

Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2021

1. Canales de Atención a la Ciudadanía - Línea Madrid

1.1. Datos globales

1.2. Canal Telefónico (Teléfono 010)

1.3. Canal Presencial (26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía)

1.4. Canales Telemáticos

1.4.1. Twitter@lineamadrid.es

1.4.2. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)

1.4.3. Asistente Virtual Chat Bot Madrid Central

1.4.4. Facebook

1.5. Portal web www.madrid.es

2. Gestión de contenidos

3. Sistema Cita Previa



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2021

1.1. Datos globales

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global: 010 - OAC - Chat Online - Chat Bot Madrid Central - @lineamadrid.es - Facebook (Línea Madrid)							
Atenciones por canal (1)	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Atenciones 010	1.020.522	840.176	21,5%	Servicios 010	1.445.326	1.234.641	17,1%
*Atenciones OAC	268.689	280.925	-4,4%	*Servicios OAC	410.456	377.060	8,9%
Chat Online	131.773	80.534	63,6%	Chat Online	149.103	102.115	46,0%
Chat Bot Madrid Central	46.638	-	-	Chat Bot Madrid Central	46.638	-	-
@lineamadrid.es	21.211	49.757	-57,4%	@lineamadrid.es	28.810	49.757	-42,1%
Facebook	1.152	761	51,4%	Facebook	1.267	761	66,5%
TOTAL	1.489.985	1.252.153	19,0%	TOTAL	2.081.600	1.764.334	18,0%

* Por crisis sanitaria Covid-19 la atención en Oficinas Línea Madrid se presta mediante cita previa, incluida registro.

Canal Web							
Atenciones por canal (1)	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Visitas madrid.es	7.710.278	6.398.366	20,5%	Páginas vistas madrid.es	19.514.901	15.303.919	27,5%

(1) Las atenciones responden al concepto de contacto con una persona (OAC: visita física, 010: llamada atendida, Chat: conversacion, visita en la web: entrada / atención).

(2) Los servicios están relacionados con el número de gestiones diferentes que se han realizado a través de cada canal. En la web se consideran visualizaciones lo mismo que el número de páginas vistas.

Fuente de datos:

Atenciones: Altitud (010) - Gestor turnos de espera Gnesis (OAC) - RightNow (Twitter) - Google Analytics (Web)

Servicios: Oracle Business Intelligence (CRM): Datos abiertos (CRM) - Google Analytics (Web)

2.- DATOS GLOBALES POR CANAL OAC Y 010: TIPOLOGÍA DE SERVICIOS

Solicitudes de Servicio / Canales Personalizados (1)	Nº Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información general	695.740	555.477	25,3%
Cita Previa	319.079	299.759	6,4%
Padrón municipal	287.708	242.543	18,6%
Justificantes de Padrón	171.394	144.874	18,3%
Gestiones de Padrón	116.314	97.669	19,1%
Movilidad	148.428	138.553	7,1%
Avisos	143.417	117.423	22,1%
Tasas e impuestos	131.401	157.576	-16,6%
Registro	64.156	63.354	1,3%
Ayuda a la navegación	35.690	0	-
Identificación electrónica	7.310	4.676	56,3%
SyR	7.299	6.517	12,0%
Urbanismo	5.711	6.930	-17,6%
Servicios Sociales	5.154	15.647	-67,1%
Objetos perdidos	3.578	1.984	80,3%
(2) Administración pública	1.089	1.231	-11,5%
Emergencia	16	12	33,3%
Consumo	4	4	0,0%
Educación	2	15	-86,7%
TOTAL	1.855.782	1.611.701	15,1%

(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana.



3.- DATOS GLOBALES TIPOLOGÍA DE SERVICIO POR CANAL OAC Y 010

SERVICIOS	CANAL 010			CANAL OAC (1)			
	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación en % año anterior
Administración pública	1.081	0,1%	1.227	8	0,0%	4	100,0%
Avisos	143.414	9,9%	117.420	3	0,0%	3	0,0%
Ayuda a la navegación	35.690	2,5%	0	-	-	-	-
Cita Previa	313.778	21,7%	278.605	5.301	1,3%	21.154	-74,9%
Consumo	4	0,0%	4	-	-	-	-
Educación	2	0,0%	15	0	0,0%	0	-
Emergencia	16	0,0%	12	-	-	-	0,0%
Identificación electrónica	-	-	-	7.310	1,8%	4.676	56,3%
Información general	664.622	46,0%	530.579	31.118	7,6%	24.898	25,0%
Movilidad	129.751	9,0%	115.997	18.677	4,6%	22.556	-17,2%
Objetos perdidos	3.578	0,2%	1.984	-	-	-	-
Padrón municipal	13.483	0,9%	18.052	274.225	66,8%	224.491	22,2%
Justificantes de Padrón	7.850	0,5%	11.152	163.544	39,8%	133.722	22,3%
Gestiones de Padrón	5.633	0,4%	6.900	110.681	27,0%	90.769	21,9%
Registro	3.474	0,2%	2.515	60.682	14,8%	60.839	-0,3%
Servicios Sociales	1.234	0,1%	14.629	3.920	1,0%	1.018	285,1%
SyR	7.289	0,5%	6.443	10	0,0%	74	-86,5%
Tasas e impuestos	127.714	8,8%	147.110	3.687	0,9%	10.466	-64,8%
Urbanismo	196	0,0%	49	5.515	1,3%	6.881	-19,9%
Total	1.445.326	100,0%	1.234.641	410.456	100,0%	377.060	8,9%

(1) Por crisis sanitaria Covid-19 la atención en Oficinas Línea Madrid se presta mediante cita previa, incluida registro.

(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana.

(-) No aplica.

Tipo de servicio CANAL 010



Tipo de servicio CANAL OAC



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2021

1.2 Canales: Teléfono 010

(Servicio prestado en la modalidad de Teletrabajo y en oficina presencial por crisis sanitaria COVID-19)

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



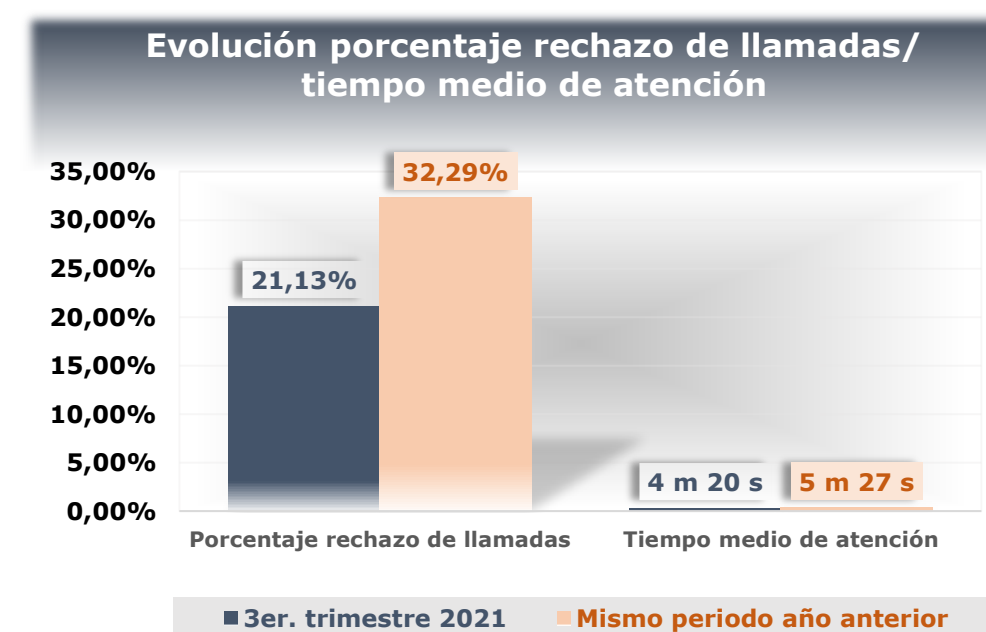
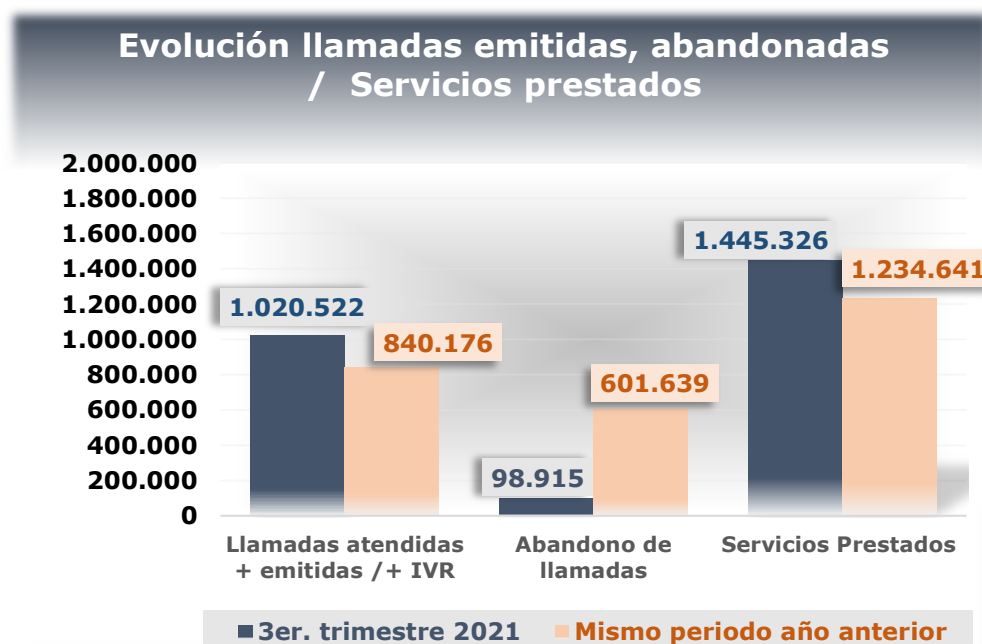
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Canal 010			
	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas /+ IVR	1.020.522	840.176	21,5%
Abandono de llamadas	98.915	601.639	-83,6%
Porcentaje rechazo de llamadas	21,13%	32,29%	-34,6%
Tiempo medio de atención	4 m 20 s	5 m 27 s	-20,5%
Servicios Prestados	1.445.326	1.234.641	17,1%
Servicios por persona atendida	1,42	1,47	-3,6%



2.- CANAL 010. ATENCIONES

Día de la semana	Número de llamadas recibidas	% sobre el total de llamadas recibidas	Número de llamadas atendidas	% de atendidas sobre las recibidas	Número de días
Lunes	220.212	20,3%	199.331	90,5%	13
Martes	202.992	18,7%	181.362	89,3%	13
Miércoles	193.260	17,8%	172.905	89,5%	13
Jueves	208.317	19,2%	189.251	90,8%	14
Viernes	168.391	15,5%	156.932	93,2%	13
Sábados	50.401	4,6%	46.211	91,7%	13
Domingos	39.316	3,6%	38.009	96,7%	12
Festivos	2.496	0,2%	2.469	98,9%	1
TOTAL	1.085.385	100,0%	986.470	90,9%	92

Nº llamadas emitidas	Nº llamadas *IVR
2.387	6.011
2.011	5.173
2.215	2.749
2.009	5.048
1.653	4.778
8	0
8	0
2	0
10.293	23.759

* IVR: Recordatorio de Cita

Distribución de llamadas por día de la semana

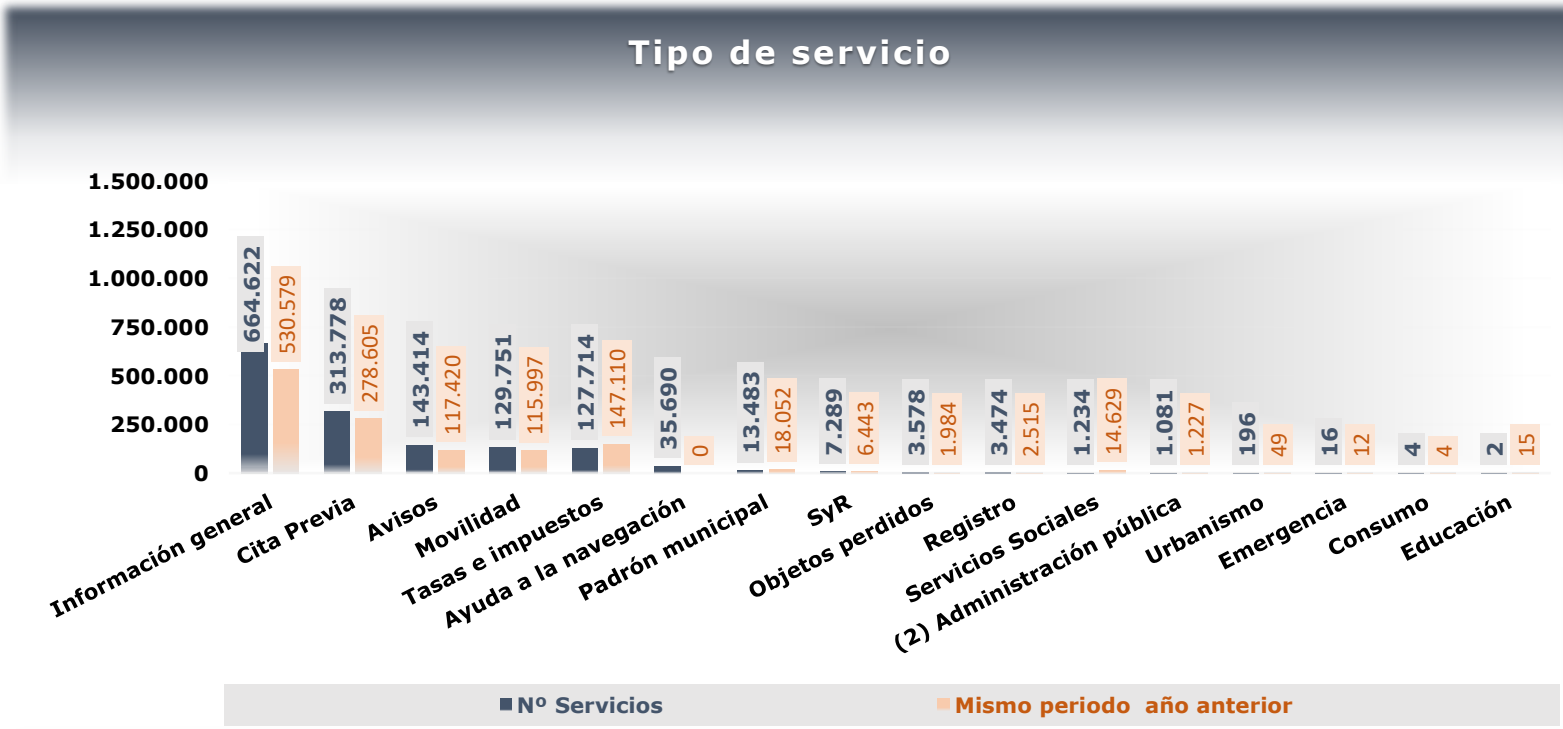


3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total	Tiempo medio de operación	Mismo periodo año anterior
Gestión	780.704	54,0%	4 m 54 s	5 m 12 s
Información General	664.622	46,0%	2 m 38 s	2 m 32 s
Total	1.445.326	100,0%	3 m 46 s	3 m 52 s



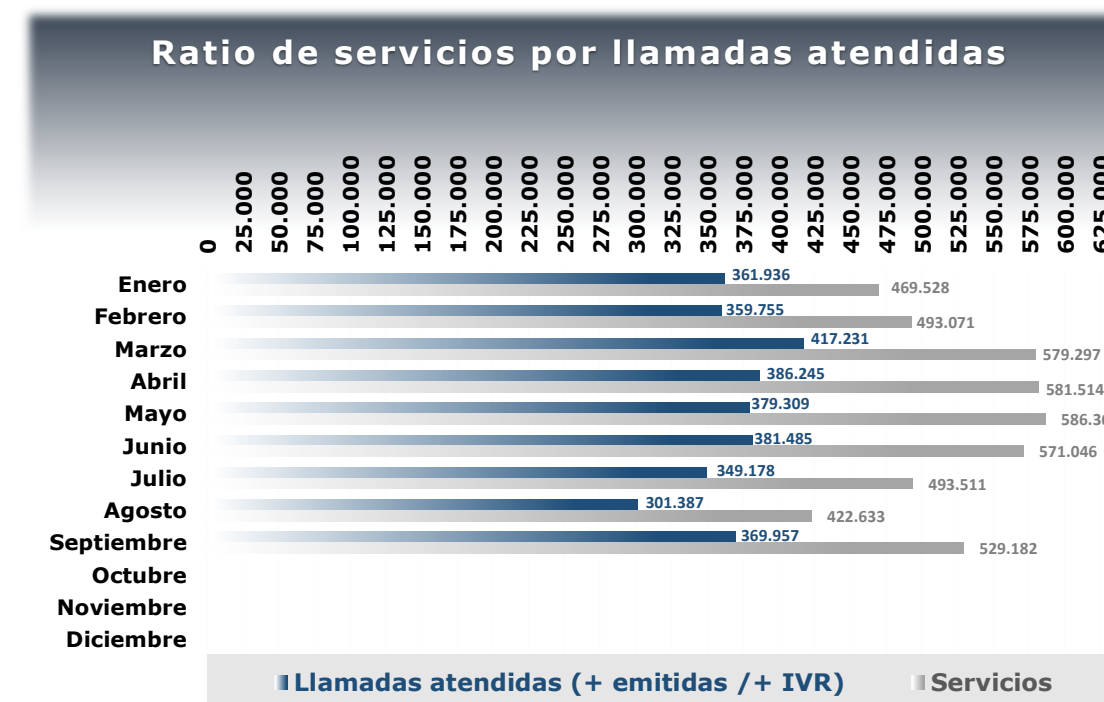
(1) SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	664.622	46,0%	530.579	25,3%
Cita Previa	313.778	21,7%	278.605	12,6%
Avisos	143.414	9,9%	117.420	22,1%
Movilidad	129.751	9,0%	115.997	11,9%
Tasas e impuestos	127.714	8,8%	147.110	-13,2%
Ayuda a la navegación	35.690	2,5%	0	-
Padrón municipal	13.483	0,9%	18.052	-25,3%
SyR	7.289	0,5%	6.443	13,1%
Objetos perdidos	3.578	0,2%	1.984	80,3%
Registro	3.474	0,2%	2.515	38,1%
Servicios Sociales	1.234	0,1%	14.629	-91,6%
(2) Administración pública	1.081	0,1%	1.227	-11,9%
Urbanismo	196	0,0%	49	300,0%
Emergencia	16	0,0%	12	33,3%
Consumo	4	0,0%	4	0,0%
Educación	2	0,0%	15	-86,7%
Total	1.445.326	100,0%	1.234.641	17,1%



(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana.

