

Estadísticas

Estadísticas

ANUAL 2022

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. Servicio Atención Prioritaria MAYORES 65 AÑOS

1.5. Canales Telemáticos

1.5.1. Twitter@lineamadrid.es

1.5.2. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)

1.5.3. Asistente Virtual Chat Bot Distrito Centro /Información Padrón

1.5.4. Facebook

1.6. Portal web www.madrid.es

2. Gestión de contenidos

3. Sistema Cita Previa



Estadísticas

Estadísticas

ANUAL 2022

1.1. Datos globales

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la
Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a
la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot



Redes Sociales

1.- DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global: 010 - OAC - Chat Online - Chat Bot Distrito Centro/inform. Padrón - @lineamadrid.es - Facebook (Línea Madrid)							
Atenciones por canal (1)	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Atenciones 010	3.646.115	4.252.934	-14,3%	Servicios 010	5.844.145	6.210.848	-5,9%
*Atenciones OAC	1.264.663	1.160.802	8,9%	*Servicios OAC	2.216.634	1.724.916	28,5%
Chat Online	471.613	524.286	-10,0%	Chat Online	551.149	613.080	-10,1%
Chat Bot Distrito Centro/infor. Padrón	853.891	223.457	282,1%	Chat Bot Distrito Centro/infor. Padrón	853.891	223.457	282,1%
@lineamadrid.es	91.348	93.447	-2,2%	@lineamadrid.es	139.206	127.460	9,2%
Facebook	12.723	7.867	61,7%	Facebook	13.887	8.541	62,6%
TOTAL	6.340.353	6.262.793	1,2%	TOTAL	9.618.912	8.908.302	8,0%

* Por crisis sanitaria Covid-19 la atención en Oficinas Línea Madrid se presta mediante cita previa, incluida registro. Atención preferencial para mayores de 65 años SIN Cita Previa.

Canal Web							
Atenciones por canal (1)	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Visitas madrid.es	36.404.275	32.039.121	13,6%	Páginas vistas madrid.es	87.905.157	81.229.046	8,2%

- (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 / Odigo (010) - Gestor turnos de espera Gnesis (OAC) - RightNow (Twitter) - Google Analytics (Web)
Servicios: Oracle Business Intelligence (CRM): Datos abiertos (CRM) - Data Studio Google (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 % sobre el total
Información general	3.014.376	2.768.085	8,9%
Padrón municipal	1.408.412	1.177.911	19,6%
Justificantes de Padrón	877.942	674.573	30,1%
Gestiones de Padrón	530.470	503.338	5,4%
Cita Previa	1.155.939	1.414.435	-18,3%
Tasas e impuestos	750.372	805.001	-6,8%
Movilidad	692.359	681.464	1,6%
Avisos	432.275	508.810	-15,0%
Registro	349.847	286.033	22,3%
Identificación electrónica	99.197	30.096	229,6%
Ayuda a la navegación	50.483	173.017	-70,8%
Servicios Sociales	36.061	18.389	96,1%
SyR	28.508	28.153	1,3%
Urbanismo	25.465	27.131	-6,1%
Objetos perdidos	13.100	11.144	17,6%
(2) Administración pública	3.202	5.104	-37,3%
Educación	45	17	164,7%
Emergencia	40	32	25,0%
Encuesta servicios	1.098	942	16,6%
TOTAL	8.060.779	7.935.764	1,6%

(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana, Llamadas de otras Admon. (canal 010)



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
(2) Administración pública	2.888	0,0%	5.066	314	0,0%	38	726,3%
Avisos	432.236	7,4%	508.790	39	0,0%	20	95,0%
Ayuda a la navegación	50.483	0,9%	173.017	-	0,0%	-	0,0%
Cita Previa	1.106.432	18,9%	1.388.493	49.507	2,2%	25.942	90,8%
Educación	45	0,0%	17	0	0,0%	0	0,0%
Emergencia	40	0,0%	32	-	0,0%	-	0,0%
Encuesta servicios	1.098	0,0%	942	-	0,0%	-	0,0%
Identificación electrónica	-	0,0%	-	99.197	4,5%	30.096	229,6%
Información general	2.761.370	47,3%	2.648.216	253.006	11,4%	119.869	111,1%
Movilidad	575.190	9,8%	594.658	117.169		86.806	35,0%
Objetos perdidos	13.100	0,2%	11.144	-	0,0%	-	0,0%
Padrón municipal	162.049	2,8%	65.891	1.246.363	56,2%	1.112.020	12,1%
Justificantes de Padrón	138.641	2,4%	35.179	739.301	33,4%	639.394	15,6%
Gestiones de Padrón	23.408	0,4%	30.712	507.062	22,9%	472.626	7,3%
Registro	11.374	0,2%	13.817	338.473	15,3%	272.216	24,3%
Servicios Sociales	5.567	0,1%	5.452	30.494	1,4%	12.937	135,7%
SyR	27.780	0,5%	28.096	728	0,0%	57	1177,2%
Tasas e impuestos	694.093	11,9%	766.508	56.279	2,5%	38.493	46,2%
Urbanismo	400	0,0%	709	25.065	1,1%	26.422	-5,1%
Total	5.844.145	100,0%	6.210.848	2.216.634	100,0%	1.724.916	28,5%

(1) Por crisis sanitaria Covid-19 la atención en Oficinas Línea Madrid se presta mediante cita previa, incluida registro. Sin cita para mayores de 65 años.
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana, Llamadas de otras Admon. (canal 010)
(-) No aplica.



Estadísticas

Estadísticas

ANUAL 2022

1.2 Canal Telefónico 010

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



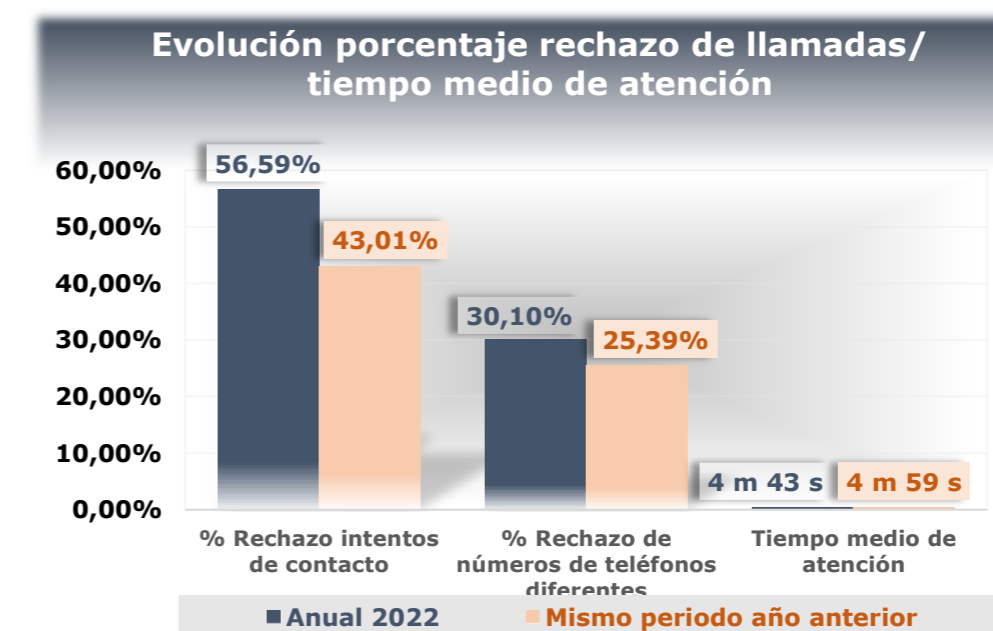
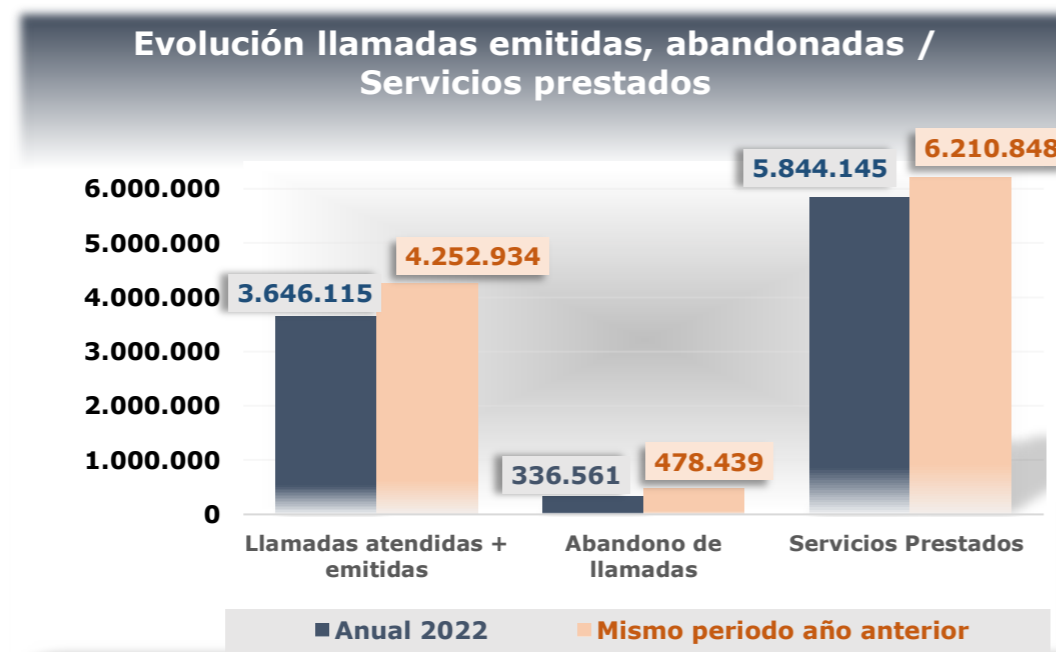
Chat Bot



Redes Sociales

1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Canal 010			
	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas	3.646.115	4.252.934	-14,3%
Abandono de llamadas	336.561	478.439	-29,7%
% Rechazo intentos de contacto	56,59%	43,01%	31,6%
% Rechazo de números de teléfonos diferentes	30,10%	25,39%	18,5%
Tiempo medio de atención	4 m 43 s	4 m 59 s	-5,5%
Servicios Prestados	5.844.145	6.210.848	-5,9%
Servicios por persona atendida	1,60	1,46	9,8%

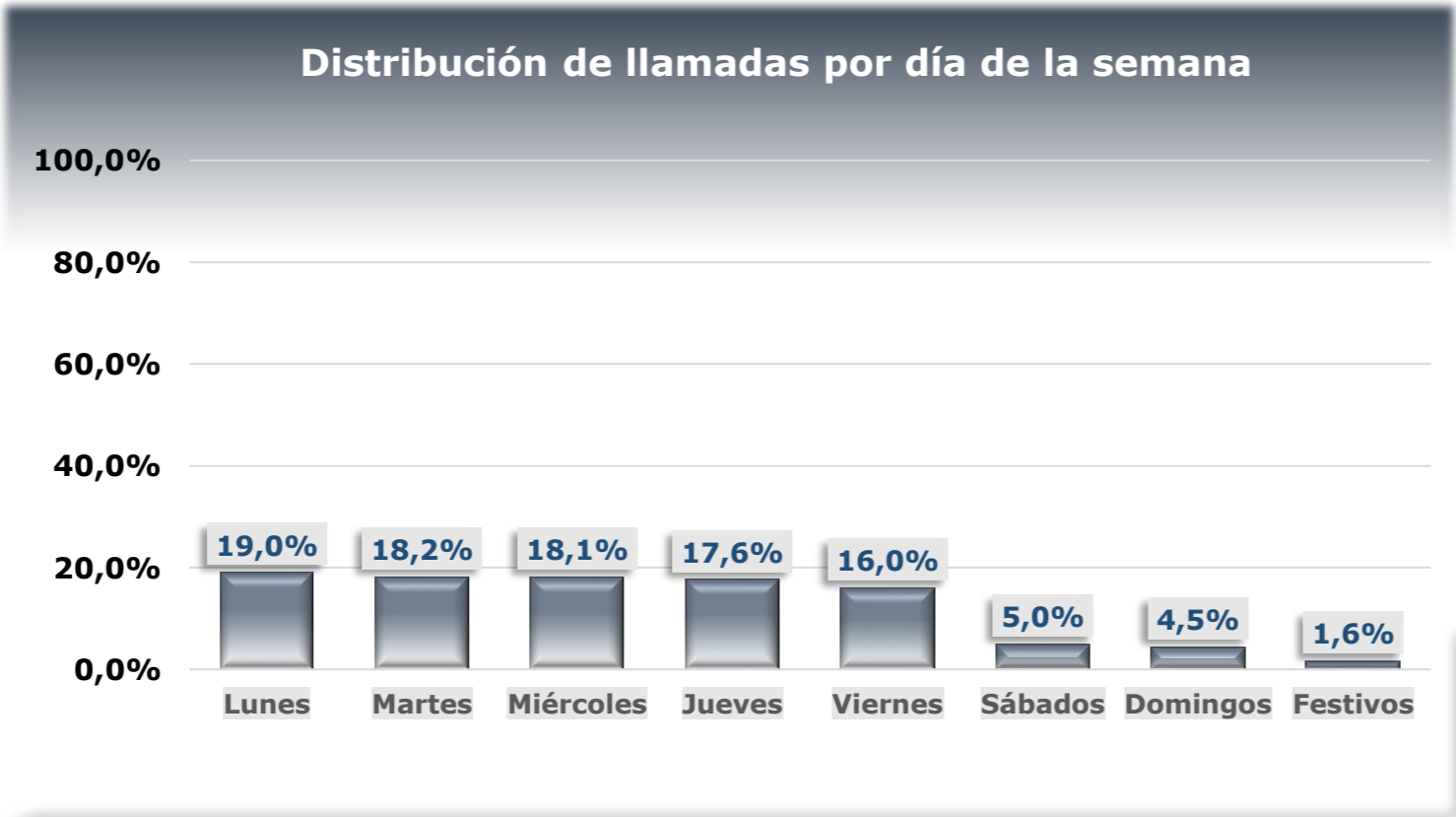


2.- CANAL 010. ATENCIONES

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	756.112	19,0%	689.781	91,2%	48
Martes	721.565	18,2%	655.973	90,9%	50
Miércoles	719.701	18,1%	657.498	91,4%	50
Jueves	700.274	17,6%	641.315	91,6%	49
Viernes	635.872	16,0%	588.228	92,5%	51
Sábados	197.517	5,0%	178.786	90,5%	51
Domingos	177.079	4,5%	165.854	93,7%	51
Festivos	65.368	1,6%	59.492	91,0%	15
TOTAL	3.973.488	100,0%	3.636.927	91,5%	365

Nº llamadas emitidas	Nº llamadas *IVR	Total llamadas recibidas de nº. de teléfonos distintos	% de rechazo de llamadas
818	71.337	582.637	37,7%
1.180	93.644	543.923	40,0%
2.109	77.776	558.513	37,7%
1.570	69.496	550.817	33,7%
3.434	89.247	498.409	30,4%
23	0	174.313	24,1%
44	0	150.421	12,6%
10	0	57.955	16,5%
9.188	401.500	3.116.988	30,1%

* IVR: Recordatorio de Cita

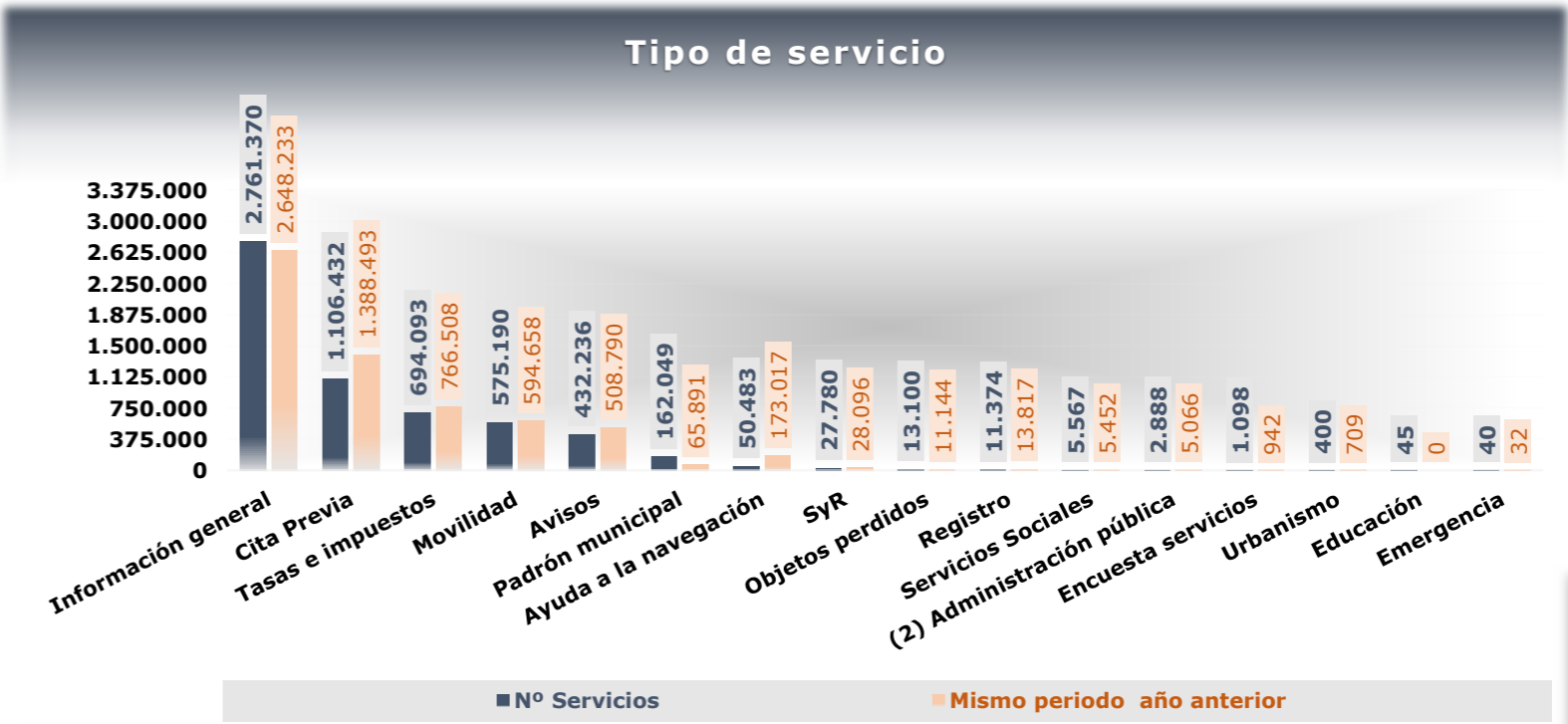


3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total	Tiempo medio de operación	Mismo periodo año anterior
Gestión	3.082.775	52,7%	4 m 04 s	3 m 55 s
Información General	2.761.370	47,3%	2 m 35 s	2 m 31 s
Total	5.844.145	100,0%	3 m 26 s	3 m 21 s



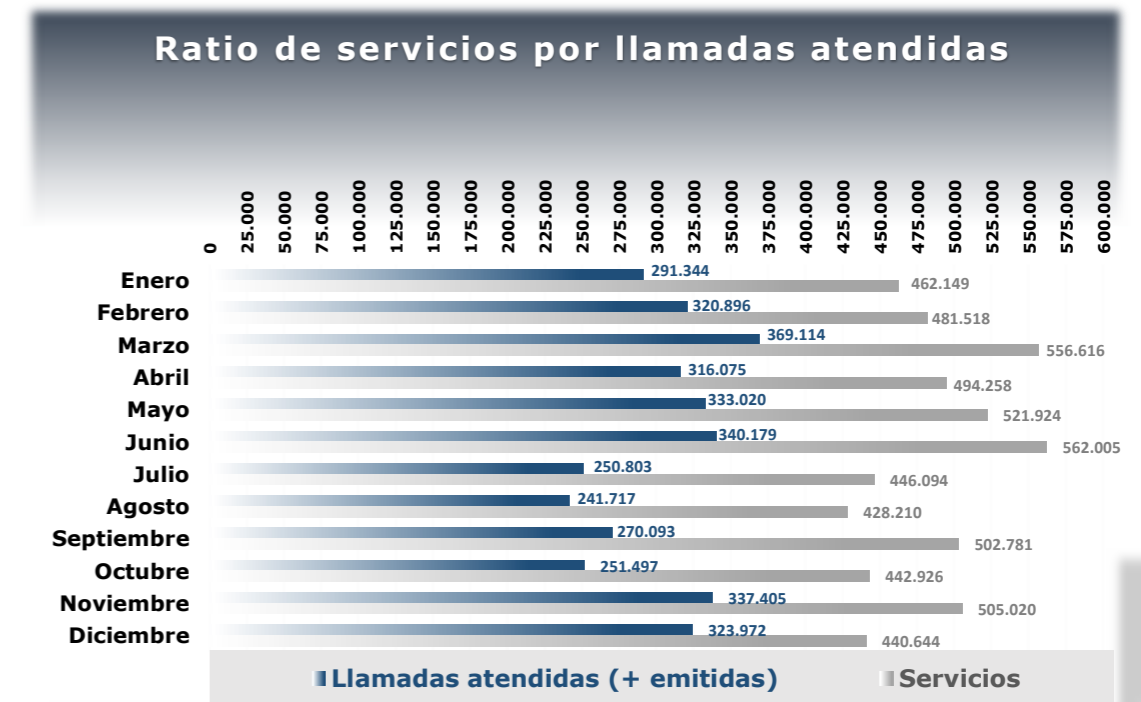
(1) SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	2.761.370	47,3%	2.648.233	4,3%
Cita Previa	1.106.432	18,9%	1.388.493	-20,3%
Tasas e impuestos	694.093	11,9%	766.508	-9,4%
Movilidad	575.190	9,8%	594.658	-3,3%
Avisos	432.236	7,4%	508.790	-15,0%
Padrón municipal	162.049	2,8%	65.891	145,9%
Ayuda a la navegación	50.483	0,9%	173.017	-70,8%
SyR	27.780	0,5%	28.096	-1,1%
Objetos perdidos	13.100	0,2%	11.144	17,6%
Registro	11.374	0,2%	13.817	-17,7%
Servicios Sociales	5.567	0,1%	5.452	2,1%
(2) Administración pública	2.888	0,0%	5.066	-43,0%
Encuesta servicios	1.098	0,0%	942	16,6%
Urbanismo	400	0,0%	709	-43,6%
Educación	45	0,0%	0	0,0%
Emergencia	40	0,0%	32	25,0%
Total	5.844.145	100,0%	6.210.848	-5,9%



(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana, Llamadas de otras Admon.

