

Estadísticas

Periodo: Estado de Alarma

2ª Quincena de marzo de 2020

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

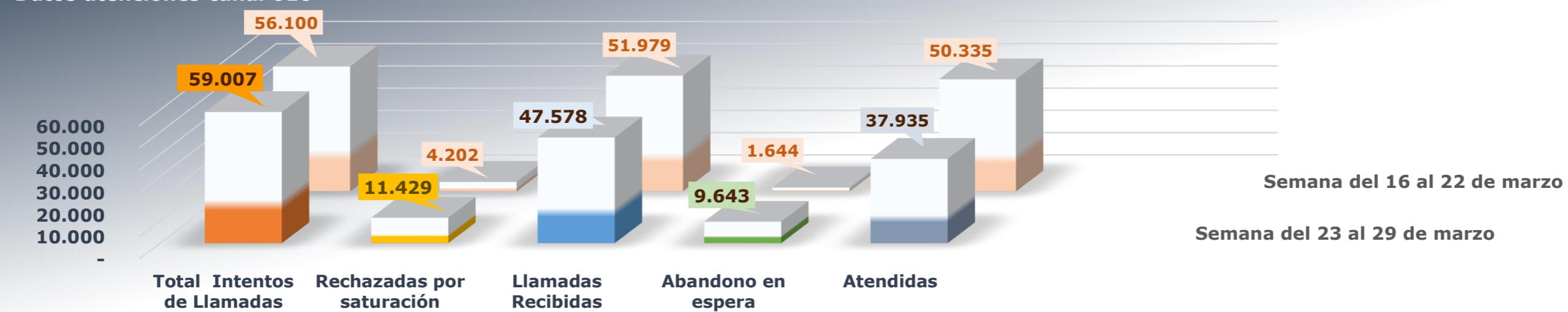


Línea Madrid Redes

1.- DATOS ATENCIÓN: CANAL 010

FECHA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	TOTAL ABANDONO	% Total Abandonad. / recibidas	Total atendidas (REC - ABN + EMI)	% Atendidas / recibidas
16/03/2020	14.809	92	1%	14.798	100%	828	6%	13.970	94%
17/03/2020	8.788	0	0%	8.788	100%	19	0%	8.769	100%
18/03/2020	8.433	0	0%	8.433	100%	29	0%	8.404	100%
19/03/2020	7.480	0	0%	7.480	100%	92	1%	7.388	99%
20/03/2020	7.554	0	0%	7.554	100%	391	5%	7.163	95%
21/03/2020	2.411	0	0%	2.411	100%	36	1%	2.375	99%
22/03/2020	6.625	4.110	62%	2.515	38%	249	10%	2.266	90%
TOTAL 3ª SEMANA	56.100	4.202	7%	51.979	93%	1.644	3%	50.335	97%
23/03/2020	19.873	10.182	51%	9.691	49%	2.209	23%	7.482	77%
24/03/2020	10.107	1.246	12%	8.861	88%	3.713	42%	5.148	58%
25/03/2020	8.647	0	0%	8.647	100%	690	8%	7.957	92%
26/03/2020	8.005	1	0%	8.004	100%	1.241	16%	6.763	84%
27/03/2020	6.874	0	0%	6.874	100%	836	12%	6.038	88%
28/03/2020	2.943	0	0%	2.943	100%	597	20%	2.346	80%
29/03/2020	2.558	0	0%	2.558	100%	357	14%	2.201	86%
TOTAL 4ª SEMANA	59.007	11.429	19%	47.578	81%	9.643	20%	37.935	80%
TOTAL	115.107	15.631	14%	99.557	86%	11.287	11%	88.270	89%

