

Estadísticas

Periodo: Estado de Alarma Covid-19

Del 11 al 24 de mayo

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- DATOS ATENCIÓN: CANAL 010

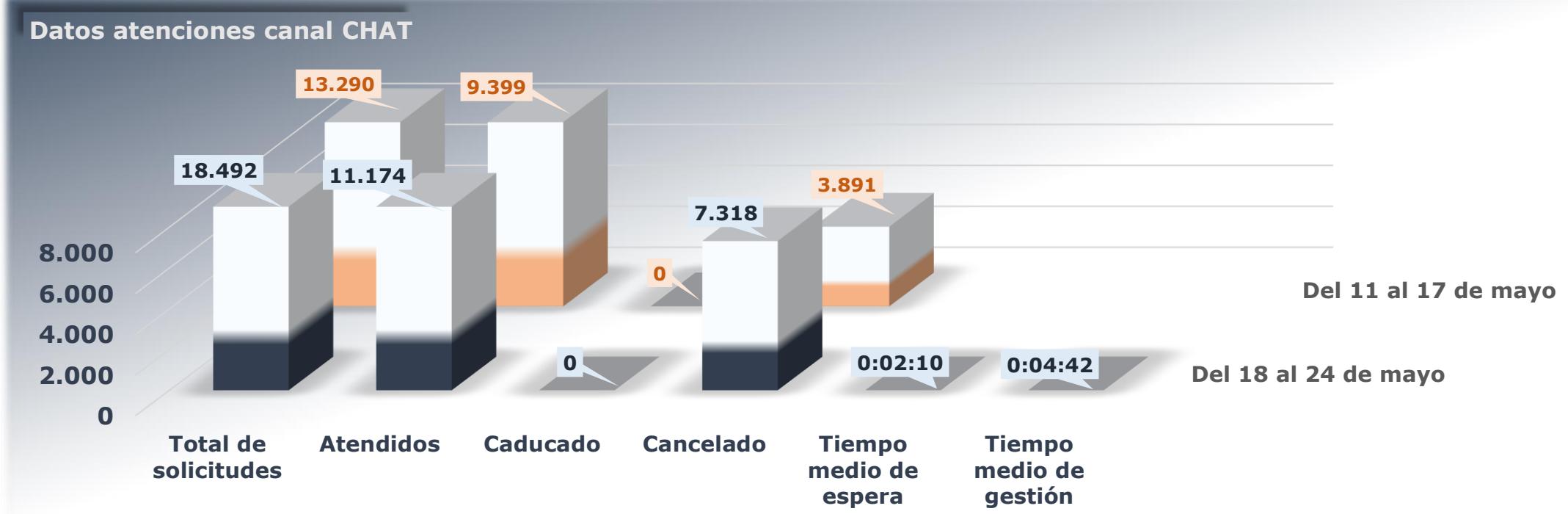
FECHA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Total Abandonad. / recibidas	Emitidas	Total atendidas (REC - ABN + EMI)	% Atendidas / recibidas	Tiempo Medio en el estado: "En cola de espera"
11/05/2020	28.346	8.680	31%	19.666	69%	4.282	22%	33	15.417	78%	1 m 07 s
12/05/2020	17.295	1.599	9%	15.696	91%	1.853	12%	185	14.028	89%	40 s
13/05/2020	18.581	2.549	14%	16.032	86%	2.462	15%	316	13.886	87%	1 m 02 s
14/05/2020	15.230	1.078	7%	14.152	93%	1.832	13%	370	12.690	90%	49 s
15/05/2020	7.232	145	2%	7.087	98%	2.678	38%	232	4.641	65%	1 m 39 s
16/05/2020	5.541	117	2%	5.424	98%	1.601	30%	18	3.841	71%	1 m 29 s
17/05/2020	4.072	107	3%	3.965	97%	790	20%	7	3.182	80%	47 s
TOTAL	96.297	14.275	15%	82.022	85%	15.498	19%	1.161	67.685	83%	1 m 05 s
18/05/2020	34.564	12.686	37%	21.878	63%	5.372	25%	182	16.688	76%	1 m 20 s
19/05/2020	28.740	8.614	30%	20.126	70%	5.472	27%	117	14.771	73%	1 m 27 s
20/05/2020	31.775	10.700	34%	21.075	66%	6.234	30%	340	15.181	72%	2 m 22 s
21/05/2020	32.485	12.311	38%	20.174	62%	5.501	27%	259	14.932	74%	1 m 22 s
22/05/2020	30.518	10.437	34%	20.081	66%	5.471	27%	220	14.830	74%	1 m 28 s
23/05/2020	9.998	530	5%	9.468	95%	5.096	54%	89	4.461	47%	1 m 48 s
24/05/2020	8.038	354	4%	7.684	96%	3.179	41%	107	4.612	60%	1 m 36 s
TOTAL	176.118	55.632	32%	120.486	68%	36.325	30%	1.314	85.475	71%	1 m 38 s
TOTAL	272.415	69.907	26%	202.508	74%	51.823	26%	2.475	153.160	76%	1 m 21 s