4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

Ratio de servicios por atención				Trimestral	
Mes 2022	Llamadas atendidas (+ emitidas)	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida		
Enero	291.344	462.149	1,6	1º	981.354 1.500.283
Febrero	320.896	481.518	1,5		
Marzo	369.114	556.616	1,5		
Abril	316.075	494.258	1,6		
Mayo	333.020	521.924	1,6	2º	989.274 1.578.187
Junio	340.179	562.005	1,7		
Julio	250.803	446.094	1,8		
Agosto	241.717	428.210	1,8		
Septiembre	270.093	502.781	1,9	3º	762.613 1.377.085
Octubre	251.497	442.926	1,8		
Noviembre	337.405	505.020	1,5		
Diciembre	323.972	440.644	1,4		
TOTAL	3.646.115	5.844.145	1,6	4º	912.874 1.388.590



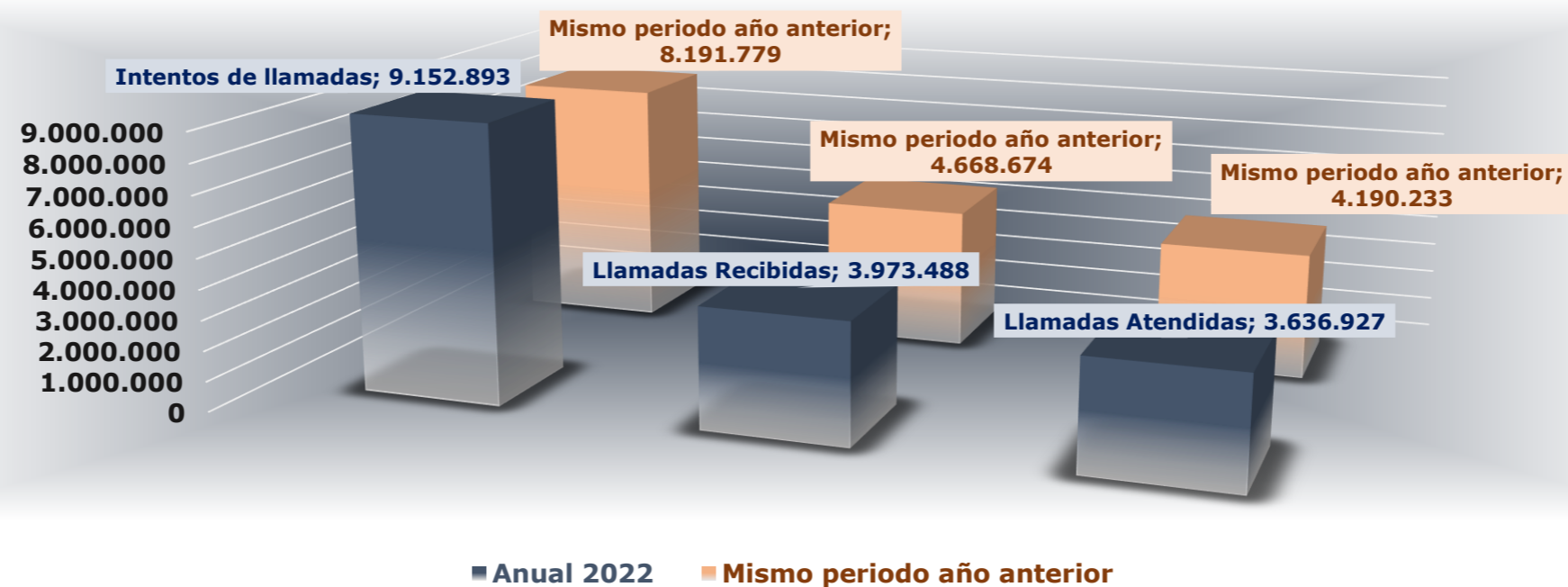
Histórico			
Anual	Total Atenciones	Total Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
2011	2.547.694	2.916.401	1,1
2012	2.334.980	2.993.683	1,3
2013	2.476.090	2.732.093	1,1
2014	2.845.119	3.116.585	1,1
2015	3.344.201	3.801.248	1,1
2016	3.246.145	3.896.471	1,2
2017	3.168.338	4.076.014	1,3
2018	2.910.804	3.936.257	1,4
2019	3.201.962	4.420.585	1,4
2020	3.639.917	4.919.969	1,4
2021	4.252.934	6.210.848	1,5



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
1er. trimestre	1.871.477	827.904	44,24%	1.043.573	55,76%	68.309	6,55%	975.264	93,45%
2º. trimestre	2.432.520	1.386.039	56,98%	1.046.481	43,02%	59.587	5,69%	986.894	94,31%
3er. trimestre	1.960.484	1.124.257	57,35%	836.227	42,65%	74.218	8,88%	762.009	91,12%
4º. trimestre	2.888.412	1.841.205	63,74%	1.047.207	36,26%	134.447	12,84%	912.760	87,16%
TOTAL	9.152.893	5.179.405	56,59%	3.973.488	43,41%	336.561	8,47%	3.636.927	91,53%
Mismo periodo año anterior	8.191.779	3.523.105	43,01%	4.668.674	56,99%	478.439	10,25%	4.190.233	89,75%
Variación en %	11,73%	47,01%	13,58%	-14,89%	-13,58%	-29,65%	-1,78%	-13,20%	1,78%

Acumulado Capacidad de Respuesta



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.

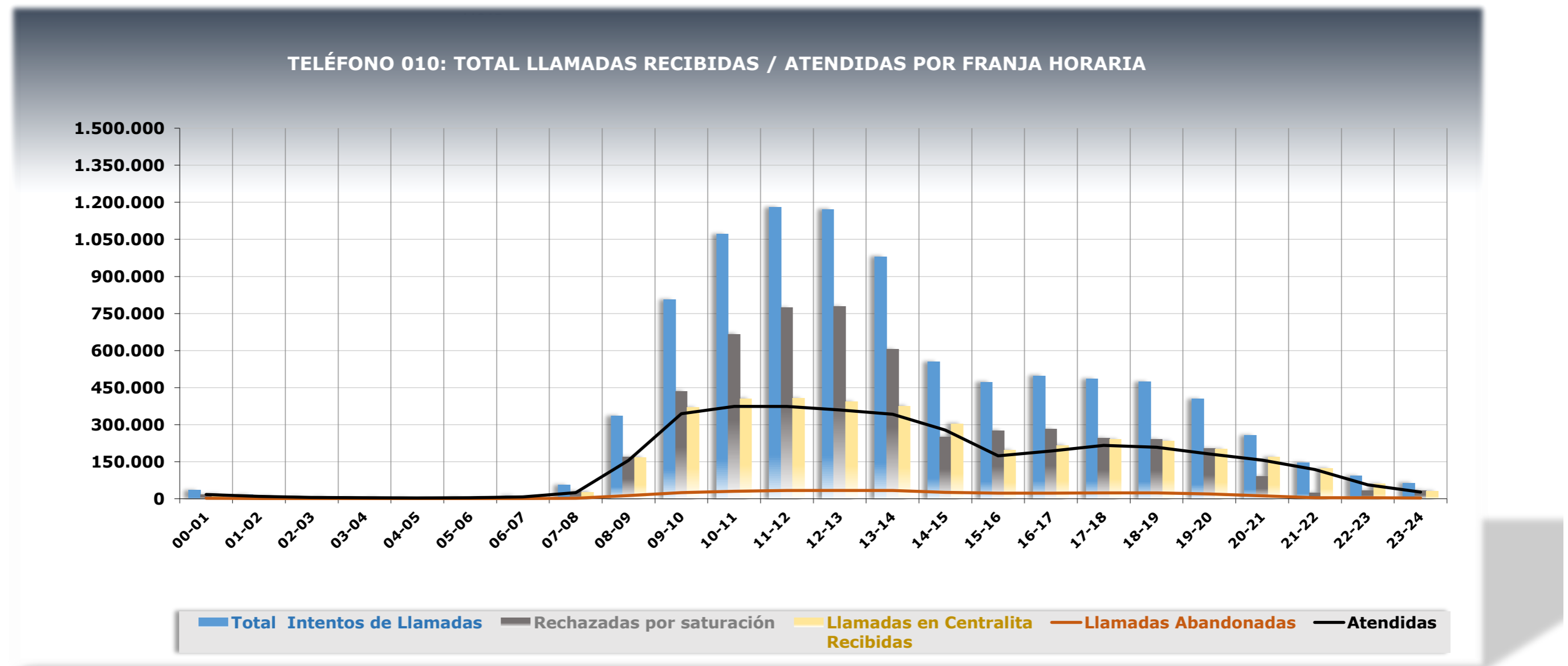
6.- CANAL 010. CAPACIDAD RESPUESTA POR TRAMO HORARIO

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	34.197	15.983	46,7%	18.214	53,3%	1.484	8,1%	16.730	91,9%
01-02	16.596	6.924	41,7%	9.672	58,3%	608	6,3%	9.064	93,7%
02-03	8.338	2.524	30,3%	5.814	69,7%	217	3,7%	5.597	96,3%
03-04	4.943	848	17,2%	4.095	82,8%	137	3,3%	3.958	96,7%
04-05	3.926	564	14,4%	3.362	85,6%	75	2,2%	3.287	97,8%
05-06	5.261	992	18,9%	4.269	81,1%	138	3,2%	4.131	96,8%
06-07	12.190	4.507	37,0%	7.683	63,0%	387	5,0%	7.296	95,0%
07-08	55.125	28.593	51,9%	26.532	48,1%	1.844	7,0%	24.688	93,0%
08-09	335.831	168.103	50,1%	167.728	49,9%	12.330	7,4%	155.398	92,6%
09-10	805.104	435.313	54,1%	369.791	45,9%	25.213	6,8%	344.578	93,2%
10-11	1.070.606	666.186	62,2%	404.420	37,8%	30.634	7,6%	373.786	92,4%
11-12	1.179.931	773.208	65,5%	406.723	34,5%	33.480	8,2%	373.243	91,8%
12-13	1.171.772	778.670	66,5%	393.102	33,5%	33.609	8,5%	359.493	91,5%
13-14	979.946	604.550	61,7%	375.396	38,3%	33.350	8,9%	342.046	91,1%
14-15	553.897	250.291	45,2%	303.606	54,8%	25.553	8,4%	278.053	91,6%
15-16	472.203	275.548	58,4%	196.655	41,6%	22.453	11,4%	174.202	88,6%
16-17	497.399	281.832	56,7%	215.567	43,3%	22.461	10,4%	193.106	89,6%
17-18	485.565	245.273	50,5%	240.292	49,5%	24.152	10,1%	216.140	89,9%
18-19	473.400	240.822	50,9%	232.578	49,1%	23.676	10,2%	208.902	89,8%
19-20	403.753	202.892	50,3%	200.861	49,7%	19.488	9,7%	181.373	90,3%
20-21	257.637	89.573	34,8%	168.064	65,2%	11.845	7,0%	156.219	93,0%
21-22	146.327	23.612	16,1%	122.715	83,9%	4.075	3,3%	118.640	96,7%
22-23	92.746	32.551	35,1%	60.195	64,9%	3.944	6,6%	56.251	93,4%
23-24	63.610	33.543	52,7%	30.067	47,3%	2.758	9,2%	27.309	90,8%
TOTAL	9.130.303	5.162.902	56,55%	3.967.401	43,45%	333.911	8,42%	3.633.490	91,58%

* Por incidencia técnica, datos incompletos por franja horaria los días 22, 23 y 24 de enero.

6.2. GRÁFICO



7.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

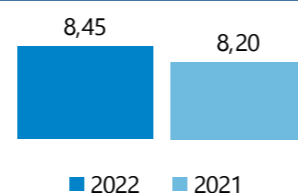
Líneamadrid

RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN
2022

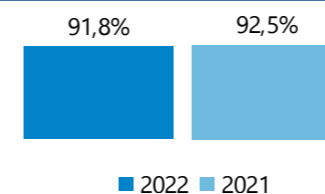


5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)

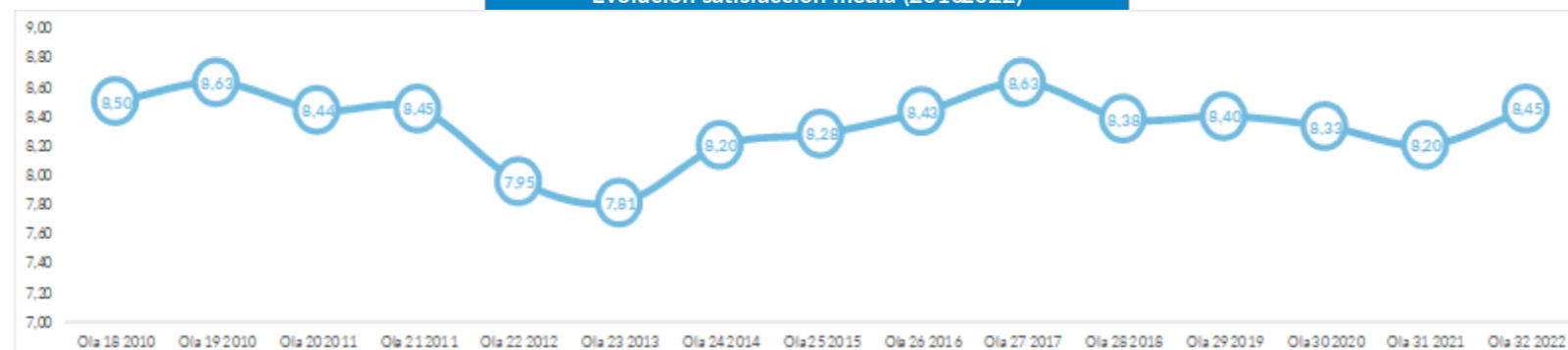
Satisfacción global 010 (Media)



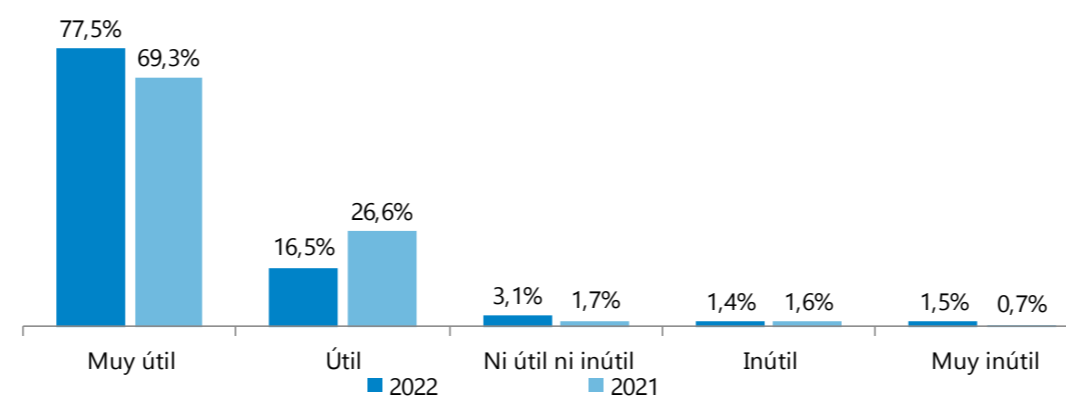
Satisfacción global 010 (% 6-10)



Evolución satisfacción media (2010-2022)



Utilidad del teléfono 010



Media Utilidad 9,05

	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)		Personas insatisfechas y muy insatisfechas	
1er. trimestre	128	125	97,66%	3	2,34%
2º. trimestre	142	141	99,30%	1	0,70%
3er. trimestre	62	61	98,39%	1	1,61%
4º. trimestre	161.774	46.625	28,82%	115.149	71,18%
Total	162.106	46.952	28,96%	115.154	71,04%

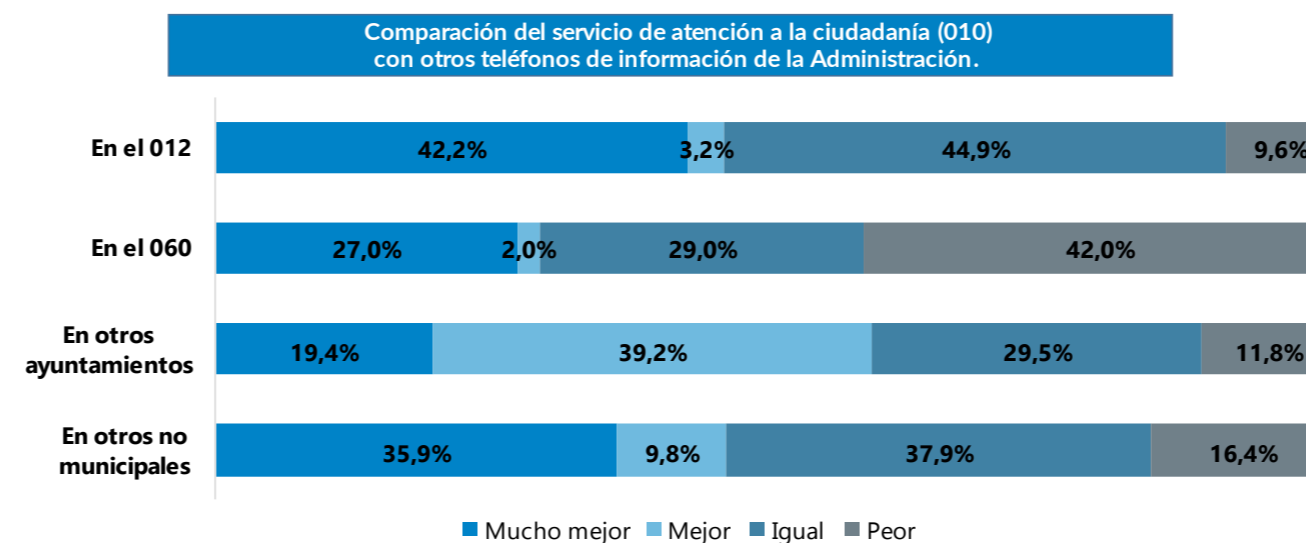
ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Líneamadrid

RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN
2022



5. TELÉFONO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (010)



Estadísticas

Estadísticas

ANUAL 2022

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

- La atención con Cita Previa, incluida Registro. Servicio de Atención preferencial a mayores de 65 años.