Datos atenciones canal 010

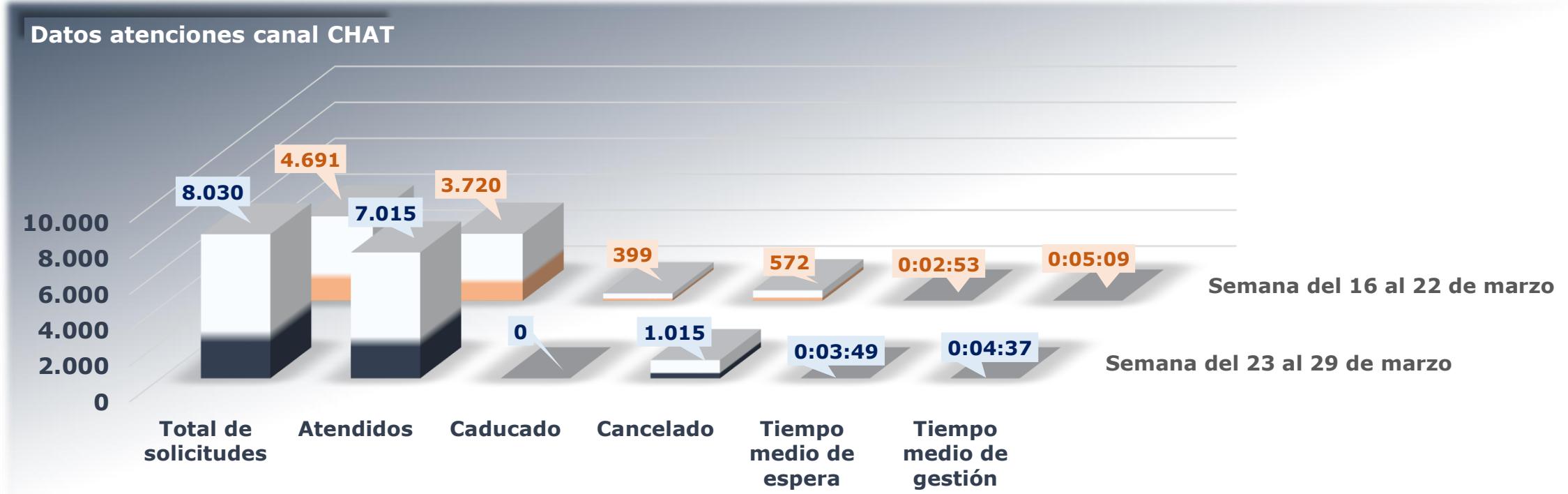


2.- DATOS ATENCIÓN: CANAL CHAT ONLINE

Intervalo	Total de solicitudes	Atendidos	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
16/03/2020	1.290	725	56,20%	399	30,93%	166	12,87%	0:02:39	0:05:28
17/03/2020	326	303	92,94%	0	0,00%	23	7,06%	0:02:43	0:06:17
18/03/2020	318	282	88,68%	0	0,00%	36	11,32%	0:02:55	0:06:45
19/03/2020	1.043	912	87,44%	0	0,00%	131	12,56%	0:03:16	0:04:18
20/03/2020	939	835	88,92%	0	0,00%	104	11,08%	0:02:57	0:04:37
21/03/2020	399	342	85,71%	0	0,00%	57	14,29%	0:02:42	0:04:12
22/03/2020	376	321	85,37%	0	0,00%	55	14,63%	0:02:57	0:04:26
Total	4.691	3.720	79,3%	399	8,51%	572	12,19%	0:02:53	0:05:09

Intervalo	Total de solicitudes	Atendidos	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
23/03/2020	1.871	1.610	86,05%	0	0,00%	261	13,95%	0:04:40	0:04:22
24/03/2020	1.697	1.496	88,16%	0	0,00%	201	11,84%	0:04:03	0:04:40
25/03/2020	1.347	1.174	87,16%	0	0,00%	173	12,84%	0:03:38	0:04:43
26/03/2020	1.163	1.027	88,31%	0	0,00%	136	11,69%	0:02:57	0:04:41
27/03/2020	984	884	89,84%	0	0,00%	100	10,16%		
28/03/2020	512	437	85,35%	0	0,00%	75	14,65%		
29/03/2020	456	387	84,87%	0	0,00%	69	15,13%		
Total	8.030	7.015	87,4%	0	0,00%	1.015	12,64%	0:03:49	0:04:37