Datos atenciones canal 010



2.- DATOS ATENCIÓN: CANAL CHAT ONLINE

Intervalo	Total de solicitudes	Atendidos	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
11/05/2020	2.849	2.084	73,15%	0	0,00%	765	26,85%		
12/05/2020	2.673	1.991	74,49%	0	0,00%	682	25,51%		
13/05/2020	2.458	1.662	67,62%	0	0,00%	796	32,38%		
14/05/2020	2.311	1.622	70,19%	0	0,00%	689	29,81%		
15/05/2020	1.274	895	70,25%	0	0,00%	379	29,75%		
16/05/2020	907	559	61,63%	0	0,00%	348	38,37%		
17/05/2020	818	586	71,64%	0	0,00%	232	28,36%		
Total	13.290	9.399	70,7%	0	0,00%	3.891	29,28%		
Intervalo	Total de solicitudes	Atendidos	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
18/05/2020	3.570	2.212	61,96%	0	0,00%	1.358	38,04%	0:02:13	0:04:32
19/05/2020	3.175	1.863	58,68%	0	0,00%	1.312	41,32%	0:02:10	0:04:52
20/05/2020	3.434	1.963	57,16%	0	0,00%	1.471	42,84%		
21/05/2020	3.049	1.762	57,79%	0	0,00%	1.287	42,21%	0:02:14	0:05:00
22/05/2020	2.670	1.666	62,40%	0	0,00%	1.004	37,60%		
23/05/2020	1.199	769	64,14%	0	0,00%	430	35,86%		
24/05/2020	1.395	939	67,31%	0	0,00%	456	32,69%	0:02:04	0:04:24
Total	18.492	11.174	60,4%	0	0,00%	7.318	39,57%	0:02:10	0:04:42
Suma total	31.782	20.573	64,7%	0	0,00%	11.209	35,27%	0:02:10	0:04:42