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot

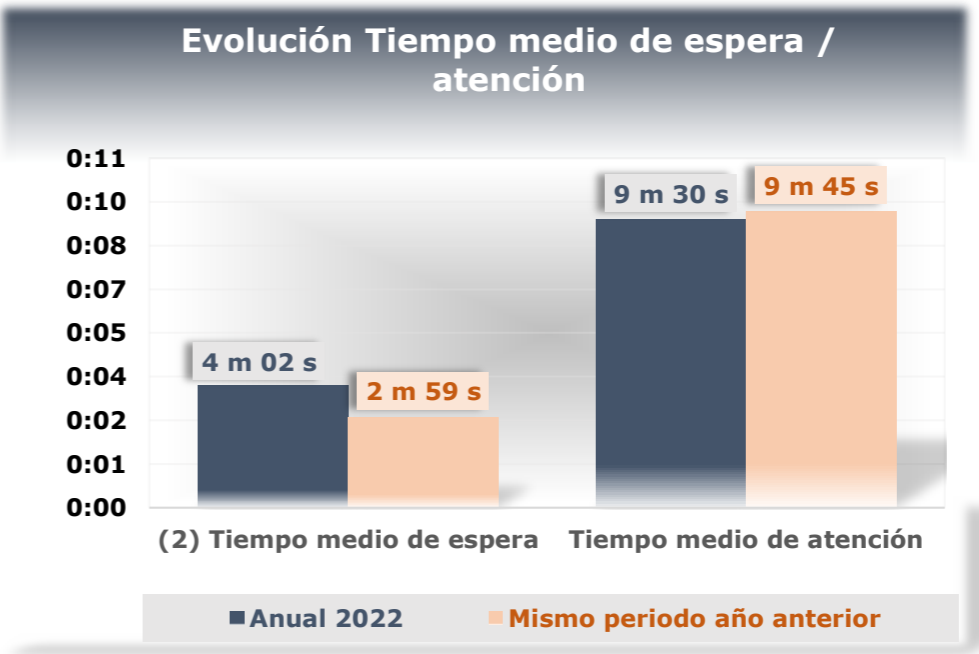
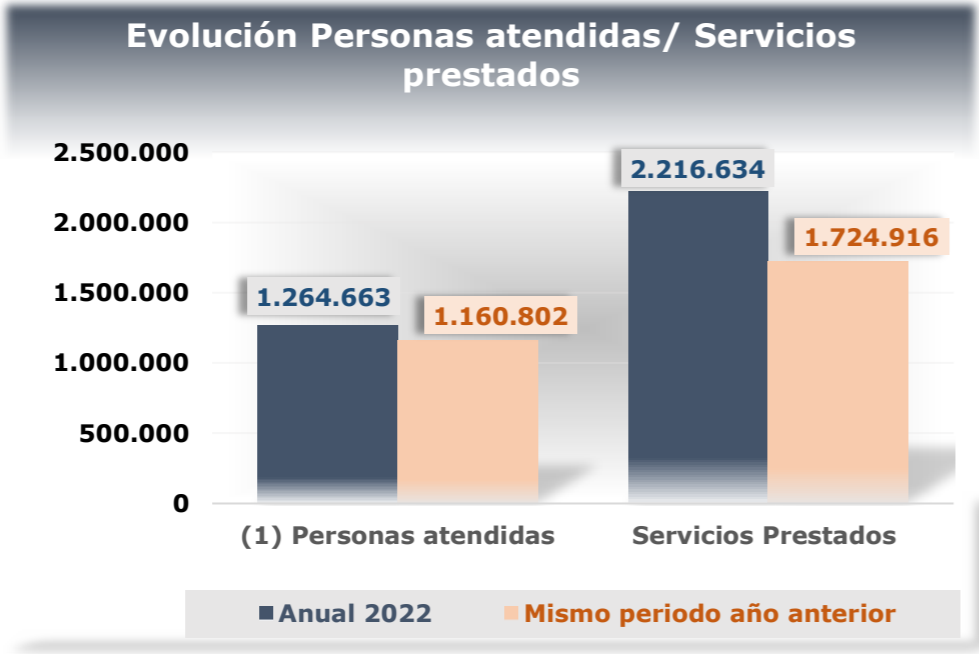


Redes Sociales

1.- CANAL OFICINAS LÍNEA MADRID. DATOS GLOBALES en la modalidad PRESENCIAL + GESTIONES FORMULARIOS WEM

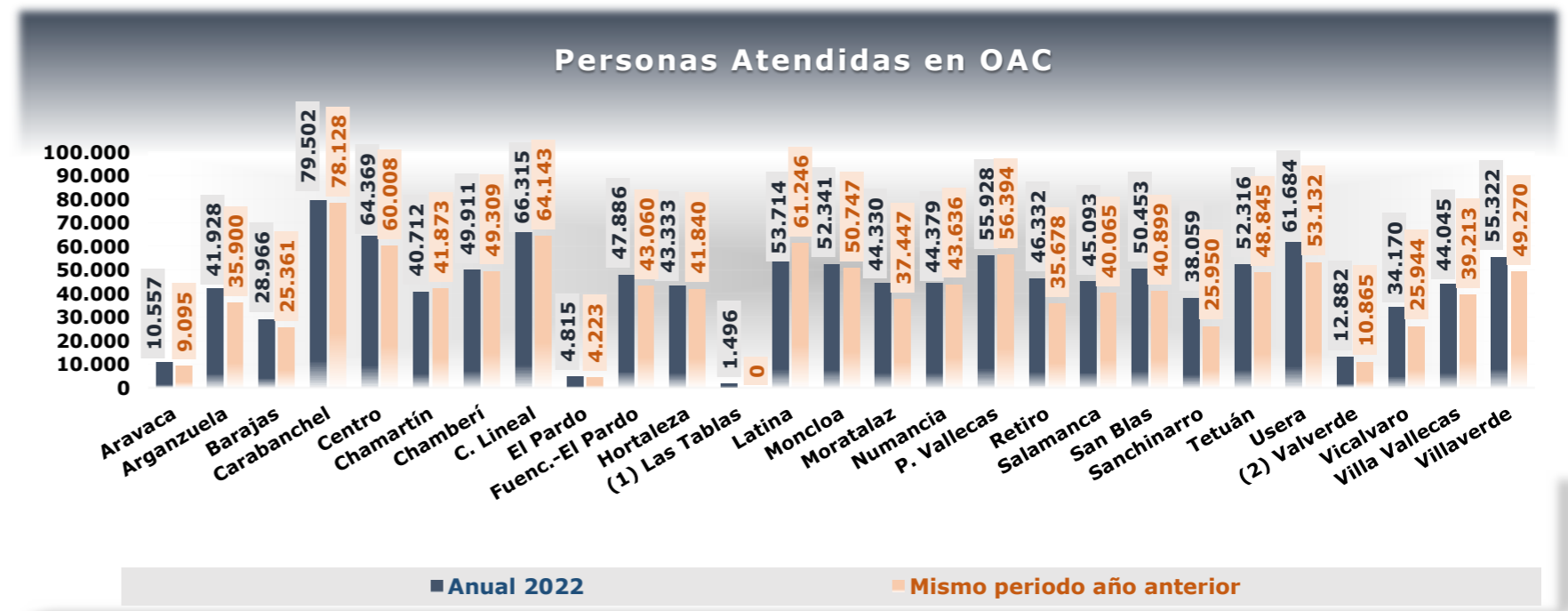
Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
(1) Personas atendidas	1.264.663	1.160.802	8,9%
(2) Tiempo medio de espera	4 m 02 s	2 m 59 s	35,0%
Tiempo medio de atención	9 m 30 s	9 m 45 s	-2,6%
Servicios Prestados	2.216.634	1.724.916	28,5%
Servicios por persona atendida	1,75	1,49	18,0%
(3) Servicios con idioma	3.215	836	284,6%

- (1) Incluye atenciones y servicios en forma telemática de padrón.
(2) Tiempos medios en la modalidad presencial.
(3) Desde 2021 el servicio se presta a través del sistema de videollamada. Desde octubre de 2022 se realiza presencialmente en Oficinas Línea Madrid.



2.- CANAL OAC. ATENCIONES POR OFICINA en la modalidad PRESENCIAL

OFICINAS	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	10.557	9.095	16,1%
Arganzuela	41.928	35.900	16,8%
Barajas	28.966	25.361	14,2%
Carabanchel	79.502	78.128	1,8%
Centro	64.369	60.008	7,3%
Chamartín	40.712	41.873	-2,8%
Chamberí	49.911	49.309	1,2%
C. Lineal	66.315	64.143	3,4%
El Pardo	4.815	4.223	14,0%
Fuenc.-El Pardo	47.886	43.060	11,2%
Hortaleza	43.333	41.840	3,6%
(1) Las Tablas	1.496	0	0,0%
Latina	53.714	61.246	-12,3%
Moncloa	52.341	50.747	3,1%
Moratalaz	44.330	37.447	18,4%
Numancia	44.379	43.636	1,7%
P. Vallecas	55.928	56.394	-0,8%
Retiro	46.332	35.678	29,9%
Salamanca	45.093	40.065	12,5%
San Blas	50.453	40.899	23,4%
Sanchinarro	38.059	25.950	46,7%
Tetuán	52.316	48.845	7,1%
Usera	61.684	53.132	16,1%
(2) Valverde	12.882	10.865	18,6%
Vicalvaro	34.170	25.944	31,7%
Villa Vallecas	44.045	39.213	12,3%
Villaverde	55.322	49.270	12,3%
Total	1.170.838	1.072.271	9,2%



(1) Oficina auxiliar de Valverde cerrada desde el 31 de octubre, permaneciendo cerrada a final de año.

(2) La Oficina auxiliar Las Tablas comienza a prestar servicio desde el 24 de octubre.

3.- CANAL OAC. SERVICIOS POR OFICINA en la modalidad PRESENCIAL

OFICINAS	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	15.217	10.930	39,2%
Arganzuela	73.237	60.067	21,9%
Barajas	61.689	46.536	32,6%
Carabanchel	133.802	102.100	31,0%
Centro	145.772	124.424	17,2%
Chamartín	133.433	103.761	28,6%
Chamberí	84.561	65.209	29,7%
C. Lineal	90.895	69.812	30,2%
El Pardo	4.002	7.499	-46,6%
Fuenc.-El Pardo	88.254	63.575	38,8%
Hortaleza	87.545	69.959	25,1%
(1) Las Tablas	-	0	0,0%
Latina	95.075	81.208	17,1%
Moncloa	88.405	75.046	17,8%
Moratalaz	69.241	53.451	29,5%
Numancia	68.475	60.275	13,6%
P. Vallecas	97.481	77.865	25,2%
Retiro	76.755	51.135	50,1%
Salamanca	78.401	59.301	32,2%
San Blas	86.884	59.286	46,6%
Sanchinarro	55.793	41.097	35,8%
Tetuán	98.573	76.085	29,6%
Usera	121.173	81.902	47,9%
(2) Valverde	16.333	15.494	5,4%
Vicalvaro	46.741	36.311	28,7%
Villa Vallecas	83.476	65.749	27,0%
Villaverde	120.037	78.308	53,3%
(3) No informado	1.559	-	0,0%
Total	2.122.809	1.636.385	29,7%



(1) Dato de servicios asignado a la Oficina de Fuencarral-El Pardo. La Oficina auxiliar Las Tablas comienza a prestar servicio desde el 24 de octubre.

(2) Oficina auxiliar de Valverde cerrada desde el 31 de octubre, permaneciendo cerrada a final de año.

(3) Servicios pendientes de ser reubicados en Oficinas LM.

4.- CANAL OAC. ATENCIONES/SERVICIOS POR OFICINA en la modalidad PRESENCIAL + GESTIONES FORMULARIOS WEM

OFICINAS	Atenciones	(1) Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios	(1) Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	10.640	-	0,0%	15.300	-	0,0%
Arganzuela	43.208	-	0,0%	74.517	-	0,0%
Barajas	29.985	-	0,0%	62.708	-	0,0%
Carabanchel	89.816	-	0,0%	156.086	-	0,0%
Centro	73.516	-	0,0%	142.580	-	0,0%
Chamartín	41.421	-	0,0%	85.270	-	0,0%
Chamberí	58.866	-	0,0%	99.850	-	0,0%
C. Lineal	75.531	-	0,0%	143.018	-	0,0%
El Pardo	6.002	-	0,0%	5.189	-	0,0%
Fuenc.-El Pardo	54.667	-	0,0%	95.035	-	0,0%
Hortaleza	44.500	-	0,0%	88.712	-	0,0%
(2) Las Tablas	1.496	-	0,0%	0	-	0,0%
Latina	62.456	-	0,0%	103.817	-	0,0%
Moncloa	53.435	-	0,0%	89.499	-	0,0%
Moratalaz	44.906	-	0,0%	69.817	-	0,0%
Numancia	45.914	-	0,0%	70.010	-	0,0%
P. Vallecas	67.792	-	0,0%	109.345	-	0,0%
Retiro	46.798	-	0,0%	77.221	-	0,0%
Salamanca	47.775	-	0,0%	81.083	-	0,0%
San Blas	51.096	-	0,0%	87.527	-	0,0%
Sanchinarro	39.211	-	0,0%	56.945	-	0,0%
Tetuán	57.702	-	0,0%	103.959	-	0,0%
Usera	68.774	-	0,0%	128.263	-	0,0%
(3) Valverde	13.384	-	0,0%	16.835	-	0,0%
Vicalvaro	34.397	-	0,0%	46.968	-	0,0%
Villa Vallecas	44.896	-	0,0%	84.327	-	0,0%
Villaverde	56.479	-	0,0%	121.194	-	0,0%
(4) No informado	-	-	0,0%	1.559	-	0,0%
Total	1.264.663	-	0,0%	2.216.634	-	0,0%

(1) Dato no disponible en 2021 en modalidad presencial + teletrabajo debido al procedimiento de recogida de información.

(2) Dato de servicios asignado a la Oficina de Fuencarral-El Pardo. La Oficina auxiliar Las Tablas comienza a prestar servicio desde el 24 de octubre.

(3) Oficina auxiliar de Valverde cerrada desde el 31 de octubre, permaneciendo cerrada a final de año.

(4) Servicios pendientes de ser reubicados en Oficinas LM.

5.- CANAL OAC. SERVICIOS en la modalidad PRESENCIAL

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total
Información General	253.006	11,9%
Gestión	1.869.803	88,1%
Total	2.122.809	100,0%



(1) SERVICIOS	Número de servicios Anual 2022	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Padrón municipal	1.152.538	54,3%	1.025.903	12,3%
Registro	338.473	15,9%	272.216	24,3%
Información general	253.006	11,9%	119.869	111,1%
Movilidad	117.169	5,5%	86.806	35,0%
Identificación electrónica	99.197	4,7%	30.096	229,6%
Tasas e impuestos	56.279	2,7%	38.493	46,2%
Cita Previa	49.507	2,3%	25.942	90,8%
Servicios Sociales	30.494	1,4%	12.937	135,7%
Urbanismo	25.065	1,2%	24.008	4,4%
SyR	728	0,0%	57	1177,2%
(2) Administración pública	314	0,0%	38	726,3%
Avisos	39	0,0%	20	95,0%
Total	2.122.809	100,0%	1.636.385	29,7%



(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana.

6.- CANAL OAC. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN en la modalidad PRESENCIAL + GESTIONES FORMULARIOS WEM

Ratio de servicios por atención			
Mes 2022	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona atendida
Enero	86.317	142.892	1,7
Febrero	98.955	170.192	1,7
Marzo	144.559	251.205	1,7
Abril	109.828	190.526	1,7
Mayo	113.461	196.904	1,7
Junio	111.081	188.505	1,7
Julio	82.922	143.152	1,7
Agosto	83.597	147.766	1,8
Septiembre	104.922	184.954	1,8
Octubre	105.407	182.266	1,7
Noviembre	124.589	231.333	1,9
Diciembre	99.025	186.939	1,9
TOTAL	1.264.663	2.216.634	1,8

1º

2º

3º

4º

Trimestral	
Personas atendidas	Servicios
329.831	564.289
334.370	575.935
271.441	475.872
329.021	600.538



Histórico			
Anual	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona atendida
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
2021	1.160.802	1.724.916	1,5



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

OFICINA	Número de servicios Anual 2022	% Servicios por OAC	Tiempo medio de espera	Nº Servicios mismo periodo año anterior	Tiempo medio de espera mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	15.217	0,7%	03:57	10.930	01:50	114,6%
Arganzuela	73.237	3,5%	05:47	60.067	02:29	133,0%
Barajas	61.689	2,9%	02:11	46.536	02:14	-2,4%
Carabanchel	133.802	6,3%	05:20	124.424	02:58	80,3%
Centro	145.772	6,9%	03:11	103.761	03:01	5,8%
Chamartín	133.433	6,3%	04:10	65.209	04:46	-12,7%
Chamberí	84.561	4,0%	05:49	69.812	04:52	19,7%
C. Lineal	90.895	4,3%	05:39	102.100	05:22	5,2%
El Pardo	4.002	0,2%	00:56	7.499	00:55	1,8%
Fuenc.-El Pardo	88.254	4,2%	05:25	63.575	02:09	152,3%
Hortaleza	87.545	4,1%	02:16	69.959	01:27	56,5%
(1) Las Tablas	-	0,0%	-	0	0	0,0%
Latina	95.075	4,5%	06:11	81.208	02:19	166,7%
Moncloa	88.405	4,2%	05:07	75.046	04:30	13,5%
Moratalaz	69.241	3,3%	06:10	53.451	02:27	152,1%
Numancia	68.475	3,2%	01:44	60.275	02:31	-31,3%
P. Vallecas	97.481	4,6%	02:54	77.865	02:35	12,6%
Retiro	76.755	3,6%	02:52	51.135	03:18	-12,9%
Salamanca	78.401	3,7%	03:38	59.301	03:31	3,4%
San Blas	86.884	4,1%	03:32	59.286	02:17	54,5%
Sanchinarro	55.793	2,6%	02:15	41.097	02:44	-17,5%
Tetuán	98.573	4,6%	03:47	76.085	03:26	10,2%
Usera	121.173	5,7%	03:39	81.902	03:09	15,8%
(2) Valverde	16.333	0,8%	05:18	15.494	03:19	59,7%
Vicalvaro	46.741	2,2%	02:19	36.311	01:34	47,6%
Villa Vallecas	83.476	3,9%	03:35	65.749	01:34	127,7%
Villaverde	120.037	5,7%	02:27	78.308	01:36	53,4%
(3) No informado	1.559	0,1%	-	-	-	0,0%
TOTAL	2.122.809	100,0%	04:02	1.636.385	02:59	35,0%



(1) Dato de servicios asignado a la Oficina de Fuencarral-El Pardo. La Oficina auxiliar Las Tablas comienza a prestar servicio desde el 24 de octubre.

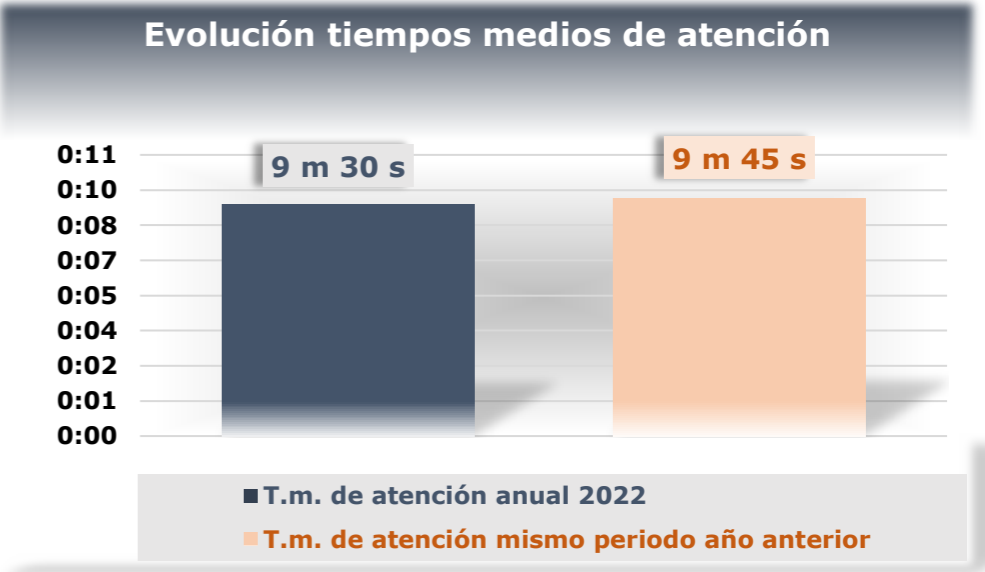
(2) Oficina auxiliar de Valverde cerrada desde el 31 de octubre, permaneciendo cerrada a final de año.

(3) Servicios pendientes de ser reubicados en Oficinas LM.

Tiempo medio de espera ponderado.

8.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ATENCIÓN en la modalidad PRESENCIAL

OFICINA	Número de servicios Anual 2022	% Servicios por OAC	Tiempo medio de atención	Nº Servicios mismo periodo año anterior	Tiempo medio de atención mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	15.217	0,7%	09:47	10.930	10:50	-9,6%
Arganzuela	73.237	3,5%	10:22	60.067	09:52	5,0%
Barajas	61.689	2,9%	07:17	46.536	08:40	-16,0%
Carabanchel	133.802	6,3%	09:08	124.424	09:22	-2,6%
Centro	145.772	6,9%	10:31	103.761	11:44	-10,3%
Chamartín	133.433	6,3%	11:16	65.209	10:54	3,4%
Chamberí	84.561	4,0%	09:59	69.812	10:24	-4,0%
C. Lineal	90.895	4,3%	09:06	102.100	08:54	2,2%
El Pardo	4.002	0,2%	06:51	7.499	06:39	2,9%
Fuenc.-El Pardo	88.254	4,2%	09:31	63.575	08:53	7,2%
Hortaleza	87.545	4,1%	08:53	69.959	09:48	-9,4%
(1) Las Tablas	-	0,0%	-	0	0	0,0%
Latina	95.075	4,5%	09:09	81.208	08:56	2,3%
Moncloa	88.405	4,2%	10:27	75.046	11:47	-11,3%
Moratalaz	69.241	3,3%	09:49	53.451	09:24	4,4%
Numancia	68.475	3,2%	08:09	60.275	08:11	-0,5%
P. Vallecas	97.481	4,6%	08:21	77.865	07:54	5,6%
Retiro	76.755	3,6%	08:07	51.135	09:35	-15,3%
Salamanca	78.401	3,7%	11:01	59.301	10:44	2,6%
San Blas	86.884	4,1%	09:07	59.286	09:26	-3,4%
Sanchinarro	55.793	2,6%	10:12	41.097	11:02	-7,5%
Tetuán	98.573	4,6%	10:15	76.085	11:10	-8,2%
Usera	121.173	5,7%	09:30	81.902	09:52	-3,6%
(2) Valverde	16.333	0,8%	11:50	15.494	11:29	3,0%
Vicalvaro	46.741	2,2%	08:25	36.311	08:57	-6,0%
Villa Vallecas	83.476	3,9%	08:31	65.749	08:44	-2,5%
Villaverde	120.037	5,7%	02:27	78.308	01:36	53,4%
(3) No informado	1.559	0,1%	-	-	-	0,0%
TOTAL	2.122.809	100,0%	09:30	1.636.385	09:45	-2,6%

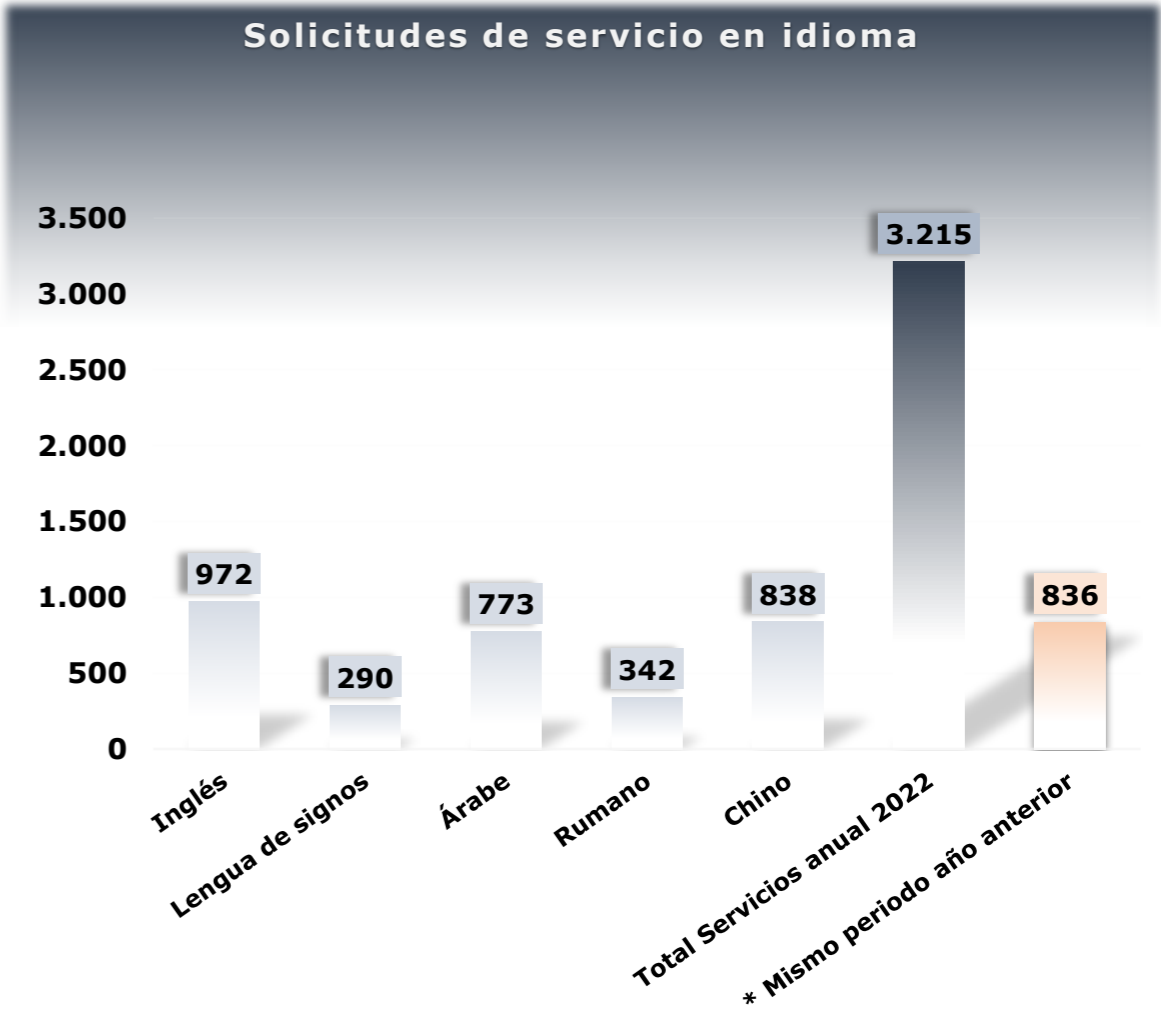


(1) Dato de servicios asignado a la Oficina de Fuencarral-El Pardo. La Oficina auxiliar Las Tablas comienza a prestar servicio desde el 24 de octubre.
(2) Oficina auxiliar de Valverde cerrada desde el 31 de octubre, permaneciendo cerrada a final de año.
(3) Servicios pendientes de ser reubicados en Oficinas LM.
Tiempo medio de atención ponderado.

