

Estadísticas

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](http://www.madrid.es)



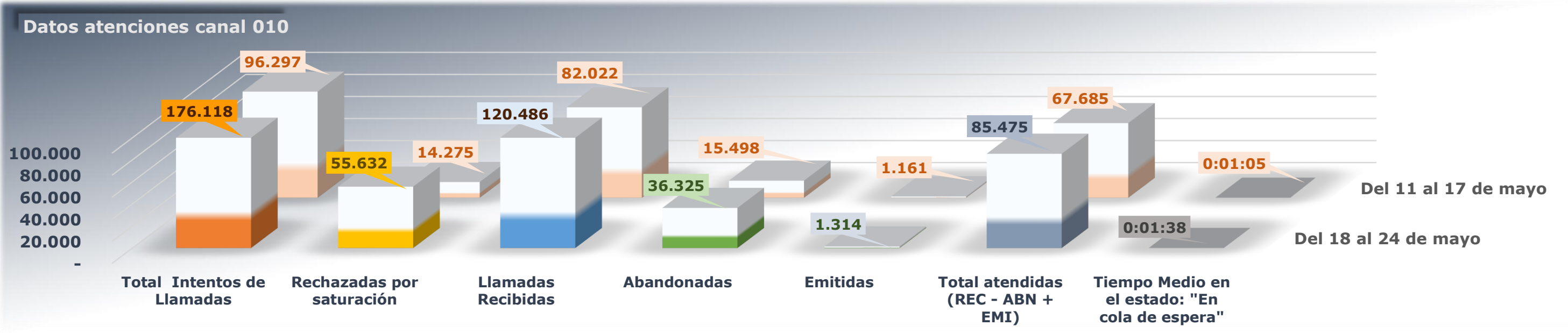
Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



