

Estadísticas

Periodo: Estado de Alarma Covid-19

Del 27 de abril al 10 de mayo

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

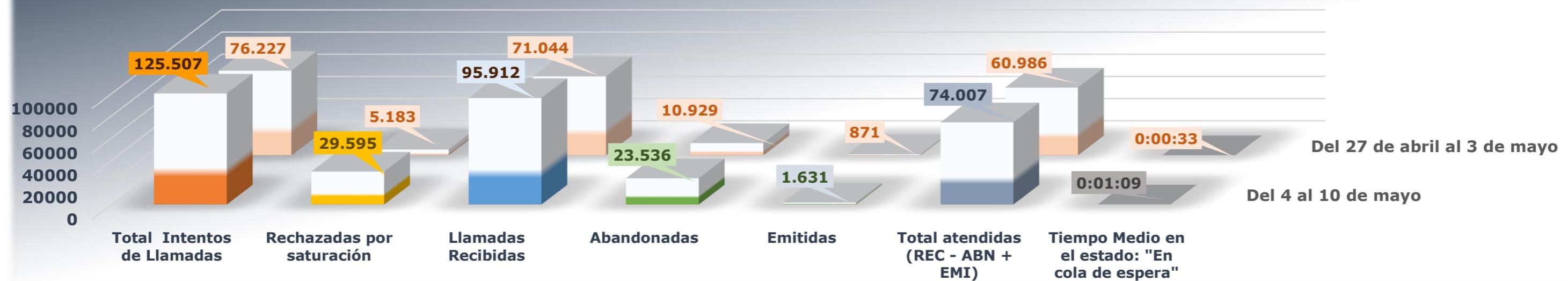


Línea Madrid Redes

1.- DATOS ATENCIÓN: CANAL 010

FECHA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	TOTAL ABANDONO	% Total Abandonad. / recibidas	Emitidas	Total atendidas (REC - ABN + EMI)	% Atendidas / recibidas	Tiempo Medio en el estado: "En cola de espera"
27/04/2020	17.851	2.340	13%	15.511	87%	2.543	16%	129	13.097	84%	41 s
28/04/2020	15.635	1.411	9%	14.224	91%	2.089	15%	291	12.426	87%	31 s
29/04/2020	15.724	944	6%	14.780	94%	2.554	17%	170	12.396	84%	48 s
30/04/2020	14.349	368	3%	13.981	97%	1.986	14%	167	12.162	87%	27 s
01/05/2020	4.679	59	1%	4.620	99%	672	15%	79	4.027	87%	31 s
02/05/2020	4.638	35	1%	4.603	99%	706	15%	18	3.915	85%	36 s
03/05/2020	3.351	26	1%	3.325	99%	379	11%	17	2.963	89%	14 s
	76.227	5.183	7%	71.044	93%	10.929	15%	871	60.986	86%	33 s
04/05/2020	28.092	11.815	42%	16.277	58%	3.654	22%	106	12.729	78%	1 m 15 s
05/05/2020	24.813	6.799	27%	18.014	73%	3.471	19%	300	14.843	82%	57 s
06/05/2020	19.567	2.807	14%	16.760	86%	2.618	16%	385	14.527	87%	46 s
07/05/2020	22.017	4.470	20%	17.547	80%	4.941	28%	745	13.351	76%	1 m 24 s
08/05/2020	19.728	3.514	18%	16.214	82%	4.107	25%	57	12.164	75%	1 m 12 s
09/05/2020	6.814	106	2%	6.708	98%	3.425	51%	14	3.297	49%	1 m 35 s
10/05/2020	4.476	84	2%	4.392	98%	1.320	30%	24	3.096	70%	52 s
	125.507	29.595	24%	95.912	76%	23.536	25%	1.631	74.007	77%	1 m 09 s
TOTAL	201.734	34.778	17%	166.956	83%	34.465	21%	2.502	134.993	81%	51 s