9.-

CANAL OAC. SOLICITUDES DE SERVICIOS EN IDIOMA

OFICINA	Inglés	Lengua de signos	Árabe	Rumano	Chino	Total Servicios anual 2022	* Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca						0		0,0%
Arganzuela	37	2			63	102		0,0%
Barajas	23					23		0,0%
Carabanchel	60	11	122	1	54	248		0,0%
Centro	111	14	192	3	52	372		0,0%
Chamartín	60	15	12			87		0,0%
Chamberí	17	2		20	17	56		0,0%
C. Lineal	33	3		61	4	101		0,0%
El Pardo						0		0,0%
Fuenc.-El Pardo	42	20	1	4		67		0,0%
Hortaleza	16	8	9			33		0,0%
Las Tablas						0		0,0%
Latina	24	11	3	32		70		0,0%
Moncloa	60	7		10	12	89		0,0%
Moratalaz	31	3			1	35		0,0%
Numancia	21	6	16			43		0,0%
P. Vallecas	29	46	167	14	149	405		0,0%
Retiro	28	11	2	1		42		0,0%
Salamanca	109	22				131		0,0%
San Blas	2	12		27		41		0,0%
Sanchinarro	24	6			2	32		0,0%
Tetuán	101	6	1		1	109		0,0%
Usera	102	40	175	91	483	891		0,0%
Valverde						0		0,0%
Vicalvaro	23	8				31		0,0%
Villa Vallecas	7	8	20	11		46		0,0%
Villaverde	12	29	53	67		161		0,0%
TOTAL	972	290	773	342	838	3.215	836	284,6%

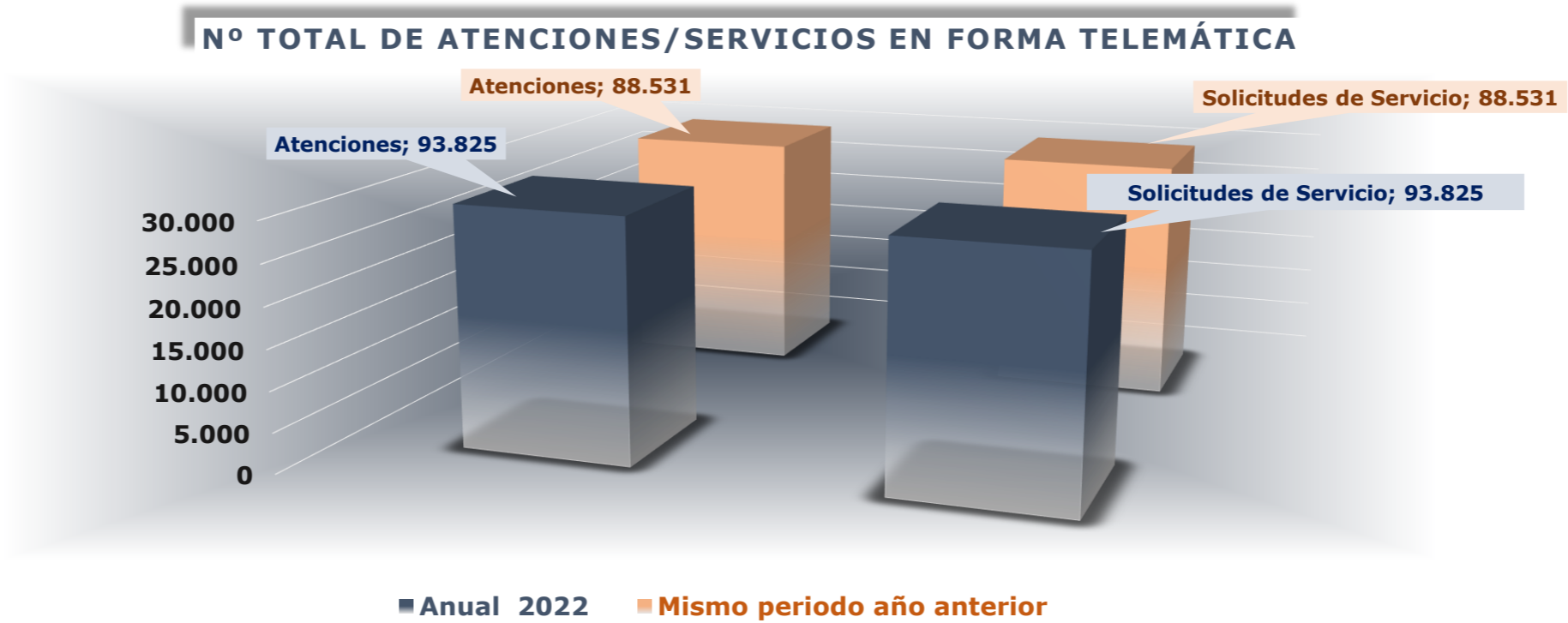


* En 2021 el servicio se prestaba a través del sistema de videollamada. Desde octubre de 2022 este servicio ya se presta en Oficinas Línea Madrid

10.- GESTIONES FORMULARIOS WEM. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	ATENCIONES	Mismo periodo año anterior	Variación en %	SOLICITUDES DE SERVICIO	Mismo periodo año anterior	Variación en %
1er. trimestre	27.757	15.703	76,8%	27.757	15.703	76,8%
2º. trimestre	22.166	24.603	-9,9%	22.166	24.603	-9,9%
3er. trimestre	25.320	21.170	19,6%	25.320	21.170	19,6%
4º. trimestre	18.582	27.055	-31,3%	18.582	27.055	-31,3%
Total	93.825	88.531	6,0%	93.825	88.531	6,0%

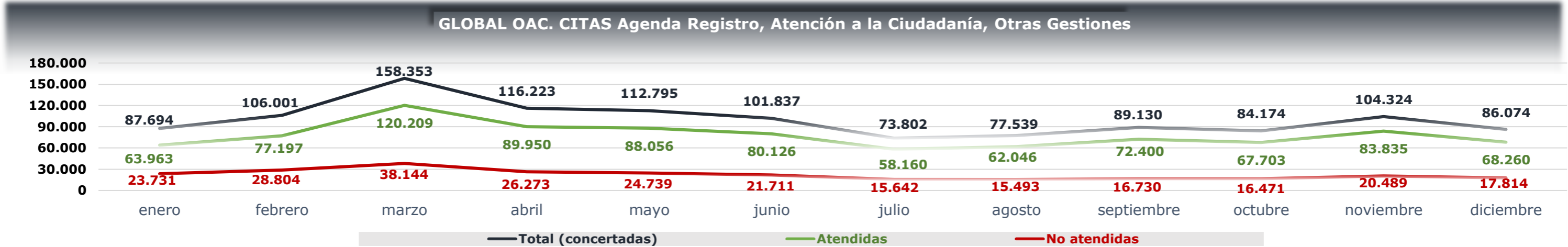
Trámites de Padrón (Certificados , Renovaciones y Confirmaciones) en 2022; en 2021 se incluye, además, trámites de información urbanística. Desde el 16 de noviembre se pone fin al envío de certificados por correo electrónico.



11.- CITAS EN AGENDA EN OFICINAS LÍNEA MADRID

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	* Total anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Media anual '22
Atendidas	63.963	77.197	120.209	89.950	88.056	80.126	58.160	62.046	72.400	67.703	83.835	68.260	931.905	957.813	-2,70%	77.659
No atendidas	23.731	28.804	38.144	26.273	24.739	21.711	15.642	15.493	16.730	16.471	20.489	17.814	266.041	320.811	-17,07%	22.170
Total (concertadas)	87.694	106.001	158.353	116.223	112.795	101.837	73.802	77.539	89.130	84.174	104.324	86.074	1.197.946	1.278.624	-6,31%	99.829
Absentismo	27,06%	27,17%	24,09%	22,61%	21,93%	21,32%	21,19%	19,98%	18,77%	19,57%	19,64%	20,70%	22,21%	25,09%	-2,88%	22,21%

* Citas concertadas desde cuaquier dependencia municipal para ser atendidas en Oficinas Línea Madrid.



12.- DISPONIBILIDAD DE AGENDA EN OFICINAS LÍNEA MADRID

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	Media anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Registro	7	7	6	5	6	7	7	7	7	9	6	6	7	7	0,00%
Gestiones Padrón municipal	9	10	8	6	6	5	6	7	8	8	8	7	7	8	-9,28%
Otras gestiones (Información, certificados padrón, SER..)	6	6	5	4	5	5	6	6	6	6	4	3	5	6	-19,48%
Información Urbanística	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	-4,17%



13.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

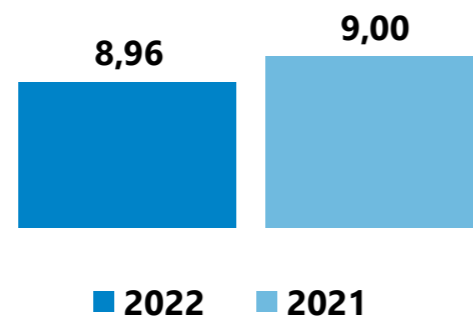
Línea**madrid**

RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN
2022

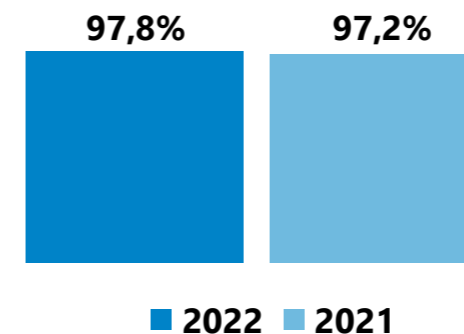


4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

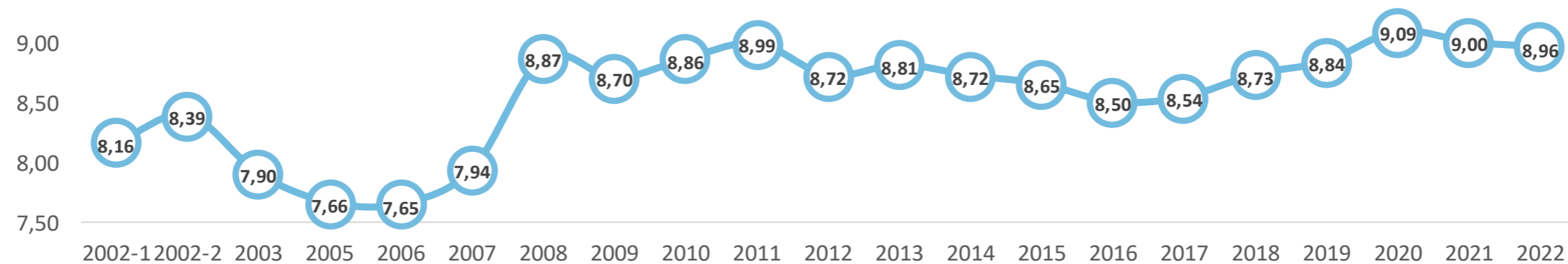
Satisfacción global OAC (Media)



Satisfacción global OAC (% 6-10)



Evolución satisfacción media (2002-2022)



14.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL

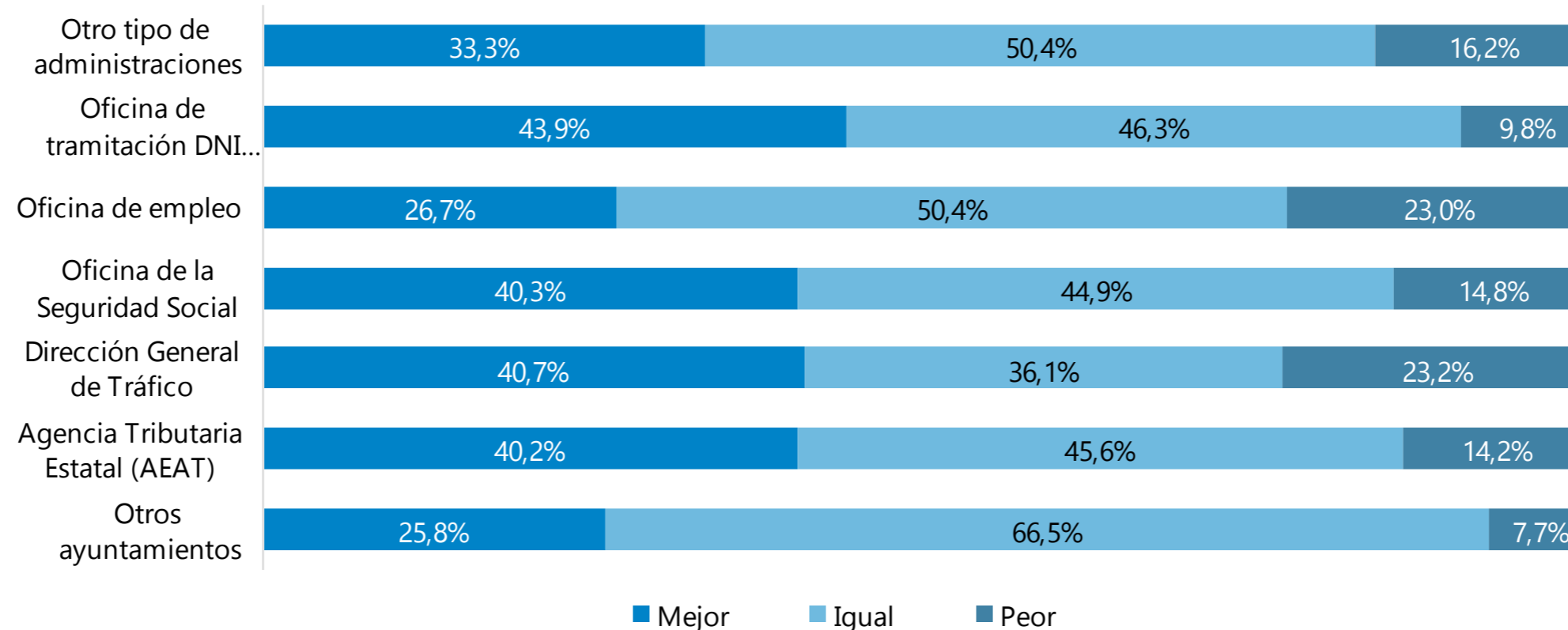
Líneamadrid

RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN
2022



4. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (OAC)

El servicio de las OAC Línea Madrid es mejor o peor que...



Estadísticas

Estadísticas

ANUAL 2022

1.4 SERVICIO ATENCIÓN PRIORITARIA MAYORES 65 AÑOS

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la
Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a
la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot



Redes Sociales

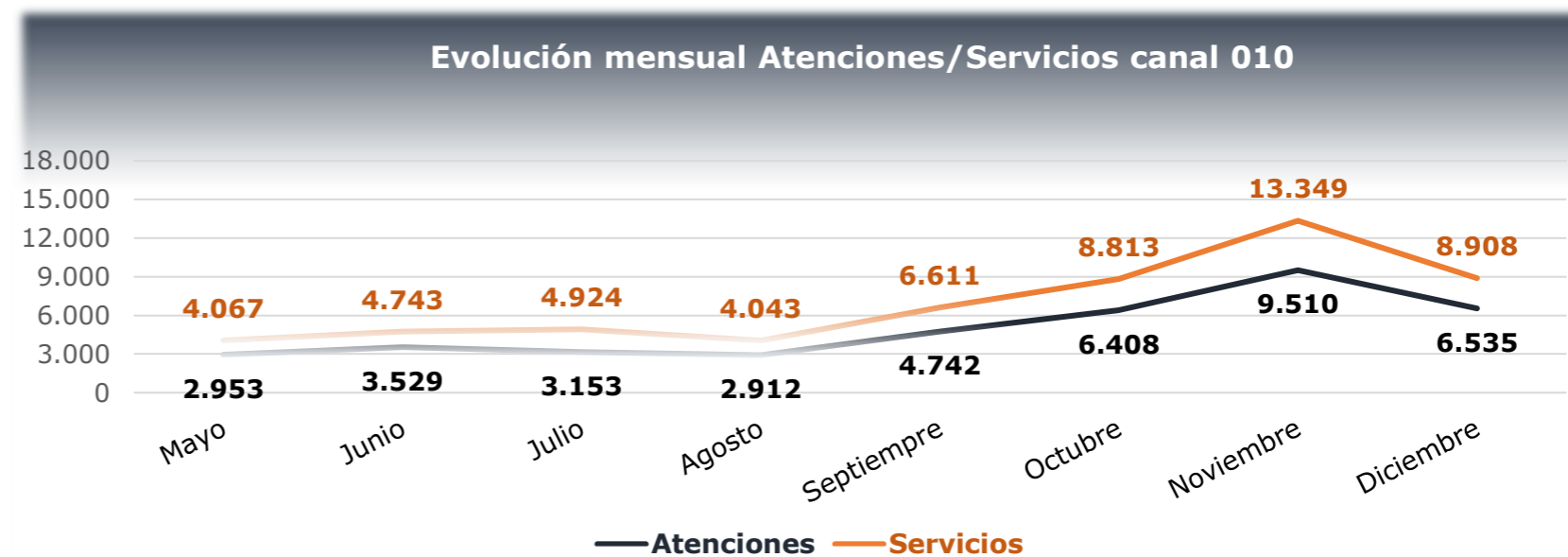
1.- Atenciones y Servicios a Mayores de 65 años en canales 010 y OAC

1.1 Canal 010. Atención teléfono 900 111 065 (24x7)

Fecha	Atenciones	Servicios
Mayo	2.953	4.067
Junio	3.529	4.743
Julio	3.153	4.924
Agosto	2.912	4.043
Septiembre	4.742	6.611
Octubre	6.408	8.813
Noviembre	9.510	13.349
Diciembre	6.535	8.908

Total ANUAL 2022 **39.742** **55.458**

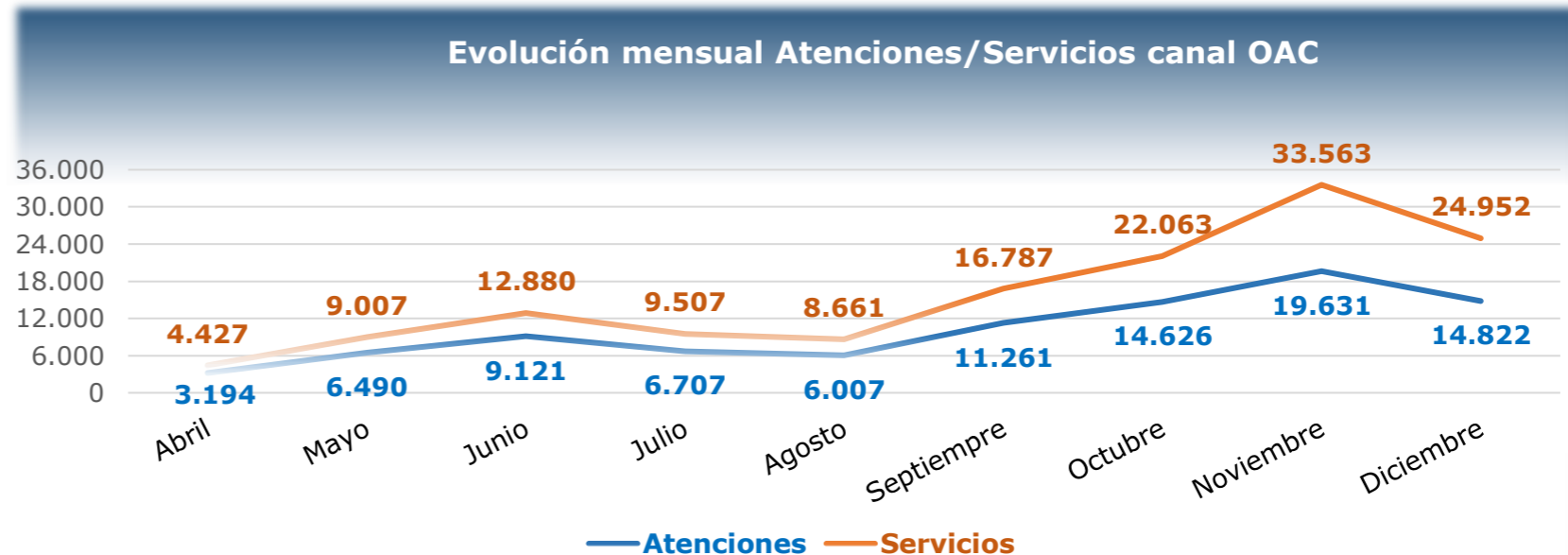
llamadas rechazadas • Anual: 259 (0,63%)