Suma total	12.721	10.735	84,4%	399	3,14%	1.587	12,48%	0:03:13	0:04:57
------------	--------	--------	-------	-----	-------	-------	--------	---------	---------



3.- DATOS ATENCIÓN: CANALES TWITTER Y FACEBOOK

Twitter

Campaña	FECHA	TOTAL
twitter	16/03/2020	254
twitter	17/03/2020	133
twitter	18/03/2020	162
twitter	19/03/2020	130
twitter	20/03/2020	130
twitter	21/03/2020	66
twitter	22/03/2020	67
Total		942

Campaña	FECHA	TOTAL
twitter	23/03/2020	100
twitter	24/03/2020	103
twitter	25/03/2020	99
twitter	26/03/2020	88
twitter	27/03/2020	110
twitter	28/03/2020	78
twitter	29/03/2020	82
Total		660

Suma Total **1.602**

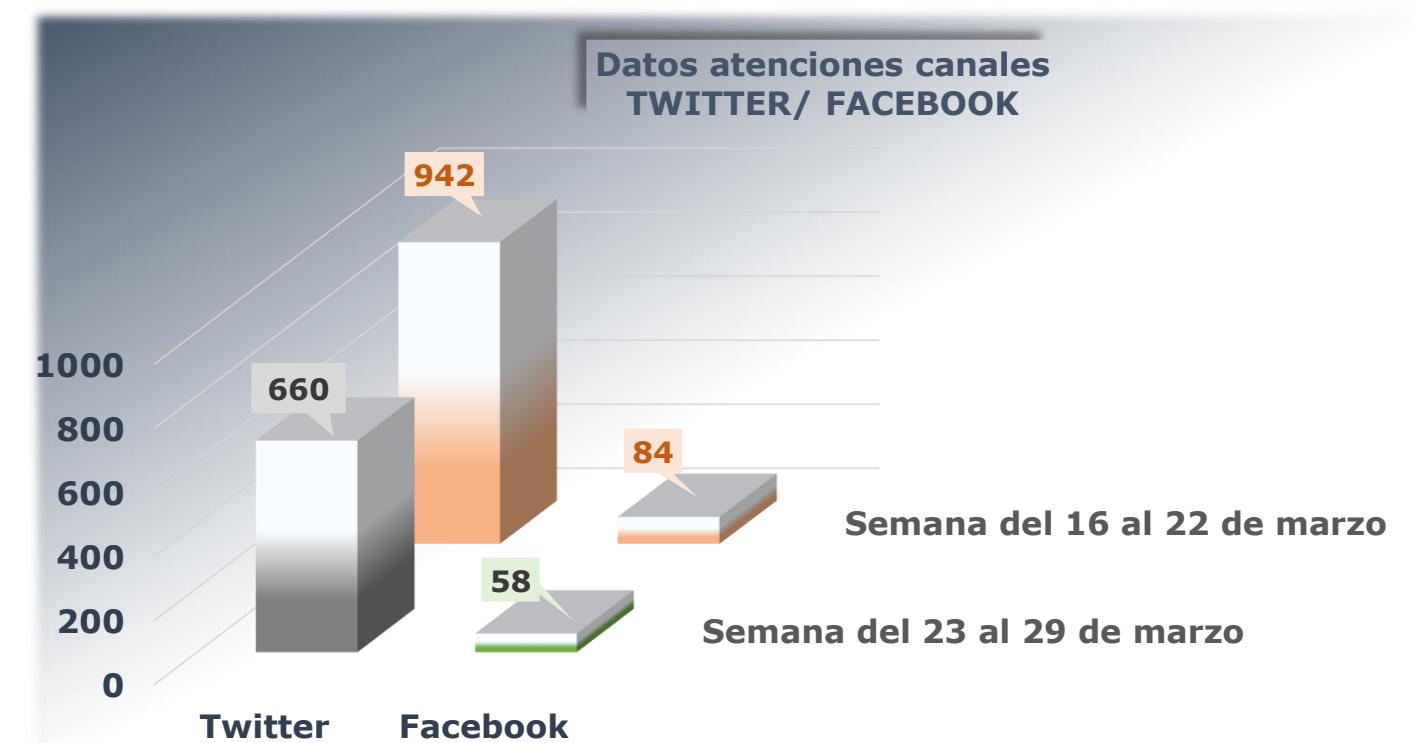
Facebook

Campaña	FECHA	TOTAL
facebook	16/03/2020	20
facebook	17/03/2020	10
facebook	18/03/2020	15
facebook	19/03/2020	16
facebook	20/03/2020	11
facebook	21/03/2020	7
facebook	22/03/2020	5
Total		84

Campaña	FECHA	TOTAL
facebook	23/03/2020	6
facebook	24/03/2020	14
facebook	25/03/2020	8
facebook	26/03/2020	11
facebook	27/03/2020	5
facebook	28/03/2020	5
facebook	29/03/2020	9
Total		58

Suma Total **142**

Datos atenciones canales TWITTER/ FACEBOOK



4.- DATOS SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

