

## Estadísticas

Estadísticas

# 3er. 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<sup>er</sup>. Trimestre 2021

## 1.1. Datos globales

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

## 1.- DATOS GLOBALES

| <b>Atenciones y Servicios Global: 010 - OAC - Chat Online - Chat Bot Madrid Central - @lineamadrid.es - Facebook (Línea Madrid)</b> |                            |                                   |                       |                                |                            |                                   |                       |
|---|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| <b>Atenciones por canal (1)</b>   | <b>3er. trimestre 2021</b> | <b>Mismo periodo año anterior</b> | <b>Variación en %</b> | <b>Servicios por canal (2)</b> | <b>3er. trimestre 2021</b> | <b>Mismo periodo año anterior</b> | <b>Variación en %</b> |
| 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%                 |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1.489.985</b>           | <b>1.252.153</b>                  | <b>19,0%</b>          | <b>TOTAL</b>                   | <b>2.081.600</b>           | <b>1.764.334</b>                  | <b>18,0%</b>          |

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

| <b>Canal Web</b>                |                            |                                   |                       |                                |                            |                                   |                       |
|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| <b>Atenciones por canal (1)</b> | <b>3er. trimestre 2021</b> | <b>Mismo periodo año anterior</b> | <b>Variación en %</b> | <b>Servicios por canal (2)</b> | <b>3er. trimestre 2021</b> | <b>Mismo periodo año anterior</b> | <b>Variación en %</b> |
| 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 Gnosis (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%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>1.855.782</b> | <b>1.611.701</b>           | <b>15,1%</b>   |

(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                     | <b>143.414</b>   | 9,9%             | <b>117.420</b>             | 3              | 0,0%             | 3                          | 0,0%                        |
| Ayuda a la navegación      | 35.690           | 2,5%             | 0                          | -              | -                | -                          | -                           |
| Cita Previa                | <b>313.778</b>   | 21,7%            | <b>278.605</b>             | 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        | <b>664.622</b>   | 46,0%            | <b>530.579</b>             | 31.118         | 7,6%             | 24.898                     | 25,0%                       |
| Movilidad                  | <b>129.751</b>   | 9,0%             | <b>115.997</b>             | 18.677         | 4,6%             | 22.556                     | -17,2%                      |
| Objetos perdidos           | 3.578            | 0,2%             | 1.984                      | -              | -                | -                          | -                           |
| Padrón municipal           | 13.483           | 0,9%             | 18.052                     | <b>274.225</b> | 66,8%            | <b>224.491</b>             | 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                      | <b>60.682</b>  | 14,8%            | <b>60.839</b>              | -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          | <b>127.714</b>   | 8,8%             | <b>147.110</b>             | 3.687          | 0,9%             | 10.466                     | -64,8%                      |
| Urbanismo                  | 196              | 0,0%             | 49                         | 5.515          | 1,3%             | 6.881                      | -19,9%                      |
| <b>Total</b>               | <b>1.445.326</b> | <b>100,0%</b>    | <b>1.234.641</b>           | <b>410.456</b> | <b>100,0%</b>    | <b>377.060</b>             | <b>8,9%</b>                 |

(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<sup>er</sup>. 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](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

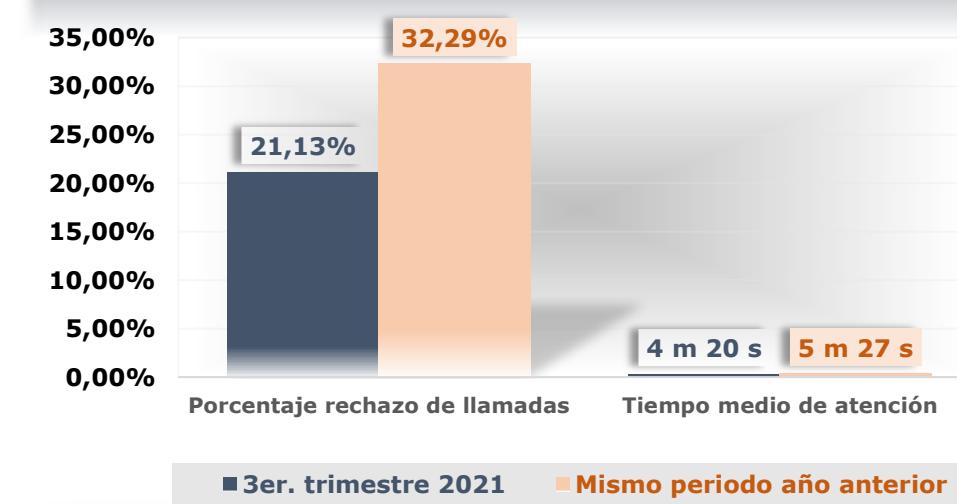
## 1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

| 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%          |

Evolución Llamadas emitidas, abandonadas / Servicios prestados



Evolución porcentaje rechazo de llamadas/ tiempo medio de atención



## 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              |
| <b>TOTAL</b>     | <b>1.085.385</b>             | <b>100,0%</b>                          | <b>986.470</b>               | <b>90,9%</b>                       | <b>92</b>      |

| 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                |
| <b>10.293</b>        | <b>23.759</b>    |

\* IVR: Recordatorio de Cita



### 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                   |
| <b>Total</b>        | <b>1.445.326</b>    | <b>100,0%</b>    | <b>3 m 46 s</b>           | <b>3 m 52 s</b>            |



| (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%                   |
| <b>Total</b>               | <b>1.445.326</b> | <b>100,0%</b>    | <b>1.234.641</b>           | <b>17,1%</b>             |



(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 |  |                  |                                 |
|---------------------------------|--|------------------|---------------------------------|
| Mes 2021                        | Llamadas atendidas (+ emitidas /+ IVR) | Servicios        | Nº Servicios x llamada atendida |
| Enero                           | 361.936                                | 469.528          | 1,3                             |
| Febrero                         | 359.755                                | 493.071          | 1,4                             |
| Marzo                           | 417.231                                | 579.297          | 1,4                             |
| Abril                           | 386.245                                | 581.514          | 1,5                             |
| Mayo                            | 379.309                                | 586.362          | 1,5                             |
| Junio                           | 381.485                                | 571.046          | 1,5                             |
| Julio                           | 349.178                                | 493.511          | 1,4                             |
| Agosto                          | 301.387                                | 422.633          | 1,4                             |
| Septiembre                      | 369.957                                | 529.182          | 1,4                             |
| Octubre                         |  |                  |                                 |
| Noviembre                       |  |                  |                                 |
| Diciembre                       |  |                  |                                 |
| <b>TOTAL</b>                    | <b>3.306.483</b>                       | <b>4.726.144</b> | <b>1,4</b>                      |

| Trimestral |                  |                  |
|------------|------------------|------------------|
|            | Atenciones       | Servicios        |
| 1º         | <b>1.138.922</b> | <b>1.541.896</b> |
| 2º         | <b>1.147.039</b> | <b>1.738.922</b> |
| 3º         | <b>1.020.522</b> | <b>1.445.326</b> |
| 4º         | <b>0</b>         | <b>0</b>         |

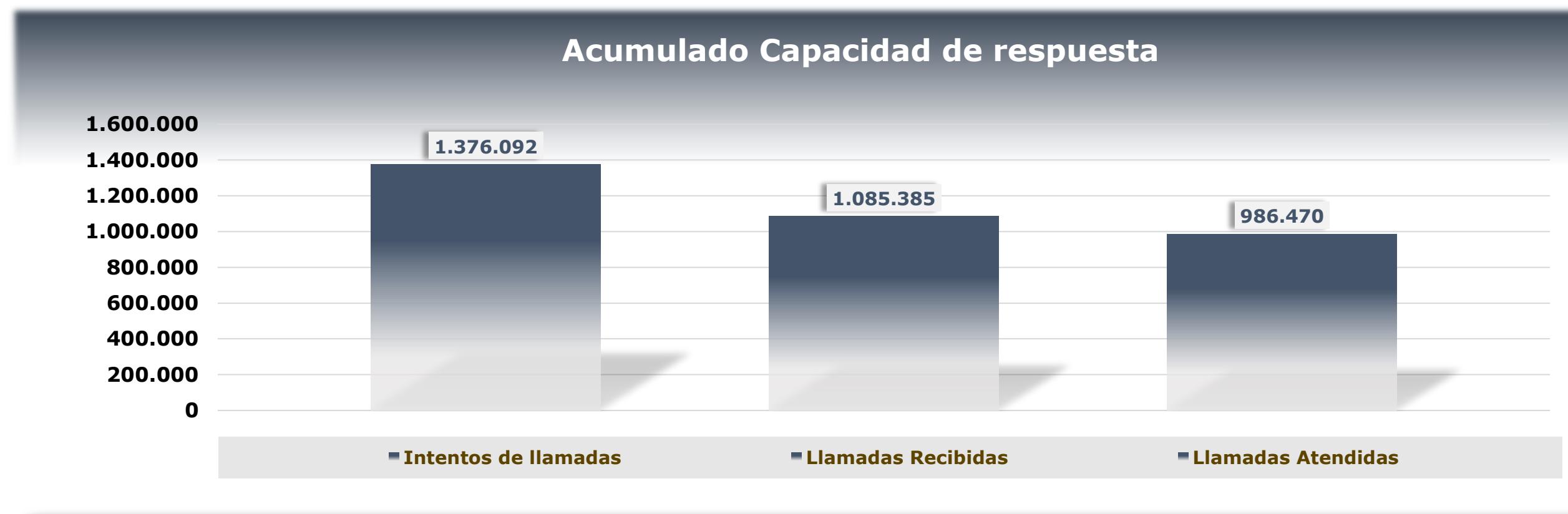


| Histórico |                                 |           |                                 |
|-----------|---------------------------------|-----------|---------------------------------|
| Anual     | Llamadas atendidas (+ emitidas) | Servicios | Nº Servicios x llamada atendida |
| 2010      | 2.790.844                       | 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%                  |
| <b>TOTAL</b>  | <b>1.376.092</b>               | <b>290.707</b>            | <b>21,13%</b>           | <b>1.085.385</b>       | <b>78,87%</b>          | <b>98.915</b>   | <b>9,11%</b>              | <b>986.470</b> | <b>90,89%</b>           |



