)

Otros Registros		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Medio Ambiente y Movilidad (M. Ambiente, Seguridad y Mov.)	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	9	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
	EE.LL.	4	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medio Ambiente y Movilidad	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	4
	C.A.M.	0	0	52	20	13	12	9	5	11	17	20	14	173
	EE.LL.	0	0	16	23	34	21	31	23	32	34	39	22	275
	CC.AA.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Las Artes	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	EE.LL.	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Las Artes, Deportes y Turismo	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
	EE.LL.	0	0	0	0	5	0	1	1	1	0	2	0	10
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Urbanismo y Vivienda	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	2	5	5	9	5	12	6	2	0	7	13	7	73
	EE.LL.	0	3	2	5	4	8	2	4	9	6	18	14	75
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia Tributaria	A.G.E.	0	6	2	2	6	4	5	3	3	2	7	9	49
	C.A.M.	17	50	34	20	17	28	41	8	19	27	37	21	319
	EE.LL.	9	31	58	103	73	114	97	79	65	96	199	135	1.059
	CC.AA.	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	5
Agencia Empleo	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Madrid Salud	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3
	C.A.M.	0	8	4	9	14	7	1	4	0	9	7	7	70
	EE.LL.	6	15	35	48	74	68	52	40	64	88	101	96	687
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
I.A.M.	A.G.E.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EE.LL.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación	A.G.E.	0	0	1	0	1	1	4	0	1	0	3	3	14
	C.A.M.	71	120	101	85	77	77	84	43	69	67	79	40	913
	EE.LL.	40	124	124	121	134	225	216	151	195	181	278	175	1.964
	CC.AA.	0	0	0	0	0	3	3	3	2	4	0	0	15
Madrid Emprende	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	2	1	0	2	0	0	0	1	16	0	0	22
	EE.LL.	0	0	1	3	0	0	0	0	1	18	0	2	25
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OAIC Raimundo Fernández Villaverde	A.G.E.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	C.A.M.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	EE.LL.	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	CC.AA.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades	A.G.E.	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	C.A.M.	4	13	9	5	4	3	3	2	3	4	6	8	64
	EE.LL.	1	7	9	13	9	5	10	7	3	8	7	7	86
	CC.AA.	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
TOTAL		208	474	512	656	554	663	650	675	577	677	990	657	7.293

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2013

Registros municipales. Entradas digitalizadas .

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Arganzuela									561	1.209	872	645	3.287
Retiro										580	869	665	2.114
Salamanca										491	596	506	1.593
Chamartín										540	1.097	977	2.614
Tetuán										729	1.060	967	2.756
Chamberí									261	1.363	874	901	3.399
Fuencarral-Pardo										1.205	1.108	936	3.249
Moncloa-Aravaca										105	983	829	1.917
Latina										928	1.109	972	3.009
Carabanchel									114	1.765	1.328	1.094	4.301
Usera									280	912	786	698	2.676
Puente Vallecas									464	1.282	961	823	3.530
Moratalaz										277	675	599	1.551
Ciudad Lineal							1.098	679	3.315	1.277	1.322	1.419	9.110
Hortaleza									348	920	1.053	1.002	3.323
Villaverde										57	1.214	1.252	2.523
Villa Vallecas									456	874	922	624	2.876
Vicálvaro										365	606	536	1.507
San Blas										849	820	753	2.422
Barajas									222	403	374	363	1.362
Sanchinarro										52	1.377	731	2.160
Numancia										265	208	213	686
Oficina Central										735	1.042	695	2.472
Centro										1.252	1.302	1.141	3.695
Aravaca LM									19	91	128	117	355
El Pardo LM										2	22	28	52
Valverde LM										26	94	95	215
TOTAL	0	0	0	0	0	0	1.098	679	6.040	18.554	22.802	19.581	68.754

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2013

Registros municipales. Entradas digitalizadas Ayto. (Escritos de los ciudadanos presentados en las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid dirigidos a las dependencias municipales).

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
Coordinación General de la Alcaldía									134	239	294	232	899
Centro Servicios Sociales Moratalaz									5	5	27	19	56
Centro Servicios Sociales Salamanca										6	16	16	38
Oficina Integral al Contribuyente Sur									373	1.312	1.464	976	4.125
Familia y Servicios Sociales									40	294	250	200	784
T.E.A.M.										42	37	49	128
Economía, Hacienda y Admón. Pública							1.617	927	4.402	2.177	2.179	1.886	13.188
Personal (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)										562	607	532	1.701
Economía (A.G. Economía, Hacienda y Admón. Pública)									10	23	48	22	103
Seguridad y Emergencias									91	371	1.036	987	2.485
Medio Ambiente y Movilidad									105	171	140	121	537
Las Artes, Deportes y Turismo									1	0	2	5	8
Urbanismo y Vivienda										46	445	227	718
Agencia Tributaria										1.361	2.642	1.601	5.604
Agencia Empleo										15	48	21	84
Madrid Salud									144	593	735	827	2.299
I.A.M.							23	4	53	34	32	17	163
D.G. de Gestión y Vigilancia de la Circulación										139	161	114	414
Madrid Emprende									3	12	8	7	30
OAIC Raimundo Fernández Villaverde										673	945	851	2.469
Agencia de Gestión de Licencias de Actividades										1.102	1.045	796	2.943
TOTAL	0	0	0	0	0	0	1.640	931	5.361	9.177	12.161	9.506	38.776

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

COMPARATIVA INTERANUAL ENTRADAS EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID: AÑOS 2012-2013

		Año 2012	Año 2013	Variación
OACs	Entradas*	491.155	489.497	-0,3%
	C.A.M.	23.748	16.922	-28,7%
	Admón Gral. Estado	9.323	8.776	-5,9%
	Otras CC.AA.	835	1.836	119,9%
	Admón Local	2.470	6.098	146,9%
	Total OACs	527.531	523.129	-0,8%
OTROS REGISTROS	Entradas*	683.708	669.595	-2,1%
	C.A.M.	2.873	2.360	-17,9%
	Admón Gral. Estado	6.662	5.349	-19,7%
	Otras CC.AA.	681	1.972	189,6%
	Admón Local	5.967	9.166	53,6%
	Total Otros Registros	699.891	688.442	-1,6%
REGISTRO TELEMÁTICO	Entradas	6.584	7.536	14,5%
TOTAL		1.234.006	1.219.107	-1,2%

* En este total no están incluidas las anotaciones cuyo destino es Comunidad de Madrid (Código 90), Administración General del Estado (Código 91), otras Comunidades Autónomas (Código 92) y Administraciones Locales (Código 93). Tampoco se incluyen las entradas cuyo canal ha sido el Registro Telemático ni las entradas SIR

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

COMPARATIVA INTERANUAL SALIDAS EN EL AYUNTAMIENTO DE MADRID: AÑOS 2012-2013

		Año 2012	Año 2013	Variación
OACs	Salidas	17.338	21.856	26,1%
OTROS REGISTROS	Salidas	99.708	102.366	2,7%
	TOTAL	117.046	124.222	6,1%

Estadísticas año 2013

1.3 Servicio de Líneamadrid: Cita previa



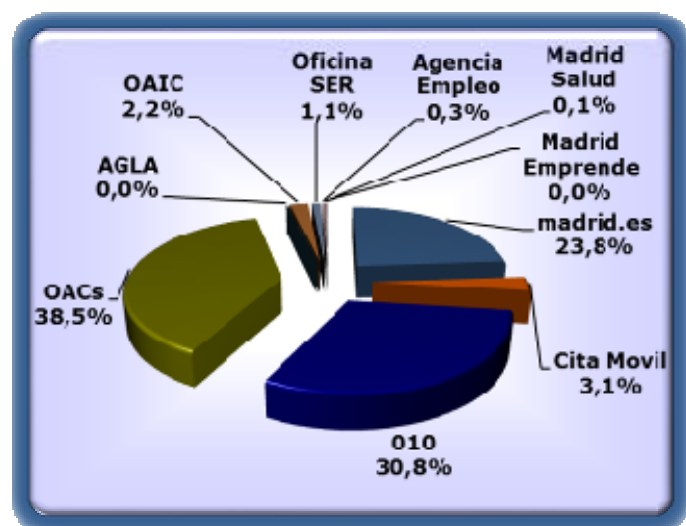
Servicio de Cita Previa

ASIGNACIÓN DE CITAS

ANUAL 2013

DATOS DE CITACIÓN-CITAS ASIGNADAS POR CANAL											
Actividad	madrid.es	Cita Móvil	010	OACs	AGLA	OAIC	Oficina SER	AE	Madrid Emprende	Madrid Salud	Total
Servicios OAC's	144.497	20.908	139.442	295.543	0	0	0	0	0	0	600.390
	24,1%	3,5%	23,2%	49,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	73,6%
Contribuyente	29.774	1646	76.688	12.086	0	17.736	0	0	0	0	137.930
	21,6%	1,2%	55,6%	8,8%	0,0%	12,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,9%
OFICINA SER	13.222	1631	25.121	6.589	0	0	8.950	0	0	0	55.513
	23,8%	2,9%	45,3%	11,9%	0,0%	0,0%	16,1%	0,0%	0,0%	0,0%	6,8%
CMS Vacunación internacional	5.649	584	6.679	0	0	0	0	0	0	324	13.236
	42,7%	4,4%	50,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	1,6%
Centro Protección animal	524	182	1.703	0	0	0	0	0	0	201	2.610
	20,1%	7,0%	65,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	0,3%
Agencia Gestión Licencias Actividades	927	76	1.589	312	331	0	0	0	0	0	3.235
	28,7%	2,3%	49,1%	9,6%	10,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Agencia para el Empleo	0	0	0	0	0	0	0	2.630	0	0	2.630
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Madrid Emprende	0	0	0	0	0	0	0	0	390	0	390
	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
Total	194.593	25.027	251.222	314.530	331	17.736	8.950	2.630	390	525	815.934
	23,8%	3,1%	30,8%	38,5%	0,0%	2,2%	1,1%	0,3%	0,0%	0,1%	

Porcentaje y Totales de Asignación Citas por canal



Fuente: Aplicación Cita previa. Datos IAM

ASIGNACIÓN DE CITAS PARA OACS

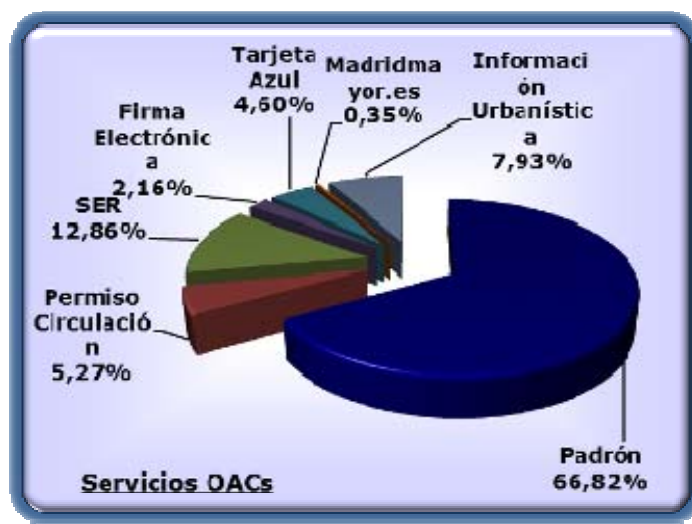
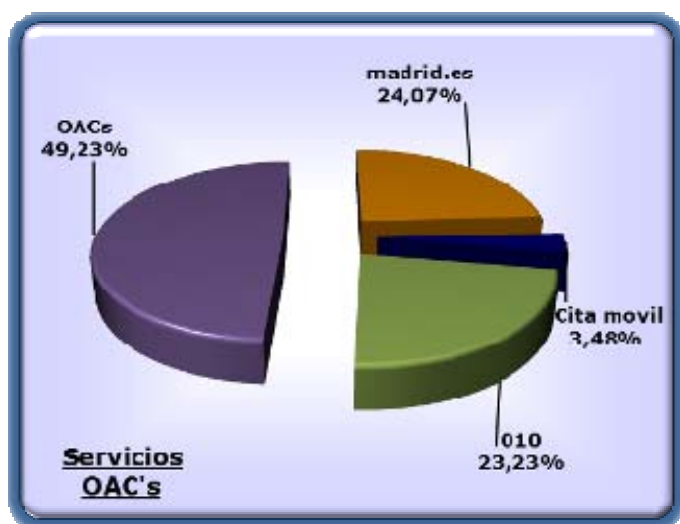
ANUAL 2013

Actividad	Tarea	madrid.es	Cita móvil	010	OACs	Total
Servicios OAC's	Padrón	95.790	16.885	72.189	216.310	401.174
	Permiso de Circulación	6.998	492	10.566	13.602	31.658
	SER	27.571	2.517	27.623	19.478	77.189
	Firma Electrónica	4.674	277	3.821	4.207	12.979
	Tarjeta Azul	3.524	325	8.126	15.670	27.645
	Tarjeta Madridmayor.es	169	6	1.234	704	2.113
	Total	138.726	20.502	123.559	269.971	552.758
		25,10%	3,71%	22,35%	48,84%	92,07%
	Información Urbanística Total	5.771	406	15.883	25.572	47.632
		12,12%	0,85%	33,35%	53,69%	7,93%
Total Servicios OAC's		144.497	20.908	139.442	295.543	600.390
		24,07%	3,48%	23,23%	49,23%	

DATOS DE CITACIÓN- CITAS ASIGNADAS POR CANAL

	Atención al Ciudadano						Información Urbanística	Total
	Padrón	Permiso Circulación	SER	Firma Electrónica	Tarjeta Azul	Tarjeta Madridmayor.es		
OACs	216.310	13.602	19.478	4.207	15.670	704	25.572	295.543
	73,19%	4,60%	6,59%	1,42%	5,30%	0,24%	8,65%	49,23%
010	72.189	10.566	27.623	3.821	8.126	1.234	15.883	139.442
	51,77%	7,58%	19,81%	2,74%	5,83%	0,88%	11,39%	23,23%
madrid.es	95.790	6.998	27.571	4.674	3.524	169	5.771	144.497
	66,29%	4,84%	19,08%	3,23%	2,44%	0,12%	3,99%	24,07%
Cita móvil	16.885	492	2.517	277	325	6	406	20.908
	80,76%	2,35%	12,04%	1,32%	1,55%	0,03%	1,94%	3,48%
TOTAL	401.174	31.658	77.189	12.979	27.645	2.113	47.632	600.390

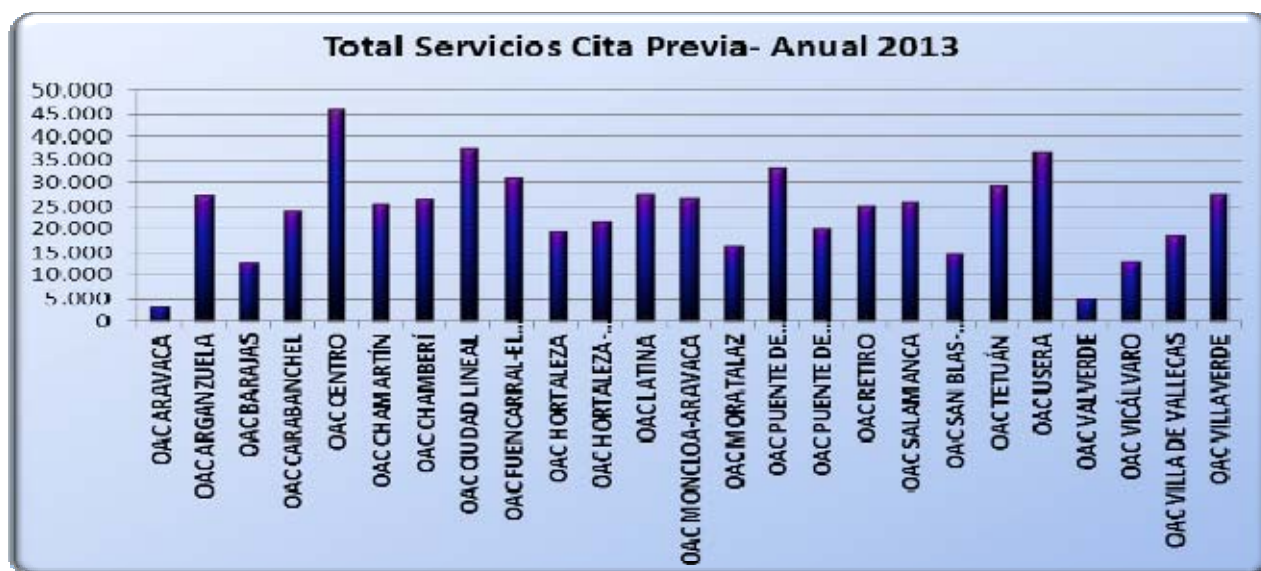
Porcentaje de Asignación de Citas para OACs



ATENCIÓN DE CITAS PARA OACS SEGÚN SERVICIO

ANUAL 2013

Oficinas de Atención al Ciudadano	PADRON	SER	PERMISOS DE CIRCULACION/CONDUCCION	TARJETA AZUL	FIRMA ELECTRONICA	MADRID MAYOR. ES	INFORMACION URBANISTICA	SOLICITUD LICENCIA URBANISTICA	Total general
OAC ARAVACA	3.017		240	37	88	18			3.400
OAC ARGANZUELA	16.744	4.909	2.163	1.129	488	69	2.096	76	27.674
OAC BARAJAS	7.926	1.972	942	307	652	51	878	22	12.750
OAC CARABANCHEL	17.507	788	593	2.056	250	45	2.772	84	24.095
OAC CENTRO	31.371	6.507	2.569	1.205	422	71	3.912	148	46.205
OAC CHAMARTÍN	12.613	7.044	1.811	535	372	29	3.093	72	25.569
OAC CHAMBERÍ	16.344	4.795	1.598	791	227	57	2.844	103	26.759
OAC CIUDAD LINEAL	28.691	2.363	1.113	1.876	670	131	2.786	82	37.712
OAC FUENCARRAL-EL PARDO	17.081	6.255	2.343	1.552	950	88	2.839	72	31.180
OAC HORTALEZA	12.666	2.632	944	1.087	909	26	1.210		19.474
OAC HORTALEZA-SANCHI NARRO	12.042	3.774	2.283	324	1.939	20	1.134	53	21.569
OAC LATINA	21.371	966	694	1.786	461	52	2.242	235	27.807
OAC MONCLOA-ARAVACA	15.559	4.476	1.540	1.106	668	39	3.473	75	26.936
OAC MORATALAZ	11.031	1.959	828	1.188	367	90	1.146	21	16.630
OAC PUENTE DE VALLECAS	25.500	1.633	1.024	2.369	439	139	2.194	71	33.369
OAC PUENTE DE VALLECAS-NUMANCIA	15.177	1.891	689	939	259	32	914	121	20.022
OAC RETIRO	13.331	6.023	2.012	755	655	68	2.223	63	25.130
OAC SALAMANCA	14.647	5.755	1.994	581	516	28	2.563	117	26.201
OAC SAN BLAS-CANILLEJAS	10.470	844	676	1.182	578	50	1.011	2	14.813
OAC TETUÁN	17.361	6.068	1.750	1.218	303	52	2.676	89	29.517
OAC USERA	31.139	912	724	1.876	320	75	1.956	26	37.028
OAC VALVERDE	2.599	2.169	294	85	34	8			5.189
OAC VICÁLVARO	9.787	1.058	665	680	497	51	318	32	13.088
OAC VILLA DE VALLECAS	14.205	953	1.185	1.296	491	96	303	64	18.593
OAC VILLAVERDE	21.478	749	647	1.648	300	42	2.957	27	27.848
Total general	399.657	76.495	31.321	27.608	12.855	1.427	47.540	1.655	598.558