4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

Ratio de servicios por atención				Trimestral	
Mes 2021	Llamadas atendidas (+ emitidas /+ IVR)	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida	Atenciones	Servicios
Enero	361.936	469.528	1,3	1º	1.138.922
Febrero	359.755	493.071	1,4		
Marzo	417.231	579.297	1,4		
Abril	386.245	581.514	1,5	2º	1.738.922
Mayo	379.309	586.362	1,5		
Junio	381.485	571.046	1,5		
Julio	349.178	493.511	1,4	3º	1.445.326
Agosto	301.387	422.633	1,4		
Septiembre	369.957	529.182	1,4		
Octubre				4º	0
Noviembre					
Diciembre					
TOTAL	3.306.483	4.726.144	1,4		

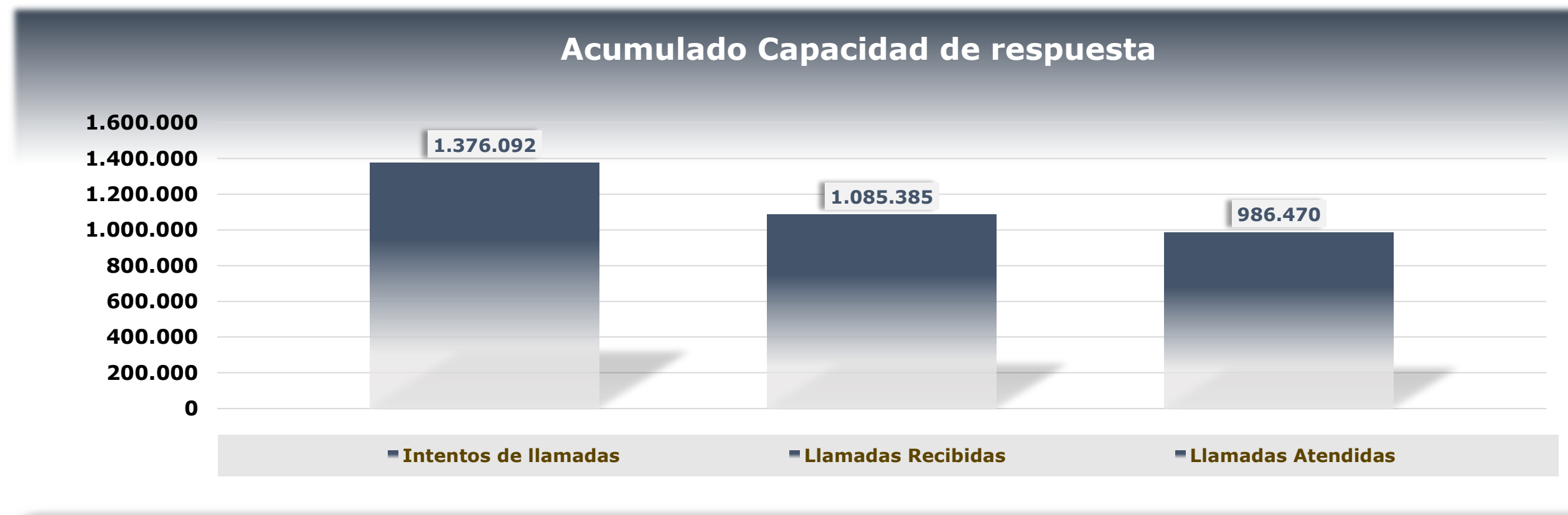


Histórico			
Anual	Llamadas atendidas (+ emitidas)	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
2010	2.790.844	2.882.772	1,0
2011	2.547.694	2.916.401	1,1
2012	2.334.980	2.993.683	1,3
2013	2.476.090	2.732.093	1,1
2014	2.845.119	3.116.585	1,1
2015	3.344.201	3.801.248	1,1
2016	3.246.145	3.896.471	1,2
2017	3.168.338	4.076.014	1,3
2018	2.910.804	3.936.257	1,4
2019	3.201.962	4.420.585	1,4
2020	3.639.917	4.919.969	1,4



5.- CANAL 010. CAPACIDAD DE RESPUESTA

MES	Total Intentos de Llamadas (1)	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas recibidas (2)	% Recibidas / intentos	Abandonadas (3)	% Abandonadas / recibidas	Atendidas (4)	% Atendidas / recibidas
julio-21	554.666	188.041	33,90%	366.625	66,10%	34.073	9,29%	332.552	90,71%
agosto-21	337.876	20.798	6,16%	317.078	93,84%	22.848	7,21%	294.230	92,79%
septiembre-21	483.550	81.868	16,93%	401.682	83,07%	41.994	10,45%	359.688	89,55%
TOTAL	1.376.092	290.707	21,13%	1.085.385	78,87%	98.915	9,11%	986.470	90,89%



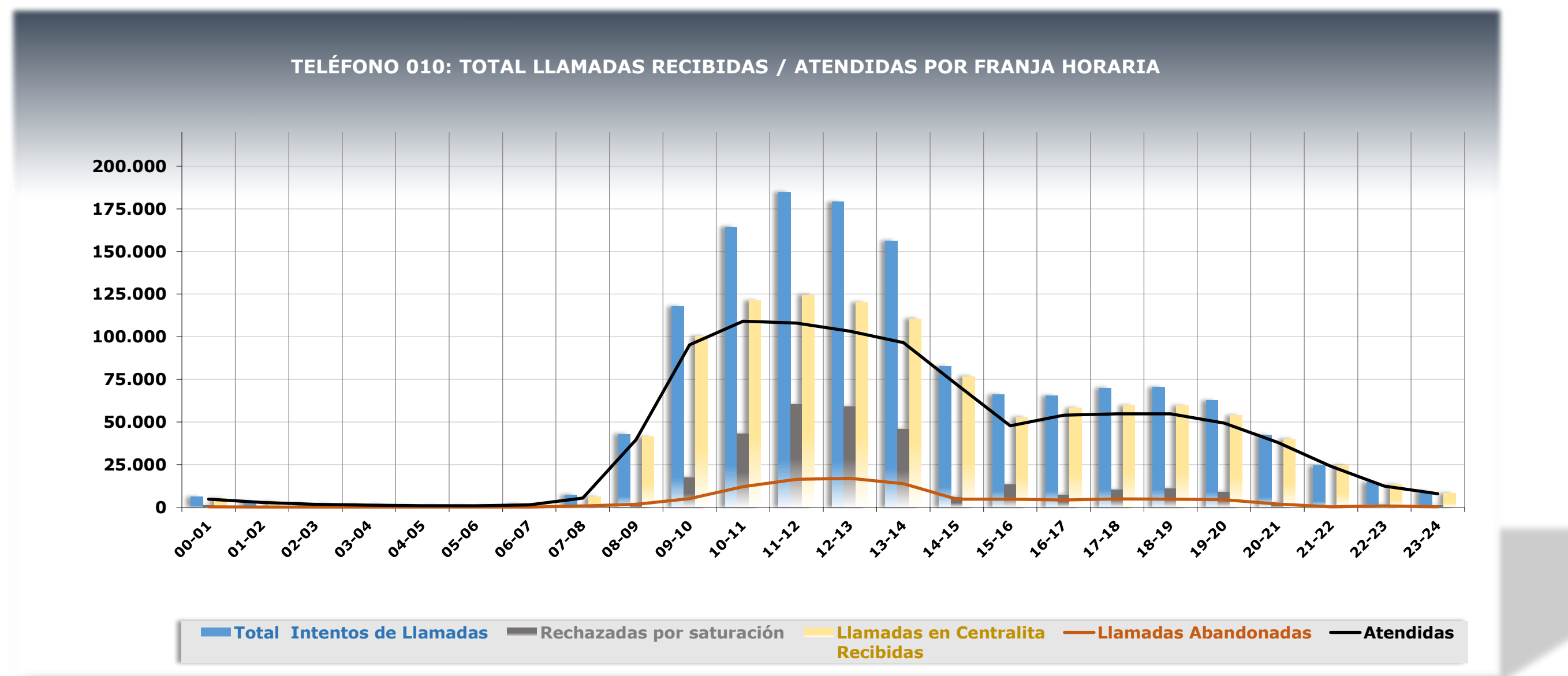
1. Intentos de llamada: Llamadas que se descuelgan y reciben la locución de bienvenida pero no se pueden atender por estar llena la cola de espera.
2. Recibidas: Llamadas que entran en la cola de espera.
3. Abandonadas: Llamadas en cola de espera que el ciudadano cuelga antes de ser atendido por un agente.
4. Atendidas: Llamadas atendidas por un agente.

6.- CANAL 010. CAPACIDAD RESPUESTA POR TRAMO HORARIO

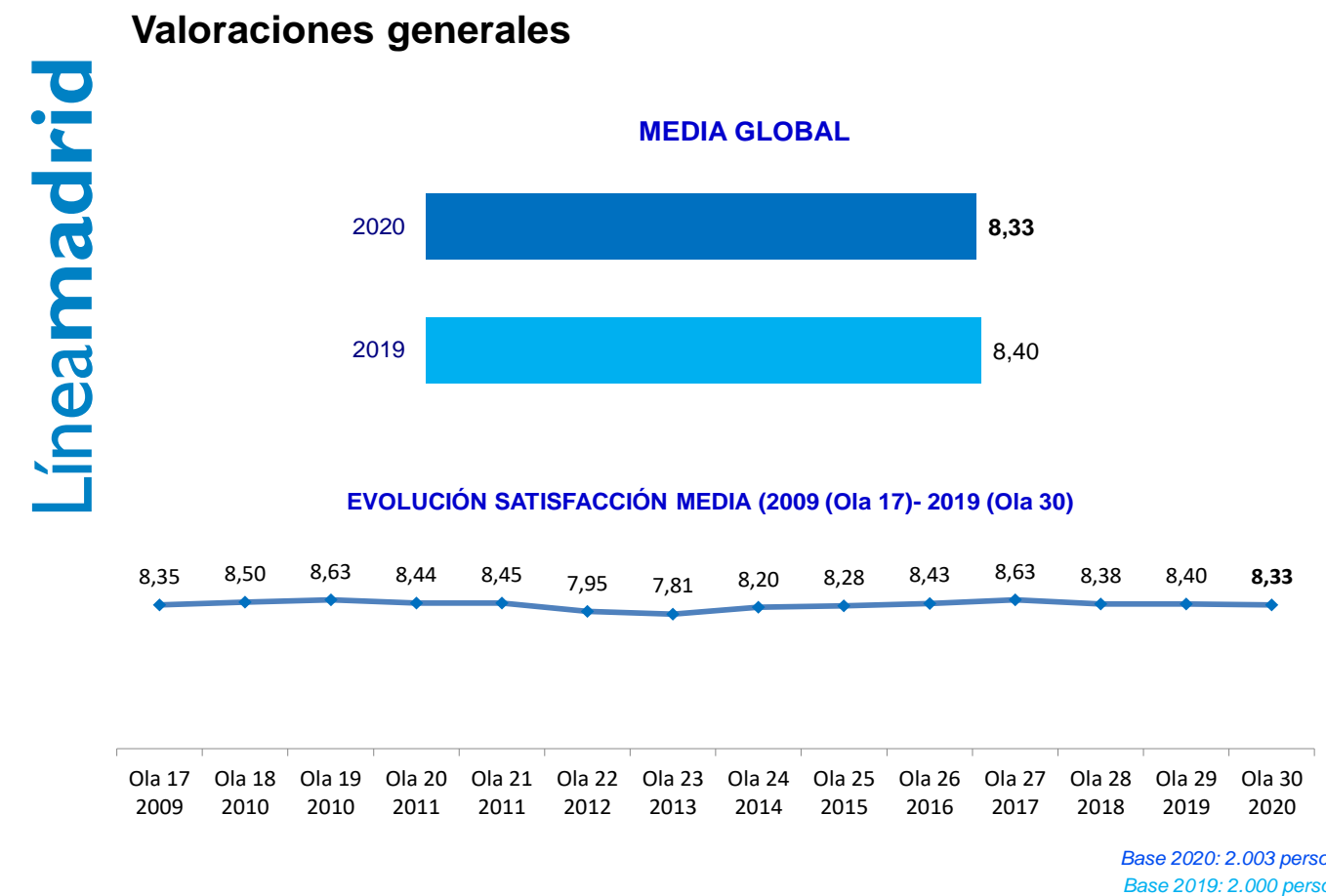
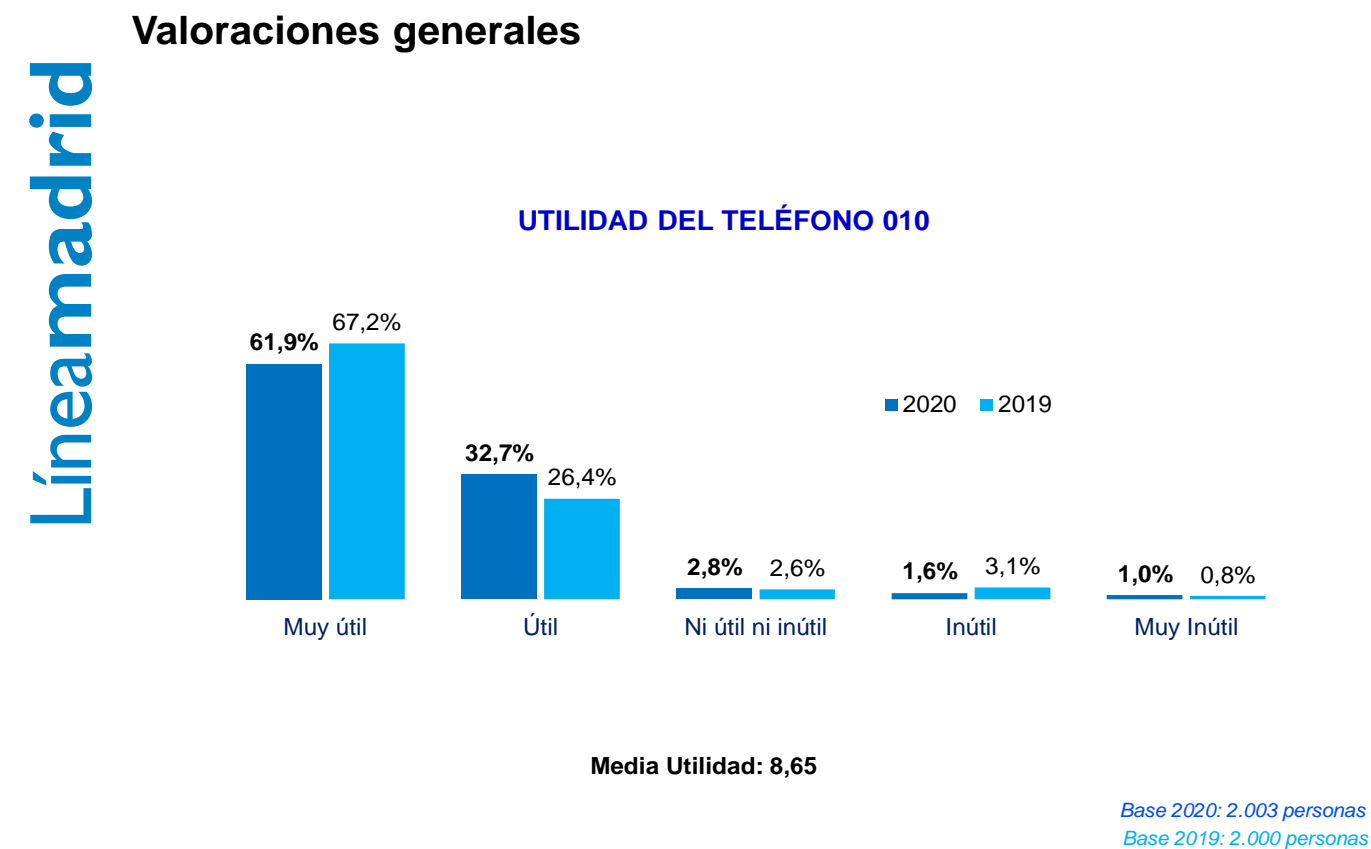
6.1. DATOS