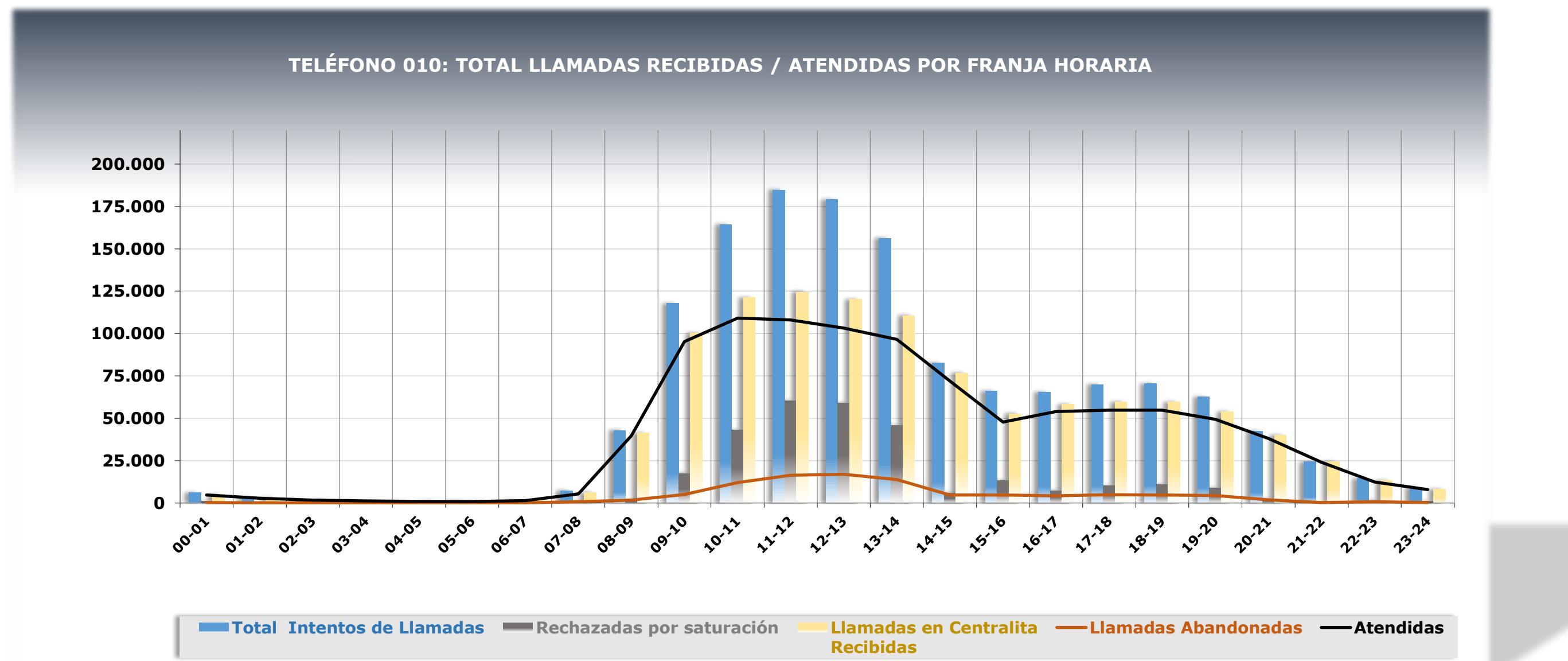
1. Intentos de llamada: Llamadas que se descuelgan y reciben la locución de bienvenida pero no se pueden atender por estar llena la cola de espera.
2. Recibidas: Llamadas que entran en la cola de espera.
3. Abandonadas: Llamadas en cola de espera que el ciudadano cuelga antes de ser atendido por un agente.
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%                   |
| <b>TOTAL</b> | <b>1.376.092</b>           | <b>290.707</b>            | <b>21,13%</b>           | <b>1.085.385</b>                 | <b>78,87%</b>          | <b>98.915</b>        | <b>9,11%</b>              | <b>986.470</b> | <b>90,89%</b>           |

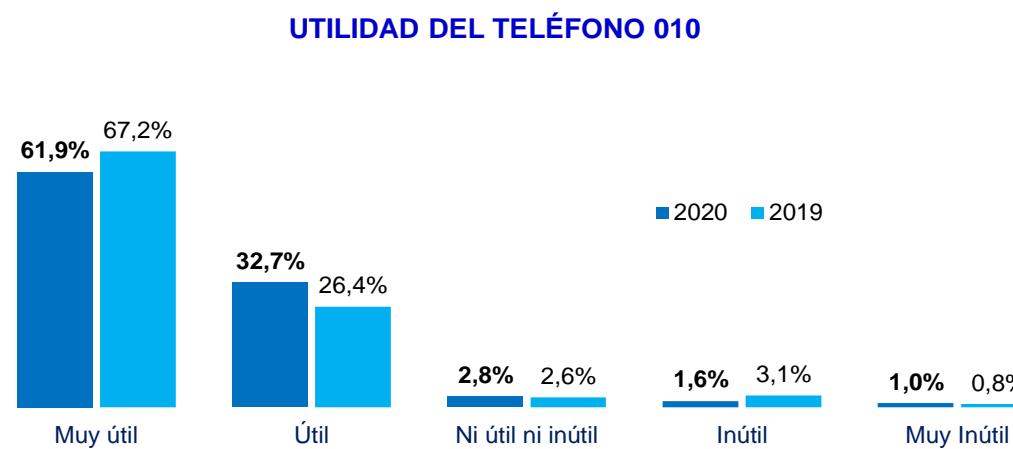
## 6.2. GRÁFICO



## 7.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

Líneamadrid

### Valoraciones generales



Media Utilidad: 8,65

Base 2020: 2.003 personas  
Base 2019: 2.000 personas

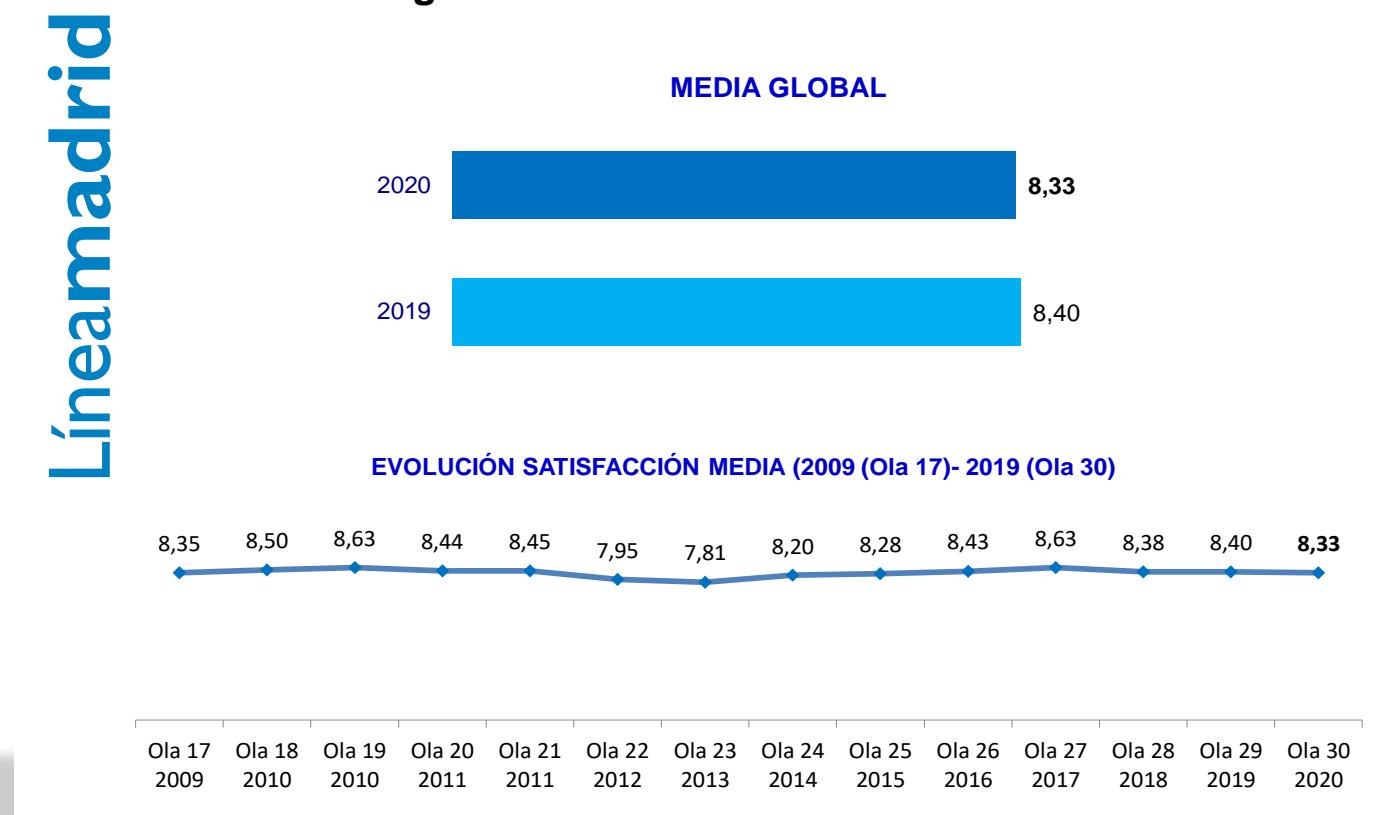


Estudio de satisfacción de las personas usuarias del teléfono 010 de Línea Madrid



19

### Valoraciones generales



Base 2020: 2.003 personas  
Base 2019: 2.000 personas

Estudio de satisfacción de las personas usuarias del teléfono 010 de Línea Madrid



14



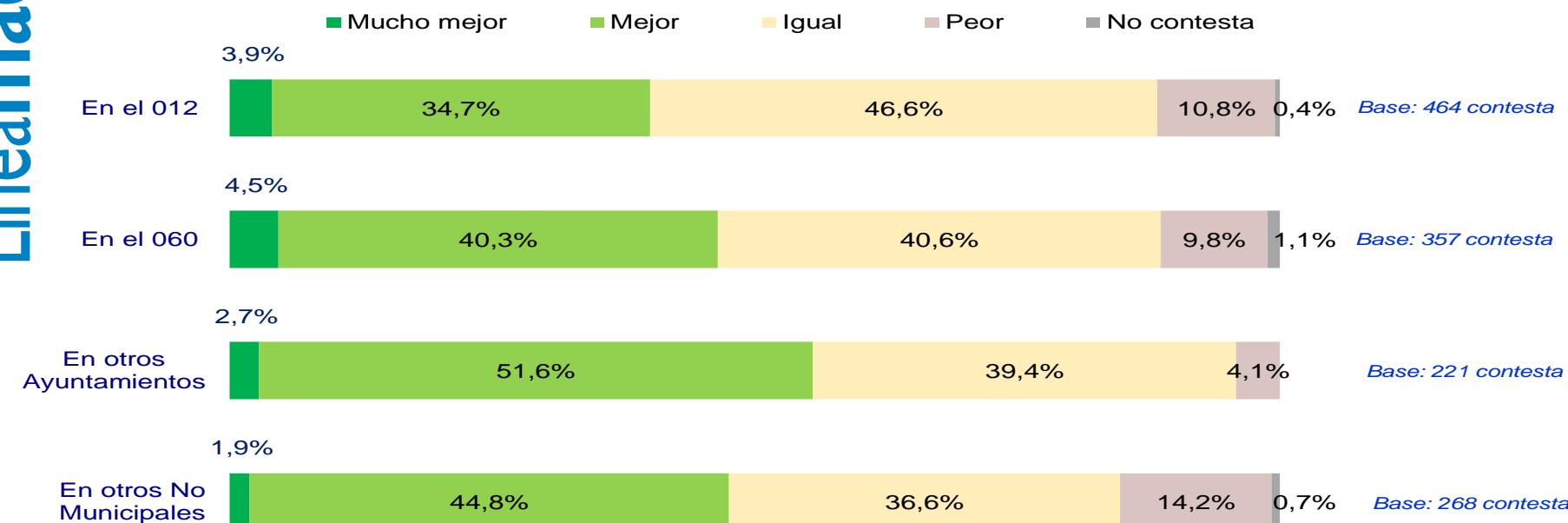
|               | Total Encuestas | Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5) |         | Personas muy insatisfechas |              |
|---------------|-----------------|---|---------|----------------------------|--------------|
| julio-21      | 24              | 23  | 95,83%  | 1           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

#### ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

### Benchmarking

#### COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON OTROS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

El servicio recibido en el 010 comparado es...



## Estadísticas

# 3er. Trimestre 2021

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

- La atención con Cita Previa (incluida Registro)

Líneamadrid



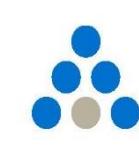
Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://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.

