

## Estadísticas

Estadísticas

# Periodo: Estado de Alarma

**2ª Quincena de marzo de 2020**

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



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



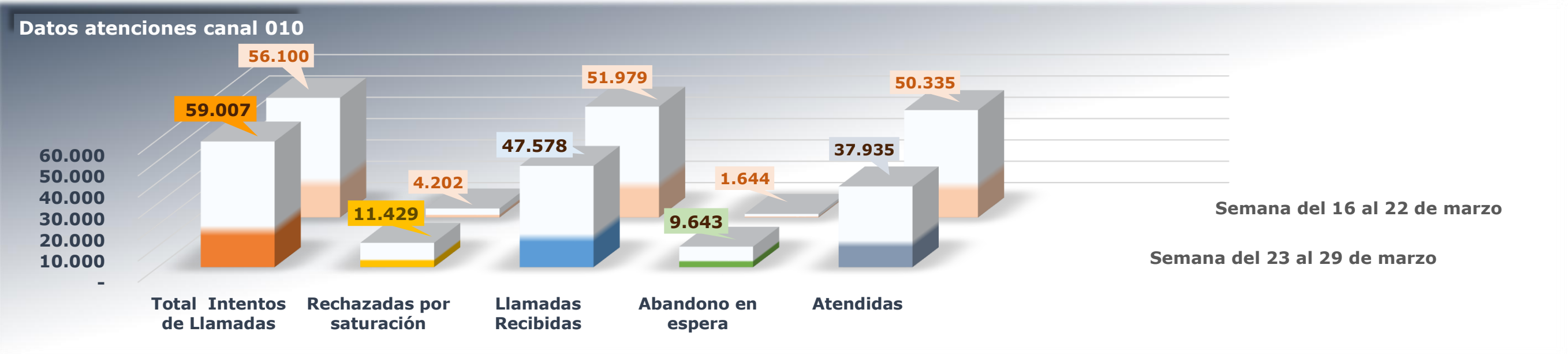
Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- DATOS ATENCIÓN: CANAL 010

FECHA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	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%