4.1 Solicitudes de servicio

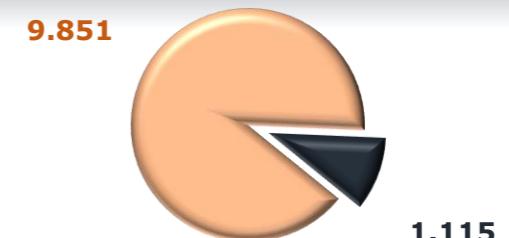
SERVICIOS	CANAL 010		
	Del 16 al 22 (marzo)	Del 23 al 29 (marzo)	Variación en % semana anterior
Administración pública	101	12	-88,1%
Avisos	1.987	527	-73,5%
Cita Previa	185	48	-74,1%
Consulta/Información	17		-100,0%
Emergencia	2		-100,0%
Cultura y ocio			-
Economía			-
Emergencia			-
Información general	41.627	7.469	-82,1%
Movilidad	5.952	2.017	-66,1%
Objetos perdidos	56	11	-80,4%
Padrón municipal	610	260	-57,4%
Registro	39	12	-69,2%
Sanidad	1	1	0,0%
Servicios Sociales	810	2.483	206,5%
SyR	307	70	-77,2%
Tarjeta Azul	1	1	0,0%
Tasas e impuestos	1.801	1.065	-40,9%
Urbanismo	1	1	0,0%
Total	53.497	13.977	-73,9%

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

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
16-mar.	1844	23-mar.	1.022
17-mar.	1657	24-mar.	19
18-mar.	1696	25-mar.	17
19-mar.	1656	26-mar.	33
20-mar.	1565	27-mar.	24
21-mar.	795	28-mar.	0
22-mar.	638	29-mar.	0
TOTAL	9.851	TOTAL	1.115

Acumulado	Variación en % semana anterior
2.866	-44,6%
1.676	-98,9%
1.713	-99,0%
1.689	-98,0%
1.589	-98,5%
795	-100,0%
638	-100,0%
10.966	-88,7%