Evolución Personas atendidas/ Servicios prestados

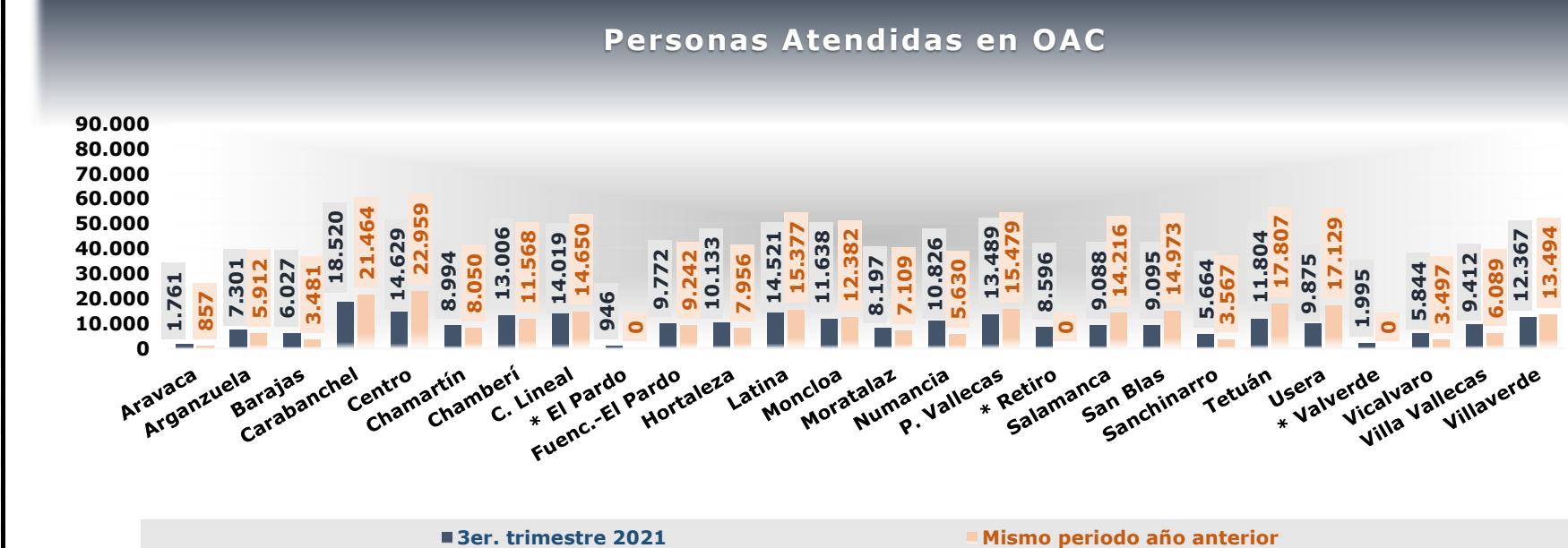


Evolución Tiempo medio de espera / atención



## 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%          |
| <b>Total</b>    | <b>247.519</b>      | <b>252.888</b>             | <b>-2,1%</b>   |



\* 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%            |
| <b>Total</b>        | <b>389.286</b>      | <b>100,0%</b>    |



| (1) SERVICIOS              | Número de servicios<br>3er. trimestre 2021 | % sobre el<br>total | Mismo periodo año<br>anterior | Variación %<br>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%                        |
| <b>Total</b>               | <b>389.286</b>                             | <b>100,0%</b>       | <b>342.222</b>                | <b>13,8%</b>                |



(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    |                    |                  |                                 |
| <b>TOTAL</b> | <b>883.541</b>     | <b>1.286.185</b> | <b>1,5</b>                      |

**Trimestral**

|    | Personas atendidas | Servicios      |
|----|--------------------|----------------|
| 1º | <b>283.565</b>     | <b>397.981</b> |
| 2º | <b>331.287</b>     | <b>477.748</b> |
| 3º | <b>268.689</b>     | <b>410.456</b> |
| 4º | <b>0</b>           | <b>0</b>       |

**Ratio de servicios por persona atendida**



**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                             |

**Histórico interanual**

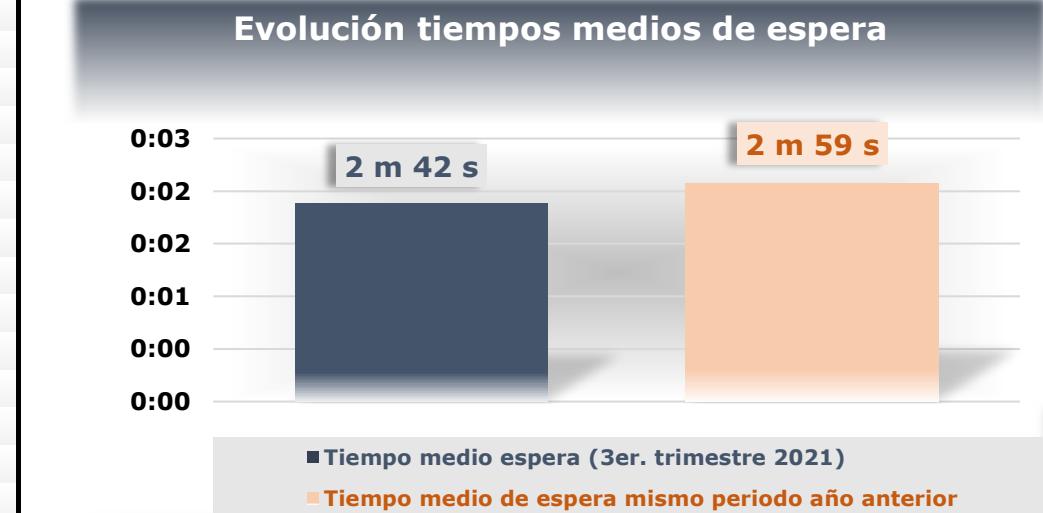


## 5.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ESPERA en la modalidad PRESENCIAL

| OFICINA         | Nº Servicios<br>3er. trimestre 2021 | % Servicios<br>por OAC | Tiempo medio<br>espera (3er.<br>trimestre 2021) | Nº Servicios<br>mismo periodo año<br>anterior | Tiempo medio de<br>espera mismo periodo<br>año anterior | Variación<br>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%              |
| <b>TOTAL</b>    | <b>389.286</b>                      | <b>100,0%</b>          | <b>02:42</b>                                    | <b>342.222</b>                                | <b>02:59</b>  | <b>-9,3%</b>      |

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<br>3er. trimestre 2021 | % Servicios<br>por OAC | Tiempo medio<br>atención (3er.<br>trimestre 2021) | Nº Servicios<br>mismo periodo año<br>anterior | Tiempo medio de<br>atención mismo<br>periodo año anterior | Variación<br>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%             |
| <b>TOTAL</b>    | <b>389.286</b>                      | <b>100,0%</b>          | <b>09:28</b>                                      | <b>342.222</b>                                | <b>08:29</b>  | <b>11,5%</b>      |

Tiempo medio de espera ponderado.

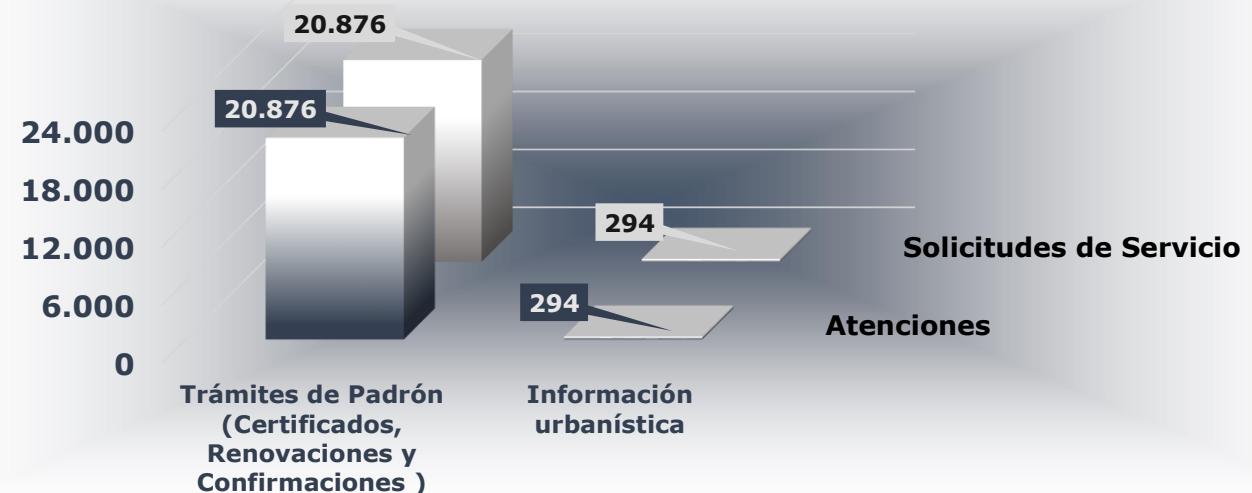
\* Las Oficinas de El Pardo, Retiro y Valverde permanecieron cerradas en el tercer trimestre de 2020.