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas en Centralita Recibidas	% Recibidas / intentos	Llamadas Abandonadas	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	6.049	1.034	17,1%	5.015	82,9%	261	5,2%	4.754	94,8%
01-02	3.279	249	7,6%	3.030	92,4%	209	6,9%	2.821	93,1%
02-03	1.893	92	4,9%	1.801	95,1%	105	5,8%	1.696	94,2%
03-04	1.343	12	0,9%	1.331	99,1%	10	0,8%	1.321	99,2%
04-05	939	3	0,3%	936	99,7%	5	0,5%	931	99,5%
05-06	906	3	0,3%	903	99,7%	2	0,2%	901	99,8%
06-07	1.582	109	6,9%	1.473	93,1%	79	5,4%	1.394	94,6%
07-08	7.194	992	13,8%	6.202	86,2%	758	12,2%	5.444	87,8%
08-09	42.867	1.518	3,5%	41.349	96,5%	1.693	4,1%	39.656	95,9%
09-10	117.839	17.439	14,8%	100.400	85,2%	5.126	5,1%	95.274	94,9%
10-11	164.394	43.202	26,3%	121.192	73,7%	12.074	10,0%	109.118	90,0%
11-12	184.734	60.266	32,6%	124.468	67,4%	16.403	13,2%	108.065	86,8%
12-13	179.221	58.956	32,9%	120.265	67,1%	16.985	14,1%	103.278	85,9%
13-14	156.276	45.799	29,3%	110.477	70,7%	13.857	12,5%	96.620	87,5%
14-15	82.613	5.895	7,1%	76.718	92,9%	4.790	6,2%	71.930	93,8%
15-16	65.918	13.291	20,2%	52.627	79,8%	4.833	9,2%	47.794	90,8%
16-17	65.470	7.208	11,0%	58.262	89,0%	4.247	7,3%	54.015	92,7%
17-18	69.856	10.079	14,4%	59.777	85,6%	4.932	8,3%	54.845	91,7%
18-19	70.494	10.981	15,6%	59.513	84,4%	4.790	8,0%	54.723	92,0%
19-20	62.726	8.918	14,2%	53.808	85,8%	4.388	8,2%	49.420	91,8%
20-21	42.233	2.221	5,3%	40.012	94,7%	1.886	4,7%	38.126	95,3%
21-22	24.435	69	0,3%	24.366	99,7%	342	1,4%	24.024	98,6%
22-23	14.609	1.427	9,8%	13.182	90,2%	830	6,3%	12.352	93,7%
23-24	9.222	944	10,2%	8.278	89,8%	310	3,7%	7.968	96,3%
TOTAL	1.376.092	290.707	21,13%	1.085.385	78,87%	98.915	9,11%	986.470	90,89%

6.2. GRÁFICO

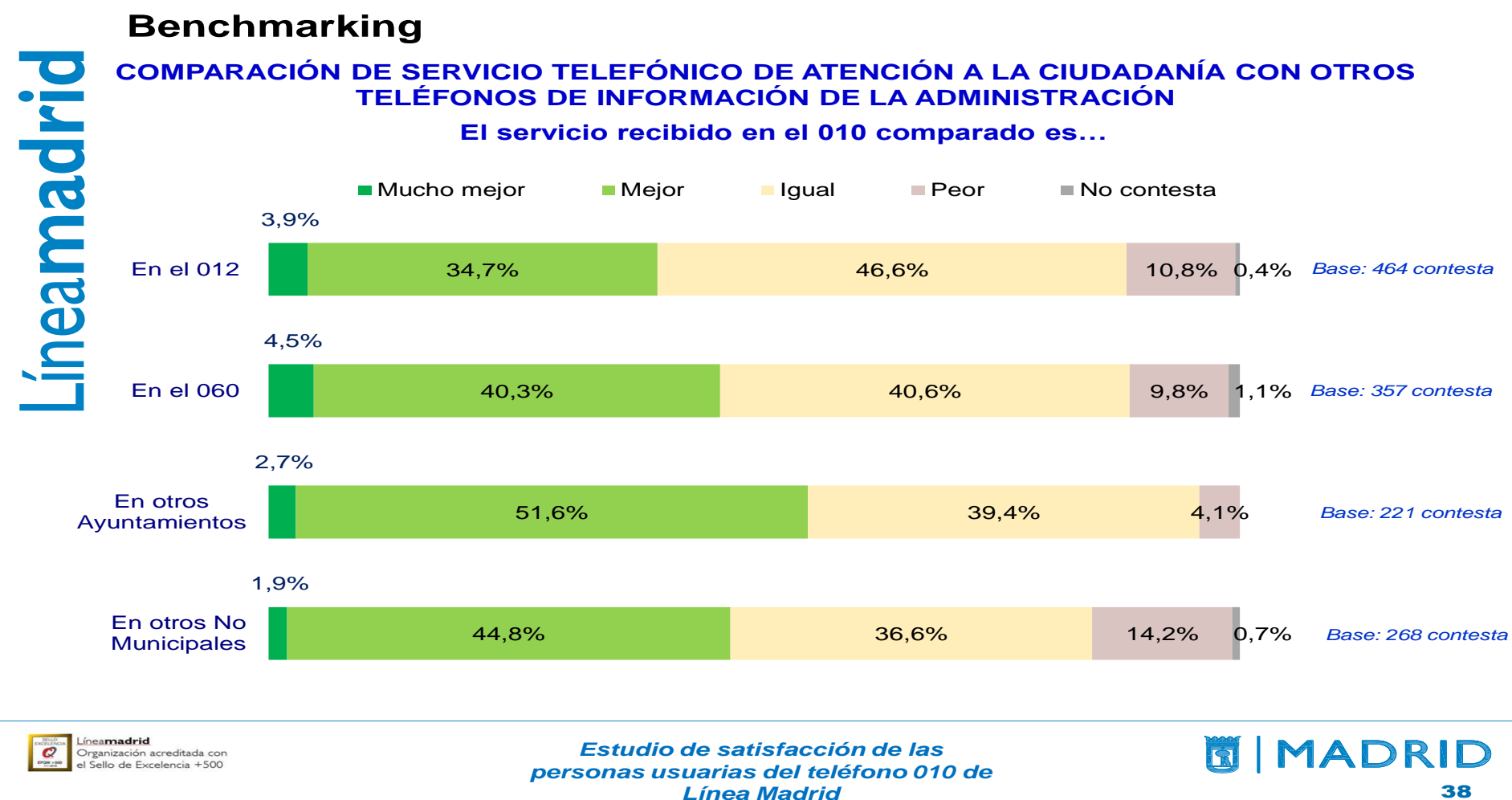


7.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)		Personas muy insatisfechas	
julio-21	24	23	95,83%	1	4,17%
agosto-21	20	20	100,00%	0	0,00%
septiembre-21	49	48	97,96%	1	2,04%
Total	93	91	97,85%	2	2,15%

ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2021

1.3 Canal Presencial (26 Oficinas de Atención a la Ciudadanía)

- La atención con Cita Previa (incluida Registro)

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

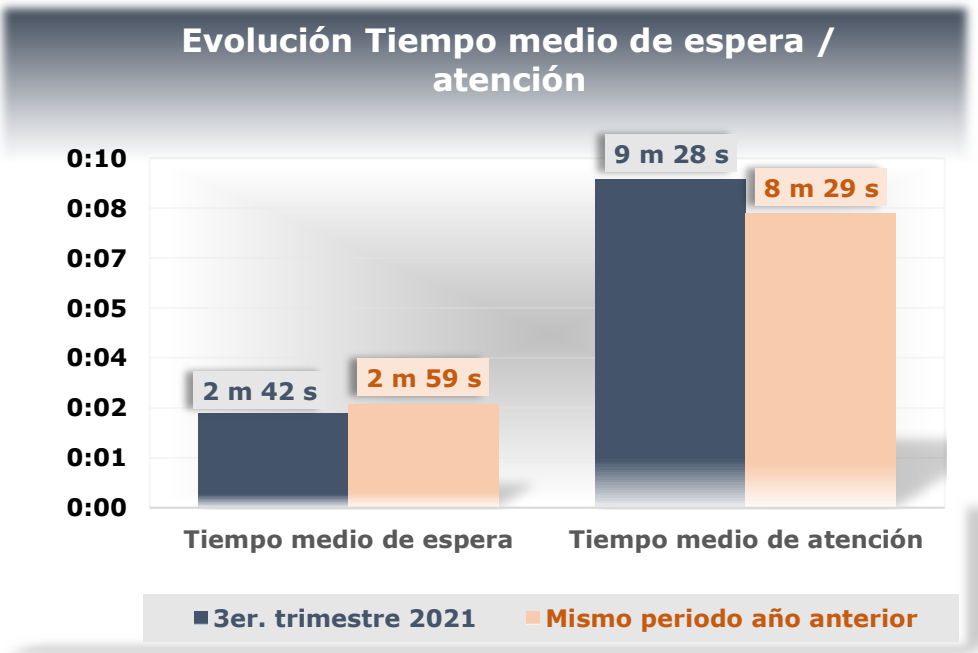
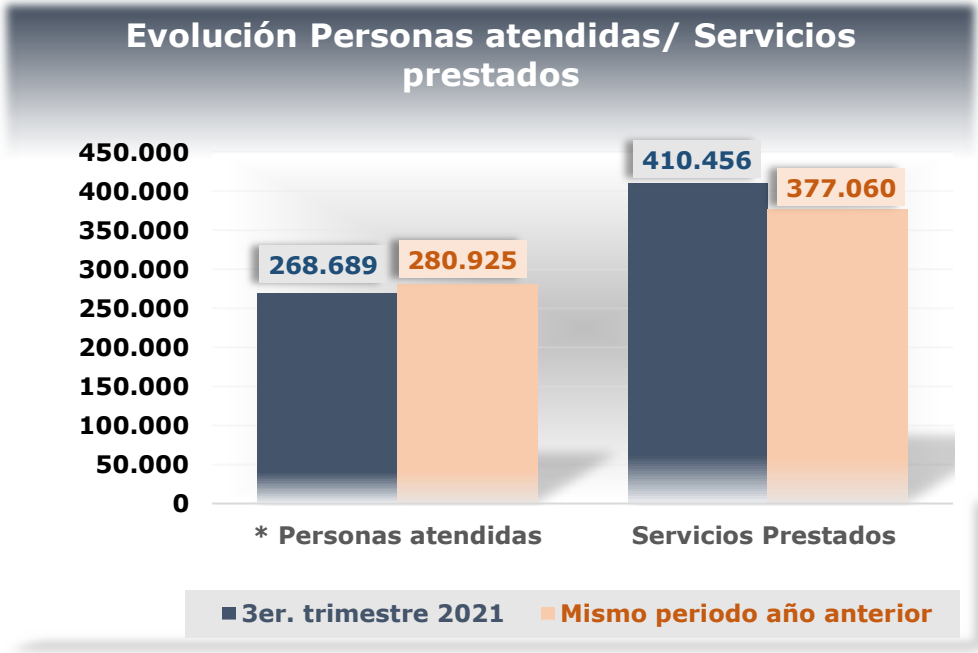


Línea Madrid Redes

1.- CANAL OFICINAS LÍNEA MADRID. DATOS GLOBALES en la modalidad PRESENCIAL + TELETRABAJO

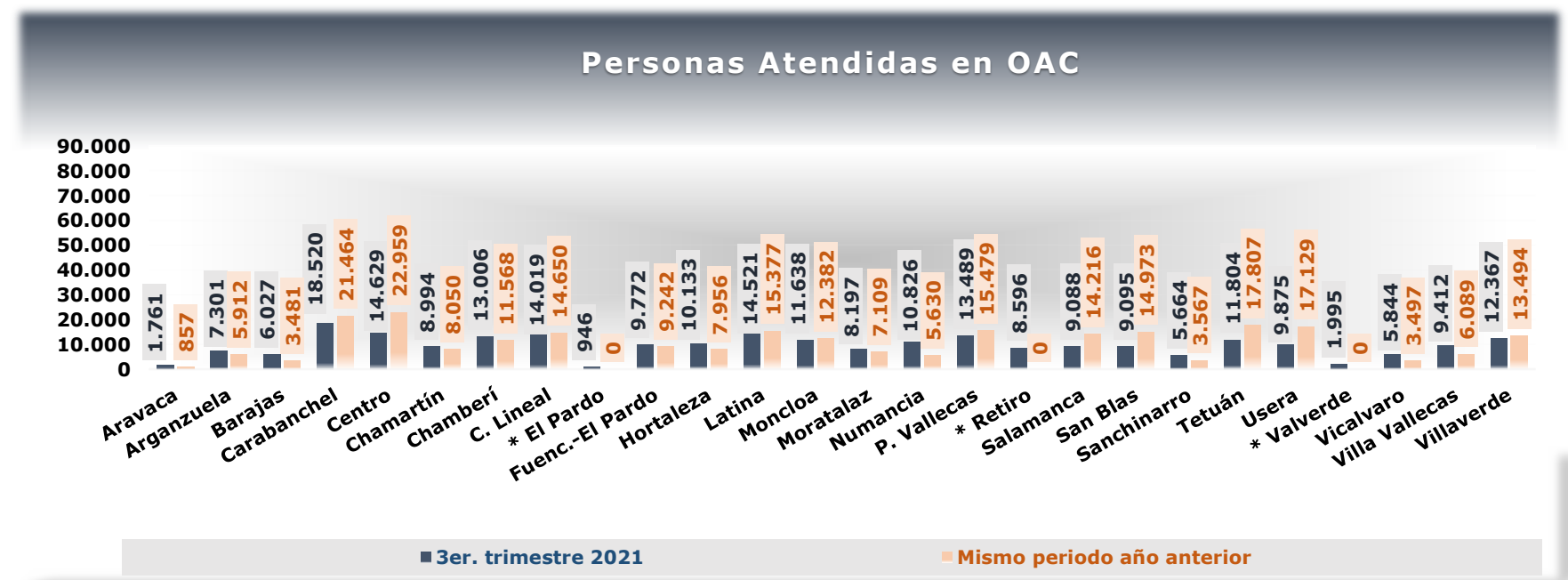
Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
* Personas atendidas	268.689	280.925	-4,4%
Tiempo medio de espera	2 m 42 s	2 m 59 s	-9,6%
Tiempo medio de atención	9 m 28 s	8 m 29 s	11,5%
Servicios Prestados	410.456	377.060	8,9%
Servicios por persona atendida	1,53	1,34	13,8%
** Servicios con idioma	-	3.467	-

* Incluye atenciones y servicios en Teletrabajo de padrón e información urbanística.
** En 2021 el servicio se presta a través del sistema de videollamada.



2.- CANAL OAC. ATENCIONES POR OFICINA en la modalidad PRESENCIAL

OFICINAS	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	1.761	857	105,5%
Arganzuela	7.301	5.912	23,5%
Barajas	6.027	3.481	73,1%
Carabanchel	18.520	21.464	-13,7%
Centro	14.629	22.959	-36,3%
Chamartín	8.994	8.050	11,7%
Chamberí	13.006	11.568	12,4%
C. Lineal	14.019	14.650	-4,3%
* El Pardo	946	-	-
Fuenc.-El Pardo	9.772	9.242	5,7%
Hortaleza	10.133	7.956	27,4%
Latina	14.521	15.377	-5,6%
Moncloa	11.638	12.382	-6,0%
Moratalaz	8.197	7.109	15,3%
Numancia	10.826	5.630	92,3%
P. Vallecas	13.489	15.479	-12,9%
* Retiro	8.596	-	-
Salamanca	9.088	14.216	-36,1%
San Blas	9.095	14.973	-39,3%
Sanchinarro	5.664	3.567	58,8%
Tetuán	11.804	17.807	-33,7%
Usera	9.875	17.129	-42,3%
* Valverde	1.995	-	-
Vicalvaro	5.844	3.497	67,1%
Villa Vallecas	9.412	6.089	54,6%
Villaverde	12.367	13.494	-8,4%
Total	247.519	252.888	-2,1%



* Las Oficinas de El Pardo, Retiro y Valverde permanecieron cerradas en el tercer trimestre de 2020.

3.- CANAL OAC. SERVICIOS en la modalidad PRESENCIAL

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total
Información General	31.118	8,0%
Gestión	358.168	92,0%
Total	389.286	100,0%



(1) SERVICIOS	Número de servicios 3er. trimestre 2021	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Padrón municipal	253.349	65,1%	196.548	28,9%
Registro	60.682	15,6%	60.839	-0,3%
Información general	31.118	8,0%	24.877	25,1%
Movilidad	18.677	4,8%	22.556	-17,2%
Identificación electrónica	7.310	1,9%	4.676	56,3%
Cita Previa	5.301	1,4%	21.154	-74,9%
Urbanismo	5.221	1,3%	7	74485,7%
Servicios Sociales	3.920	1,0%	1.018	285,1%
Tasas e impuestos	3.687	0,9%	10.466	-64,8%
SyR	10	0,0%	74	-86,5%
(2) Administración pública	8	0,0%	4	100,0%
Avisos	3	0,0%	3	0,0%
Total	389.286	100,0%	342.222	13,8%

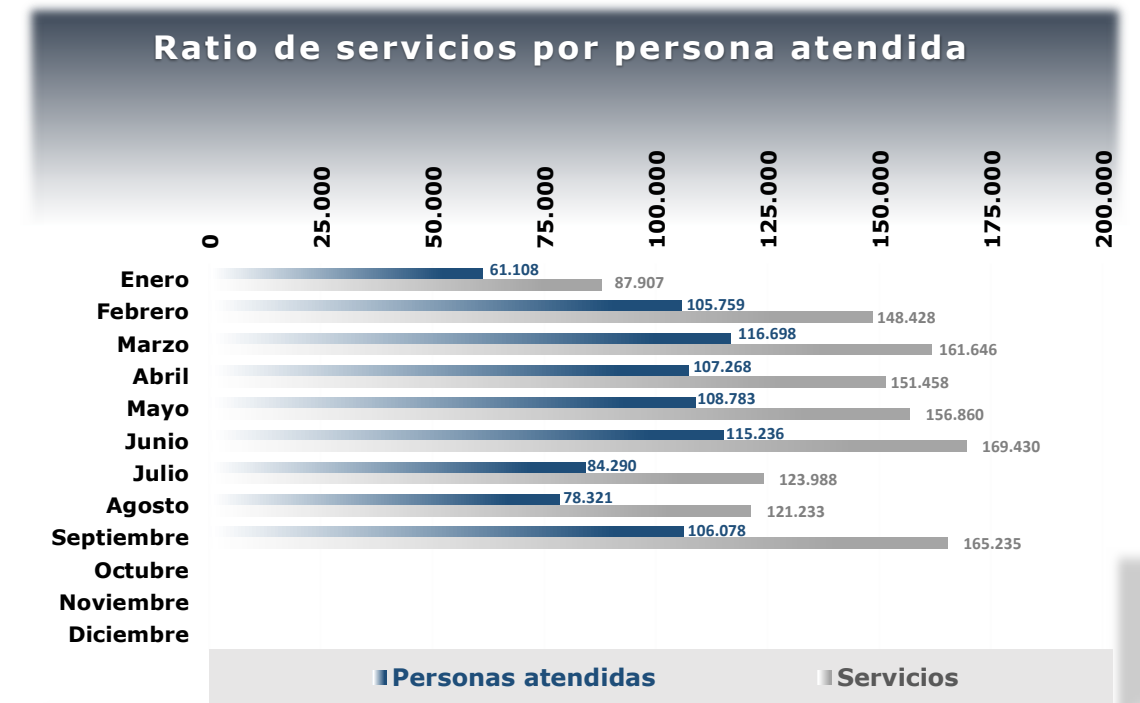


(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana.