1.2 Canal OAC. Atención SIN CITA

Fecha	Atenciones	Servicios
Abril	3.194	4.427
Mayo	6.490	9.007
Junio	9.121	12.880
Julio	6.707	9.507
Agosto	6.007	8.661
Septiembre	11.261	16.787
Octubre	14.626	22.063
Noviembre	19.631	33.563
Diciembre	14.822	24.952

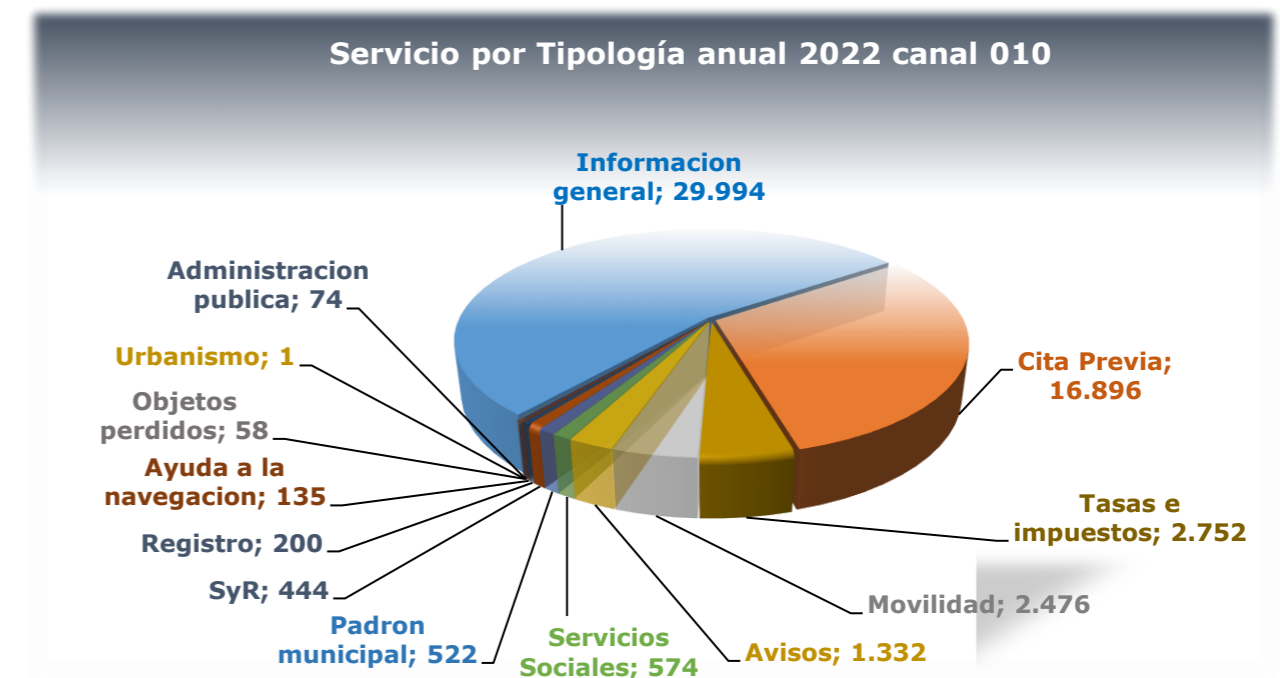
Total ANUAL 2022 **91.859** **141.847**



2.- Servicios por Tipología a Mayores de 65 años en canales 010 y OAC

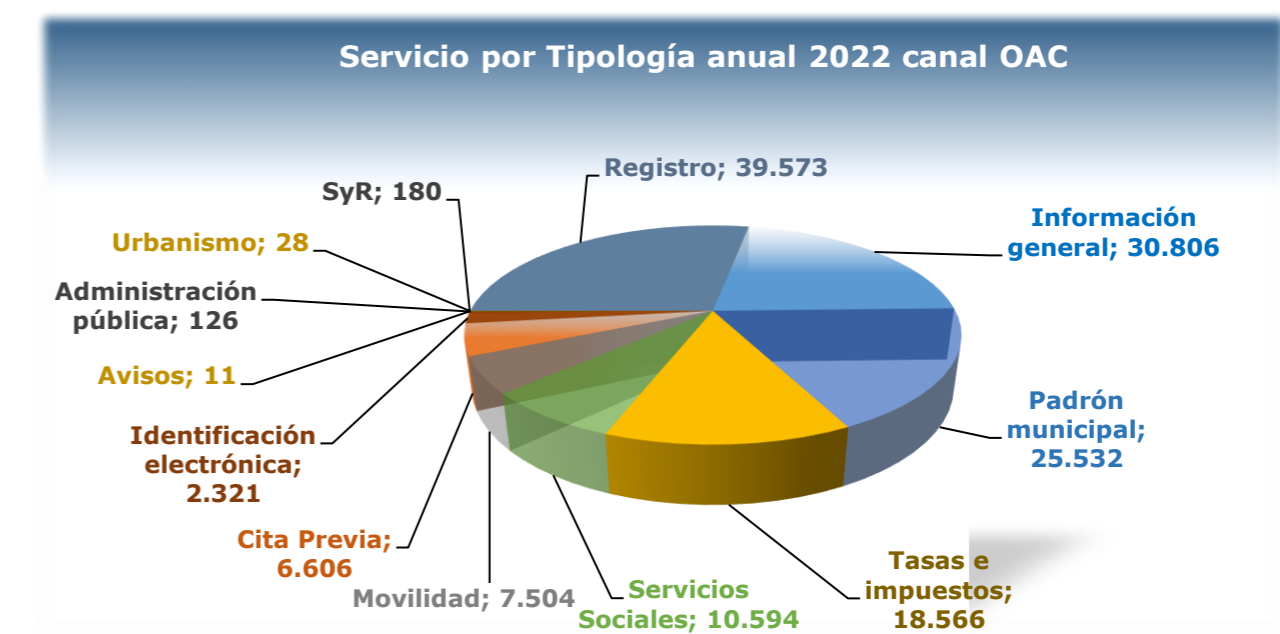
2.1 Canal 010. Atención teléfono 900 111 065 (24x7)

Servicios por Tipología	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22	ANUAL 2022
Información general	0	2.556	2.927	2.725	2.282	3.617	4.447	6.686	4.754	29.994
Cita Previa	0	737	1.277	1.490	1.201	2.116	3.128	4.490	2.457	16.896
Tasas e impuestos	0	427	164	237	135	184	309	628	668	2.752
Movilidad	0	84	115	165	168	254	394	824	472	2.476
Avisos	0	129	108	131	128	184	222	264	166	1.332
Servicios Sociales	0	27	46	39	37	59	65	158	143	574
Padron municipal	0	48	50	66	48	87	97	73	53	522
SyR	0	25	38	30	28	61	76	114	72	444
Registro	0	19	9	17	8	33	39	47	28	200
Ayuda a la navegacion	0	13	6	10	4	8	28	47	19	135
Administracion publica	0	0	3	8	2	1	0	2	58	74
Objetos perdidos	0	2	0	6	2	6	8	16	18	58
Urbanismo	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Total	0	4.067	4.743	4.924	4.043	6.611	8.813	13.349	8.908	55.458



2.2 Canal OAC. Atención SIN CITA

Servicios por Tipología	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22	ANUAL 2022
Registro	1.175	2.702	4.437	3.393	3.114	5.347	6.759	6.973	5.673	39.573
Información general	1.029	2.024	2.965	1.915	1.840	3.767	4.778	6.885	5.603	30.806
Padrón municipal	847	1.685	2.274	2.045	2.104	3.415	4.196	5.148	3.818	25.532
Tasas e impuestos	523	1.000	883	402	205	369	1.918	8.218	5.048	18.566
Servicios Sociales	285	638	1.097	755	628	2.270	1.845	2.000	1.076	10.594
Movilidad	183	315	480	354	325	553	887	2.458	1.949	7.504
Cita Previa	279	484	520	452	315	741	1.199	1.377	1.239	6.606
Identificación electrónica	102	155	216	181	124	303	436	413	391	2.321
SyR	1	1	5	3	3	18	37	52	60	180
Administración pública		1	1	1		1		35	87	126
Urbanismo	3	1	2	6	2	2	6	2	4	28
Avisos		1			1	1	2	2	4	11
Total	4.427	9.007	12.880	9.507	8.661	16.787	22.063	33.563	24.952	141.847



Estadísticas

Estadísticas

ANUAL 2022

1.5 Canales telemáticos

1.5.1. Twitter @lineamadrid.es

1.5.2. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)

1.5.3. Asistente Virtual Chat Bot zona Distrito Centro/Información Padrón

1.5.4. Facebook

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



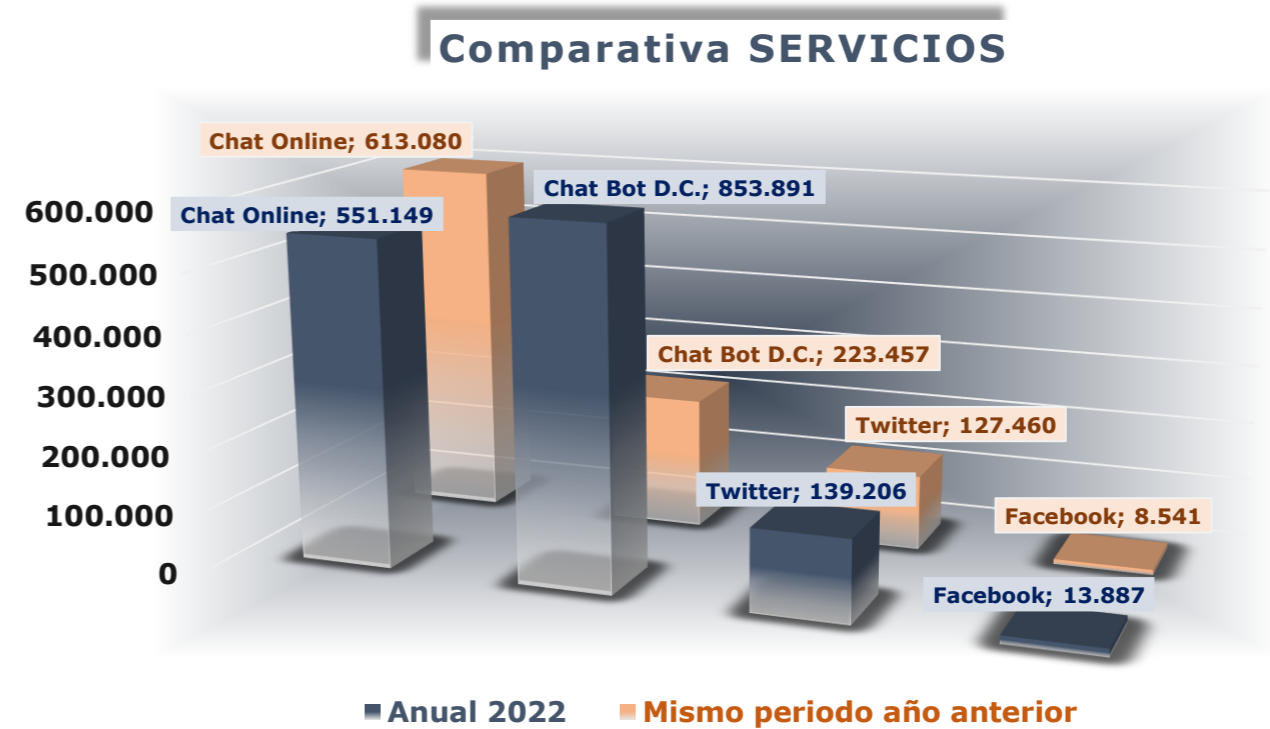
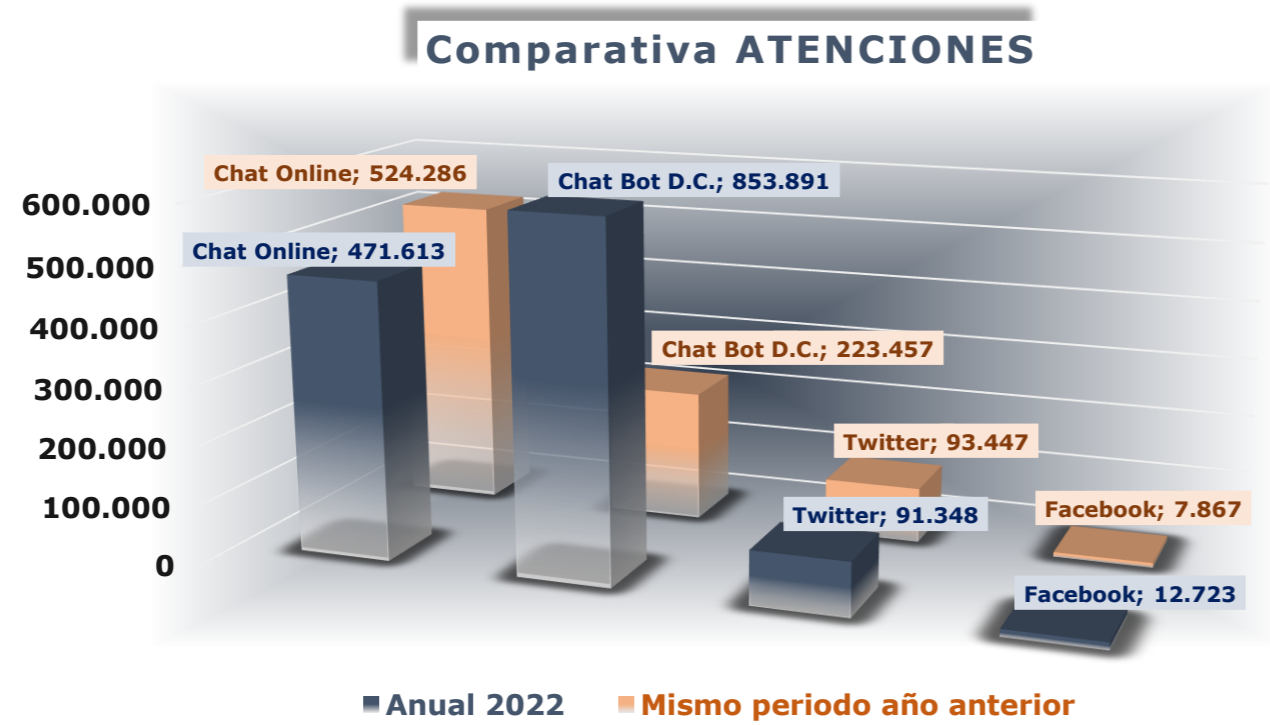
Chat Bot



Redes Sociales

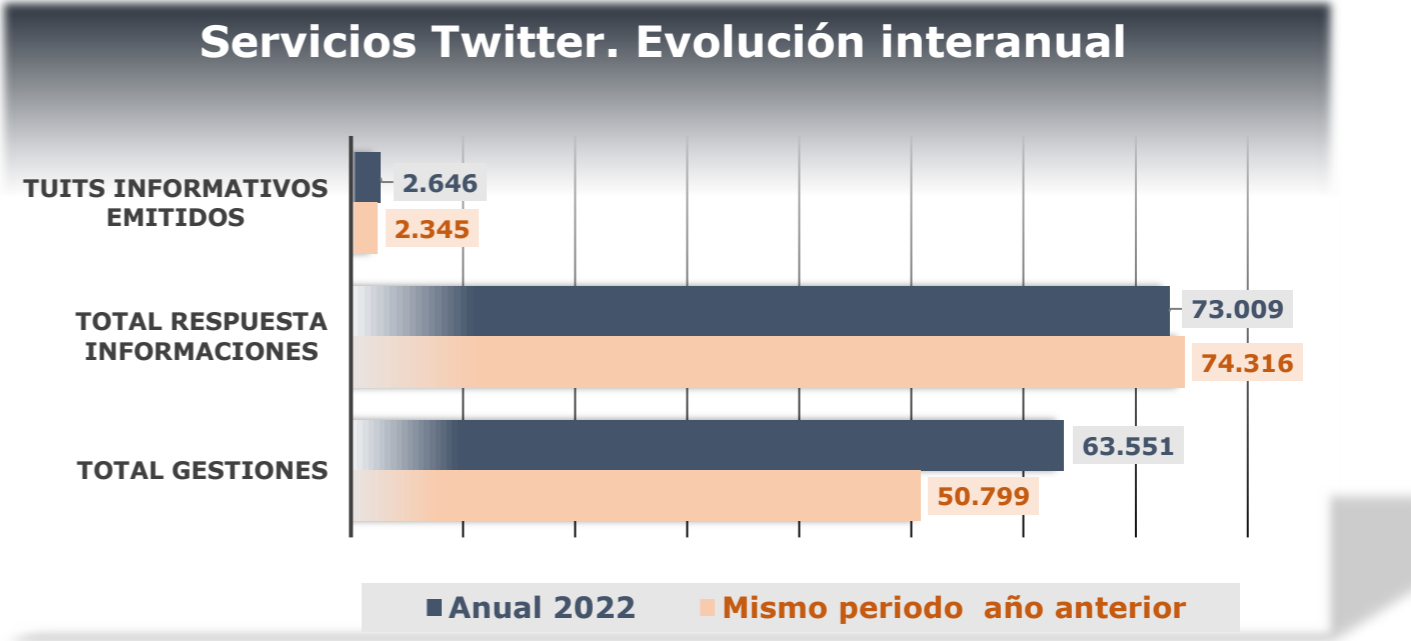
1.- CANAL TELEMÁTICO. DATOS GLOBALES

	Atenciones			Servicios		
	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Chat Online	471.613	524.286	-10,0%	551.149	613.080	-10,1%
Chat Bot Distrito Centro/Información Padrón	853.891	223.457	282,1%	853.891	223.457	282,1%
@lineamadrid.es	91.348	93.447	-2,2%	139.206	127.460	9,2%
Facebook	12.723	7.867	61,7%	13.887	8.541	62,6%
TOTAL	1.429.575	849.057	68,4%	1.558.133	972.538	60,2%

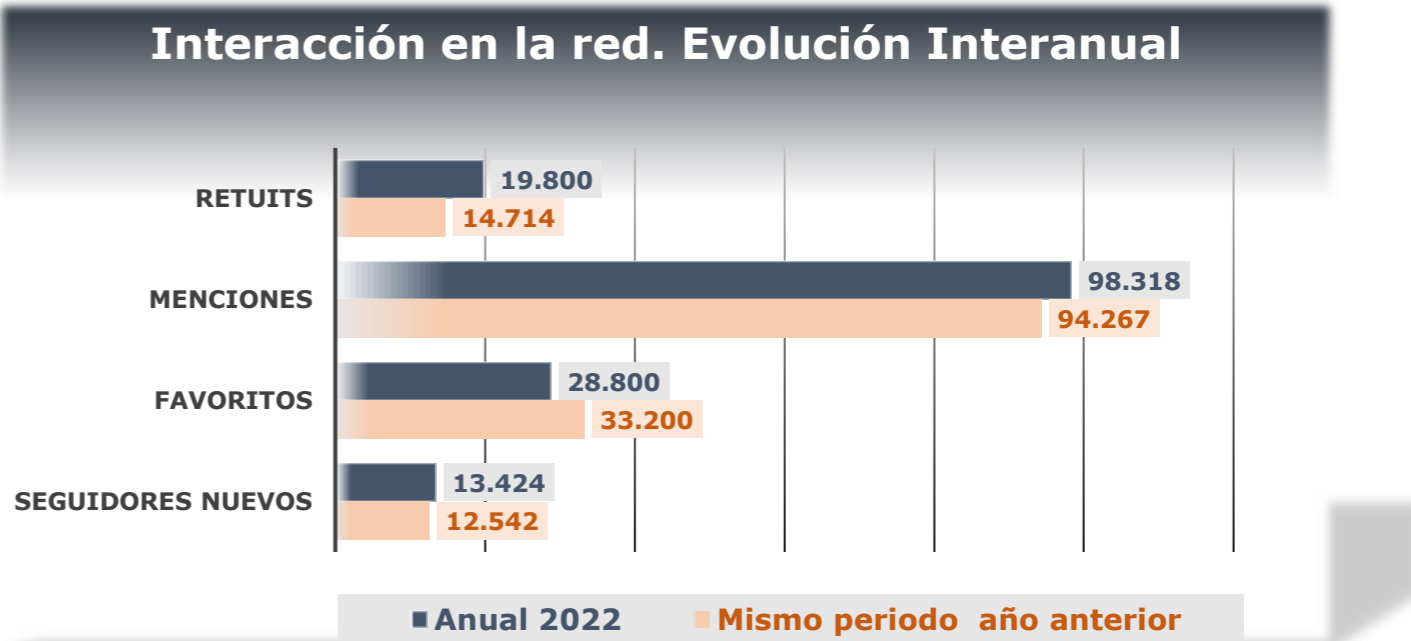


2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

SERVICIOS	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	2.646	2.345	12,8%
Total respuesta Informaciones	73.009	74.316	-1,8%
Total gestiones	63.551	50.799	25,1%
Total	139.206	127.460	9,2%