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

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

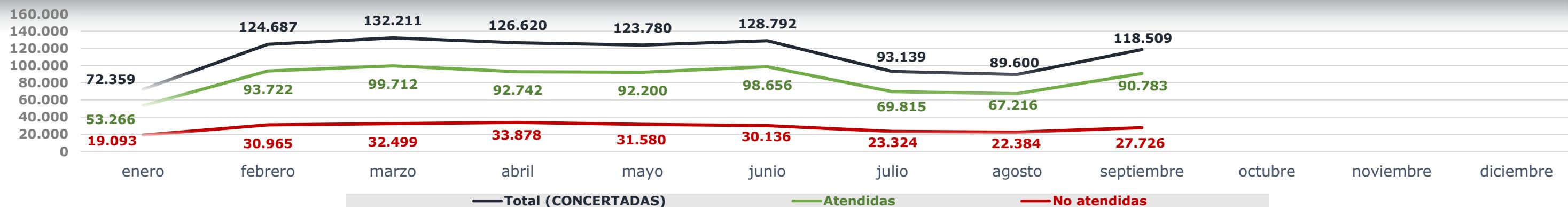
Nº TOTAL DE ATENCIÓNES/SERVICIOS EN OAC



## 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%                   |

GLOBAL OAC. CITAS Agenda Registro, Atención a la Ciudadanía, Otras Gestiones



## 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%        |

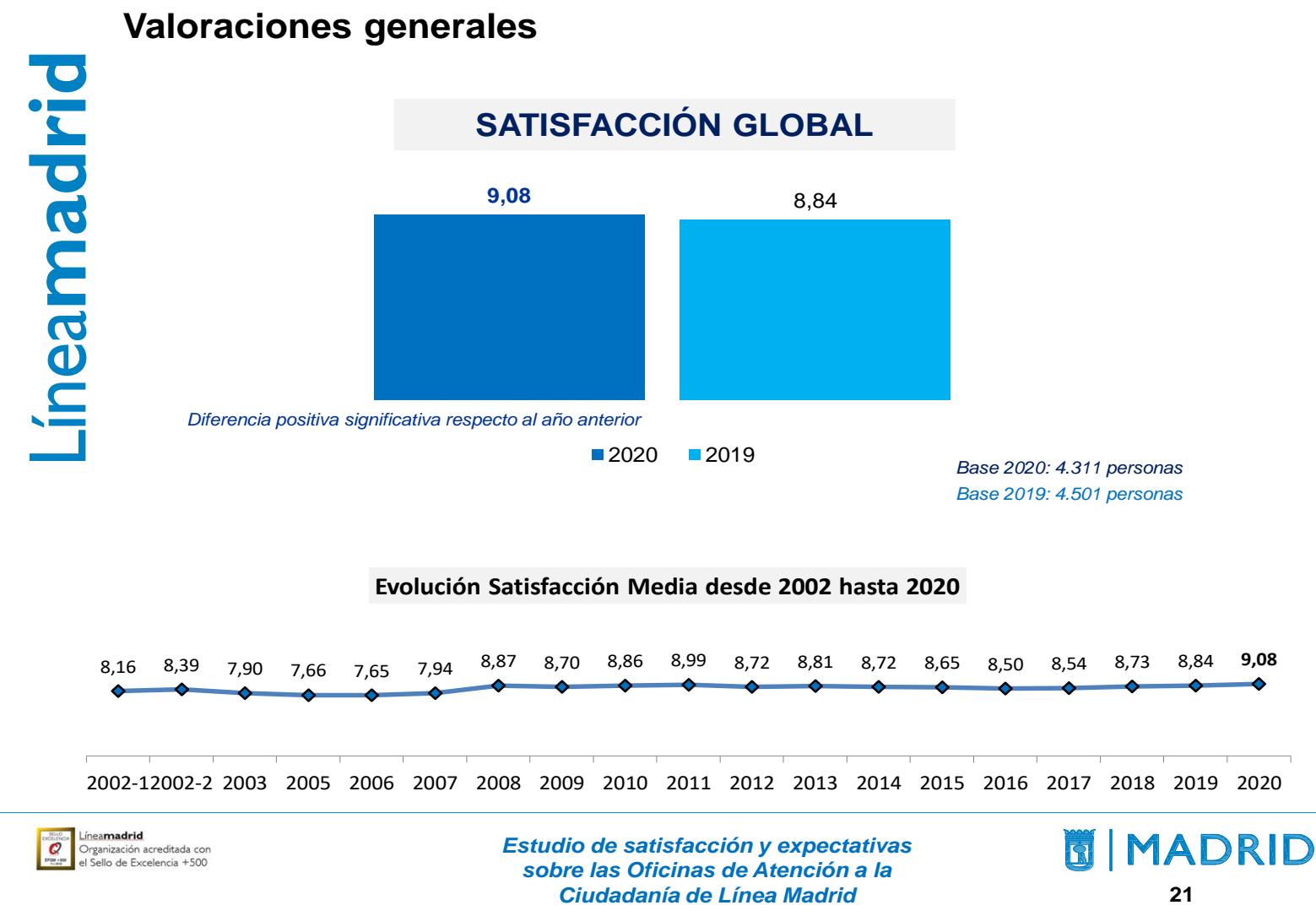
\* Hasta mayo, en la agenda de Atención a la Ciudadanía se gestionaba Padrón, Tarjeta Azul e Identificación Electrónica; a partir de mayo, solo se tramita Padrón, pasando las otras dos gestiones a "Otras gestiones de Atención a la Ciudadanía"

\*\* Información, certificados, Padrón, SER..

GLOBAL OAC. Promedio disponibilidad de cita días hábiles



## 10.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

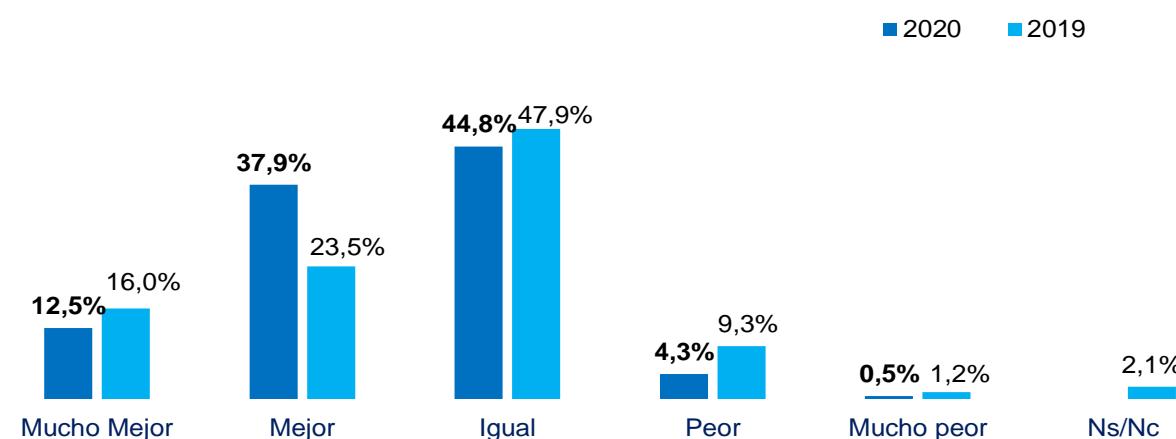


## 11.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL

Líneamadrid

### Benchmarking

**Servicio OAC Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones**



Base 2020: 507 personas  
Base 2019: 1.318 personas



*Estudio de satisfacción y expectativas  
sobre las Oficinas de Atención a la  
Ciudadanía de Línea Madrid*



40

## Estadísticas

Estadísticas

# 3er. 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](http://www.madrid.es)



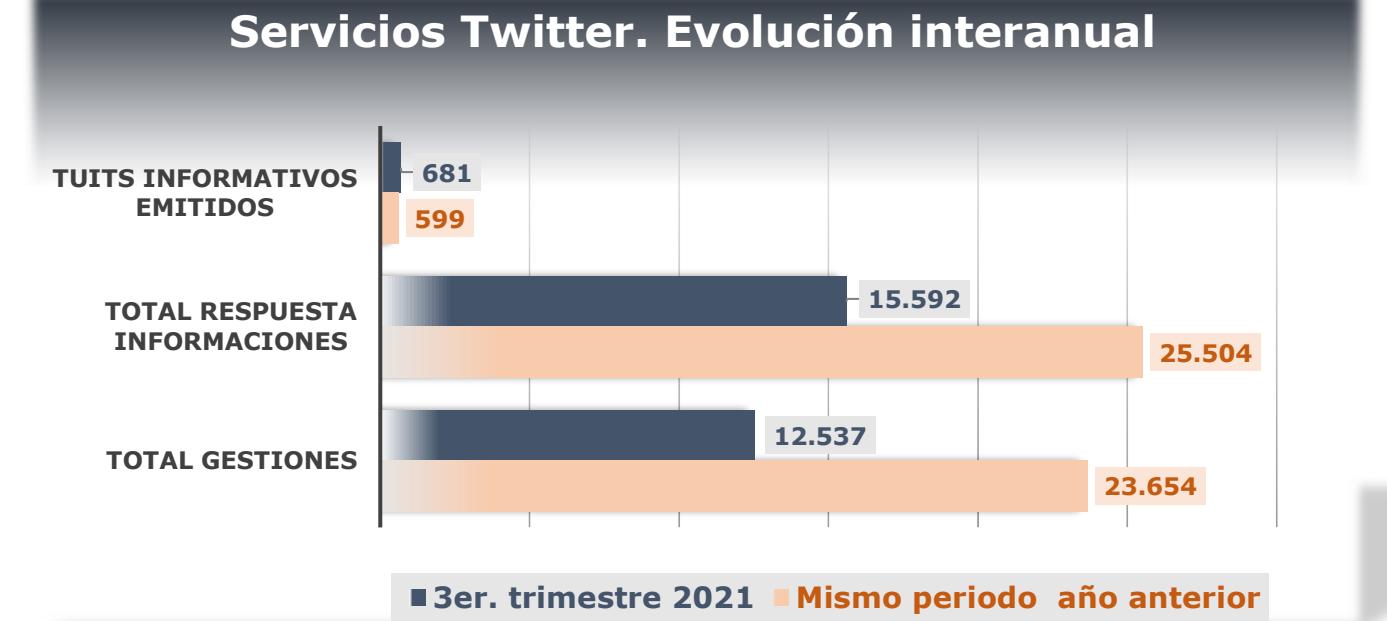
Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



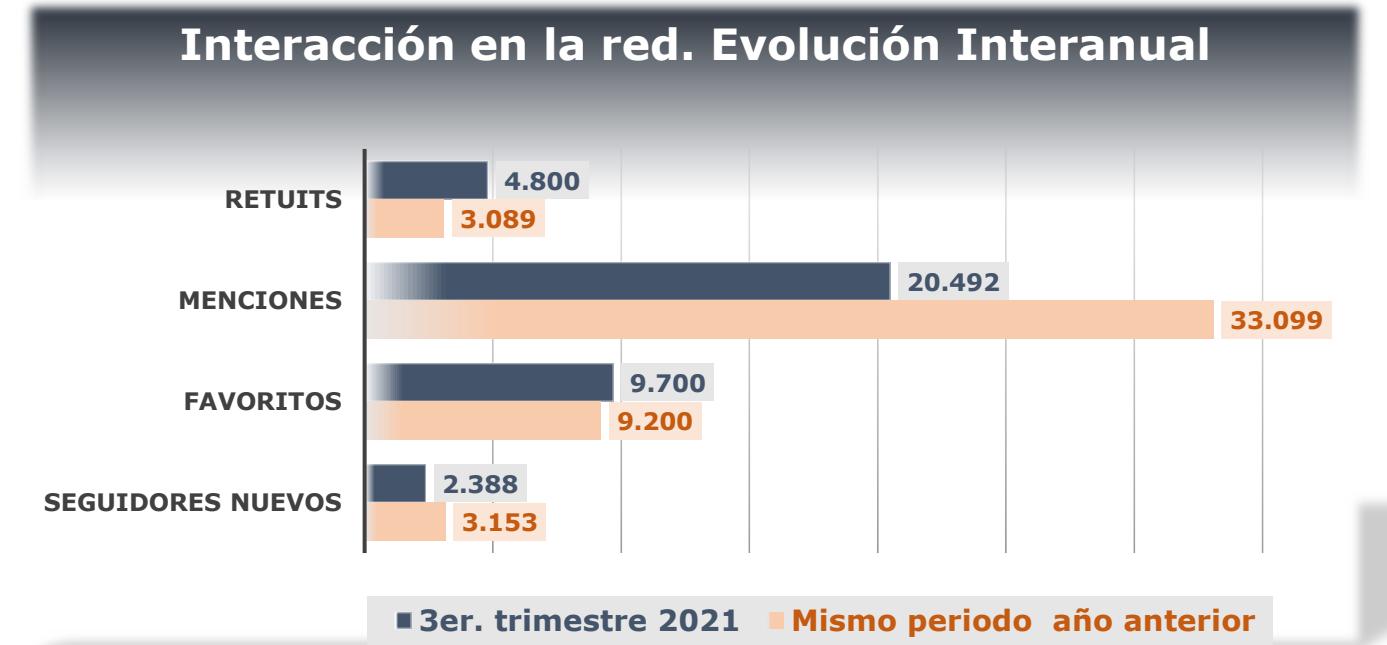
Línea Madrid Redes

## 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%               |
| <b>Total</b>                  | <b>28.810</b>       | <b>49.757</b>              | <b>-42,1%</b>        |