3.- DATOS ATENCIÓN: CANALES TWITTER Y FACEBOOK

Twitter

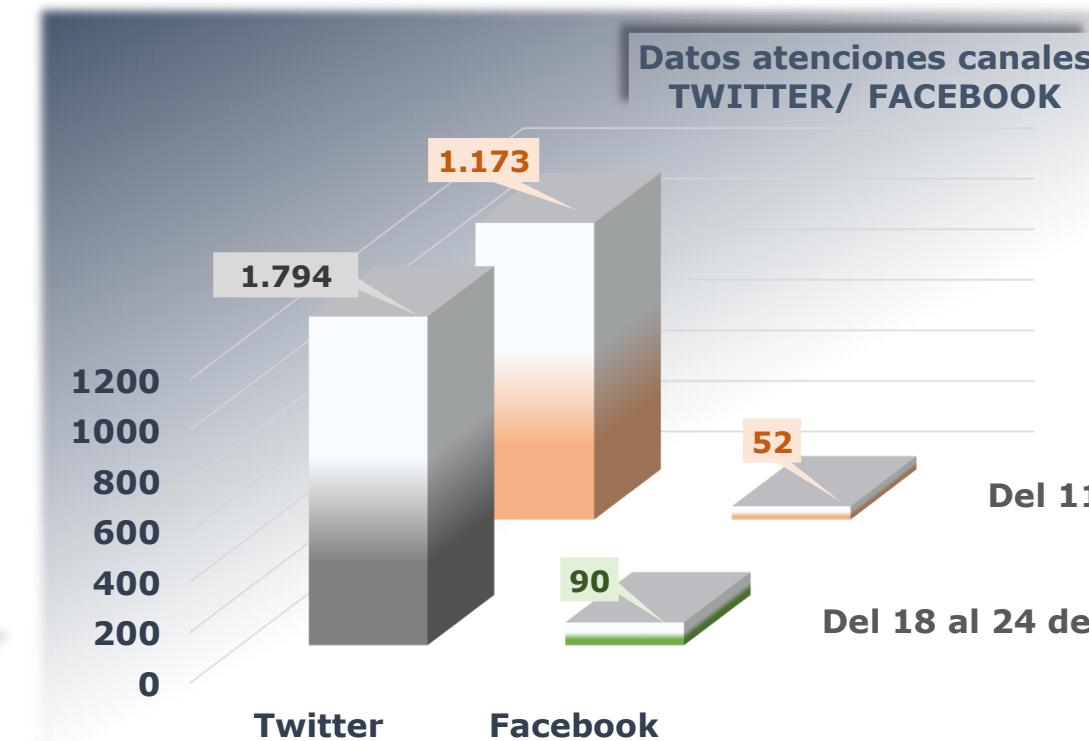
Campaña	FECHA	TOTAL
twitter	11/05/2020	201
twitter	12/05/2020	227
twitter	13/05/2020	188
twitter	14/05/2020	169
twitter	15/05/2020	129
twitter	16/05/2020	120
twitter	17/05/2020	139
Total		1.173

Campaña	FECHA	TOTAL
twitter	18/05/2020	265
twitter	19/05/2020	247
twitter	20/05/2020	329
twitter	21/05/2020	277
twitter	22/05/2020	281
twitter	23/05/2020	209
twitter	24/05/2020	186
Total		1.794
Suma Total		2.967

Facebook

Campaña	FECHA	TOTAL
facebook	11/05/2020	10
facebook	12/05/2020	8
facebook	13/05/2020	7
facebook	14/05/2020	9
facebook	15/05/2020	4
facebook	16/05/2020	13
facebook	17/05/2020	1
Total		52

Campaña	FECHA	TOTAL
facebook	18/05/2020	11
facebook	19/05/2020	13
facebook	20/05/2020	10
facebook	21/05/2020	20
facebook	22/05/2020	14
facebook	23/05/2020	13
facebook	24/05/2020	9
Total		90
Suma Total		142



4.- DATOS SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

4.1 Solicitudes de servicio

SERVICIOS	CANAL 010		
	Del 11 al 17 de mayo	Del 18 al 24 de mayo	Variación en % semana anterior
Administración pública	47	4	-91,5%
Avisos	6.026	9.895	64,2%
Cita Previa	21	35	66,7%
Consulta/Información	2	2	0,0%
Consumo			-
Cultura y ocio			-
Economía	1	1	0,0%
Emergencia	3		-100,0%
Información general	52.667	64.269	22,0%
Movilidad	1.812	1.988	9,7%
Objetos perdidos	11	17	54,5%
Padrón municipal	2.110	2.284	8,2%
Registro	59	83	40,7%
Sanidad			-
Servicios Sociales	12.353	10.169	-17,7%
SyR	341	452	32,6%
Tarjeta Azul	1	3	200,0%
Tasas e impuestos	6.366	12.832	101,6%
Urbanismo	3		-100,0%
Total	81.823	102.034	24,7%

(1) Declaración Estado de Alarma el 14 de marzo

(2) Semana del 23 al 29 de marzo paso de la atención de la plataforma 010 a Teletrabajo