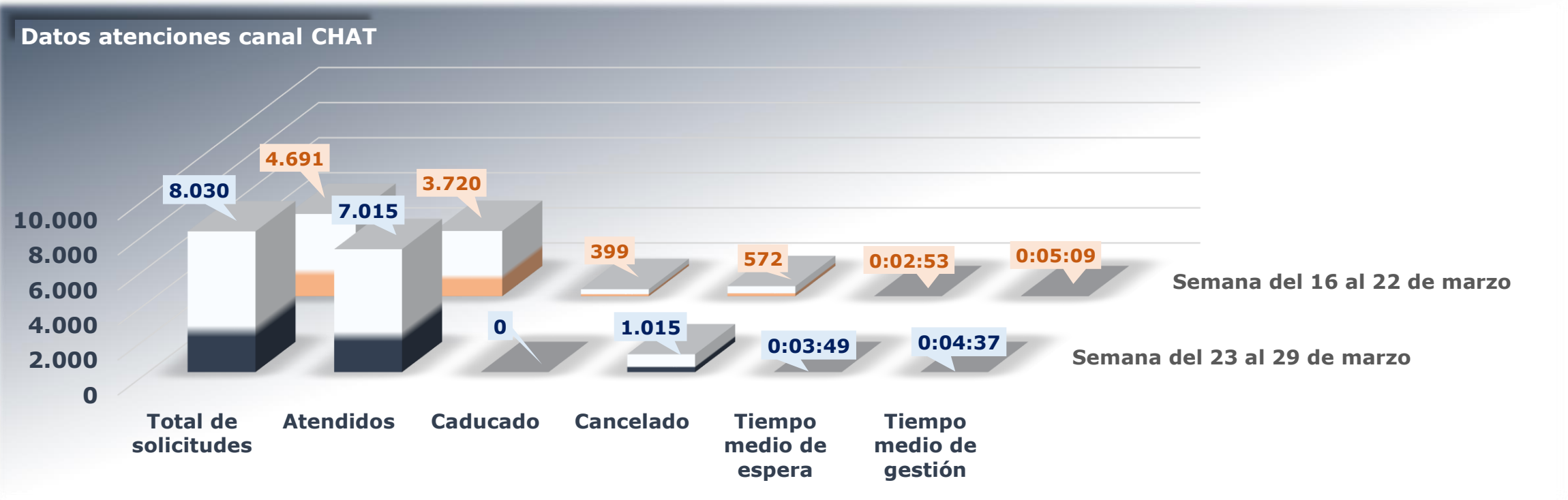


2.- DATOS ATENCIÓN: CANAL CHAT ONLINE

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

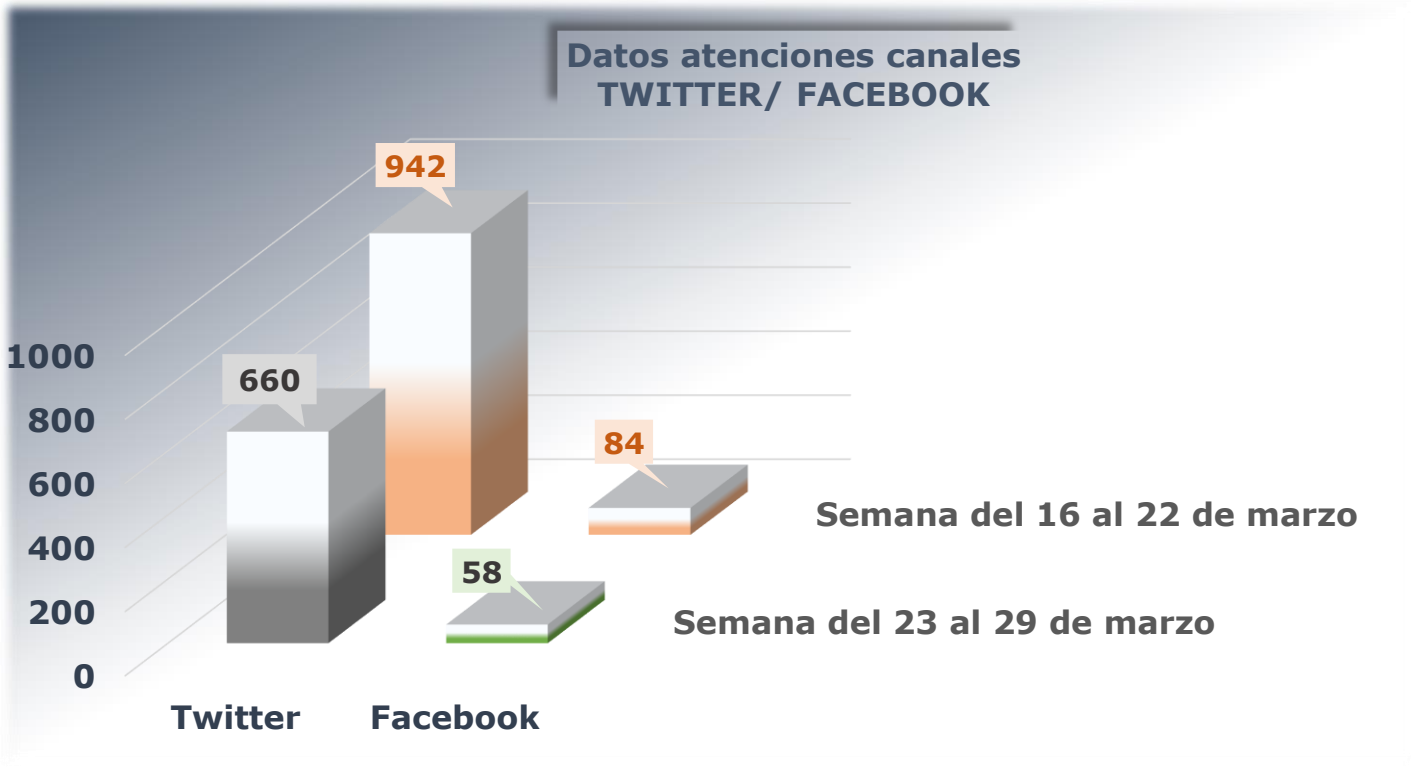
Campaña	FECHA	TOTAL
facebook	16/03/2020	20
facebook	17/03/2020	10
facebook	18/03/2020	15
facebook	19/03/2020	16
facebook	20/03/2020	11
facebook	21/03/2020	7
facebook	22/03/2020	5
Total		84