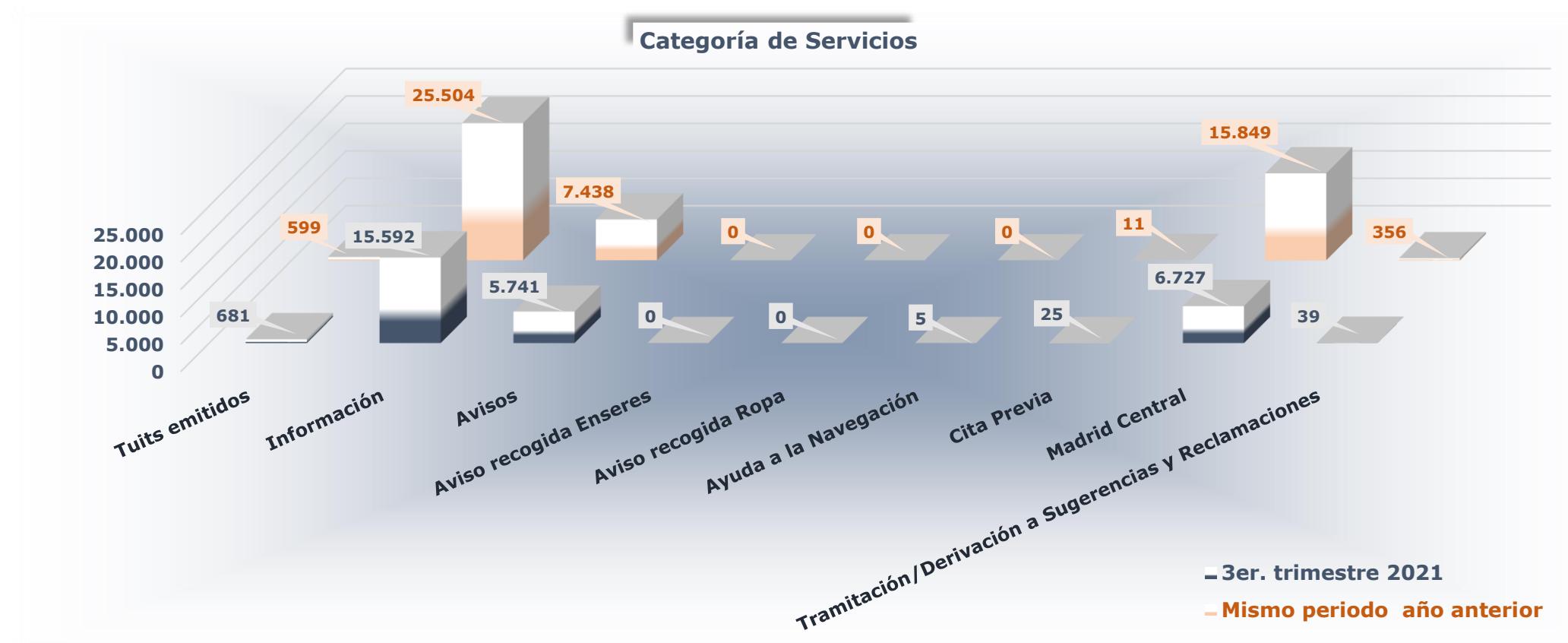
| INTERACCIÓN EN LA RED | 3er. trimestre 2021 | Mismo periodo año anterior | Porcentaje Variación |
|-----------------------|---------------------|----------------------------|----------------------|
| Retuits               | 4.800               | 3.089                      | 55,4%                |
| 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%         |
|                     | <b>Total</b>   |                        | <b>28.810</b>       | <b>49.757</b>              | <b>-42,1%</b>  |

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



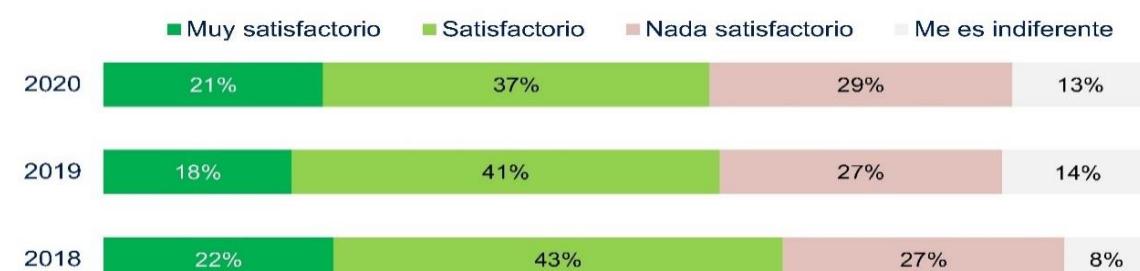
### 3.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

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                         |
|               | <b>1.469</b>    | <b>1.306</b>             | <b>119</b>           | <b>16</b>              | <b>28</b>                  | <b>2.171</b>    | <b>1.753</b>             | <b>283</b>           | <b>60</b>              | <b>75</b>                  |

Líneamadrid

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



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

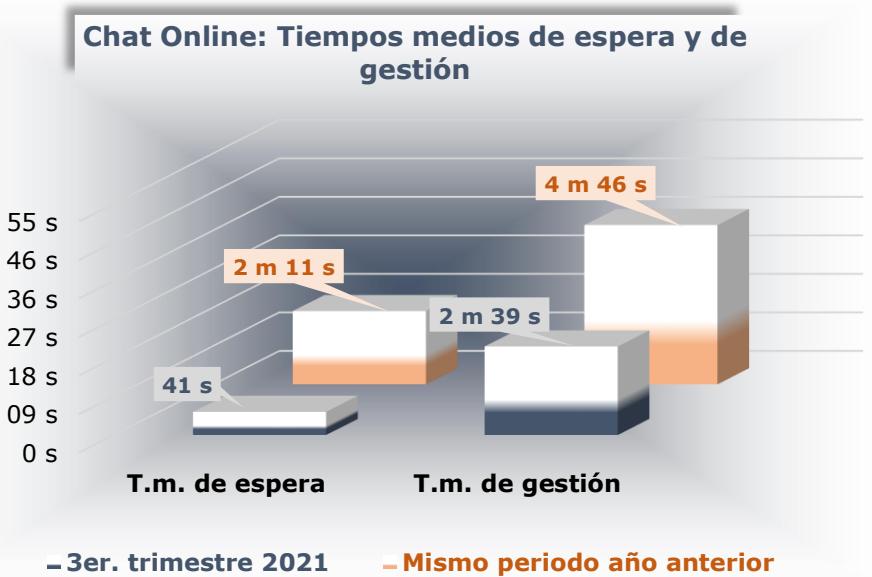
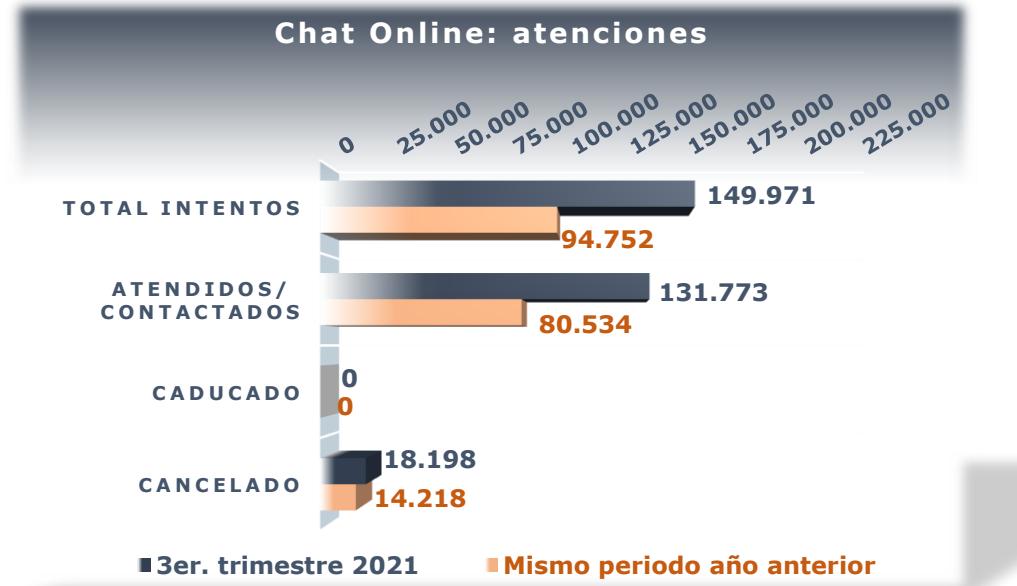
#### 4.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

3er. trimestre 2021

Mismo periodo año anterior

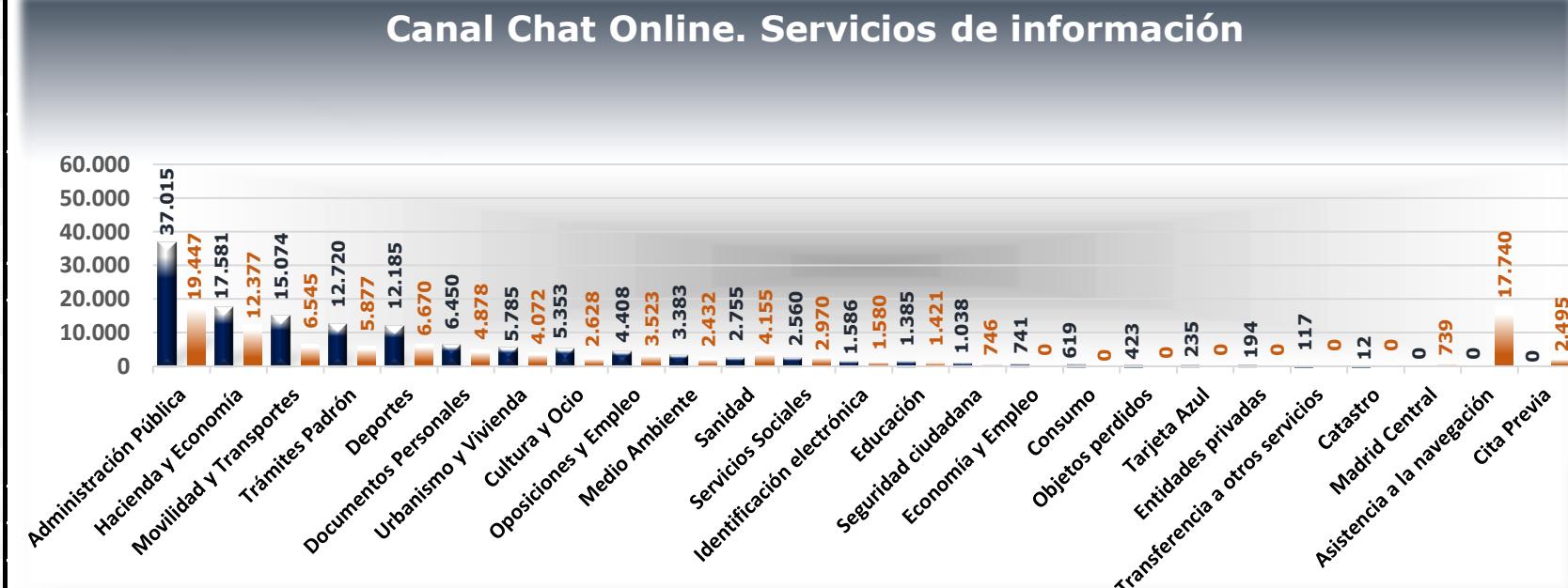
| MES           | Total Intentos | Atendidos/<br>contactados | Caducado | Cancelado     | Tiempo medio<br>de espera | Tiempo medio<br>de gestión | Total Intentos | Atendidos/<br>contactados | Caducado | Cancelado     | Tiempo medio<br>de espera | Tiempo medio<br>de gestión |
|---------------|----------------|---------------------------|----------|---------------|---------------------------|----------------------------|----------------|---------------------------|----------|---------------|---------------------------|----------------------------|
| 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                   |
|               | <b>149.971</b> | <b>131.773</b>            | <b>0</b> | <b>18.198</b> | <b>41 s</b>               | <b>2 m 39 s</b>            | <b>94.752</b>  | <b>80.534</b>             | <b>0</b> | <b>14.218</b> | <b>2 m 11 s</b>           | <b>4 m 46 s</b>            |

| MES           | Atendidos/<br>contactados | Atendidos/<br>contactados | Variación<br>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%             |
|               | <b>131.773</b>            | <b>80.534</b>             | <b>63,6%</b>      |



## 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                      | -              |
| <b>Subtotal</b>                 | <b>131.619</b>      | <b>100.295</b>             | <b>31,2%</b>   |



| 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                   | -                          | -              |
| <b>Subtotal</b>             | <b>17.484</b>       | <b>1.820</b>               | <b>860,7%</b>  |