4.2 Datos Servicio de información sobre Alerta Salud por Covid-19

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
11-may.	2.100	18-may.	1.981
12-may.	1.601	19-may.	1.557
13-may.	1.585	20-may.	1.367
14-may.	1.290	21-may.	1.234
15-may.	502	22-may.	1.364
16-may.	558	23-may.	437
17-may.	438	24-may.	610
TOTAL	8.074	TOTAL	8.550

Acumulado	Variación en % semana anterior
4.081	-5,7%
3.158	-2,7%
2.952	-13,8%
2.524	-4,3%
1.866	171,7%
995	-21,7%
1.048	39,3%
16.624	5,9%

Gráfico comparativa Servicios Información Alerta Salud por Covid-19



■ Del 11 al 17 de mayo ■ Del 18 al 24 de mayo

4.3 Datos Servicio de información Economía y Empleo

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
11-may.	55	18-may.	57
12-may.	41	19-may.	42
13-may.	70	20-may.	35
14-may.	42	21-may.	43
15-may.	19	22-may.	38
16-may.	7	23-may.	11
17-may.	7	24-may.	4
TOTAL	241	TOTAL	230

Acumulado	Variación en % semana anterior
112	3,6%
83	2,4%
105	-50,0%
85	2,4%
57	100,0%
18	57,1%
11	-42,9%
471	-4,6%

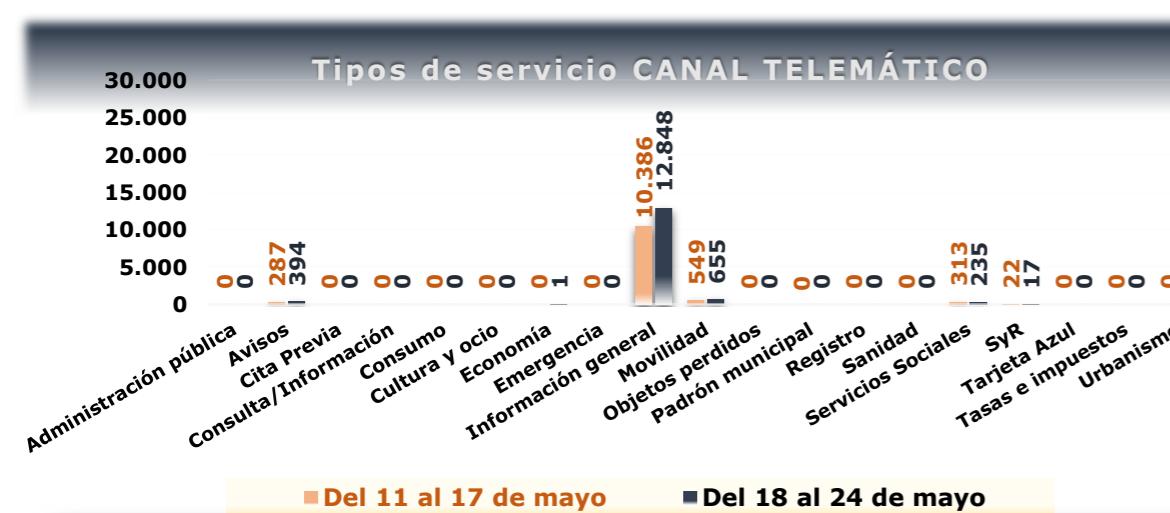
5.- DATOS SERVICIO CANAL TELEMÁTICO

5.1 Solicitudes de servicio canal Telemático: Chat Online, Twitter y Facebook

SERVICIOS	TELEMÁTICO		Variación en % semana anterior
	Del 11 al 17 de mayo	Del 18 al 24 de mayo	
Administración pública	0	0	-
Avisos	287	394	37,3%
Cita Previa	0	0	-
Consulta/Información	0	0	-
Consumo	0	0	-
Cultura y ocio	0	0	-
Economía	0	1	-
Emergencia	0	0	-
Información general	10.386	12.848	23,7%
Movilidad	549	655	19,3%
Objetos perdidos	0	0	-
Padrón municipal	0	0	-
Registro	0	0	-
Sanidad	0	0	-
Servicios Sociales	313	235	-24,9%
SyR	22	17	-22,7%
Tarjeta Azul	0	0	-
Tasas e impuestos	0	0	-
Urbanismo	0	0	-
Total	11.557	14.150	22,4%

