

Estadísticas año 2014: anuales

1. Servicio de Línea**madrid**

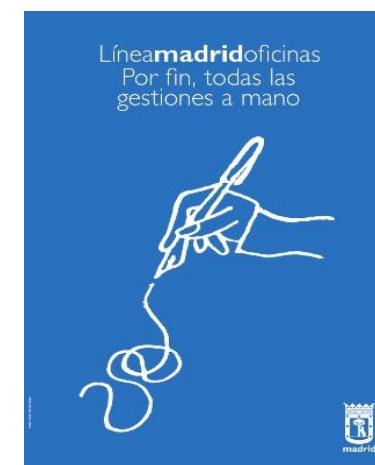
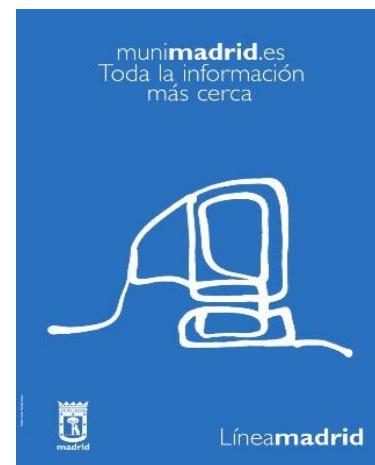
- 1.1 Datos globales
- 1.2 Registro
- 1.3 Cita previa

2. Canales de atención al ciudadano de Línea**madrid**

- 2.1 Datos globales
- 2.2 Internet (www.madrid.es)
- 2.3 Teléfono 010
- 2.4 Oficinas de Atención al Ciudadano

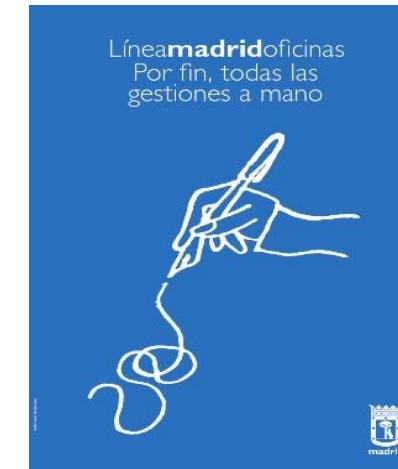
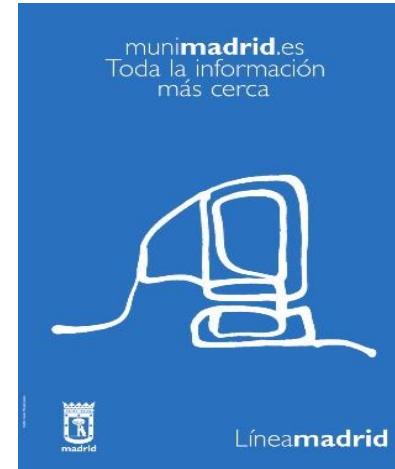
3. Gestión de contenidos

- 3.1 Elaboración de la información



Estadísticas año 2014: anuales

1.1 Servicio de Líneamadrid: Datos globales



Servicios y gestiones

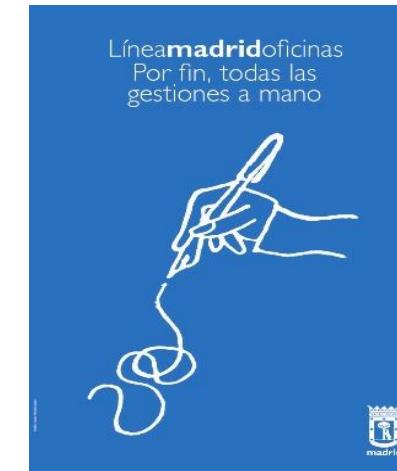
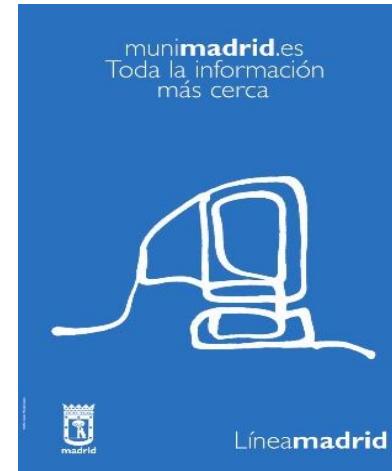
Tipo	Servicios (1)	Año ant.	Dif
Información (2)	2.034.145	2.046.932	-0,6%
Tasas, impuestos y multas	1.916.189	1.960.826	-2,3%
Padrón municipal	1.594.278	1.555.772	2,5%
Cita previa	1.052.843	890.864	18,2%
Registro	586.292	456.111	28,5%
Avisos y peticiones	353.039	235.638	49,8%
Movilidad	170.619	70.554	141,8%
Campañas y otras	137.814	81.536	69,0%
Sugerencias y Reclamaciones	63.145	40.546	55,7%
Servicios sociales	50.572	38.650	30,8%
Tarjeta Azul	25.349	38.460	-34,1%
Identificación electrónica	18.148	10.294	76,3%
Educación	6.423	13.723	-53,2%
Consumo	544	1.204	-54,8%
Total	8.009.400	7.441.110	7,6%

*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 2014: anuales

1.2. Servicio de Líneamadrid: Registro



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid**Año 2014****Registros municipales. Total Entradas**

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
01- OAC LM Centro	2.864	2.430	2.734	2.478	2.207	2.774	3.003	1.895	2.614	2.751	2.838	3.366	31.954
02- OAC LM Arganzuela	1.766	2.018	2.244	2.111	1.980	2.226	2.086	1.200	2.112	2.200	2.011	2.008	23.962
03- OAC LM Retiro	1.480	1.606	1.908	1.800	1.580	1.771	1.765	871	1.513	1.781	1.671	1.549	19.295
04- OAC LM Salamanca	2.268	2.137	2.553	2.408	1.967	2.635	2.480	1.603	2.153	2.862	2.335	2.844	28.245
05- OAC LM Chamartín	1.931	2.016	2.401	3.200	2.167	2.510	2.256	1.287	2.090	2.703	2.173	1.919	26.653
06- OAC LM Tetuán	2.174	2.091	2.608	2.109	1.865	2.141	2.123	1.274	1.889	3.039	2.175	1.898	25.386
07- OAC LM Chamberí	2.254	2.064	2.429	2.429	2.104	2.157	2.318	1.490	1.765	2.509	1.995	2.576	26.090
08- OAC LM Fuencarral-El Pardo	2.432	2.471	3.088	2.487	2.550	2.790	2.369	1.502	2.459	2.721	2.499	2.408	29.776
09- OAC LM Moncloa-Aravaca	1.859	2.315	2.548	2.053	2.073	2.506	2.146	1.462	1.913	2.363	2.094	2.124	25.456
10- OAC LM Latina	2.682	2.706	3.570	2.920	2.815	3.431	2.832	1.985	2.636	3.421	2.919	3.360	35.277
11- OAC LM Carabanchel	2.798	2.824	3.429	2.728	2.606	2.707	2.638	1.652	2.980	3.042	2.541	2.575	32.520
12- OAC LM Usera	2.246	1.881	2.591	1.947	1.739	2.082	1.849	1.181	2.176	2.143	1.998	1.946	23.779
13- OAC LM Puente Vallecas	1.871	1.728	2.447	1.831	1.670	2.276	1.874	1.158	1.665	1.927	1.719	1.852	22.018
14- OAC LM Moratalaz	1.069	1.193	1.494	1.333	1.274	1.427	1.254	719	1.177	1.398	1.202	1.377	14.917
15- OAC LM Ciudad Lineal	2.577	2.482	3.267	2.668	2.644	3.055	2.815	1.613	2.431	3.164	2.677	3.057	32.450
16- OAC LM Hortaleza	1.927	1.840	2.236	2.090	1.970	2.077	1.903	1.142	1.888	2.218	2.078	2.068	23.437
17- OAC LM Villaverde	2.426	2.364	2.779	2.340	2.161	2.870	2.354	1.510	2.464	2.446	2.281	2.637	28.632
18- OAC LM Villa Vallecas	1.935	2.002	2.134	2.183	2.038	2.350	1.825	1.268	1.751	2.028	1.921	2.141	23.576
19- OAC LM Vicálvaro	1.122	1.159	1.223	1.110	1.097	1.288	1.179	629	960	1.192	1.036	1.288	13.283
20- OAC LM S Blas-Canillejas	1.860	1.868	2.450	2.044	1.921	2.506	2.008	1.152	1.986	2.189	2.037	2.304	24.325
21- OAC LM Barajas	735	743	846	1.336	798	1.143	950	426	939	909	1.067	935	10.827
25- OAC LM Numancia	572	645	820	642	575	752	647	351	501	680	566	683	7.434
44- OAC LM Sanchinarro	2.571	2.086	2.598	2.090	3.042	2.513	2.306	2.552	2.104	2.658	2.771	3.565	30.856
54- Aravaca LM	257	282	302	307	256	251	334	3	264	346	293	285	3.180
55- El Pardo LM	55	46	61	72	45	75	41		36	53	53	59	596
56- Valverde LM	219	235	208	186	195	200	358		296	232	197	235	2.561
99- OAC Oficina Central	2.965	2.700	3.360	3.280	2.801	3.978	3.791	2.301	2.763	3.504	3.057	3.013	37.513
TOTAL	48.915	47.932	58.328	52.182	48.140	56.491	51.504	32.226	47.525	56.479	50.204	54.072	603.998

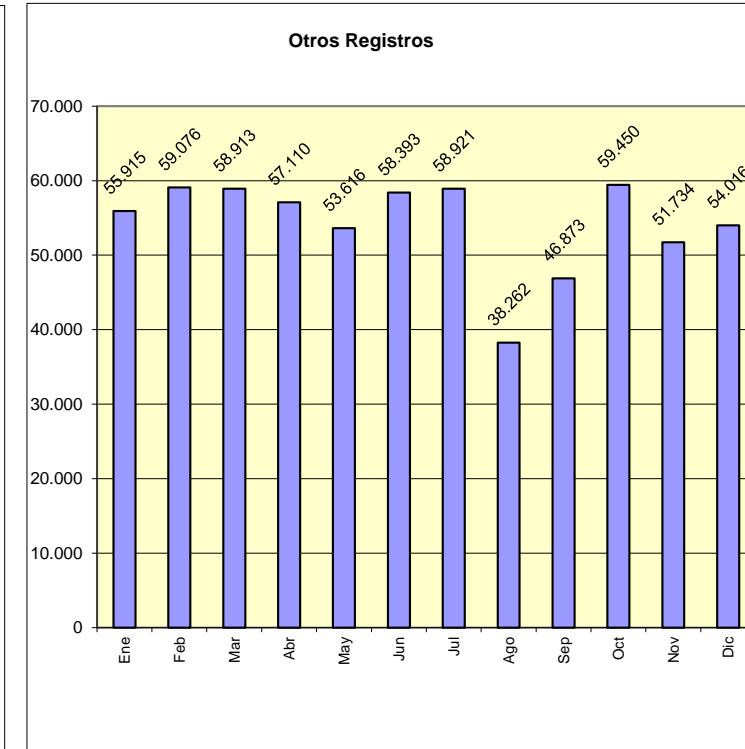
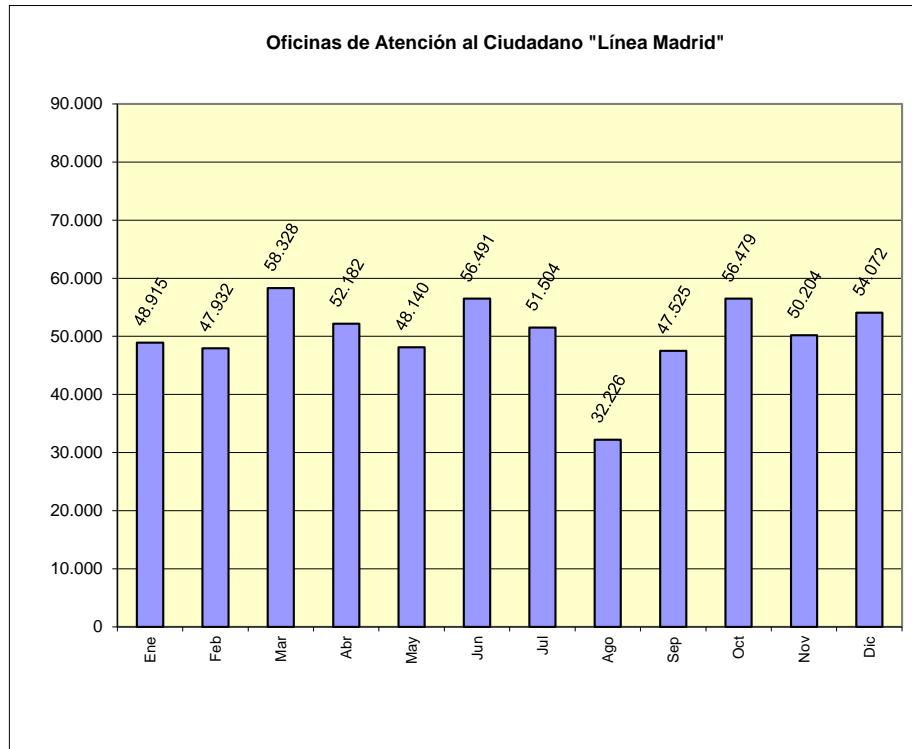
Datos Registro Ayuntamiento de Madrid**Año 2014****Registros municipales. Total Entradas**

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
28- Coordinación General Alcaldía	2.069	2.426	2.449	3.419	2.448	2.349	2.576	1.681	2.580	2.950	2.077	2.059	29.083
29- Urbanismo y Vivienda	1.909	2.498	2.344	2.062	2.172	2.012	2.378	1.080	1.788	2.738	2.046	2.248	25.275
31- Familia, Servicios Soc. y Part.	719	953	1.691	1.410	1.190	1.198	1.125	687	891	1.010	1.280	1.237	13.391
32- Economía, Hacienda y AP	3.529	4.341	4.235	3.691	3.215	3.486	3.845	2.431	3.254	4.119	3.748	3.894	43.788
33- T.E.A.M.	385	257	294	217	187	280	296	139	210	293	259	259	3.076
34- Medio Ambiente y Movilidad	6.073	5.631	6.223	5.785	6.106	8.357	6.111	3.974	5.465	7.126	6.135	8.597	75.583
35- Las Artes, Deportes, Turismo	361	422	503	534	471	564	585	175	295	435	431	716	5.492
37- Seguridad y Emergencias	3.264	2.808	3.135	2.854	3.005	3.797	3.196	2.202	2.762	3.433	3.102	3.561	37.119
38- Personal (Economía-Hacienda- AP)	1.526	1.480	1.748	1.735	1.634	1.415	1.715	1.059	1.408	1.636	1.432	1.656	18.444
39- Agencia Tributaria	6.713	6.799	6.691	6.360	5.807	5.960	7.362	4.461	5.781	7.224	6.942	5.943	76.043
41- Agencia para el Empleo	298	289	341	294	816	811	955	270	534	509	417	503	6.037
42- Madrid Salud	1.446	1.457	1.516	1.434	1.232	1.290	1.275	806	1.047	1.401	1.161	1.114	15.179
43- IAM	408	442	431	425	376	479	449	299	414	539	501	557	5.320
45- D.G. Gestión y Vigilancia Circ.	20.206	21.233	18.902	19.612	17.965	18.778	18.683	14.101	13.398	17.783	15.186	14.226	210.073
48- Centro Servicios Sociales Moratalaz	351	354	467	649	344	412	356	221	426	827	455	754	5.616
49- OAIC Sur	2.846	3.488	3.438	2.922	3.026	3.190	2.776	1.100	1.664	2.127	1.754	1.638	29.969
51- OAIC Raimundo Fdez Villaverde	1.275	1.602	1.534	1.181	1.089	1.328	1.509	1.025	1.242	1.660	1.606	1.607	16.658
52- Org. Aut. Ag. Gestión Licencias	2.021	2.059	2.537	1.983	1.985	2.063	2.968	2.127	2.889	2.958	2.483	2.674	28.747
53- Centro Servicios Sociales Salamanca	316	331	300	307	315	365	404	223	319	369	390	422	4.061
57- Economía (Economía-Hacienda- AP)	200	206	134	236	233	259	357	201	504	312	328	351	3.321
90- Comunidad de Madrid									1	1			2
91- Administración General Estado									1		1		2
TOTAL	55.915	59.076	58.913	57.110	53.616	58.393	58.921	38.262	46.873	59.450	51.734	54.016	652.279

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2014

Registros municipales. Total Entradas. Gráficos



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid**Año 2014****Registros municipales. Total Salidas**

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
01- OAC LM Centro	39	144	155	127	79	141	136	230	153	204	195	228	1.831
02- OAC LM Arganzuela	20	22	38	24	32	37	28	20	38	24	30	38	351
03- OAC LM Retiro	238	179	252	118	154	149	176	116	113	138	109	116	1.858
04- OAC LM Salamanca	11	20	6	14	10	17	11	4	23	17	25	27	185
05- OAC LM Chamartín	18	16	20	17	23	17	31	20	22	29	21	30	264
06- OAC LM Tetuán	36	22	34	29	37	27	31	32	17	32	24	36	357
07- OAC LM Chamberí	19	22	26	23	14	15	21	16	31	21	24	29	261
08- OAC LM Fuencarral-El Pardo	44	36	68	55	38	50	56	40	38	49	47	55	576
09- OAC LM Moncloa-Aravaca	37	43	59	48	37	52	46	30	35	67	30	42	526
10- OAC LM Latina	50	51	64	72	64	53	57	51	44	72	54	77	709
11- OAC LM Carabanchel	46	44	47	44	39	43	44	35	35	45	36	45	503
12- OAC LM Usera	32	28	26	21	23	21	33	31	28	35	30	33	341
13- OAC LM Puente Vallecas	5	6	8	6	7	4	20	9	5	3	9	8	90
14- OAC LM Moratalaz	6	1	2	3	1	7	8	1	6	3	1	7	46
15- OAC LM Ciudad Lineal	28	35	36	32	52	37	34	33	28	32	33	58	438
16- OAC LM Hortaleza	25	30	22	27	24	28	38	24	26	42	35	46	367
17- OAC LM Villaverde	43	48	65	56	49	52	66	40	33	44	63	52	611
18- OAC LM Villa Vallecas	236	275	258	241	178	139	241	189	244	228	219	274	2.722
19- OAC LM Vicálvaro	45	57	45	40	48	48	60	27	47	70	64	55	606
20- OAC LM S Blas-Canillejas	753	571	781	968	703	1.020	610	443	693	835	774	568	8.719
21- OAC LM Barajas	7	8	12	11	9	7	17	7	10	12	9	10	119
25- OAC LM Numancia	51	59	60	62	67	55	71	56	65	80	70	79	775
44- OAC LM Sanchinarro						1							1
54- Aravaca LM					1								1
55- El Pardo LM													0
56- Valverde LM													0
99- OAC Oficina Central													0
TOTAL	1.789	1.717	2.084	2.038	1.689	2.020	1.835	1.454	1.734	2.082	1.902	1.913	22.257

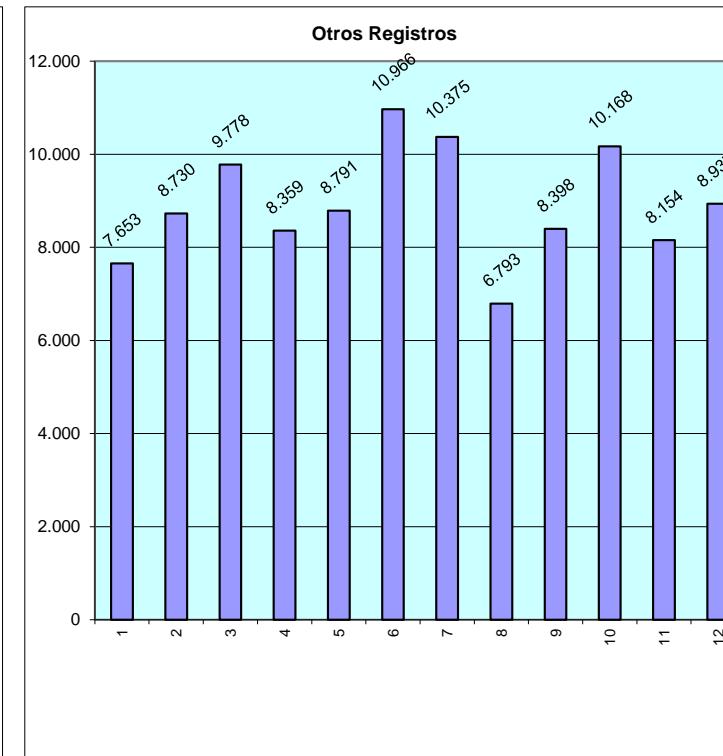
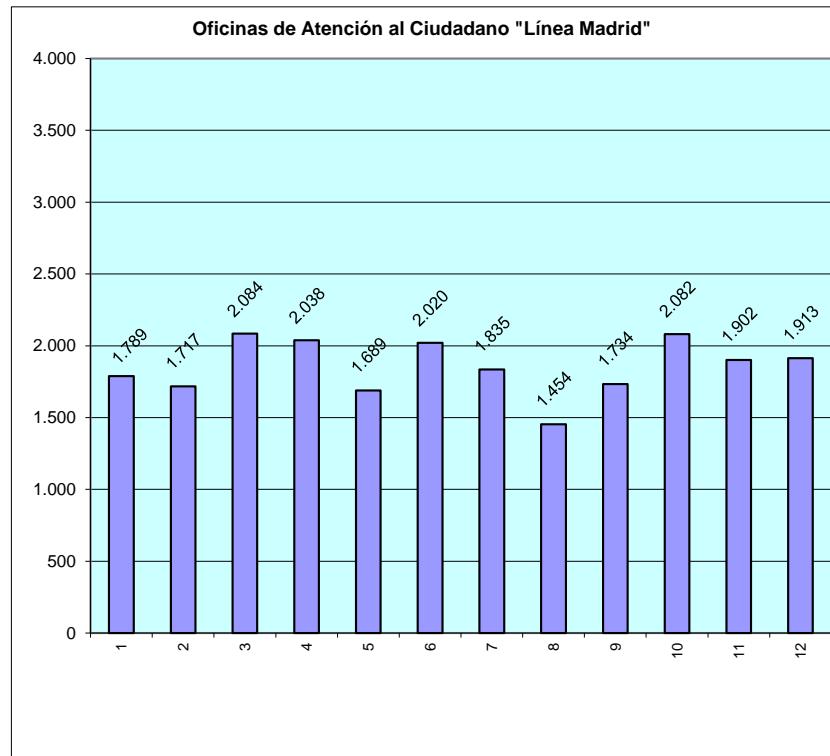
Datos Registro Ayuntamiento de Madrid**Año 2014****Registros municipales. Total Salidas**