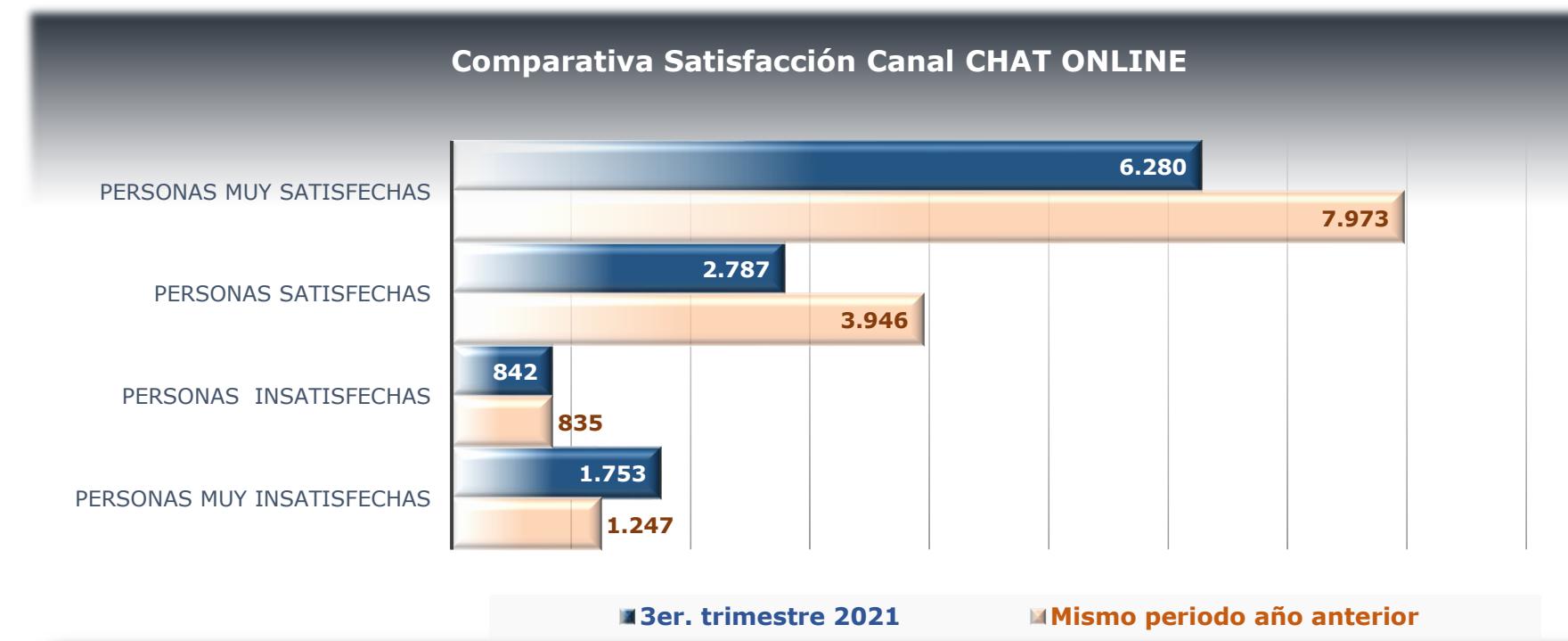


**TOTAL** **149.103** **102.115** **46,0%**

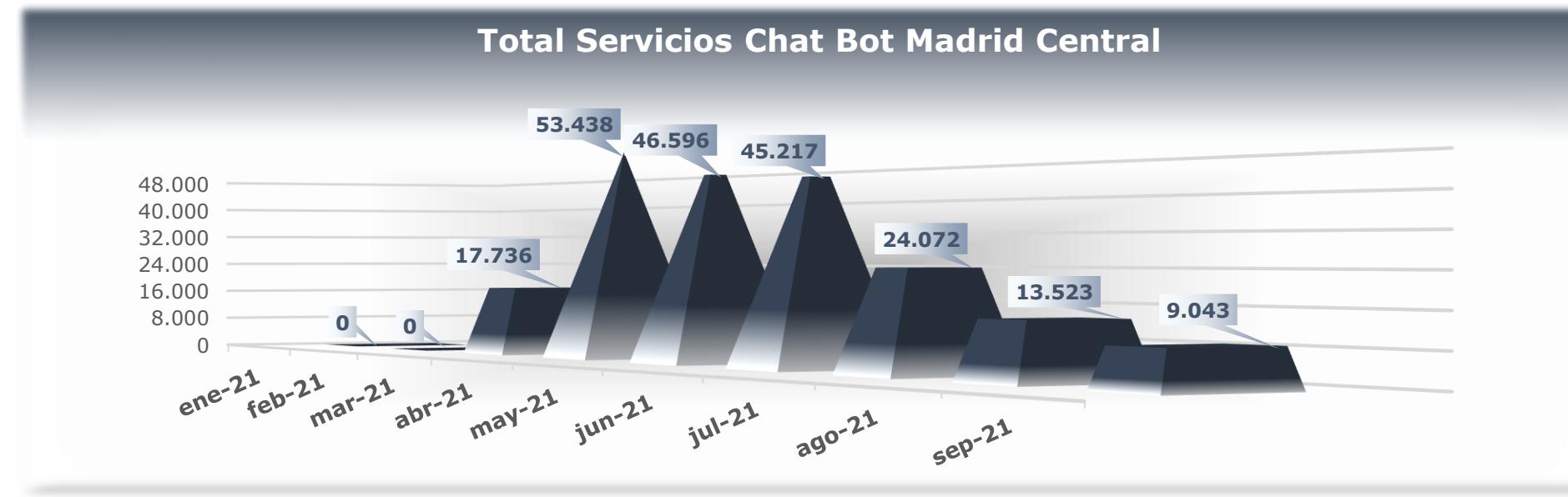
## 6.- CANAL CHAT. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

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                        |
|               | <b>11.662</b>   | <b>6.280</b>             | <b>2.787</b>         | <b>842</b>             | <b>1.753</b>               | <b>14.001</b>   | <b>7.973</b>             | <b>3.946</b>         | <b>835</b>             | <b>1.247</b>               |



## 7.- CHAT BOT MADRID CENTRAL. ASISTENTE VIRTUAL



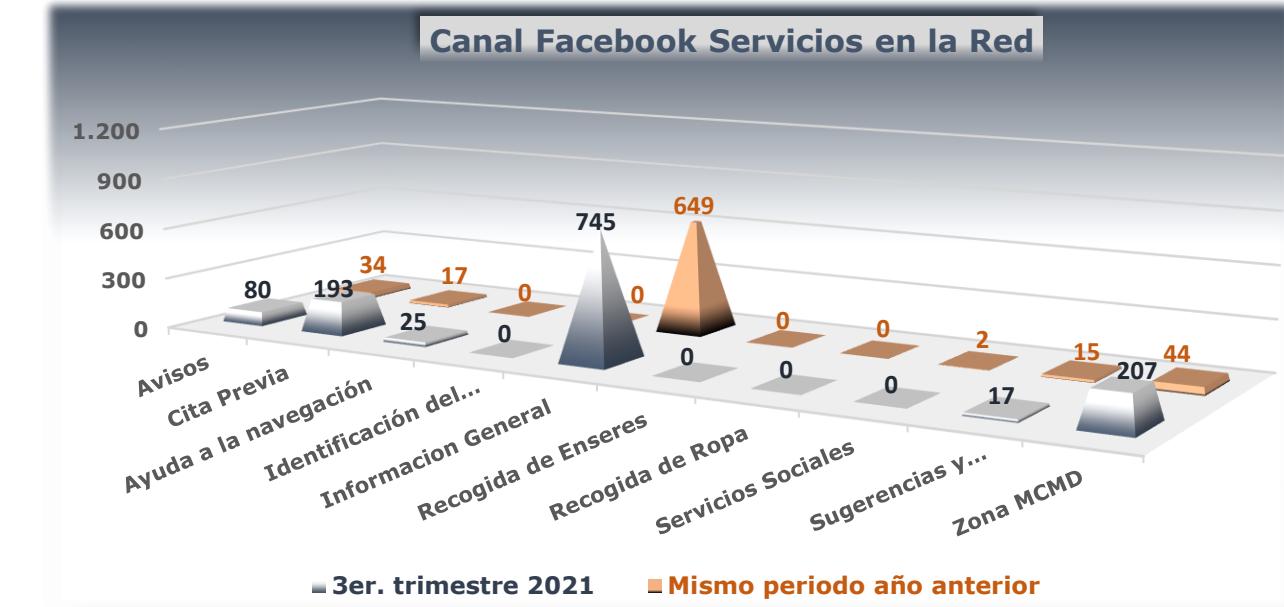
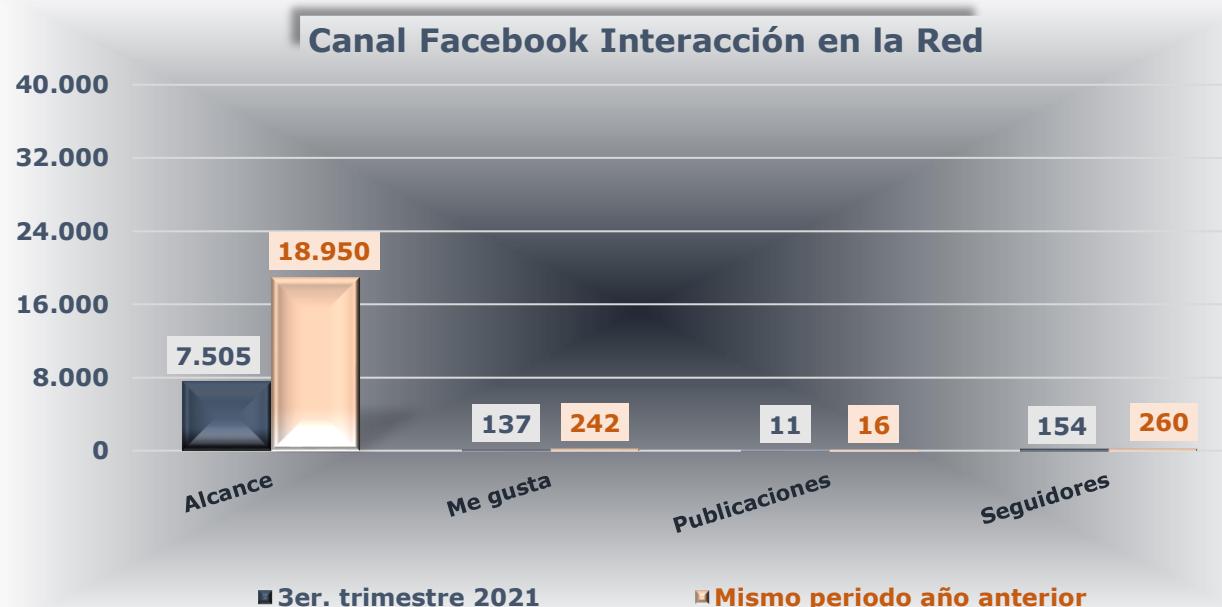
| * Fecha                        | Información General | Movilidad (altas y bajas) | Total         | Mismo periodo año anterior | Variación en % |
|--------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------|----------------------------|----------------|
| ene-21                         | -                   | -                         | 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         | -                          | -              |
| <b>Subtotal 3er. Trimestre</b> | <b>37.271</b>       | <b>9.367</b>              | <b>46.638</b> | <b>-</b>                   | <b>-</b>       |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>189.141</b>      | <b>20.484</b>             | <b>17.736</b> | <b>-</b>                   | <b>-</b>       |

(\*) 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%         |
| <b>Total</b>          | <b>7.807</b>        | <b>19.468</b>              | <b>-59,9%</b>  |

| 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%         |
| <b>Total</b>                 | <b>1.267</b>        | <b>761</b>                 | <b>66,5%</b>   |