Fuente: Aplicación Cita previa. Datos IAM

ATENCIÓN DE CITAS

ANUAL 2013

Actividad	Citas Concertadas 2013	Citas Atendidas 2013	% Absentismo	% mismo mes 2012	% Diferencia
Padrón	399.657	298.649	25,3%	24,4%	0,85%
Permiso de Circulación	31.321	24.088	23,1%	23,5%	-0,40%
SER	76.495	59.791	21,8%	21,7%	0,11%
Firma Electrónica	12.855	10.103	21,4%	22,5%	-1,06%
Tarjeta Azul	27.608	20.903	24,3%	23,2%	1,05%
Tarjeta Madridmayor.es	1.427	696	51,2%		
Total	549.363	414.230	24,6%	23,9%	0,68%
Información Urbanística Total	49.195	40.773	17,1%	17,0%	0,06%
Total Servicios OAC's	598.558	455.003	24,0%	23,3%	0,65%
Contribuyente	136.649	105.985	22,4%	19,8%	2,64%
SER (Oficina SER)	54.810	44.452	18,9%	20,9%	-2,01%
CMS Vacunación Internacional	13.126	11.112	15,3%	21,2%	-5,85%
Centro Protección Animal	2.586	1.506	41,8%	39,4%	2,37%
AGLA	8.191	5.456	33,4%	48,6%	-15,20%
Agencia para el Empleo(AE)	2.586	1.738	32,8%		
Madrid Emprende (ME)	181	96	47,0%		
TOTAL	816.687	625.348	23,4%	22,8%	0,59%

Porcentaje de Atención de Citas



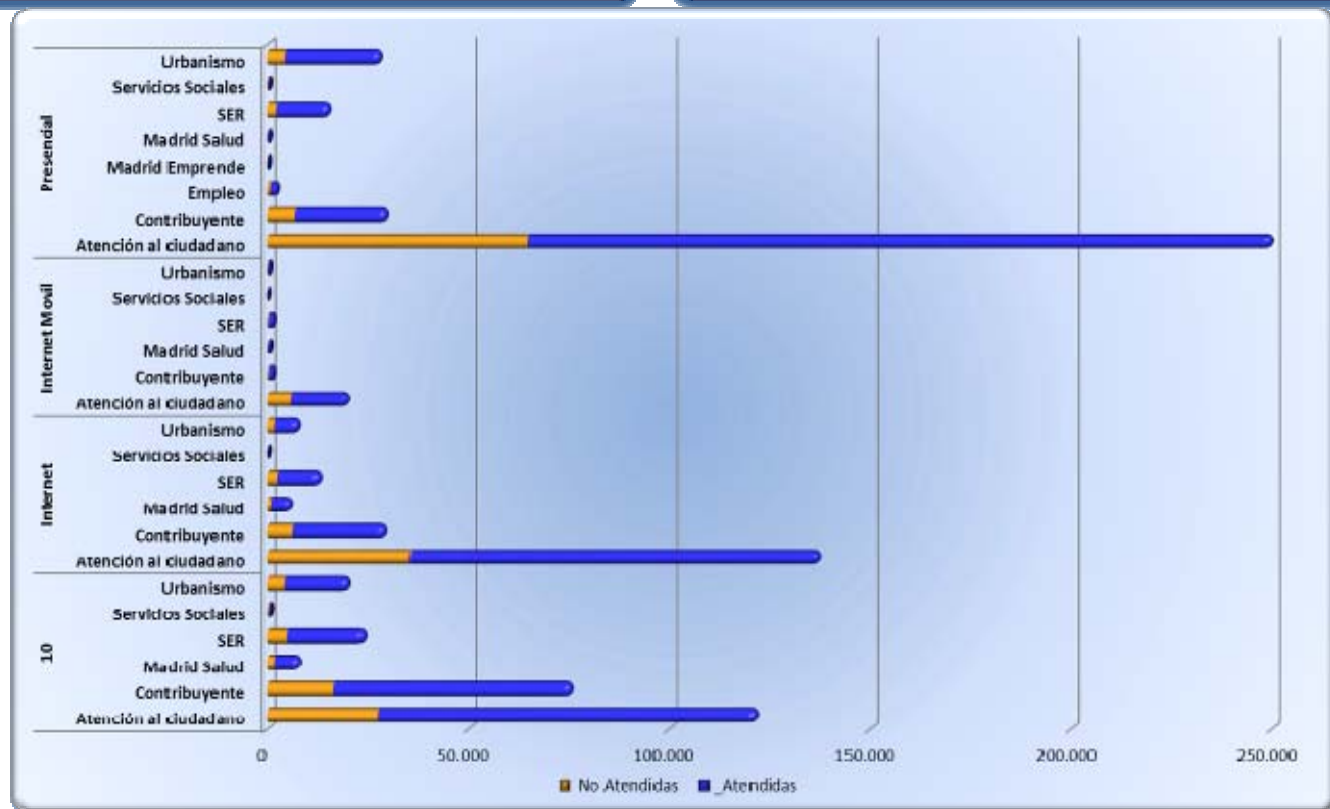
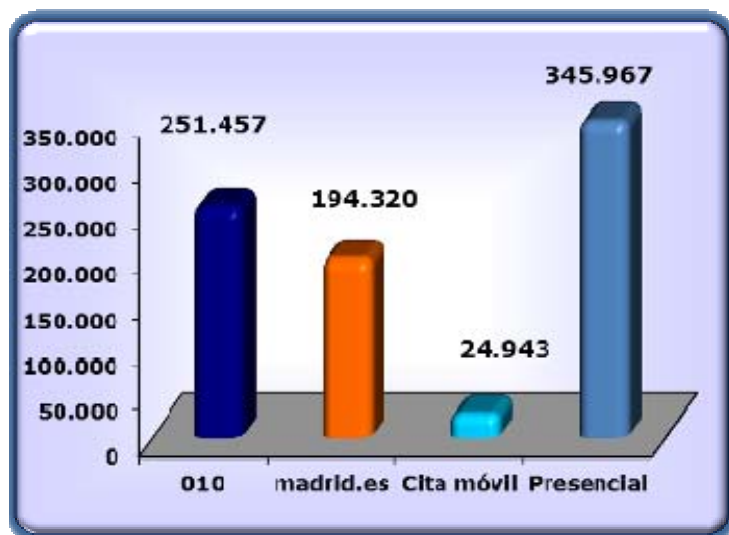
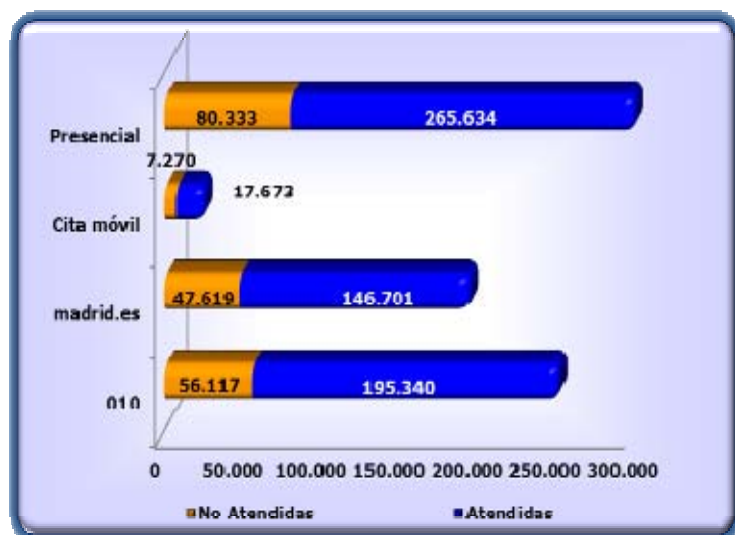
Fuente: Aplicación Cita previa. Datos IAM

ATENCIÓN POR CANAL DE CITACIÓN

ANUAL 2013

Canal	No Atendidas	Atendidas	Total	% No Atendidas
010	56.117	195.340	251.457	22,3%
madrid.es	47.619	146.701	194.320	24,5%
Cita móvil	7.270	17.673	24.943	29,1%
Presencial	80.333	265.634	345.967	23,2%
Total	191.339	625.348	816.687	23,4%

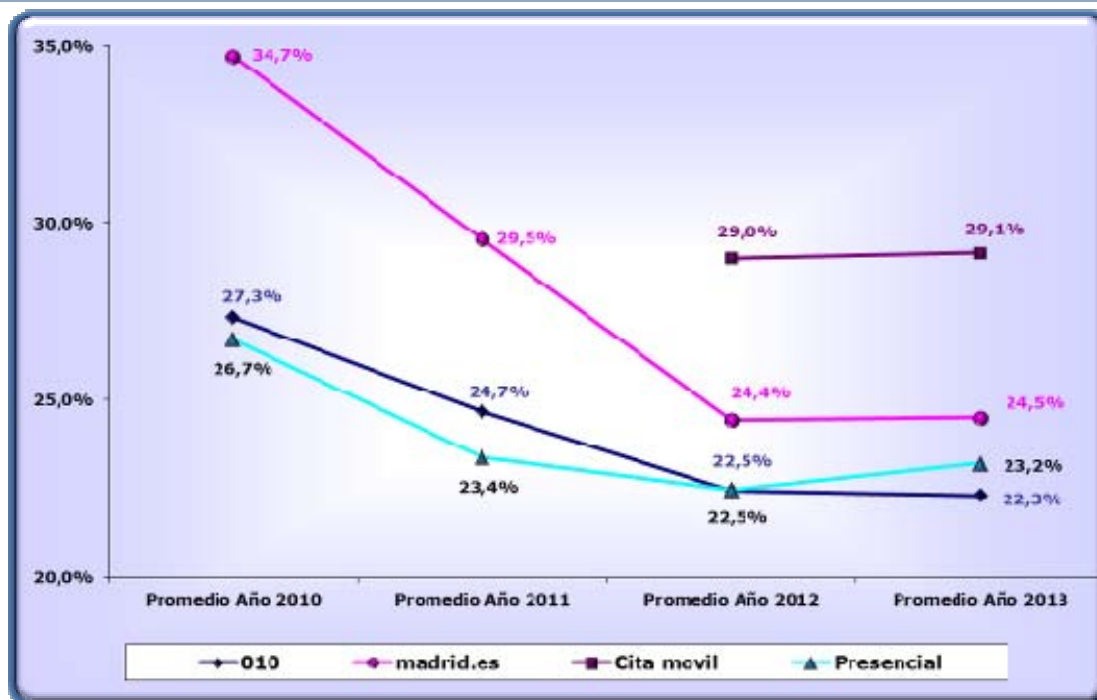
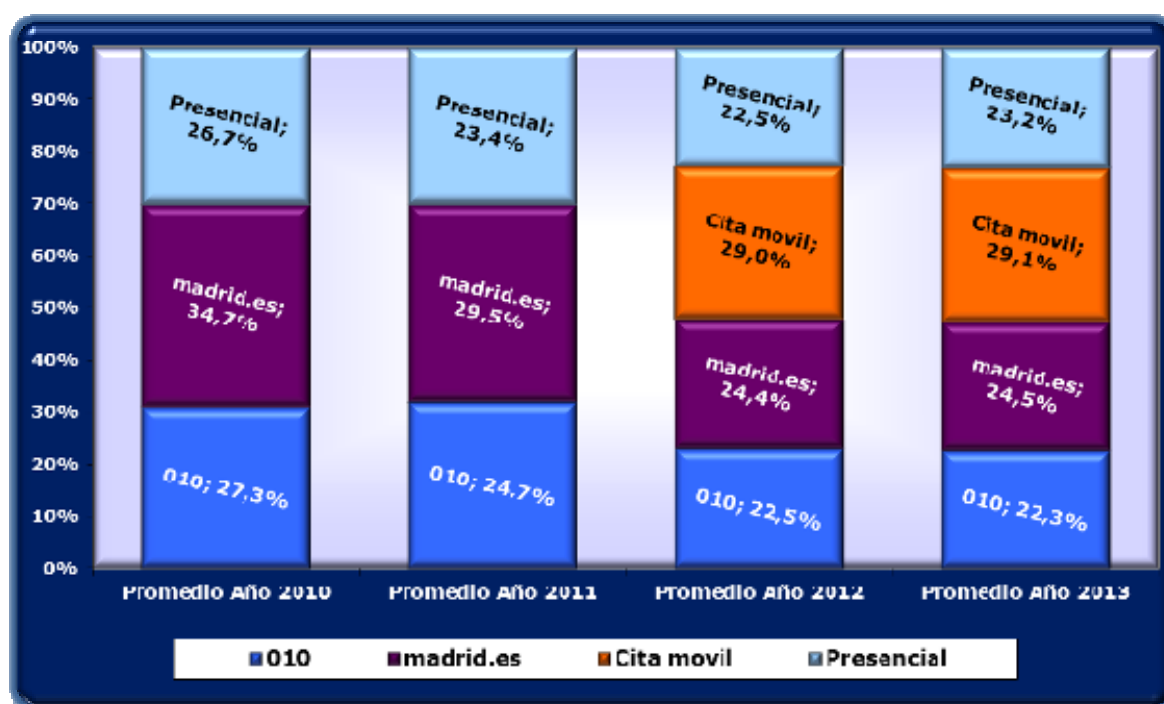
Porcentaje y totales por Canal de Citación



EVOLUCIÓN ABSENTISMO POR CANAL DE CITACIÓN

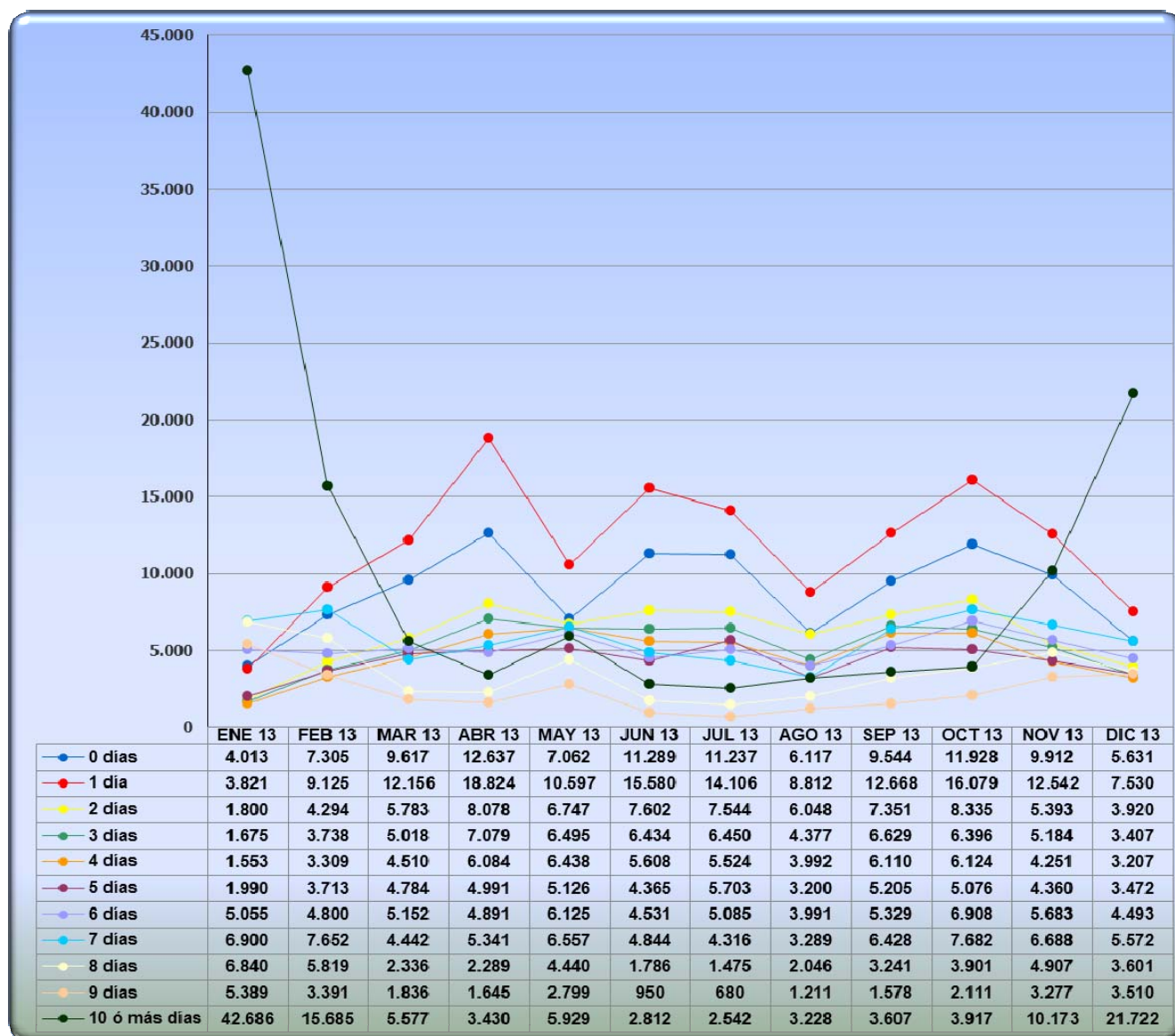
Comparativa Promedio Años 2010-2011-2012-2013

Canal	Promedio Año 2010	Promedio Año 2011	Promedio Año 2012	Promedio Año 2013
010	27,3%	24,7%	22,5%	22,3%
madrid.es	34,7%	29,5%	24,4%	24,5%
Cita móvil			29,0%	29,1%
Presencial	26,7%	23,4%	22,5%	23,2%
Total	↑ 28,5%	↓ 25,0%	↓ 23,5%	↓ 23,4%



EVOLUCION INTERANUAL DEL NÚMERO DE CITAS POR TIEMPO DE RESOLUCIÓN- ANUAL 2013

Anual 2013	Citas por Tiempo Resolución
0 días	106.292
1 día	141.840
2 días	72.895
3 días	62.882
4 días	56.710
5 días	51.985
6 días	62.043
7 días	69.711
8 días	42.681
9 días	28.377
10 ó más días	121.308



Fuente: Observatorio de Administración Electrónica. Informática Ayuntamiento de Madrid

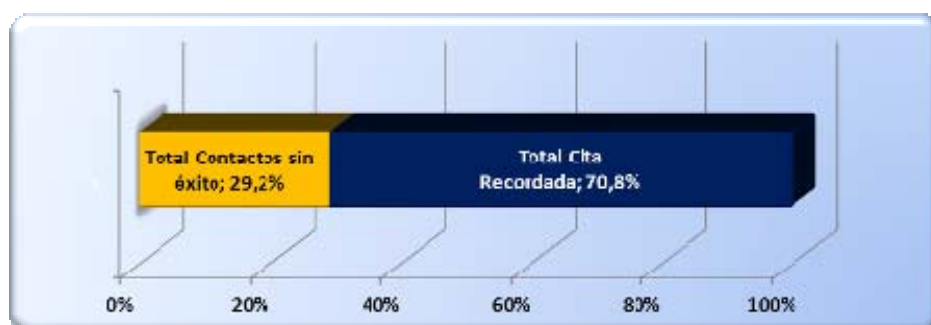
SERVICIO DE RECORDATORIO DE CITA PREVIA 010 Lineamadrid

OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE de 2013

RECORDATORIO CITAS 010 LINEAMADRID	Total	%
Citas tratadas	14.558	43,01%
Registros sin tratar	19.290	56,99%
Total	33.848	100,00%



Resultado del Contacto		Total	%Total
Cita Recordada	Acudirá a cita según programación	8.457	82,1%
	Cita Modificada	253	2,5%
	Cita cancelada/ Llamará	1.005	9,8%
	No contactado/ Mensaje contestador	590	5,7%
Total Cita Recordada		10.305	70,8%
Contacto sin éxito	No contestado/sin mensaje	3.458	23,8%
	No se localiza al interesado/ se volverá a llamar	490	3,4%
	Teléfono erróneo/sin teléfono	303	2,1%
	Cita ilocalizable	2	0,0%
Total Contactos sin éxito		4.253	29,2%
Total		14.558	100,00%