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
28- Coordinación General Alcaldía	739	884	1.026	916	797	917	891	766	968	1.158	975	913	10.950
29- Urbanismo y Vivienda	24	41	25	17	18	16	26	14	19	43	19	16	278
31- Familia, Servicios Soc. y Part.	753	590	654	1.032	763	430	697	750	776	746	848	616	8.655
32- Economía, Hacienda y AP	411	462	429	469	458	391	512	314	368	584	497	522	5.417
33- T.E.A.M.	21	3		3	3		5		1	7	2	1	46
34- Medio Ambiente y Movilidad	4.501	4.499	5.238	3.939	4.706	7.856	6.408	3.574	4.363	5.460	4.221	4.957	59.722
35- Las Artes, Deportes, Turismo	106	276	197	348	270	176	58	132	124	173	97	199	2.156
37- Seguridad y Emergencias	649	1.510	1.616	1.225	1.326	689	1.114	945	1.368	1.442	1.017	1.066	13.967
38- Personal (Economía-Hacienda- AP)	13	36	42	47	42	47	84	60	32	26	62	49	540
39- Agencia Tributaria	4	3	5	4	4	11	12	2	5	6	2	3	61
41- Agencia para el Empleo	68	121	169	57	75	96	75	31	60	69	33	61	915
42- Madrid Salud	25	35	52	20	21	69	49	45	79	39	24	40	498
43- IAM	113	121	113	114	110	115	104	78	116	177	150	196	1.507
45- D.G.Gestión y Vigilancia Circ.	7	3	8	13	9	11	9	7	8	34	21	38	168
48- Centro Servicios Sociales Moratalaz	20	11	25	23	16	19	18	19	15	22	20	20	228
49- OAIC Sur													0
51- OAIC Raimundo Fdez Villaverde													0
52- Org. Aut. Ag. Gestión Licencias	11	16	16	2	8	7	5	5	2	4	7	13	96
53- Centro Servicios Sociales Salamanca	22	32	22	22	23	16	30	20	15	21	19	15	257
57- Economía (Economía-Hacienda- AP)	166	87	141	108	142	100	278	31	79	157	140	212	1.641
TOTAL	7.653	8.730	9.778	8.359	8.791	10.966	10.375	6.793	8.398	10.168	8.154	8.937	107.102

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2014

Registros municipales. Total Salidas. Gráficos



Datos Registro Ayuntamiento de Madrid**Año 2014****Registros municipales. Entradas papel para otras AA.PP.**

Escritos recogidos en papel en las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid para otras Administraciones Públicas (No ORVE/SIR)

Otras Administraciones Públicas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
90- Comunidad de Madrid	1.110	863	906	910	1.076	1.047	1.123	422	756	807	576	744	10.340
91- Administración General Estado	857	1.066	1.138	1.062	1.103	996	917	519	951	1.056	923	1.005	11.593
92- Otras Comunidades Autónomas	734	640	648	505	639	677	794	307	372	392	294	317	6.319
93- Otras Administraciones Locales	2.062	1.971	2.078	1.892	2.019	2.028	2.089	1.600	1.636	2.199	1.953	1.985	23.512
TOTAL	4.763	4.540	4.770	4.369	4.837	4.748	4.923	2.848	3.715	4.454	3.746	4.051	51.764

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2014

REGISTRO ELECTRÓNICO

Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
01- OAC LM Centro	1	1	4		1	5	12	1	6	9	15	12	67
02- OAC LM Arganzuela	2	2	4		6	6	2	1	5	6	1	3	38
03- OAC LM Retiro		5			10	2	2		3	4	1	2	29
04- OAC LM Salamanca	3		1		4	3	1	3	9	9	9	11	53
05- OAC LM Chamartín		2			10	3	3	2	3	4	5	5	37
06- OAC LM Tetuán	1	3			6	1	1		4	9	3	9	37
07- OAC LM Chamberí	1			1	2	3	4	3	4	6	3	10	37
08- OAC LM Fuencarral-El Pardo	3				5	16			3	3	4	4	38
09- OAC LM Moncloa-Aravaca	1		1		5	2	3	2	1	3	8	2	28
10- OAC LM Latina	1			1	2	3	2	1	3	1	3	7	24
11- OAC LM Carabanchel			1			5	1	2	4	8	8	3	32
12- OAC LM Usera					4	2			1	1	2	1	11
13- OAC LM Puente Vallecas					1				1	1	1	2	6
14- OAC LM Moratalaz	1	2		1		3	1	3	4			1	16
15- OAC LM Ciudad Lineal					1	17	10	4	2	6	7	8	57
16- OAC LM Hortaleza		1		15	12	1	2		2	2	2	7	45
17- OAC LM Villaverde					1					4	1		6
18- OAC LM Villa Vallecas					2	7			1		1	2	13
19- OAC LM Vicálvaro					3	2	1					1	7
20- OAC LM S Blas-Canillejas		1		15	22	3			3	2	1		47
21- OAC LM Barajas					7	1			1			3	12
25- OAC LM Numancia													0
28- Coordinación General Alcaldía	1			1		2	1		1		1		7
29- Urbanismo y Vivienda	2	9			2	2	4	4	5	12	8	20	68
31- Familia, Servicios Soc. y Part.					5	5		1	3		1	2	17
32- Economía, Hacienda y AP	8	5	5	9	6	5	11		9	4	9	1	72
33- T.E.A.M.					2			1			1		4
34- Medio Ambiente y Movilidad	54	56	130	55	72	91	76	51	144	136	118	133	1.116
35- Las Artes, Deportes, Turismo	1				2	5	11	1	6	5	6	8	45
37- Seguridad y Emergencias	13	21	4	2	27	28	24	25	14	77	58	243	536
38- Personal (Economía-Hacienda- AP)						1	2	3		3	5	8	22
39- Agencia Tributaria	71	142	73	150	113	126	154	93	131	297	458	304	2.112
41- Agencia para el Empleo										3	1		4
42- Madrid Salud					4	2	1	5	2	3	4	4	27
43- IAM													0
44- OAC LM Sanchinarro													0
45- D.G. Gestión y Vigilancia Circ.	423	434	387	447	434	391	449	309	373	552	502	386	5.087
48- Centro Servicios Sociales Moratalaz													0
49- OAIC Sur													0
51- OAIC Raimundo Fdez Villaverde													0
52- Org. Aut. Ag. Gestión Licencias	747	742	10	20	12	26	1.266	904	1.185	1.211	977	1.071	8.171
53- Centro Servicios Sociales Salamanca													0
54- Aravaca LM													0
55- El Pardo LM													0
56- Valverde LM													0
57- Economía (Economía-Hacienda- AP)						4	3	7	5	44	5	19	88
90- Comunidad de Madrid										1	1		2
91- Administración General Estado										1		1	2
99- OAC Oficina Central							3		1			4	
TOTAL	1.329	1.430	624	692	796	801	2.048	1.422	1.982	2.389	2.246	2.265	18.024

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2014

REGISTRO ELECTRÓNICO (Carpeta Ciudadano)

Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
01- OAC LM Centro						4	10	1	6	9	14	12	56
02- OAC LM Arganzuela							1		4	5	1	1	12
03- OAC LM Retiro							1		2	3		2	8
04- OAC LM Salamanca								3	6	8	5	7	29
05- OAC LM Chamartín						2	1	2	3	4	5	5	23
06- OAC LM Tetuán								1	4	9	1	9	24
07- OAC LM Chamberí							1	3	2	3	5	3	25
08- OAC LM Fuencarral-El Pardo							4		3	3	3	4	17
09- OAC LM Moncloa-Aravaca								2	1	1	3	8	21
10- OAC LM Latina							2	2	1	3	1	2	13
11- OAC LM Carabanchel								1	2	3	7	8	31
12- OAC LM Usera						2	1		1		2	1	7
13- OAC LM Puente Vallecas						1					1	2	4
14- OAC LM Moratalaz						3	1	3	2			1	10
15- OAC LM Ciudad Lineal						2	3	1	6	5	8	2	27
16- OAC LM Hortaleza						2	2	1	2	1	1	2	16
17- OAC LM Villaverde						1				4	1		6
18- OAC LM Villa Vallecas						1			1		1	2	5
19- OAC LM Vicálvaro								1				1	2
20- OAC LM S Blas-Canillejas						1	4		3	1	1	1	10
21- OAC LM Barajas									1			2	3
25- OAC LM Numancia													0
28- Coordinación General Alcaldía													0
29- Urbanismo y Vivienda						1	2	4	4	5	12	8	20
31- Familia, Servicios Soc. y Part.						1	2		1			1	5
32- Economía, Hacienda y AP							1		1	1	1	2	6
33- T.E.A.M.						2			1			1	4
34- Medio Ambiente y Movilidad						12	24	36	17	41	52	55	84
35- Las Artes, Deportes, Turismo						3	10	1	2	5	6	8	35
37- Seguridad y Emergencias						18	25	21	21	4	72	55	241
38- Personal (Economía-Hacienda- AP)							1	2	3		3	5	8
39- Agencia Tributaria						22	56	61	39	56	85	85	488
41- Agencia para el Empleo											3	1	4
42- Madrid Salud							4	2	3		3	4	18
43- IAM													0
44- OAC LM Sanchinarro													0
45- D.G. Gestión y Vigilancia Circ.							2	1	3	2			9
48- Centro Servicios Sociales Moratalaz													0
49- OAIC Sur													0
51- OAIC Raimundo Fdez Villaverde													0
52- Org. Aut. Ag. Gestión Licencias						1	2	4	11	22	18	29	124
53- Centro Servicios Sociales Salamanca													0
54- Aravaca LM													0
55- El Pardo LM													0
56- Valverde LM													0
57- Economía (Economía-Hacienda- AP)							4	3	7	5	44	5	88
99- OAC Oficina Central								3		1			4
90- Comunidad de Madrid											1	1	2
91- Administración General Estado											1	1	2
TOTAL	0	0	0	0	71	152	176	127	233	328	340	556	1.983

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2014

Registros municipales. Envíos a través de ORVE/SIR.

Escritos de los ciudadanos presentados en las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid digitalizados 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
01- OAC LM Centro	58	91	74	88	104	141	135	101	110	151	131	141	1.325
02- OAC LM Arganzuela	95	57	84	140	129	100	119	56	103	126	125	87	1.221
03- OAC LM Retiro	65	67	60	161	122	123	131	43	75	122	93	66	1.128
04- OAC LM Salamanca	19	38	24	65	32	51	37	34	56	67	52	27	502
05- OAC LM Chamartín	57	79	106	130	104	62	80	43	84	168	89	66	1.068
06- OAC LM Tetuán	48	70	67	60	50	68	80	46	51	110	96	82	828
07- OAC LM Chamberí	102	44	66	96	61	66	122	73	77	70	80	58	915
08- OAC LM Fuencarral-El Pardo	56	60	91	248	180	136	183	81	146	146	128	95	1.550
09- OAC LM Moncloa-Aravaca	39	47	77	101	103	85	79	50	109	122	90	138	1.040
10- OAC LM Latina	96	66	121	198	216	147	158	113	163	222	155	104	1.759
11- OAC LM Carabanchel	84	126	137	226	188	165	183	148	247	263	250	196	2.213
12- OAC LM Usera	53	76	89	149	117	115	141	87	143	147	384	344	1.845
13- OAC LM Puente Vallecas	65	82	122	128	138	165	215	70	130	142	133	106	1.496
14- OAC LM Moratalaz	58	67	78	167	139	123	85	36	89	87	93	84	1.106
15- OAC LM Ciudad Lineal	131	67	130	257	221	210	220	132	178	235	214	253	2.248
16- OAC LM Hortaleza	59	72	69	184	176	115	91	75	110	124	130	111	1.316
17- OAC LM Villaverde	97	174	128	168	130	149	199	135	146	160	177	167	1.830
18- OAC LM Villa Vallecas	42	85	81	278	118	134	100	61	111	158	164	155	1.487
19- OAC LM Vicálvaro	48	31	38	123	96	74	81	49	66	92	69	55	822
20- OAC LM S Blas-Canillejas	49	56	96	254	161	157	152	59	157	137	132	118	1.528
21- OAC LM Barajas	17	37	40	144	74	51	38	19	43	63	48	38	612
25- OAC LM Numancia	39	41	25	74	60	66	67	30	46	58	56	71	633
44- OAC LM Sanchinarro	58	77	94	180	582	162	106	84	93	132	119	87	1.774
54- Aravaca LM	8	1		14	9	33	57		52	71	35	26	306
55- El Pardo LM	1	3	3	8	5	8	3		7	3	3	1	45
56- Valverde LM	4	9	8	8	15	17	16		22	10	16	18	143
99- OAC Oficina Central	3	10	4	22	4	6	7	11	3	3	12	16	101
TOTAL	1.451	1.633	1.912	3.671	3.334	2.729	2.885	1.636	2.617	3.189	3.074	2.710	30.841

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid**Año 2014****Registros municipales. Envíos a través de ORVE/SIR.**

Escritos de los ciudadanos presentados en las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid digitalizados 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
28- Coordinación General Alcaldía	9	26	27	84	118	83	126	97	93	157	93	73	986
29- Urbanismo y Vivienda		10	3	21	29	11	7	9	10	13	11	4	128
31- Familia, Servicios Soc. y Part.	30	31	45	66	32	35	56	29	43	51	58	57	533
32- Economía, Hacienda y AP	326	447	435	161	258	274	226	133	185	213	150	169	2.977
33- T.E.A.M.	3	1	2		1		2			1	1	2	13
34- Medio Ambiente y Movilidad	5	2	3	31	4	2	9	1	14	106	54	38	269
35- Las Artes, Deportes, Turismo		1			1		2			2	3	5	14
37- Seguridad y Emergencias	33	40	45	39	34	38	51	62	78	64	56	64	604
38- Personal (Economía-Hacienda- AP)	12	3	14	28	4	4	8	2	4	14	16	7	116
39- Agencia Tributaria	23	19	26	35	32	31	32	22	24	20	32	29	325
41- Agencia para el Empleo	1	1	6	11	3	6	2	1		8	10	1	50
42- Madrid Salud		1	2	6	10	7	17	5	2	15	4	7	76
43- IAM	9	4	3	3		1	1	1	4	3	1	3	33
45- D.G.Gestión y Vigilancia Circ.	31	32	27	48	52	42	71	38	55	74	51	49	570
48- Centro Servicios Sociales Moratalaz	44	36	36	35	27	32	34	12	36	43	44	46	425
49- OAIC Sur	99	138	180	156	150	154	105	47	64	131	122	106	1.452
51- OAIC Raimundo Fdez Villaverde	70	62	89	81	58	67	53	50	50	95	65	67	807
52- Org. Aut. Ag. Gestión Licencias	2		3	1	1	5	1	1	1	7	3		25
53- Centro Servicios Sociales Salamanca	22	10	10	19	14	10	20	7	20	30	41	34	237
57- Economía (Economía-Hacienda- AP)	1	4	1	1	2	1	4	2	3	9	8	25	61
TOTAL	720	868	957	826	830	803	827	519	686	1.056	823	786	9.701

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid**Año 2014****Registros municipales. Recepciones a través de ORVE/SIR.**

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

Otras Administraciones Públicas	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO	24	152	322	369	383	661	556	366	432	594	489	526	4.874
COMUNIDAD DE MADRID	256	264	298	193	184	179	141	81	166	166	183	207	2.318
ENTIDADES LOCALES	573	727	841	850	768	1.331	842	577	685	906	796	785	9.681
OTRAS COMUNIDADES AUTONOMAS		1			1	2				1			5
TOTAL	853	1.144	1.461	1.412	1.336	2.173	1.539	1.024	1.283	1.667	1.468	1.518	16.878

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid

Año 2014

Entradas digitalizadas en las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid (Canal Presencial).

Se incluyen las anotaciones de entrada presentadas en las Oficinas de Registro Municipales, que tienen como destino el Ayuntamiento de Madrid y Otras Administraciones Públicas (ORVE/SIR)

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
01- OAC LM Centro	1.801	1.553	1.870	1.556	1.462	1.822	1.854	1.213	1.607	1.978	1.948	1.764	20.428
02- OAC LM Arganzuela	950	1.297	1.677	1.583	1.452	1.604	1.559	902	1.552	1.763	1.636	1.213	17.188
03- OAC LM Retiro	886	995	1.405	1.246	1.124	1.249	1.205	592	1.036	1.369	1.206	867	13.180
04- OAC LM Salamanca	590	960	1.330	1.150	891	1.236	1.375	947	1.313	1.793	1.346	1.329	14.260
05- OAC LM Chamartín	1.033	1.125	1.556	1.441	1.461	1.687	1.473	865	1.415	1.928	1.658	1.076	16.718
06- OAC LM Tetuán	1.444	1.512	1.997	1.547	1.323	1.592	1.524	898	1.383	2.426	1.693	1.255	18.594
07- OAC LM Chamberí	1.344	1.325	1.638	1.613	1.225	1.329	1.528	1.099	1.269	1.779	1.366	1.447	16.962
08- OAC LM Fuencarral-El Pardo	1.248	1.425	2.127	1.716	1.722	1.963	1.718	1.167	1.876	2.091	1.873	1.424	20.350
09- OAC LM Moncloa-Aravaca	939	1.478	1.704	1.376	1.381	1.651	1.296	995	1.287	1.676	1.552	1.438	16.773
10- OAC LM Latina	1.412	1.494	2.371	1.818	1.894	2.172	1.797	1.388	1.668	2.212	1.754	1.197	21.177
11- OAC LM Carabanchel	1.561	1.985	2.646	2.012	1.937	1.864	1.932	1.222	2.367	2.399	2.060	1.722	23.707
12- OAC LM Usera	1.100	1.133	1.768	1.324	1.159	1.372	1.301	978	1.818	1.839	1.731	1.558	17.081
13- OAC LM Puente Vallecas	1.164	1.255	1.987	1.406	1.293	1.888	1.516	927	1.363	1.604	1.439	1.339	17.181
14- OAC LM Moratalaz	736	891	1.199	1.079	1.013	1.090	928	573	956	1.152	966	1.015	11.598
15- OAC LM Ciudad Lineal	1.640	1.798	2.536	1.979	1.891	2.135	2.117	1.211	1.768	2.447	2.046	1.753	23.321
16- OAC LM Hortaleza	1.179	1.215	1.547	1.379	1.391	1.385	1.262	766	1.298	1.717	1.620	1.341	16.100
17- OAC LM Villaverde	1.343	1.477	1.720	1.379	1.264	1.836	1.382	835	1.411	1.526	1.436	1.510	17.119
18- OAC LM Villa Vallecas	872	1.401	1.512	1.327	1.230	1.269	1.202	762	1.151	1.464	1.426	1.222	14.838
19- OAC LM Vicálvaro	732	809	841	784	793	783	761	404	663	758	711	788	8.827
20- OAC LM S Blas-Canillejas	913	1.219	1.922	1.637	1.339	1.708	1.385	887	1.492	1.656	1.428	1.317	16.903
21- OAC LM Barajas	460	531	595	995	556	644	472	297	567	584	509	602	6.812
25- OAC LM Numancia	272	383	547	397	361	508	420	201	311	423	359	419	4.601
44- OAC LM Sanchinarro	1.182	1.118	1.542	1.255	1.892	1.555	1.304	1.390	1.264	1.424	1.470	1.786	17.182
54- Aravaca LM	96	112	187	222	165	200	271		210	301	257	222	2.243
55- El Pardo LM	24	35	35	43	28	56	32		28	34	44	45	404
56- Valverde LM	154	164	153	144	151	150	267		268	211	172	186	2.020
99- OAC Oficina Central	49	78	99	110	80	145	74	50	78	85	100	121	1.069
TOTAL	25.124	28.768	38.511	32.518	30.478	34.893	31.955	20.569	31.419	38.639	33.806	29.956	376.636

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid**Año 2014****Entradas digitalizadas en las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid (Canal Presencial).**

Se incluyen las anotaciones de entrada presentadas en las Oficinas de Registro Municipales, que tienen como destino el Ayuntamiento de Madrid y Otras Administraciones Públicas (ORVE/SIR)

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
28- Coordinación General Alcaldía	238	323	319	389	399	472	524	363	420	517	307	204	4.475
29- Urbanismo y Vivienda	245	614	450	143	280	389	859	408	754	894	679	664	6.379
31- Familia, Servicios Soc. y Part.	274	361	836	789	568	535	439	203	341	415	646	425	5.832
32- Economía, Hacienda y AP	1.920	2.589	2.462	2.074	1.846	2.096	2.123	1.320	1.819	2.300	2.041	1.988	24.578
33- T.E.A.M.	137	87	79	48	64	90	46	14	52	56	23	55	751
34- Medio Ambiente y Movilidad	204	252	259	342	284	351	402	169	351	565	493	457	4.129
35- Las Artes, Deportes, Turismo	14	77	16	76	102	80	134	51	71	149	142	154	1.066
37- Seguridad y Emergencias	1.402	1.284	1.596	1.220	1.495	1.420	1.440	1.008	1.152	1.541	1.324	864	15.746
38- Personal (Economía-Hacienda- AP)	792	862	1.004	1.052	1.010	726	951	561	804	984	938	1.186	10.870
39- Agencia Tributaria	2.167	2.406	2.369	2.231	2.127	2.407	2.967	1.587	2.368	2.958	2.606	2.247	28.440
41- Agencia para el Empleo	80	45	115	87	54	143	579	158	278	229	148	189	2.105
42- Madrid Salud	798	798	905	885	744	720	679	396	529	712	579	541	8.286
43- IAM	27	20	18	18	12	45	32	7	15	33	13	19	259
45- D.G. Gestión y Vigilancia Circ.	262	209	225	287	257	383	972	194	294	709	2.068	1.067	6.927
48- Centro Servicios Sociales Moratalaz	60	75	101	87	85	92	104	51	104	134	120	126	1.139
49- OAIC Sur	1.293	1.662	1.665	1.332	1.231	1.353	1.107	616	942	1.285	1.037	959	14.482
51- OAIC Raimundo Fdez Villaverde	982	1.247	1.303	940	759	895	913	670	850	1.179	1.179	1.148	12.065
52- Org. Aut. Ag. Gestión Licencias	325	414	501	343	340	220	243	141	291	413	352	338	3.921
53- Centro Servicios Sociales Salamanca	47	60	76	82	70	55	71	44	81	96	105	83	870
57- Economía (Economía-Hacienda- AP)	50	78	43	64	67	97	159	62	246	119	135	219	1.339
TOTAL	11.317	13.463	14.342	12.489	11.794	12.569	14.744	8.023	11.762	15.288	14.935	12.933	153.659

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid**Año 2014****Total entradas digitalizadas en las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid.**

Se incluyen las anotaciones de entrada digitalizadas presentadas por el canal electrónico, canal SIR y canal presencial.

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
01- OAC LM Centro	1.802	1.554	1.874	1.556	1.463	1.827	1.866	1.214	1.613	1.987	1.963	1.776	20.495
02- OAC LM Arganzuela	952	1.299	1.681	1.583	1.458	1.610	1.561	903	1.557	1.769	1.637	1.216	17.226
03- OAC LM Retiro	886	1.000	1.405	1.246	1.134	1.251	1.207	592	1.039	1.373	1.207	869	13.209
04- OAC LM Salamanca	593	960	1.331	1.150	895	1.239	1.376	950	1.322	1.802	1.355	1.340	14.313
05- OAC LM Chamartín	1.033	1.127	1.556	1.441	1.471	1.690	1.476	867	1.418	1.932	1.663	1.081	16.755
06- OAC LM Tetuán	1.445	1.515	1.997	1.547	1.329	1.593	1.525	898	1.387	2.435	1.696	1.264	18.631
07- OAC LM Chamberí	1.345	1.325	1.638	1.614	1.227	1.332	1.532	1.102	1.273	1.785	1.369	1.457	16.999
08- OAC LM Fuencarral-El Pardo	1.248	1.428	2.127	1.716	1.727	1.979	1.718	1.167	1.879	2.094	1.877	1.428	20.388
09- OAC LM Moncloa-Aravaca	939	1.479	1.704	1.377	1.386	1.653	1.299	997	1.288	1.679	1.560	1.440	16.801
10- OAC LM Latina	1.413	1.494	2.371	1.819	1.896	2.175	1.799	1.389	1.671	2.213	1.757	1.204	21.201
11- OAC LM Carabanchel	1.561	1.985	2.647	2.012	1.937	1.869	1.933	1.224	2.371	2.407	2.068	1.725	23.739
12- OAC LM Usera	1.100	1.133	1.768	1.324	1.163	1.374	1.301	978	1.819	1.840	1.733	1.559	17.092
13- OAC LM Puente Vallecas	1.164	1.255	1.987	1.406	1.294	1.888	1.516	927	1.364	1.605	1.440	1.341	17.187
14- OAC LM Moratalaz	737	893	1.199	1.080	1.013	1.093	929	576	960	1.152	966	1.016	11.614
15- OAC LM Ciudad Lineal	1.640	1.798	2.536	1.980	1.908	2.145	2.121	1.213	1.774	2.454	2.054	1.755	23.378
16- OAC LM Hortaleza	1.179	1.216	1.547	1.380	1.406	1.397	1.263	768	1.300	1.719	1.622	1.348	16.145
17- OAC LM Villaverde	1.343	1.477	1.720	1.379	1.265	1.836	1.382	835	1.411	1.530	1.437	1.510	17.125
18- OAC LM Villa Vallecas	872	1.401	1.512	1.327	1.232	1.276	1.202	762	1.152	1.465	1.427	1.224	14.852
19- OAC LM Vicálvaro	732	809	841	784	796	785	762	404	663	758	712	788	8.834
20- OAC LM S Blas-Canillejas	913	1.219	1.923	1.637	1.354	1.730	1.388	887	1.495	1.658	1.429	1.317	16.950
21- OAC LM Barajas	460	531	595	995	563	645	472	297	568	584	509	605	6.824
25- OAC LM Numancia	272	383	547	397	361	508	420	201	311	423	359	419	4.601
44- OAC LM Sanchinarro	1.182	1.118	1.542	1.255	1.892	1.555	1.304	1.390	1.264	1.424	1.470	1.786	17.182
54- Aravaca LM	96	112	187	222	165	200	271		210	301	257	222	2.243
55- El Pardo LM	24	35	35	43	28	56	32		28	34	44	45	404
56- Valverde LM	154	164	153	144	151	150	267		268	211	172	186	2.020
99- OAC Oficina Central	902	1.222	1.560	1.523	1.416	2.326	1.616	1.074	1.364	1.752	1.570	1.639	17.964
TOTAL	25.987	29.932	39.983	33.937	31.930	37.182	33.538	21.615	32.769	40.386	35.353	31.560	394.172

Datos Registro Ayuntamiento de Madrid**Año 2014****Total entradas digitalizadas en las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Madrid.**

Se incluyen las anotaciones de entrada digitalizadas presentadas por el canal electrónico, canal SIR y canal presencial.