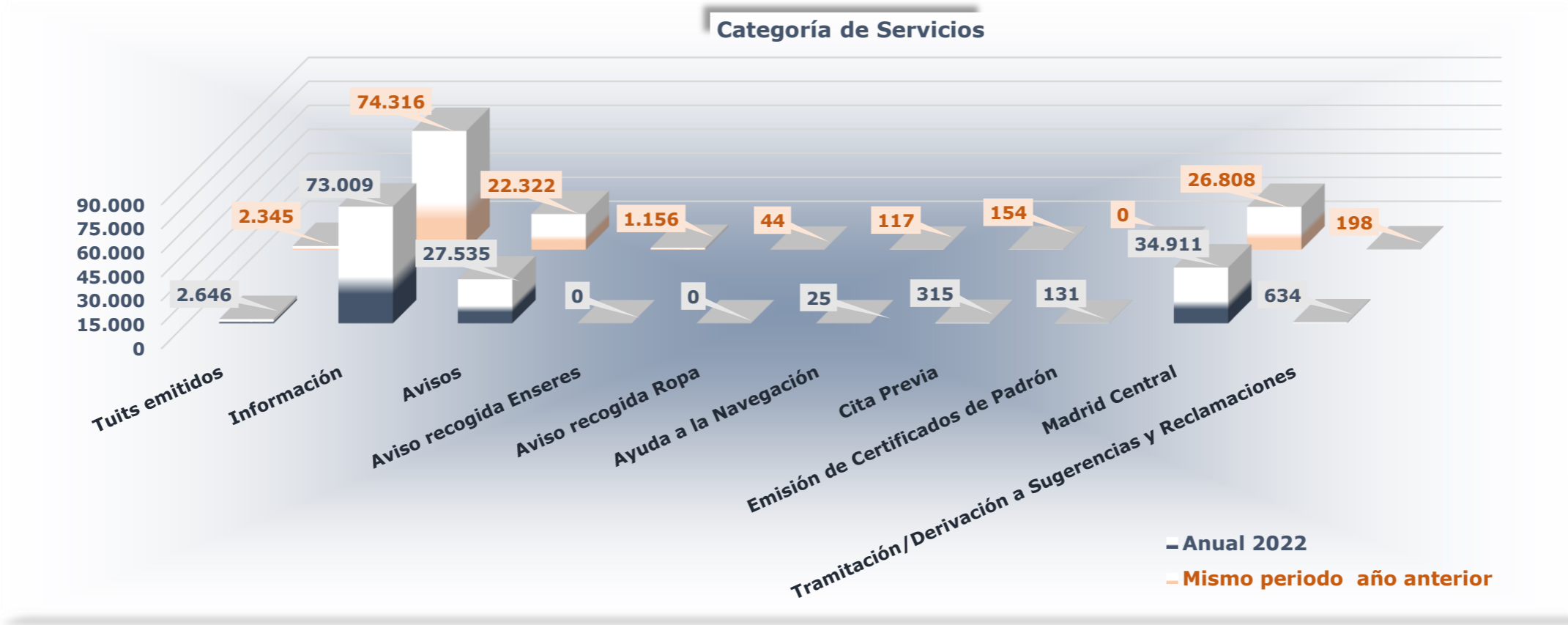


INTERACCIÓN EN LA RED	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	19.800	14.714	34,6%
Menciones	98.318	94.267	4,3%
Favoritos	28.800	33.200	-13,3%
Seguidores Nuevos	13.424	12.542	7,0%



3.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SERVICIOS

SERVICIOS	Categorías Servicios		Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		2.646	2.345	12,8%
	Información		73.009	74.316	-1,8%
Gestión	Público	Avisos	27.535	22.322	23,4%
		Aviso recogida Enseres	0	1.156	-100,0%
		Aviso recogida Ropa	0	44	-100,0%
	Privado	Ayuda a la Navegación	25	117	-78,6%
		Cita Previa	315	154	104,5%
		Emisión de Certificados de Padrón	131	0	0,0%
		Madrid Central	34.911	26.808	30,2%
		Tramitación/Derivación a Sugerencias y Reclamaciones	634	198	220,2%
Total			139.206	127.460	9,2%



4.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

Anual 2022
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
1er. trimestre	1.324	1.155	118	23	28	1.732	1.510	156	31	35
2º. trimestre	1.236	1.042	135	23	36	1.666	1.465	160	17	24
3er. trimestre	1.205	1.031	113	24	37	1.469	1.306	119	16	28
4º. trimestre	1.096	867	147	25	57	1.548	1.304	183	20	41
	4.861	4.095	513	95	158	6.415	5.585	618	84	128

Líneamadrid

RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN
2022



7. TWITTER/WEBCHAT

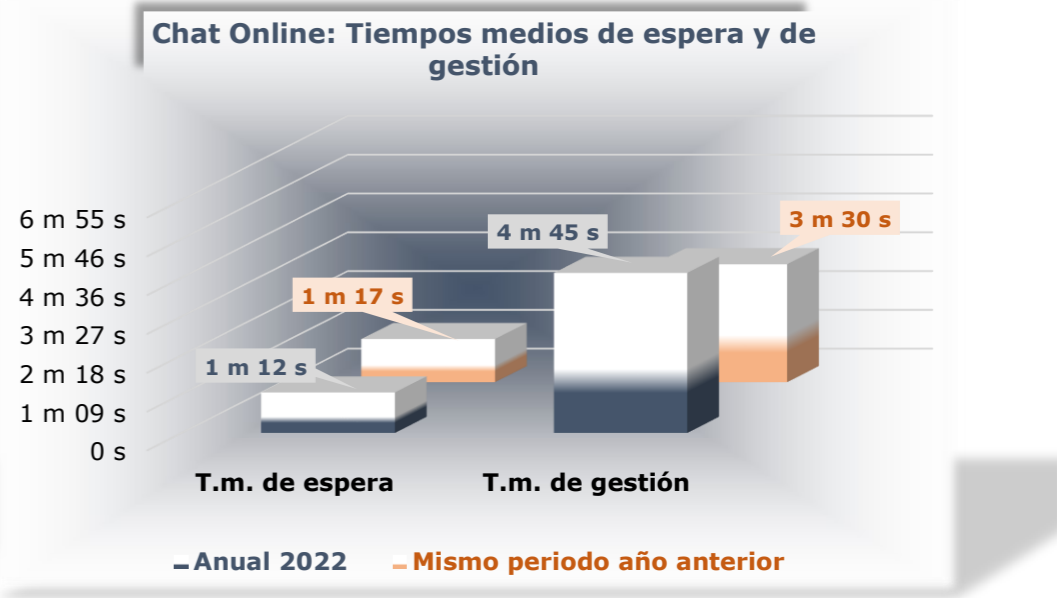
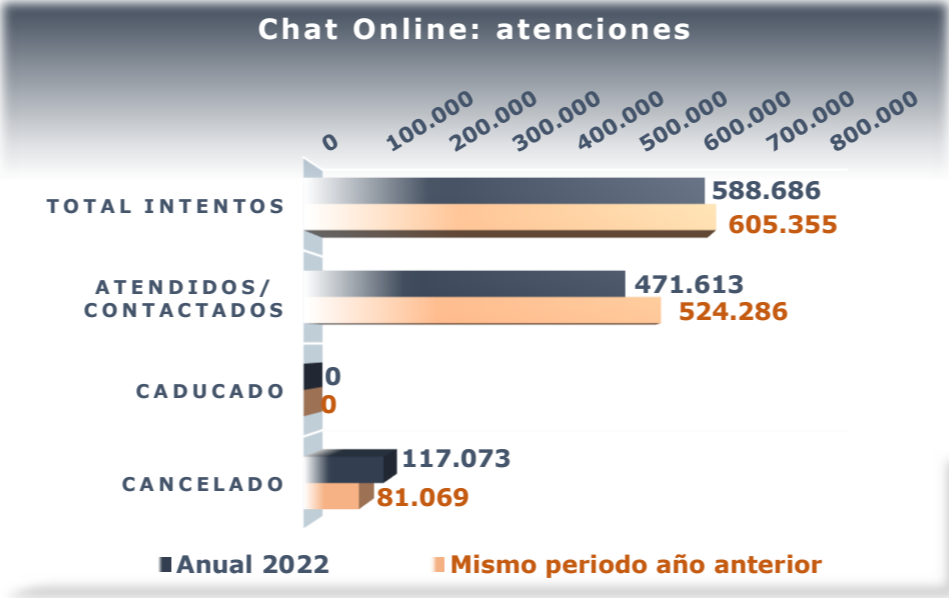


5.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

Anual 2022
Mismo periodo año anterior

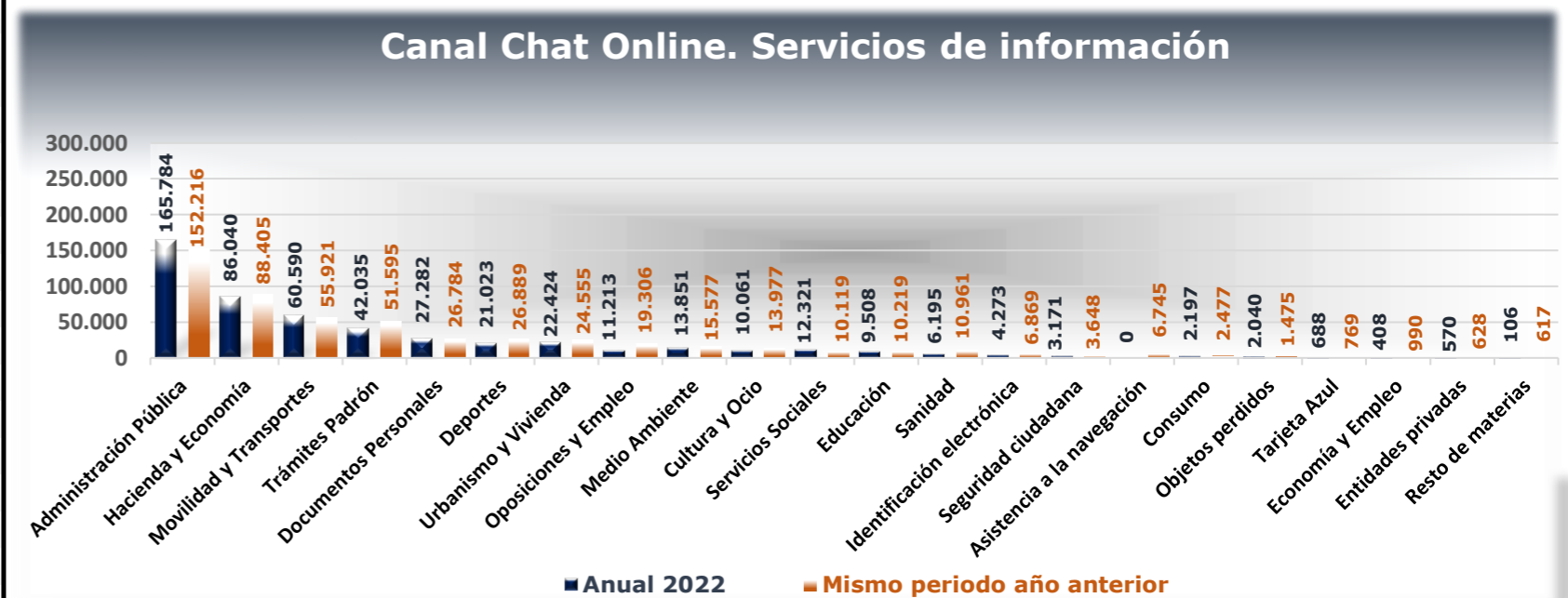
MES	Total Intentos	Atendidos/contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión	Total Intentos	Atendidos/contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
1er. trimestre	142.420	127.098	0	15.322	48 s	4 m 15 s	103.408	93.096	0	10.312	2 m 10 s	5 m 00 s
2º. trimestre	159.655	128.219	0	31.436	1 m 02 s	4 m 32 s	201.910	167.656	0	34.254	1 m 27 s	3 m 02 s
3er. trimestre	136.834	100.244	0	36.590	49 s	4 m 46 s	149.971	131.773	0	18.198	41 s	2 m 39 s
4º. trimestre	149.777	116.052	0	33.725	1 m 41 s	5 m 27 s	150.066	131.761	0	18.305	48 s	3 m 19 s
	588.686	471.613	0	117.073	1 m 12 s	4 m 45 s	605.355	524.286	0	81.069	1 m 17 s	3 m 30 s

MES	Atendidos/contactados	Atendidos/contactados	Variación en %
1er. trimestre	127.098	93.096	36,5%
2º. trimestre	128.219	167.656	-23,5%
3er. trimestre	100.244	131.773	-23,9%
4º. trimestre	116.052	131.761	-11,9%
	471.613	524.286	-10,0%



6.- CHAT ONLINE. SERVICIOS

Servicios de información	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Administración Pública	165.784	152.216	8,9%
Hacienda y Economía	86.040	88.405	-2,7%
Movilidad y Transportes	60.590	55.921	8,3%
Trámites Padrón	42.035	51.595	-18,5%
Documentos Personales	27.282	26.784	1,9%
Deportes	21.023	26.889	-21,8%
Urbanismo y Vivienda	22.424	24.555	-8,7%
Oposiciones y Empleo	11.213	19.306	-41,9%
Medio Ambiente	13.851	15.577	-11,1%
Cultura y Ocio	10.061	13.977	-28,0%
Servicios Sociales	12.321	10.119	21,8%
Educación	9.508	10.219	-7,0%
Sanidad	6.195	10.961	-43,5%
Identificación electrónica	4.273	6.869	-37,8%
Seguridad ciudadana	3.171	3.648	-13,1%
Asistencia a la navegación	0	6.745	-100,0%
Consumo	2.197	2.477	-11,3%
Objetos perdidos	2.040	1.475	38,3%
Tarjeta Azul	688	769	-10,5%
Economía y Empleo	408	990	-58,8%
Entidades privadas	570	628	-9,2%
Resto de materias	106	617	-82,8%
Subtotal	501.780	530.742	-5,5%



Servicios Restantes	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	31	39	-20,5%
Ayuda a la navegación	16.274	55.113	-70,5%
Cita Previa	27.377	27.064	1,2%
Economía	3	7	-57,1%
Movilidad	48	99	-51,5%
Padrón municipal	5.633	0	0,0%
Servicios Sociales	1	0	0,0%
Sugerencias y Reclamaciones	2	16	-87,5%
Subtotal	49.369	82.338	-40,0%

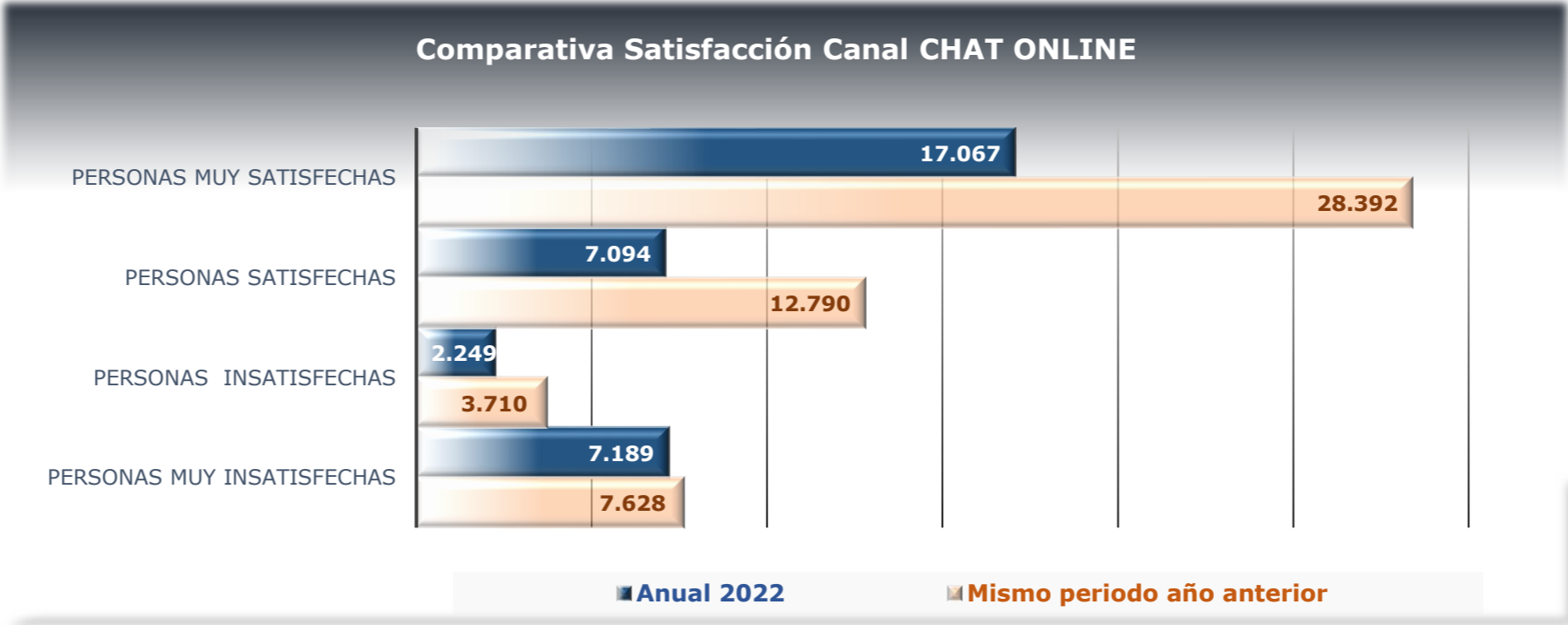


TOTAL	551.149	613.080	-10,1%
--------------	----------------	----------------	---------------

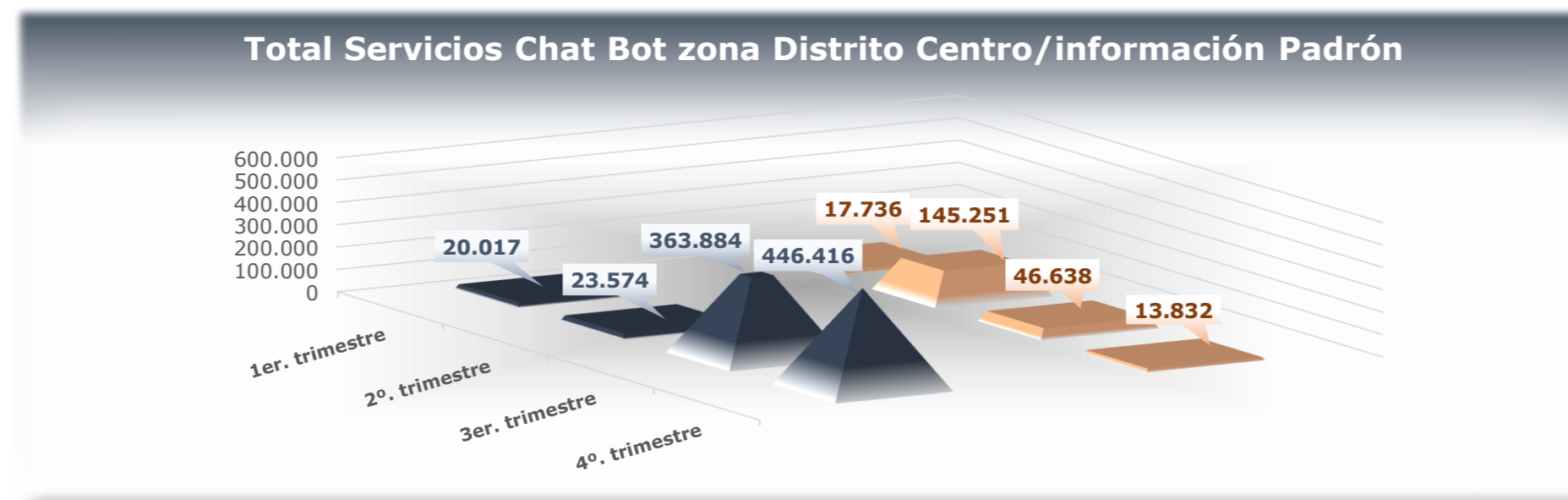
7.- CANAL CHAT. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

Anual 2022
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
1er. trimestre	11.103	6.035	2.444	734	1.890	11.708	6.752	3.011	760	1.185
2º. trimestre	8.593	4.418	1.753	557	1.865	16.221	8.711	3.960	1.142	2.408
3er. trimestre	6.050	3.106	1.247	393	1.304	11.662	6.280	2.787	842	1.753
4º. trimestre	7.853	3.508	1.650	565	2.130	12.929	6.649	3.032	966	2.282
	33.599	17.067	7.094	2.249	7.189	52.520	28.392	12.790	3.710	7.628



8.- CHAT BOT ZONA DISTRITO CENTRO / INFORMACIÓN PADRÓN. ASISTENTE VIRTUAL



* Fecha	Información General	Movilidad (altas y bajas)	Total	Mismo periodo año anterior	Variación en %
1er. trimestre	7.101	12.916	20.017	17.736	12,9%
2º. trimestre	11.340	12.234	23.574	145.251	-83,8%
3er. trimestre	351.130	12.754	363.884	46.638	680,2%
4º. trimestre	434.294	12.122	446.416	13.832	3127,41%

TOTAL	803.865	50.026	853.891	223.457	282,1%
--------------	----------------	---------------	----------------	----------------	---------------