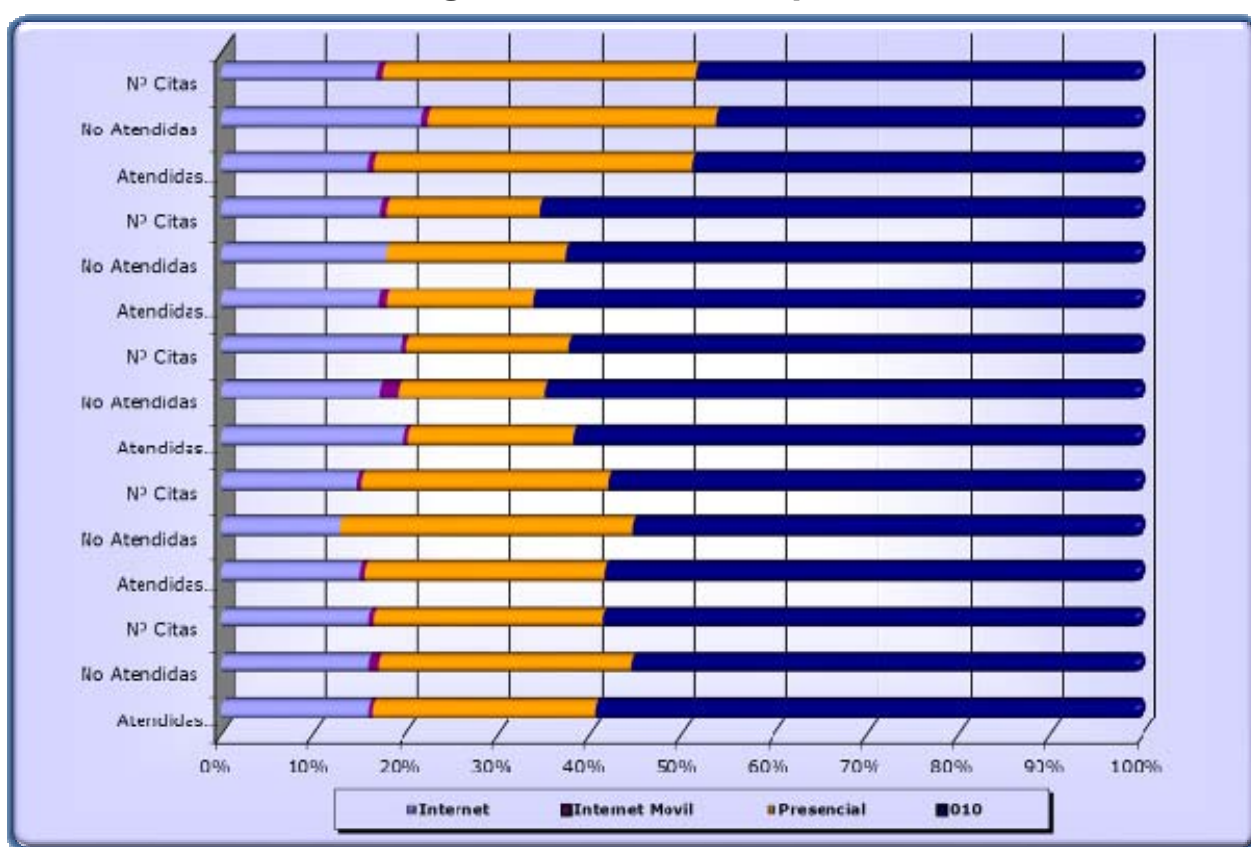
CLIENTE INTERNO: OFICINAS ATENCIÓN INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE

Asignación de citas por Oficina OAIC citadora

Citas Concertadas/ Atendidas /No Atendidas-ANUAL 2013

		Canal				
Unidad Atencion		010	Internet	Internet Movil	Presencial	Total general
OAIC ALCALÁ 45						
	N_Citas	24.585	9.896	440	10.186	45.107
	Atendidas	18.761	7.548	315	7.641	34.265
	No Atendidas	5.824	2.348	125	2.545	10.842
OAIC HIERRO, 27 (LEGAZPI)						
	N_Citas	11.602	3.508	204	5.178	20.492
	Atendidas	8.702	2.705	142	3.687	15.236
	No Atendidas	2.900	803	62	1.491	5.256
PRINCIPE CARLOS 40 (SANCHINARRO)						
	N_Citas	10.233	4.685	406	2.828	18.152
	Atendidas	7.923	3.616	305	2.135	13.979
	No Atendidas	2.310	1.069	101	693	4.173
RAIMUNDO FDEZ. VILLAVEVERDE 32						
	N_Citas	12.426	3.936	233	3.230	19.825
	Atendidas	9.145	3.026	165	2.322	14.658
	No Atendidas	3.281	910	68	908	5.167
OAIC SACRAMENTO						
	N_Citas	17.842	7.749	363	8.400	34.354
	Atendidas	13.561	5.522	245	6.453	25.781
	No Atendidas	4.281	2.227	118	1.947	8.573
Total N_Citas		76.688	29.774	1.646	29.822	137.930
Total Atendidas		58.092	22.417	1.172	22.238	103.919
Total No Atendidas		18.596	7.357	474	7.584	34.011

Gráfico 1/ de Asignación de citas por Oficina OAIC

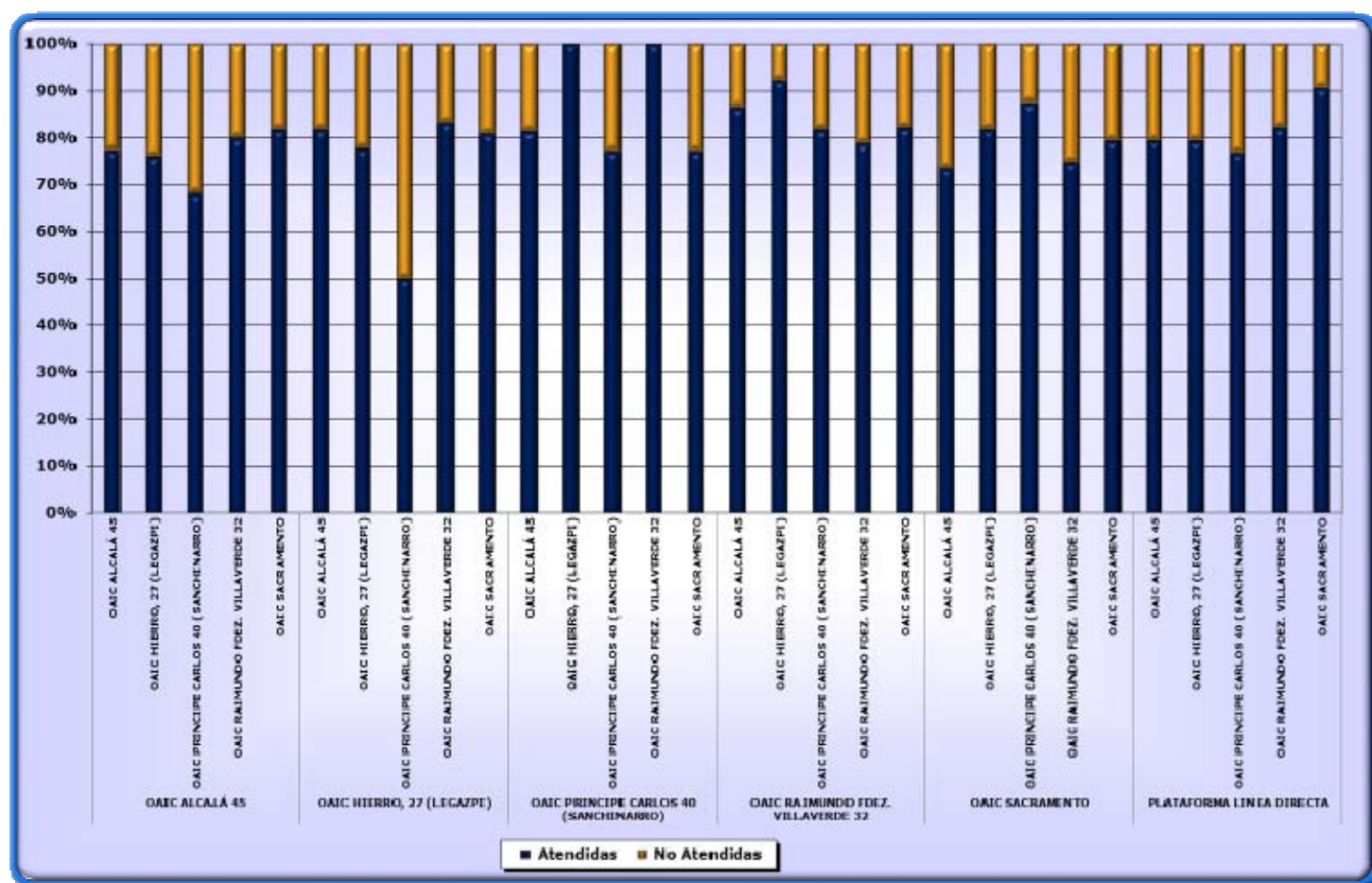


Asignación de citas para OAIC por Servicio Citador

Citas Atendidas /No Atendidas- ANUAL 2013

Unidad de Reserva	Unidad Atencion	Atendidas	No Atendidas	N_Citas
OAIC ALCALÁ 45				
	OAIC ALCALÁ 45	4180	1207	5387
	OAIC HIERRO, 27 (LEGAZPI)	16	5	21
	OAIC PRINCIPE CARLOS 40 (SANCHINARRO)	13	6	19
	OAIC RAIMUNDO FDEZ. VILLAVEVERDE 32	16	4	20
	OAIC SACRAMENTO	199	44	243
OAIC HIERRO, 27 (LEGAZPI)				
	OAIC ALCALÁ 45	108	24	132
	OAIC HIERRO, 27 (LEGAZPI)	1012	287	1299
	OAIC PRINCIPE CARLOS 40 (SANCHINARRO)	4	4	8
	OAIC RAIMUNDO FDEZ. VILLAVEVERDE 32	5	1	6
	OAIC SACRAMENTO	157	37	194
OAIC PRINCIPE CARLOS 40 (SANCHINARRO)				
	OAIC ALCALÁ 45	128	29	157
	OAIC HIERRO, 27 (LEGAZPI)	1	0	1
	OAIC PRINCIPE CARLOS 40 (SANCHINARRO)	1426	420	1846
	OAIC RAIMUNDO FDEZ. VILLAVEVERDE 32	2	0	2
	OAIC SACRAMENTO	41	12	53
OAIC RAIMUNDO FDEZ. VILLAVEVERDE 32				
	OAIC ALCALÁ 45	324	50	374
	OAIC HIERRO, 27 (LEGAZPI)	12	1	13
	OAIC PRINCIPE CARLOS 40 (SANCHINARRO)	18	4	22
	OAIC RAIMUNDO FDEZ. VILLAVEVERDE 32	1074	285	1359
	OAIC SACRAMENTO	144	31	175
OAIC SACRAMENTO				
	OAIC ALCALÁ 45	42	15	57
	OAIC HIERRO, 27 (LEGAZPI)	18	4	22
	OAIC PRINCIPE CARLOS 40 (SANCHINARRO)	7	1	8
	OAIC RAIMUNDO FDEZ. VILLAVEVERDE 32	9	3	12
	OAIC SACRAMENTO	4297	1105	5402
PLATAFORMA LINEA DIRECTA				
	OAIC ALCALÁ 45	468	121	589
	OAIC HIERRO, 27 (LEGAZPI)	78	20	98
	OAIC PRINCIPE CARLOS 40 (SANCHINARRO)	70	21	91
	OAIC RAIMUNDO FDEZ. VILLAVEVERDE 32	51	11	62
	OAIC SACRAMENTO	58	6	64
Total general		13.978	3.758	17.736

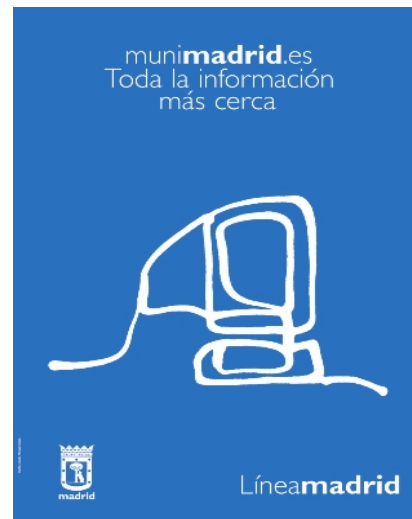
Gráfico 2/ Asignación de citas por Servicio Citador para OAIC



Fuente: Aplicación Cita previa. Datos IAM

Estadísticas año 2013

2.1 Canales: Datos globales



Atenciones

MES	TOTAL		
	Atenciones	Año ant.	Dif
Visitas madrid.es (1)	16.820.035	13.538.543	24,2%
Atenciones OACs (2)	2.440.687	2.281.734	7,0%
Atenciones 010 (3)	2.476.286	2.335.027	6,0%
Atenciones @lineamadrid (4)	806	0	-
Atenciones Telesor (4)	975	0	-
TOTAL	21.738.789	18.155.304	19,7%

(1)	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. Fuente: webtrends
(2)	Una atención en una Oficina de Atención al Ciudadano es una visita física de un ciudadano a la misma, con independencia del número de gestiones diferentes que ese mismo ciudadano pueda realizar durante dicha visita. Fuente: Qmatic
(3)	Una atención en el 010 es una llamada que ha sido atendida por un operador, con independencia del número de gestiones diferentes que ese mismo ciudadano pueda realizar durante dicha llamada. Fuente: ACD (centralita del servicio 010)
(4)	Una atención en la cuenta Twitter @lineamadrid es una conversación sobre un único tema. Una atención telemática en Telesor (www.telesor.es) es una conversación a través de mensajería instantánea

Estadísticas año 2013

2.2 Canales: Internet



Evolución interanual

	2013	2012	Variación
Visitas	15.948.596	13.853.036	15,13%
Páginas vistas	47.269.635	46.279.352	2,14%
Visitantes	11.262.975	9.575.737	17,62%
Gestiones (ver Nota)	1.346.092	1.216.261	10,67%
Pagos (tributos no periódicos)	367.191	317.086	15,80%
Redes sociales	778		

Fuentes: Webtrends para páginas y visitas. Datos remitidos por IAM para gestiones y pagos. Ferroser para redes sociales

Páginas Visualizadas, Visitas y Visitantes

Meses	Páginas Visualizadas			Visitas			Visitantes
	Total páginas	Promedio por día	Páginas / visita	Total visitas	Duración media	Duración mediana	
ene-13	4.267.740	137.669	3	1.423.106	0:06:02	0:01:57	985.521
feb-13	3.809.749	136.062	3,02	1.261.048	0:06:16	0:01:59	875.883
mar-13	3.549.254	114.492	2,86	1.239.215	0:06:19	0:02:08	894.071
abr-13	4.054.259	135.141	2,86	1.419.794	00:06:021	0:02:08	1.005.800
may-13	4.483.333	144.623	2,93	1.532.528	0:06:21	0:02:21	1.075.729
jun-13	3.740.834	124.694	2,813071701	1.329.804	0:06:18	0:02:10	949.331
jul-13	3.553.867	114.641	2,829374529	1.256.061	0:06:26	0:02:13	882.702
ago-13	3.432.030	110.711	3,194642505	1.074.308	0:06:44	0:02:28	776.774
sep-13	4.075.893	135.863	2,98178183	1.366.932	0:06:31	0:02:19	958.569
oct-13	4.441.564	143.276	3,059712268	1.451.628	0:06:24	0:02:10	1.013.848
nov-13	4.277.902	142.597	3,090746333	1.384.100	0:06:29	0:02:13	976.169
dic-13	3.583.210	115.587	2,961154378	1.210.072	0:06:30	0:02:13	868.578
TOTAL/PROMEDIO	47.269.635	129.613	2,97	15.948.596	0:06:24	0:02:12	11.262.975

Gráfico 1. Páginas visualizadas por meses

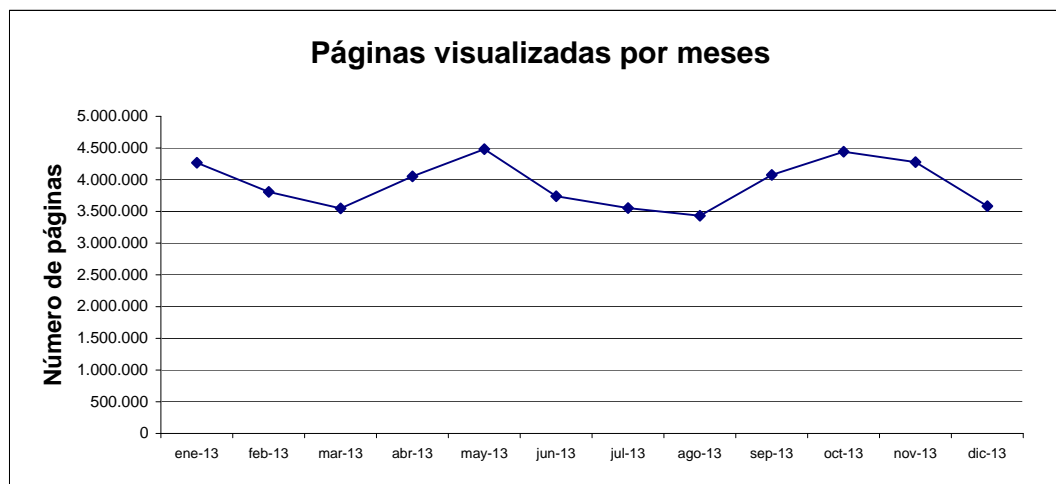
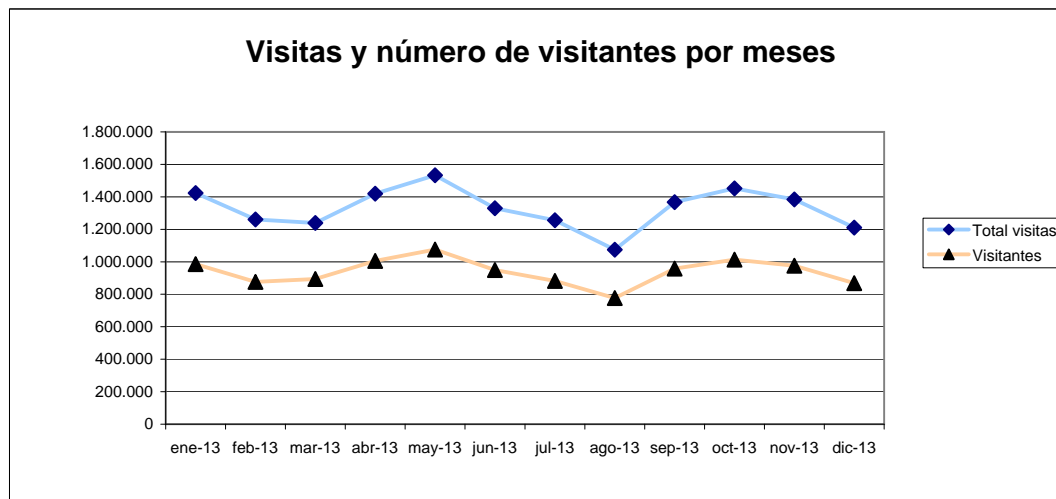


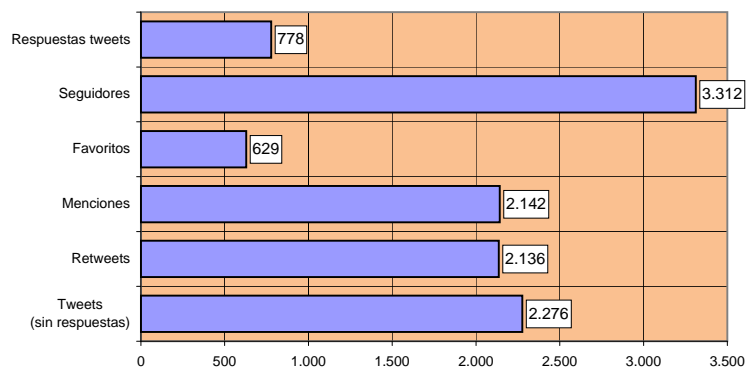
Gráfico 2. Visitas y número de visitantes por meses



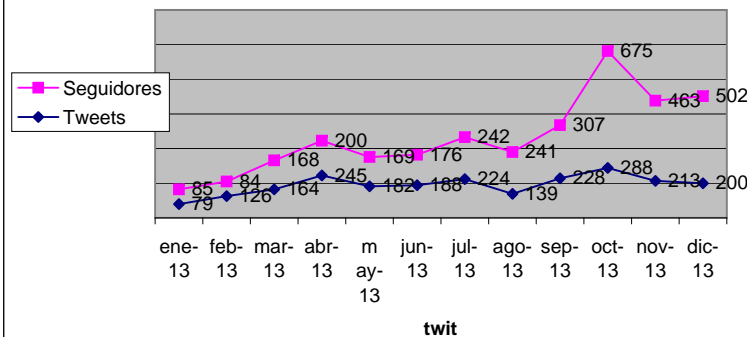
Redes Sociales

	Tweets (sin respuestas)	Retweets	Menciones	Favoritos	Seguidores	Respuestas tweets	TOTAL
ene-13	79	75	53	9	85	23	324
feb-13	126	79	61	8	84	14	372
mar-13	164	141	79	13	168	18	583
abr-13	245	272	55	36	200	17	825
may-13	182	142	65	26	169	30	614
jun-13	188	81	186	38	176	36	705
jul-13	224	109	196	74	242	59	904
ago-13	139	158	164	33	241	83	818
sep-13	228	250	280	71	307	77	1.213
oct-13	288	418	318	107	675	100	1.906
nov-13	213	238	333	125	463	137	1.509
dic-13	200	173	352	89	502	184	1.500
TOTAL	2.276	2.136	2.142	629	3.312	778	11.273