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
------------	-----



4.- DATOS SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

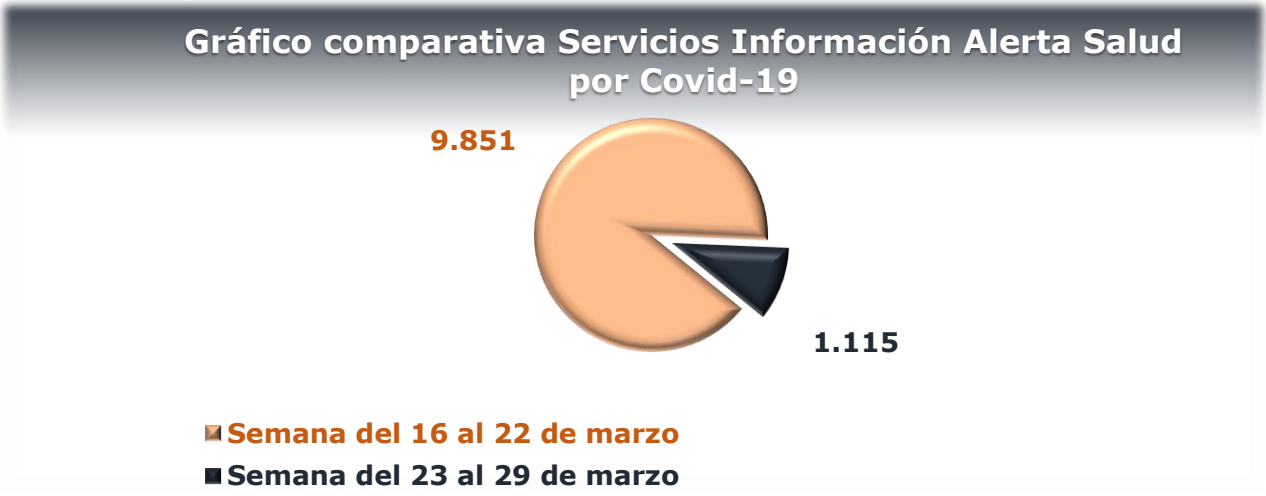
4.1 Solicitudes de servicio

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%

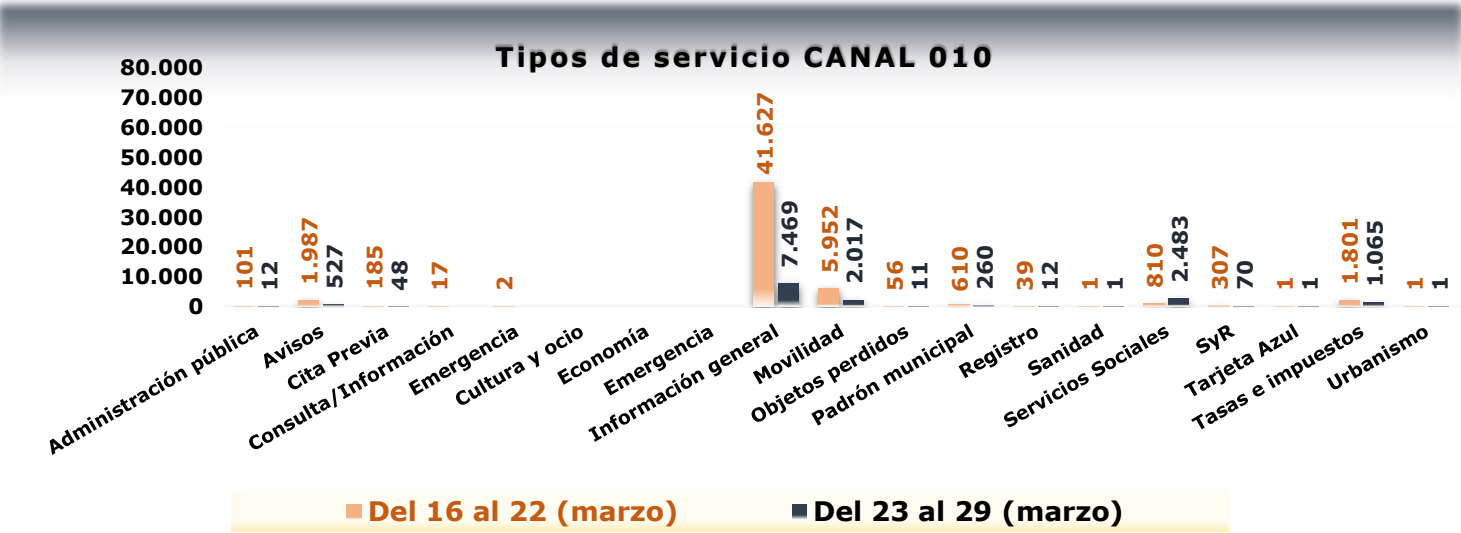
4.2 Datos Servicio de información sobre Alerta Salud por Covid-19