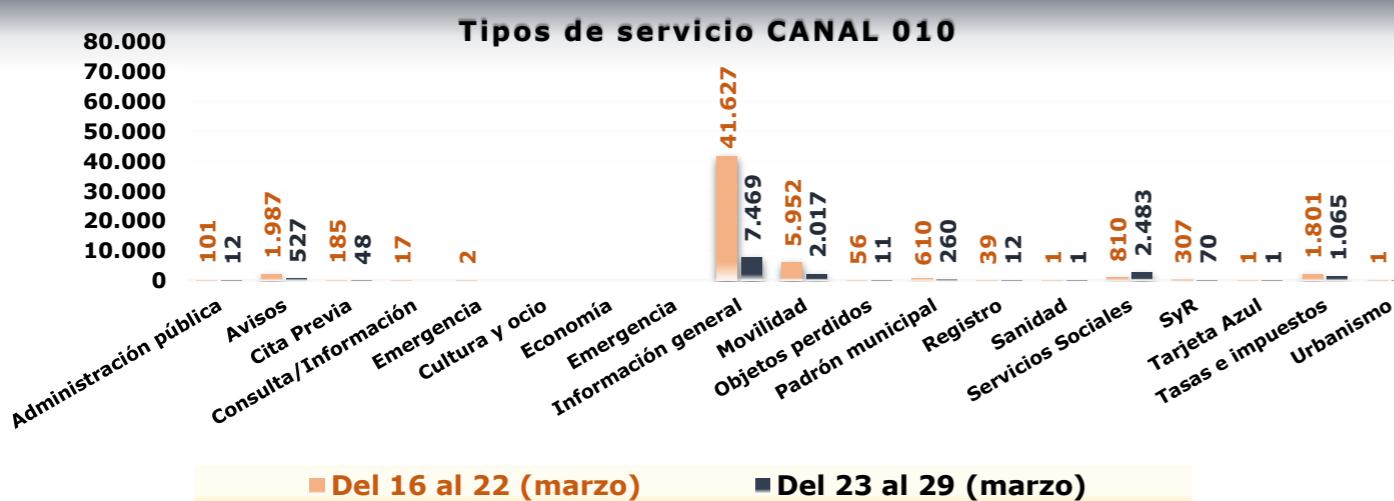
Gráfico comparativa Servicios Información Alerta Salud por Covid-19



■ Semana del 16 al 22 de marzo
 ■ Semana del 23 al 29 de marzo

(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



6.- SERVICIO PETICIONES AYUDAS SOCIALES DE EMERGENCIA

SERVICIO QUE SE DEMANDA	ATENCIÓN SOCIAL														Acumulado	Variación en % semana anterior		
	16-mar.	17-mar.	18-mar.	19-mar.	20-mar.	21-mar.	22-mar.	Total	23-mar.	24-mar.	25-mar.	26-mar.	27-mar.	28-mar.	29-mar.			
Alojamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	5	10	5	1	36	-	
Asesoramiento jurídico	0	0	0	1	1	1	2	2	3	2	3	0	1	2	13	15	550,0%	
Atención inmediata	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	
Ayuda económica	11	12	22	413	458	982	372	566	126	188	41	28	2303	2.761	402,8%			
Comida a domicilio	14	11	24	128	177	624	249	315	316	319	181	105	2109	2.286	1091,5%			
Dependencia	1	0	3	0	4	12	4	10	12	9	1	1	49	53	1125,0%			
Información	1	1	2	0	4	15	8	16	15	10	4	2	70	74	1650,0%			
Otros	4	3	10	10	27	153	52	80	58	67	36	31	477	504	1666,7%			
RMI	1	2	9	54	66	70	18	29	21	10	4	1	153	219	131,8%			
Servicios a domicilio	9	5	6	17	37	30	17	32	31	36	14	12	172	209	364,9%			
Teleasistencia	3	0	0	2	5	5	3	4	8	8	2	0	30	35	500,0%			
	0	0	0	44	34	77	625	780	1893	726	1069	595	657	289	183	5.412	6.192	593,8%



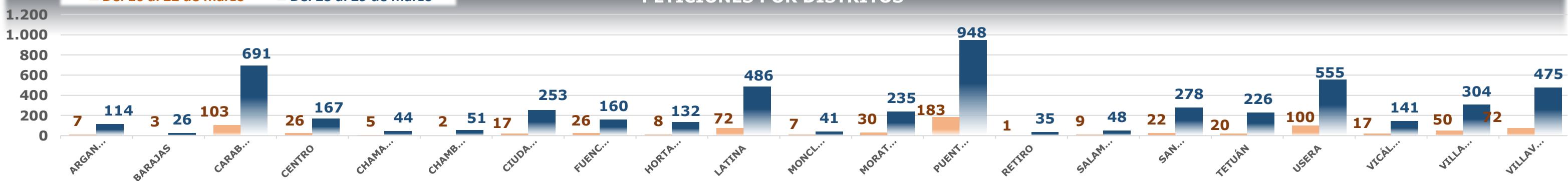
6.1 Atención peticiones ayudas de Emergencia