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

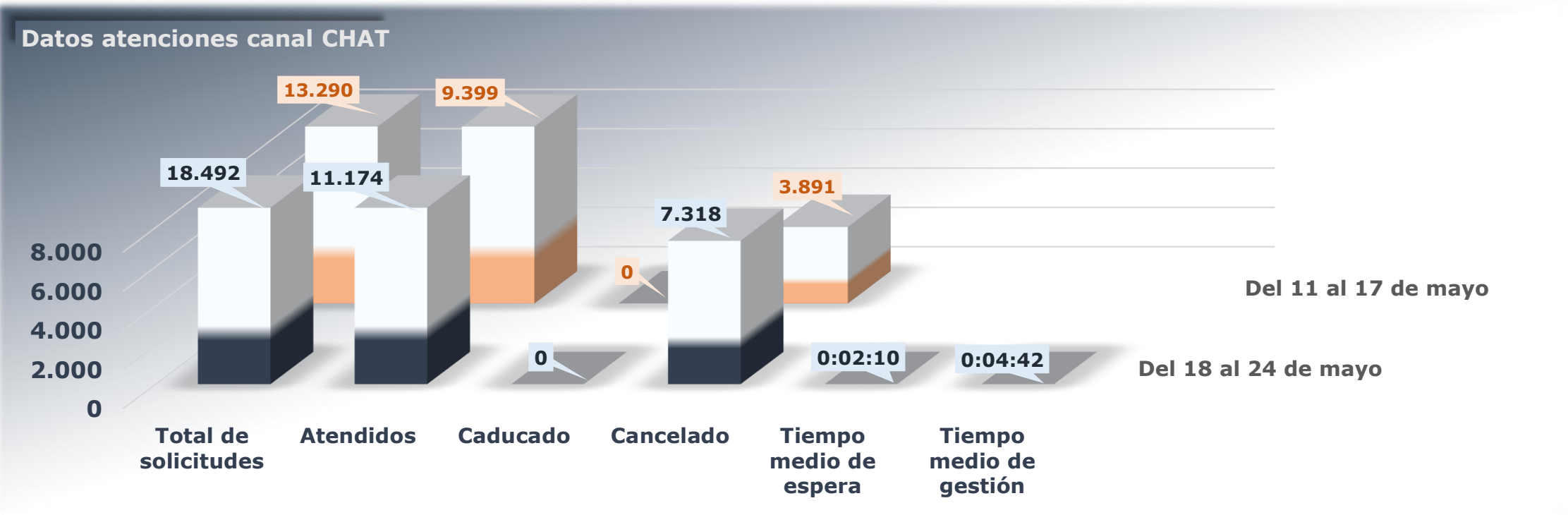


2.- DATOS ATENCIÓN: CANAL CHAT ONLINE

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

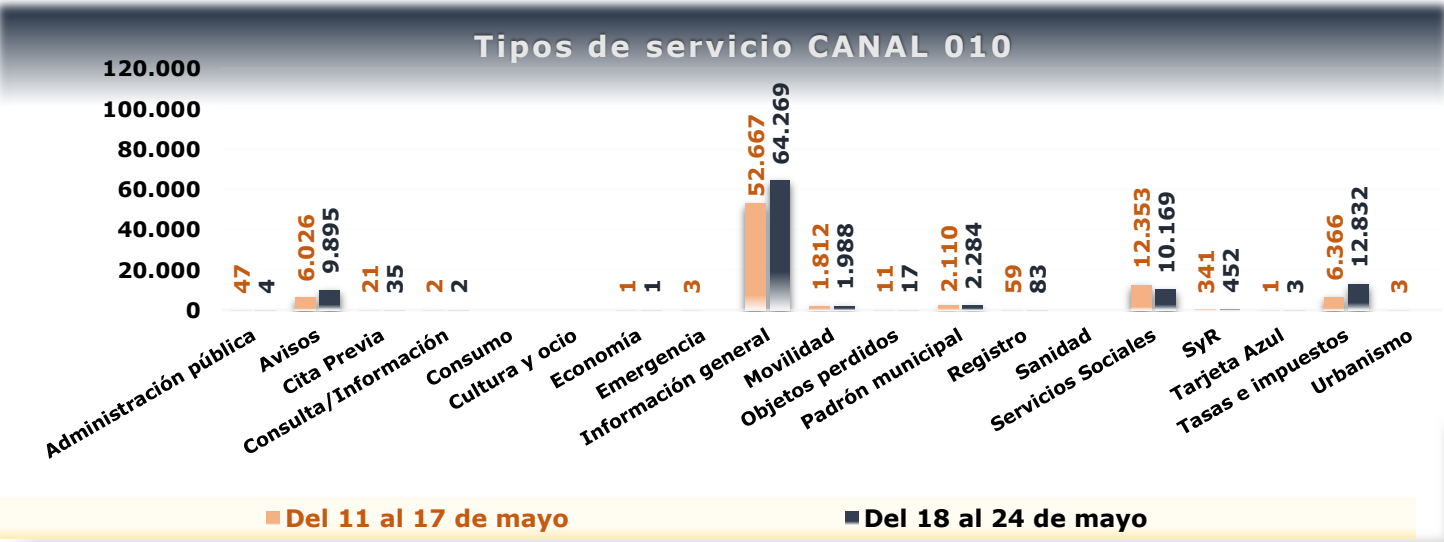


4.- DATOS SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

4.1 Solicitudes de servicio

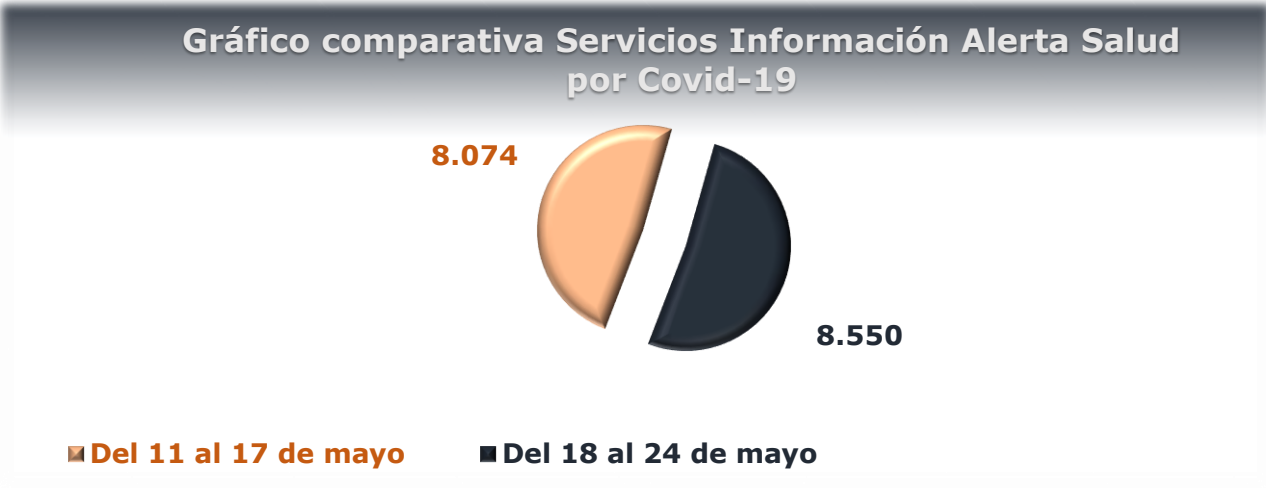
SERVICIOS	CANAL 010		
	Del 11 al 17 de mayo	Del 18 al 24 de mayo	Variación en % semana anterior
Administración pública	47	4	-91,5%
Avisos	6.026	9.895	64,2%
Cita Previa	21	35	66,7%
Consulta/Información	2	2	0,0%
Consumo			-
Cultura y ocio			-
Economía	1	1	0,0%
Emergencia	3		-100,0%
Información general	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	Acumulado	Variación en % semana anterior
11-may.	2.100	18-may.	1.981	4.081	-5,7%
12-may.	1.601	19-may.	1.557	3.158	-2,7%
13-may.	1.585	20-may.	1.367	2.952	-13,8%
14-may.	1.290	21-may.	1.234	2.524	-4,3%
15-may.	502	22-may.	1.364	1.866	171,7%
16-may.	558	23-may.	437	995	-21,7%
17-may.	438	24-may.	610	1.048	39,3%
TOTAL	8.074	TOTAL	8.550	16.624	5,9%



4.3 Datos Servicio de información Economía y Empleo

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios	Acumulado	Variación en % semana anterior
11-may.	55	18-may.	57	112	3,6%
12-may.	41	19-may.	42	83	2,4%
13-may.	70	20-may.	35	105	-50,0%
14-may.	42	21-may.	43	85	2,4%
15-may.	19	22-may.	38	57	100,0%
16-may.	7	23-may.	11	18	57,1%
17-may.	7	24-may.	4	11	-42,9%
TOTAL	241	TOTAL	230	471	-4,6%