Otros Registros	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
28- Coordinación General Alcaldía	239	323	319	390	399	474	525	363	421	517	308	204	4.482
29- Urbanismo y Vivienda	247	623	450	143	282	391	863	412	759	906	687	684	6.447
31- Familia, Servicios Soc. y Part.	274	361	836	789	573	540	439	204	344	415	647	427	5.849
32- Economía, Hacienda y AP	1.928	2.594	2.467	2.083	1.852	2.101	2.134	1.320	1.828	2.304	2.050	1.989	24.650
33- T.E.A.M.	137	87	79	48	66	90	46	15	52	56	24	55	755
34- Medio Ambiente y Movilidad	258	308	389	397	356	442	478	220	495	701	611	590	5.245
35- Las Artes, Deportes, Turismo	14	78	16	76	104	85	145	52	77	154	148	162	1.111
37- Seguridad y Emergencias	1.415	1.305	1.600	1.222	1.522	1.448	1.464	1.033	1.166	1.618	1.382	1.107	16.282
38- Personal (Economía-Hacienda- AP)	792	862	1.004	1.052	1.010	727	953	564	804	987	943	1.194	10.892
39- Agencia Tributaria	2.238	2.548	2.442	2.381	2.240	2.533	3.121	1.680	2.499	3.255	3.064	2.551	30.552
41- Agencia para el Empleo	80	45	115	87	54	143	579	158	278	232	149	189	2.109
42- Madrid Salud	798	798	909	887	745	725	681	399	529	716	583	543	8.313
43- IAM	27	20	18	18	12	45	32	7	15	33	13	19	259
45- D.G. Gestión y Vigilancia Circ.	685	643	612	734	691	774	1.421	503	667	1.261	2.570	1.453	12.014
48- Centro Servicios Sociales Moratalaz	60	75	101	87	85	92	104	51	104	134	120	126	1.139
49- OAIC Sur	1.293	1.662	1.665	1.332	1.231	1.353	1.107	616	942	1.285	1.037	959	14.482
51- OAIC Raimundo Fdez Villaverde	982	1.247	1.303	940	759	895	913	670	850	1.179	1.179	1.148	12.065
52- Org. Aut. Ag. Gestión Licencias	1.072	1.156	511	363	352	246	1.509	1.045	1.476	1.624	1.329	1.409	12.092
53- Centro Servicios Sociales Salamanca	47	60	76	82	70	55	71	44	81	96	105	83	870
57- Economía (Economía-Hacienda- AP)	50	78	43	64	71	100	166	67	290	124	154	220	1.427
90- Comunidad de Madrid										1	1		2
91- Administración General Estado										1		1	2
TOTAL	12.636	14.873	14.955	13.175	12.474	13.259	16.751	9.423	13.679	17.598	17.104	15.112	171.039

AÑO 2014

Comparativa papel-digital (sólo Canal Presencial) . Porcentaje.

Oficinas de Atención al Ciudadano "Línea Madrid"	Digitalizada	% Digital	Papel	% Papel	Total
01- OAC LM Centro	1.764	52,59	1.590	47,41	3.354
02- OAC LM Arganzuela	1.213	60,50	792	39,50	2.005
03- OAC LM Retiro	867	56,04	680	43,96	1.547
04- OAC LM Salamanca	1.329	46,91	1.504	53,09	2.833
05- OAC LM Chamartín	1.076	56,22	838	43,78	1.914
06- OAC LM Tetuán	1.255	66,44	634	33,56	1.889
07- OAC LM Chamberí	1.447	56,39	1.119	43,61	2.566
08- OAC LM Fuencarral-El Pardo	1.424	59,23	980	40,77	2.404
09- OAC LM Moncloa-Aravaca	1.438	67,77	684	32,23	2.122
10- OAC LM Latina	1.197	35,70	2.156	64,30	3.353
11- OAC LM Carabanchel	1.722	66,95	850	33,05	2.572
12- OAC LM Usera	1.558	80,10	387	19,90	1.945
13- OAC LM Puente Vallecas	1.339	72,38	511	27,62	1.850
14- OAC LM Moratalaz	1.015	73,76	361	26,24	1.376
15- OAC LM Ciudad Lineal	1.753	57,38	1.302	42,62	3.055
16- OAC LM Hortaleza	1.341	65,07	720	34,93	2.061
17- OAC LM Villaverde	1.510	57,26	1.127	42,74	2.637
18- OAC LM Villa Vallecas	1.222	57,13	917	42,87	2.139
19- OAC LM Vicálvaro	788	61,18	500	38,82	1.288
20- OAC LM S Blas-Canillejas	1.317	57,16	987	42,84	2.304
21- OAC LM Barajas	602	64,59	330	35,41	932
25- OAC LM Numancia	419	61,35	264	38,65	683
44- OAC LM Sanchinarro	1.786	50,10	1.779	49,90	3.565
54- Aravaca LM	222	77,89	63	22,11	285
55- El Pardo LM	45	76,27	14	23,73	59
56- Valverde LM	186	79,15	49	20,85	235
99- OAC Oficina Central	121	8,09	1.374	91,91	1.495
TOTAL	29.956	57,09	22.512	42,91	52.468

AÑO 2014

Comparativa papel-digital (sólo Canal Presencial) . Porcentaje.

Otros Registros	Digitalizada presencial	% Digital	Papel	% Papel	Total
28- Coordinación General Alcaldía	204	9,91	1.855	90,09	2.059
29- Urbanismo y Vivienda	664	29,80	1.564	70,20	2.228
31- Familia, Servicios Soc. y Part.	425	34,41	810	65,59	1.235
32- Economía, Hacienda y AP	1.988	51,07	1.905	48,93	3.893
33- T.E.A.M.	55	21,24	204	78,76	259
34- Medio Ambiente y Movilidad	457	5,40	8.007	94,60	8.464
35- Las Artes, Deportes, Turismo	154	21,75	554	78,25	708
37- Seguridad y Emergencias	864	26,04	2.454	73,96	3.318
38- Personal (Economía-Hacienda- AP)	1.186	71,97	462	28,03	1.648
39- Agencia Tributaria	2.247	39,85	3.392	60,15	5.639
41- Agencia para el Empleo	189	37,57	314	62,43	503
42- Madrid Salud	541	48,65	571	51,35	1.112
43- IAM	19	3,41	538	96,59	557
45- D.G.Gestión y Vigilancia Circ.	1.067	7,71	12.773	92,29	13.840
48- Centro Servicios Sociales Moratalaz	126	16,71	628	83,29	754
49- OAIC Sur	959	58,55	679	41,45	1.638
51- OAIC Raimundo Fdez Villaverde	1.148	71,44	459	28,56	1.607
52- Org. Aut. Ag. Gestión Licencias	338	21,09	1.265	78,91	1.603
53- Centro Servicios Sociales Salamanca	83	19,67	339	80,33	422
57- Economía (Economía-Hacienda- AP)	219	62,57	131	37,43	350
TOTAL	12.933	24,95	38.904	75,05	51.837

TOTAL GENERAL	42.889	41,12	61.416	58,88	104.305
----------------------	---------------	--------------	---------------	--------------	----------------

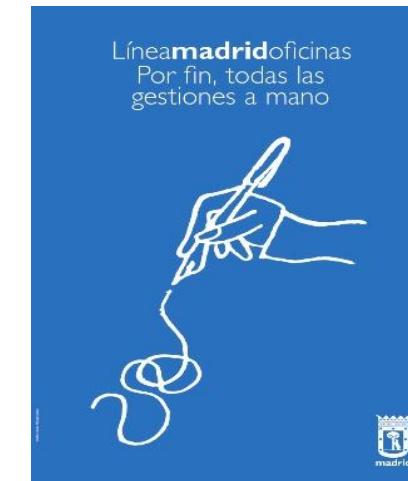
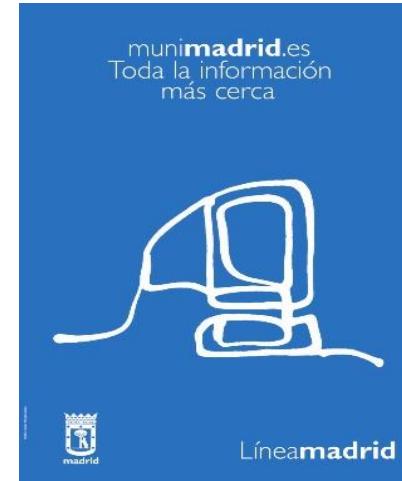
Año 2014

Resumen Anual Digitalizadas - Canal Presencial

2014	Digitalizada	% Digital	Papel	% Papel	Total
ENERO	36.441,00	35,50	66.207,00	64,50	102.648
FEBRERO	42.231,00	40,44	62.203,00	59,56	104.434
MARZO	52.853,00	45,90	62.303,00	54,10	115.156
ABRIL	45.007,00	41,99	62.180,00	58,01	107.187
MAYO	42.272,00	42,43	57.352,00	57,57	99.624
JUNIO	47.462,00	42,41	64.443,00	57,59	111.905
JULIO	46.699,00	43,71	60.135,00	56,29	106.834
AGOSTO	28.592,00	42,02	39.450,00	57,98	68.042
SEPTIEMBRE	43.181,00	47,38	47.950,00	52,62	91.131
OCTUBRE	53.927,00	48,20	57.945,00	51,80	111.872
NOVIEMBRE	48.741,00	49,62	49.481,00	50,38	98.222
DICIEMBRE	42.889,00	41,12	61.416,00	58,88	104.305
TOTAL	530.295	43,42	691.065	56,58	1.221.360

Estadísticas año 2014: anuales

1.3 Servicio de Líneamadrid: Cita previa



Cita previa - concertación de citas durante el período

Actividad/Canal de concertación	madrid.es	Cita móvil	010	Presencial	TOTALES
Servicios OACs	148.674	31.961	150.901	276.999	608.535
	24,43%	5,25%	24,80%	45,52%	69,35%
Servicios tributarios (OAICs)	36.576	2676	82.207	26.319	147.778
	24,75%	1,81%	55,63%	17,81%	16,84%
SER (Oficina SER)	9.969	1.219	17.402	9.605	38.195
	26,10%	3,19%	45,56%	25,15%	4,35%
Vacunación internacional	6.618	871	7.096	199	14.784
	44,76%	5,89%	48,00%	1,35%	1,68%
Adopción de animales	583	276	2.613	355	3.827
	15,23%	7,21%	68,28%	9,28%	0,44%
Licencias de actividad (AGLA)	3.551	300	5.282	4.582	13.715
	25,89%	2,19%	38,51%	33,41%	1,56%
Empleo	1.088	3	0	10.143	11.234
	9,68%	0,03%	0,00%	90,29%	1,28%
Emprendedores	5.553	189	2.075	1.509	9.326
	59,54%	2,03%	22,25%	16,18%	1,06%
Multas	2.949	146	14.046	2.491	19.632
	15,02%	0,74%	71,55%	12,69%	2,24%
Servicios Sociales	113	17	173	8.808	9.111
	1,24%	0,19%	1,90%	96,67%	1,04%
Espacios de igualdad	0	0	0	111	111
	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,01%
Consumo	356	73	452	318	1.199
	29,69%	6,09%	37,70%	26,52%	0,14%
TOTALES	216.030	37.731	282.247	341.439	877.447
	24,62%	4,30%	32,17%	38,91%	

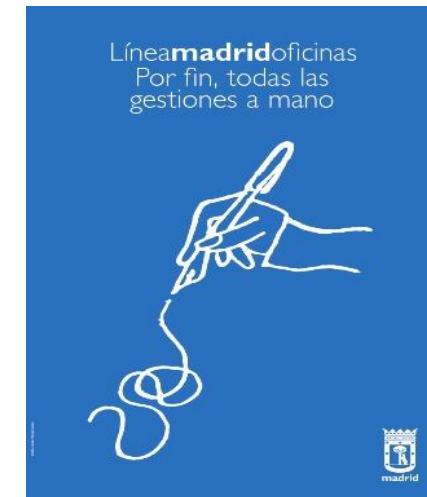
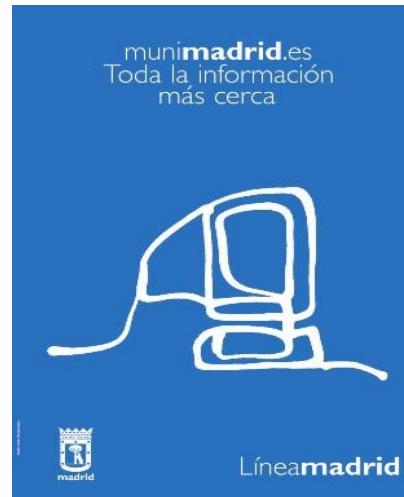
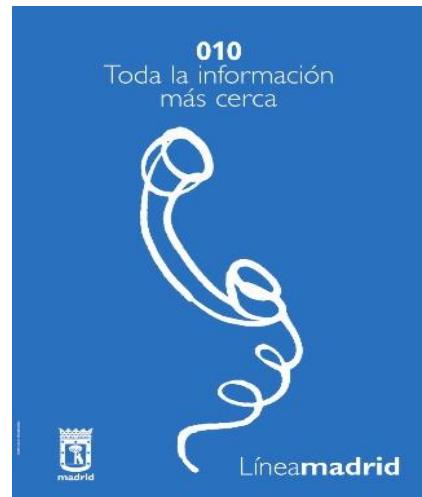
Cita previa - asistencia a citas fijadas durante el período

Actividad	Citas concertadas	Citas Atendidas	% Absentismo	% año anterior	Diferencia
Padrón	403.673	299.590	25,78%	25,30%	0,48%
Permiso de Circulación	31.797	24.332	23,48%	23,10%	0,38%
SER	54.387	42.022	22,74%	21,80%	0,94%
Firma Electrónica	17.369	12.975	25,30%	21,40%	3,90%
Tarjeta Azul	18.856	14.240	24,48%	24,30%	0,18%
Tarjeta madridmayor.es	30.307	24.486	19,21%	51,20%	-31,99%
Información Urbanística	55.546	44.152	20,51%	17,10%	3,41%
Total Servicios OAC's	611.935	461.797	24,53%	23,90%	0,63%
Servicios tributarios (OAICs)	143.281	108.820	24,05%	22,40%	1,65%
SER (Oficina SER)	41.541	32.802	21,04%	18,90%	2,14%
Vacunación internacional	13.862	10.765	22,34%	15,30%	7,04%
Adopción de animales	3.319	2.037	38,63%	41,80%	-3,17%
Licencias actividad (AGLA)	12.553	7.823	37,68%	33,40%	4,28%
Empleo	9.820	5.957	39,34%		
Emprendedores	8.813	6.075	31,07%		
Multas	20.106	13.413	33,29%		
Servicios sociales	6.667	6.271	5,94%		
Consumo (OMIC)	967	656	32,16%		
Espacios de igualdad	39	7	82,05%		
TOTAL	872.903	656.423	24,80%	23,40%	1,40%

*FUENTE DE DATOS: aplicación de Cita Previa de Línea Madrid, proporcionada por IAM

Estadísticas año 2014: anuales

2.1 Canales: Datos globales



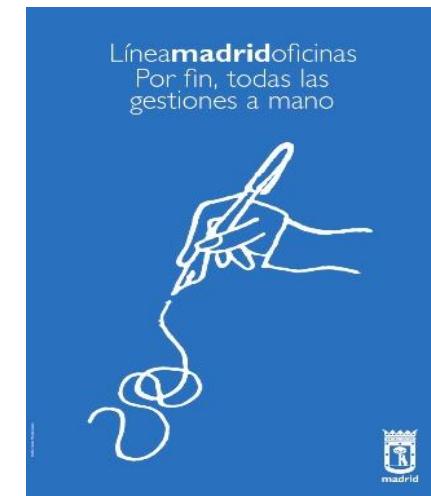
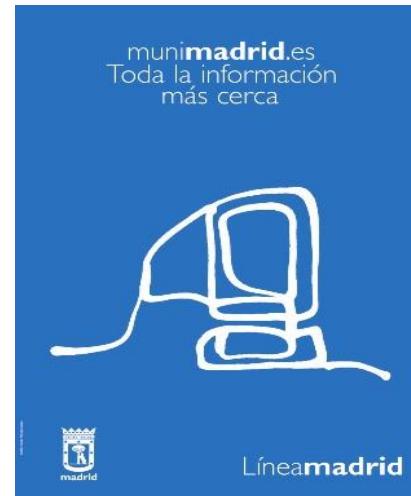
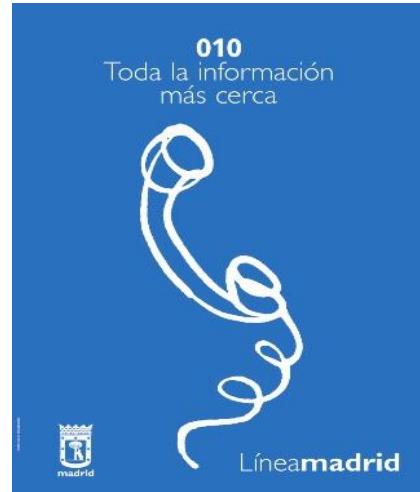
Atenciones

MES	TOTAL		
	Atenciones	Año ant.	Dif
Visitas madrid.es (1)	17.000.535	15.948.596	6,6%
Atenciones OACs (2)	2.465.423	2.440.687	1,0%
Atenciones 010 (3)	2.845.139	2.476.286	14,9%
Atenciones @lineamadrid (4)	7.903	806	880,5%
Atenciones Telesor (4)	769	975	-21,1%
TOTAL	22.319.769	20.867.350	7,0%

(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 2014: anuales

2.2 Canales: Internet



Evolución interanual

	2014	2013	Variación
Visitas	17.000.535	15.948.596	6,60%
Páginas vistas	51.559.926	47.269.635	9,08%
Visitantes	11.851.712	11.262.975	5,23%
Gestiones (ver Nota)	2.017.007	1.346.092	49,84%
Pagos (tributos no periódicos)	341.164	367.191	-7,09%
Redes sociales	6.846	778	779,95%

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-14	3.758.364	121.237	2,89	1.299.071	0:06:27	0:02:12	913.059
feb-14	3.459.895	123.567	2,9	1.193.972	0:06:28	0:02:11	839.774
mar-14	4.003.371	129.141	3,02	1.326.110	0:06:20	0:02:07	924.977
abr-14	3.889.382	129.646	3,03	1.285.549	0:06:14	0:02:10	914.705
may-14	4.651.258	150.040	3,04	1.529.221	0:06:00	0:02:02	1.070.185
jun-14	4.448.689	148.289	2,98	1.495.330	0:06:01	0:02:06	1.045.271
Jul-14	3.997.697	128.957	2,94	1.358.079	0:06:00	0:02:06	948.403
ago-14	3.223.662	103.989	2,9	1.113.212	0:00:00	0:02:07	800.726
sep-14	5.001.585	166.719	3,05	1.638.252	0:06:07	0:02:08	1.131.885
oct-14	5.292.866	170.737	3,16	1.672.686	0:06:06	0:02:05	1.147.749
nov-14	5.169.075	172.302	3,17	1.628.206	0:06:14	0:01:58	1.094.277
dic-14	4.664.082	150.454	3,19	1.460.847	0:05:57	0:02:03	1.020.701
TOTAL/PROMEDIO	51.559.926	141.257	3,02	17.000.535	12:05:39	0:02:06	11.851.712

Gráfico 1. Páginas visualizadas por meses

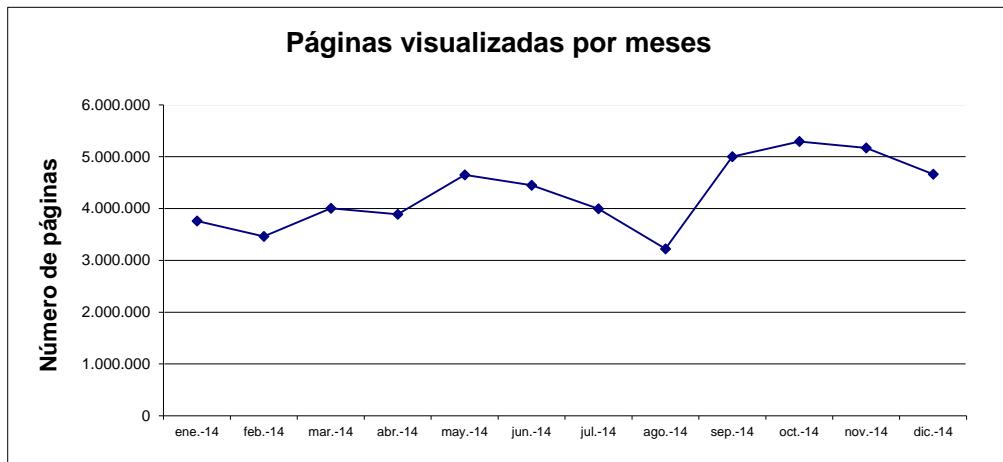
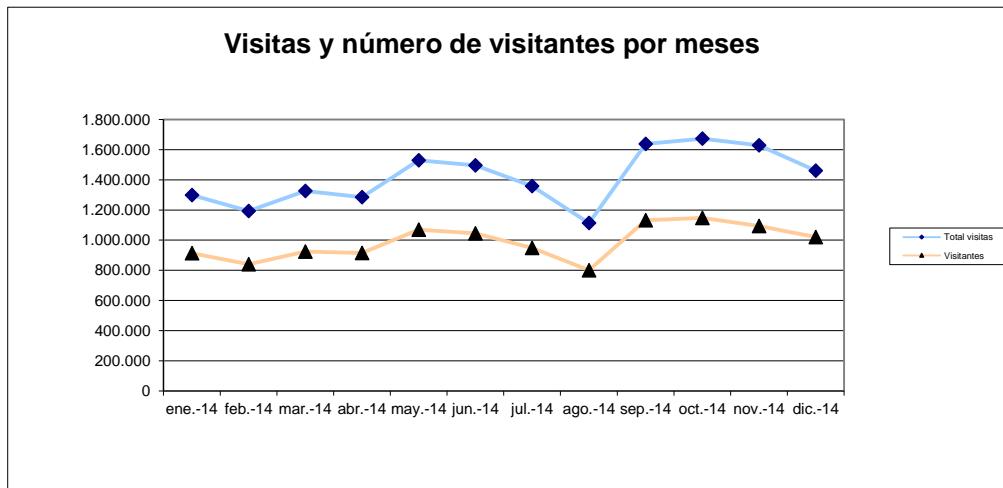
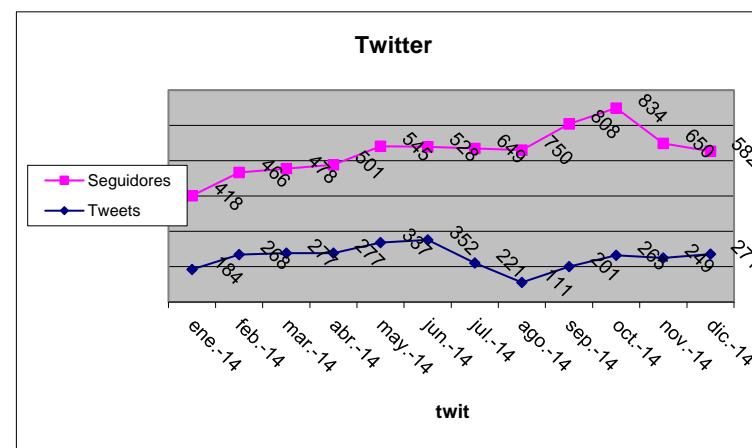
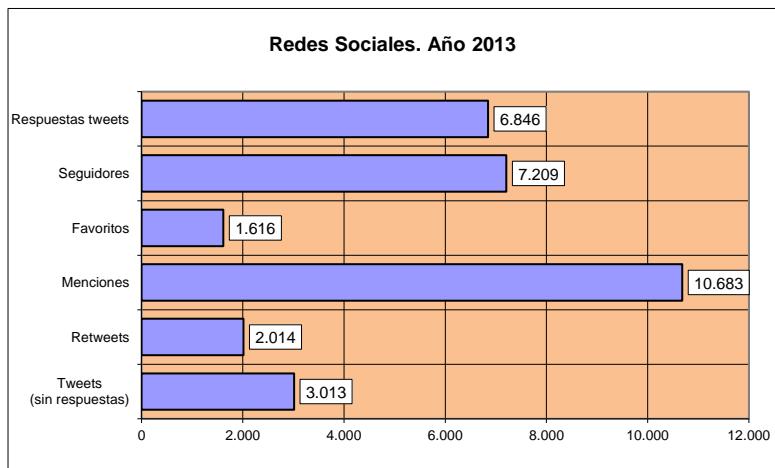