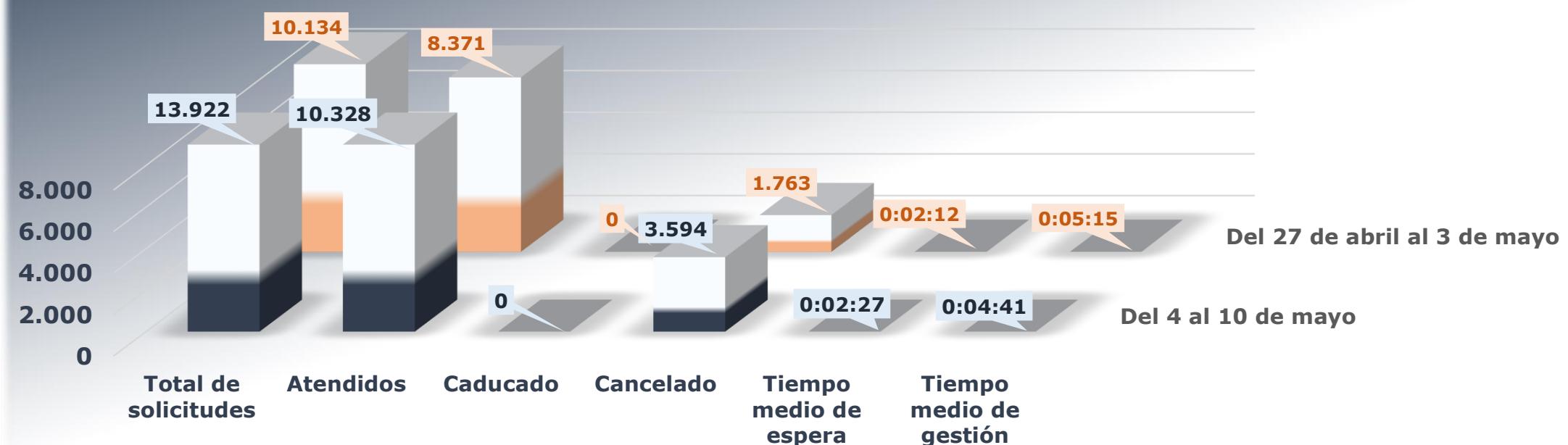
Datos atenciones canal 010



2.- DATOS ATENCIÓN: CANAL CHAT ONLINE

Intervalo	Total de solicitudes	Atendidos	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
27/04/2020	1.923	1.596	83,00%	0	0,00%	327	17,00%	0:02:14	0:04:56
28/04/2020	2.008	1.551	77,24%	0	0,00%	457	22,76%	0:02:12	0:05:44
29/04/2020	2.078	1.692	81,42%	0	0,00%	386	18,58%	0:02:09	0:05:05
30/04/2020	1.829	1.569	85,78%	0	0,00%	260	14,22%		
01/05/2020	977	810	82,91%	0	0,00%	167	17,09%		
02/05/2020	682	587	86,07%	0	0,00%	95	13,93%		
03/05/2020	637	566	88,85%	0	0,00%	71	11,15%		
Total	10.134	8.371	82,6%	0	0,00%	1.763	17,40%	0:02:12	0:05:15
<hr/>									
Intervalo	Total de solicitudes	Atendidos	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
04/05/2020	3.005	2.101	69,92%	0	0,00%	904	30,08%		
05/05/2020	2.630	1.727	65,67%	0	0,00%	903	34,33%	0:02:46	0:04:59
06/05/2020	2.249	1.750	77,81%	0	0,00%	499	22,19%	0:02:22	0:05:02
07/05/2020	2.320	1.784	76,90%	0	0,00%	536	23,10%		
08/05/2020	1.984	1.631	82,21%	0	0,00%	353	17,79%	0:02:17	0:04:41
09/05/2020	898	681	75,84%	0	0,00%	217	24,16%	0:02:22	0:04:20
10/05/2020	836	654	78,23%	0	0,00%	182	21,77%	0:02:26	0:04:23
Total	13.922	10.328	74,2%	0	0,00%	3.594	25,82%	0:02:27	0:04:41
Suma total	24.056	18.699	77,7%	0	0,00%	5.357	22,27%	0:02:21	0:04:54

Datos atenciones canal CHAT



3.- DATOS ATENCIÓN: CANALES TWITTER Y FACEBOOK

Twitter

Campaña	FECHA	TOTAL
twitter	27/04/2020	126
twitter	28/04/2020	121
twitter	29/04/2020	154
twitter	30/04/2020	163
twitter	01/05/2020	147
twitter	02/05/2020	178
twitter	03/05/2020	122
Total		1.011