4.- CANAL OAC. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN en la modalidad PRESENCIAL + TELETRABAJO

Ratio de servicios por atención			
Mes 2021	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona atendida
Enero	61.108	87.907	1,4
Febrero	105.759	148.428	1,4
Marzo	116.698	161.646	1,4
Abril	107.268	151.458	1,4
Mayo	108.783	156.860	1,4
Junio	115.236	169.430	1,5
Julio	84.290	123.988	1,5
Agosto	78.321	121.233	1,5
Septiembre	106.078	165.235	1,6
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	883.541	1.286.185	1,5

Trimestral	
Personas atendidas	Servicios
1º	283.565
2º	331.287
3º	268.689
4º	0

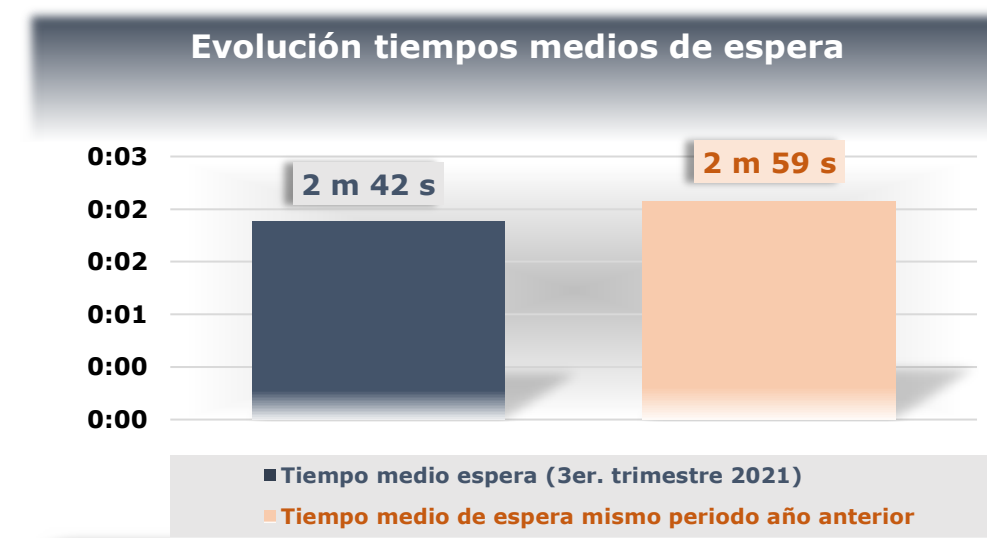


Histórico			
Anual	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona atendida
2010	2.320.187	2.834.074	1,2
2011	2.361.920	2.970.883	1,3
2012	2.281.734	3.001.333	1,3
2013	2.440.687	3.079.807	1,3
2014	2.465.423	3.141.134	1,3
2015	2.500.062	3.272.411	1,3
2016	2.411.800	3.194.814	1,3
2017	2.477.814	3.285.233	1,3
2018	2.429.457	3.137.754	1,3
2019	2.239.484	2.904.676	1,3
2020	1.169.963	1.564.166	1,3



5.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ESPERA en la modalidad PRESENCIAL

OFICINA	Nº Servicios 3er. trimestre 2021	% Servicios por OAC	Tiempo medio espera (3er. trimestre 2021)	Nº Servicios mismo periodo año anterior	Tiempo medio de espera mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	2.265	0,6%	01:15	1.687	00:12	520,8%
Arganzuela	12.859	3,3%	03:03	9.467	02:17	33,3%
Barajas	12.446	3,2%	01:48	5.887	01:16	41,9%
Carabanchel	28.559	7,3%	02:17	27.597	03:19	-31,0%
Centro	27.304	7,0%	02:35	31.564	03:01	-14,5%
Chamartín	14.584	3,7%	03:32	12.906	06:02	-41,5%
Chamberí	18.523	4,8%	04:13	15.793	04:29	-5,8%
C. Lineal	25.687	6,6%	04:57	19.983	02:22	108,4%
* El Pardo	1.633	0,4%	00:33	-	-	-
Fuenc.-El Pardo	15.665	4,0%	01:57	11.909	02:22	-17,8%
Hortaleza	17.047	4,4%	01:23	12.475	01:28	-5,7%
Latina	19.354	5,0%	02:16	19.460	02:48	-19,1%
Moncloa	17.523	4,5%	04:14	13.817	05:13	-18,9%
Moratalaz	11.732	3,0%	02:33	10.787	02:47	-8,2%
Numancia	14.516	3,7%	00:46	7.982	02:09	-64,2%
P. Vallecas	19.097	4,9%	02:06	20.119	02:06	-0,5%
* Retiro	12.470	3,2%	04:35	-	-	-
Salamanca	14.002	3,6%	03:56	17.817	02:36	51,1%
San Blas	12.374	3,2%	02:26	20.265	03:14	-24,8%
Sanchinarro	8.783	2,3%	02:52	5.099	01:56	48,6%
Tetuán	18.431	4,7%	02:51	22.953	02:54	-1,9%
Usera	15.652	4,0%	02:48	23.019	02:23	17,2%
* Valverde	2.989	0,8%	02:40	-	-	-
Vicalvaro	8.773	2,3%	01:43	4.902	01:20	28,9%
Villa Vallecas	16.614	4,3%	01:30	8.235	07:32	-80,0%
Villaverde	20.404	5,2%	01:41	18.499	01:37	4,5%
TOTAL	389.286	100,0%	02:42	342.222	02:59	-9,3%

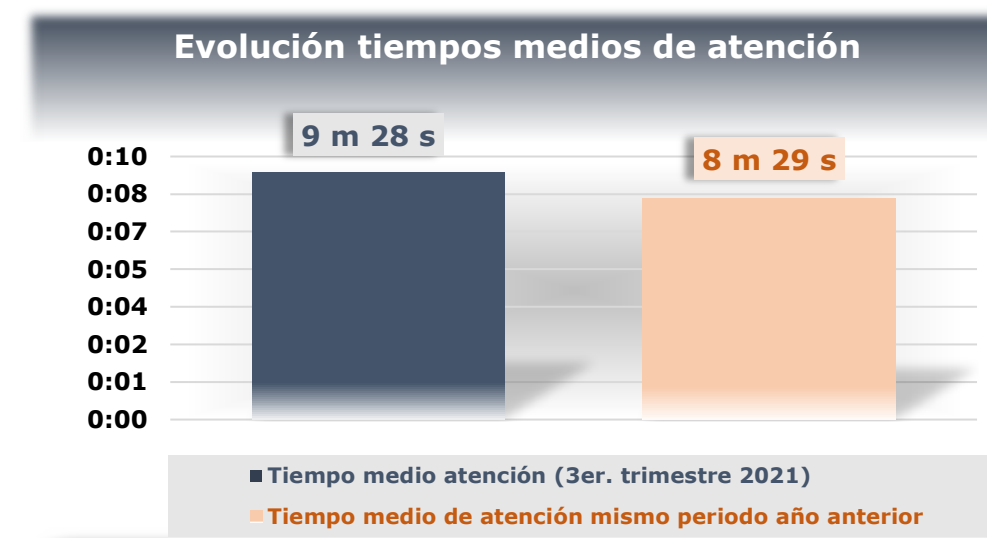


Tiempo medio de espera ponderado.

* Las Oficinas de El Pardo, Retiro y Valverde permanecieron cerradas en el tercer trimestre de 2020.

6.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ATENCIÓN en la modalidad PRESENCIAL

OFICINA	Nº Servicios 3er. trimestre 2021	% Servicios por OAC	Tiempo medio atención (3er. trimestre 2021)	Nº Servicios mismo periodo año anterior	Tiempo medio de atención mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	2.265	0,6%	10:50	1.687	11:22	-4,7%
Arganzuela	12.859	3,3%	10:39	9.467	11:32	-7,7%
Barajas	12.446	3,2%	07:54	5.887	10:27	-24,5%
Carabanchel	28.559	7,3%	08:27	27.597	07:55	6,7%
Centro	27.304	7,0%	11:11	31.564	07:57	40,6%
Chamartín	14.584	3,7%	10:26	12.906	11:23	-8,3%
Chamberí	18.523	4,8%	09:14	15.793	08:51	4,4%
C. Lineal	25.687	6,6%	08:45	19.983	07:35	15,4%
* El Pardo	1.633	0,4%	07:18	-	-	-
Fuenc.-El Pardo	15.665	4,0%	09:07	11.909	10:52	-16,1%
Hortaleza	17.047	4,4%	09:15	12.475	10:14	-9,5%
Latina	19.354	5,0%	08:53	19.460	07:16	22,2%
Moncloa	17.523	4,5%	10:56	13.817	09:08	19,8%
Moratalaz	11.732	3,0%	09:44	10.787	09:51	-1,1%
Numancia	14.516	3,7%	07:35	7.982	10:37	-28,6%
P. Vallecas	19.097	4,9%	08:25	20.119	05:55	42,5%
* Retiro	12.470	3,2%	09:00	-	-	-
Salamanca	14.002	3,6%	11:09	17.817	08:10	36,7%
San Blas	12.374	3,2%	09:07	20.265	07:48	17,0%
Sanchinarro	8.783	2,3%	10:27	5.099	10:41	-2,2%
Tetuán	18.431	4,7%	10:53	22.953	08:26	29,0%
Usera	15.652	4,0%	10:05	23.019	07:27	35,4%
* Valverde	2.989	0,8%	10:48	-	-	-
Vicalvaro	8.773	2,3%	08:24	4.902	10:29	-19,9%
Villa Vallecas	16.614	4,3%	08:58	8.235	10:27	-14,2%
Villaverde	20.404	5,2%	09:22	18.499	07:14	29,3%
TOTAL	389.286	100,0%	09:28	342.222	08:29	11,5%

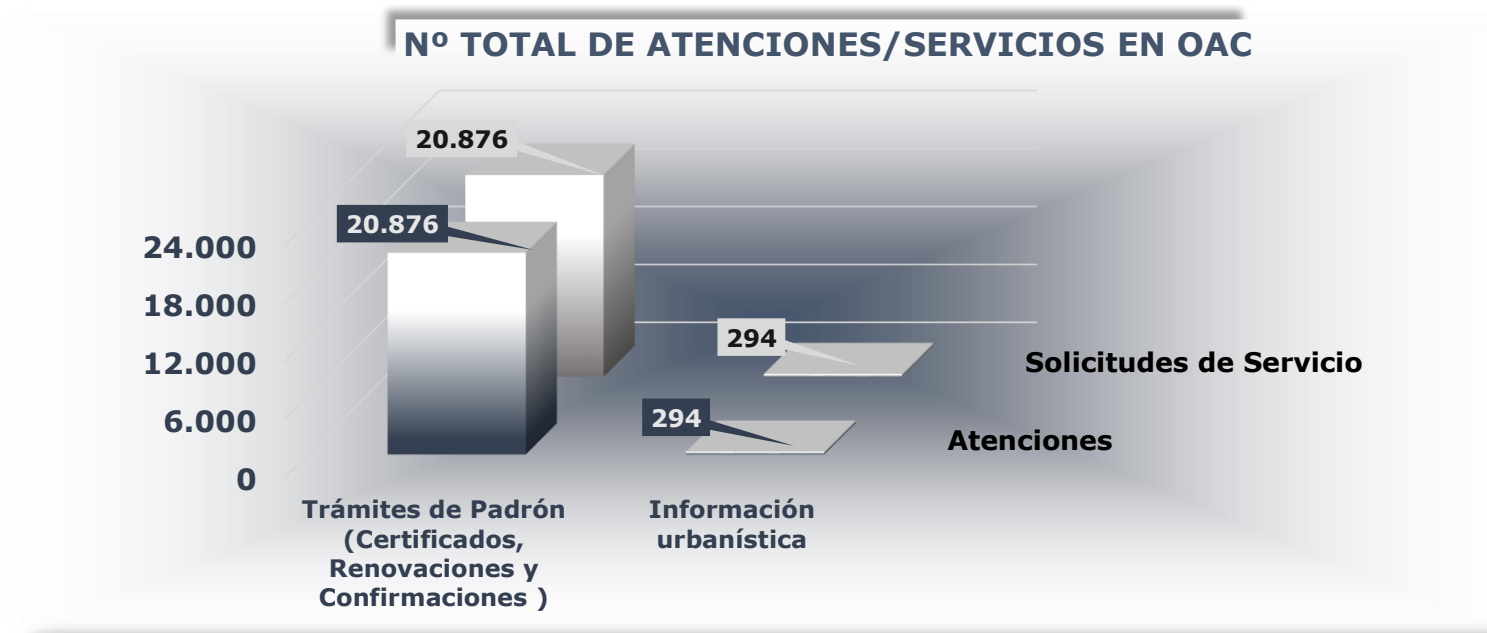


Tiempo medio de espera ponderado.

* Las Oficinas de El Pardo, Retiro y Valverde permanecieron cerradas en el tercer trimestre de 2020.

7.- GESTIONES EN TELETRABAJO. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	ATENCIONES			SOLICITUDES DE SERVICIO		
	Trámites de Padrón (Certificados, Renovaciones y Confirmaciones)	Información urbanística	Total	Trámites de Padrón (Certificados, Renovaciones y Confirmaciones)	Información urbanística	Total
julio-21	7.911	249	8.160	7.911	249	8.160
agosto-21	5.409	45	5.454	5.409	45	5.454
septiembre-21	7.556	0	7.556	7.556	0	7.556
Total	20.876	294	21.170	20.876	294	21.170



8.- CITAS EN AGENDA DE LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	Total 3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Media 3er. trimestre '21
Atendidas	53.266	93.722	99.712	92.742	92.200	98.656	69.815	67.216	90.783				227.814	42.455	436,60%	75.938
No atendidas	19.093	30.965	32.499	33.878	31.580	30.136	23.324	22.384	27.726				73.434	13.013	464,31%	24.478
Total (CONCERTADAS)	72.359	124.687	132.211	126.620	123.780	128.792	93.139	89.600	118.509				301.248	55.468	443,10%	100.416
ABSENTISMO	26,39%	24,83%	24,58%	26,76%	25,51%	23,40%	25,04%	24,98%	23,40%				24,38%	23,46%	3,91%	24,38%



9.- DISPONIBILIDAD DE AGENDA EN LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