Redes Sociales. Año 2013



Twitter



Páginas Visualizadas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
INICIO	4.228.592
BUSCADOR SIMPLE	2.159.703
BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES	1.612.748
BUSCADOR OPOSICIONES	901.851
MADRID PARA NIÑOS	816.713
OPOSICIONES Y EMPLEO	660.011
TABLÓN DE EDICTOS	652.144
BOLETIN OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO	547.891
AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID	643.559
AYUNTAMIENTO	602.938
CONTACTAR	558.036
BUSCADOR AGENDA	490.486
BUSCADOR TRÁMITES	429.267
DEPORTE MUNICIPAL	421.621
BUSCADOR DIRECCIONES	412.188
TEMPLO DE DEBOD	404.768
REGISTRO CIVIL ÚNICO	374.602
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	357.216
URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	335.082
TAXI	334.630
COMPETICIONES MUNICIPALES	308.398
PERFIL DE CONTRATANTE	261.277
SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL	253.606
MADRID RIO	246.006
NINGUNA	239.079
CENTROS ABIERTOS	238.541
PROCESOS DE CONSOLIDACIÓN DE	
EMPLEO TEMPORAL	226.635
CULTURA Y OCIO	226.282
PORTAL DEL CONTRIBUYENTE	205.756
LICENCIAS URBANÍSTICAS	197.672

A. G. de ECONOMÍA, HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Subdirección General de Atención al Ciudadano

madrid.es

AÑO 2013

DEFINICIONES:

Páginas:

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

Visitas por páginas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
INICIO	2.976.270
BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES	1.002.537
BUSCADOR SIMPLE	762.988
OPOSICIONES Y EMPLEO	440.496
AYUNTAMIENTO	427.366
CONTACTAR	382.555
BUSCADOR OPOSICIONES	369.440
BOLETIN OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO	314.081
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	218.067
REGISTRO CIVIL ÚNICO	201.371
URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	199.387
TRIBUTOS MUNICIPALES. TRÁMITES Y GESTIONES	160.221
TABLÓN DE EDICTOS	156.182
AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID	153.692
CULTURA Y OCIO	149.676
S.E.R. (ESTACIONAMIENTO REGULADO)	146.119
BUSCADOR TRAMITES	145.830
SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER).	
LIMITACIÓN HORARIA.	144.328
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	
PORTAL DEL CONTRIBUYENTE	
MADRID PARA NIÑOS	139.679
TEMPLO DE DEBOD	135.888
DEPORTES	132.245
PERFIL DE CONTRATANTE	129.778
BUSCADOR AGENDA	127.459
COMPETICIONES MUNICIPALES	117.999
TAXI	114.708
PETICIONES DE INFORMACIÓN	112.550
BUSCADOR DIRECCIONES	111.765
LÍNEA MADRID	105.012

A. G. de ECONOMÍA, HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano

Subdirección General de Atención al Ciudadano

madrid.es

AÑO 2013

DEFINICIONES:

Páginas:

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

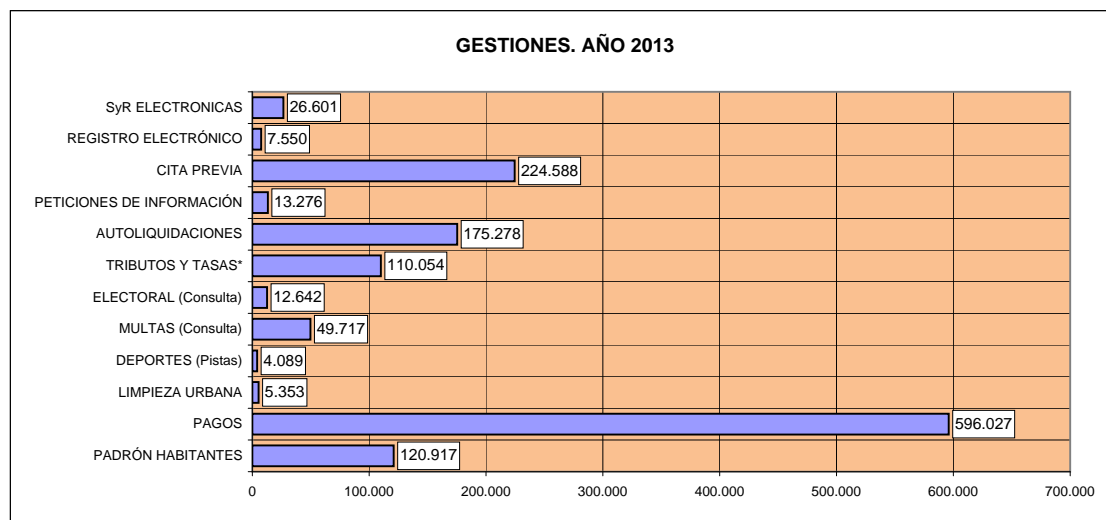
NOTA:

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

Gestiones realizadas a través de la web

GESTIONES	PADRÓN HABITANTES	PAGOS	LIMPIEZA URBANA	DEPORTES (Pistas)	MULTAS (Consulta)	ELECTORAL (Consulta)	TRIBUTOS Y TASAS*	AUTOLIQUIDACIONES	PETICIONES DE INFORMACIÓN	CITA PREVIA	REGISTRO ELECTRÓNICO	SyR ELECTRONICAS	TOTAL
ene-13	11.050	26.631	487	388	4.468	401	3.518	12.642	1.164	20.807	596	1.867	84.019
feb-13	10.906	30.090	475	374	4.374	263	3.029	12.863	1.138	15.973	565	1.903	81.953
mar-13	9.441	29.615	451	326	4.490	429	4.589	11.344	1.061	15.581	567	1.862	79.756
abr-13	14.074	58.481	554	422	4.382	477	8.929	14.412	1.258	19.519	611	2.180	125.299
may-13	12.147	119.625	622	421	3.894	378	8.637	12.916	1.127	18.677	883	2.221	181.548
jun-13	9.287	31.524	568	401	4.699	875	3.720	13.102	1.102	18.417	710	2.321	86.726
jul-13	8.792	27.874	767	285	4.130	1.691	2.034	13.551	979	17.400	608	2.545	80.656
ago-13	6.484	18.199	570	129	3.720	1.145	1.471	26.273	906	13.245	458	1.898	74.498
sep-13	11.857	27.618	859	365	4.173	1.773	2.875	12.408	1.221	18.951	425	2.942	85.467
oct-13	10.414	76.172		409	4.334	1.792	16.152	15.581	1.293	21.205	701	2.991	151.044
nov-13	8.886	103.543		354	3.944	2.044	35.243	17.325	1.255	22.206	722	2.730	198.252
dic-13	7.579	46.655		215	3.109	1.374	19.857	12.861	772	22.607	704	1.141	116.874
TOTAL	120.917	596.027	5.353	4.089	49.717	12.642	110.054	175.278	13.276	224.588	7.550	26.601	1.346.092

* Se incluyen gestiones relativas a Domiciliaciones, Fraccionamiento, Sistema Especial de Pago y Duplicados de Tributos y Tasas



Total Pagos por Internet. Tasas y tributos periódicos

Impuesto / Tasa	RECIBOS PAGADOS								
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
IVTM	44.480	56.334	75.798	90.646	93.843	113.377	127.862	126.560	144.282
IBI	21.503	31.069	42.700	48.516	55.450	54.293	56.012	51.846	43.711
TRU						87.216	74.144	65.153	52.542
IAE EMPRESAS	229	407	1	852	949	1.093	1.676	1.916	1.546
IAE PROFESIONALES	0	0	0	1	1	1	103	1	
IAE LOCALES								142	77
TASA VEHÍCULOS	249	0	0	0	973	1.067	1424		
TOTAL	66.461	87.810	118.499	140.015	151.216	257.047	261.221	245.618	242.158

Impuesto / Tasa	RECAUDACIÓN EN EUROS								
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
IVTM	4.176.483,30	5.294.440,55	7.232.031,15	8.816.454,40	9.493.184	11.347.256,55	12.701.752	12.452.283	14.319.399
IBI	4.356.030,14	7.430.562,71	10.605.645,50	12.933.873,49	16.214.545	17.654.159,55	20.595.664,43	20.991.205,42	17.818.543,97
TRU						6.310.233,36	4.907.587,26	4.378.622,78	3.679.043,70
IAE EMPRESAS	374.807,70	672.748,57	154,07	1.407.087,55	1.512.065	1.741.741,16	2.600.069,81	2.717.328,20	2.599.103,58
IAE PROFESIONALES	0,00	0,00	0,00	156,46	514	428,60	103.223,50	128,39	
IAE LOCALES								151.994,09	128.409,29
TASA VEHÍCULOS	53.047,86	0,00	0,00	0	624.039	624.165,85	1.050.783		
TOTAL	8.960.369,00	13.397.751,83	17.837.830,72	23.157.571,90	27.844.348,55	37.677.985,07	41.959.080,56	40.691.562,28	38.544.499,79

Total pagos por Internet. Tributos no periódicos. 2013

FORMA DE PAGO	TARJETA	BANCA ELECTRÓNICA	CERTIFICADO DIGITAL	TOTAL
Enero	20.851	5.326	454	26.631
Febrero	23.789	5.829	472	30.090
Marzo	23.031	6.050	534	29.615
Abril	19.802	5.032	421	25.255
Mayo	17.199	4.697	392	22.288
Junio	24.259	6.670	595	31.524
Julio	21.367	5.960	547	27.874
Agosto	14.262	3.676	261	18.199
Septiembre	21.522	5.715	381	27.618
Octubre	45.996	10.436	807	57.239
Noviembre	18.769	5.067	367	24.203
Diciembre	34.825	11.161	669	46.655
TOTAL	285.672	75.619	5.900	367.191

Gráfico 1 . Evolución de los recibos pagados por años

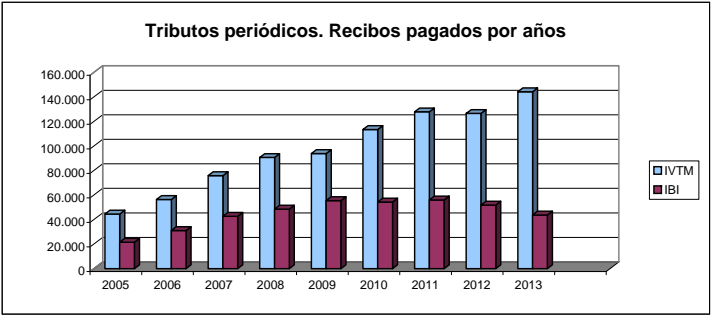


Gráfico 3 . Recibos pagados por meses. Tributos no periódicos

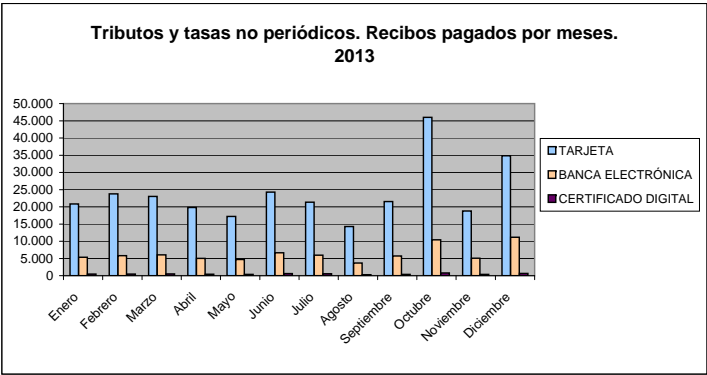
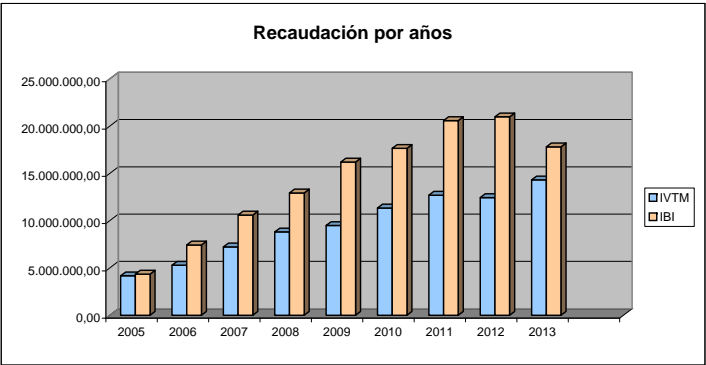


Gráfico 2 . Evolución de la recaudación por años. Tributos periódicos



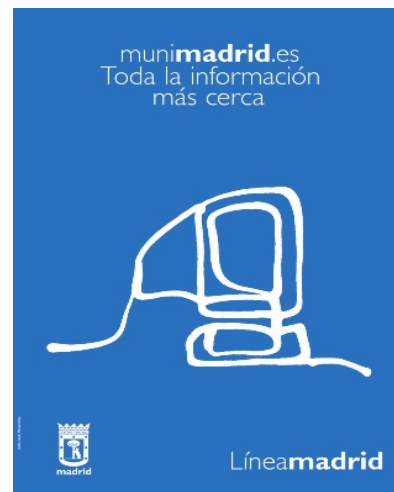
Línea**madrid**

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

AÑO 2013

Estadísticas año 2013

2.3 Canales: Teléfono 010





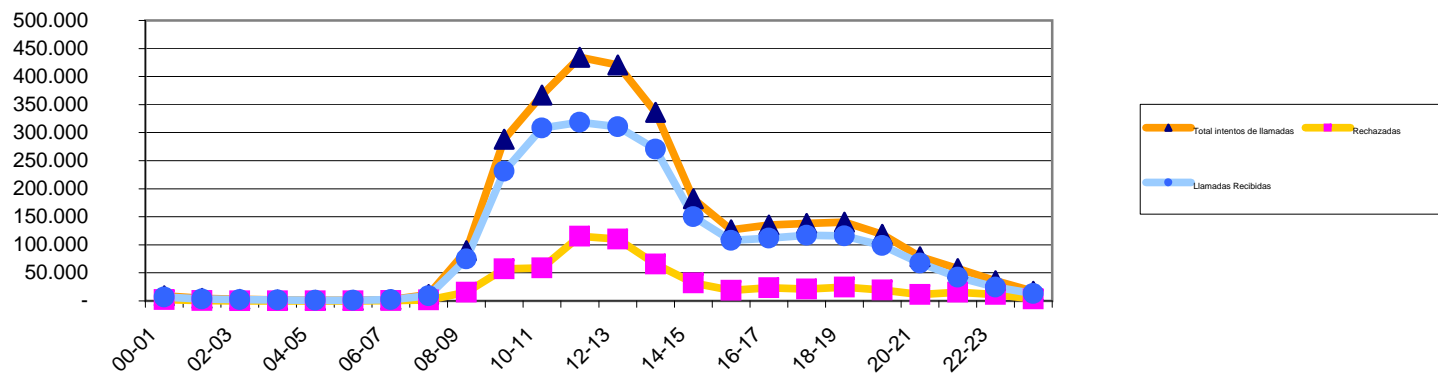
A. G. de ECONOMIA, HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
 Subdirección General de Atención al Ciudadano
Atención Telefónica 010
2013 Interanual

	ANUAL 2013	ANUAL 2012	Variación
Llamadas atendidas	2.315.638	2.327.635	-0,52%
Tiempo medio de atención (TMA)	182,375	175,91	3,68%
Servicios prestados	2.732.093	2.795.442	-2,27%
Servicios por ciudadano atendido	1,18	1,20	-1,76%
Coste total servicios externos (IVA incl.)	4.982.391,64 €	5.325.348,66 €	-6,44%

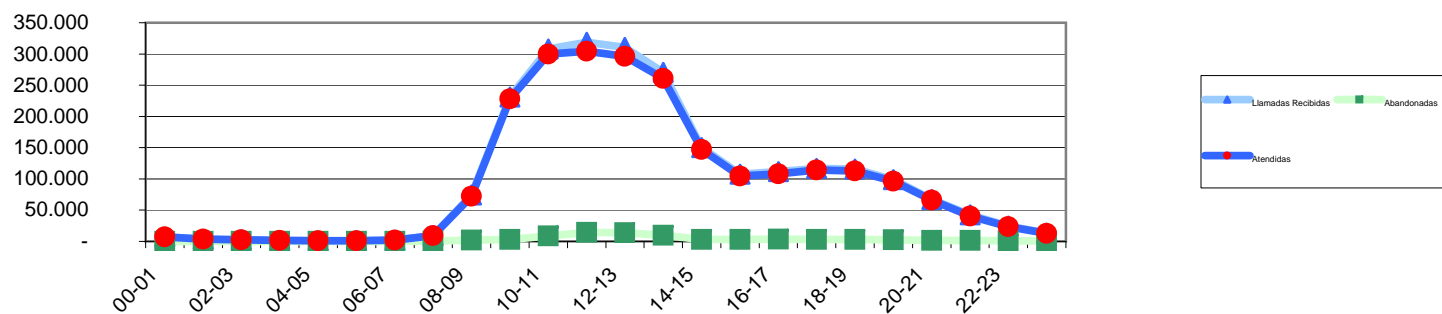
Total llamadas. Por tramo horario

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	9.181	2.059	22%	7.122	78%	171	2%	6.924	97%
01-02	4.374	668	15%	3.706	85%	113	3%	3.581	97%
02-03	2.658	232	9%	2.426	91%	37	2%	2.381	98%
03-04	1.817	172	9%	1.645	91%	24	1%	1.621	99%
04-05	1.296	90	7%	1.206	93%	43	4%	1.163	96%
05-06	1.322	141	11%	1.181	89%	32	3%	1.150	97%
06-07	2.473	324	13%	2.149	87%	37	2%	2.113	98%
07-08	11.317	1.915	17%	9.402	83%	259	3%	9.155	97%
08-09	89.622	15.131	17%	74.491	83%	2.110	3%	72.483	97%
09-10	288.502	57.288	20%	231.214	80%	3.280	1%	228.052	99%
10-11	366.901	58.761	16%	308.140	84%	8.636	3%	299.549	97%
11-12	434.166	115.442	27%	318.724	73%	14.454	5%	304.262	95%
12-13	420.390	110.014	26%	310.376	74%	14.011	5%	296.224	95%
13-14	336.469	65.851	20%	270.618	80%	9.539	4%	260.962	96%
14-15	181.797	31.771	17%	150.026	83%	3.058	2%	146.953	98%
15-16	126.732	19.078	15%	107.654	85%	2.911	3%	104.606	97%
16-17	135.022	23.278	17%	111.744	83%	3.393	3%	108.294	97%
17-18	138.033	20.982	15%	117.051	85%	2.919	2%	114.223	98%
18-19	140.177	24.472	17%	115.705	83%	3.194	3%	112.492	97%
19-20	118.514	19.659	17%	98.855	83%	2.445	2%	96.398	98%
20-21	78.756	11.378	14%	67.378	86%	1.335	2%	66.043	98%
21-22	57.670	15.303	27%	42.367	73%	1.680	4%	40.687	96%
22-23	35.940	11.509	32%	24.431	68%	1.039	4%	23.381	96%
23-24	16.945	3.704	22%	13.241	78%	298	2%	12.941	98%
TOTAL	3.000.074	609.222	20,31%	2.390.852	79,69%	75.018	3,14%	2.315.638	96,85%

TELÉFONO 010: TOTAL INTENTOS DE LLAMADA POR FRANJA HORARIA



TELÉFONO 010: TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS POR FRANJA HORARIA