Gráfico 2. Visitas y número de visitantes por meses



Redes Sociales

	Tweets (sin respuestas)	Retweets	Menciones	Favoritos	Seguidores	Respuestas tweets	TOTAL
ene-14	184	99	291	78	418	108	1.178
feb-14	268	157	421	126	466	137	1.575
mar-14	277	147	509	120	478	137	1.668
abr-14	277	152	512	127	501	193	1.762
may-14	337	236	620	174	545	231	2.143
jun-14	352	253	822	198	528	373	2.526
jul-14	221	176	782	131	649	415	2.374
año-14	111	85	1.376	63	750	1.154	3.539
sep-14	201	159	1.792	133	808	1.329	4.422
oct-14	265	208	1.309	164	834	969	3.749
nov-14	249	158	1.101	138	650	992	3.288
dic-14	271	184	1.148	164	582	808	3.157
TOTAL	3.013	2.014	10.683	1.616	7.209	6.846	31.381



Páginas Visualizadas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
INICIO	3.776.867
BUSCADOR SIMPLE	2.013.341
BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES	1.527.089
BUSCADOR OPOSICIONES	931.776
MADRID PARA NIÑOS	842.849
BUSCADOR AGENDA	708.415
OPOSICIONES Y EMPLEO	620.485
PROCESOS DE CONSOLIDACIÓN DE EMPLEO TEMPORAL	599.492
BOLETÍN OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO	583.818
CONTACTAR	581.362
AYUNTAMIENTO	575.356
COMPETICIONES MUNICIPALES	461.464
BUSCADOR TRAMITES	402.206
TEMPLO DE DEBOD	392.620
AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID	390.335
TAXI	375.110
S.E.R. (SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO)	360.061
TABLÓN DE EDICTOS	341.312
BUSCADOR DIRECCIONES	323.493
URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	313.787
LICENCIAS URBANÍSTICAS	264.451
REGISTRO CIVIL ÚNICO	259.140
SAMUR - PROTECCIÓN CIVIL	253.946
PERFIL DE CONTRATANTE	252.997
TRIBUTOS MUNICIPALES. TRÁMITES Y GESTIONES	240.003
POLICÍA DEL CUERPO DE POLICÍA MUNICIPAL (TURNO LIBRE)	227.580
BUSCADOR PERFIL CONTRATANTE	223.716
BOLSA DE TRABAJO	211.329
CULTURA Y OCIO	196.677
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	195.869

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 2014

DEFINICIONES:

Páginas:

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

Visitas:

Número de visitas a esta página. Una visita es una serie de acciones que comienzan cuando un visitante visualiza su primera página desde el servidor y termina cuando el visitante deja el sitio o permanece inactivo superando el límite de tiempo de inactividad. El límite de tiempo de inactividad

por omisión es de treinta minutos. Este límite de tiempo puede ser modificado por el administrador del sistema.

Visualizaciones

Número de veces que esta página fue visualizada por visitantes.

NOTA:

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

Visitas por páginas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
INICIO	2.662.861
BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES	999.793
BUSCADOR SIMPLE	733.252
AYUNTAMIENTO	403.156
OPOSICIONES Y EMPLEO	396.507
CONTACTAR	393.146
BUSCADOR OPOSICIONES	336.140
BOLETÍN OFICIAL DEL AYUNTAMIENTO	286.720
TRIBUTOS MUNICIPALES. TRÁMITES Y GESTIONES	236.904
PROCESOS DE CONSOLIDACIÓN DE EMPLEO TEMPORAL	
URBANISMO E INFRAESTRUCTURAS	213.784
S.E.R. (SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO)	209.899
COMPETICIONES MUNICIPALES	207.296
REGISTRO CIVIL ÚNICO	180.332
POLICÍA DEL CUERPO DE POLICÍA MUNICIPAL (TURNO LIBRE)	166.451
BUSCADOR AGENDA	162.436
MADRID PARA NIÑOS	162.062
TAXI	147.621
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	146.760
BUSCADOR TRAMITES	144.991
DEPORTES	137.491
CULTURA Y OCIO	137.286
TEMPLO DE DEBOD	135.838
PERFIL DE CONTRATANTE	126.749
ESTADO DEL TRÁFICO	125.343
TELÉFONO 010 LÍNEAMADRID. INFORMACIÓN Y GESTIONES	123.152
SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO REGULADO (SER).	
DELIMITACIÓN TERRITORIAL, ÁMBITOS DIFERENCIADOS Y HORARIO	119.880
PETICIONES DE INFORMACIÓN	116.862
AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID	113.684
PORTAL DEL CONTRIBUYENTE	109.916
	101.142

DEFINICIONES:

Páginas:

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

Visitas:

Número de visitas a esta página. Una visita es una serie de acciones que comienzan cuando un visitante visualiza su primera página desde el servidor y termina cuando el visitante deja el sitio o permanece inactivo superando el límite de tiempo de inactividad. El límite de tiempo de inactividad por omisión es de treinta minutos. Este límite de tiempo puede ser modificado por el administrador del sistema.

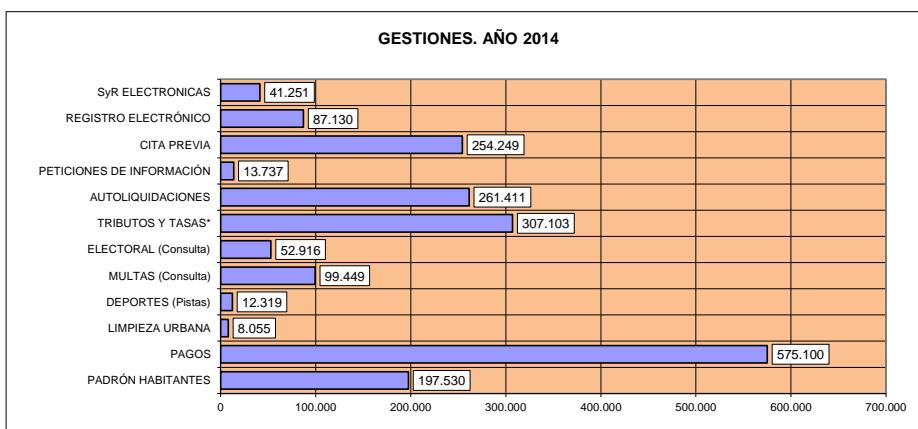
NOTA:

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

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	CENTROS ABIERTOS	TELEASISTENCIA	CLAVE ACCESO CARPETA CIUDADANO	ESTADO EXPEDIENTE CARPETA CIUDADANO (Consulta)	TOTAL
ene-14	16.191	23.449	668	241	12.822	1.946	14.388	15.084	1.166	22.761	5.679	2.816	0	1.717	0	5.265	124.193
feb-14	15.683	27.243	491	206	12.506	1.860	9.337	15.242	1.058	19.773	5.326	2.688	670	1.944	141	5.204	119.372
mar-14	16.973	27.420	559	283	12.358	2.614	10.894	18.059	1.181	21.324	5.211	2.847	528	2.588	441	5.431	128.711
abr-14	19.524	58.459	514	132	12.480	8.515	17.810	38.688	989	21.241	5.342	2.476	5	662	309	5.803	192.949
may-14	17.849	103.114	275	198	14.639	19.522	21.508	34.522	1.183	20.932	6.815	2.898	5.511	318	242	7.411	256.937
iun-14	18.768	53.485	413	230	4.720	2.607	24.836	31.749	1.206	22.491	7.441	3.861	255	239	440	8.470	181.211
jul-14	17.162	24.385	499	482	5.675	3.358	22.720	18.812	1.188	21.679	9.727	4.341	0	62	1.017	9.718	140.825
año-14	10.647	17.363	537	665	3.760	1.624	9.422	10.630	715	15.306	5.664	2.819	0	6	290	5.276	84.724
sep-14	17.648	20.230	1.256	2.592	4.761	3.141	16.040	17.878	1.293	22.792	7.541	4.747	0	33	318	6.932	127.202
oct-14	17.469	47.796	949	2.956	5.641	2.384	44.237	23.012	1.430	24.210	9.465	4.548	0	49	422	8.669	193.237
nov-14	15.825	120.303	915	2.353	5.459	2.810	75.154	19.150	1.291	21.624	9.940	4.001	0	131	565	10.235	289.756
dic-14	13.791	51.853	979	1.981	4.628	2.535	40.757	18.585	1.037	20.116	8.979	3.209	0	18	479	8.943	177.890
TOTAL	197.530	575.100	8.055	12.319	99.449	52.916	307.103	261.411	13.737	254.249	87.130	41.251	6.969	7.767	4.664	87.357	2.017.007

* 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								
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
IVTM	56.334	75.798	90.646	93.843	113.377	127862	126560	144282	136349
IBI	31.069	42.700	48.516	55.450	54.293	56.012	51.846	43.711	55.786
TRU					87.216	74.144	65.153	52.542	63.803
IAE EMPRESAS	407	1	852	949	1.093	1.676	1.916	1.546	2.164
IAE PROFESIONALES	0	0	1	1	1	103	1	77	127
IAE LOCALES						142			
TASA VEHÍCULOS	0	0	0	973	1.067	1424			1522
TOTAL	87.810	118.499	140.015	151.216	257.047	261.221	245.618	242.158	259.751

Impuesto / Tasa	RECAUDACIÓN EN EUROS								
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
IVTM	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	13.697.451
IBI	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	24.170.022,17
TRU					6.310.233,36	4.907.587,26	4.378.622,78	3.679.043,70	4.037.562,91
IAE EMPRESAS	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	3.543.306,50
IAE PROFESIONALES	0,00	0,00	156,46	514	428,60	103.223,50	128,39	151.994,09	
IAE LOCALES						1.050.783	128.409,29		120.829,95
TASA VEHÍCULOS	0,00	0,00	0	624.039	624.165,85				641.763
TOTAL	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	46.210.934,96

Total pagos por Internet. Tributos no periódicos. 2014

FORMA DE PAGO	TARJETA	BANCA ELECTRÓNICA	CERTIFICADO DIGITAL	TOTAL
Enero	18.201	4.840	408	23.449
Febrero	21.378	5.439	426	27.243
Marzo	21.614	5.340	466	27.420
Abril	20.300	5.585	440	26.325
Mayo	18.367	4.406	419	23.192
Junio	42.410	10.425	650	53.485
Julio	19.050	5.021	314	24.385
Agosto	13.866	3.296	201	17.363
Septiembre	16.047	3.805	378	20.230
Octubre	23.580	4.285	510	28.375
Noviembre	26.498	4.346	383	31.227
Diciembre	32.532	5.408	530	38.470
TOTAL	273.843	62.196	5.125	341.164

Gráfico 1 . Evolución de los recibos pagados por años

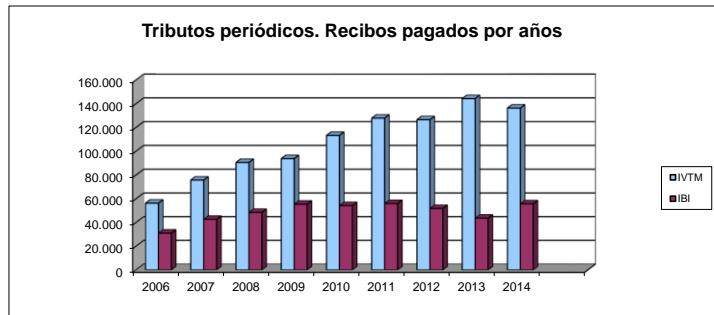


Gráfico 3 . Recibos pagados por meses. Tributos no periódicos

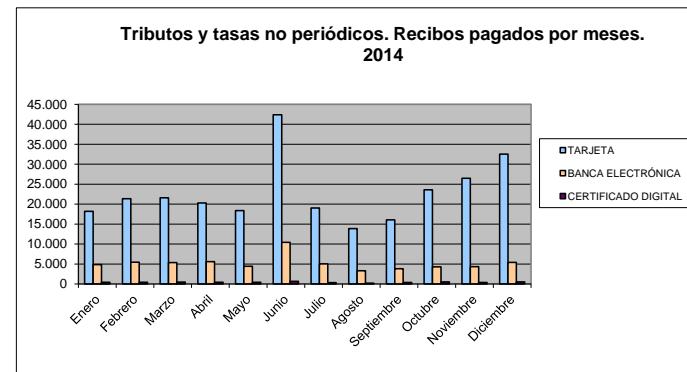
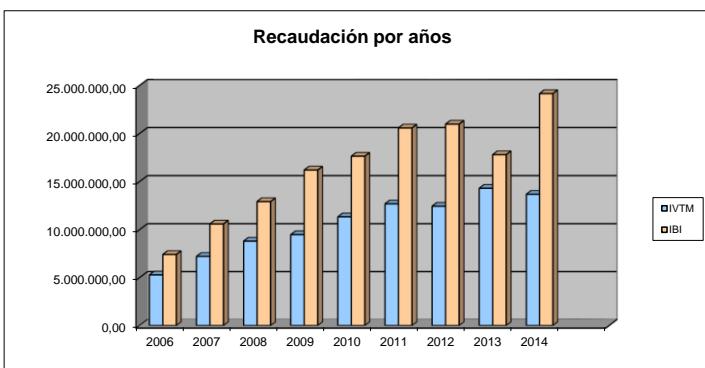
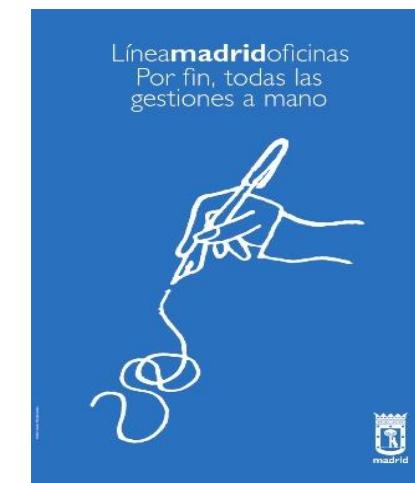
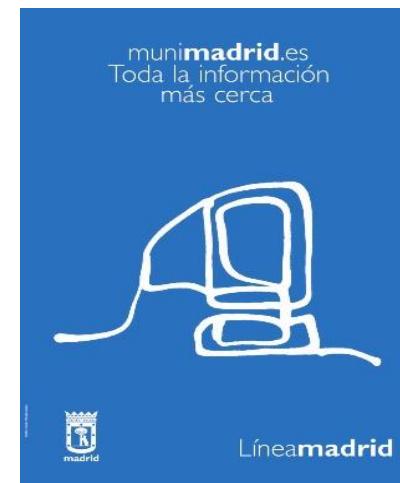
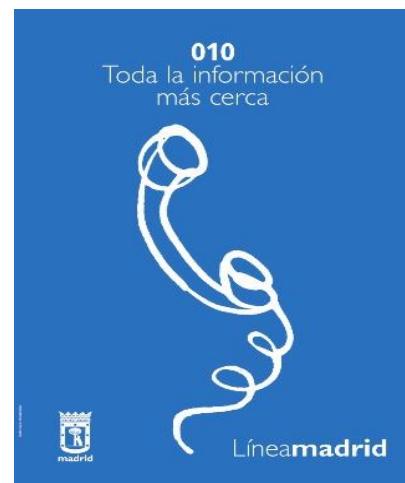


Gráfico 2 . Evolución de la recaudación por años. Tributos periódicos



Estadísticas año 2014: anuales

2.2 Canales: Teléfono 010

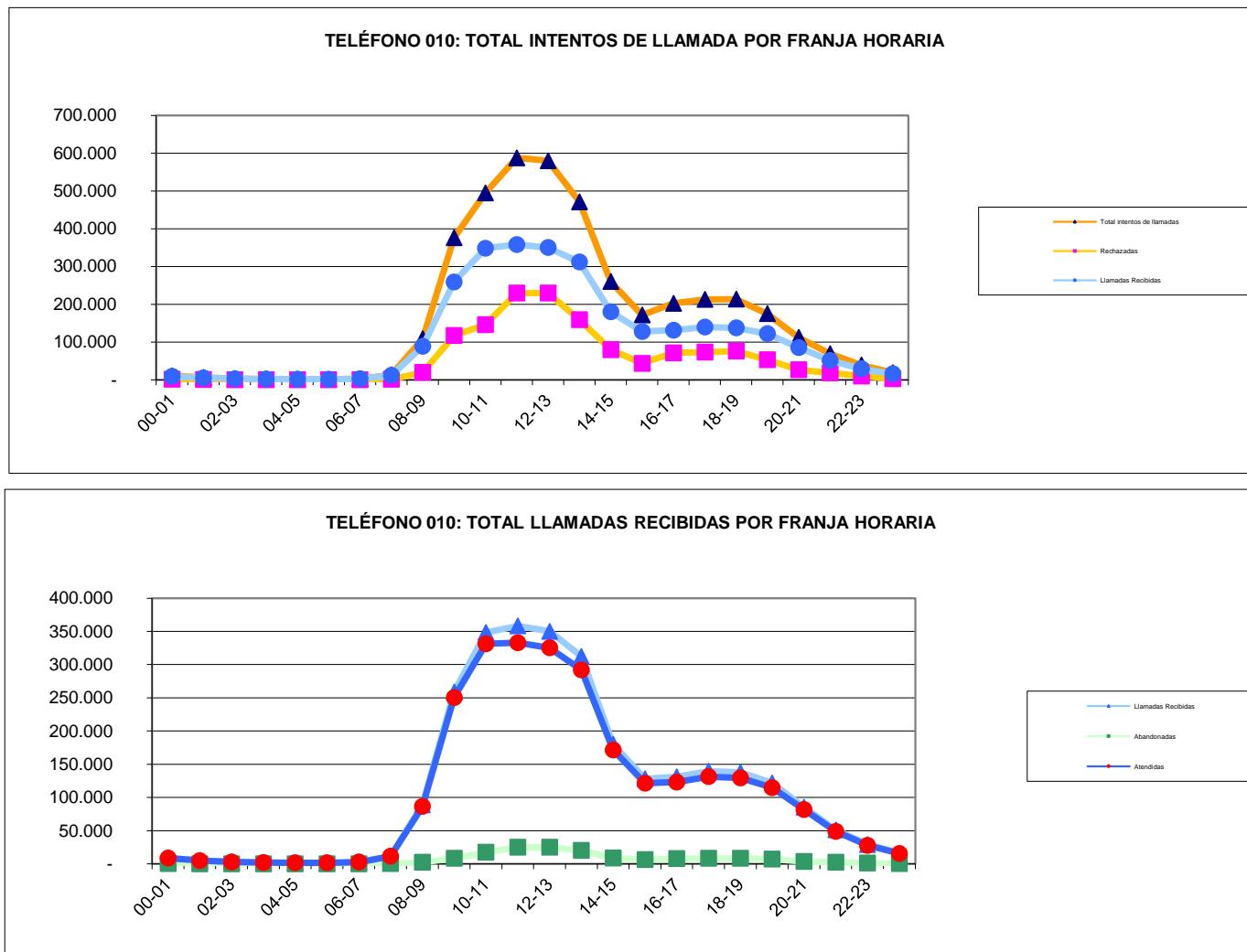


Evolución Interanual

	ANUAL 2014	ANUAL 2013	Variación
Llamadas atendidas	2.620.151	2.315.638	13,15%
Tiempo medio de atención (TMA)	202,57	182,375	11,07%
Servicios prestados	3.116.585	2.732.093	14,07%
Servicios por ciudadano atendido	1,19	1,18	0,82%
Coste total servicios externos (IVA incl.)	5.712.658,74	4.982.391,64	14,66%

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	10.491	1.396	13%	9.095	87%	257	3%	8.838	97%
01-02	6.136	926	15%	5.210	85%	223	4%	4.987	96%
02-03	3.278	200	6%	3.078	94%	109	4%	2.969	96%
03-04	2.123	41	2%	2.082	98%	59	3%	2.023	97%
04-05	1.645	40	2%	1.605	98%	47	3%	1.558	97%
05-06	1.613	52	3%	1.561	97%	39	2%	1.522	98%
06-07	2.987	273	9%	2.714	91%	74	3%	2.640	97%
07-08	13.129	1.402	11%	11.727	89%	251	2%	11.476	98%
08-09	108.822	19.840	18%	88.982	82%	2.574	3%	86.408	97%
09-10	376.205	117.381	31%	258.824	69%	8.300	3%	250.521	97%
10-11	494.495	146.060	30%	348.435	70%	17.335	5%	331.100	95%
11-12	587.571	229.429	39%	358.142	61%	25.094	7%	333.049	93%
12-13	579.897	229.795	40%	350.102	60%	24.905	7%	325.193	93%
13-14	471.036	158.872	34%	312.164	66%	20.240	6%	291.924	94%
14-15	260.089	79.833	31%	180.256	69%	8.710	5%	171.546	95%
15-16	171.347	43.355	25%	127.992	75%	6.510	5%	121.482	95%
16-17	202.539	71.452	35%	131.087	65%	7.913	6%	123.174	94%
17-18	212.769	73.147	34%	139.622	66%	8.361	6%	131.261	94%
18-19	213.717	75.946	36%	137.771	64%	8.349	6%	129.412	94%
19-20	174.870	52.907	30%	121.963	70%	7.113	6%	114.849	94%
20-21	112.065	26.712	24%	85.353	76%	3.535	4%	81.818	96%
21-22	69.469	18.394	26%	51.075	74%	2.239	4%	48.833	96%
22-23	39.209	10.066	26%	29.143	74%	1.246	4%	27.897	96%
23-24	18.700	2.590	14%	16.110	86%	439	3%	15.671	97%
TOTAL	4.134.202	1.360.109	32,90%	2.774.093	67,10%	153.922	5,55%	2.620.151	94,45%