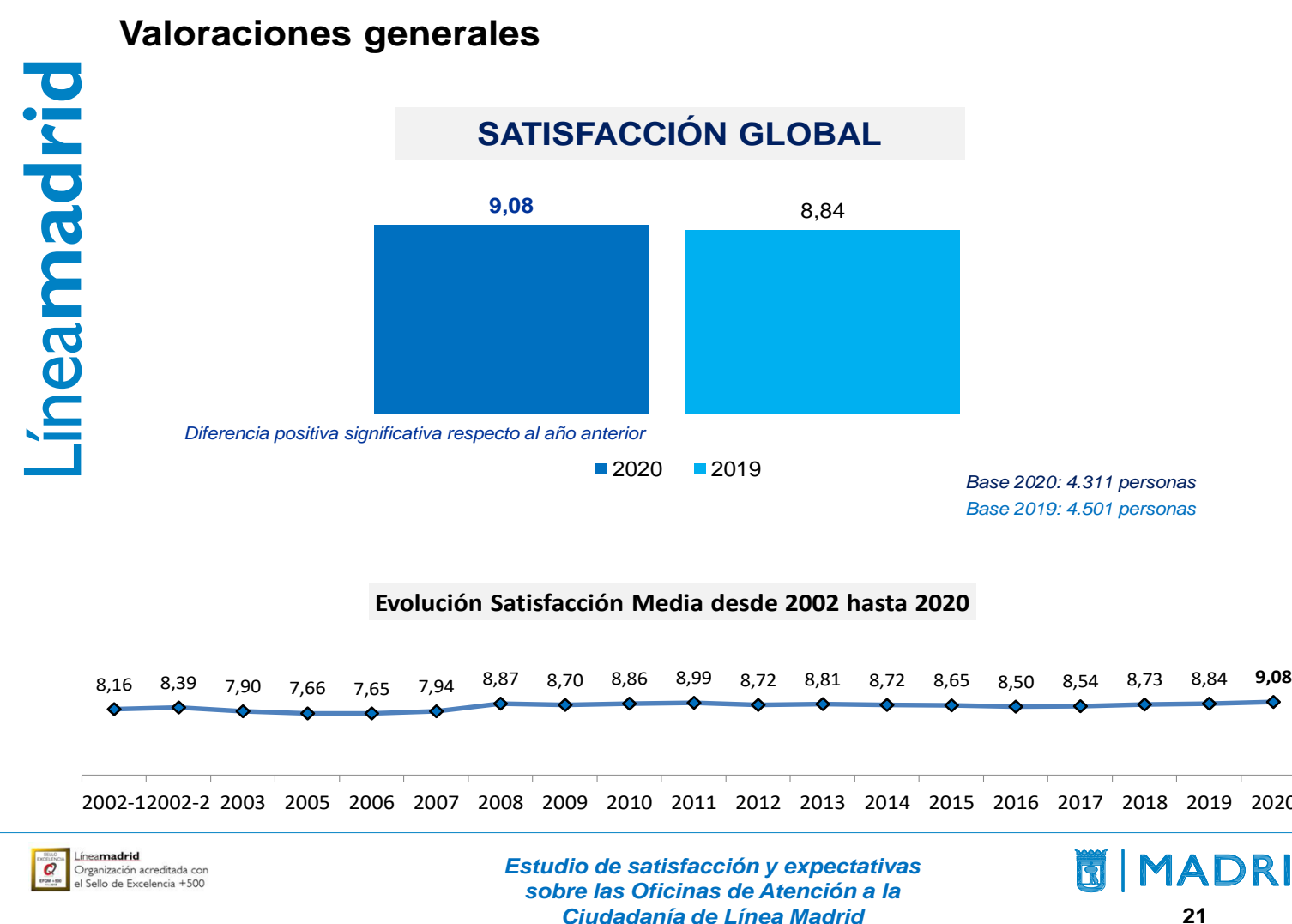
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	Media/mes 3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Registro	8	12	7	6	7	6	5	6	5				5	10	-46,67%
Atención a la Ciudadanía	9	13	7	11	7	6	7	8	7				7	11	-33,33%
*Otras gestiones Atención a la Ciudadanía	9	13	7	7	6	5	5	5	5				5	1	400,00%

* Hasta mayo, en la agenda de Atención a la Ciudadanía se gestionaba Padrón, Tarjeta Azul e Identificación Electrónica; a partir de mayo, solo se tramita Padrón, pasando las otras dos gestiones a "Otras gestiones de Atención a la Ciudadanía"

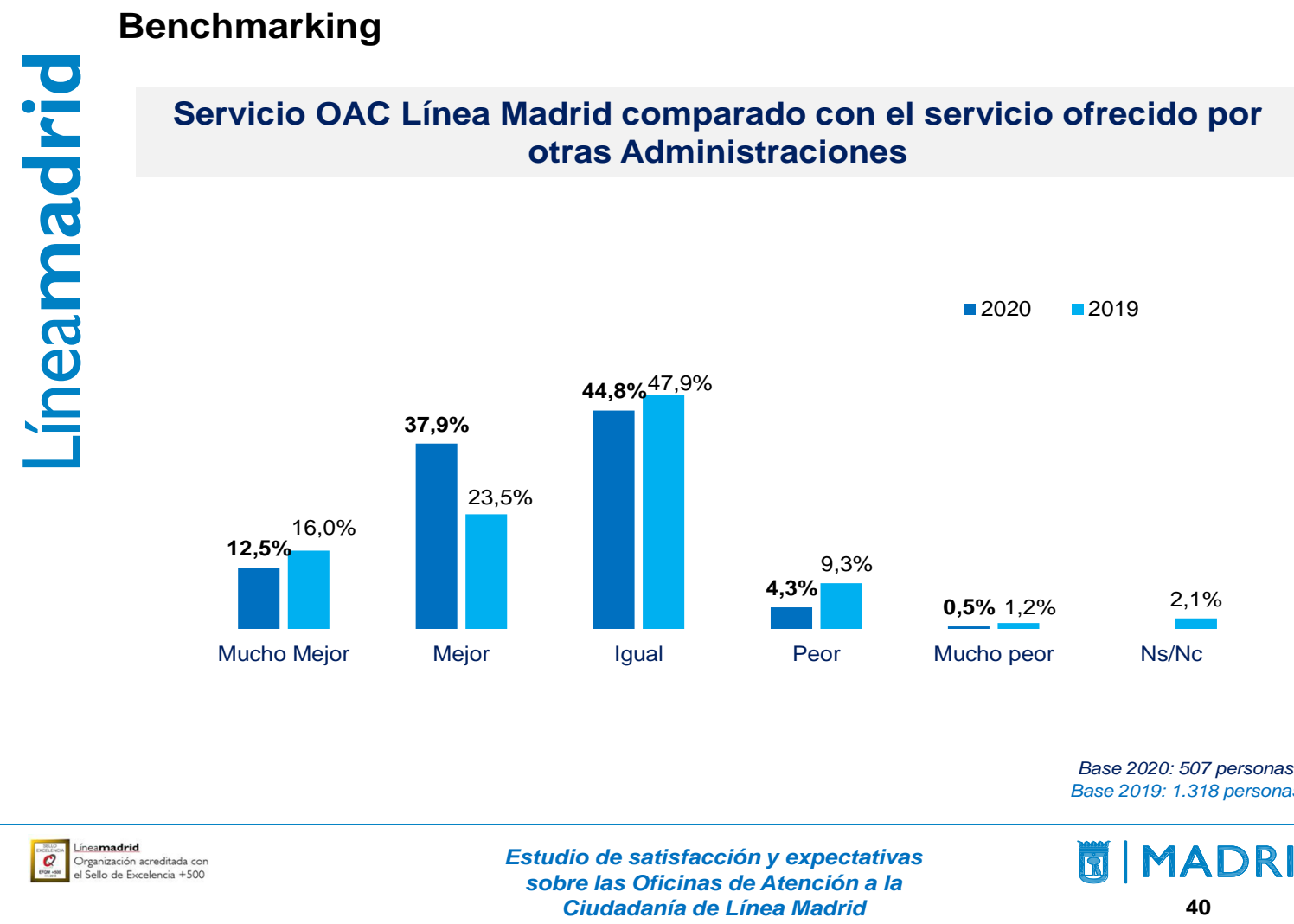
** Información, certificados, Padrón, SER..



10.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES



11.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2021

1.4 Canales telemáticos

1.4.1. Twitter @lineamadrid.es

1.4.2. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)

1.4.3. Asistente Virtual Chat Bot Madrid Central

1.4.4. Facebook

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



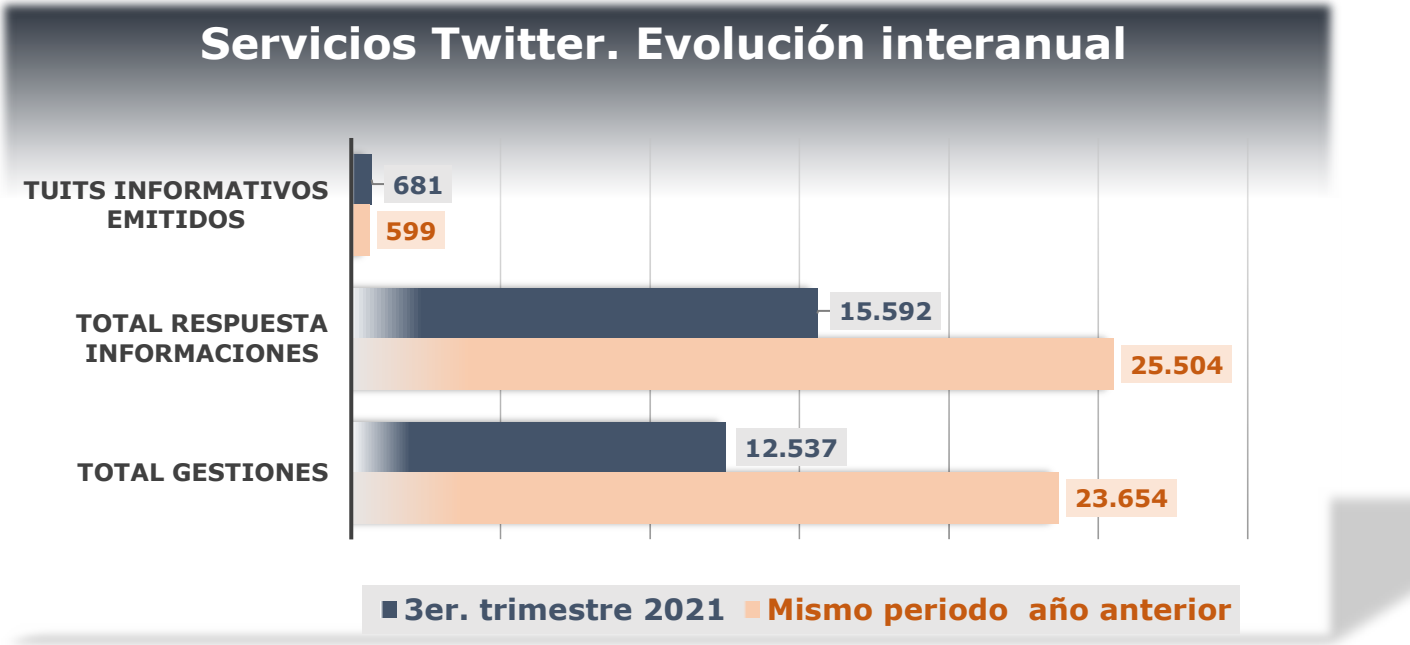
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



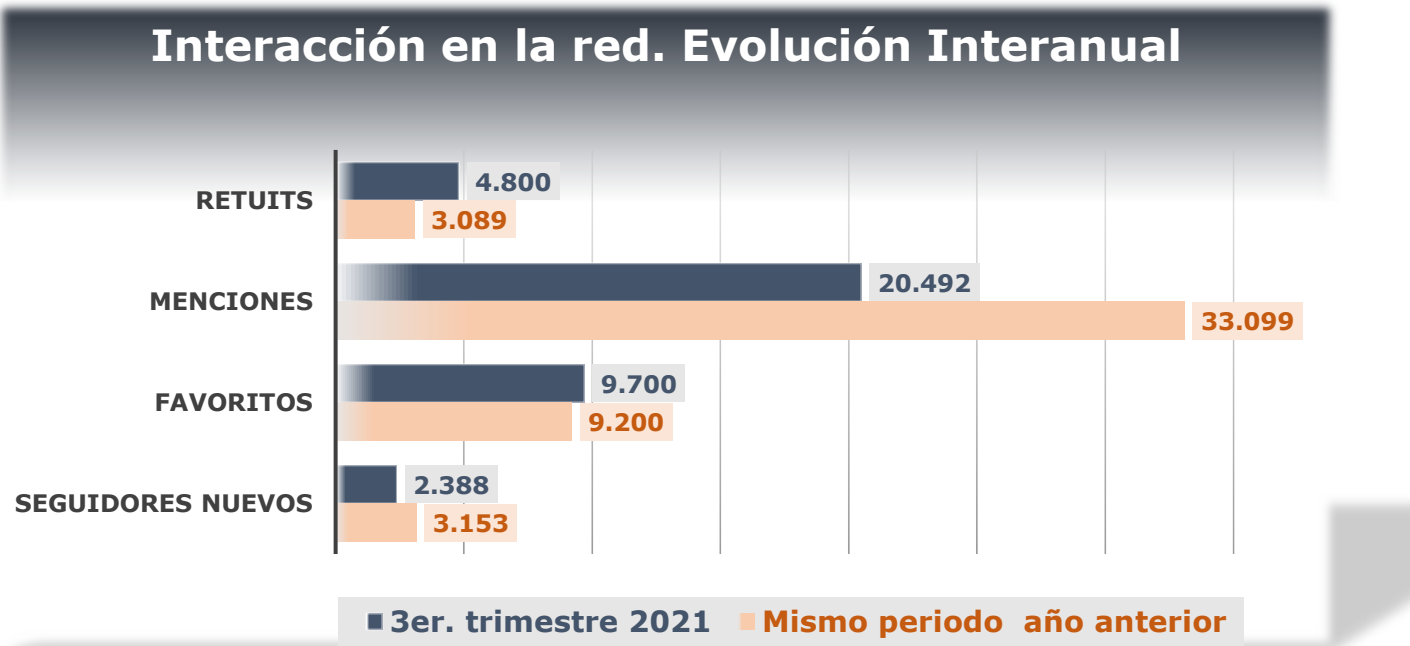
Línea Madrid Redes

1.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

SERVICIOS	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	681	599	13,7%
Total respuesta Informaciones	15.592	25.504	-38,9%
Total gestiones	12.537	23.654	-47,0%
Total	28.810	49.757	-42,1%



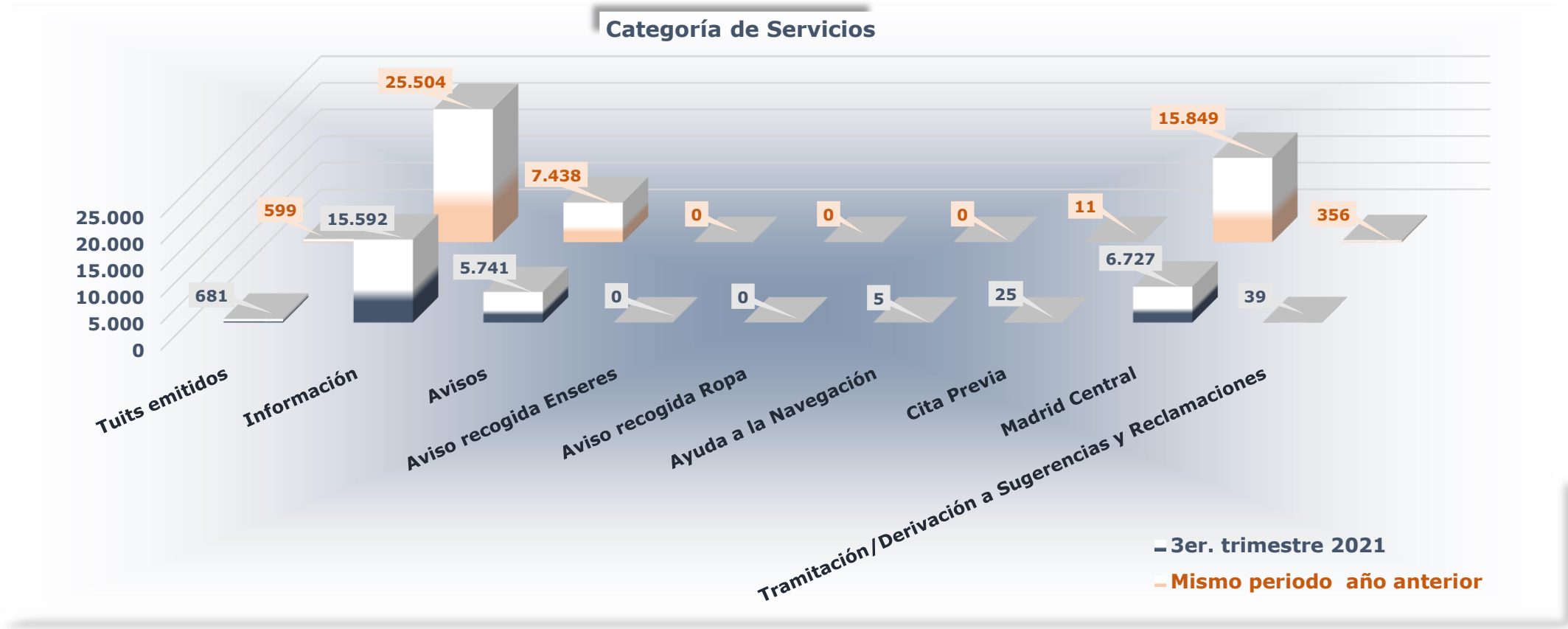
INTERACCIÓN EN LA RED	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	4.800	3.089	55,4%
Menciones	20.492	33.099	-38,1%
Favoritos	9.700	9.200	5,4%
Seguidores Nuevos	2.388	3.153	-24,3%



2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SERVICIOS

SERVICIOS	Categorías Servicios		3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		681	599	13,7%
	Información		15.592	25.504	-38,9%
Gestión	*Público	Avisos	5.741	7.438	-22,8%
		Aviso recogida Enseres	0	0	-
		Aviso recogida Ropa	0	0	-
	Privado	Ayuda a la Navegación	5	-	-
		Cita Previa	25	11	127,3%
		Madrid Central	6.727	15.849	-57,6%
		Tramitación/Derivación a Sugerencias y Reclamaciones	39	356	-89,0%
Total			28.810	49.757	-42,1%

* Desde junio los avisos de recogida de enseres y ropa pasan a reportarse en abierto



3.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

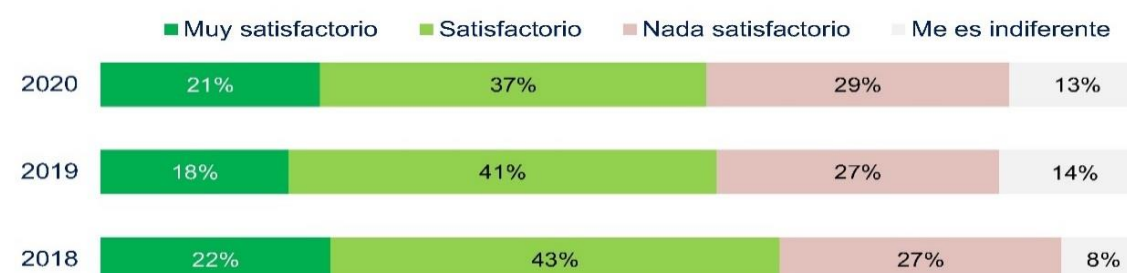
3er. trimestre 2021

Mismo periodo año anterior

MES	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas
julio-21	501	449	39	6	7	843	614	159	32	38
agosto-21	453	408	31	4	10	632	556	52	11	13
septiembre-21	515	449	49	6	11	696	583	72	17	24
	1.469	1.306	119	16	28	2.171	1.753	283	60	75