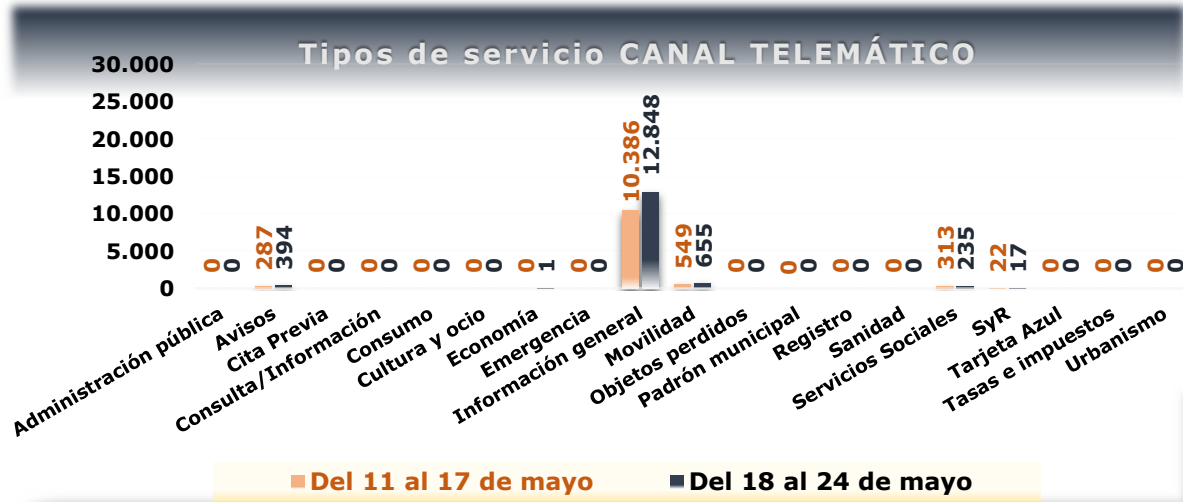


5.- DATOS SERVICIO CANAL TELEMÁTICO

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

SERVICIOS	TELEMÁTICO		
	Del 11 al 17 de mayo	Del 18 al 24 de mayo	Variación en % semana anterior
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%

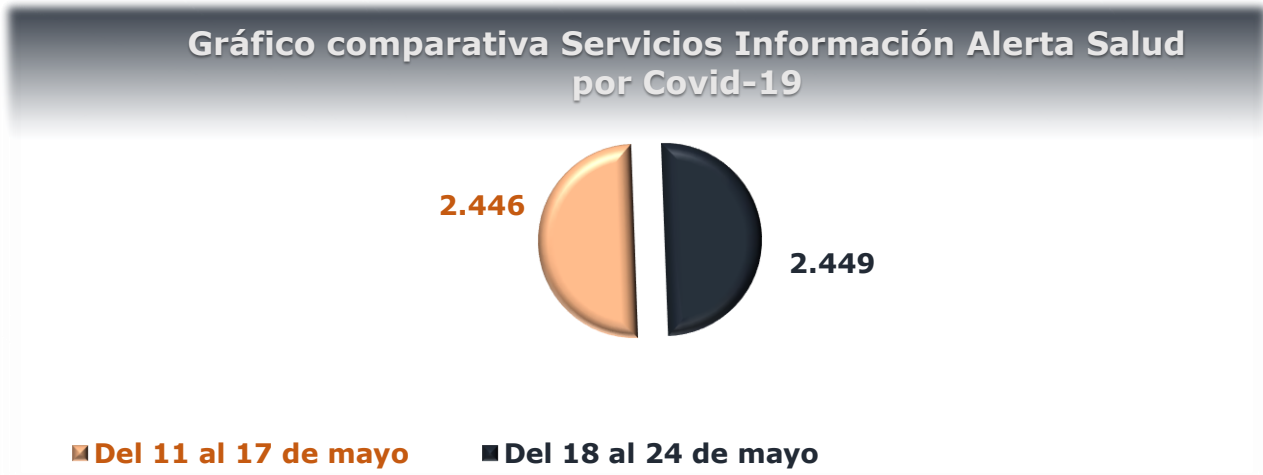
- (1) Declaración Estado de Alarma el 14 de marzo  
(2) Semana del 23 al 29 paso de la atención de la plataforma 010 a Teletrabajo