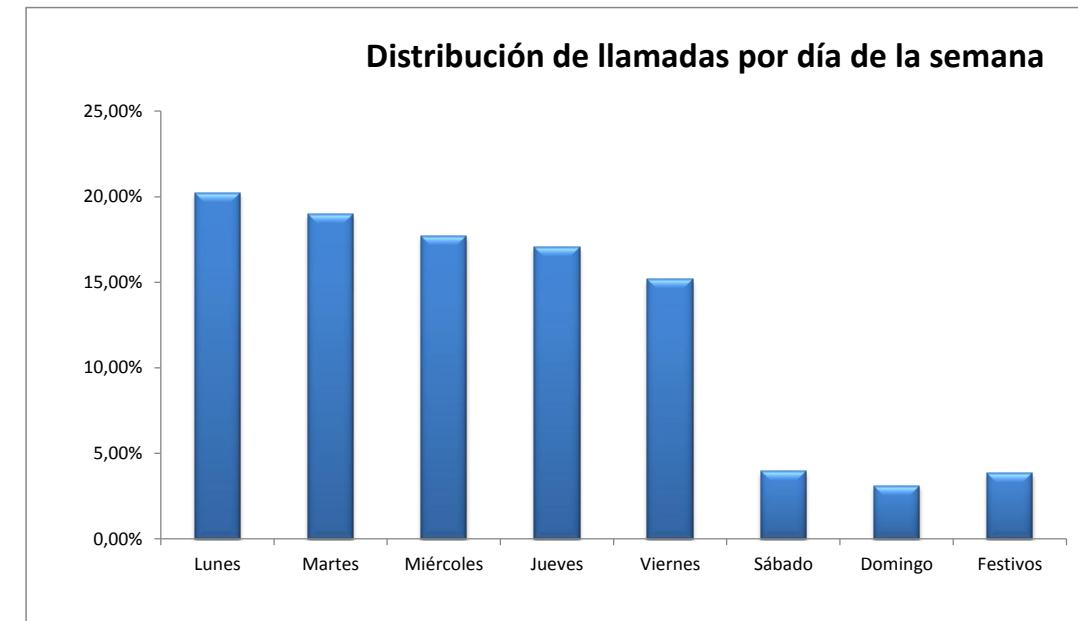


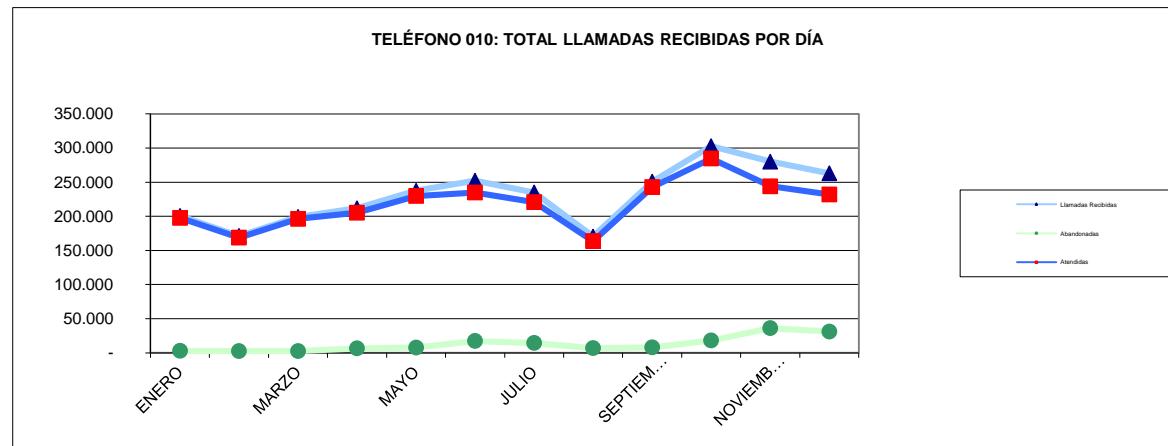
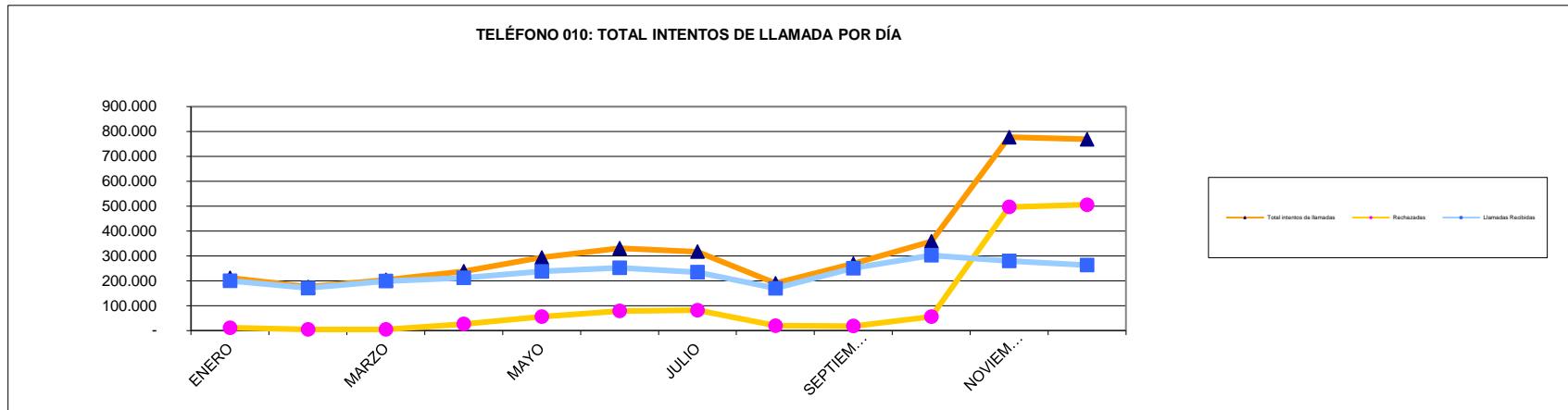
Total Llamadas. Mensual por días

MES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas	TMA Mensual
ENERO	211.725	11.255	5%	200.470	95%	2.801	1%	197.669	99%	188,25
FEBRERO	175.721	4.600	3%	171.121	97%	2.470	1%	168.651	99%	182,41
MARZO	203.711	4.733	2%	198.978	98%	2.759	1%	196.219	99%	176,47
ABRIL	238.281	26.432	11%	211.849	89%	6.526	3%	205.322	97%	197,66
MAYO	293.548	56.029	19%	237.519	81%	7.709	3%	229.810	97%	187,47
JUNIO	330.924	78.810	24%	252.114	76%	17.262	7%	234.834	93%	189,24
JULIO	317.101	82.131	26%	234.970	74%	14.396	6%	220.574	94%	195,79
AGOSTO	189.965	19.623	10%	170.342	90%	6.783	4%	163.558	96%	190,50
SEPTIEMBRE	268.992	18.140	7%	250.852	93%	7.943	3%	242.909	97%	194,26
OCTUBRE	358.610	55.811	16%	302.799	84%	18.151	6%	284.648	94%	221,57
NOVIEMBRE	777.035	496.967	64%	280.068	36%	36.093	13%	243.975	87%	259,44
DICIEMBRE	768.589	505.578	66%	263.011	34%	31.029	12%	231.982	88%	247,73
TOTAL	4.134.202	1.360.109	32,90%	2.774.093	67,10%	153.922	5,55%	2.620.151	94,45%	202,57

Día de la semana	Llamadas Recibidas	Nº de Días
Lunes	566.245	49
Martes	563.513	52
Miércoles	526.650	52
Jueves	457.136	47
Viernes	424.626	49
Sábado	113.195	50
Domingo	92.028	52
Festivo	30.700	14
TOTAL	2.774.093	365

Distribución de llamadas recibidas		
Día Semana	Media llamadas	% s/ total
Lunes	11.556	20,22%
Martes	10.837	18,97%
Miércoles	10.128	17,72%
Jueves	9.726	17,02%
Viernes	8.666	15,17%
Sábado	2.264	3,96%
Domingo	1.770	3,10%
Festivos	2.193	3,84%

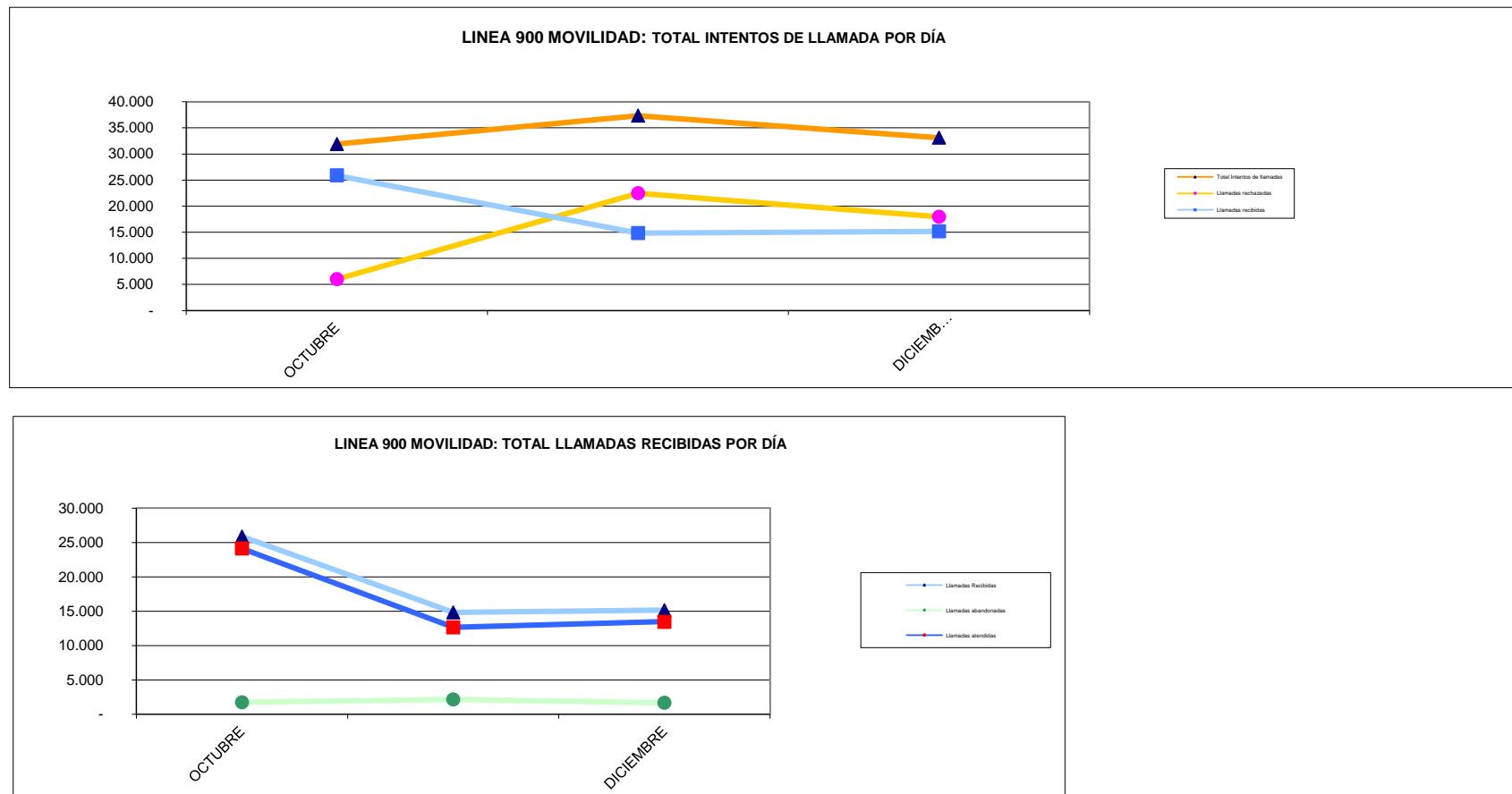




Línea 900 Movilidad: Total llamadas por meses.

MES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas	TMA Mensual
ENERO			# iDIV/0!		# iDIV/0!		# iDIV/0!		# iDIV/0!	
FEBRERO			# iDIV/0!		# iDIV/0!		# iDIV/0!		# iDIV/0!	
MARZO			# iDIV/0!		# iDIV/0!		# iDIV/0!		# iDIV/0!	
ABRIL			# iDIV/0!		# iDIV/0!		# iDIV/0!		# iDIV/0!	
MAYO			# iDIV/0!		# iDIV/0!		# iDIV/0!		# iDIV/0!	
JUNIO			# iDIV/0!		# iDIV/0!		# iDIV/0!		# iDIV/0!	
JULIO			# iDIV/0!		# iDIV/0!		# iDIV/0!		# iDIV/0!	
AGOSTO	14.106	1.836	13%	12.270	87%	532	4%	11.738	96%	
SEPTIEMBRE	23.345	1.159	5%	22.186	95%	674	3%	21.512	97%	
OCTUBRE	31.883	6.005	19%	25.878	81%	1.743	7%	24.135	93%	
NOVIEMBRE	37.318	22.486	60%	14.832	40%	2.182	15%	12.650	85%	
DICIEMBRE	33.109	17.947	54%	15.162	46%	1.684	11%	13.478	89%	
TOTAL	139.761	49.433	35,37%	90.328	64,63%	6.815	7,54%	83.513	92,46%	# iDIV/0!

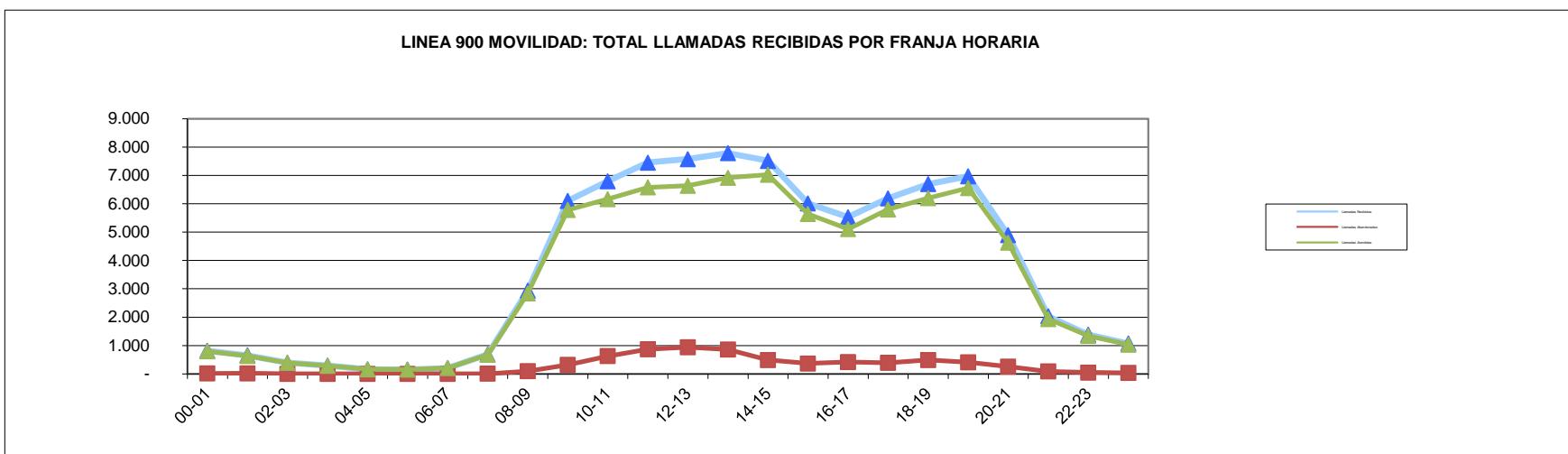
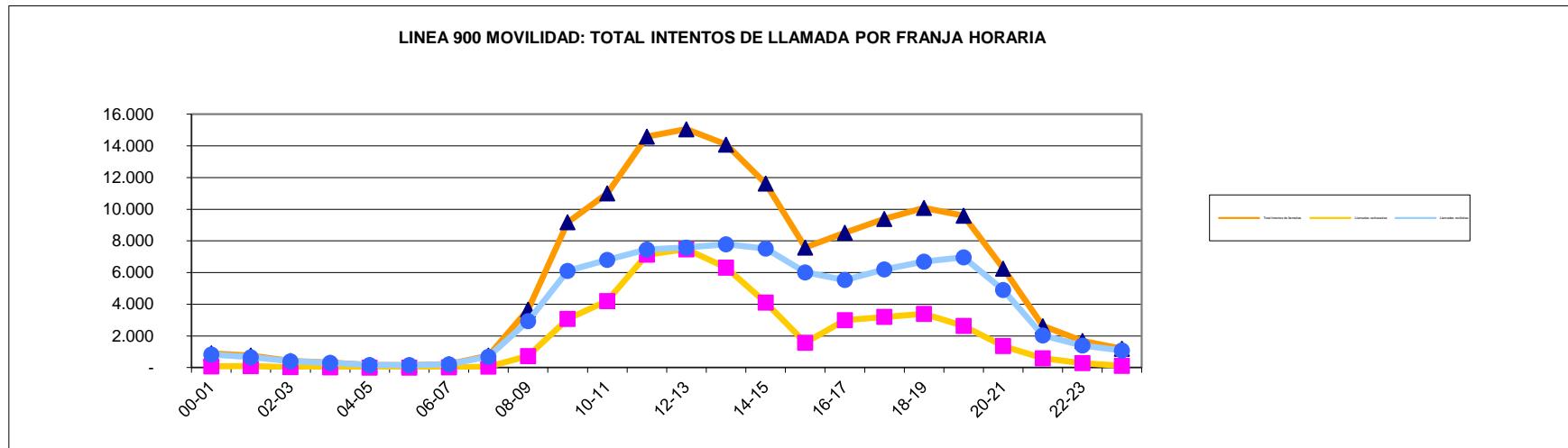
Línea 900 Movilidad: Total llamadas por meses.



Línea 900 Movilidad: Total llamadas. Por tramo horario

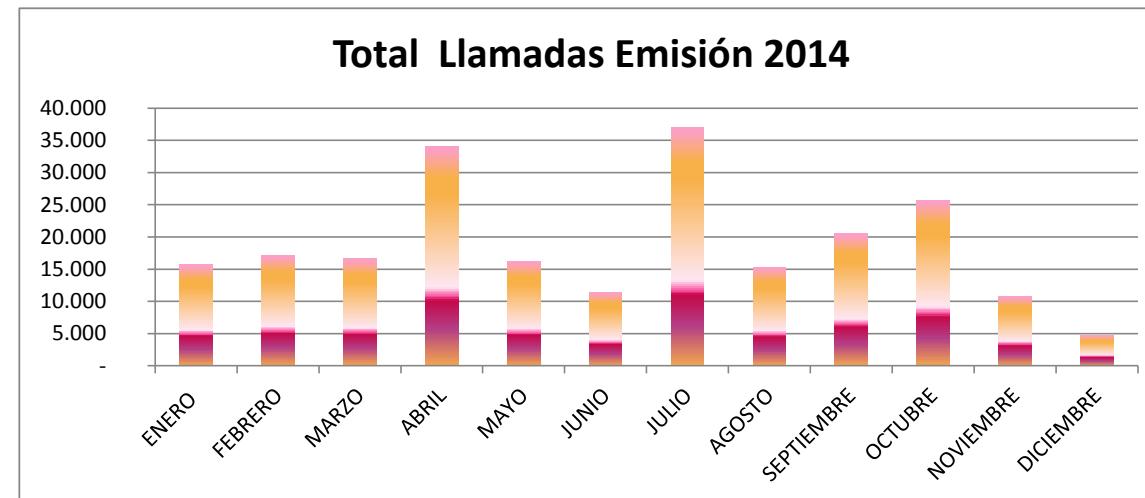
HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	901	82	9%	819	91%	18	2%	801	98%
01-02	758	102	13%	656	87%	22	3%	634	97%
02-03	428	31	7%	397	93%	5	1%	392	99%
03-04	307	12	4%	295	96%	4	1%	291	99%
04-05	169	4	2%	165	98%	-	0%	165	100%
05-06	154	-	0%	154	100%	1	1%	153	99%
06-07	220	12	5%	208	95%	2	1%	206	99%
07-08	753	65	9%	688	91%	9	1%	679	99%
08-09	3.666	727	20%	2.939	80%	99	3%	2.840	97%
09-10	9.173	3.071	33%	6.102	67%	321	5%	5.781	95%
10-11	11.002	4.207	38%	6.795	62%	631	9%	6.164	91%
11-12	14.587	7.135	49%	7.452	51%	872	12%	6.580	88%
12-13	15.049	7.472	50%	7.577	50%	940	12%	6.637	88%
13-14	14.086	6.302	45%	7.784	55%	863	11%	6.921	89%
14-15	11.613	4.099	35%	7.514	65%	492	7%	7.022	93%
15-16	7.578	1.564	21%	6.014	79%	371	6%	5.643	94%
16-17	8.516	2.988	35%	5.528	65%	423	8%	5.105	92%
17-18	9.390	3.197	34%	6.193	66%	393	6%	5.800	94%
18-19	10.086	3.390	34%	6.696	66%	495	7%	6.201	93%
19-20	9.591	2.624	27%	6.967	73%	414	6%	6.553	94%
20-21	6.253	1.359	22%	4.894	78%	260	5%	4.634	95%
21-22	2.622	593	23%	2.029	77%	91	4%	1.938	96%
22-23	1.673	283	17%	1.390	83%	51	4%	1.339	96%
23-24	1.186	114	10%	1.072	90%	38	4%	1.034	96%
TOTAL	139.761	49.433	35,37%	90.328	64,63%	6.815	7,54%	83.513	92,46%

LÍNEA 900 MOVILIDAD: Total llamadas. Por tramo horario



Total Llamadas emitidas. Mensual por días

MES	Total Llamadas Emisión
ENERO	15.659
FEBRERO	17.100
MARZO	16.590
ABRIL	34.056
MAYO	16.193
JUNIO	11.397
JULIO	36.949
AGOSTO	15.296
SEPTIEMBRE	20.485
OCTUBRE	25.733
NOVIEMBRE	10.753
DICIEMBRE	4.757
TOTAL	224.968



Encuestas automáticas IVR

	Ciudadanos satisfechos y muy satisfechos con la atención (4 y 5)	Ciudadanos muy insatisfechos con la atención (1)
Enero	1242	95,39%
	60	4,61%
Febrero	1268	96,57%
	45	3,43%
Marzo	1781	96,01%
	74	3,99%
Abril	1654	96,27%
	64	3,73%
Mayo	1810	96,90%
	58	3,10%
Junio	1741	96,88%
	56	3,12%
Julio	1640	96,98%
	51	3,02%
Agosto	1037	96,02%
	43	3,98%
Septiembre	1357	95,43%
	65	4,57%
Octubre	1478	95,66%
	67	4,34%
Noviembre	1159	97,31%
	32	2,69%
Diciembre	973	96,82%
	32	3,18%

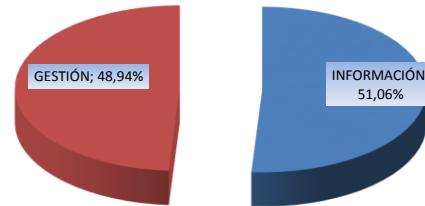
Nueva escala de valoración encuesta de satisfacción automática IVR. En vigor a partir del mes de Abril 2011.