Líneamadrid

Satisfacción con la utilidad de la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid



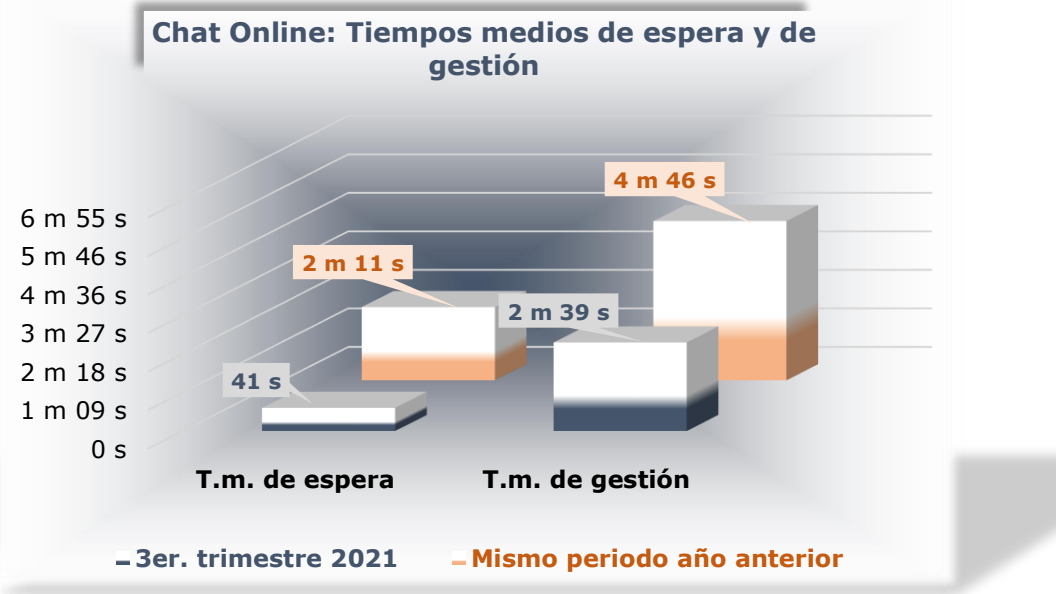
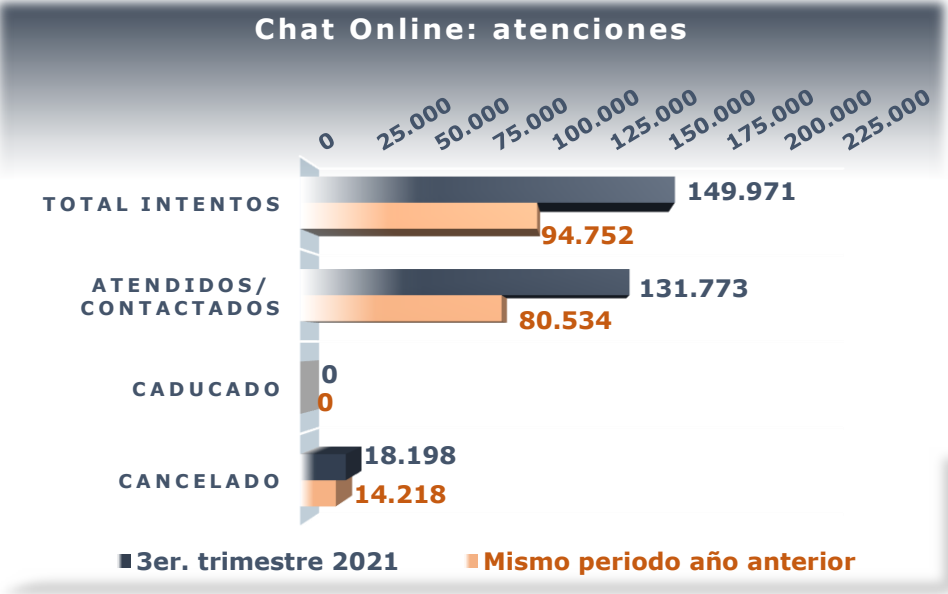
2020: 824 personas
2019: 1.007 personas
2018: 1.285 personas

4.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

3er. trimestre 2021
Mismo periodo año anterior

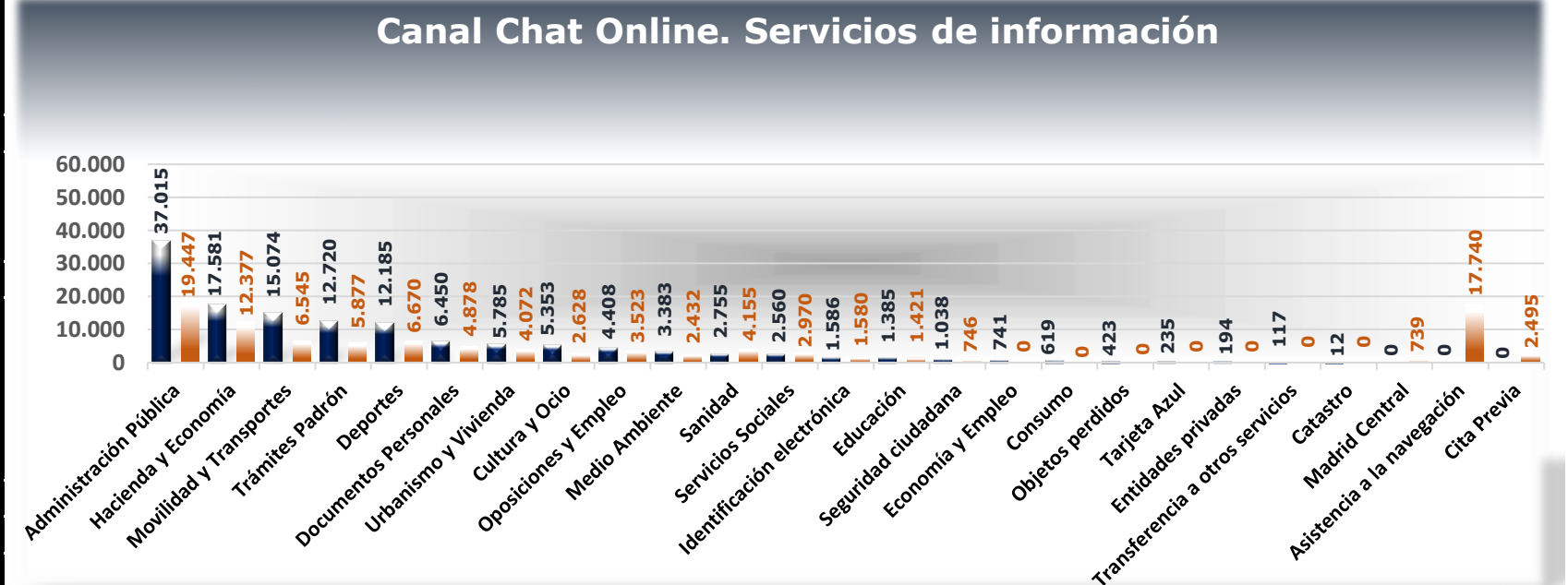
MES	Total Intentos	Atendidos/contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión	Total Intentos	Atendidos/contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
julio-21	53.196	46.612	0	6.584	38 s	2 m 20 s	46.353	36.375	0	9.978	2 m 09 s	4 m 48 s
agosto-21	39.357	36.410	0	2.947	41 s	2 m 40 s	19.689	18.082	0	1.607	2 m 09 s	4 m 25 s
septiembre-21	57.418	48.751	0	8.667	45 s	2 m 57 s	28.710	26.077	0	2.633	2 m 16 s	5 m 04 s
	149.971	131.773	0	18.198	41 s	2 m 39 s	94.752	80.534	0	14.218	2 m 11 s	4 m 46 s

MES	Atendidos/contactados	Atendidos/contactados	Variación en %
julio-21	46.612	36.375	28,1%
agosto-21	36.410	18.082	101,4%
septiembre-21	48.751	26.077	87,0%
	131.773	80.534	63,6%



5.- CHAT ONLINE. SERVICIOS

Servicios de información	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Administración Pública	37.015	19.447	90,3%
Hacienda y Economía	17.581	12.377	42,0%
Movilidad y Transportes	15.074	6.545	130,3%
Trámites Padrón	12.720	5.877	116,4%
Deportes	12.185	6.670	82,7%
Documentos Personales	6.450	4.878	32,2%
Urbanismo y Vivienda	5.785	4.072	42,1%
Cultura y Ocio	5.353	2.628	103,7%
Oposiciones y Empleo	4.408	3.523	25,1%
Medio Ambiente	3.383	2.432	39,1%
Sanidad	2.755	4.155	-33,7%
Servicios Sociales	2.560	2.970	-13,8%
Identificación electrónica	1.586	1.580	0,4%
Educación	1.385	1.421	-2,5%
Seguridad ciudadana	1.038	746	39,1%
Economía y Empleo	741	-	-
Consumo	619	-	-
Objetos perdidos	423	-	-
Tarjeta Azul	235	-	-
Entidades privadas	194	-	-
Transferencia a otros servicios	117	-	-
Catastro	12	-	-
Madrid Central	-	739	-
Asistencia a la navegación	-	17.740	-
Cita Previa	-	2.495	-
Subtotal	131.619	100.295	31,2%



Servicios Restantes	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	5	-	-
Ayuda a la navegación	11.717	-	-
Cita Previa	5.738	883	549,8%
Economía	1	-	-
Movilidad	16	448	-96,4%
Servicios Sociales	-	489	-
Sugerencias y Reclamaciones	7	-	-
Subtotal	17.484	1.820	860,7%



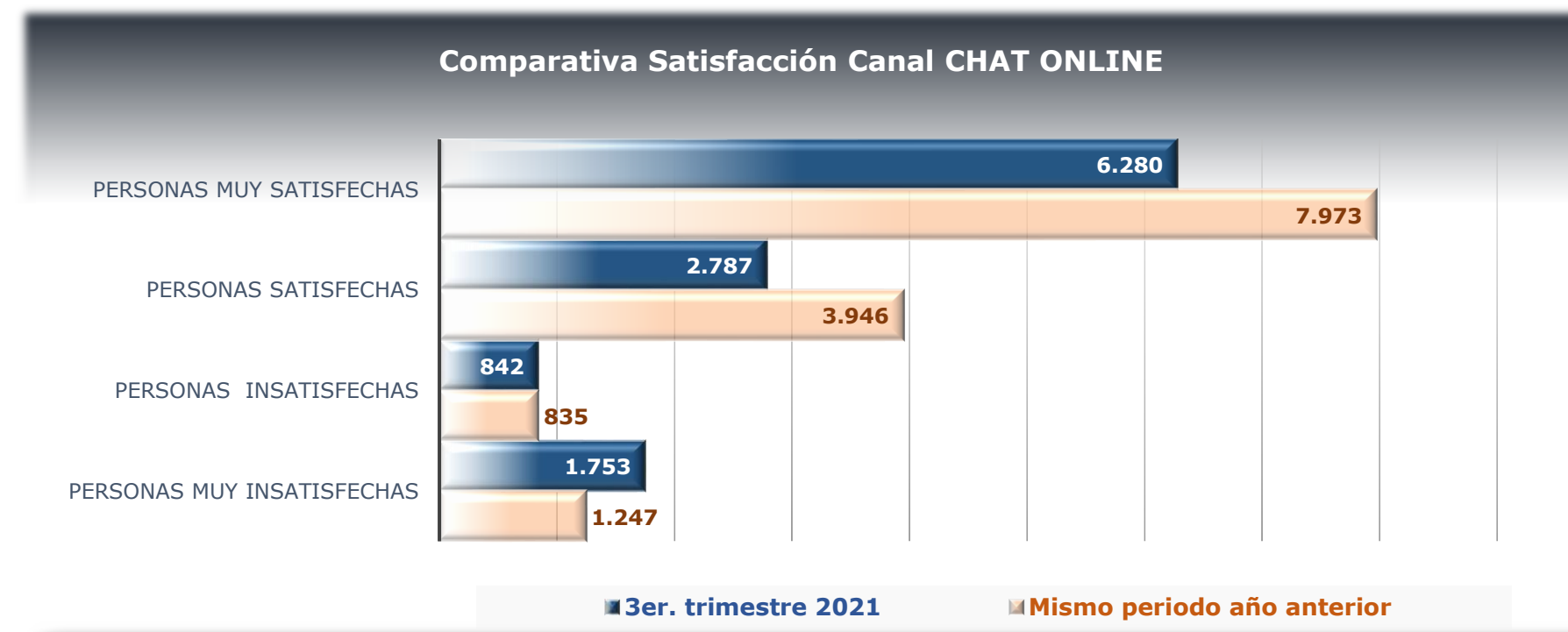
TOTAL **149.103** **102.115** **46,0%**

6.- CANAL CHAT. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

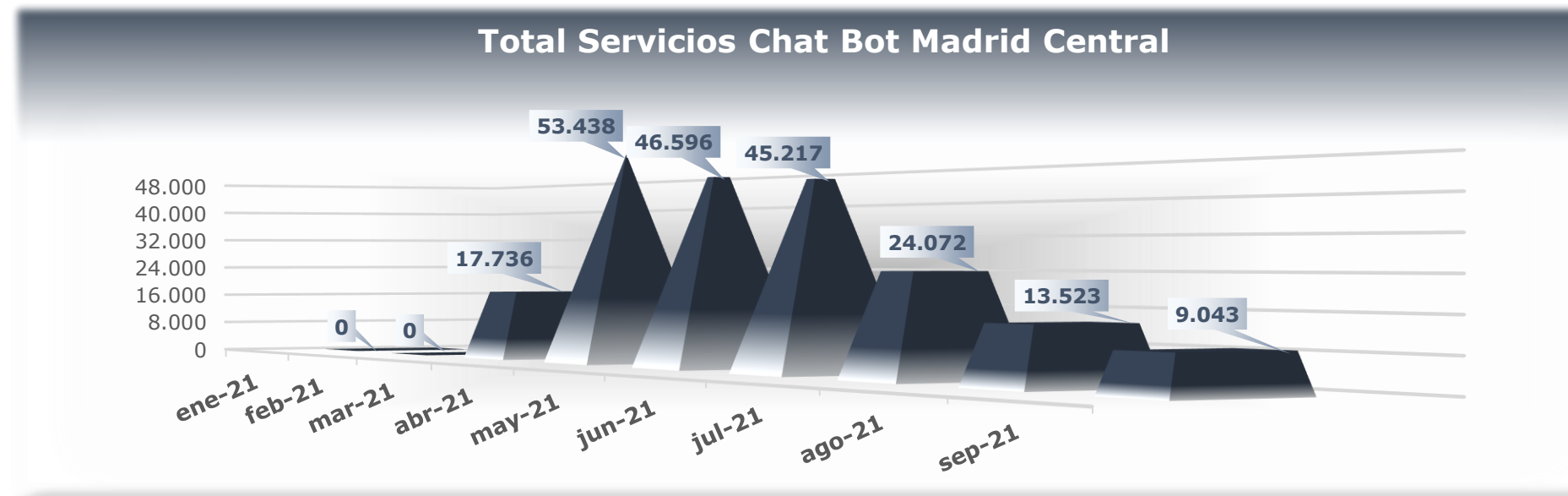
3er. trimestre 2021

Mismo periodo año anterior

MES	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas
julio-21	3.790	2.036	909	287	558	6.305	3.433	1.830	390	652
agosto-21	3.168	1.777	712	231	448	2.941	1.774	789	168	210
septiembre-21	4.704	2.467	1.166	324	747	4.755	2.766	1.327	277	385
	11.662	6.280	2.787	842	1.753	14.001	7.973	3.946	835	1.247