## Estadísticas

# 3<sup>er</sup>. Trimestre 2021

### 1.5 Portal web [www.madrid.es](http://www.madrid.es)

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía

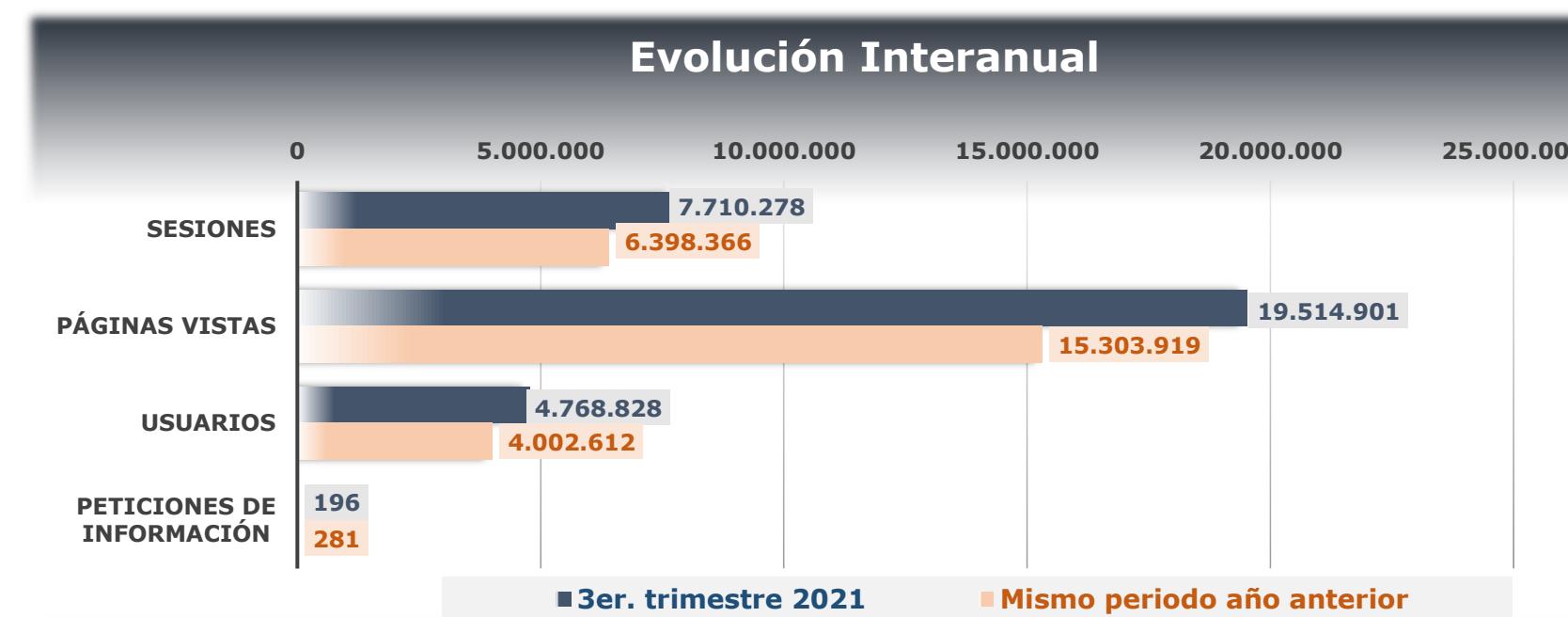


Línea Madrid Redes

## 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%                  |

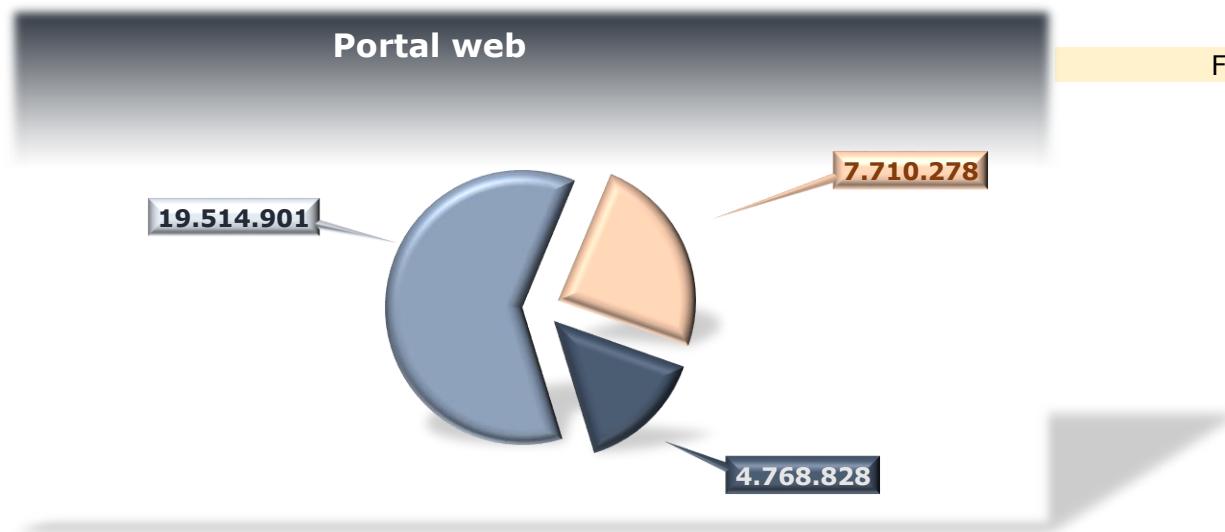
Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWarehouse para Peticiones de Información.



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

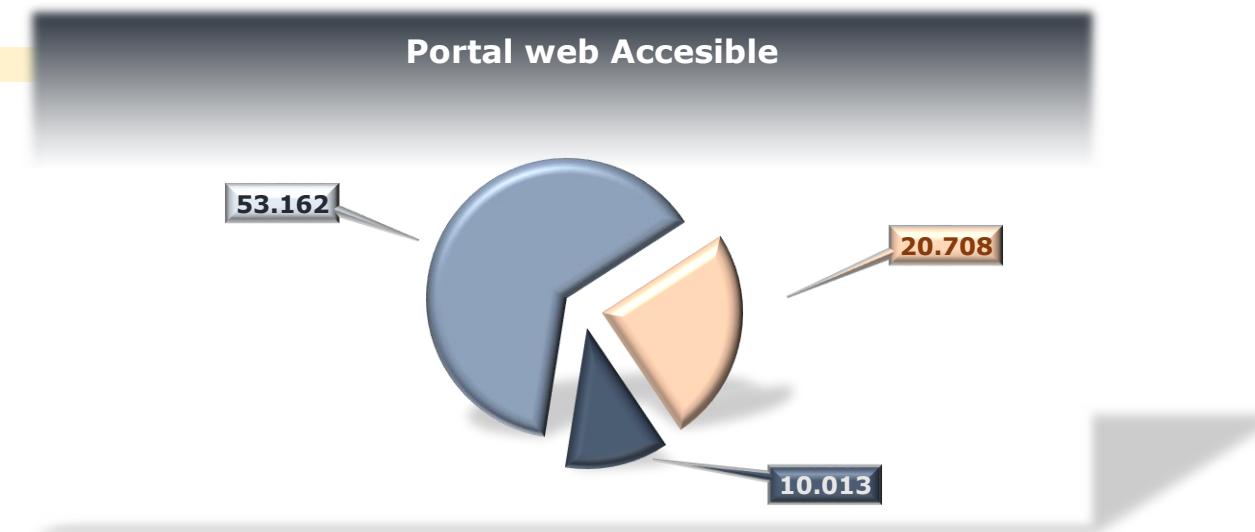
### 2.1 Portal web.

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

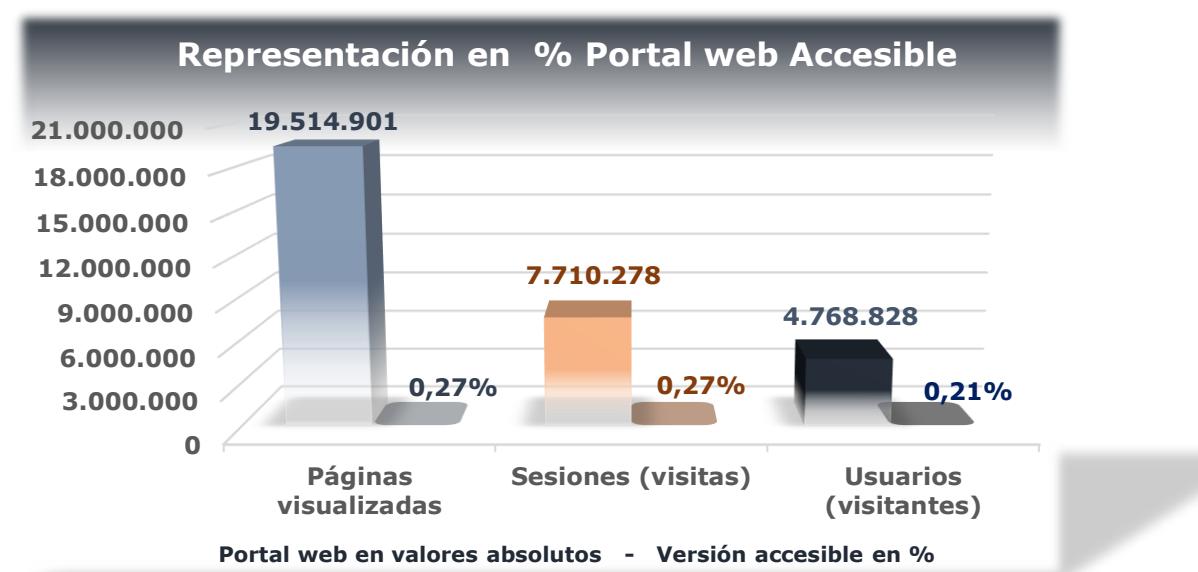


### 2.2 Portal web. Versión accesible.

| 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%                  |
| <b>Subtotal 3er. Trimestre</b> | <b>196</b>          | <b>281</b>                 | <b>-30,2%</b>           |
| <b>TOTAL</b>                   | <b>738</b>          | <b>1.087</b>               | <b>-32,1%</b>           |



## Estadísticas

Estadísticas

# 3<sup>er</sup>. Trimestre 2021

## 2. Gestión de Contenidos

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://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                      |
| <b>3er. trimestre 2021</b>        | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>               |
| <b>Mismo periodo año anterior</b> | <b>3.269</b>   | <b>1.622</b>   | <b>19.742</b>  | <b>732</b>     | <b>25.365</b>          |
| <b>Variación en %</b>             | <b>-100,0%</b> | <b>-100,0%</b> | <b>-100,0%</b> | <b>-100,0%</b> | <b>-100,0%</b>         |