1 2 3 4 5

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

Servicios Prestados

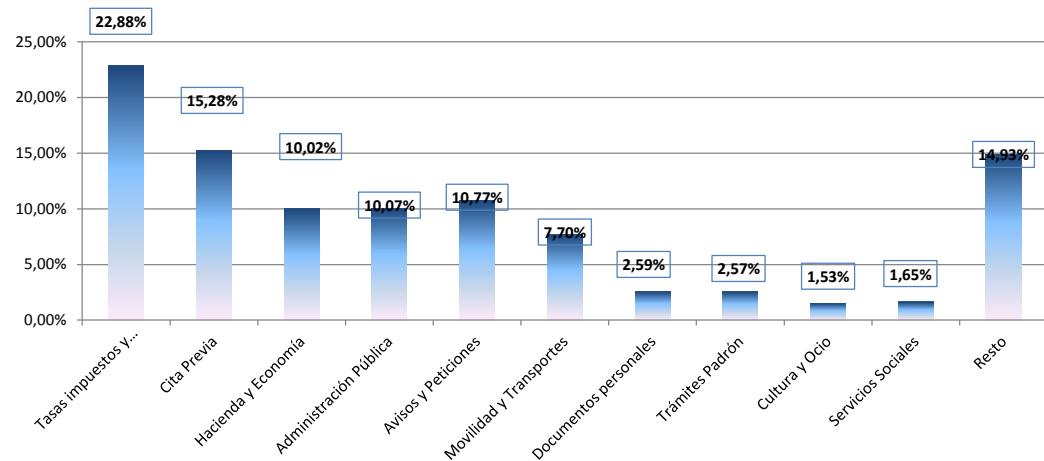
Servicios Prestados	Número	%
INFORMACIÓN	1.591.233	51,06%
GESTIÓN	1.525.352	48,94%
Total	3.116.585	100,00%



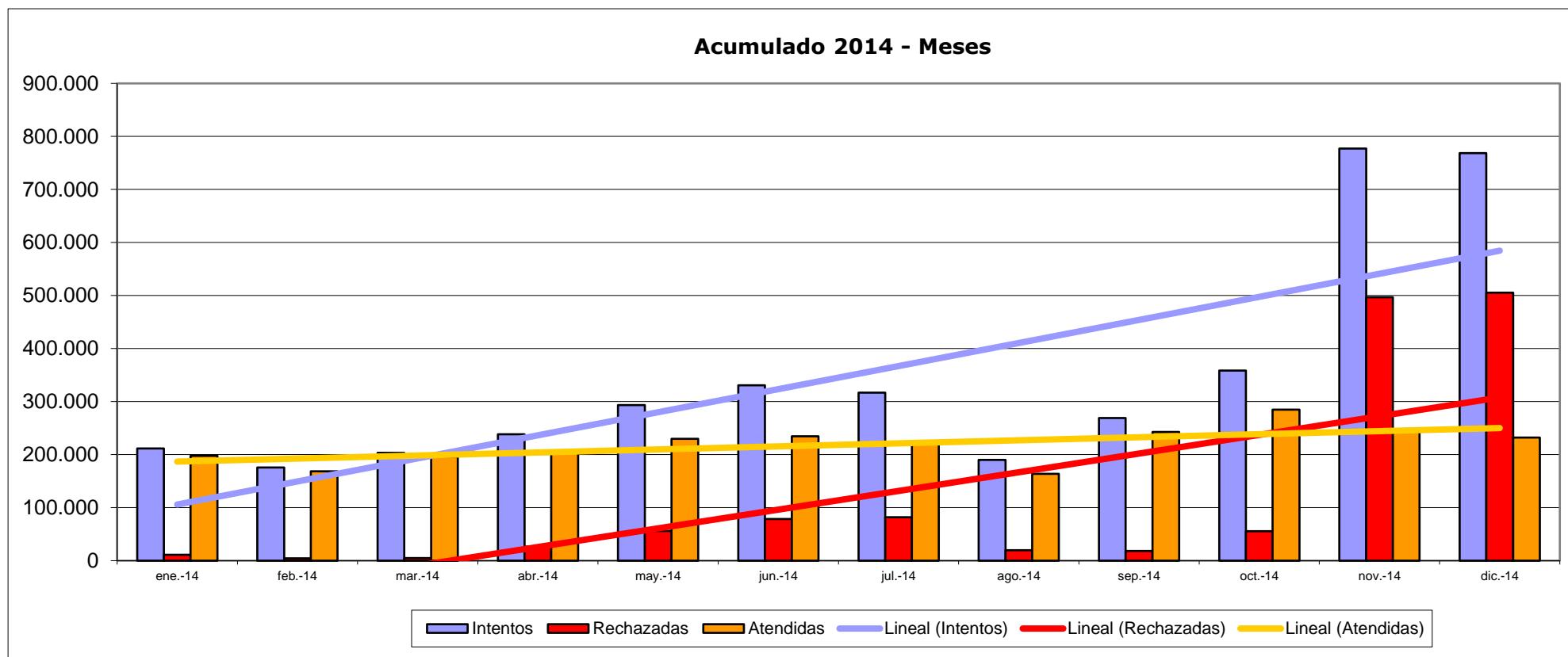
Tasa de Servicios Prestados / Llamada		
Nº Solicitudes	Llamadas Atendidas	TASA
3.116.585	2.620.151	1,1895

Tipo Servicio	Categoría	Nº Solicitudes	%
Gestión	Tasas impuestos y multas	713.224	22,88%
Gestión	Cita Previa	476.352	15,28%
Información	Hacienda y Economía	312.146	10,02%
Información	Administración Pública	313.764	10,07%
Gestión	Avisos y Peticiones	335.776	10,77%
Información	Movilidad y Transportes	240.096	7,70%
Información	Documentos personales	80.728	2,59%
Información	Trámites Padrón	79.966	2,57%
Información	Cultura y Ocio	47.781	1,53%
Información	Servicios Sociales	51.442	1,65%
Resto	Resto	465.310	14,93%
Total		3.116.585	100%

*FUENTE DATOS CRM-LINEAMADRID

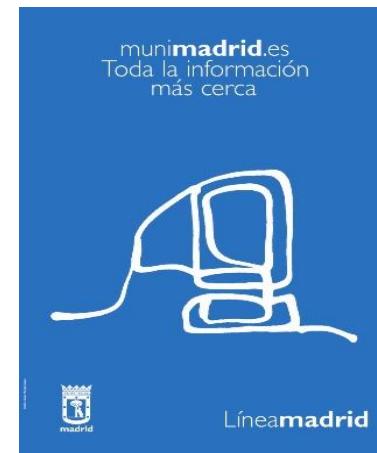


	2014												
	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	sep-14	oct-14	nov-14	dic-14	2014
Intentos	211.725	175.721	203.711	238.281	293.548	330.924	317.101	189.965	268.992	358.610	777.035	768.589	4.134.202
Rechazadas	11.255	4.600	4.733	26.432	56.029	78.810	82.131	19.623	18.140	55.811	496.967	505.578	1.360.109
Atendidas	197.669	168.651	196.219	205.322	229.810	234.834	220.574	163.558	242.909	284.648	243.975	231.982	2.620.151



Estadísticas año 2014: anuales

2.4 Canales: Oficinas de Atención al Ciudadano



Evolución Interanual

	ANUAL 2014	ANUAL 2013	Variación
Ciudadanos atendidos	2.465.423	2.440.687	1,01%
Tiempo medio de espera	5 m 30 s	4 m 37 s	19,10%
Tiempo medio de atención	8 m 00 s	6 m 51 s	14,38%
Servicios Prestados	3.141.134	3.079.807	1,95%
Servicios por ciudadano atendido	1,27	1,26	0,96%
Coste total servicios externos (IVA incl.)	4.162.846,41 €	4.180.221,17 €	-0,42%

Fuente BI

Fuentes: Qmatic para ciudadanos atendidos y tiempos de espera; CRM/BI para servicios prestados/Atención por Idioma; sistema de autofacturación para coste total de servicios externos

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 2014				ANUAL 2013		
	Ciudadanos Atendidos	Var. Interanual	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención	Ciudadanos Atendidos	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
Aravaca	14.087	-8,4%	4 m 44 s	4 m 52 s	15.375	5 m 17 s	6 m 32 s
Arganzuela	107.153	6,9%	6 m 18 s	9 m 44 s	100.237	5 m 01 s	8 m 14 s
Barajas	41.679	1,8%	4 m 54 s	10 m 16 s	40.948	3 m 22 s	9 m 01 s
Carabanchel	158.208	-6,9%	8 m 43 s	5 m 33 s	169.864	7 m 27 s	6 m 15 s
Centro	119.864	-5,6%	6 m 11 s	8 m 06 s	126.930	5 m 02 s	6 m 40 s
Chamartín	111.482	8,2%	7 m 02 s	7 m 44 s	103.056	4 m 01 s	6 m 51 s
Chamberí	122.961	4,2%	6 m 15 s	9 m 02 s	117.968	4 m 48 s	6 m 54 s
Ciudad Lineal	158.222	0,4%	5 m 19 s	5 m 57 s	157.615	5 m 04 s	6 m 32 s
El Pardo	2.318	-24,8%	44 s	6 m 18 s	3.083	45 s	6 m 59 s
Fuencarral	128.467	7,7%	6 m 23 s	8 m 45 s	119.283	5 m 26 s	6 m 36 s
Hortaleza	79.146	1,1%	5 m 14 s	8 m 09 s	78.315	4 m 55 s	6 m 59 s
Latina	150.220	-0,6%	6 m 13 s	7 m 14 s	151.178	4 m 53 s	6 m 00 s
Moncloa	111.110	10,9%	6 m 39 s	10 m 16 s	100.220	5 m 07 s	7 m 57 s
Moratalaz	70.212	8,7%	5 m 03 s	7 m 09 s	64.584	3 m 34 s	5 m 57 s
Numancia	56.555	-5,4%	4 m 44 s	6 m 23 s	59.768	3 m 49 s	6 m 01 s
Puente Vallecas	147.344	-2,5%	5 m 44 s	8 m 34 s	151.186	5 m 59 s	7 m 15 s
Retiro	91.438	-2,1%	7 m 52 s	8 m 19 s	93.391	4 m 50 s	6 m 49 s
Salamanca	90.397	-9,2%	7 m 00 s	8 m 39 s	99.548	4 m 37 s	8 m 00 s
San Blas	83.681	6,2%	5 m 13 s	8 m 36 s	78.776	4 m 35 s	6 m 45 s
Sanchinarro	65.846	3,0%	6 m 37 s	11 m 54 s	63.916	4 m 55 s	9 m 39 s
Tetuán	107.137	4,8%	7 m 18 s	10 m 01 s	102.208	8 m 02 s	8 m 20 s
Usera	145.550	0,2%	4 m 18 s	6 m 28 s	145.307	3 m 47 s	6 m 04 s
Valverde	16.161	32,7%	2 m 16 s	6 m 20 s	12.180	1 m 50 s	6 m 35 s
Vicalvaro	55.190	-6,9%	3 m 06 s	8 m 28 s	59.289	2 m 39 s	4 m 53 s
Villa de Vallecas	102.341	9,1%	4 m 18 s	8 m 22 s	93.771	4 m 34 s	4 m 37 s
Villaverde	128.654	-3,0%	4 m 43 s	6 m 41 s	132.691	5 m 10 s	5 m 27 s
TOTALES	2.465.423	1,0%	5 m 30 s	8 m 00 s	2.440.687	4 m 37 s	6 m 51 s

Fuente Año 2014: BI

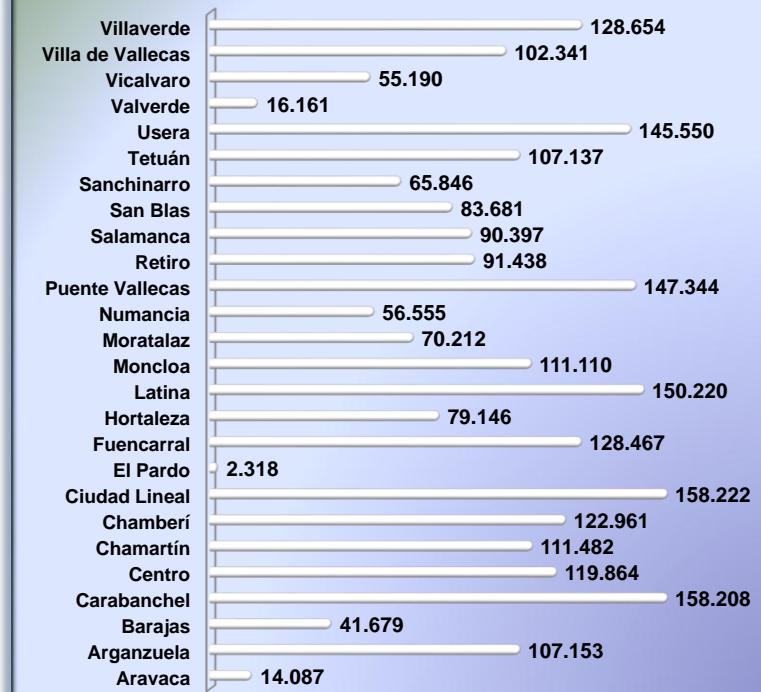
TIEMPOS DE ESPERA Y ATENCIÓN EN LAS OACS

Fuente de Datos Qmatiq

Período consultado anual 2014

Fuente Año 2013: Qmatiq

Total ciudadanos atendidos. Gráfico



ANUAL 2014

OFICINA	Informacion	Registro	Padron municipal	Impuestos y multas	Firma electr.	SER	Avisos/peticiones	T.Azul	Serv. Sociales	Cita Previa	Educ.	SyR	Ident. electronica	Movilidad	Tasas e impuestos	TOTAL anual 2014	Total anual 2013	Diferencia %
Aravaca	2.594	3.045	6.974	1.681	2		23	26	241	1.275	2	2	111	50	3	16.029	16.346	-1,98%
Arganzuela	30.045	22.644	52.418	8.281	34	1.771	192	730	1.744	15.555	65	87	757	3.263	35	137.621	126.277	8,24%
Barajas	18.381	9.335	25.968	4.814	62	1.281	215	251	505	4.691	58	63	824	984	9	67.441	59.609	11,61%
Carabanchel	34.804	31.418	74.471	18.817	12	303	631	1.406	1.955	21.502	92	270	503	96	73	186.353	207.122	-11,14%
Centro	36.344	25.118	74.067	7.891	22	2.682	171	869	1.062	15.675	83	176	581	3.980	29	168.750	173.521	-2,83%
Chamartín	31.680	23.898	47.956	12.077	28	3.406	455	407	1.469	11.887	122	208	575	6.700	60	140.928	132.533	5,96%
Chamberí	19.313	24.879	69.562	11.600	31	2.578	89	546	1.446	15.649	124	54	585	5.931	29	152.416	139.795	8,28%
Ciudad Lineal	54.058	29.341	88.573	16.313	48	877	554	1.347	2.772	21.876	194	161	937	649	58	217.758	217.326	0,20%
El Pardo	242	536	1.378	176	2		25	9	58	32	1	2	43	7		2.511	3.253	-29,55%
Fuencarral	26.059	26.401	50.809	14.861	72	3.836	413	1.111	2.517	15.439	98	256	860	7.412	17	150.161	135.745	9,60%
Hortaleza	13.416	21.483	38.890	9.099	41	662	305	885	1.415	8.264	67	118	791	701	22	96.159	96.900	-0,77%
Latina	33.400	29.608	82.236	12.133	37	410	127	1.139	1.668	16.210	37	63	503	107	29	177.707	185.941	-4,63%
Moncloa	32.801	23.565	48.881	8.866	43	2.760	234	587	1.273	12.537	39	164	496	3.822	21	136.089	125.048	8,11%
Moratalaz	16.328	14.423	36.812	8.233	39	1.031	283	941	1.485	9.340	103	110	577	637	23	90.365	82.986	8,17%
Numancia	8.579	5.657	43.254	4.204	21	872	129	686	659	6.728	37	31	432	645	5	71.939	68.783	4,39%
P. Vallecas	35.703	21.477	86.277	19.313	24	672	714	1.838	1.928	23.727	126	207	523	456	62	193.047	198.590	-2,87%
Retiro	19.880	17.903	46.936	8.091	54	2.402	177	430	1.594	9.563	149	160	870	4.703	52	112.964	108.856	3,64%
Salamanca	23.279	23.991	40.903	11.361	36	2.079	245	389	1.459	9.951	80	82	530	4.634	29	119.048	121.153	-1,77%
San Blas	19.143	22.031	43.077	9.727	52	473	434	1.036	1.238	8.313	98	101	587	252	26	106.588	90.381	15,21%
Sanchinarro	8.708	24.354	33.582	7.385	135	2.138	74	254	509	6.124	35	120	1.879	1.795	31	87.123	76.984	11,64%
Tetuán	28.679	23.453	54.646	10.006	18	2.424	200	704	1.242	13.830	102	100	367	4.770	23	140.564	146.218	-4,02%
Usera	33.661	21.352	102.528	10.417	19	370	425	1.657	1.146	20.809	98	187	415	127	36	193.247	190.028	1,67%
Valverde	2.329	2.523	8.662	540	11	1.015	16	148	151	1.667	9	31	375	249		17.726	15.373	13,27%
Vicalvaro	12.104	8.900	28.584	6.263	54	725	397	509	602	6.451	69	144	543	296	8	65.649	67.547	-2,89%
V. Vallecas	25.888	21.680	54.580	13.424	49	552	784	1.200	990	11.125	151	201	656	312	37	131.629	125.740	4,47%
Villaverde	31.853	21.721	72.331	12.635	13	299	382	1.274	1.664	18.357	138	195	283	125	52	161.322	167.752	-3,99%
TOTALES	599.271	500.736	1.314.355	248.208	959	35.618	7.694	20.379	32.792	306.577	2.177	3.293	15.603	52.703	769	3.141.134	3.079.807	1,95%
PORCENTAJES	19,08%	15,94%	41,84%	7,90%	0,03%	1,13%	0,24%	0,65%	1,04%	9,76%	0,07%	0,10%	0,50%	1,68%	0,02%	100,00%	Fuente Año 2013: CRM	

Fuente Año 2014 :BI

SOLICITUDES CERRADAS

Fuente de Datos: CRM

Periodo Consultado: Fecha de cierre de la solicitud entre los días 01/01/2014 y 1/1/2015

Tas imp... 7
 SER... Mov 52
 Fir... elect...
 Ta... imp... mu... 248
 SER... 1,13%
 Firma... 0,0%
 Ta... imp... mu... 7,9

Nº de Servicios por ciudadano atendido todas OAC

Mes Año 2014	Ciudadanos Atendidos	Servicios	Nº Servicios x Ciudadano
ENERO	215.124	262.255	1,22
FEBRERO	211.491	265.640	1,26
MARZO	228.841	285.470	1,25
ABRIL	213.023	266.080	1,25
MAYO	208.935	262.195	1,25
JUNIO	213.983	270.837	1,27
JULIO	199.430	253.413	1,27
AGOSTO	130.882	172.272	1,32
SEPTIEMBRE	212.108	271.753	1,28
OCTUBRE	231.229	302.807	1,31
NOVIEMBRE	207.967	272.865	1,31
DICIEMBRE	192.410	255.547	1,33
TOTAL ANUAL 2014	2.465.423	3.141.134	1,27

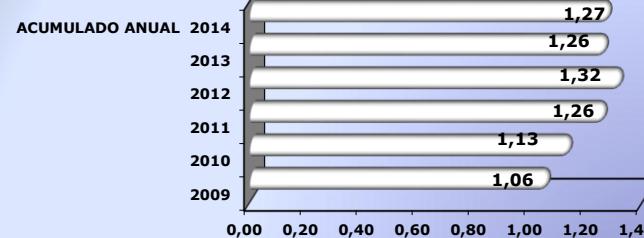
OAC-Nº Servicios por Ciudadano atendido- Año 2013



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
2013	2.440.687	3.079.805	1,26
ACUMULADO ANUAL 2014	2.465.423	3.141.134	1,27

Nº Servicios por Ciudadano atendido- Histórico



ANUAL 2014

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	748	2.927	2.992	2.462	2.949	2.755	85				14.918
Arganzuela	2.880	15.716	18.263	19.633	21.533	17.868	7.762	5.633	5.800	262	115.350
Barajas	1.543	6.102	6.923	7.872	8.200	6.643	2.800	2.383	2.695	82	45.243
Carabanchel	4734	22.269	27.825	32.131	32.668	26.131	11.315	7.245	7.484	311	172.113
Centro	3.165	14.309	18.080	20.583	23.629	20.058	9.701	6.319	6.115	354	122.313
Chamartín	3.463	16.287	17.620	20.062	21.965	19.376	10.028	6.426	5.936	433	121.596
Chamberí	3.937	17.826	18.008	18.396	21.849	20.467	11.276	8.894	8.815	1.048	130.516
Ciudad Lineal	4.808	24.814	28.124	31.247	33.483	26.350	9.114	6.587	6.171	174	170.872
El Pardo	70	329	461	583	507	471	18				2.439
Fuencarral	2.696	20.228	21.463	22.755	24.951	22.816	8.985	6.595	6.849	387	137.725
Hortaleza	2.145	12.609	13.747	15.482	16.253	13.511	4.747	3.573	3.346	72	85.485
Latina	3.941	22.587	26.611	29.942	32.827	24.452	8.981	6.636	6.102	157	162.236
Moncloa	3.488	17.105	19.856	21.154	21.098	19.854	10.534	5.640	5.718	580	125.027
Moratalaz	1.612	10.949	12.763	13.184	14.163	12.001	5.194	3.644	3.600	94	77.204
Numancia	1.778	8.779	9.811	10.938	11.064	8.162	3.677	3.161	2.904	96	60.370
Puente Vallecas	4.662	20.868	28.404	29.944	30.120	24.706	8.682	6.061	5.593	129	159.169
Retiro	2.223	12.739	14.313	16.015	17.474	15.177	8.379	6.099	5.822	200	98.441
Salamanca	2.016	13.857	15.019	16.134	17.316	17.422	8.511	6.633	8.375	478	105.761
San Blas	2.372	12.608	15.296	16.850	15.900	12.839	5.432	4.102	4.464	140	90.003
Sanchinarro	1.593	10.080	10.188	11.203	11.941	10.587	5.757	4.703	4.511	298	70.861
Tetuán	2.929	16.742	18.400	19.575	20.430	17.847	7.806	5.453	5.668	302	115.152
Usera	6.144	23.738	25.447	27.188	26.708	23.691	10.350	7.040	6.656	164	157.126
Valverde	857	3307	3326	3487	3365	2676	135	2			17.155
Vicalvaro	1.566	9.187	9.935	11.126	11.406	8.194	2.854	2.291	2.508	49	59.116
Villa de Vallecas	3.616	15.868	17.659	19.900	20.025	16.789	5.997	4.866	5.298	134	110.152
Villaverde	3.769	22.615	23.591	24.899	26.508	21.527	6.137	4.602	4.666	188	138.502
TOTALES	72.755	374.445	424.125	462.745	488.332	412.370	174.257	124.588	125.096	6.132	2.664.845

Fuente: BI

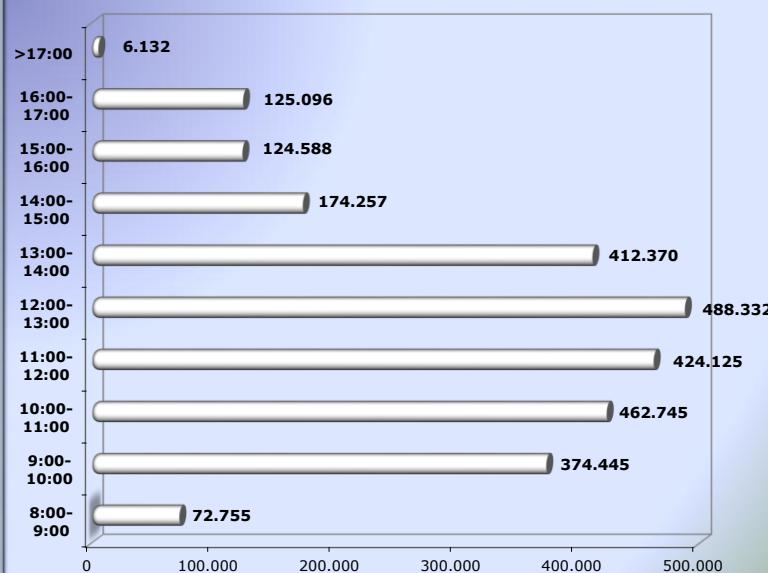
ATENCIÓNES, SERVICIOS Y ACTIVIDADES

Fuente de Datos: CRM

Periodo Consultado: Fecha de creación de la atención entre los días 01/01/2014 y 01/01/2015