DISTRITOS	SOLICITUDES TOTALES POR DISTRITO Y CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES														Acumulado	Variación en % semana anterior				
	16-mar.	17-mar.	18-mar.	19-mar.	20-mar.	21-mar.	22-mar.	Total	En %	23-mar.	24-mar.	25-mar.	26-mar.	27-mar.	28-mar.	29-mar.	Total	En %		
ARGANZUELA				0	0	2	5	7	0,90%	28	17	19	16	25	5	4	114	2,11%	121	1528,57%
BARAJAS				1	0	1	1	3	0,38%	13	1	6	3	2	1	0	26	0,48%	29	766,67%
CARABANCHEL				4	2	8	89	103	13,21%	242	82	154	76	73	40	24	691	12,77%	794	570,87%
CENTRO				4	2	5	15	26	3,33%	60	18	30	23	18	14	4	167	3,09%	193	542,31%
CHAMARTÍN				1	1	1	2	5	0,64%	8	4	11	6	5	9	1	44	0,81%	49	780,00%
CHAMBERÍ				1	0	0	1	2	0,26%	9	11	12	10	4	2	3	51	0,94%	53	2450,00%
CIUDAD LINEAL				3	1	5	8	17	2,18%	61	21	63	31	43	24	10	253	4,68%	270	1388,24%
FUENCARRAL				4	2	4	16	26	3,33%	47	26	31	19	24	9	4	160	2,96%	186	515,38%
HORTALEZA				1	0	2	5	8	1,03%	31	24	32	13	23	3	6	132	2,44%	140	1550,00%
LATINA				9	7	7	49	72	9,23%	168	47	77	52	79	40	23	486	8,98%	558	575,00%
MONCLOA - ARAVACA				1	0	1	5	7	0,90%	15	7	4	8	6	0	1	41	0,76%	48	485,71%
MORATALAZ				0	3	2	25	30	3,85%	110	23	36	15	30	12	9	235	4,34%	265	683,33%
PUENTE DE VALLECAS				3	5	20	155	183	23,46%	376	148	177	81	92	50	24	948	17,52%	1.131	418,03%
RETIRO				0	0	1	0	1	0,13%	10	2	8	3	8	3	1	35	0,65%	36	3400,00%
SALAMANCA				2	2	1	4	9	1,15%	10	6	12	10	4	3	3	48	0,89%	57	433,33%
SAN BLAS - CANILLEJAS				1	0	6	15	22	2,82%	92	36	68	30	28	18	6	278	5,14%	300	1163,64%
TETUÁN				2	2	3	13	20	2,56%	81	33	47	27	23	8	7	226	4,18%	246	1030,00%
USERA				1	0	6	93	100	12,82%	237	63	87	56	67	20	25	555	10,26%	655	455,00%
VICÁLVARO				0	2	0	15	17	2,18%	53	30	25	19	9	2	3	141	2,61%	158	729,41%
VILLA DE VALLECAS				0	2	0	48	50	6,41%	92	59	73	27	34	6	13	304	5,62%	354	508,00%
VILLAVERDE				6	3	2	61	72	9,23%	150	68	97	69	59	20	12	475	8,78%	547	559,72%

Total | 0 0 0 44 34 77 625 780 100% | 1.893 726 1.069 594 656 289 183 5.410 100% | 6.190 | 594%

■ Del 16 al 22 de marzo ■ Del 23 al 29 de marzo

PETICIONES POR DISTRITOS



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

Día de la semana	Empadronamiento telemático	Registro (Distribución entradas registro electrónico)	Total
23-mar.	2	161	163
24-mar.	37	183	220
25-mar.	80	202	282
26-mar.	82	178	260
27-mar.	124	156	280
Total	325	880	1.205

(1) Datos ofrecidos a partir de la tercera semana de marzo