\* 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

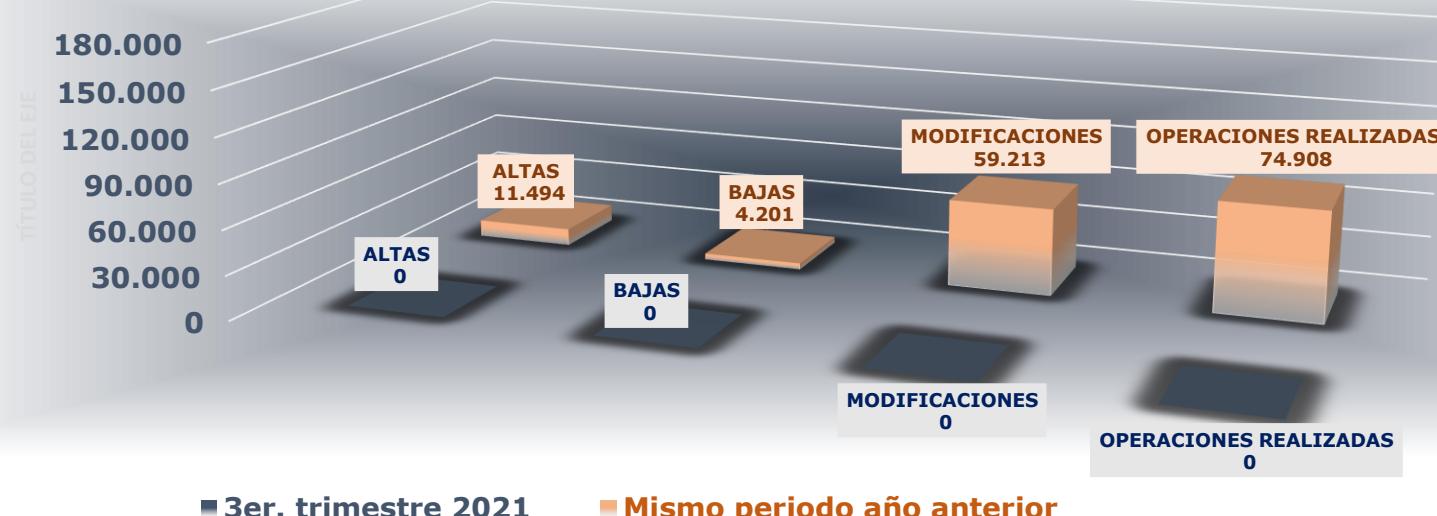


## B. Datos unidades descentralizadas.

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

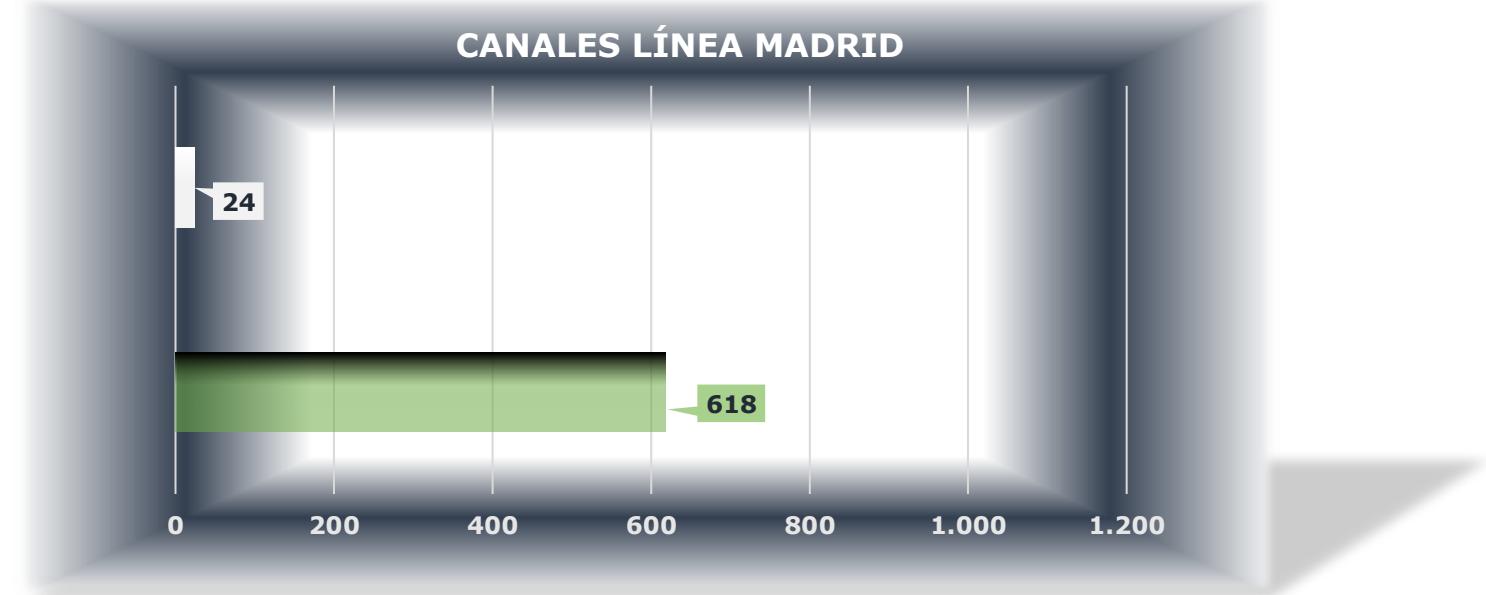
\* Por incidencia técnica en la aplicación de fuente de los datos no se dispone de esta información en este trimestre.

### Unidades descentralizadas: Comparativa Interanual



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

| Actuaciones Fuentes | Actuaciones Interlocutores |
|---------------------|----------------------------|
| 618                 | 24                         |



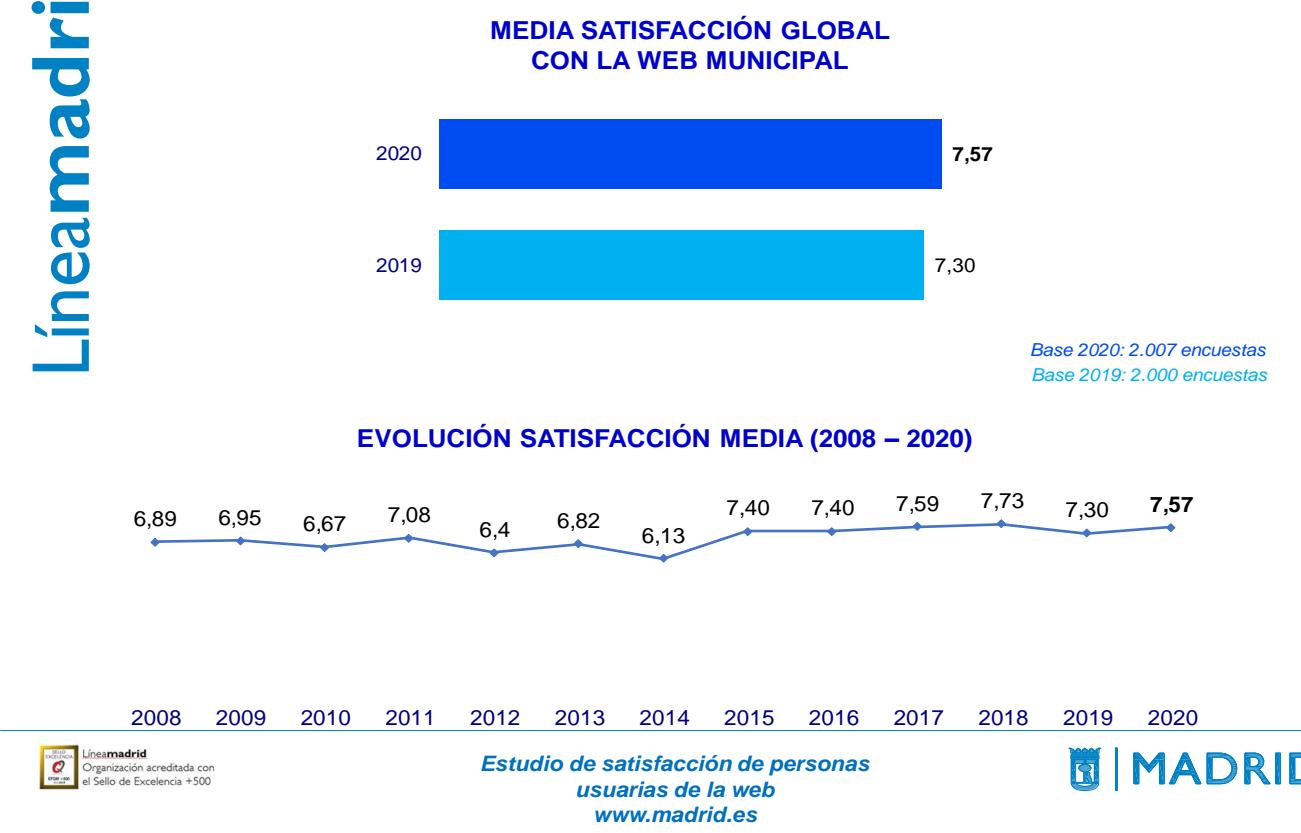
## 3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN

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



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

##### Valoraciones Generales



##### Benchmarking



##### LA WEB DE MADRID.ES ES MEJOR O PEOR QUE...

|  | Mucho Mejor + Mejor | Igual | Mucho Peor + Peor | Base |
|--|---------------------|-------|-------------------|------|
| AEAT   | 47,8%               | 30,3% | 18,5%             | 719  |
| Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas | 43,8%               | 30,1% | 22,0%             | 783  |
| Seguridad Social                                   | 41,0%               | 28,8% | 28,1%             | 705  |
| DGT  | 40,1%               | 31,9% | 23,6%             | 656  |
| Comunidad de Madrid                                | 38,3%               | 29,1% | 26,8%             | 859  |

## Estadísticas

Estadísticas

# 3<sup>er</sup>. Trimestre 2021

## 3. Sistema de Cita Previa

Líneamadrid



## 1.- CITAS ASIGNADAS POR CANAL

| ÁREA TEMÁTICA             | OFICINAS CON CITA                                      | ÁREA DE GOBIERNO                             | Número total citas asignadas | % Unidad Gestora/total citas | CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA |               |                |               |                |               |                               |               |                  |               |                |               |                           |               |
|---------------------------|--|--|------------------------------|------------------------------|----------------------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|---------------|-------------------------------|---------------|------------------|---------------|----------------|---------------|---------------------------|---------------|
|                           |  |  |                              |                              | PORTAL INSTITUCIONAL             |               |                |               |                |               | PRESENCIAL                    |               |                  |               |                |               |                           |               |
|                           |  |  |                              |                              | 010                              |               | 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%          |
| Movilidad y Aparcamientos | Centro de Protección Animal                            | AG. Medio Ambiente y Movilidad               | 664                          | 0%                           | 286                              | 43%           | 312            | 47%           | 225            | 72%           | 87                            | 28%           | 66               | 10%           | 24             | 36%           | 42                        | 64%           |
|                           | SER - ZBE de Especial Protección                       |  | 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                         | -             |
| Urbanismo                 | Aparcamientos  | AG. Desarrollo Urbano                        | 1.977                        | 0%                           | 661                              | 33%           | 1.289          | 65%           | 1.115          | 87%           | 174                           | 13%           | 27               | 1%            | 26             | 96%           | 1                         | 4%            |
|                           | Agencia de Actividades                                 |  | 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                         | -             |
| Servicios Sociales        | 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 ( 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                                       | AG. Vicealcaldía/ Distritos                  | 1.580                        | 0%                           | 521                              | 33%           | 430            | 27%           | 288            | 67%           | 142                           | 33%           | 629              | 40%           | 0              | 0%            | 629                       | 100%          |
|                           | Matrimonios Civiles                                    |  | 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%           |
| <b>TOTAL</b>              |  |  | <b>482.957</b>               | <b>100,00%</b>               | <b>187.466</b>                   | <b>38,82%</b> | <b>243.424</b> | <b>50,40%</b> | <b>170.334</b> | <b>69,97%</b> | <b>73.090</b>                 | <b>30,03%</b> | <b>52.067</b>    | <b>10,78%</b> | <b>15.714</b>  | <b>30,18%</b> | <b>36.353</b>             | <b>69,82%</b> |

## 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          | <b>482.957</b>      | <b>100,0%</b>    | <b>491.820</b>             | <b>100,0%</b>    | <b>-1,8%</b>                |

### Nº total de citas asignadas por canal