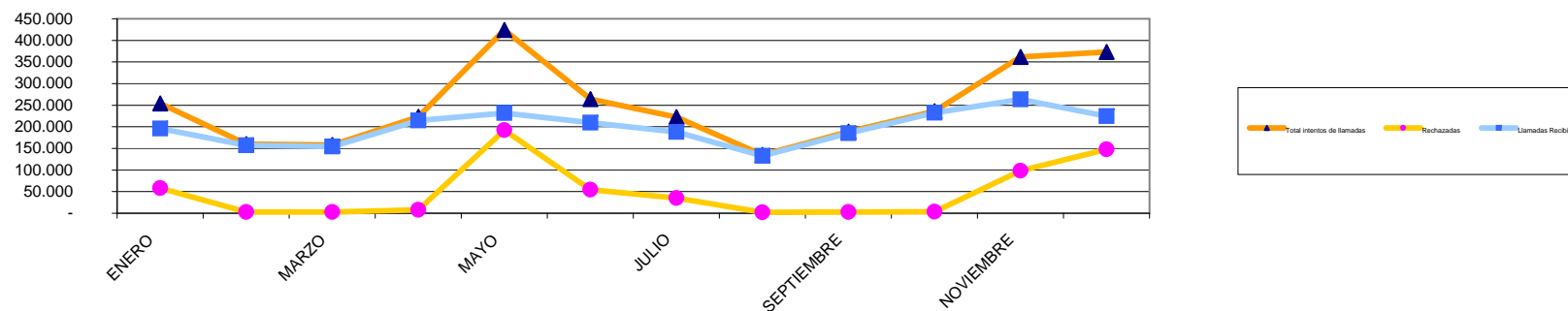


Total llamadas. Mensual por días

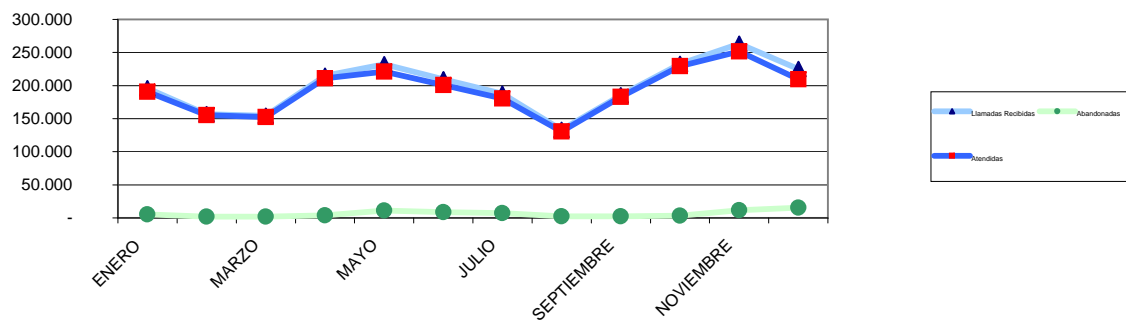
MES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas	TMA Mensual
ENERO	254.005	57.925	23%	196.080	77%	5.241	3%	190.794	97%	171,22
FEBRERO	160.046	3.038	2%	157.008	98%	1.699	1%	155.162	99%	166,33
MARZO	157.608	3.131	2%	154.477	98%	1.850	1%	152.627	99%	157,06
ABRIL	222.915	8.040	4%	214.875	96%	4.081	2%	210.794	98%	160,29
MAYO	424.223	192.118	45%	232.105	55%	11.075	5%	221.030	95%	179,16
JUNIO	264.092	54.557	21%	209.535	79%	8.810	4%	200.725	96%	180,83
JULIO	222.786	34.913	16%	187.873	84%	7.219	4%	180.654	96%	174,54
AGOSTO	134.949	2.038	2%	132.911	98%	2.466	2%	130.444	98%	160,12
SEPTIEMBRE	188.549	3.110	2%	185.439	98%	2.371	1%	183.068	99%	166,88
OCTUBRE	236.372	3.847	2%	232.525	98%	3.244	1%	229.279	99%	203,78
NOVIEMBRE	361.620	98.515	27%	263.105	73%	11.689	4%	251.415	96%	239,29
DICIEMBRE	372.889	147.970	40%	224.919	60%	15.273	7%	209.646	93%	229,00
TOTAL	3.000.054	609.202	20,31%	2.390.852	79,69%	75.018	3,14%	2.315.638	96,85%	182,38



TELÉFONO 010: TOTAL INTENTOS DE LLAMADA POR DÍA

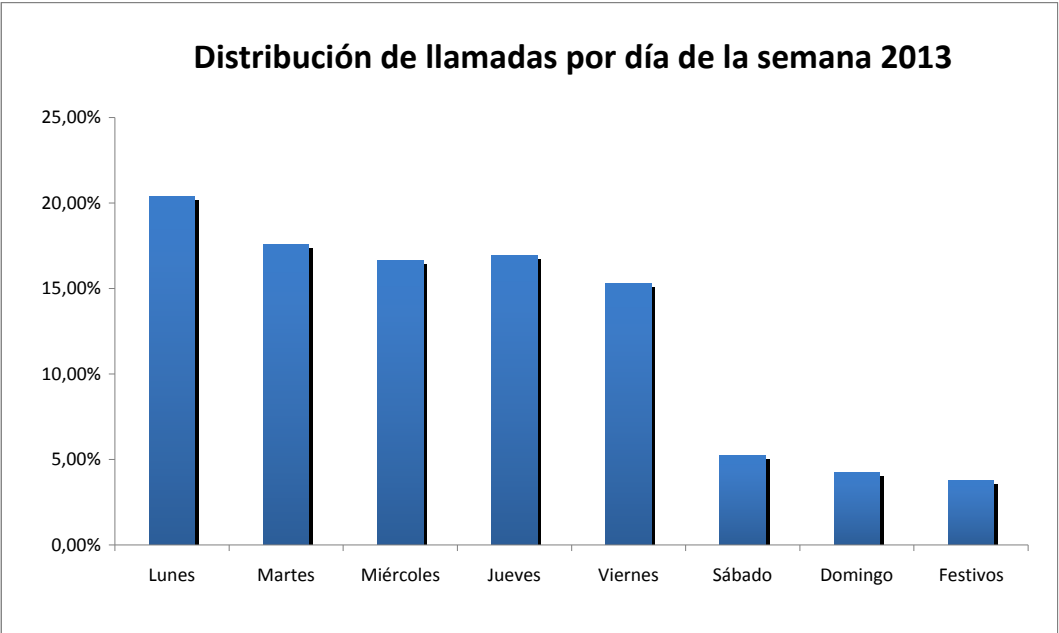


TELÉFONO 010: TOTAL LLAMADAS RECIBIDAS POR DÍA



Distribución de llamadas recibidas 2013		
Día de la semana	Llamadas Recibidas	Nº de Días
Lunes	484.748	50
Martes	435.081	52
Miércoles	388.602	49
Jueves	395.437	49
Viernes	357.123	49
Sábado	124.245	50
Domingo	105.385	52
Festivos	25.017	14
Totales	2.315.638	365

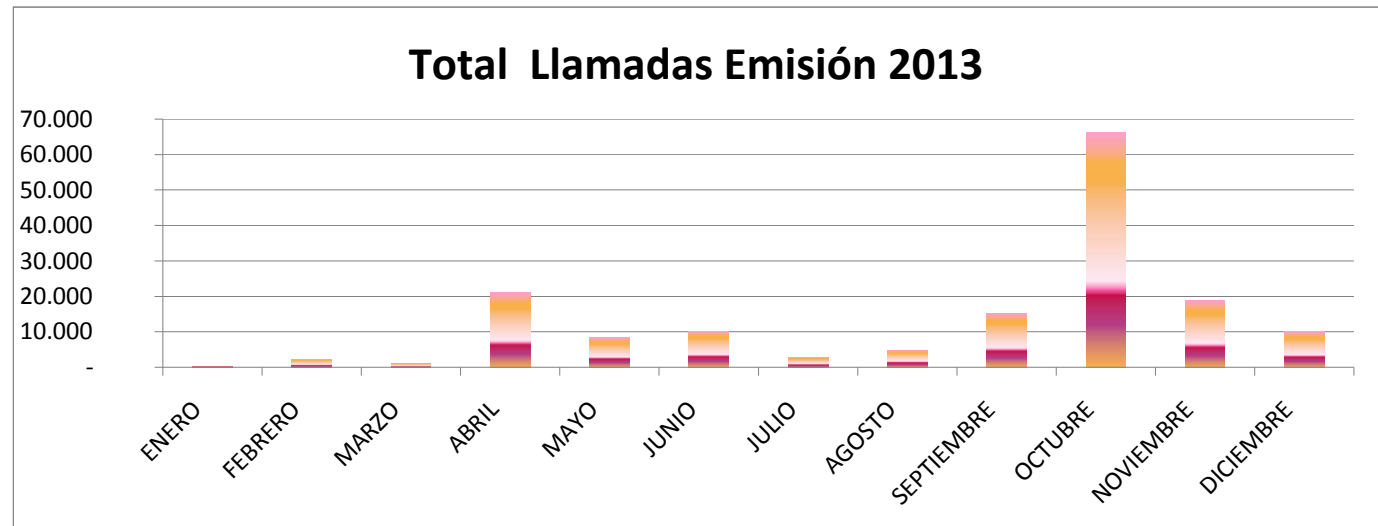
Distribución de llamadas recibidas 2013		
Día Semana	Media llamadas	% s/ total
Lunes	9.695	20,35%
Martes	8.367	17,56%
Miércoles	7.931	16,64%
Jueves	8.070	16,94%
Viernes	7.288	15,30%
Sábado	2.485	5,21%
Domingo	2.027	4,25%
Festivos	1.787	3,75%



-6,61%

Total Llamadas emitidas. Mensual por días

MES	Total Llamadas Emisión
ENERO	52
FEBRERO	2.132
MARZO	1.129
ABRIL	20.913
MAYO	8.288
JUNIO	10.137
JULIO	2.826
AGOSTO	4.683
SEPTIEMBRE	15.252
OCTUBRE	66.199
NOVIEMBRE	18.782
DICIEMBRE	10.059
TOTAL	160.452



Encuestas automáticas IVR

	Ciudadanos satisfechos y muy satisfechos con la atención (4 y 5)	Ciudadanos muy insatisfechos con la atención (1)
Enero	799	95,46%
	38	4,54%
Febrero	1288	96,70%
	44	3,30%
Marzo	1282	96,17%
	51	3,83%
Abril	1546	96,75%
	52	3,25%
Mayo	1337	96,12%
	54	3,88%
Junio	1059	96,01%
	44	3,99%
Julio	843	95,04%
	44	4,96%
Agosto	561	95,90%
	24	4,10%
Septiembre	981	95,31%
	46	4,69%
Octubre	1378	95,36%
	67	4,64%
Noviembre	1451	96,28%
	56	96,28%
Diciembre	1010	94,57%
	58	5,43%

Nueva escala de valoración encuesta de satisfacción automática IVR. En vigor a partir del mes de Abril 2011.



- 5- Muy satisfecho
- 4- Satisfecho
- 3- Neutro
- 2- Insatisfecho
- 1- Muy insatisfecho

*FUENTE DE DATOS IVR

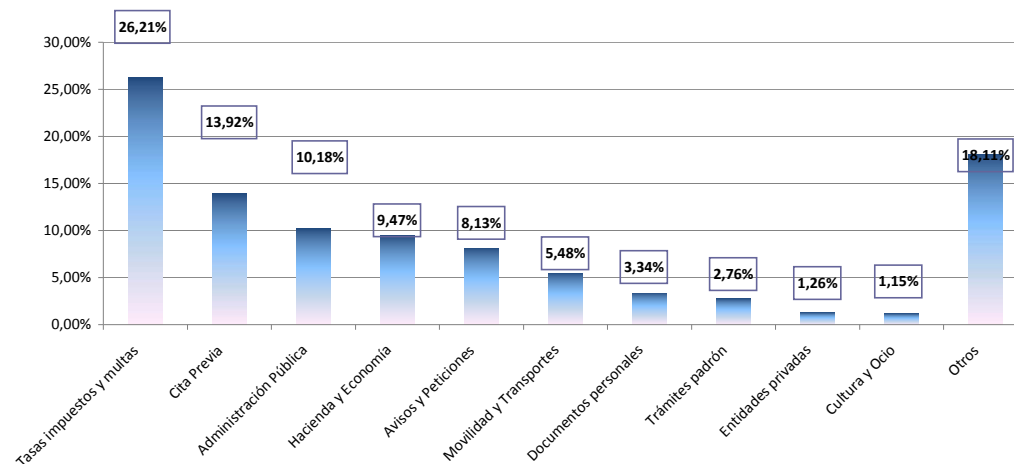
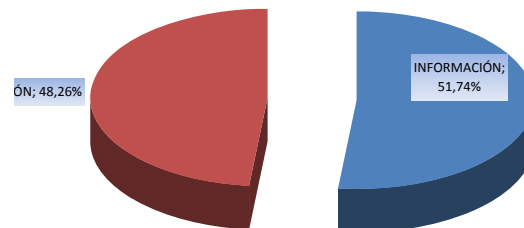
Servicios Prestados

Servicios Prestados	Número	%
INFORMACIÓN	1.413.496	51,74%
GESTIÓN	1.318.597	48,26%
Total	2.732.093	100,00%

Tasa de Servicios Prestados / Llamada		
Nº Solicitudes	Llamadas Atendidas	TASA
2.732.093	2.315.638	1,1798

Tipo Servicio	Categoría	Nº Solicitudes	%
Gestiones	Tasas impuestos y multas	716.051	26,21%
Gestiones	Cita Previa	380.360	13,92%
Información	Administración Pública	278.131	10,18%
Información	Hacienda y Economía	258.775	9,47%
Gestiones	Avisos y Peticiones	222.186	8,13%
Información	Movilidad y Transportes	149.594	5,48%
Información	Documentos personales	91.153	3,34%
Información	Trámites padrón	75.316	2,76%
Información	Entidades privadas	34.365	1,26%
Información	Cultura y Ocio	31.392	1,15%
Otros	Otros	494.770	18,11%
		2.732.093	100%

*FUENTE DATOS CRM-LINEAMADRID



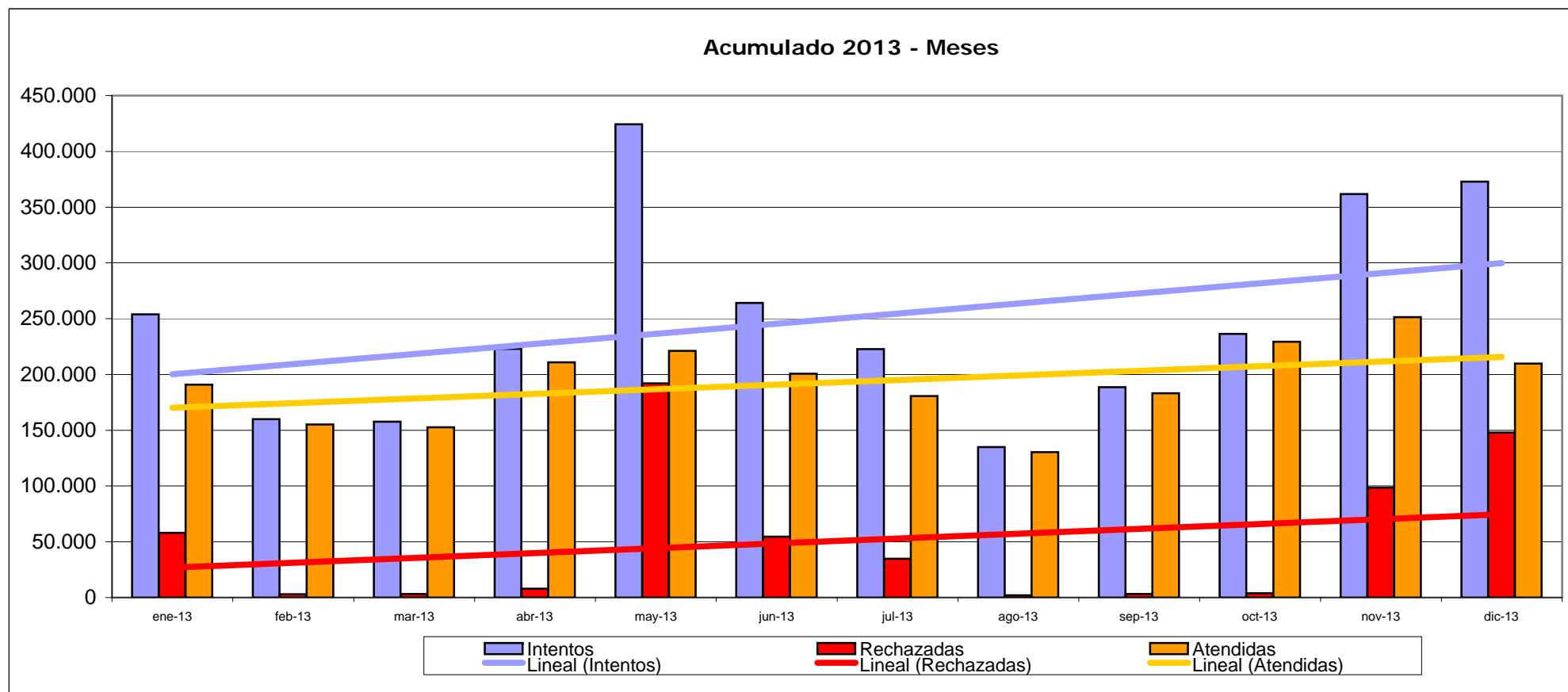


Líneamadrid



A. G. de ECONOMIA, HACIENDA y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano
Subdirección General de Atención al Ciudadano
Atención Telefónica 010
2013 Anual

	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	2013		ago-13	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	2013
Intentos	254.005	160.046	157.608	222.915	424.223	264.092	222.786	134.949	188.549	236.372	361.620	372.889	3.000.054
Rechazadas	57.925	3.038	3.131	8.040	192.118	54.557	34.913	2.038	3.110	3.847	98.515	147.970	609.202
Atendidas	190.794	155.162	152.627	210.794	221.030	200.725	180.654	130.444	183.068	229.279	251.415	209.646	2.315.638



Estadísticas año 2013

2.4 Canales:

Oficinas de Atención al Ciudadano



Evolución Interanual

	ANUAL 2013	ANUAL 2012	Variación
Ciudadanos atendidos	2.440.687	2.281.734	6,97%
Tiempo medio de espera	4 m 37 s	3 m 52 s	19,31%
Tiempo medio de atención	6 m 51 s	4 m 18 s	37,16%
Servicios Prestados	3.079.807	3.001.333	2,55%
Servicios por ciudadano atendido	1,26	1,32	-4,24%
Coste total servicios externos (IVA incl.)	4.206.573,97 €	5.027.182,39 €	-16,32%

Fuente BI

Fuentes: Qmatic para ciudadanos atendidos y tiempos de espera; CRM/BI para servicios prestados/Atención por

Los datos de la distribución de Atenciones por tiempos de Espera/Atención en porcentajes no están incluidos porque no se pueden extraer con el BI semestralmente