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%



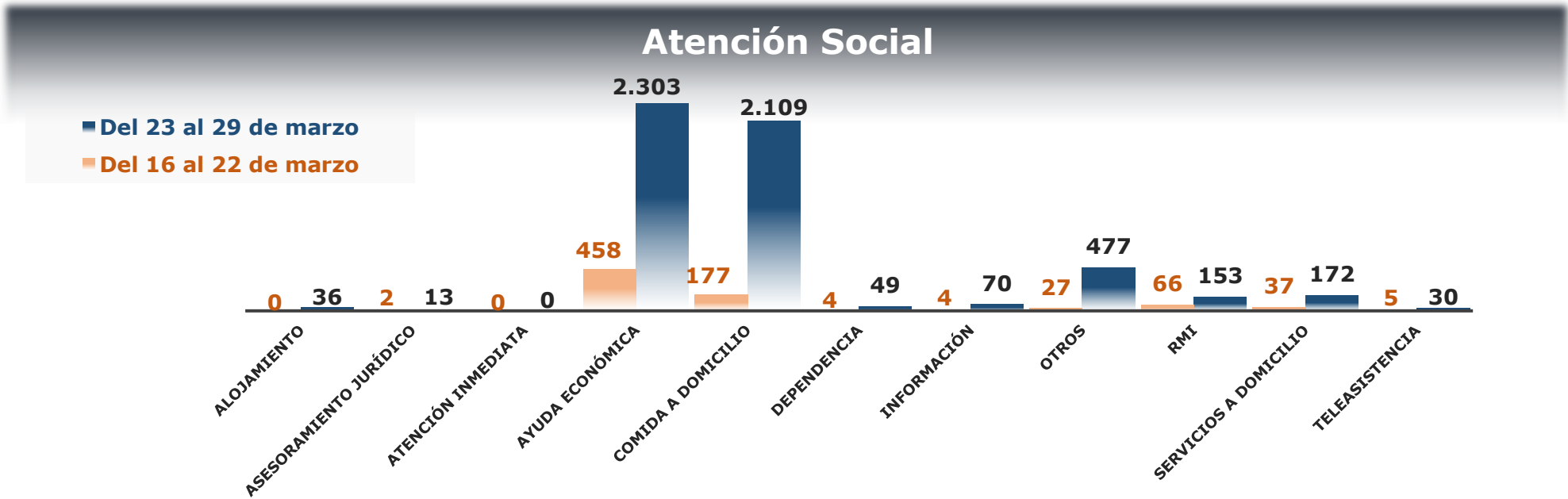
- (1) Declaración Estado de Alarma el 14 de marzo  
(2) Semana del 23 al 29 de marzo paso de la atención de la plataforma 010 a Teletrabajo





6.- SERVICIO PETICIONES AYUDAS SOCIALES DE EMERGENCIA

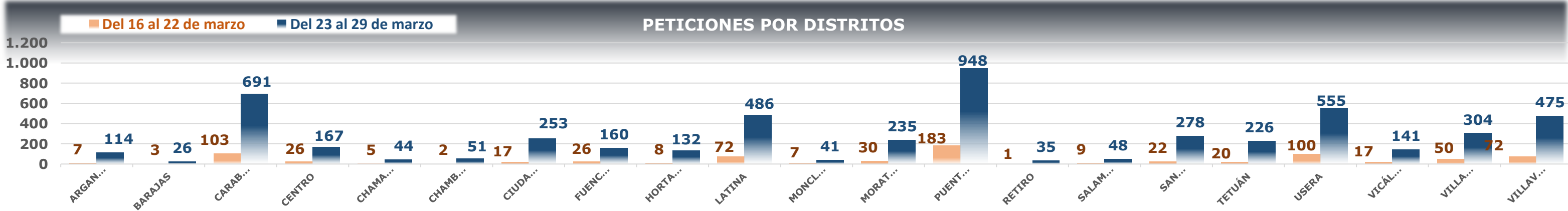
ATENCIÓN SOCIAL																	Acumulado	Variación en % semana anterior
SERVICIO QUE SE DEMANDA	16-mar.	17-mar.	18-mar.	19-mar.	20-mar.	21-mar.	22-mar.	Total	23-mar.	24-mar.	25-mar.	26-mar.	27-mar.	28-mar.	29-mar.	Total		
Alojamiento				0	0	0	0	0	0	0	15	5	10	5	1	36	36	-
Asesoramiento jurídico				0	0	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	-
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	593,8%
									780	1893	726	1069	595	657	289	183	5.412	



6.1 Atención peticiones ayudas de Emergencia

		SOLICITUDES TOTALES POR DISTRITO Y CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES																		
DISTRITOS	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 %	Acumlado	Variación en % semana anterior
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%
VILLVERDE				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%
-------	---	---	---	----	----	----	-----	-----	------	-------	-----	-------	-----	-----	-----	-----	-------	------	-------	------



#### 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
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>880</b>	<b>1.205</b>

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