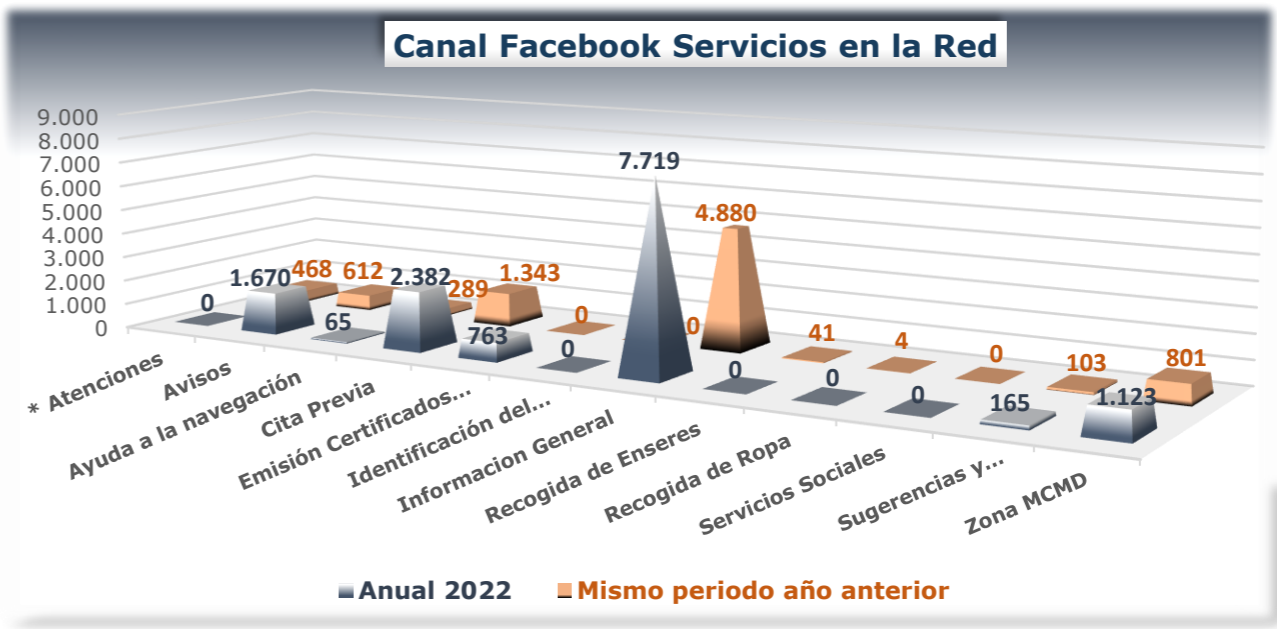
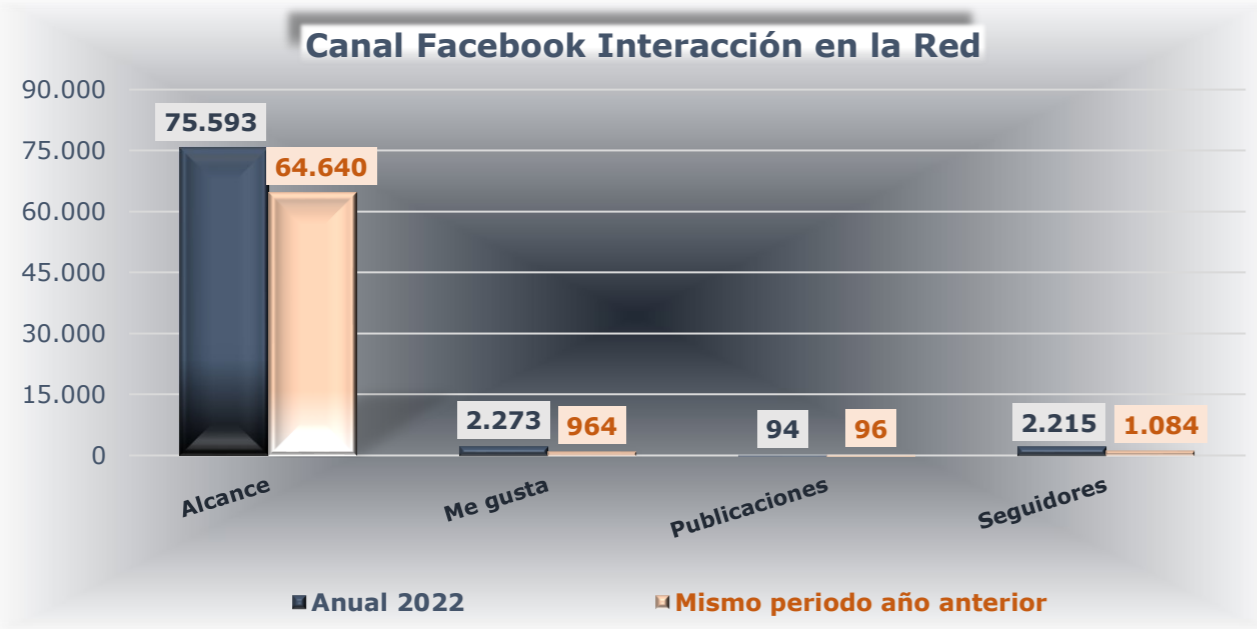
(*) Inicio de la actividad el 1 de marzo de 2021.

9.- CANAL FACEBOOK. INTERACCIONES EN LA RED

Interaccion en la Red	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Alcance	75.593	64.640	16,9%
Me gusta	2.273	964	135,8%
Publicaciones	94	96	-2,1%
Seguidores	2.215	1.084	104,3%

Servicios en la Red	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
* Atenciones	0	468	-100,0%
Avisos	1.670	612	172,9%
Ayuda a la navegación	65	289	-77,5%
Cita Previa	2.382	1.343	77,4%
Emisión Certificados Padrón	763	0	0,0%
Identificación del conductor	0	0	0,0%
Informacion General	7.719	4.880	
Recogida de Enseres	0	41	-100,0%
Recogida de Ropa	0	4	-100,0%
Servicios Sociales	0	0	0,0%
Sugerencias y Reclamaciones	165	103	60,2%
Zona MCMD	1.123	801	40,2%
Total	13.887	8.541	62,6%

*Sin conocer tipología en enero y febrero de 2021



Estadísticas

Estadísticas

ANUAL 2022

1.6 Portal web www.madrid.es



Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot

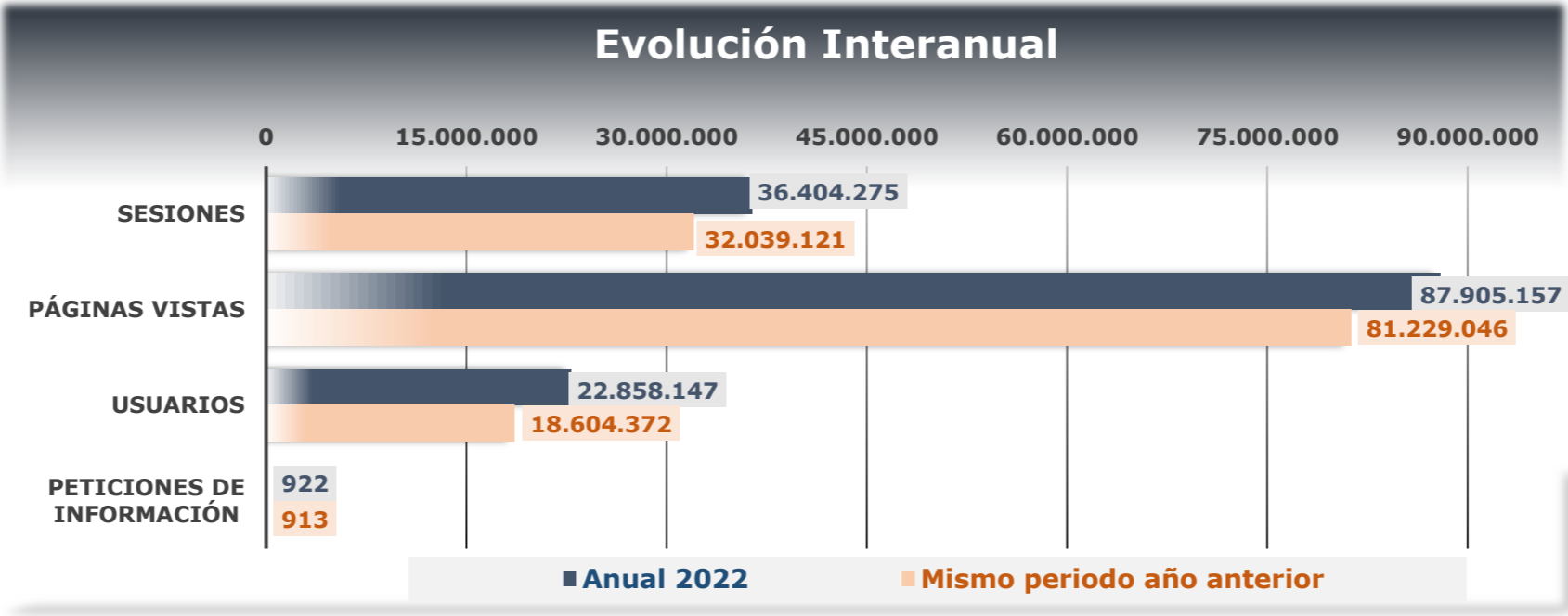


Redes Sociales

1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	36.404.275	32.039.121	13,6%
Páginas vistas	87.905.157	81.229.046	8,2%
Usuarios	22.858.147	18.604.372	22,9%
Peticiones de Información	922	913	1,0%

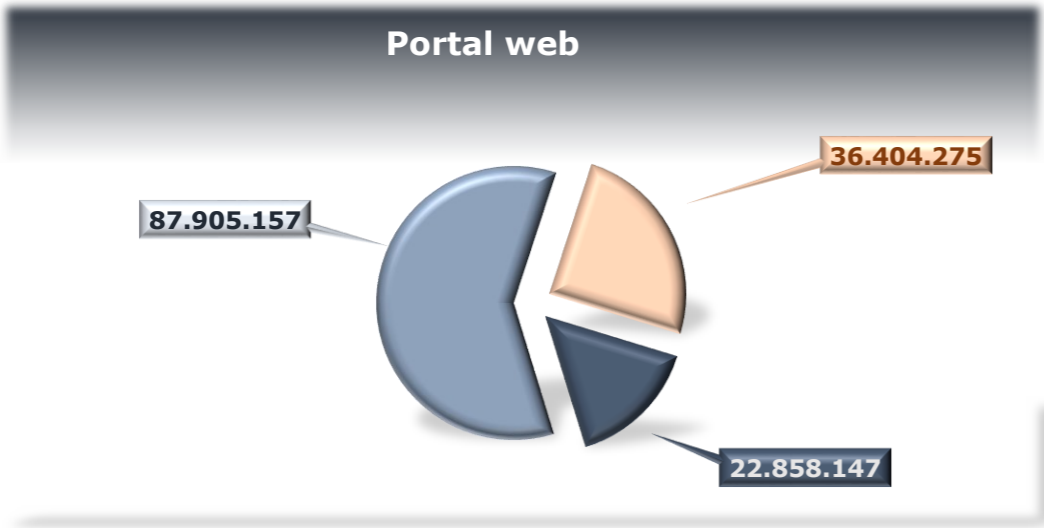
Fuentes: Data Studio Google para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWareHouse para Peticiones de Información.



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

2.1 Portal web.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
87.905.157	36.404.275	22.858.147



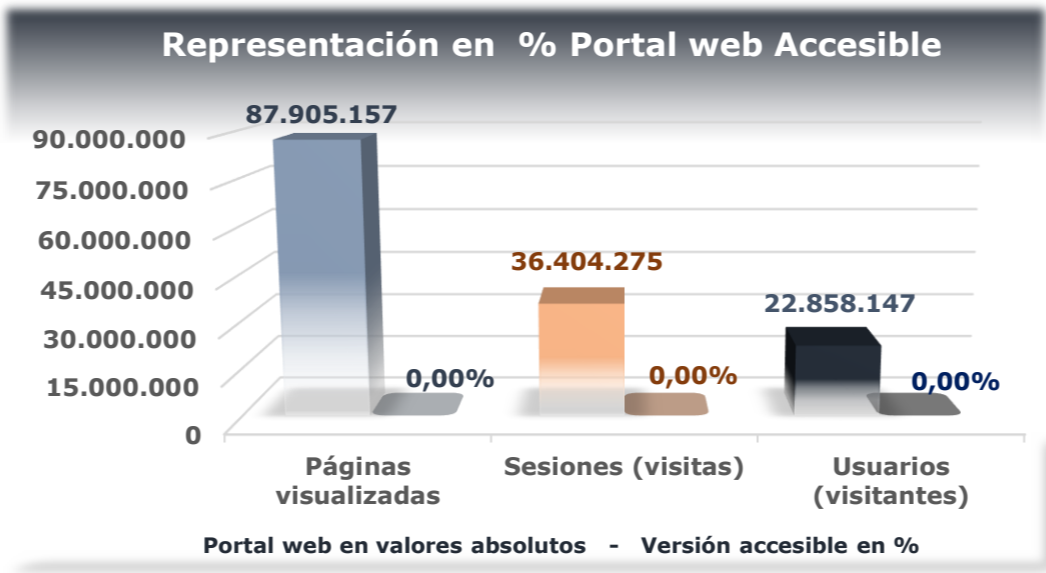
Fuente: Google Analytics

2.2 Portal web. Versión accesible.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
-	-	-

* Datos no disponibles.

2.3 Portal web. Representación en porcentaje: versión accesible / versión normalizada



3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones únicas
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	5.816.700	4.148.274
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	3.085.082	2.409.785
Calendario oficial laboral y de días inhábiles y festivos 2022 para Madrid - Ayuntamiento de Madrid	1.726.086	1.426.330
Acceso AYRE - Ayuntamiento de Madrid	1.645.007	1.144.847
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	1.444.285	984.903
Buscador de oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	1.421.270	993.425
Sistema municipal de cita previa - Ayuntamiento de Madrid	1.362.957	888.174
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	1.029.282	633.936
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	1.000.913	690.454
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	866.811	676.193
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	699.048	361.466
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	542.941	407.734
www.madrid.es - Contenido no disponible	524.531	439.097
Madrid Zona de Bajas Emisiones (ZBE) - Ayuntamiento de Madrid	511.471	368.513
Centros Deportivos Municipales con reserva en línea - Ayuntamiento de Madrid	457.657	299.153
Personal de Oficios Servicios Internos del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	448.266	357.916
Auxiliar Administrativo/a del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	403.130	326.931
Gestión de citas - Ayuntamiento de Madrid	399.079	270.704
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	360.334	275.629
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	348.357	222.306
Consulta Exámenes Taxi - Ayuntamiento de Madrid	336.282	244.390

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones únicas
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	335.050	222.566
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	321.755	224.631
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	309.466	232.173
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	308.451	239.183
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	301.127	222.720
Incidencias de tráfico debidas a manifestaciones - Ayuntamiento de Madrid	299.527	226.222
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	295.613	219.275
Pasaporte. Solicitud y renovación - Ayuntamiento de Madrid	277.866	205.447
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	266.053	185.146
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	259.314	177.585
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	248.895	185.674
Templo de Debod - Ayuntamiento de Madrid	244.342	172.690
Oposiciones y bolsas de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	239.160	172.072
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	234.695	167.460
Documento Nacional de Identidad (DNI - DNIe). Renovación - Ayuntamiento de Madrid	234.581	178.264
Previsión exámenes 2022 - Ayuntamiento de Madrid	226.462	189.921
Tarifas de servicios en Centros Deportivos Municipales para 2022 - Ayuntamiento de Madrid	224.711	193.623
Servicios sociales - Ayuntamiento de Madrid	219.255	173.493
Deportes - Ayuntamiento de Madrid	214.158	146.883
Piscinas de Verano - Ayuntamiento de Madrid	207.750	127.169
Teléfono gratuito 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	203.628	168.815

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones únicas
Bombero/a Especialista del Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid (Turno libre 2021) - Ayuntamiento de Madrid	202.985	147.698
Competiciones Deportivas Municipales 2021/2022 - Ayuntamiento de Madrid	189.739	151.336
Oficinas de Atención a la Ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	188.524	143.653
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	183.348	125.408
Museo de Historia de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	170.268	119.831
Agencia para el Empleo de Madrid - Cursos - Ayuntamiento de Madrid	167.950	91.222
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	159.804	117.668
Igualdad y diversidad - Ayuntamiento de Madrid	159.630	130.550

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.

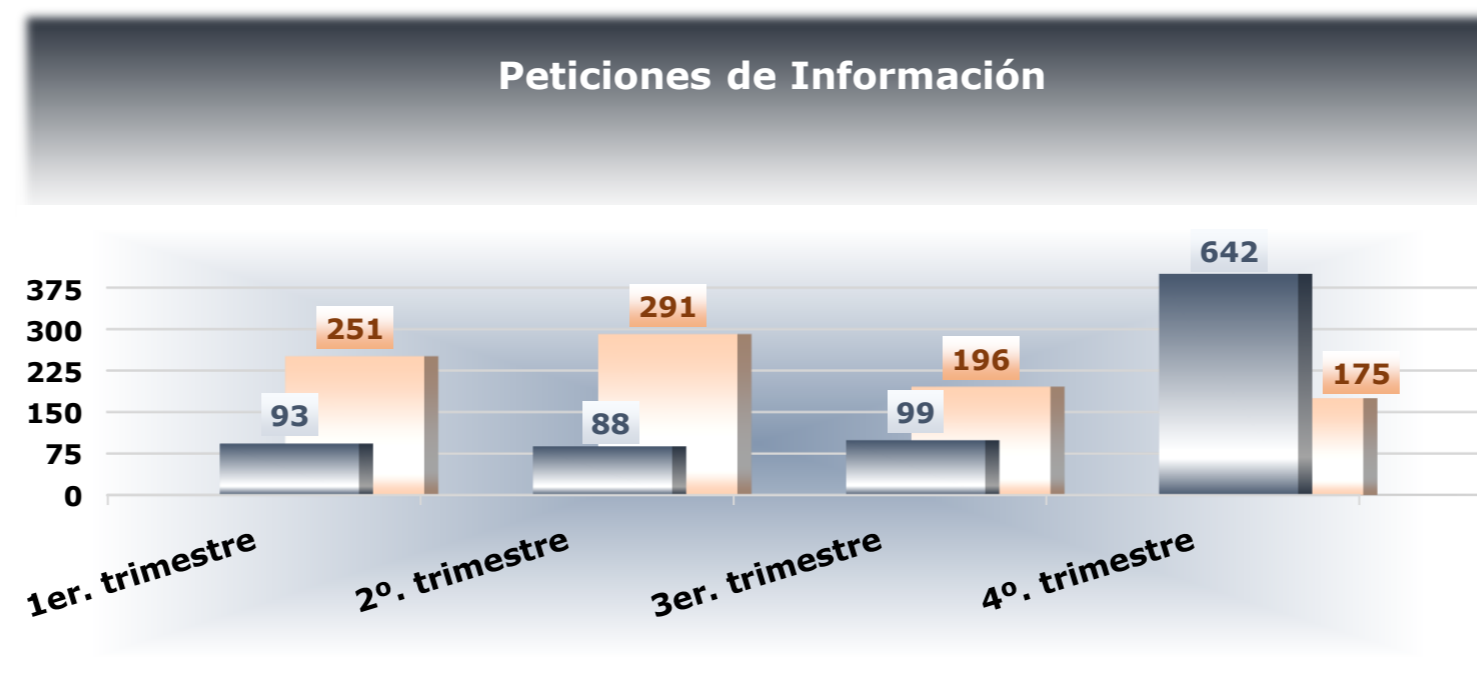
Las cifras reflejan los datos de las 50 páginas más visualizadas del mes.

Fuente Google Analytics.

4.- PETICIONES DE INFORMACIÓN REALIZADAS A TRAVÉS DE LA WEB

	Anual 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
1er. trimestre	93	251	-62,9%
2º. trimestre	88	291	-69,8%
3er. trimestre	99	196	-49,5%
4º. trimestre	642	175	266,9%

TOTAL	922	913	1,0%
--------------	------------	------------	-------------



Estadísticas

Estadísticas

ANUAL 2022

2. Gestión de Contenidos



Líneamadrid



Oficinas de Atención a la
 Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a
 la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot

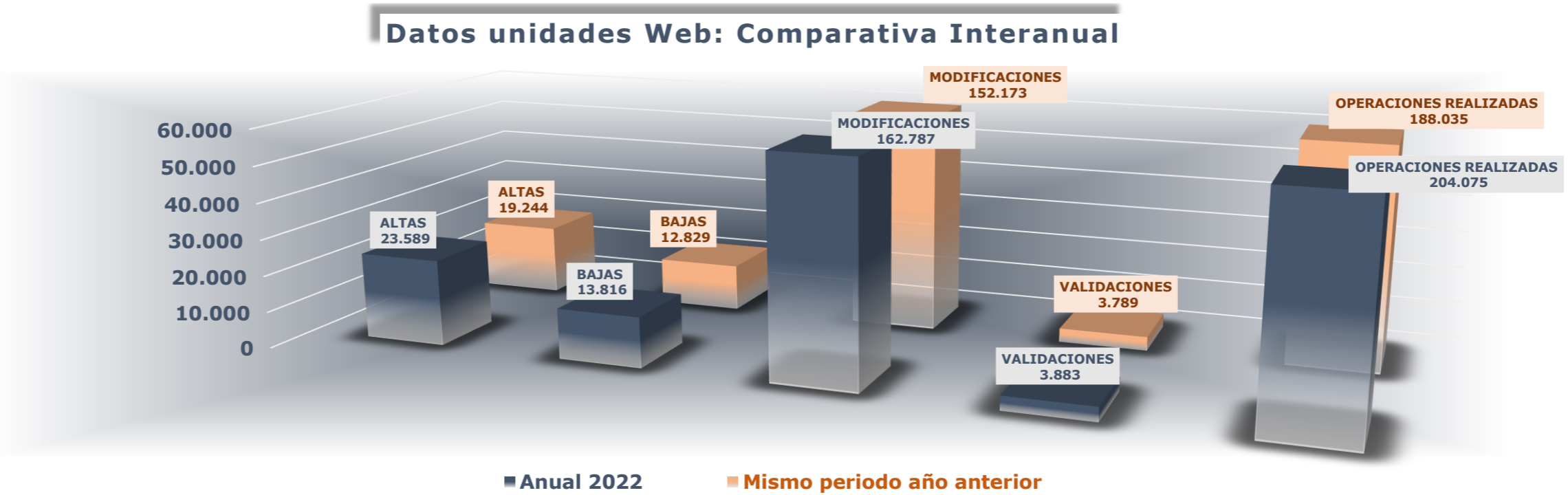


Redes Sociales

1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

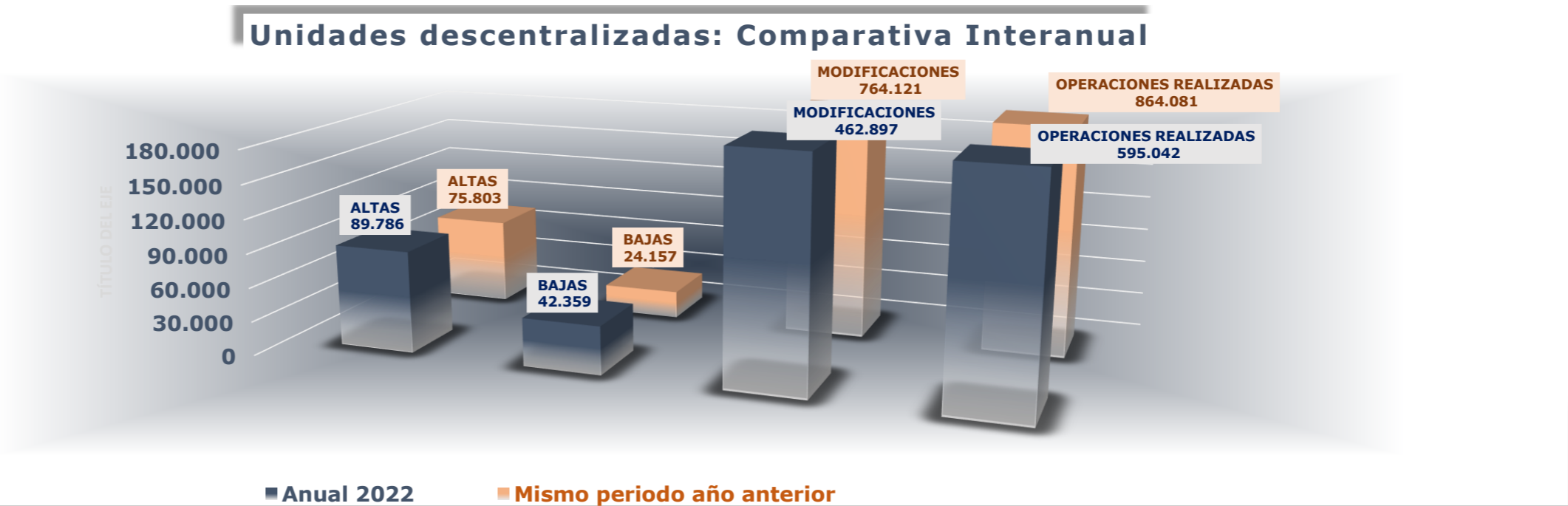
A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
1er. trimestre	5.979	4.218	38.863	773	49.833
2º. trimestre	5.730	4.099	43.447	903	54.179
3er. trimestre	4.381	2.534	34.493	1.221	42.629
4º. trimestre	7.499	2.965	45.984	986	57.434
Anual 2022	23.589	13.816	162.787	3.883	204.075
Mismo periodo año anterior	19.244	12.829	152.173	3.789	188.035
Variación en %	22,6%	7,7%	7,0%	2,5%	8,5%