Ciudadanos atendidos y tiempos medios

OFICINA	ANUAL 2013				ANUAL 2012		
	Ciudadanos Atendidos	Var. Interanual	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención	Ciudadanos Atendidos	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
Aravaca	15.375	2,9%	5 m 17 s	6 m 32 s	14.946	05 m 00 s	04 m 42 s
Arganzuela	100.237	4,6%	5 m 01 s	8 m 14 s	95.839	04 m 38 s	04 m 48 s
Barajas	40.948	4,7%	3 m 22 s	9 m 01 s	39.112	01 m 28 s	04 m 56 s
Carabanchel	169.864	11,3%	7 m 27 s	6 m 15 s	152.605	04 m 20 s	03 m 30 s
Centro	126.930	4,1%	5 m 02 s	6 m 40 s	121.911	03 m 36 s	04 m 54 s
Chamartín	103.056	3,6%	4 m 01 s	6 m 51 s	99.445	03 m 02 s	04 m 40 s
Chamberí	117.968	8,0%	4 m 48 s	6 m 54 s	109.186	04 m 04 s	04 m 10 s
Ciudad Lineal	157.615	7,5%	5 m 04 s	6 m 32 s	146.686	03 m 36 s	04 m 06 s
El Pardo	3.083	179,3%	45 s	6 m 59 s	1.104	01 m 34 s	06 m 56 s
Fuencarral	119.283	2,8%	5 m 26 s	6 m 36 s	116.086	04 m 06 s	04 m 12 s
Hortaleza	78.315	-1,2%	4 m 55 s	6 m 59 s	79.260	04 m 00 s	04 m 32 s
Latina	151.178	2,8%	4 m 53 s	6 m 00 s	146.993	04 m 42 s	03 m 46 s
Moncloa	100.220	19,0%	5 m 07 s	7 m 57 s	84.193	04 m 00 s	04 m 38 s
Moratalaz	64.584	21,7%	3 m 34 s	5 m 57 s	53.053	02 m 58 s	04 m 38 s
Numancia	59.768	9,4%	3 m 49 s	6 m 01 s	54.637	02 m 10 s	04 m 52 s
Puente Vallecas	151.186	8,5%	5 m 59 s	7 m 15 s	139.305	05 m 28 s	04 m 36 s
Retiro	93.391	7,4%	4 m 50 s	6 m 49 s	86.938	03 m 32 s	04 m 20 s
Salamanca	99.548	-0,4%	4 m 37 s	8 m 00 s	99.983	04 m 40 s	04 m 44 s
San Blas	78.776	0,9%	4 m 35 s	6 m 45 s	78.097	02 m 12 s	03 m 12 s
Sanchinarro	63.916	11,6%	4 m 55 s	9 m 39 s	57.275	03 m 02 s	04 m 48 s
Tetuán	102.208	2,6%	8 m 02 s	8 m 20 s	99.584	05 m 18 s	05 m 22 s
Usera	145.307	12,0%	3 m 47 s	6 m 04 s	129.778	03 m 50 s	04 m 00 s
Valverde	12.180	60,0%	1 m 50 s	6 m 35 s	7.612	02 m 28 s	06 m 52 s
Vicalvaro	59.289	-9,4%	2 m 39 s	4 m 53 s	65.469	01 m 42 s	03 m 28 s
Villa de Vallecas	93.771	7,2%	4 m 34 s	4 m 37 s	87.438	04 m 00 s	04 m 04 s
Villaverde	132.691	15,2%	5 m 10 s	5 m 27 s	115.199	02 m 46 s	03 m 46 s
TOTALES	2.440.687	7,0%	4 m 37 s	6 m 51 s	2.281.734	3 m 52 s	4 m 18 s

Fuente Año 2013: BI

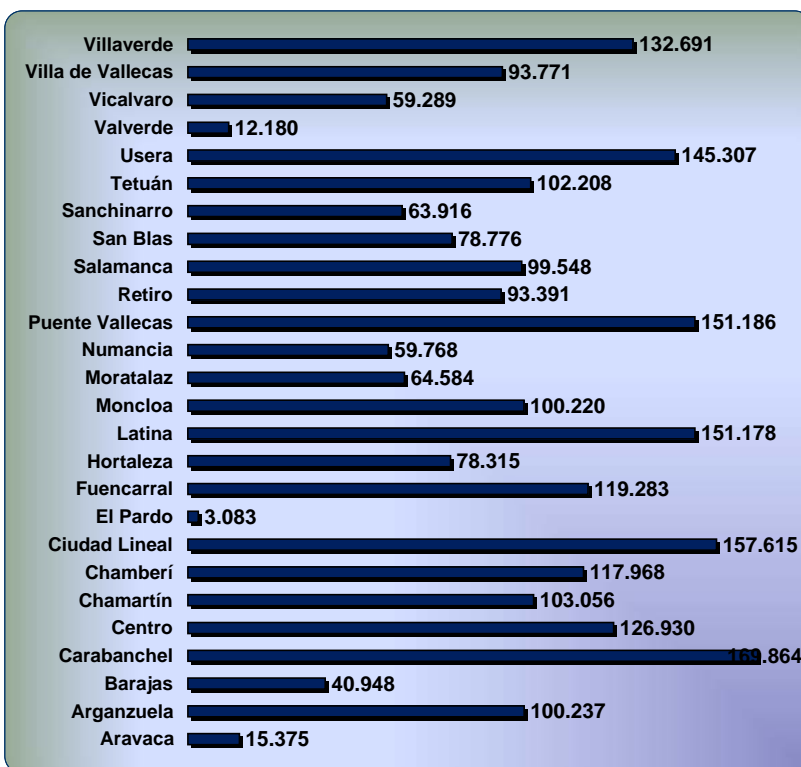
Fuente Año 2012: Qmatiq

TIEMPOS DE ESPERA Y ATENCIÓN EN LAS OACS

Fuente de Datos Qmatiq

Periodo consultado anual 2013

Total ciudadanos atendidos. Gráfico



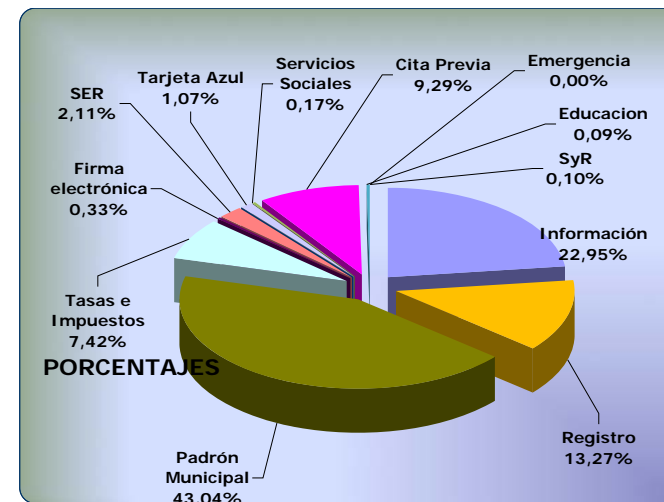
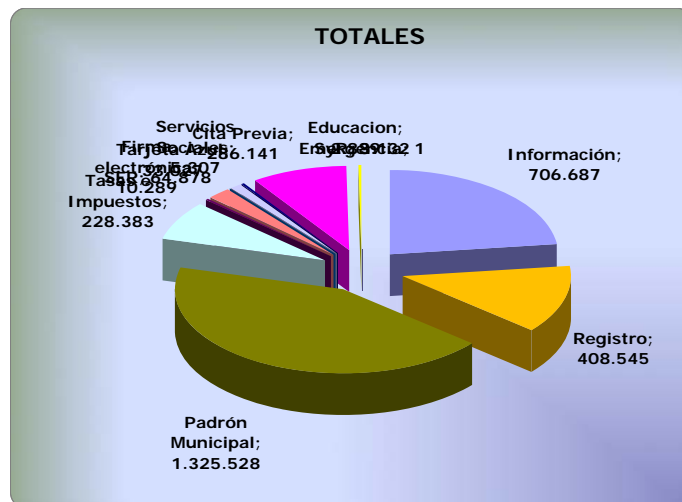
OFICINA	Información	Registro	Padrón Municipal	Tasas e Impuestos	Firma electrónica	SER	Avisos y peticiones	Tarjeta Azul	Servicios Sociales	Cita Previa	Educación	SyR	Emergencia	TOTAL anual 2013	Total anual 2012	Diferencia %
Aravaca	3.452	2.134	8.075	1.531	42		8	27	25	1.048	2	2		16.346	18.720	-14,52%
Arganzuela	27.309	18.380	55.160	5.868	372	3.812	102	1.084	138	13.821	168	63		126.277	126.983	-0,56%
Barajas	15.019	7.691	24.066	5.307	616	1.924	229	356	70	4.174	45	112		59.609	58.793	1,37%
Carabanchel	57.791	26.265	80.247	18.420	192	628	327	2.764	381	19.681	142	284		207.122	193.307	6,67%
Centro	35.932	20.292	87.793	5.899	286	6.216	127	1.329	122	15.192	114	219		173.521	177.530	-2,31%
Chamartín	32.973	20.119	48.454	10.929	292	6.687	293	610	199	11.577	207	193		132.533	145.318	-9,65%
Chamberí	22.379	21.491	63.412	10.698	180	4.318	80	784	289	15.919	138	107		139.795	134.185	4,01%
Ciudad Lineal	56.900	24.322	95.060	15.594	545	1.941	350	2.116	762	19.379	178	179		217.326	205.842	5,28%
El Pardo	732	424	1.553	395	4		24	9	45	46	2	19		3.253	1.730	46,82%
Fuencarral	27.214	22.350	49.238	12.332	809	6.022	281	1.912	344	14.963	118	162		135.745	134.368	1,01%
Hortaleza	17.288	16.698	41.803	8.866	714	2.188	236	1.332	151	7.378	124	122		96.900	100.184	-3,39%
Latina	40.142	23.737	92.154	11.413	336	502	95	2.114	336	14.946	68	98		185.941	174.649	6,07%
Moncloa	33.443	18.338	47.951	8.163	484	3.528	153	1.209	158	11.455	76	90		125.048	113.705	9,07%
Moratalaz	20.197	10.937	32.361	7.481	286	1.683	134	1.425	122	8.180	111	69		82.986	71.348	14,02%
Numancia	11.241	5.568	39.432	4.375	191	1.547	65	1.357	114	4.767	53	73		68.783	70.127	-1,95%
Puente Vallecas	46.759	17.467	87.535	18.140	325	1.249	493	3.127	208	22.928	117	242		198.590	187.893	5,39%
Retiro	22.750	15.395	45.433	8.350	571	4.648	128	861	272	10.128	164	156		108.856	105.038	3,51%
Salamanca	34.968	20.456	41.867	9.603	366	4.408	100	570	93	8.523	116	83		121.153	128.623	-6,17%
San Blas	16.997	17.836	36.189	8.625	477	627	236	1.359	371	7.479	122	63		90.381	89.558	0,91%
Sanchinarro	11.831	18.259	29.639	6.052	1.666	3.634	29	331	42	5.370	65	66		76.984	66.778	13,26%
Tetuán	36.978	18.569	59.931	8.035	219	5.277	206	1.394	237	15.055	131	186		146.218	143.421	1,91%
Usa	41.369	16.009	98.156	10.250	239	524	302	2.430	219	20.221	125	184		190.028	173.773	8,55%
Valverde	4.371	1.372	6.105	432	27	1.383	24	112	45	1.461	11	30		15.373	9.451	38,52%
Vicalvaro	17.699	7.188	27.989	5.996	433	870	187	753	66	6.205	106	55		67.547	79.708	-18,00%
Villa de Vallecas	32.192	16.645	50.451	13.386	404	736	553	1.798	128	9.150	184	113		125.740	115.259	8,34%
Villaverde	38.761	20.603	75.474	12.243	213	526	238	1.864	370	17.095	202	162	1	167.752	175.042	-4,35%
TOTALES	706.687	408.545	1.325.528	228.383	10.289	64.878	5.000	33.027	5.307	286.141	2.889	3.132	1	3.079.807	3.001.333	2,55%
PORCENTAJES	22,95%	13,27%	43,04%	7,42%	0,33%	2,11%	0,16%	1,07%	0,17%	9,29%	0,09%	0,10%	0,00%	100,00%		Fuente Año 2012: CRM

Fuente Año 2013 :BI

SOLICITUDES CERRADAS

Fuente de Datos: CRM

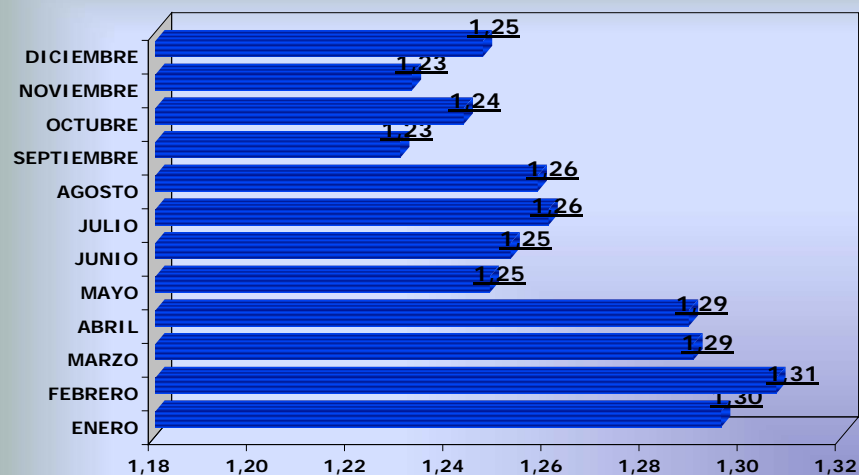
Período Consultado: Fecha de cierre de la solicitud entre los días 01/01/2013 y 31/12/2013



Nº de Servicios por ciudadano atendido todas OAC

Mes Año 2013	Ciudadanos Atendidos	Servicios	Nº Servicios x Ciudadano
ENERO	193.658	250.845	1,30
FEBRERO	193.371	252.653	1,31
MARZO	185.014	238.608	1,29
ABRIL	236.914	305.320	1,29
MAYO	222.918	278.242	1,25
JUNIO	203.921	255.395	1,25
JULIO	197.778	249.227	1,26
AGOSTO	144.424	181.676	1,26
SEPTIEMBRE	209.229	257.334	1,23
OCTUBRE	246.286	306.099	1,24
NOVIEMBRE	224.280	276.379	1,23
DICIEMBRE	182.894	228.027	1,25
TOTAL ANUAL 2013	2.440.687	3.079.805	1,26

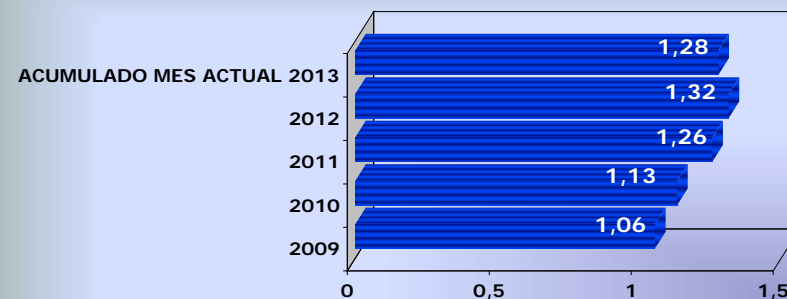
OAC-Nº Servicios por Ciudadano atendido- Año 2013



Histórico

AÑO	Ciudadanos Atendidos	Servicios	Nº Servicios x Ciudadano
2009	2.684.435	2.834.074	1,06
2010	2.320.187	2.630.458	1,13
2011	2.361.920	2.970.883	1,26
2012	2.281.734	3.001.333	1,32
ACUMULADO ANUAL 2013	2.440.687	3.079.805	1,26

Nº Servicios por Ciudadano atendido- Histórico



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	597	2,804	2,795	2,446	3,072	2,471	74				14,259
Arganzuela	2,655	15,476	17,527	19,286	19,924	16,196	6,842	4,916	4,820	55	107,697
Barajas	2402	5,883	6,468	7,699	8,494	5,924	2,365	2,016	2,518	42	43,811
Carabanchel	5093	25,564	30,933	35,209	35,256	27,353	10,419	6,965	7,696	248	184,736
Centro	3,704	16,265	19,799	22,435	25,050	21,020	9,685	6,585	6,177	219	130,939
Chamartín	3,024	14,638	17,352	19,607	21,027	17,714	6,985	5,541	4,929	42	110,859
Chamberí	3,741	17,310	17,541	19,038	22,335	20,056	8,837	6,903	7,521	849	124,131
Ciudad Lineal	5,611	25,300	28,898	30,668	32,636	25,690	8,966	6,793	6,152	93	170,807
El Pardo	77	373	681	790	745	555	38				3,259
Fuencarral	2,772	18,512	19,486	22,492	24,519	20,481	7,928	6,078	5,864	150	128,282
Hortaleza	2,336	12,513	13,861	16,033	16,234	12,718	3,953	3,164	2,994	33	83,839
Latina	4,302	23,285	28,174	31,646	31,488	22,295	7,964	6,303	5,667	76	161,200
Moncloa	3,362	15,294	17,994	19,597	20,002	17,479	6,812	4,907	5,101	167	110,715
Moratalaz	1,544	10,066	11,746	12,431	12,583	11,282	4,430	3,000	2,993	24	70,099
Numancia	1,567	9,027	10,353	11,100	11,543	8,905	3,804	3,685	3,641	59	63,684
Puente Vallecas	4,807	22,297	30,189	30,834	31,360	24,393	7,769	5,732	5,304	71	162,756
Retiro	2,533	13,922	15,496	17,756	18,710	15,347	6,502	5,157	4,701	92	100,216
Salamanca	2,111	13,300	14,529	16,423	17,611	17,905	8,380	7,291	9,505	293	107,348
San Blas	2,162	12,550	15,295	16,391	15,255	11,730	4,137	3,159	3,638	64	84,381
Sanchinarro	1,903	10,082	10,224	10,906	11,615	10,313	5,002	4,025	4,086	117	68,273
Tetuán	3,198	15,175	18,434	19,362	19,826	16,958	6,786	4,724	4,672	232	109,367
Usera	5,732	23,678	27,647	29,016	28,261	22,177	8,254	6,079	5,817	60	156,721
Valverde	606	2306	2485	2530	2486	1794	64	5			12,276
Vicalvaro	1,738	10,060	10,897	11,952	11,615	8,385	2,459	2,929	2,952	24	63,011
Villa de Vallecas	3,273	14,599	17,019	19,584	19,328	14,487	4,472	3,747	4,158	56	100,723
Villaverde	6,725	23,525	24,140	26,154	26,322	21,427	5,998	4,438	4,134	87	142,950
TOTALES	77,575	373,804	429,963	471,385	487,297	395,055	148,925	114,142	115,040	3,153	2,616,339

Fuente: BI

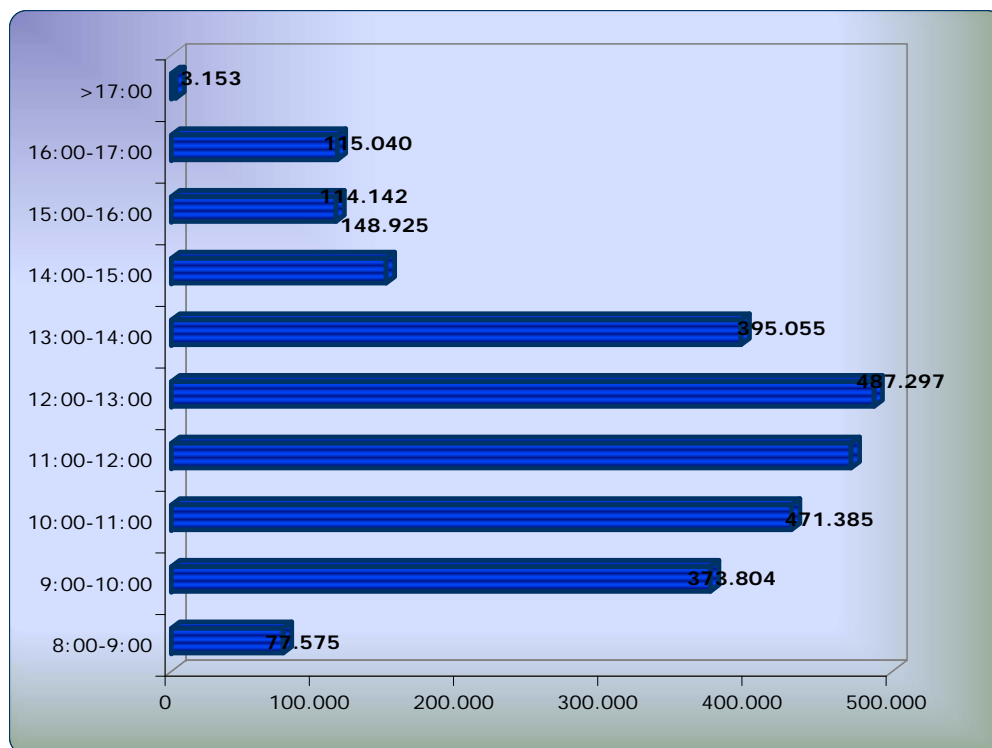
ATENCIÓNES, SERVICIOS Y ACTIVIDADES

Fuente de Datos: CRM

Periodo Consultado: Fecha de creación de la atención entre los días 01/01/2013 y 31/12/2013

Nota: Únicamente se contabilizan las solicitudes de servicio que tengan identificador de atención (número de Qmatic en el caso de las oficinas)