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



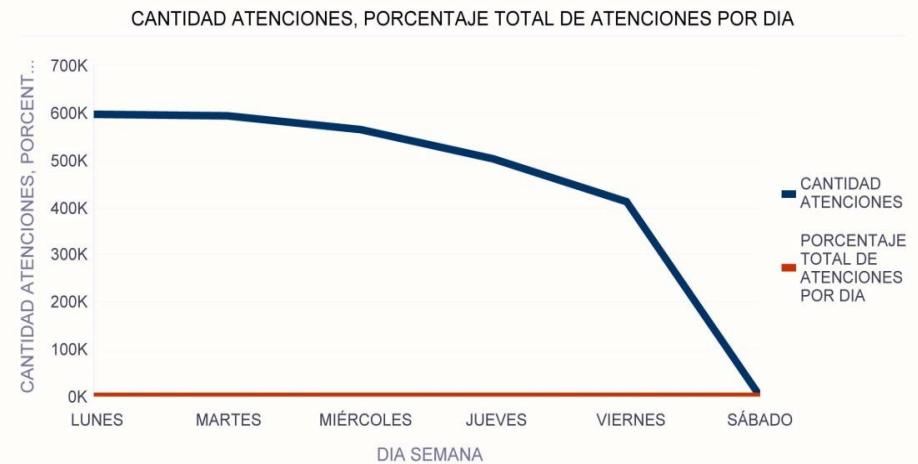
ATENCIONES POR DÍA DE LA SEMANA Y OFICINA

Fuente de Datos: CRM

Periodo Consultado: ENERO,FEBRERO,MARZO,ABRIL,MAYO,JUNIO,JULIO,AGOSTO,SEPTIEMBRE,OCTUBRE,NOVIEMBRE,DICIEMBRE de 2014

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	14.918	20,53%	22,34%	21,28%	18,50%	17,34%	
ARGANZUELA	115.352	22,07%	22,47%	21,15%	19,11%	15,19%	
BARAJAS	45.244	22,59%	22,50%	20,69%	18,62%	15,61%	
CARABANCHEL	172.118	23,10%	22,34%	20,94%	18,47%	15,15%	
CENTRAL	1.668			8,03%		1,86%	90,11%
CENTRO	122.316	22,59%	22,43%	20,86%	19,24%	14,88%	
CHAMARTIN	121.596	21,53%	22,57%	20,96%	19,41%	15,53%	
CHAMBERI	130.516	21,71%	22,44%	21,35%	19,77%	14,74%	
CIUDAD LINEAL	170.873	22,49%	22,42%	21,11%	18,49%	15,48%	
EL PARDO	2.439	22,10%	20,71%	21,81%	17,10%	18,29%	
FUENCARRAL-EL PARDO	137.726	22,23%	21,86%	21,33%	19,07%	15,50%	
HORTALEZA	85.487	22,32%	22,21%	20,82%	18,83%	15,81%	
LATINA	162.240	22,94%	22,13%	21,38%	18,16%	15,39%	
MONCLOA-ARAVACA	125.030	21,79%	22,12%	21,20%	18,91%	15,99%	
MORATALAZ	77.205	22,14%	22,36%	20,93%	18,62%	15,94%	
NUMANCIA	60.373	22,56%	22,55%	21,04%	18,92%	14,93%	
PUENTE DE VALLECAS	159.180	22,33%	22,07%	20,92%	18,96%	15,71%	
RETIRO	98.443	22,36%	22,36%	20,75%	19,31%	15,21%	
SALAMANCA	105.762	21,39%	21,64%	22,08%	19,57%	15,32%	
SAN BLAS	90.005	22,84%	22,33%	20,62%	18,65%	15,57%	
SANCHINARRO	70.861	21,64%	22,91%	21,41%	19,15%	14,88%	
TETUAN	115.152	21,37%	22,10%	22,00%	18,92%	15,61%	
USERA	157.131	22,64%	22,50%	20,99%	18,57%	15,31%	
VALVERDE	17.161	21,69%	22,18%	20,17%	17,66%	18,30%	
VICALVARO	59.117	22,55%	21,98%	20,90%	18,54%	16,04%	
VILLA DE VALLECAS	110.159	22,95%	22,23%	20,77%	18,74%	15,31%	
VILLAVERDE	138.504	22,70%	22,13%	20,80%	18,71%	15,66%	



	PORCENTAJE TOTAL DE ATENCIONES POR DÍA					
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
CANTIDAD ATENCIONES	594.499	593.503	562.445	503.009	411.617	1.503
	2.666.576	22,29%	22,26%	21,09%	18,86%	15,44%

Ciudadanos atendidos con idioma

OFICINA	Inglés	Francés	Signos	Árabe	Rumano	Chino	TOTAL ANUAL 2014	TOTAL ANUAL 2013	Diferencia
Aravaca	17	2		1	10		30	42	-12
Arganzuela	234	70	124	30	9	558	1025	1.189	-164
Barajas	69	60	48	50	9	1	237	125	112
Carabanchel	84	39	87	892	713	907	2722	2.537	185
Centro	485	42	91	518	2	551	1689	1.931	-242
Chamartín	299	50	33	25	1	5	413	475	-62
Chamberí	184	43	148	156	18	12	561	458	103
Ciudad Lineal	218	36	117	29	647	2	1049	710	339
El Pardo	2				4		6	13	-7
Fuencarral-El Pardo	139	129	164	12	70	9	523	426	97
Hortaleza	171	90	141	266	10	6	684	332	352
Latina	95	10	108	337	335	585	1470	1348	122
Moncloa	275	35	84	8	886	7	1295	765	530
Moratalaz	28	10	47	31	6	14	136	119	17
Numancia	72	91	23	158	9	13	366	184	182
Puente Vallecas	243	101	112	1063	380	994	2893	3.421	-528
Retiro	211	33	44	7	4	3	302	341	-39
Salamanca	259	55	105	11	6	3	439	549	-110
San Blas	73	38	152	9	465	9	746	873	-127
Sanchinarro	191	9	62	6	19	2	289	229	60
Tetuán	287	74	46	64	7	10	488	446	42
Usera	59	58	158	651	10	2679	3615	3.468	147
Valverde	32			12	20		64	28	36
Vicalvaro	118	33	44	72	247		514	1226	-712
Villa de Vallecas	181	403	117	1160	1299	18	3178	2694	484
Villaverde	97	568	73	55	1103	8	1904	2.089	-185
TOTALES	4.123	2.079	2.128	5.623	6.289	6.396	26.638	26.018	620
Porcentaje	15,48%	7,80%	7,99%	21,11%	23,61%	24,01%			
									100%

Fuente BI

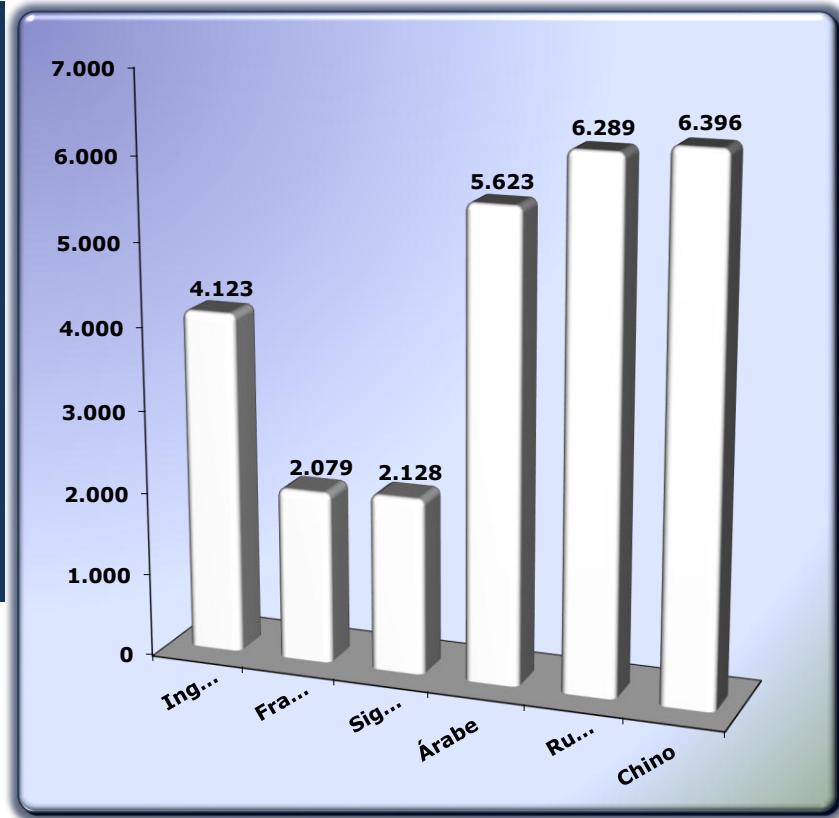
ATENCIÓNES, SERVICIOS Y ACTIVIDADES

Fuente de Datos: CRM

Periodo Consultado: Fecha de creación de la atención entre los días 01/01/2014 y 01/01/2015

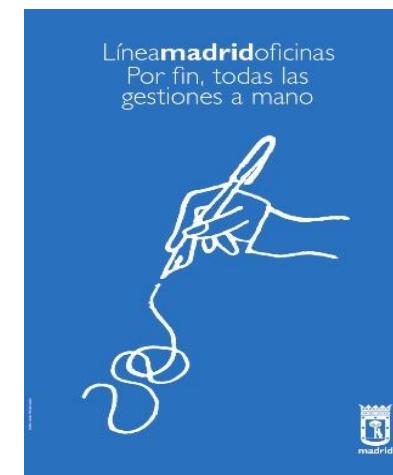
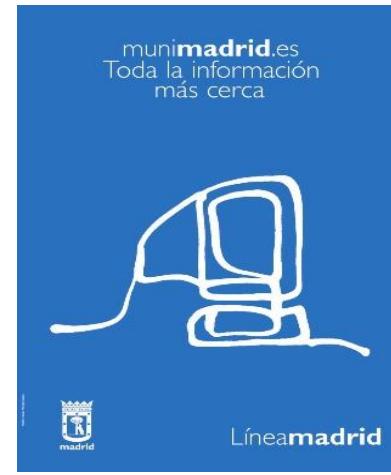
Nota: Únicamente se contabilizan las solicitudes de servicio que tengan identificador de atención (número de Qmatic en el caso de las oficinas)

Ciudadanos atendidos con idioma. Gráfico



Estadísticas año 2014: anuales

3.1 Gestión de contenidos: Elaboración de la información



DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CONTENIDOS. INFORME DE GESTIÓN AÑO 2014

AÑO 2014

1.- CONTENIDOS EXISTENTES EN MADRID.ES

Carpeta: /UnidadWeb
 Fecha del Informe:22/01/2015 12:28:07

Carpeta: /UnidadesDescentralizadas
 Fecha del Informe:22/01/2015 12:32:44

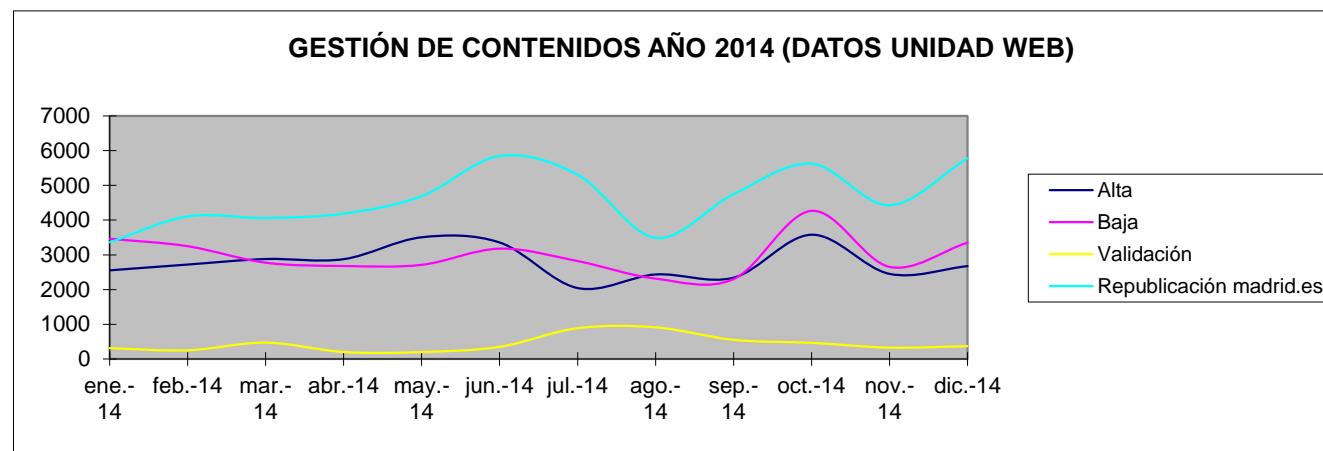
Tipos de Contenido	Datos unidad web	Datos unidades gestoras
Actividades	745	2585
Boletín		2041
Capítulo	10015	33038
Catalogo	5	3
Coleccion	1028	3103
Contacto	59	106
Contenido Generico	356	797
Contrato Programado		258
Descriptivos	226	846
Destacamos	17	27
Distrito	21	
EdictoAyuntamiento		15183
Ediciones	189	2536
Elemento de Boletín		22010
Encuesta	14	18
Enlace	1509	5035
EntidadesYOrganismos	7435	7622
Especial Informativo	29	113
Evento	1300	3628
Expedientes Contratacion		5169
FAQ	7	63
Fichero	12704	143560
Formulario electronico	14	56
Informacion Adicional		2137
Índice de Boletín		1
Licitación	5	1
Normativa	849	
Noticia		78372
Oposiciones	152	
Persona		59
Pregunta del dia		20
Promocional	464	1359
Publicacion	192	892
Seccion	153	480
Subscripcion	1	3
Tramites	90	514
Transportes	257	
Perfil en Redes Sociales	7	
Totales	37843	331635

2014

2.- GESTIÓN DE CONTENIDOS.

2.1.- DATOS DE LA UNIDAD WEB

	Alta	Baja	Validación	Republación madrid.es	Total operaciones realizadas
ene-14	2553	3464	312	3361	9690
feb-14	2720	3248	251	4105	10324
mar-14	2879	2773	471	4060	10183
abr-14	2875	2678	201	4187	9941
may-14	3505	2711	199	4687	11102
jun-14	3355	3178	349	5849	12731
jul-14	2043	2819	887	5309	11058
ago-14	2434	2314	911	3490	9149
sep-14	2341	2300	551	4748	9940
oct-14	3579	4267	464	5623	13933
nov-14	2451	2653	327	4429	9860
dic-14	2674	3351	369	5781	12175
TOTAL	33409	35756	5292	55629	130086



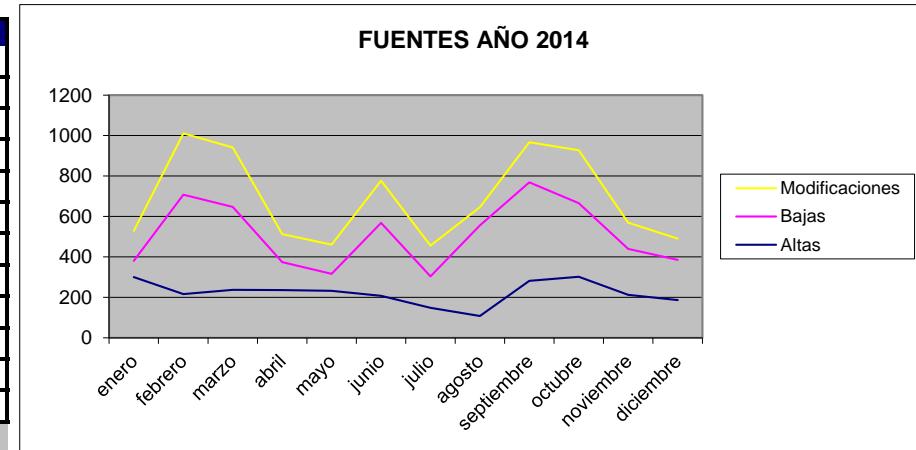
	Alta	Baja	Validación	Republación madrid.es	Total operaciones realizadas	Porcentaje diferencial total
TOTALES AÑO 2014	33409	35756	5292	55629	130086	
TOTALES AÑO 2013	32203	41272	4678	57168	135321	-3,868579156

AÑO 2014

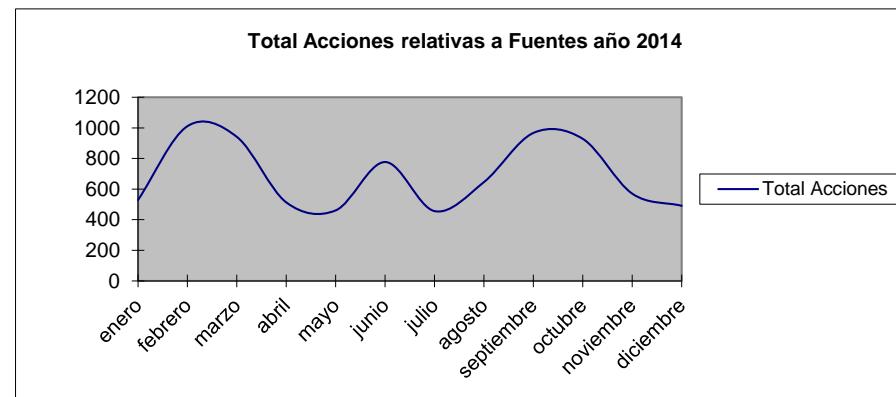
3.- FUENTES E INTERLOCUTORES

3.1.- FUENTES

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones
enero	300	80	149	529
febrero	216	492	303	1011
marzo	237	410	294	941
abril	236	139	138	513
mayo	233	83	145	461
junio	208	360	209	777
julio	148	156	152	456
agosto	108	448	90	646
septiembre	282	487	198	967
octubre	302	364	262	928
noviembre	213	227	130	570
diciembre	187	199	105	491
TOTALES	2670	3445	2175	8290



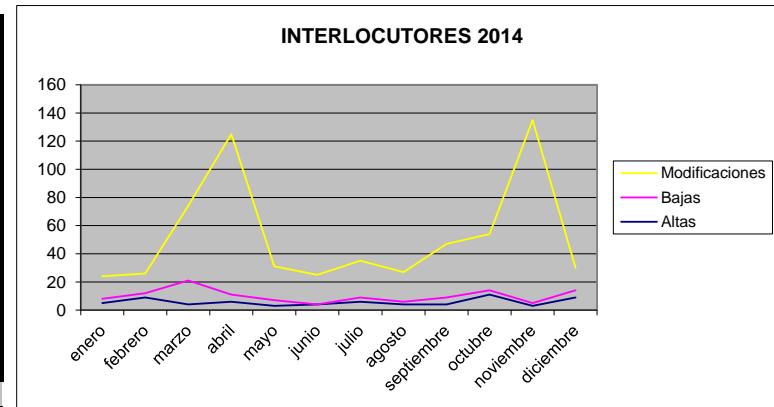
	Total Acciones
enero	529
febrero	1011
marzo	941
abril	513
mayo	461
junio	777
julio	456
agosto	646
septiembre	967
octubre	928
noviembre	570
diciembre	491
TOTALES	8290



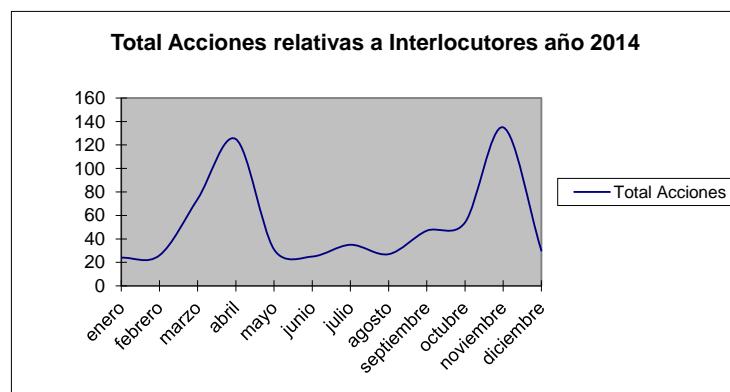
AÑO 2014

3.2.- INTERLOCUTORES

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones
enero	5	3	16	24
febrero	9	3	14	26
marzo	4	17	53	74
abril	6	5	114	125
mayo	3	4	24	31
junio	4	0	21	25
julio	6	3	26	35
agosto	4	2	21	27
septiembre	4	5	38	47
octubre	11	3	40	54
noviembre	3	2	130	135
diciembre	9	5	16	30
TOTALES	68	52	513	633



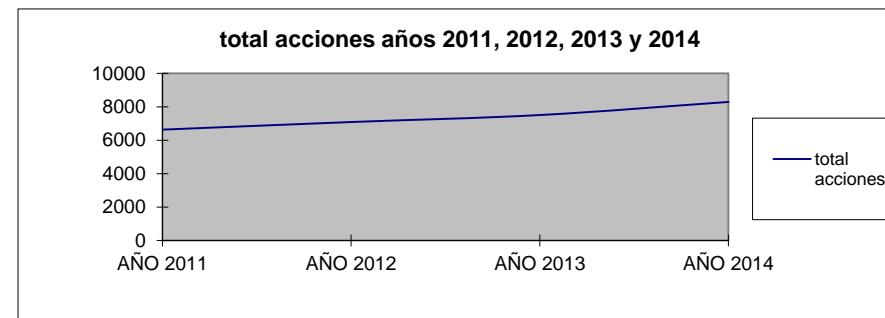
	Total Acciones
enero	24
febrero	26
marzo	74
abril	125
mayo	31
junio	25
julio	35
agosto	27
septiembre	47
octubre	54
noviembre	135
diciembre	30
TOTALES	633



3.3 .- FUENTES. COMPARATIVA INTERANUAL

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones	Porcentaje Diferencial Total Acciones
TOTALES AÑO 2014	2670	3445	2175	8290	
TOTALES AÑO 2013	2.690	2.518	2.298	7.506	10,44497735

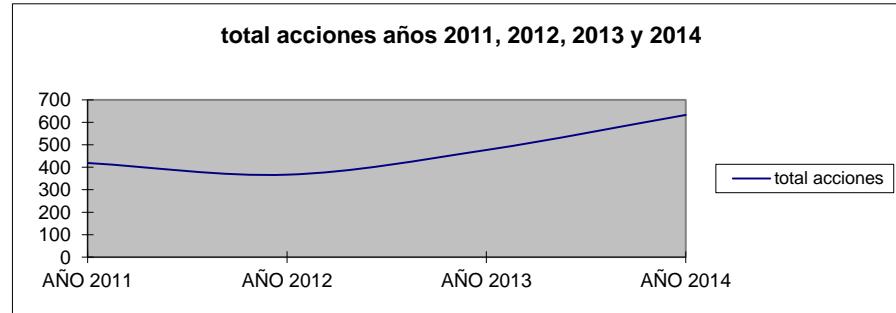
	total acciones
ANO 2011	6632
ANO 2012	7087
ANO 2013	7506
ANO 2014	8290