(1) Declaración Estado de Alarma el 14 de marzo

(2) Semana del 23 al 29 paso de la atención de la plataforma 010 a Teletrabajo



Por canal	Del 11 al 17 de mayo	Del 18 al 24 de mayo
Chat	9.748	11.716
Facebook	58	90
Twitter	1.281	1.690
Twitter MD	470	654
Total	11.557	14.150

5.2 Datos Servicio de información sobre Alerta Salud por Covid-19

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
11-may.	474	18-may.	598
12-may.	468	19-may.	331
13-may.	444	20-may.	357
14-may.	377	21-may.	295
15-may.	257	22-may.	399
16-may.	184	23-may.	196
17-may.	242	24-may.	273
TOTAL	2.446	TOTAL	2.449

Acumulado	Variación en % semana anterior
1.072	26,2%
799	-29,3%
801	-19,6%
672	-21,8%
656	55,3%
380	6,5%
515	12,8%
4.895	0,1%

Gráfico comparativa Servicios Información Alerta Salud por Covid-19



■ Del 11 al 17 de mayo

■ Del 18 al 24 de mayo

5.3 Datos Servicio de información Economía y Empleo

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
11-may.	7	18-may.	4
12-may.	8	19-may.	4
13-may.	11	20-may.	6
14-may.	0	21-may.	8
15-may.	5	22-may.	6
16-may.	1	23-may.	3
17-may.	0	24-may.	2
TOTAL	32	TOTAL	33

Acumulado	Variación en % semana anterior
11	-42,9%
12	-50,0%
17	-45,5%
8	-
11	20,0%
4	200,0%
2	-
65	3,1%

6.- SERVICIO PETICIONES AYUDAS SOCIALES DE EMERGENCIA

SERVICIO QUE SE DEMANDA	ATENCIÓN SOCIAL														Acumulado	Variación en % semana anterior	
	11-may.	12-may.	13-may.	14-may.	15-may.	16-may.	17-may.	Total	18-may.	19-may.	20-may.	21-may.	22-may.	23-may.	24-may.		
Alojamiento	20	17	21	17	8	3	3	89	16	17	16	10	12	5	4	80	169 -10,1%
Asesoramiento jurídico	5	9	5	5	2	1	0	27	5	4	7	5	10	0	0	31	58 14,8%
Atención inmediata	192	197	174	152	48	30	13	806	198	189	180	133	121	11	11	843	1.649 4,6%
Ayuda económica	933	934	918	758	247	119	60	3.969	794	609	575	545	507	78	48	3.156	7.125 -20,5%
Comida a domicilio	1.126	1.121	1.046	997	324	195	89	4.898	966	765	723	729	571	139	72	3.965	8.863 -19,0%
Dependencia	24	18	8	19	6	2	0	77	26	18	16	18	29	1	2	110	187 42,9%
Información	35	32	38	42	8	4	2	161	38	40	34	36	47	5	2	202	363 25,5%
Otros	101	122	117	98	42	24	9	513	108	96	100	107	92	5	5	513	1.026 0,0%
RMI	62	66	64	48	22	8	2	272	65	50	50	52	38	6	8	269	541 -1,1%
Servicios a domicilio	35	28	18	29	4	3	5	122	34	31	32	23	25	2	4	151	273 23,8%
Teleasistencia	16	13	11	14	4	2	1	61	25	13	13	11	13	2	3	80	141 31,1%
														2.549 2.557 2.420 2.179 715 391 184 10.995 2275 1832 1746 1669 1465 254 159 9.400	20.395	-14,5%	