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%



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

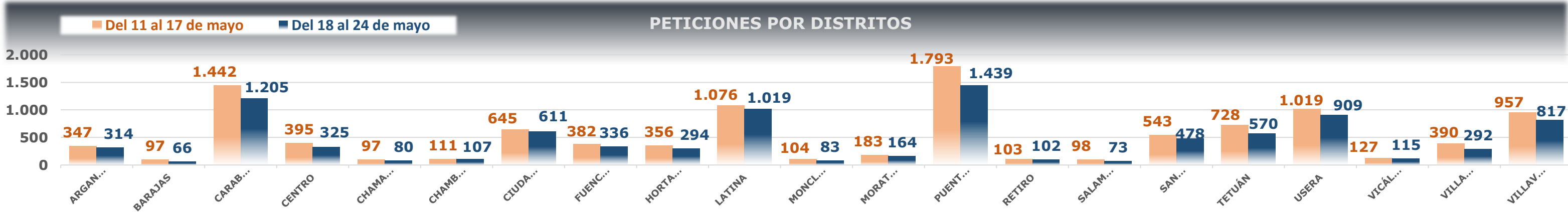
ATENCIÓN SOCIAL																		
SERVICIO QUE SE DEMANDA	11-may.	12-may.	13-may.	14-may.	15-may.	16-may.	17-may.	Total	18-may.	19-may.	20-may.	21-may.	22-may.	23-may.	24-may.	Total	Acumulado	Variación en % semana anterior
Alojamiento	20	17	21	17	8	3	3	89	16	17	16	10	12	5	4	80	169	-10,1%
Asesoramiento 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

	SOLICITUDES TOTALES POR DISTRITO Y CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES																			
DISTRITOS	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.	Total	En %	Acumlado	Variación en % semana anterior
ARGANZUELA	76	78	74	70	25	15	9	347	3,16%	73	52	49	56	64	12	8	314	3,34%	661	-9,51%
BARAJAS	24	22	24	17	8	1	1	97	0,88%	10	10	11	15	15	4	1	66	0,70%	163	-31,96%
CARABANCHEL	340	329	295	284	95	71	28	1.442	13,12%	287	255	218	219	176	32	18	1.205	12,82%	2.647	-16,44%
CENTRO	89	99	78	79	28	15	7	395	3,59%	76	74	51	56	47	14	7	325	3,46%	720	-17,72%
CHAMARTÍN	24	23	14	21	5	8	2	97	0,88%	19	12	16	15	16	0	2	80	0,85%	177	-17,53%
CHAMBERÍ	22	30	24	22	7	3	3	111	1,01%	24	21	24	23	14	1	0	107	1,14%	218	-3,60%
CIUDAD LINEAL	183	139	130	123	42	19	9	645	5,87%	152	131	121	93	90	15	9	611	6,50%	1.256	-5,27%
FUENCARRAL	104	79	79	83	19	16	2	382	3,47%	77	77	59	60	44	10	9	336	3,57%	718	-12,04%
HORTALEZA	91	76	77	77	22	7	6	356	3,24%	70	57	51	52	41	8	15	294	3,13%	650	-17,42%
LATINA	251	260	224	210	79	37	15	1.076	9,79%	247	161	208	198	156	27	22	1.019	10,84%	2.095	-5,30%
MONCLOA - ARAVACA	14	23	24	29	5	8	1	104	0,95%	13	23	13	17	13	3	1	83	0,88%	187	-20,19%
MORATALAZ	45	40	37	39	14	6	2	183	1,66%	45	19	31	36	32	0	1	164	1,74%	347	-10,38%
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%	3.232	-19,74%
RETIRO	22	14	30	14	17	4	2	103	0,94%	29	20	15	17	14	3	4	102	1,09%	205	-0,97%
SALAMANCA	24	20	22	26	4	0	2	98	0,89%	15	12	12	11	20	1	2	73	0,78%	171	-25,51%
SAN BLAS - CANILLEJAS	138	117	139	94	33	18	4	543	4,94%	122	92	93	83	69	14	5	478	5,09%	1.021	-11,97%
TETUÁN	160	169	183	144	43	17	12	728	6,62%	131	110	114	103	90	17	5	570	6,06%	1.298	-21,70%
USERA	222	273	203	201	65	37	18	1.019	9,27%	214	177	189	160	123	31	15	909	9,67%	1.928	-10,79%
VICÁLVARO	32	26	29	24	11	1	4	127	1,16%	31	29	19	12	21	2	1	115	1,22%	242	-9,45%
VILLA DE VALLECAS	91	77	87	87	21	14	13	390	3,55%	77	61	50	49	43	10	2	292	3,11%	682	-25,13%
VILLAVERDE	222	228	200	185	69	40	13	957	8,71%	207	154	138	152	142	15	9	817	8,69%	1.774	-14,63%