3.4.- INTERLOCUTORES. COMPARATIVA INTERANUAL

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones	Porcentaje Diferencial Total Acciones
TOTALES AÑO 2014	68	52	513	633	
TOTALES AÑO 2013	77	53	347	477	32,70440252

	total acciones
ANO 2011	419
ANO 2012	367
ANO 2013	477
ANO 2014	633



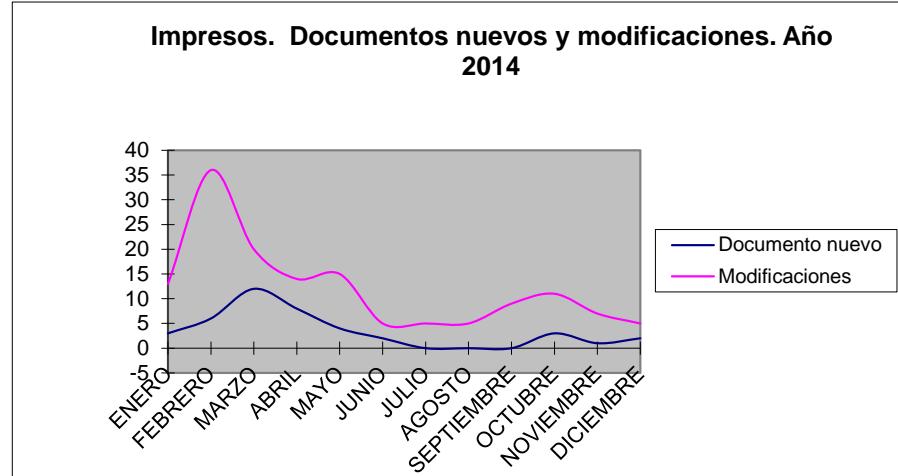
Fuente: datos recogidos de la agenda de fuentes e interlocutores (AIF)

AÑO 2014

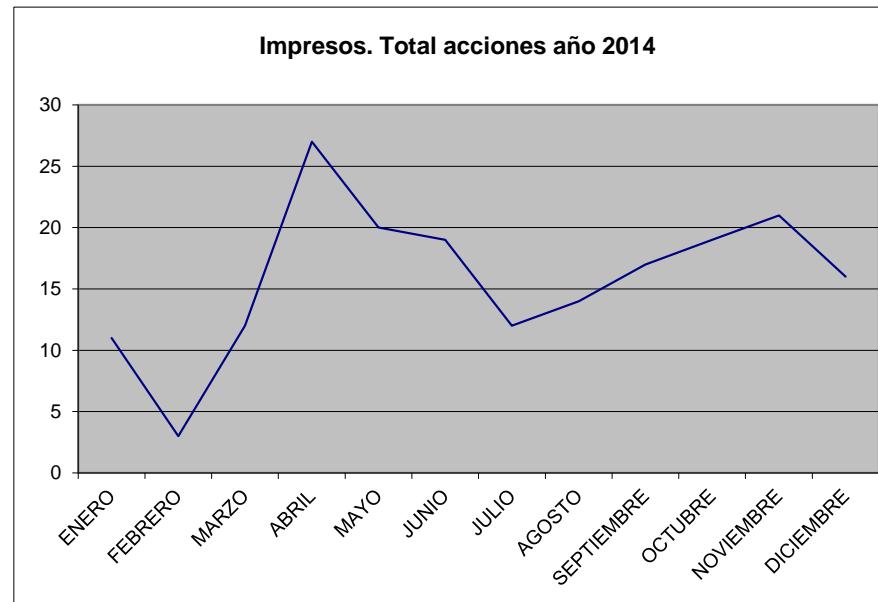
4.- IMPRESOS

4.1.- IMPRESOS CREADOS O MODIFICADOS

	Documento nuevo	Modificaciones	Impresos terminados
ENERO	3	13	11
FEBRERO	6	36	3
MARZO	12	20	12
ABRIL	8	14	27
MAYO	4	15	20
JUNIO	2	5	19
JULIO	0	5	12
AGOSTO	0	5	14
SEPTIEMBRE	0	9	17
OCTUBRE	3	11	19
NOVIEMBRE	1	7	21
DICIEMBRE	2	5	16
TOTALES	41	145	191



	Impresos terminados
ENERO	11
FEBRERO	3
MARZO	12
ABRIL	27
MAYO	20
JUNIO	19
JULIO	12
AGOSTO	14
SEPTIEMBRE	17
OCTUBRE	19
NOVIEMBRE	21
DICIEMBRE	16
TOTALES	191



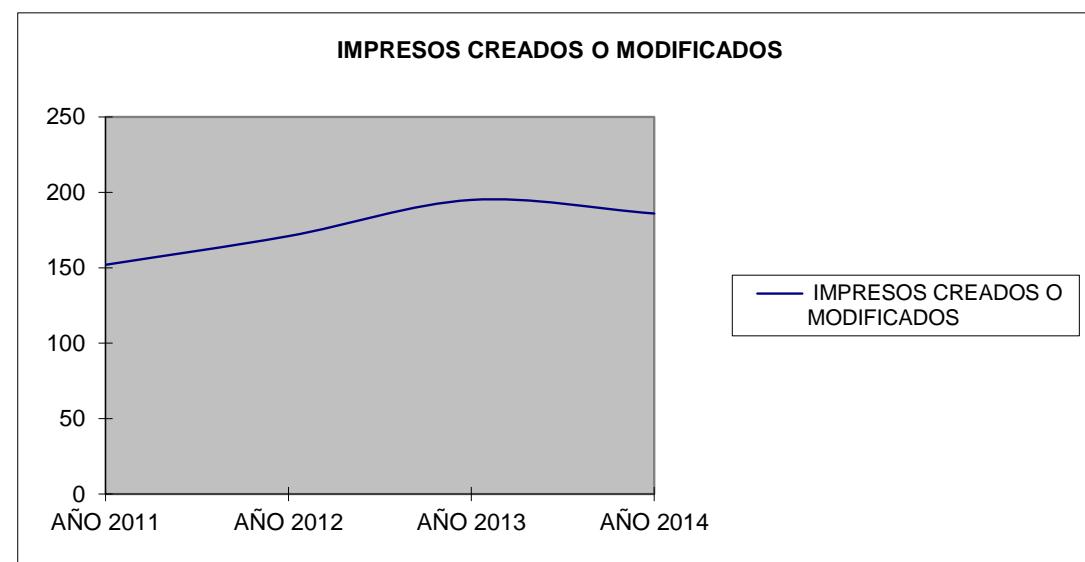
AÑO 2014

4.2.- IMPRESOS. COMPARATIVA INTERANUAL

	DOCUMENTOS NUEVOS	MODIFICACIONES	IMPRESOS TERMINADOS O MODIFICADOS	PORCENTAJE DIFERENCIAL TOTAL
AÑO 2014	41	145	186	
AÑO 2013	35	160	195	-4,615384615

IMPRESOS CREADOS O MODIFICADOS	
AÑO 2011	152
AÑO 2012	171
AÑO 2013	195
AÑO 2014	186

IMPRESOS TERMINADOS	
AÑO 2014	191



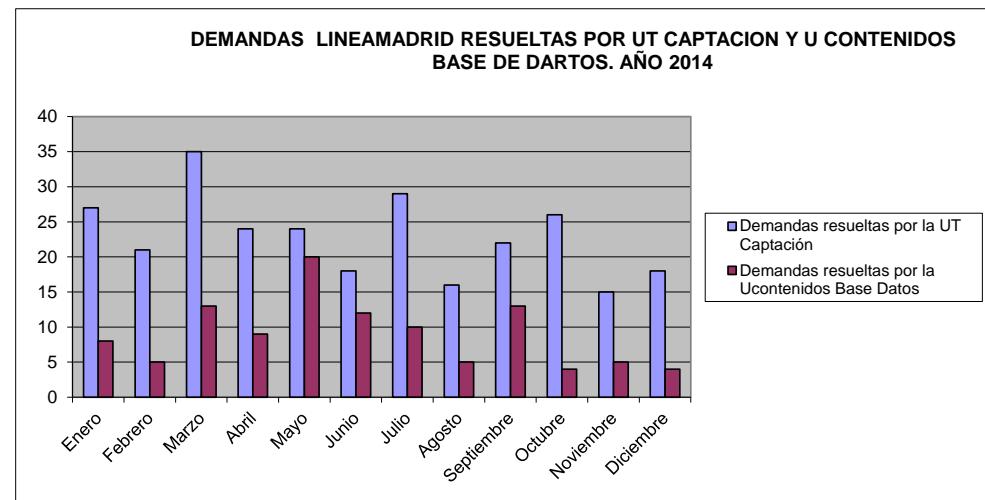
Fuente: datos facilitados por la Unidad Técnica de Coordinación

AÑO 2014

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

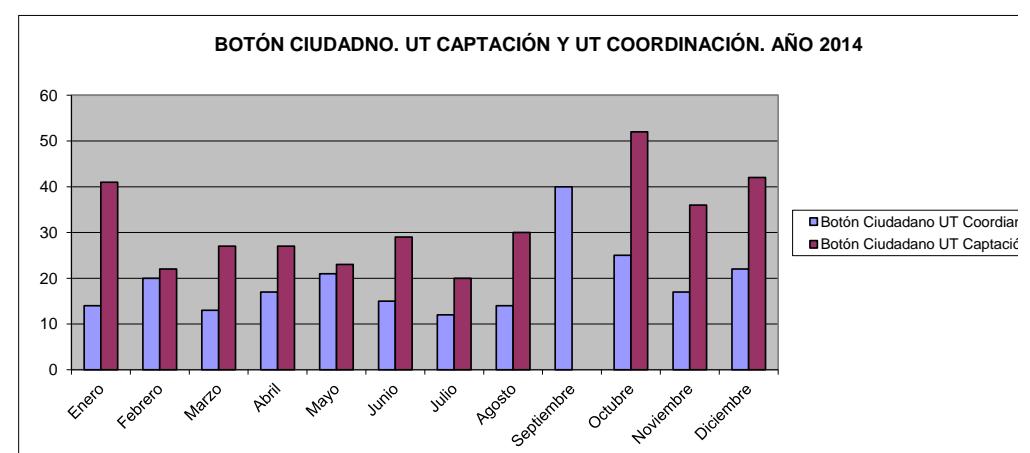
5.1.- Gestión demandas Lineamadrid. (Demandas internas Departamentos internos)

	Demandas resueltas por la UT Captación	Demandas resueltas por la U contenidos Base Datos	Total Demandas Lineamadrid
Enero	27	8	35
Febrero	21	5	26
Marzo	35	13	48
Abril	24	9	33
Mayo	24	20	44
Junio	18	12	30
Julio	29	10	39
Agosto	16	5	21
Septiembre	22	13	35
Octubre	26	4	30
Noviembre	15	5	20
Diciembre	18	4	22
TOTALES	275	108	383



5.2. Gestión demandas madrid.es (Botón Ciudadano)

	Botón Ciudadano UT Coordinación	Botón Ciudadano UT Captación	Total Botón Ciudadano
Enero	14	41	55
Febrero	20	22	42
Marzo	13	27	40
Abril	17	27	44
Mayo	21	23	44
Junio	15	29	44
Julio	12	20	32
Agosto	14	30	44
Septiembre	40	0	40
Octubre	25	52	77
Noviembre	17	36	53
Diciembre	22	42	64
TOTALES	230	349	579



2014

5.1.- GESTIÓN DE DEMANDAS LINEAMADRID.

Demandas resueltas por la UT Captación	Demandas resueltas por la U contenidos Base Datos	Total Demandas Lineamadrid
TOTAL AÑO 2014	275	108

Correos que llegan solicitando:

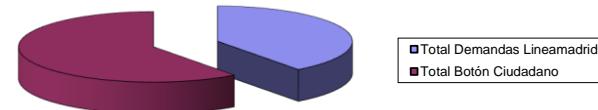
- Aclaraciones, subsanación de errores (Base de Datos)
- Carencia de información (Captación)

5.2.- BOTÓN DEL CIUDADANO

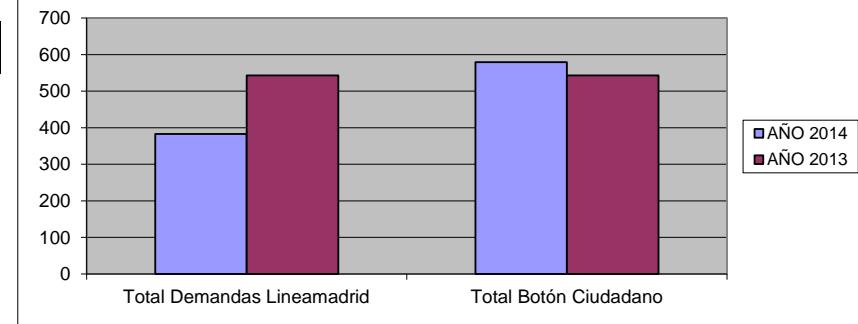
Botón Ciudadano UT Coordinación	Total Botón Ciudadano u.t. Captacion	Total Botón Ciudadano
TOTALES AÑO 2014	230	349

TOTAL Demandas Lineamadrid	Total Botón Ciudadano	Porcentaje diferencial total
ANO 2014	383	579
ANO 2013	543	543

DEMANDAS LINEAMADRID Y BOTÓN CIUDADANO AÑO 2014



COMPARATIVA INTERANUAL DEMANDA Y BOTÓN AL CIUDADANO AÑOS 2013 Y 2014



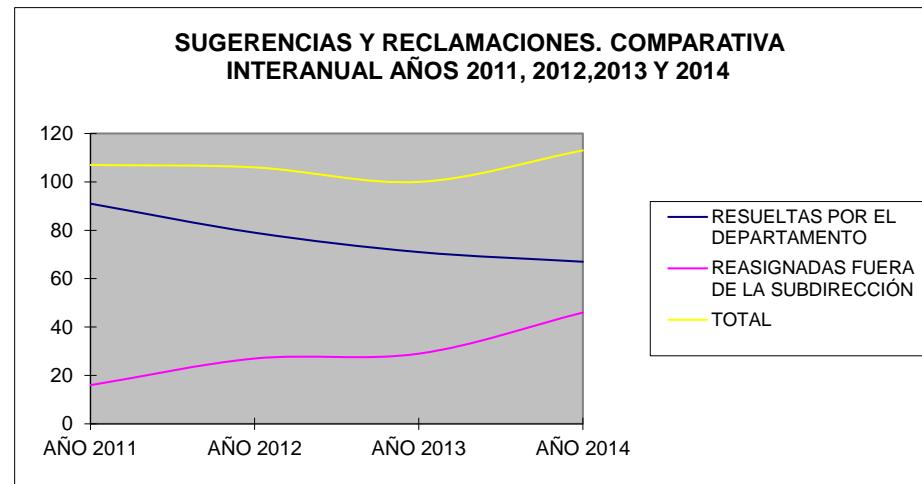
Fuente: datos facilitados por las Unidades Técnicas de Captación y de Contenidos de Base de Datos

AÑO 2014

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

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	<th>DICIEMBRE</th> <th>TOTALES</th>	DICIEMBRE	TOTALES
Actividades	1	0	1	1	3	2	0	1	3	1	0	3	16
Instalaciones	7	2	2	1	1	0	5	0	1	0	1	3	23
Normativa	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Transportes	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2
Trámites	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	1	5
Descriptivos	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
Impresos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Otros	3	2	1	1	0	0	0	1	2	4	1	0	15
TOTAL Departamento	12	6	4	4	4	2	10	2	6	6	3	8	67
Reasignadas fuera													
SGAC	6	3	3	2	3	9	5	1	1	0	10	3	46
Total Departamento más reasignadas:	18	9	7	6	7	11	15	3	7	6	13	11	113

	RESUELTA POR EL DEPARTAMENTO	REASIGNADAS FUERA DE LA SUBDIRECCIÓN	TOTAL
ANO 2011	91	16	107
ANO 2012	79	27	106
ANO 2013	71	29	100
ANO 2014	67	46	113



AÑO 2014

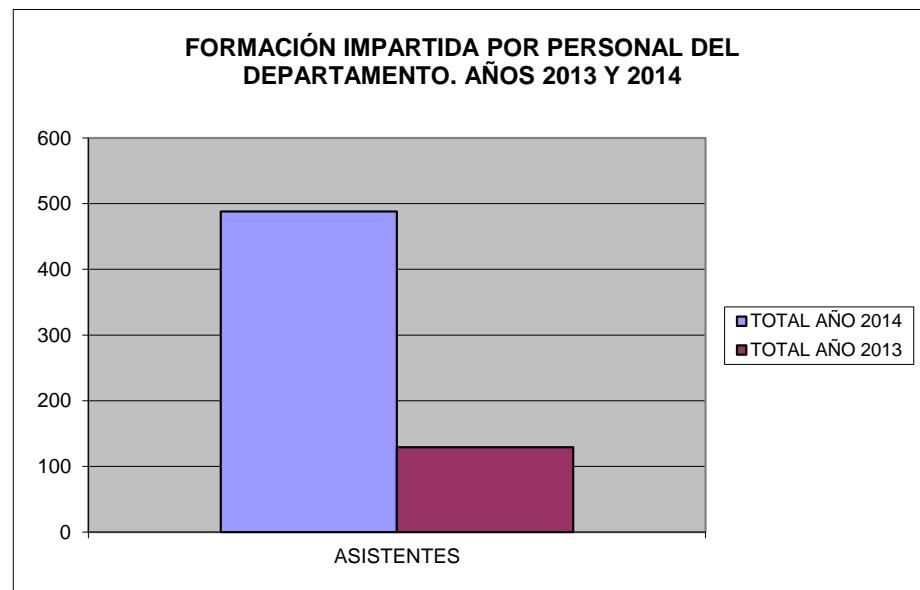
7.- FORMACIÓN DEPARTAMENTO

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

	DESTINATARIOS	CONTENIDO	ASISTENTES	HORAS
ENERO	Movilidad-Circulación y Movilidad-Sostenibilidad	Nociones básicas de gestión de contenidos y Vignette Revisión contenidos del AGLA publicados en madrid.es y sede electrónica,	9	16,5
FEBRERO	AGLA	Evaluación y mejora de la calidad/Especial Informativo	5	3
	Agencia para el Empleo		2	2
MARZO	Unidad Gestora Web Limpieza Urbana, Residuos y Zonas Verdes	Monográfica/Instalaciones parques y jardines	2	2,5
	Unidad Gestora Web Distrito de Fuencarral-El Pardo y Distrito Villaverde	Monográfico/contenidos vignette tipo licitación	5	2
	Unidad Gestora Movilidad-Circulación y Movilidad-Sostenibilidad	Tutorial/alta y estructuración de nuevas carpetas Vignette, reubicación y limpieza de contenidos	7	4
ABRIL	Integrantes de Unidades Gestoras y Unidad Coordinadora Web, convocados por el Instituto de Formación.	Sesión formativa de gestión de actividades y eventos en Vignette	16	5
MAYO	Integrantes de Unidades Gestoras Web y de la Unidad Coordinadora, convocados por el Instituto de Formación	Sesión formativa de especiales informativos en Vignette	20	5
	Auxiliares Administrativos de nuevo ingreso, en el Ayuntamiento, convocados por el Instituto de Formación.	R11-2109 sesión formativa para auxiliares administrativos de nuevo ingreso	100	1
	Auxiliares Administrativos de nuevo ingreso en Lineamadrid. Convocados por el Instituto de Formación.	R03-1492 Atención presencial en Lineamadrid	25	3
	Integrantes de Unidades Gestoras Web y de la Unidad Coordinadora, convocados por el Instituto de Formación	R02-1475 Gestión de Contenidos para el entorno de madrid.es en VCM	20	25
JUNIO	Unidades Gestoras Web: Educación y Juventud, Madrid Salud, Movilidad-Sostenibilidad, Igualdad de Oportunidad, Mayores, Servicios Sociales y Consumo	Arranque, nociones básicas de gestión de contenidos, y Vignette (VCM)	16	16
JULIO AGOSTO				
SEPTIEMBRE	UUGGWW: Educación ambiental, Sostenibilidad y Bibliotecas	Arranque/Nociones básicas VCM	5	16,5
	Todas las Unidades Gestoras	Monográfica/Accesibilidad en contenidos VCM	74	2,5
OCTUBRE	Gestores de Vignette de Unidades Gestoras Descentralizadas	R09-2065 "Gestión de publicaciones y ficheros en Vignette"	19	5
	Gestores de Vignette de Unidades Gestoras Descentralizadas y Unidad Coordinadora Web	R09 2068P "Redacción y estilo en contenidos web"	17	5,5
	Gestores de impresos	R01 1761-"Gestión normalizada de impresos"	13	15
NOVIEMBRE	Gestores de Vignette, convocados por el Instituto de Formación	R02 1475 Gestión Contenidos Vignette	18	25
	Gestores de Vignette, convocados por el Instituto de Formación	R01 1761 Gestión normalizada de impresos	13	15
	Gestores de Vignette, convocados por el Instituto de Formación	Sesión formativa redacción y estilo en contenidos web	16	5
	Gestores de Vignette de todas las Unidades Gestoras	Monográfica de revisión, validación y bajas	86	2,5
DICIEMBRE				
	TOTAL		488	174,5

AÑO 2014**7.2.- FORMACIÓN IMPARTIDA. COMPARATIVA INTERANUAL**

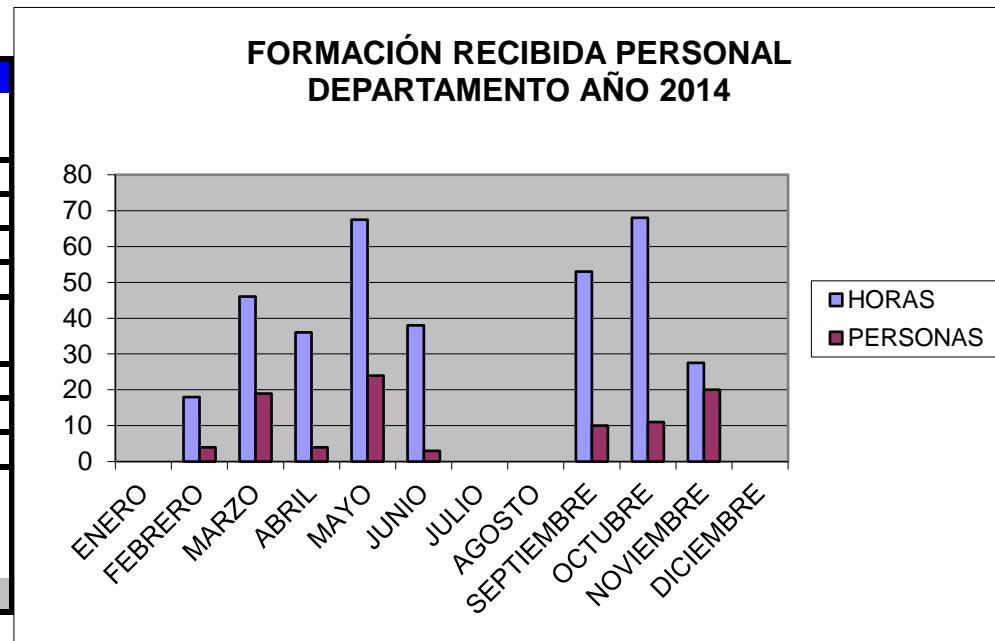
	ASISTENTES	Porcentaje diferencial total	HORAS	Porcentaje diferencial total
TOTAL AÑO 2014	488		174,5	
TOTAL AÑO 2013	129	278,294574	163	7,05521472



Fuente: datos facilitados por la Unidad Técnica de Coordinación y el Departamento de Gestión de Contenidos.

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

MESES	HORAS	PERSONAS
ENERO		
FEBRERO	18	4
MARZO	46	19
ABRIL	36	4
MAYO	67,5	24
JUNIO	38	3
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE	53	10
OCTUBRE	68	11
NOVIEMBRE	27,5	20
DICIEMBRE		
Formación fuera Instituto	3	3
TOTAL	357	98



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

8. UNIDADES GESTORAS

1.- UNIDADES GESTORAS CREADAS EN EL 2014	Fecha de designación
Fondos europeos (Secretaría de Servicios Comunes y Fondos Europeos)	22 de julio de 2014
Museos municipales (Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos)	26 de septiembre de 2014
<hr/>	
2.- UNIDADES GESTORAS BAJA AÑO 2014	Fecha
<hr/>	
3.- UNIDADES GESTORAS EXISTENTES EN LA ACTUALIDAD	41