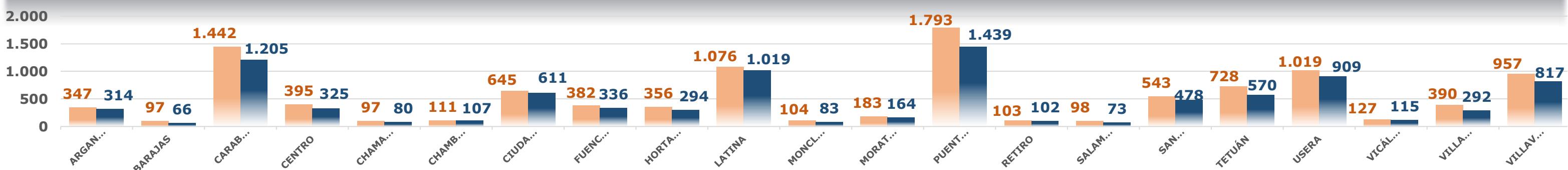
6.1 Atención peticiones ayudas de Emergencia

DISTRITOS	SOLICITUDES TOTALES POR DISTRITO Y CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES														Acumulado	Variación en % semana anterior		
	11-may.	12-may.	13-may.	14-may.	15-may.	16-may.	17-may.	Total	En %	18-may.	19-may.	20-may.	21-may.	22-may.	23-may.	24-may.		
ARGANZUELA	76	78	74	70	25	15	9	347	3,16%	73	52	49	56	64	12	8	314	3,34%
BARAJAS	24	22	24	17	8	1	1	97	0,88%	10	10	11	15	15	4	1	66	0,70%
CARABANCHEL	340	329	295	284	95	71	28	1.442	13,12%	287	255	218	219	176	32	18	1.205	12,82%
CENTRO	89	99	78	79	28	15	7	395	3,59%	76	74	51	56	47	14	7	325	3,46%
CHAMARTÍN	24	23	14	21	5	8	2	97	0,88%	19	12	16	15	16	0	2	80	0,85%
CHAMBERÍ	22	30	24	22	7	3	3	111	1,01%	24	21	24	23	14	1	0	107	1,14%
CIUDAD LINEAL	183	139	130	123	42	19	9	645	5,87%	152	131	121	93	90	15	9	611	6,50%
FUENCARRAL	104	79	79	83	19	16	2	382	3,47%	77	77	59	60	44	10	9	336	3,57%
HORTALEZA	91	76	77	77	22	7	6	356	3,24%	70	57	51	52	41	8	15	294	3,13%
LATINA	251	260	224	210	79	37	15	1.076	9,79%	247	161	208	198	156	27	22	1.019	10,84%
MONCLOA - ARAVACA	14	23	24	29	5	8	1	104	0,95%	13	23	13	17	13	3	1	83	0,88%
MORATALAZ	45	40	37	39	14	6	2	183	1,66%	45	19	31	36	32	0	1	164	1,74%
PUENTE DE VALLECAS	375	435	446	350	102	54	31	1.793	16,31%	356	285	263	242	235	35	23	1.439	15,31%
RETIRO	22	14	30	14	17	4	2	103	0,94%	29	20	15	17	14	3	4	102	1,09%
SALAMANCA	24	20	22	26	4	0	2	98	0,89%	15	12	12	11	20	1	2	73	0,78%
SAN BLAS - CANILLEJAS	138	117	139	94	33	18	4	543	4,94%	122	92	93	83	69	14	5	478	5,09%
TETUÁN	160	169	183	144	43	17	12	728	6,62%	131	110	114	103	90	17	5	570	6,06%
USERA	222	273	203	201	65	37	18	1.019	9,27%	214	177	189	160	123	31	15	909	9,67%
VICÁLVARO	32	26	29	24	11	1	4	127	1,16%	31	29	19	12	21	2	1	115	1,22%
VILLA DE VALLECAS	91	77	87	87	21	14	13	390	3,55%	77	61	50	49	43	10	2	292	3,11%
VILLAVERDE	222	228	200	185	69	40	13	957	8,71%	207	154	138	152	142	15	9	817	8,69%

Total | 2.549 | 2.557 | 2.419 | 2.179 | 714 | 391 | 184 | 10.993 | 100% | 2.275 | 1.832 | 1.745 | 1.669 | 1.465 | 254 | 159 | 9.399 | 100% | 20.392 | -15%