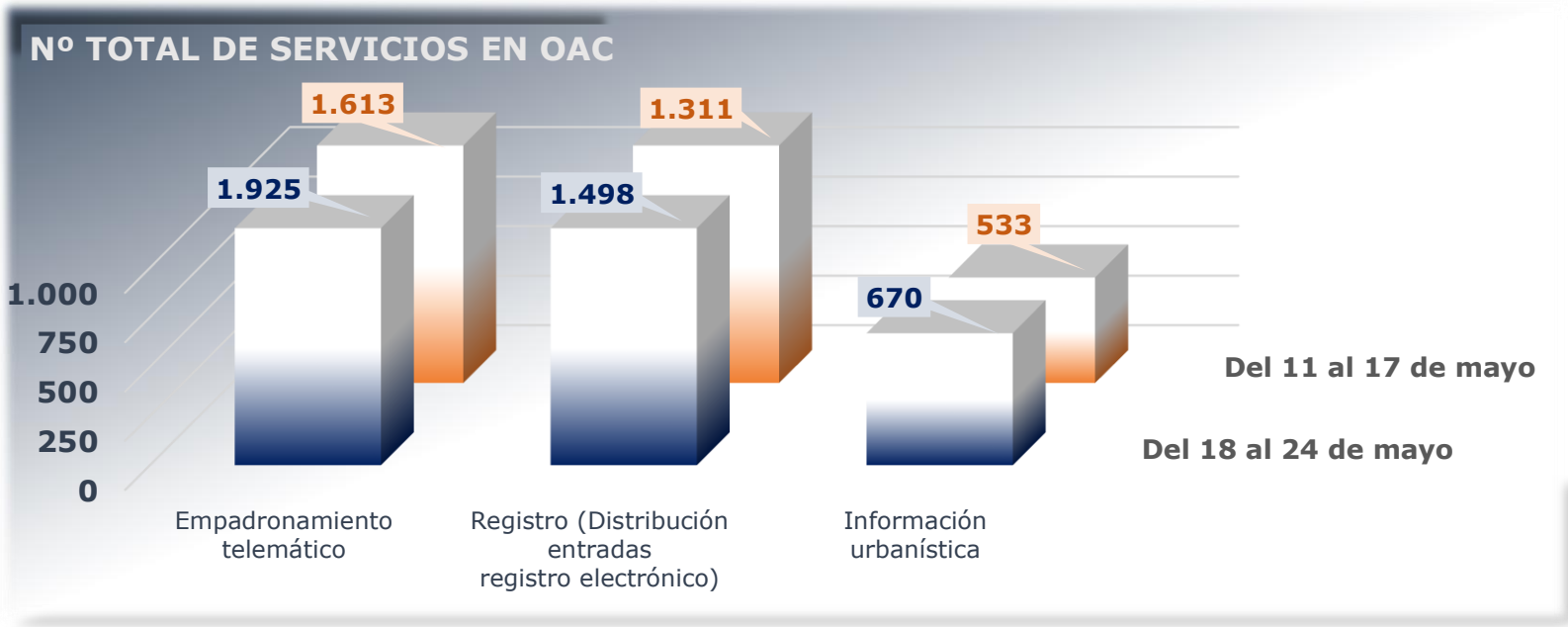
Total	2.549	2.557	2.419	2.179	714	391	184	10.993	100%	2.275	1.832	1.745	1.669	1.465	254	159	9.399	100%	20.392	-15%
-------	-------	-------	-------	-------	-----	-----	-----	--------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-----	-------	------	--------	------





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