Ciudadanos atendidos según tramo horario. Gráfico



ATENCIONES POR DÍA DE LA SEMANA Y OFICINA

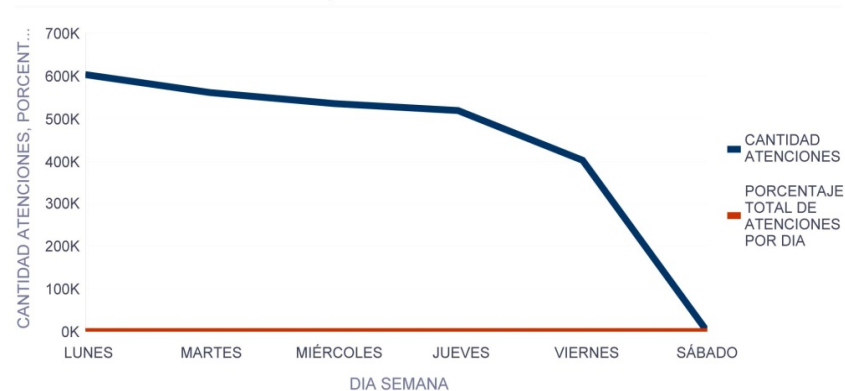
Fuente de Datos: CRM

Periodo Consultado: ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2013

Nota: Únicamente se contabilizan las atenciones con identificador de atención (número de Qmatic en el caso de las oficinas y número de teléfono llamante para la línea 010)

OFICINA	CANTIDAD ATENCIONES	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
ARAVACA	14.259	22,21%	21,21%	20,23%	19,10%	17,24%	
ARGANZUELA	107.697	22,98%	21,58%	20,37%	20,05%	15,02%	
BARAJAS	43.811	23,22%	20,84%	19,87%	19,33%	16,74%	
CARABANCHEL	184.736	23,64%	21,75%	20,28%	19,39%	14,94%	
CENTRAL	1.320						100,00%
CENTRO	130.939	23,05%	21,53%	20,67%	20,15%	14,59%	
CHAMARTIN	110.859	22,74%	21,53%	20,66%	20,02%	15,06%	
CHAMBERI	124.132	22,72%	21,48%	20,65%	19,80%	15,35%	
CIUDAD LINEAL	170.824	23,01%	21,56%	20,53%	19,79%	15,11%	
EL PARDO	3.259	21,88%	20,13%	19,30%	19,30%	19,39%	
FUENCARRAL-EL PARDO	128.282	22,90%	21,86%	20,61%	19,52%	15,11%	
HORTALEZA	83.840	23,19%	21,30%	20,18%	19,62%	15,70%	
LATINA	161.200	23,74%	20,81%	20,54%	19,76%	15,16%	
MONCLOA-ARAVACA	110.715	21,87%	21,18%	20,85%	20,04%	16,06%	
MORATALAZ	70.094	23,02%	21,60%	20,30%	19,58%	15,50%	
NUMANCIA	63.684	23,66%	21,73%	20,46%	19,68%	14,47%	
PUENTE DE VALLECAS	162.756	23,17%	21,54%	20,33%	19,46%	15,50%	
RETIRO	100.217	23,05%	21,25%	20,32%	20,14%	15,24%	
SALAMANCA	107.348	21,98%	21,43%	20,40%	20,73%	15,46%	
SAN BLAS	84.381	23,18%	21,30%	20,22%	19,76%	15,54%	
SANCHINARRO	68.273	22,57%	21,20%	20,83%	20,09%	15,31%	
TETUAN	109.367	22,69%	21,16%	20,82%	19,92%	15,41%	
USERA	156.721	23,28%	21,55%	20,50%	19,47%	15,21%	
VALVERDE	12.276	23,91%	19,67%	19,81%	19,31%	17,30%	
VICALVARO	63.011	23,67%	21,06%	19,91%	19,15%	16,21%	
VILLA DE VALLECAS	100.723	23,35%	21,46%	20,18%	19,56%	15,44%	
VILLAVERDE	142.958	22,70%	21,78%	20,32%	19,60%	15,60%	

CANTIDAD ATENCIONES, PORCENTAJE TOTAL DE ATENCIONES POR DIA



	PORCENTAJE TOTAL DE ATENCIONES POR DIA					
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
	602.354	560.833	535.022	516.933	401.220	1.320
CANTIDAD ATENCIONES						
2.617.682	23,01%	21,42%	20,44%	19,75%	15,33%	0,05%

Ciudadanos atendidos con idioma

OFICINA	Inglés	Francés	Signos	Árabe	Rumano	Chino	TOTAL ANUAL 2013	TOTAL ANUAL 2012	Diferencia
Aravaca	25	2			15		42	15	27
Arganzuela	269	89	129	18		684	1189	1.386	-197
Barajas	43	30	44	5	3		125	102	23
Carabanchel	67	36	89	693	706	946	2537	2.496	41
Centro	640	45	146	475	11	614	1931	2.215	-284
Chamartín	287	60	78	49	1		475	456	19
Chamberí	291	38	102	16	9	2	458	249	209
Ciudad Lineal	142	23	129	10	404	2	710	660	50
El Pardo	13						13	0	13
Fuencarral-El Pardo	81	59	168	10	108		426	308	118
Hortaleza	64	41	113	101	8	5	332	613	-281
Latina	64	9	106	512	263	394	1348	1457	-109
Moncloa	202	71	100	3	388	1	765	664	101
Moratalaz	11	16	79	6		7	119	313	-194
Numancia	54	40	66	24			184	269	-85
Puente de Vallecas	167	205	163	1382	399	1105	3421	1.287	2.134
Retiro	137	79	90	35			341	1.637	-1.296
Salamanca	349	64	121	4	8	3	549	461	88
San Blas	55	106	137	20	553	2	873	862	11
Sanchinarro	169	9	42	1	2	6	229	516	-287
Tetuán	217	34	65	68	22	40	446	127	319
Usera	63	431	264	542	19	2149	3468	2.404	1.064
Valverde	27				1		28	0	28
Vicalvaro	256	125	111	255	479		1226	3004	-1.778
Villa de Vallecas	133	448	107	476	1515	15	2694	1787	907
Villaverde	144	565	63	26	1291		2089	1.140	949
TOTALES	3.945	2.623	2.512	4.731	6.190	5.975	26.018	24.428	1.590
Porcentaje	15,16%	10,08%	9,65%	18,18%	23,79%	22,96%	100%		

Fuente BI

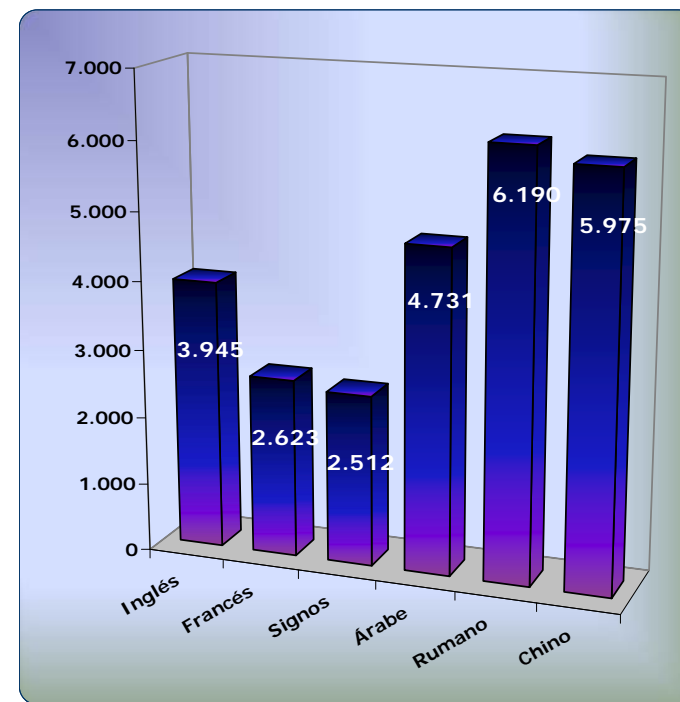
ATENCIÓNES, SERVICIOS Y ACTIVIDADES

Fuente de Datos: CRM

Periodo Consultado: Fecha de creación de la atención entre los días 01/01/2013 y 31/12/2013

Nota: Únicamente se contabilizan las solicitudes de servicio que tengan identificador de atención (número de Qmatic en el caso de las oficinas)

Ciudadanos atendidos con idioma. Gráfico



Estadísticas año 2013

3.1 Gestión de contenidos: Elaboración de la información



DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CONTENIDOS. INFORME DE GESTIÓN AÑO 2013

AÑO 2013
1.- CONTENIDOS EXISTENTES EN MADRID.ES

Fecha del Informe:21/01/2014 09:22:21

Tipos de Contenido	Datos unidad web	Datos unidades gestoras
Actividades	851	2665
Boletín		1793
Capítulo	10785	30647
Catálogo	5	3
Colección	1021	3220
Contacto	135	54
Contenido Genérico	396	771
Contrato Programado		199
Descriptivos	301	804
Destacamos	14	30
Distrito	21	
Ediciones	303	2347
EdictoAyuntamiento		11762
Encuesta	11	12
Enlace	2299	4198
Elemento de Boletín		19490
EntidadesYOrganismos	9222	7768
Especial Informativo	27	104
Evento	1265	2749
Expedientes Contratación		4580
FAQ	5	51
Fichero	11750	125543
Formulario electrónico	12	23
Índice de Boletín		1
Información Adicional		1655
Licitación	16	
Normativa	813	
Noticia		71669
Oposiciones	145	
Persona	4	78
Promocional	453	1217
Publicación	181	826
Sección	161	513
Subscripción	1	2
Trámites	99	513
Transportes	258	
Perfil en Redes Sociales	8	
Pregunta del día		13
TOTALES	40562	295300

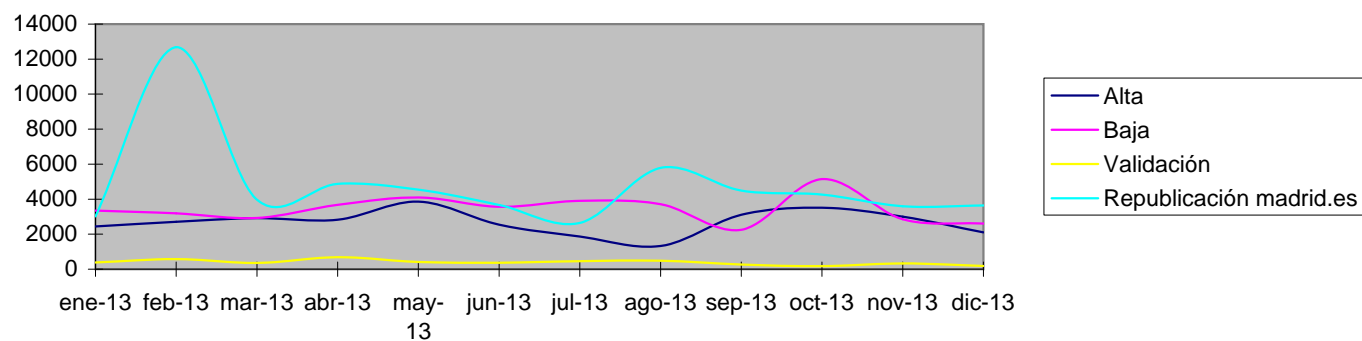
AÑO 2013

2.- GESTIÓN DE CONTENIDOS.

2.1.- DATOS DE LA UNIDAD WEB

	Alta	Baja	Validación	Republicación madrid.es	Total operaciones realizadas
ene-13	2437	3344	388	3017	9186
feb-13	2710	3187	578	12685	19160
mar-13	2917	2922	353	3967	10159
abr-13	2826	3679	684	4872	12061
may-13	3855	4100	407	4546	12908
jun-13	2541	3569	369	3667	10146
jul-13	1867	3903	460	2647	8877
ago-13	1328	3713	488	5788	11317
sep-13	3109	2254	265	4486	10114
oct-13	3510	5148	173	4260	13091
nov-13	2997	2851	331	3590	9769
dic-13	2106	2602	182	3643	8533
TOTAL	32203	41272	4678	57168	135321

GESTIÓN DE CONTENIDOS AÑO 2013 (DATOS UNIDAD WEB)



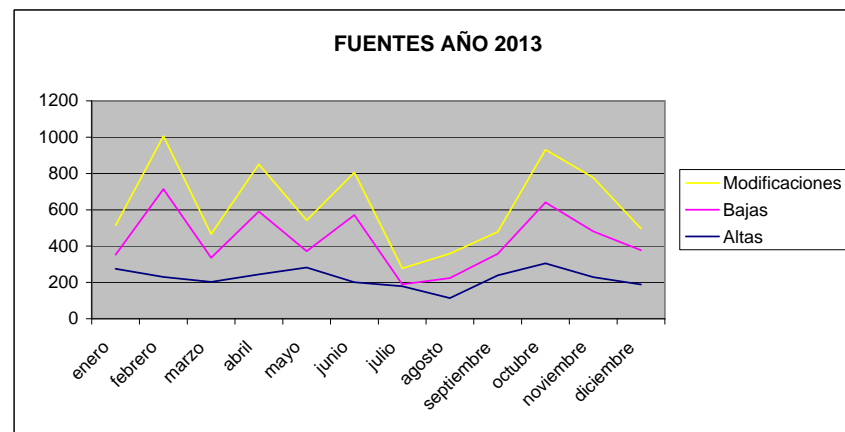
	Alta	Baja	Validación	Republicación madrid.es	Total operaciones realizadas	Porcentaje diferencial total
TOTALES AÑO 2013	32203	41272	4678	57168	135321	
TOTALES AÑO 2012	30447	30074	4069	45238	109828	23,21174928

AÑO 2013

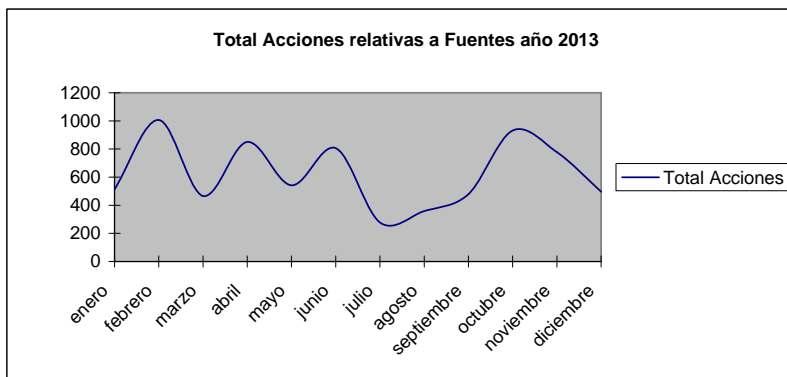
3.- FUENTES E INTERLOCUTORES

3.1.- FUENTES

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones
enero	275	78	161	514
febrero	230	484	292	1006
marzo	203	133	130	466
abril	244	347	260	851
mayo	282	90	170	542
junio	201	370	235	806
julio	179	11	88	278
agosto	114	110	135	359
septiembre	239	119	121	479
octubre	305	336	290	931
noviembre	229	252	297	778
diciembre	189	188	119	496
TOTALES	2690	2518	2298	7506



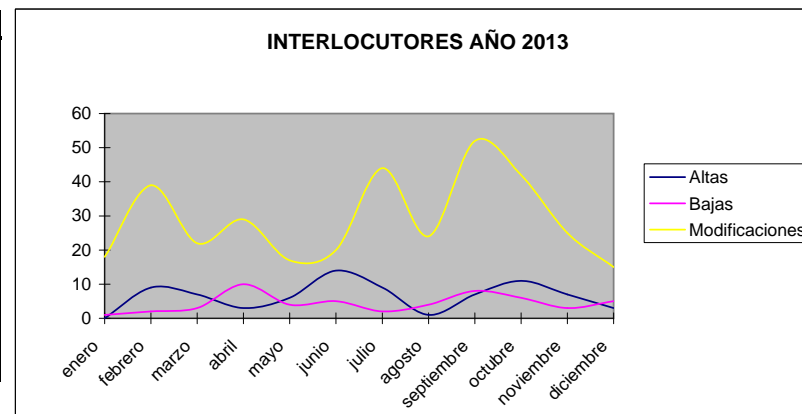
	Total Acciones
enero	514
febrero	1006
marzo	466
abril	851
mayo	542
junio	806
julio	278
agosto	359
septiembre	479
octubre	931
noviembre	778
diciembre	496
TOTALES	7506



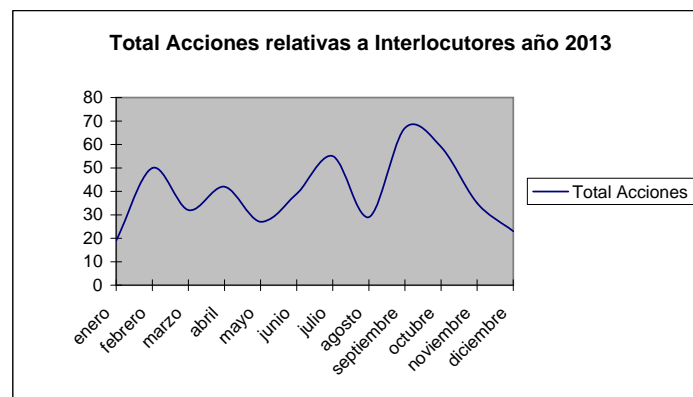
AÑO 2013

3.2.- INTERLOCUTORES

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones
enero	0	1	18	19
febrero	9	2	39	50
marzo	7	3	22	32
abril	3	10	29	42
mayo	6	4	17	27
junio	14	5	20	39
julio	9	2	44	55
agosto	1	4	24	29
septiembre	7	8	52	67
octubre	11	6	42	59
noviembre	7	3	25	35
diciembre	3	5	15	23
TOTALES	77	53	347	477



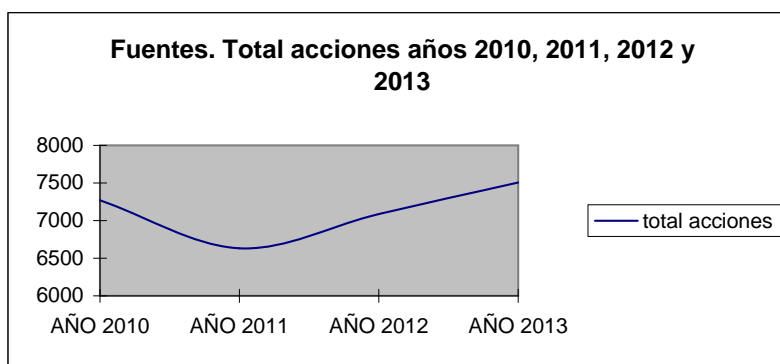
	Total Acciones
enero	19
febrero	50
marzo	32
abril	42
mayo	27
junio	39
julio	55
agosto	29
septiembre	67
octubre	59
noviembre	35
diciembre	23
TOTALES	477



3.3.- FUENTES. COMPARATIVA INTERANUAL

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones	Porcentaje Diferencial Total Acciones
TOTALES AÑO 2013	2.690	2.518	2.298	7.506	6
TOTALES AÑO 2012	2.349	2.516	2.222	7.087	

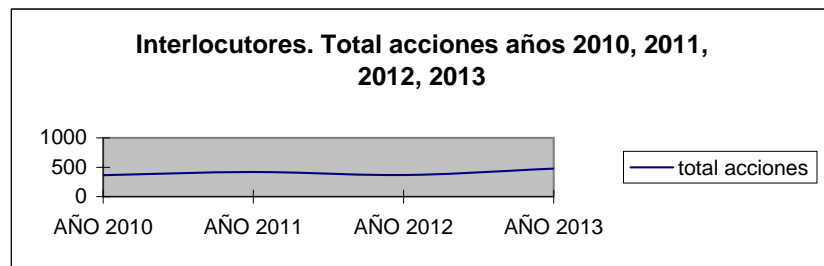
	total acciones
AÑO 2010	7270
AÑO 2011	6632
AÑO 2012	7087
AÑO 2013	7506



3.4.- INTERLOCUTORES. COMPARATIVA INTERANUAL

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones	Porcentaje Diferencial Total Acciones
TOTALES AÑO 2013	77	53	347	477	29,97275204
TOTALES AÑO 2012	73	59	235	367	

	total acciones
AÑO 2010	364
AÑO 2011	419
AÑO 2012	367
AÑO 2013	477



Fuente: datos recogidos de la agenda de fuentes e interlocutores (AIF)