7.- CHAT BOT MADRID CENTRAL. ASISTENTE VIRTUAL



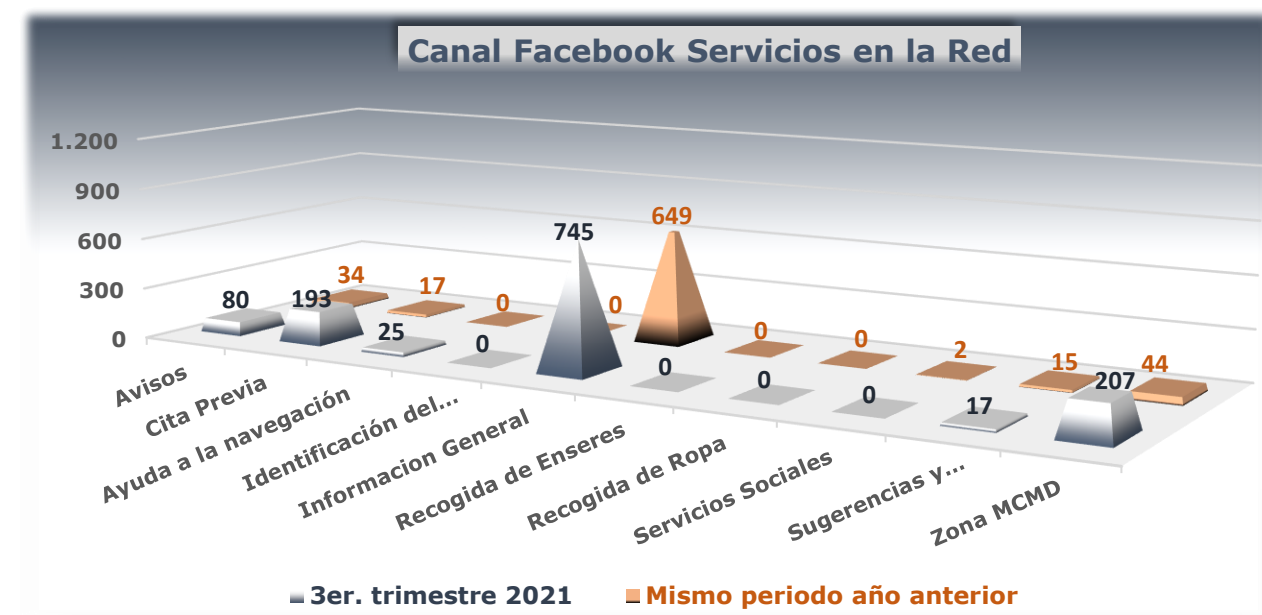
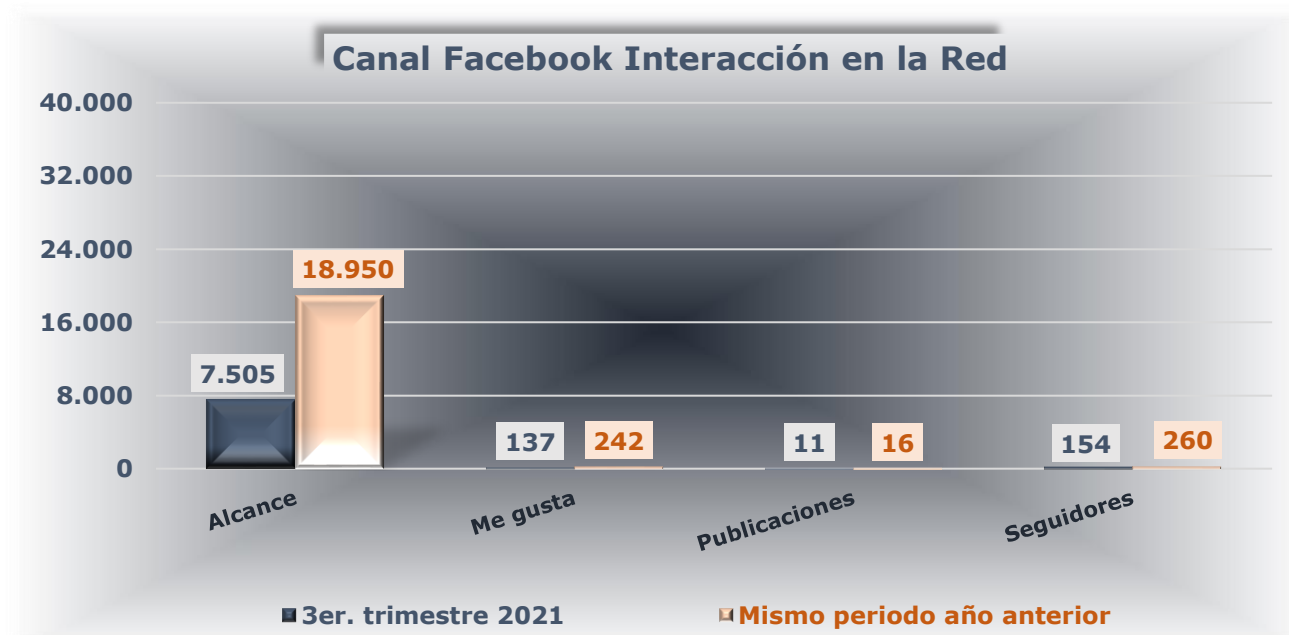
* Fecha	Información General	Movilidad (altas y bajas)	Total	Mismo periodo año anterior	Variación en %
ene-21	-	-	0	-	-
feb-21	-	-	0	-	-
mar-21	16.552	1.184	17.736	-	-
abr-21	50.583	2.855	53.438	-	-
may-21	43.290	3.306	46.596	-	-
jun-21	41.445	3.772	45.217	-	-
jul-21	21.147	2.925	24.072	-	-
ago-21	10.688	2.835	13.523	-	-
sep-21	5.436	3.607	9.043	-	-
Subtotal 3er. Trimestre	37.271	9.367	46.638	-	-
TOTAL	189.141	20.484	17.736	-	-

(*) Inicio de la actividad el 1 de marzo de 2021. A partir del 15 de septiembre se cancela la prestación de servicio de Información General

8.- CANAL FACEBOOK. INTERACCIONES EN LA RED

Interaccion en la Red	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Alcance	7.505	18.950	-60,4%
Me gusta	137	242	-43,4%
Publicaciones	11	16	-31,3%
Seguidores	154	260	-40,8%
Total	7.807	19.468	-59,9%

Servicios en la Red	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	80	34	135,3%
Cita Previa	193	17	1035,3%
Ayuda a la navegación	25	0	-
Identificación del conductor	0	0	-
Informacion General	745	649	14,8%
Recogida de Enseres	0	0	-
Recogida de Ropa	0	0	-
Servicios Sociales	0	2	-100,0%
Sugerencias y Reclamaciones	17	15	13,3%
Zona MCMD	207	44	370,5%
Total	1.267	761	66,5%



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2021

1.5 Portal web www.madrid.es

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	7.710.278	6.398.366	20,5%
Páginas vistas	19.514.901	15.303.919	27,5%
Usuarios	4.768.828	4.002.612	19,1%
Peticiones de Información	196	281	-30,2%

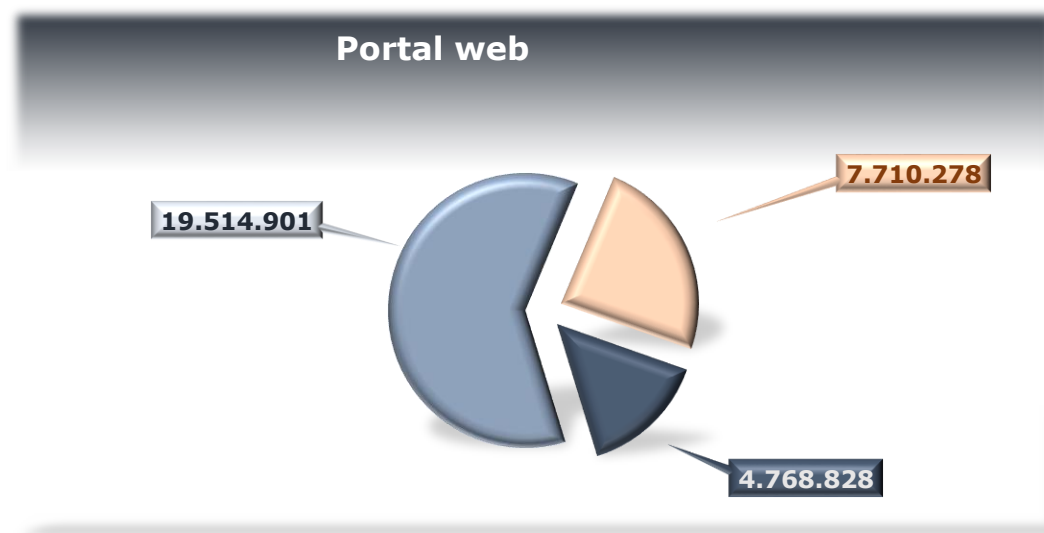
Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWareHouse para Peticiones de Información.



2.- PORTAL WEB. PÁGINAS VISUALIZADAS, VISITAS Y VISITANTES

2.1 Portal web.

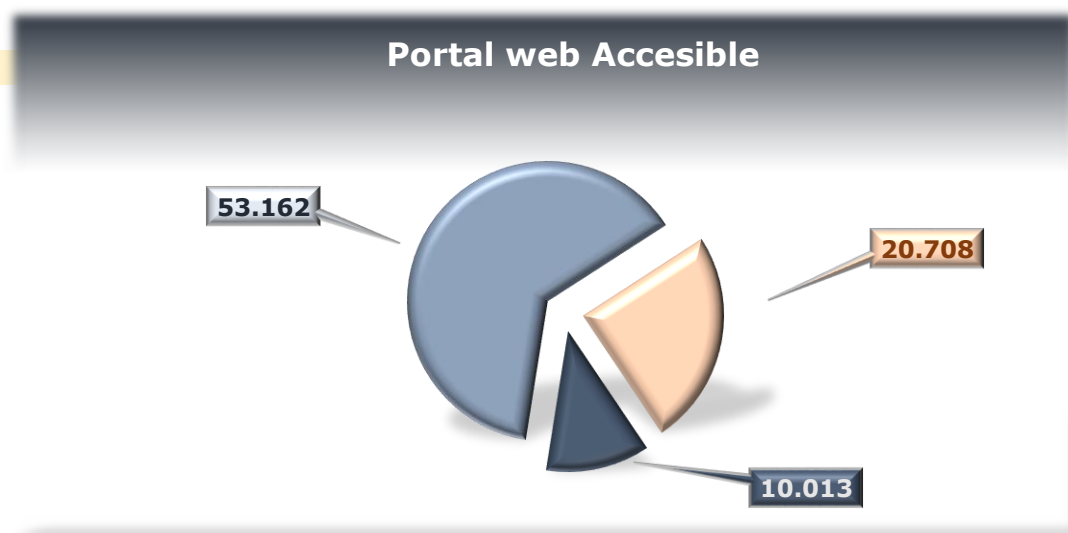
Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
19.514.901	7.710.278	4.768.828



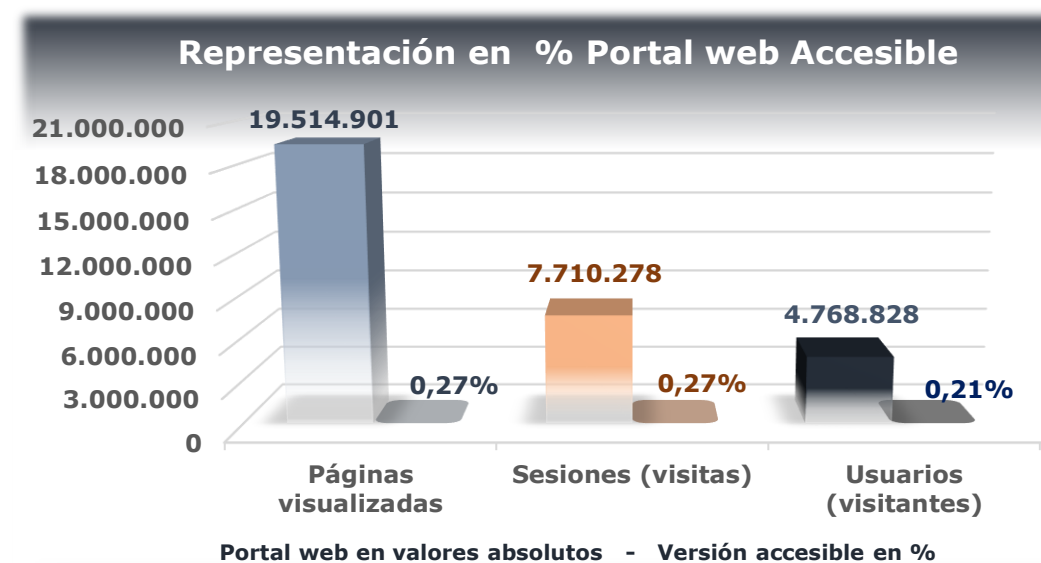
Fuente: Google Analytics

2.2 Portal web. Versión accesible.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
53.162	20.708	10.013



2.3 Portal web. Representación en porcentaje: versión accesible / versión normalizada



3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	1.311.215	903.399
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	865.640	659.477
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	520.565	348.182
Auxiliar Administrativo/a del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	490.874	365.648
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	305.071	180.386
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	270.677	209.241
Calendario oficial laboral y de días inhábiles y festivos 2021 para Madrid - Ayuntamiento de Madrid	239.943	190.921
Centros Deportivos Municipales en servicio - Ayuntamiento de Madrid	205.943	125.800
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	200.416	103.024
Oposiciones y bolsas de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	190.399	134.116
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	160.548	110.193
Piscinas de Verano 2021 - Ayuntamiento de Madrid	132.057	97.533
www.madrid.es - Contenido no disponible	130.924	112.588
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	123.172	92.215
Personal de Oficios Servicios Internos del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	109.384	88.227
Madrid Central. Información General - Ayuntamiento de Madrid	98.405	68.712
Previsión exámenes 2021 - Ayuntamiento de Madrid	97.400	81.176
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	97.115	76.680
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	91.898	63.705
Tarifas de servicios en Centros Deportivos Municipales para 2021 - Ayuntamiento de Madrid	88.721	71.843
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	77.458	51.852

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Últimas Convocatorias - Ayuntamiento de Madrid	74.665	46.129
Preguntas y respuestas relacionadas con el acceso a piscinas de verano y piscinas cubiertas con uso recreativo durante la temporada estival 2021 - Ayuntamiento de Madrid	73.802	59.120
Deportes - Ayuntamiento de Madrid	73.600	48.933
Centro Deportivo Municipal Vicente del Bosque - Ayuntamiento de Madrid	69.131	47.749
Centro Deportivo Municipal Casa de Campo - Ayuntamiento de Madrid	68.276	46.918
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	67.814	42.117
Agencia para el Empleo de Madrid - Cursos - Ayuntamiento de Madrid	66.899	28.689
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	66.043	50.030
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	65.738	45.577
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	65.642	50.556
En portada - Portal de las Bibliotecas de Madrid	57.636	40.692
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	55.368	40.650
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	54.631	44.713
Transparencia	54.515	38.880
Preguntas frecuentes Madrid Central - Ayuntamiento de Madrid	53.507	38.193
Cine verano Distrito de Ciudad Lineal - Ayuntamiento de Madrid	51.861	25.801
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	50.307	35.355
Bolsa de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	48.961	30.025
Preguntas frecuentes sobre las medidas de apoyo a las terrazas de hostelería y restauración - Ayuntamiento de Madrid	48.926	39.176
Templo de Debod - Ayuntamiento de Madrid	47.881	32.779
Ámbito territorial - Ayuntamiento de Madrid	47.878	32.918

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Turno Libre - Ayuntamiento de Madrid	45.125	29.985
Documento Nacional de Identidad (DNI - DNIE). Renovación - Ayuntamiento de Madrid	44.178	33.495
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	43.327	28.426
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	43.312	29.401
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	42.151	29.152
Criterios de Acceso y Autorizaciones - Ayuntamiento de Madrid	41.990	33.591
Oposiciones por categorías - Ayuntamiento de Madrid	41.853	31.670
Mapas de Distritos y Barrios - Ayuntamiento de Madrid	41.795	31.523

Fuentes: Google Analytics

DEFINICIONES:

Número de visitas por páginas: Número total de páginas vistas; las visitas repetidas a una misma página también se contabilizan.

Usuarios: Usuarios que han iniciado al menos una sesión en el periodo de tiempo especificado.

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

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

Visualizaciones: Número de veces que esta página fue visualizada por visitantes.

Las cifras reflejan los datos de las 50 páginas más visualizadas del mes.

4.- PETICIONES DE INFORMACIÓN REALIZADAS A TRAVÉS DE LA WEB

	3er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
ene.-21	69	105	-34,3%
feb.-21	76	89	-14,6%
mar.-21	106	169	-37,3%
abr.-21	101	100	1,0%
may.-21	103	202	-49,0%
jun.-21	87	141	-38,3%
jul.-21	73	123	-40,7%
ago.-21	57	65	-12,3%
sep.-21	66	93	-29,0%
Subtotal 3er. Trimestre	196	281	-30,2%
TOTAL	738	1.087	-32,1%



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2021

2. Gestión de Contenidos

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

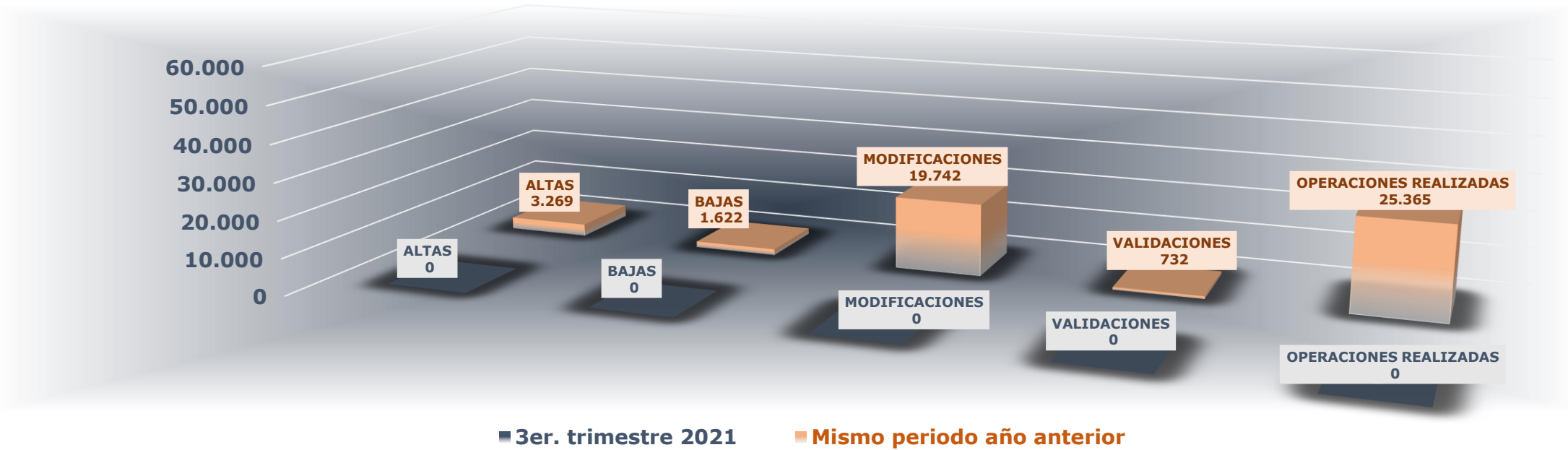
1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
julio-21					0
agosto-21					0
septiembre-21					0
3er. trimestre 2021	0	0	0	0	0
Mismo periodo año anterior	3.269	1.622	19.742	732	25.365
Variación en %	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%

* Por incidencia técnica en la aplicación de fuente de los datos no se dispone de esta información en este trimestre.