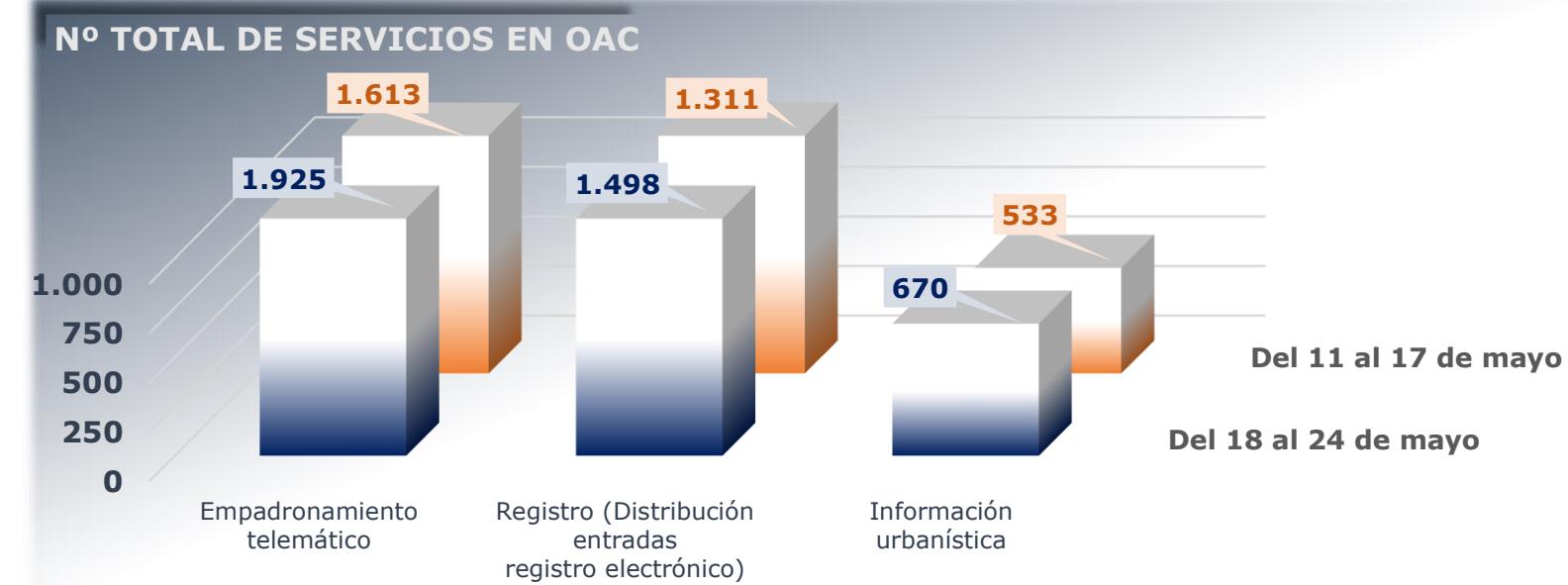
■ Del 11 al 17 de mayo ■ Del 18 al 24 de mayo

PETICIONES POR DISTRITOS



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

Día de la semana	Empadronamiento telemático	Registro (Distribución entradas registro electrónico)	Información urbanística	Total
11-may.	413	344	137	894
12-may.	455	354	126	935
13-may.	353	319	148	820
14-may.	392	294	122	808
15-may.	FESTIVO			-
Total	1.613	1.311	533	3.457
18-may.	573	385	145	1103
19-may.	423	276	135	834
20-may.	374	266	130	770
21-may.	359	331	140	830
22-may.	196	240	120	556
Total	1.925	1.498	670	4.093
Suma Total	3.538	2.809	1.203	7.550



8.- CAMPAÑA DE LLAMADA TELEFÓNICA A MAYORES

8.1 Número de Derivaciones a Servicios Sociales

Del 11 al 17 de mayo	7
Del 18 al 24 de mayo	5
Total	12

Derivaciones a Servicios Sociales desde canal telefónico
010