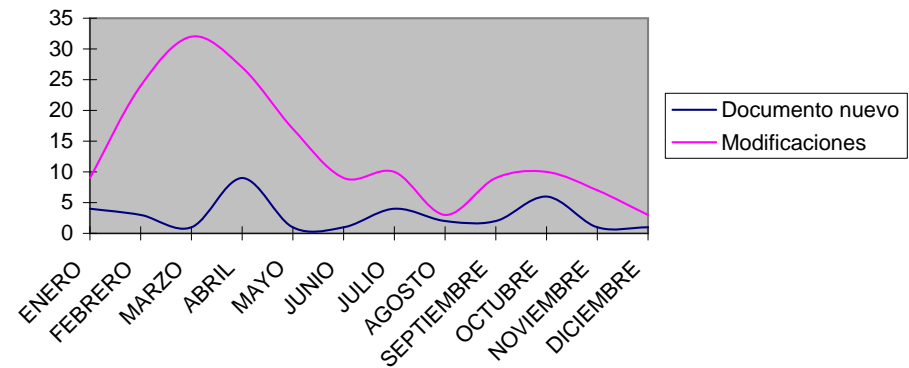
AÑO 2013

4.- IMPRESOS

4.1.- IMPRESOS CREADOS O MODIFICADOS

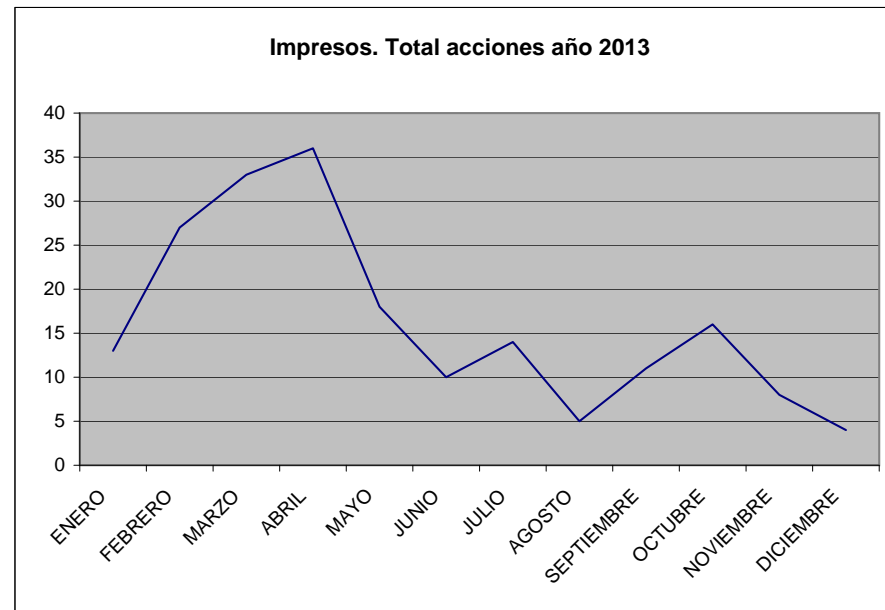
	Documento nuevo	Modificaciones	TOTAL IMPRESOS CREADOS O MODIFICADOS
ENERO	4	9	13
FEBRERO	3	24	27
MARZO	1	32	33
ABRIL	9	27	36
MAYO	1	17	18
JUNIO	1	9	10
JULIO	4	10	14
AGOSTO	2	3	5
SEPTIEMBRE	2	9	11
OCTUBRE	6	10	16
NOVIEMBRE	1	7	8
DICIEMBRE	1	3	4
TOTALES	35	160	195

Impresos. Documentos nuevos y modificaciones. Año 2013



	TOTAL
ENERO	13
FEBRERO	27
MARZO	33
ABRIL	36
MAYO	18
JUNIO	10
JULIO	14
AGOSTO	5
SEPTIEMBRE	11
OCTUBRE	16
NOVIEMBRE	8
DICIEMBRE	4
TOTALES	195

Impresos. Total acciones año 2013

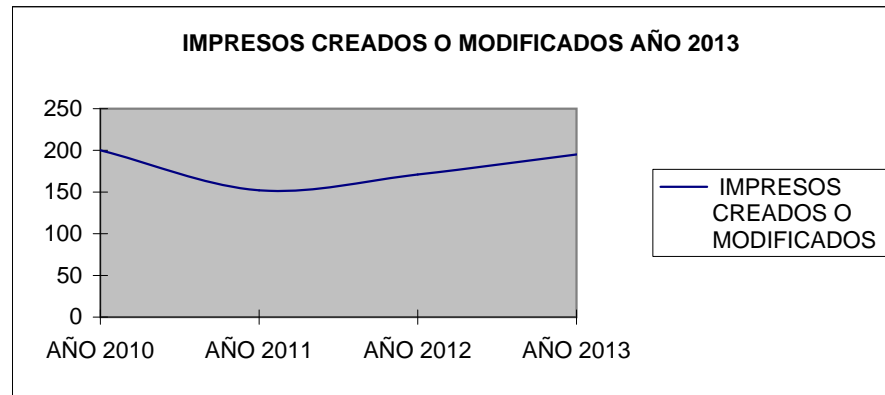


AÑO 2013

4.2.- IMPRESOS. COMPARATIVA INTERANUAL

	DOCUMENTOS NUEVOS	MODIFICACIONES	TOTAL IMPRESOS CREADOS O MODIFICADOS.	PORCENTAJE DIFERENCIAL TOTAL
AÑO 2013	35	160	195	14,03508772
AÑO 2012	46	125	171	

	IMPRESOS CREADOS O MODIFICADOS
AÑO 2010	200
AÑO 2011	152
AÑO 2012	171
AÑO 2013	195



Fuente: datos facilitados por la Unidad Técnica de Coordinación

5.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE LINEAMADRID y de madrid.es

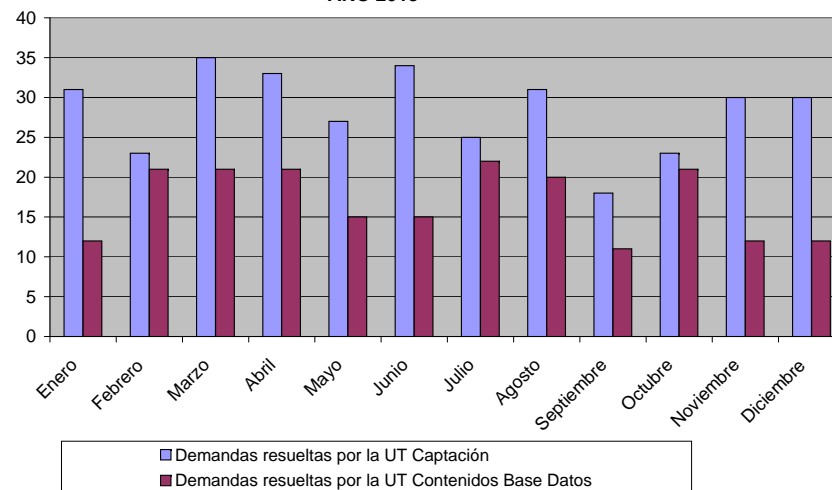
5.1.- Gestión demandas Lineamadrid. (Demandas internas Departamentos internos)

	Demandas resueltas por la UT Captación	Demandas resueltas por la UT Contenidos Base Datos	Total Demandas Lineamadrid
Enero	31	12	55
Febrero	23	21	65
Marzo	35	21	56
Abril	33	21	54
Mayo	27	15	42
Junio	34	15	49
Julio	25	22	47
Agosto	31	20	51
Septiembre	18	11	29
Octubre	23	21	44
Noviembre	30	12	42
Diciembre	30	12	42
TOTALES	340	203	543

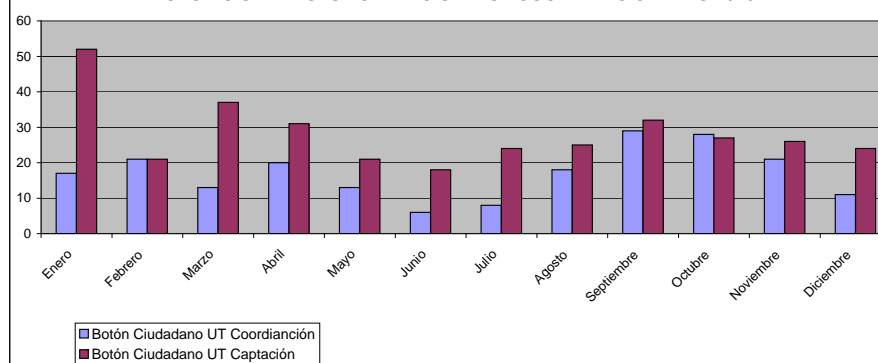
5.2. Gestión demandas madrid.es (Botón Ciudadano)

	Botón Ciudadano UT Coordinación	Botón Ciudadano UT Captación	Total Botón Ciudadano
Enero	17	52	69
Febrero	21	21	42
Marzo	13	37	50
Abril	20	31	51
Mayo	13	21	34
Junio	6	18	24
Julio	8	24	32
Agosto	18	25	43
Septiembre	29	32	61
Octubre	28	27	55
Noviembre	21	26	47
Diciembre	11	24	35
TOTALES	205	338	543

**DEMANDAS LINEAMADRID RESUELTAS POR UT CAPTACION Y U
CONTENIDOS BASE DE DATOS.
AÑO 2013**



BOTÓN CIUDADNO. UT CAPTACIÓN Y UT COORDINACIÓN. AÑO 2013



AÑO 2013

5.1- GESTIÓN DE DEMANDAS LINEAMADRID.

	Demandas resueltas por la UT Captación	Demandas resueltas por la Ucontentidos Base Datos	Total Demandas Lineamadrid
TOTAL AÑO 2013	340	203	543

Correos que llegan solicitando:

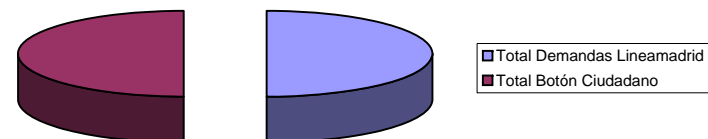
- Aclaraciones, subsanación de errores (Base de Datos)
- Carencia de información (Captación)

5.2.- BOTÓN DEL CIUDADANO

	Botón Ciudadano UT Coordianción	Total Botón Ciudadano u.t. Captacion	Total Botón Ciudadano
TOTALES AÑO 2013	205	338	543

	Total Demandas Lineamadrid	Total Botón Ciudadano
AÑO 2013	543	543

DEMANDAS LINEAMADRID Y BOTÓN CIUDADANO AÑO 2013



*Nueva forma de computar las demandas de información recibidas por el Departamento. Se podrán establecer comparaciones a partir del año 2015

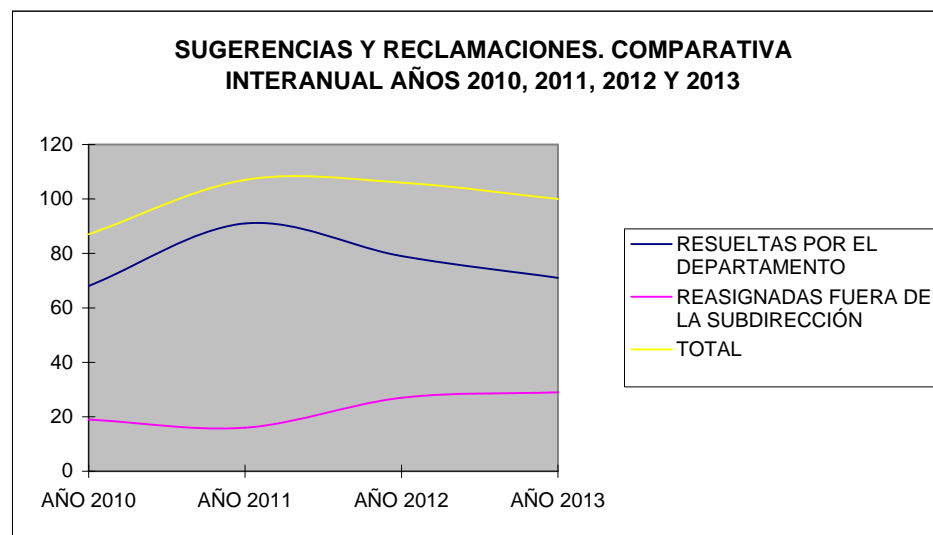
Fuente: datos facilitados por las Unidades Técnicas de Captación, Coordinación y Contenidos de Base de Datos

AÑO 2013

6.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS POR EL DEPARTAMENTO POR TIPO DE CONTENIDO

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
Actividades	3	4	1	3	1	1	1	0	1	2	3	2	22
Instalaciones	2	2	2	2	0	1	0	1	1	5	1	1	18
Normativa	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Transportes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trámites	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Descriptivos	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Impresos	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	1	4
Otros	1	1	1	3	1	0	1	0	1	5	4	1	19
TOTAL	7	8	5	10	3	4	4	1	3	13	8	5	71

	RESUELTAS POR EL DEPARTAMENTO	REASIGNADAS FUERA DE LA SUBDIRECCIÓN	TOTAL
AÑO 2010	68	19	87
AÑO 2011	91	16	107
AÑO 2012	79	27	106
AÑO 2013	71	29	100



7.- FORMACIÓN DEPARTAMENTO
7.1- FORMACIÓN IMPARTIDA POR EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO A UNIDADES GESTORAS

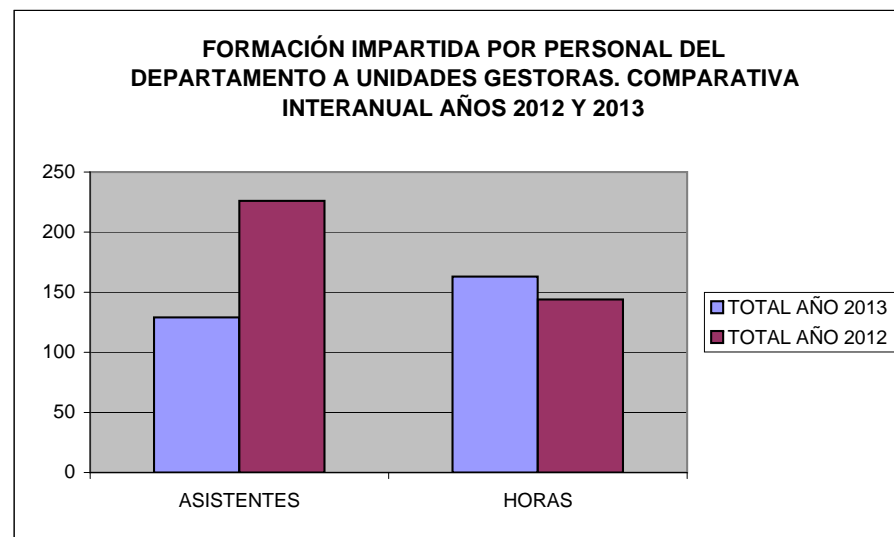
	DESTINATARIOS	CONTENIDO	ASISTENTES	HORAS
ENERO				
FEBRERO				
MARZO				
ABRIL	Integrantes de Unidades Gestoras convocados por el Instituto de Formación.	R02 1475 "Gestión de contenidos para el entorno de madrid.es en VCM"	15	21
MAYO	Ugw Movilidad y Sostenibilidad	formación de arranque	3	15
MAYO	Integrantes Unidades Gestoras convocados por el Instituto de Formación.	Gestión de contenidos para el entorno Madrid.es en VCM (vignette). R02-1869	16	16
JUNIO	Integrantes de Unidades Gestoras, convocadas por el Instituto de Formación.	R02-1475 ""Gestión de contenidos para el entorno de madrid.es en VCM"	14	21
JUNIO	Integrantes de Unidades Gestoras Web	Formación de arranque	5	10
JULIO	Oficina de Participación Empresarial	Arranque	2	10
AGOSTO				
SEPTIEMBRE				
OCTUBRE	UGW Bibliotecas, Educación y Juventud y Madrid Salud	Despublicaciones	8 2'5	
OCTUBRE	ugw Seguridad Policía	Actividades y Eventos	2 2'5	
OCTUBRE	ugw bibliotecas		1 1'5	
NOVIEMBRE	Gestores de impresos, convocados por el Instituto de Formación.	Formación en la elaboración de impreso	39	30
NOVIEMBRE	Gestores de la UG Relaciones Internacionales	Especial Informativo	2	3
NOVIEMBRE	Integrantes de Unidades Gestoras, convocados por el Instituto de Formación.	R02 1475 Gestión de Contenidos para el entorno de madrid.es en VCM (Vignette)	16	21
DICIEMBRE	Unidad Gestora Web Movilidad-Sostenibilidad	Trámites	2	5
DICIEMBRE	Unidad Gestora Web Portal Datos Abiertos	Nociones básicas de gestión de contenidos y Vignette	4 4'5	
TOTAL			129	163

* Impartido por el DAT

AÑO 2013

7.2.- FORMACIÓN IMPARTIDA. COMPARATIVA INTERANUAL

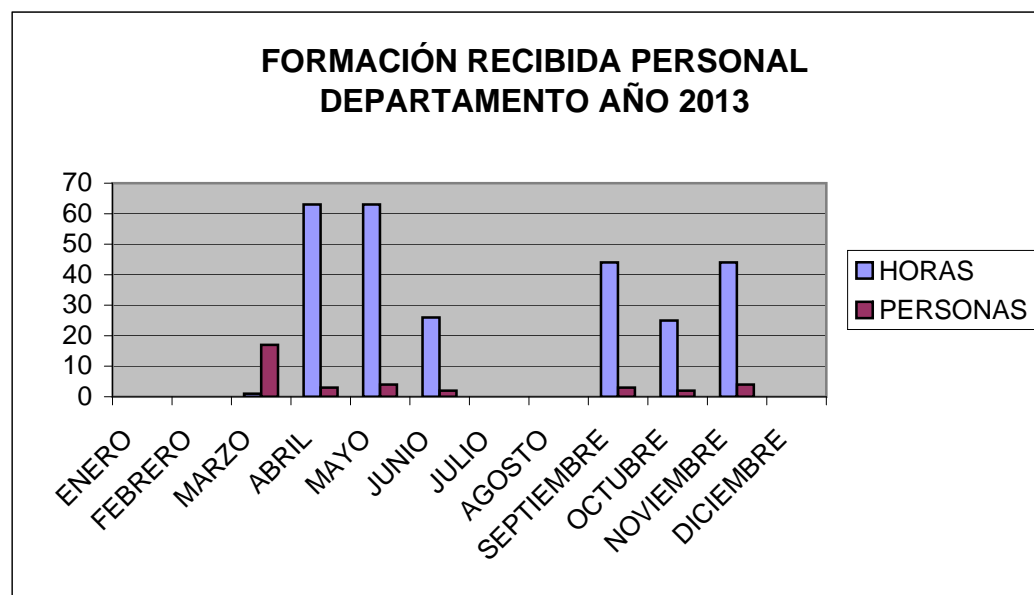
	ASISTENTES	HORAS
TOTAL AÑO 2013	129	163
TOTAL AÑO 2012	226	144



Fuente: datos facilitados por la Unidad Técnica de Coordinación

7.3.- FORMACIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL ADSCRITO AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CONTENIDOS.

	HORAS	PERSONAS
ENERO		
FEBRERO		
MARZO	1	17
ABRIL	63	3
MAYO	63	4
JUNIO	26	2
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE	44	3
OCTUBRE	25	2
NOVIEMBRE	44	4
DICIEMBRE		
TOTAL	266	35



*Nueva forma de computar la formación recibida por el personal de nuestro Departamento. Se podrán establecer comparaciones a partir del año 2015

AÑO 2013

8. UNIDADES GESTORAS

1.- UNIDADES GESTORAS CREADAS EN EL 2013	Fecha de designación
Oficina de Participación Empresarial (SG Participación Empresarial. AG Las Artes, Deportes y Turismo)	20/06/2013
Distrito de Fuencarral- El Pardo (Gerencia JMD)	
Fuencarral-El Pardo. Distrito Fuencarral-El Pardo	21/05/2013
Distrito de Villaverde (Gerencia JMD Villaverde. Junta Municipal Villaverde)	03/04/2013

2.- UNIDADES GESTORAS BAJA AÑO 2013	Fecha
Agenda 21	14/01/2013

3.- UNIDADES GESTORAS EXISTENTES EN LA ACT	39
--	----

	AÑO 2012	AÑO 2013
Unidades Gestoras creadas	4	3
Unidades Gestoras que han causado baja	1	1
Unidades Gestoras existentes	36	39

**UNIDADES GESTORAS CREACIÓN, BAJA Y EXISTENTES
AÑOS 2012 Y 2013**