Datos unidades Web: Comparativa Interanual

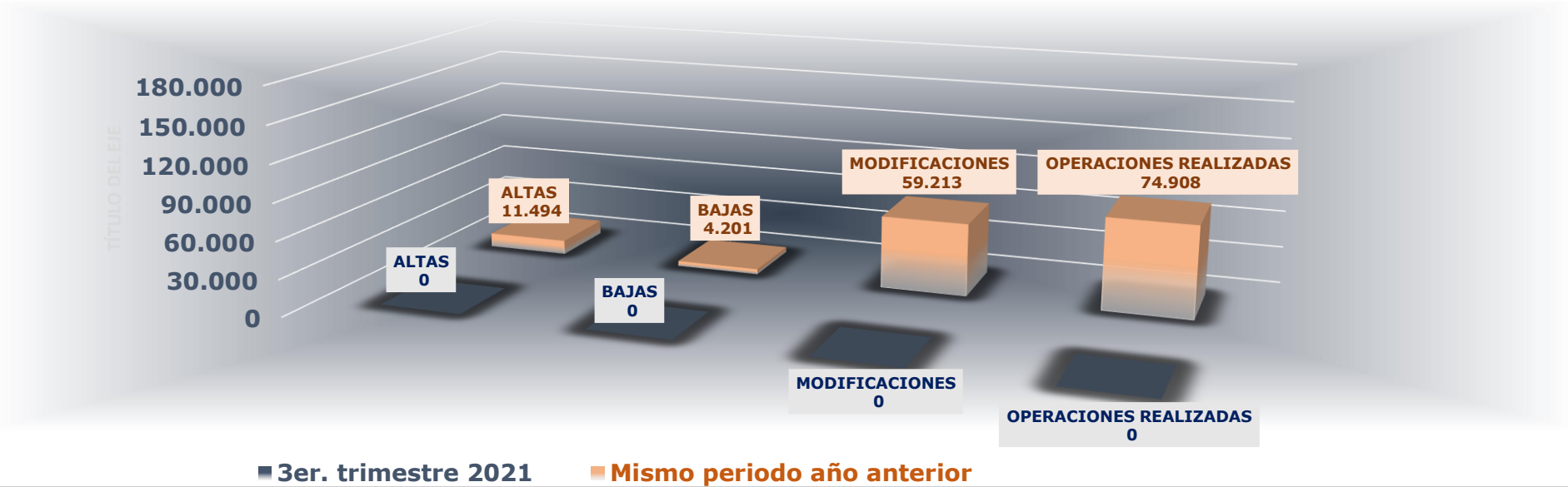


B. Datos unidades descentralizadas.

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
julio-21				0
agosto-21				0
septiembre-21				0
3er. trimestre 2021	0	0	0	0
Mismo periodo año anterior	11.494	4.201	59.213	74.908
Variación en %	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%

* Por incidencia técnica en la aplicación de fuente de los datos no se dispone de esta información en este trimestre.

Unidades descentralizadas: Comparativa Interanual



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

Actuaciones Fuentes	Actuaciones Interlocutores
618	24

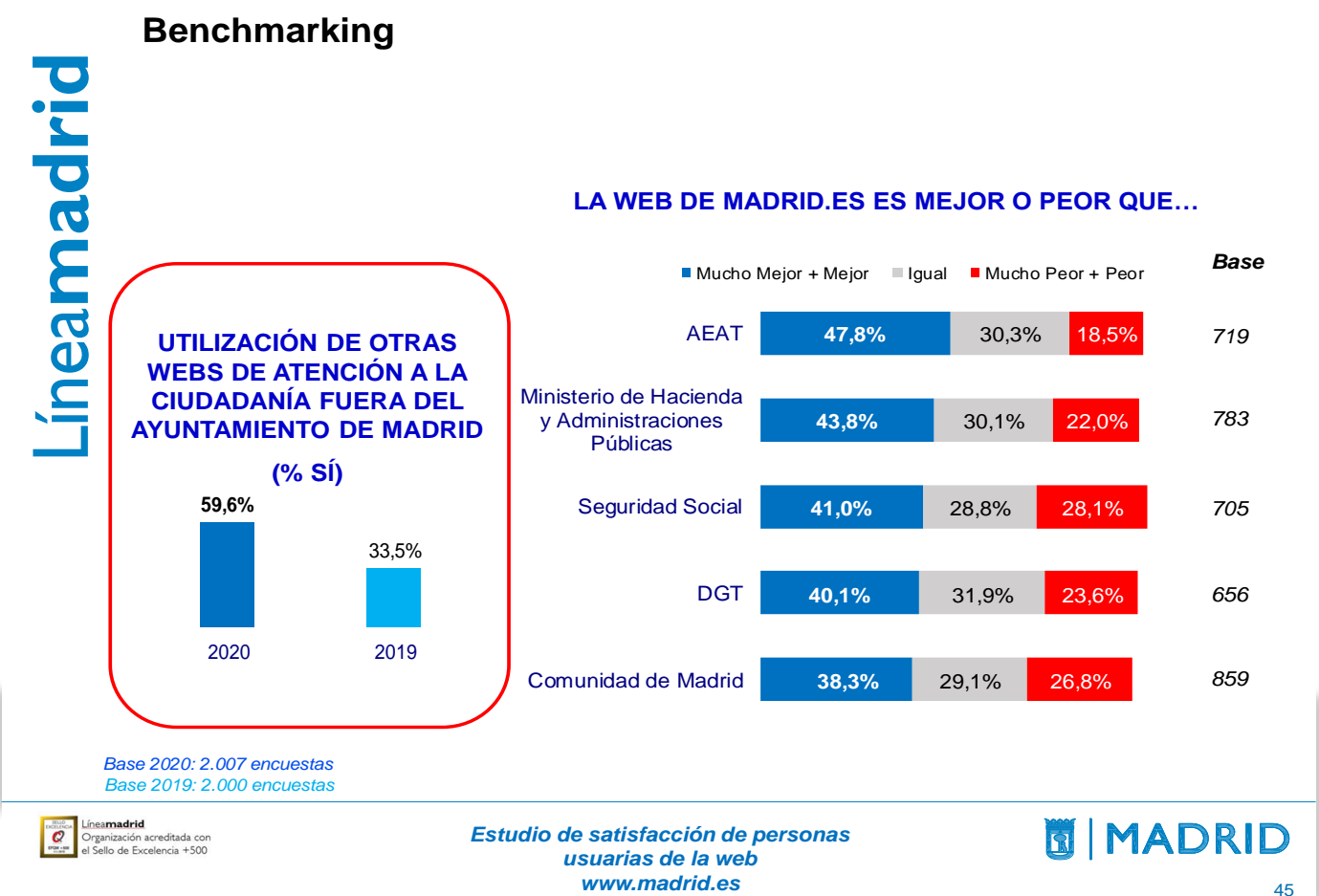
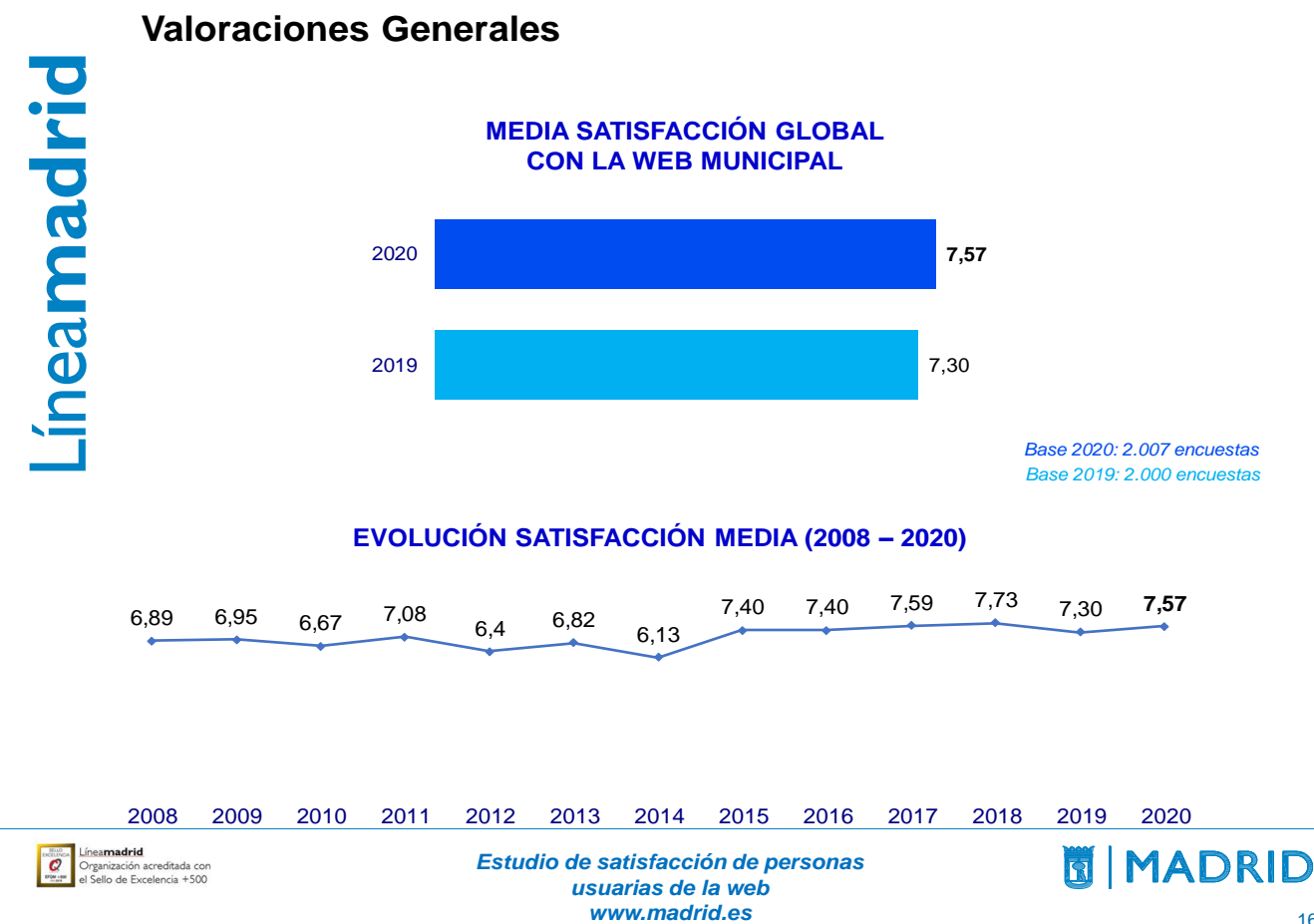


3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN

Formulario "Comunicar un error en la información"	Formularios buscador Línea Madrid
960	7



4.- SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES Y COMPARATIVAS CON OTRAS WEB



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2021

3. Sistema de Cita Previa

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- CITAS ASIGNADAS POR CANAL

					CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA													
ÁREA TEMÁTICA	OFICINAS CON CITA	ÁREA DE GOBIERNO	Número total citas asignadas	% Unidad Gestora/ total citas	010		PORTAL INSTITUCIONAL						PRESENCIAL					
							TOTAL INTERNET		Internet		Internet Dispositivos móviles		TOTAL PRESENCIAL		Presencial OAC		Presencial resto Oficinas	
					Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Ciudadanía	Línea Madrid (OAC)	AG. Vicealcaldía	320.356	66%	121.738	38%	184.550	58%	122.748	67%	61.802	33%	14.068	4%	13.852	98%	216	2%
Tributos	Contribuyente (OAIC)	AG. Hacienda y Personal	51.745	11%	26.970	52%	23.600	46%	19.337	82%	4.263	18%	1.175	2%	981	83%	194	17%
	ICIO		141	0%	16	11%	119	84%	112	94%	7	6%	6	4%	1	17%	5	83%
Acción Social Municipal	Personal Municipal (Bustamante)	AG. Portavoz Seguridad y Emergencia	366	0%	0	0%	250	68%	250	100%	0	0%	116	32%	0	0%	116	100%
	Madrid Salud (Organismo Autónomo)		79	0%	0	0%	78	99%	78	100%	0	0%	1	1%	0	0%	1	100%
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. Economía, Innovación y Empleo	5.395	1%	725	13%	1.692	31%	1.504	89%	188	11%	2.978	55%	38	1%	2.940	99%
	Emprendimiento		1.193	0%	185	16%	995	83%	908	91%	87	9%	13	1%	9	69%	4	31%
	Factoría Industrial		9	0%	0	0%	9	100%	9	100%	0	0%	0	0%	0	-	0	-
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	3.638	1%	2.175	60%	1.354	37%	1.303	96%	51	4%	109	3%	27	25%	82	75%
	Vacunación Internacional		1.948	0%	659	34%	1.271	65%	1.086	85%	185	15%	18	1%	16	89%	2	11%
	Vacunación Gripe		0	0%	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
	Vacunación COVID		157	0%	0	0%	122	78%	122	100%	0	0%	35	22%	0	0%	35	100%
	Certificado Covid Virtual UE		2.130	0%	874	41%	1.251	59%	1.070	86%	181	14%	5	0%	0	0%	5	100%
	Centro de Protección Animal		664	0%	286	43%	312	47%	225	72%	87	28%	66	10%	24	36%	42	64%
Movilidad y Aparcamientos	SER - ZBE de Especial Protección	AG. Medio Ambiente y Movilidad	3.760	1%	1.328	35%	2.006	53%	1.514	75%	492	25%	426	11%	164	38%	262	62%
	Gestión del Taxi		3.952	1%	1.268	32%	2.662	67%	1.898	71%	764	29%	22	1%	1	5%	21	95%
	Gestión de Multas		4.414	1%	3.041	69%	1.256	28%	1.098	87%	158	13%	117	3%	116	99%	1	1%
	ZBEDEP Distrito Centro		1.054	0%	471	45%	479	45%	455	95%	24	5%	104	10%	65	63%	39	38%
	Movilidad Reducida		2.526	1%	1.486	59%	965	38%	865	90%	100	10%	75	3%	73	97%	2	3%
	Rodajes		701	0%	63	9%	638	91%	479	75%	159	25%	0	0%	0	-	0	-
	Aparcamientos		1.977	0%	661	33%	1.289	65%	1.115	87%	174	13%	27	1%	26	96%	1	4%
Urbanismo	Agencia de Actividades	AG. Desarrollo Urbano	613	0%	238	39%	374	61%	353	94%	21	6%	1	0%	1	100%	0	0%
	Desarrollo Urbano		288	0%	79	27%	206	72%	200	97%	6	3%	3	1%	0	0%	3	100%
	Subvención Rehabilitación Edificatoria		387	0%	121	31%	266	69%	254	95%	12	5%	0	0%	0	-	0	-
	Distritos: Dpto. Jurídico, M. Ambiente y Escena Urbana	Distritos	2.208	0%	737	33%	1.402	63%	1.160	83%	242	17%	69	3%	28	41%	41	59%
Servicios Sociales	Servicios Sociales (CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	57.912	12%	16.916	29%	9.856	17%	7.495	76%	2.361	24%	31.140	54%	264	1%	30.876	99%
	Espacios de Igualdad		0	0%	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		102	0%	33	32%	32	31%	31	97%	1	3%	37	36%	0	0%	37	100%
Cultura	Bibliotecas	AG Cultura, Turismo y Deporte	860	0%	1	0%	831	97%	802	97%	29	3%	28	3%	2	7%	26	93%
	Centros Culturales		706	0%	266	38%	213	30%	98	46%	115	54%	227	32%	4	2%	223	98%
Registro	Registro	Alcaldía	10.899	2%	6.314	58%	4.127	38%	2.862	69%	1.265	31%	458	4%	15	3%	443	97%
Otros	Sanciones Estado Alarma	AG.Portavoz, Seguridad y Emergencias	210	0%	81	39%	95	45%	87	92%	8	8%	34	16%	1	3%	33	97%
	Objetos Perdidos		1.580	0%	521	33%	430	27%	288	67%	142	33%	629	40%	0	0%	629	100%
	Matrimonios Civiles	AG. Vicealcaldía/ Distritos	648	0%	58	9%	521	80%	373	72%	148	28%	69	11%	1	1%	68	99%
	Responsabilidad Patrimonial	AG. Obras y Equipamientos	339	0%	155	46%	173	51%	155	90%	18	10%	11	3%	5	45%	6	55%
TOTAL			482.957	100,00%	187.466	38,82%	243.424	50,40%	170.334	69,97%	73.090	30,03%	52.067	10,78%	15.714	30,18%	36.353	69,82%

2.- GRÁFICO

Canales	3er. trimestre 2021	% sobre el Total	Mismo periodo año anterior	% sobre el total	Variación en % año anterior
Presencial	52.067	10,8%	29.392	6,0%	77,1%
010	187.466	38,8%	115.309	23,4%	62,6%
Internet	170.334	35,3%	286.886	58,3%	-40,6%
Internet Móvil	73.090	15,1%	60.233	12,2%	21,3%
Total	482.957	100,0%	491.820	100,0%	-1,8%

Nº total de citas asignadas por canal