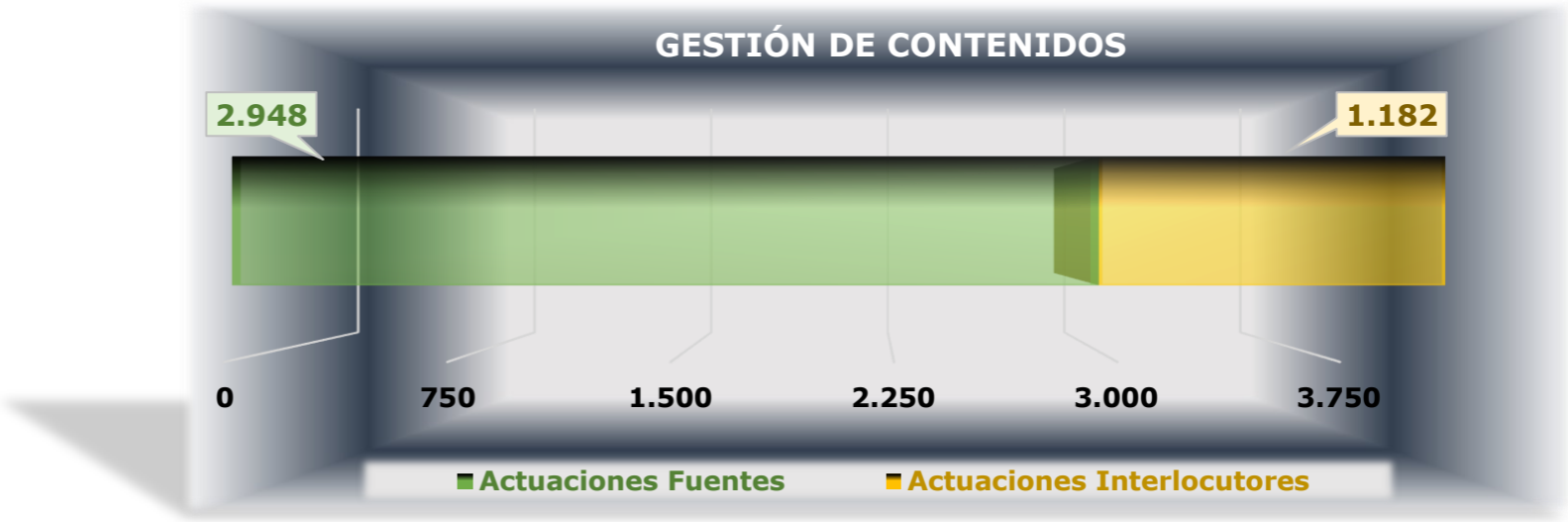
B. Datos unidades descentralizadas.

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
1er. trimestre	22.747	7.729	122.806	153.282
2º. trimestre	23.771	10.911	136.421	171.103
3er. trimestre	18.483	12.301	88.564	119.348
4º. trimestre	24.785	11.418	115.106	151.309
Anual 2022	89.786	42.359	462.897	595.042
Mismo periodo año anterior	75.803	24.157	764.121	864.081
Variación en %	18,4%	75,3%	-39,4%	-31,1%



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

Actuaciones Fuentes	Actuaciones Interlocutores
2.948	1.182



3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN

Formulario "Comunicar un error en la información"	Formularios buscador Línea Madrid
3.957	55



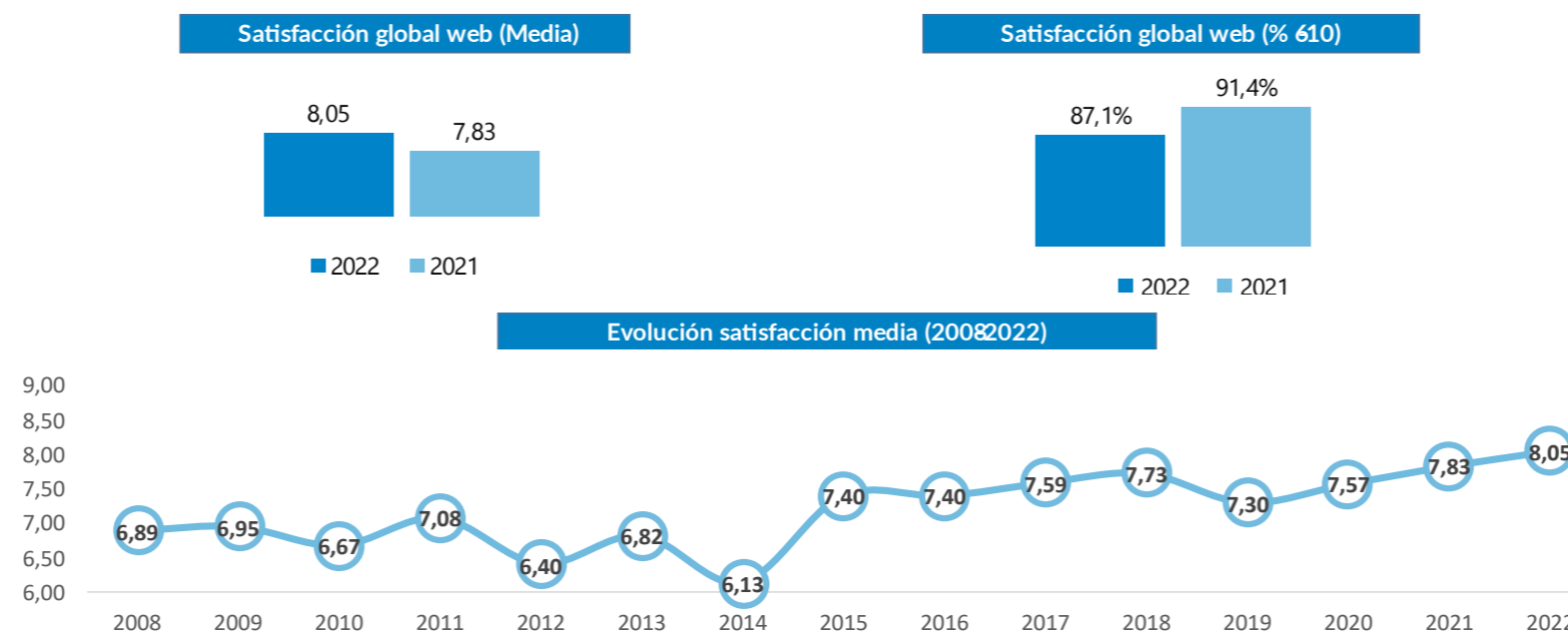
4.- SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES Y COMPARATIVAS CON OTRAS WEB

Línea**madrid**

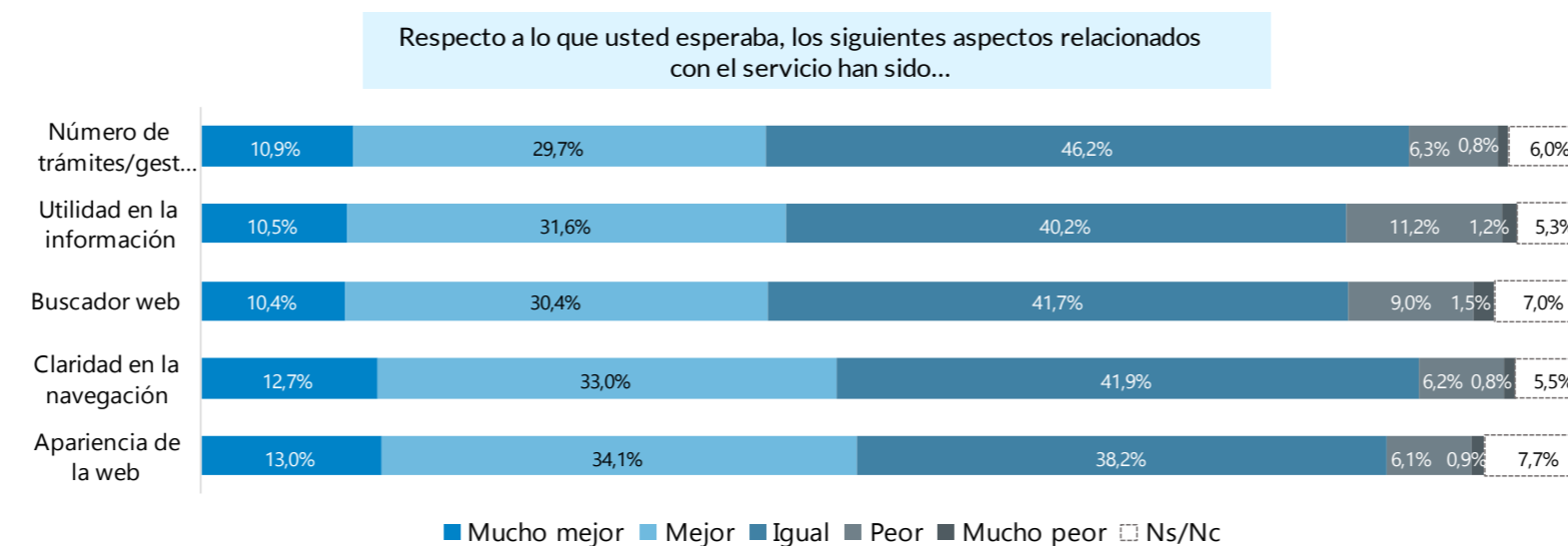
RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN
2022



6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



6. WEB DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

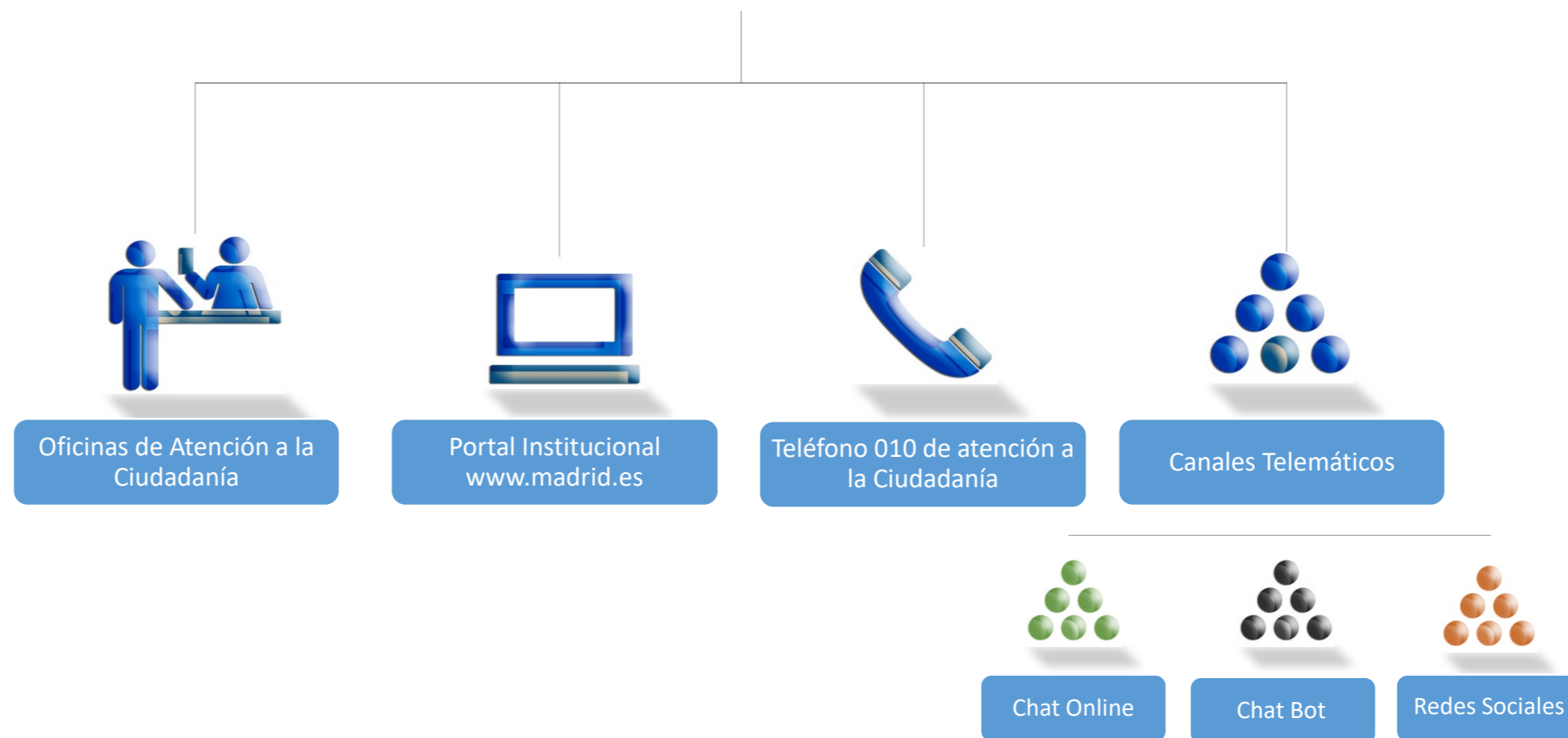


Estadísticas

Estadísticas

ANUAL 2022

3. Sistema de Cita Previa



1.- CITAS ASIGNADAS POR CANAL

					CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA													
ÁREA TEMÁTICA	OFICINAS CON CITA	ÁREA DE GOBIERNO	Número total citas asignadas	% Unidad Gestora/ total citas	010		PORTAL INSTITUCIONAL						PRESENCIAL					
							TOTAL INTERNET		Internet		Internet Dispositivos móviles		TOTAL PRESENCIAL		Presencial OAC		Presencial resto Oficinas	
					Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Ciudadanía	Línea Madrid (OAC) incluye registro	AG. Vicealcaldía	1.276.371	60%	329.771	26%	880.747	69%	506.728	58%	374.019	42%	65.853	5%	65.082	99%	771	1%
Tributos	Contribuyente (OAIC) incluye registro	AG. Hacienda y Personal	235.177	11%	86.665	37%	135.081	57%	102.971	76%	32.110	24%	13.431	6%	11.344	84%	2.087	16%
	ICIO		963	0%	54	6%	834	87%	635	76%	199	24%	75	8%	9	12%	66	88%
Objetos Perdidos	Objetos Perdidos		7.226	0%	1.657	23%	3.420	47%	1.879	55%	1.541	45%	2.149	30%	121	6%	2.028	94%
Recursos Humanos Municipal	Acción Social Personal (Bustamante)	AG. Portavoz Seguridad y Emergencia	2.144	0%	31	1%	1.299	61%	1.103	85%	196	15%	814	38%	114	14%	700	86%
	Madrid Salud (Organismo Autónomo)		372	0%	41	11%	316	85%	298	94%	18	6%	15	4%	10	67%	5	33%
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. Economía, Innovación y Empleo	26.650	1%	2.095	8%	10.617	40%	6.920	65%	3.697	35%	13.938	52%	265	2%	13.673	98%
	Emprendimiento		6.187	0%	522	8%	5.557	90%	3.550	64%	2.007	36%	108	2%	36	33%	72	67%
	Factoría Industrial		330	0%	1	0%	329	100%	113	34%	216	66%	0	0%	0	0%	0	0%
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	18.128	1%	7.202	40%	9.758	54%	5.900	60%	3.858	40%	1.168	6%	604	52%	564	48%
	Vacunación (V Internacional, V CMS, y certificado COVID)		94.658	4%	9.182	10%	60.772	64%	39.386	65%	21.386	35%	24.704	26%	405	2%	24.299	98%
	Centro de Protección Animal		1.558	0%	496	32%	678	44%	283	42%	395	58%	384	25%	61	16%	323	84%
Movilidad y Aparcamientos	ZBEDEP/ SER	AG. Medio Ambiente y Movilidad	24.437	1%	7.283	30%	13.261	54%	9.293	70%	3.968	30%	3.893	16%	1.770	45%	2.123	55%
	Gestión del Taxi		17.580	1%	3.236	18%	14.081	80%	8.326	59%	5.755	41%	263	1%	156	59%	107	41%
	Gestión de Multas (incluye registro)		25.304	1%	12.670	50%	10.991	43%	6.550	60%	4.441	40%	1.643	6%	1.362	83%	281	17%
	Autorización ocupación de la vía (TEPMR y rodajes)		11.808	1%	3.331	28%	7.853	67%	5.170	66%	2.683	34%	624	5%	571	92%	53	8%
	Aparcamientos		12.232	1%	3.600	29%	8.121	66%	5.549	68%	2.572	32%	511	4%	439	86%	72	14%
Urbanismo	Agencia de Actividades (incluye registro)	AG. Desarrollo Urbano	5.731	0%	2.221	39%	3.216	56%	2.524	78%	692	22%	294	5%	231	79%	63	21%
	Desarrollo Urbano		2.388	0%	361	15%	1.964	82%	1.780	91%	184	9%	63	3%	24	38%	39	62%
	Subvención Reg. Edificatoria		1.375	0%	206	15%	1.155	84%	1.043	90%	112	10%	14	1%	8	57%	6	43%
	Urbanismo en Distritos	Distritos	16.052	1%	2.734	17%	12.277	76%	10.094	82%	2.183	18%	1.041	6%	484	46%	557	54%
Servicios Sociales	Servicios Sociales (CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	258.736	12%	53.061	21%	55.264	21%	29.693	54%	25.571	46%	150.411	58%	3.699	2%	146.712	98%
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		535	0%	59	11%	257	48%	137	53%	120	47%	219	41%	6	3%	213	97%
Cultura	Bibliotecas	AG. Cultura, Turismo y Deporte	12.212	1%	1.393	11%	10.493	86%	6.865	65%	3.628	35%	326	3%	4	1%	322	99%
	Centros Culturales		1.072	0%	203	19%	414	39%	198	48%	216	52%	455	42%	7	2%	448	98%
Registro	Registro (no incluye Multas y ADA)	Alcaldía	48.380	2%	22.826	47%	20.729	43%	11.961	58%	8.768	42%	4.825	10%	2.264	47%	2.561	53%
Otros	Sanciones	AG.Portavoz, Seguridad y Emergencias	3.528	0%	706	20%	2.175	62%	1.111	51%	1.064	49%	647	18%	139	21%	508	79%
	Seguridad (Policía Municipal)		8	0%	0	0%	8	100%	3	38%	5	63%	0	0%	0	0%	0	0%
	Matrimonios Civiles	AG. Vicealcaldía/ Distritos	3.448	0%	117	3%	3.106	90%	1.836	59%	1.270	41%	225	7%	7	3%	218	97%
	Responsabilidad Patrimonial	AG. Obras y Equipamientos	1.414	0%	544	38%	751	53%	557	74%	194	26%	119	8%	87	73%	32	27%
TOTAL			2.116.004	100,00%	552.268	26,10%	1.275.524	60,28%	772.456	60,56%	503.068	39,44%	288.212	13,62%	89.309	30,99%	198.903	69,01%

2.- GRÁFICO

Canales	Anual 2022	% sobre el Total	Mismo periodo año anterior	% sobre el total	Variación en % año anterior
Presencial	288.212	13,6%	204.708	8,8%	40,8%
010	552.268	26,1%	628.129	27,0%	-12,1%
Internet	772.456	36,5%	1.194.730	51,3%	-35,3%
Internet Móvil	503.068	23,8%	299.623	12,9%	67,9%
Total	2.116.004	100,0%	2.327.190	100,0%	-9,1%

Nº total de citas asignadas por canal