Campaña	FECHA	TOTAL
twitter	04/05/2020	221
twitter	05/05/2020	178
twitter	06/05/2020	214
twitter	07/05/2020	283
twitter	08/05/2020	200
twitter	09/05/2020	146
twitter	10/05/2020	160
Total		1.402

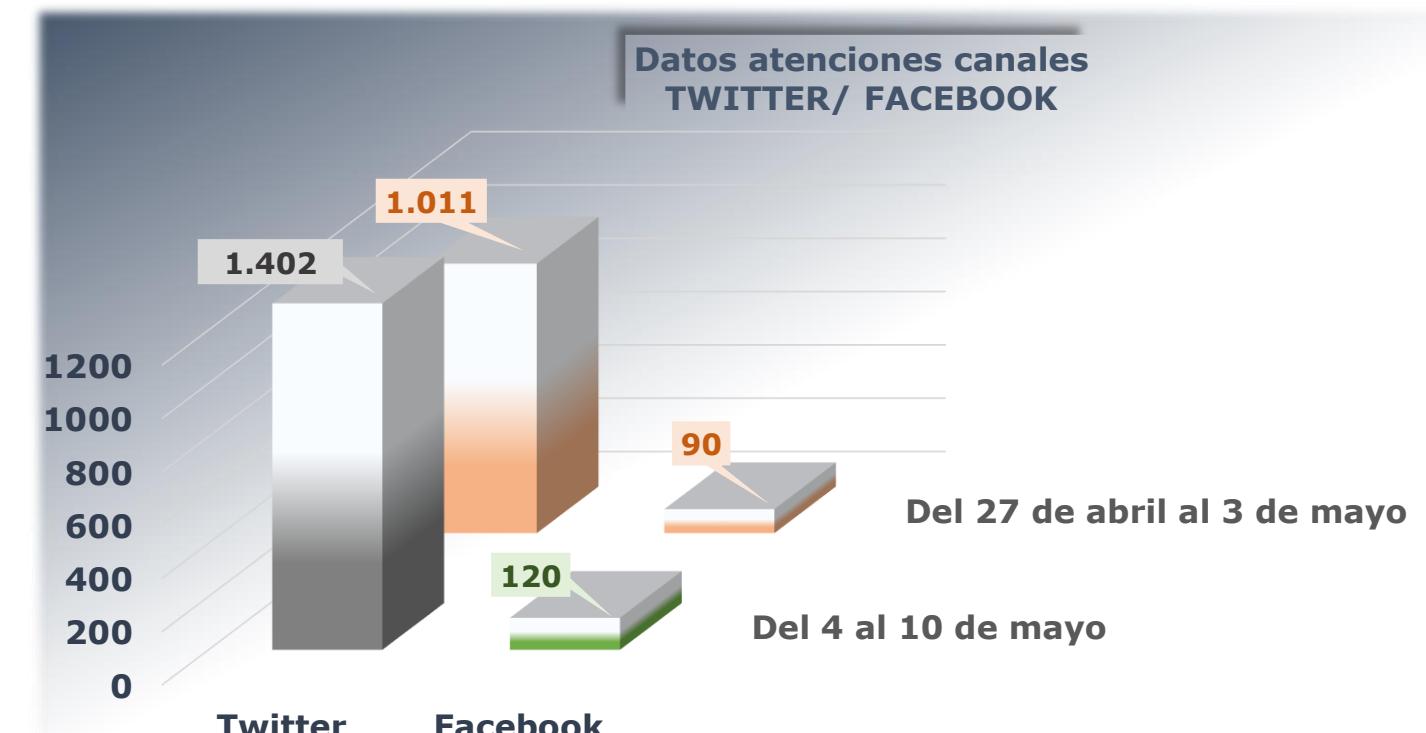
Suma Total **2.413**

Facebook

Campaña	FECHA	TOTAL
facebook	27/04/2020	11
facebook	28/04/2020	15
facebook	29/04/2020	11
facebook	30/04/2020	23
facebook	01/05/2020	13
facebook	02/05/2020	12
facebook	03/05/2020	5
Total		90

Campaña	FECHA	TOTAL
facebook	04/05/2020	29
facebook	05/05/2020	6
facebook	06/05/2020	18
facebook	07/05/2020	33
facebook	08/05/2020	17
facebook	09/05/2020	12
facebook	10/05/2020	5
Total		120

Suma Total **210**



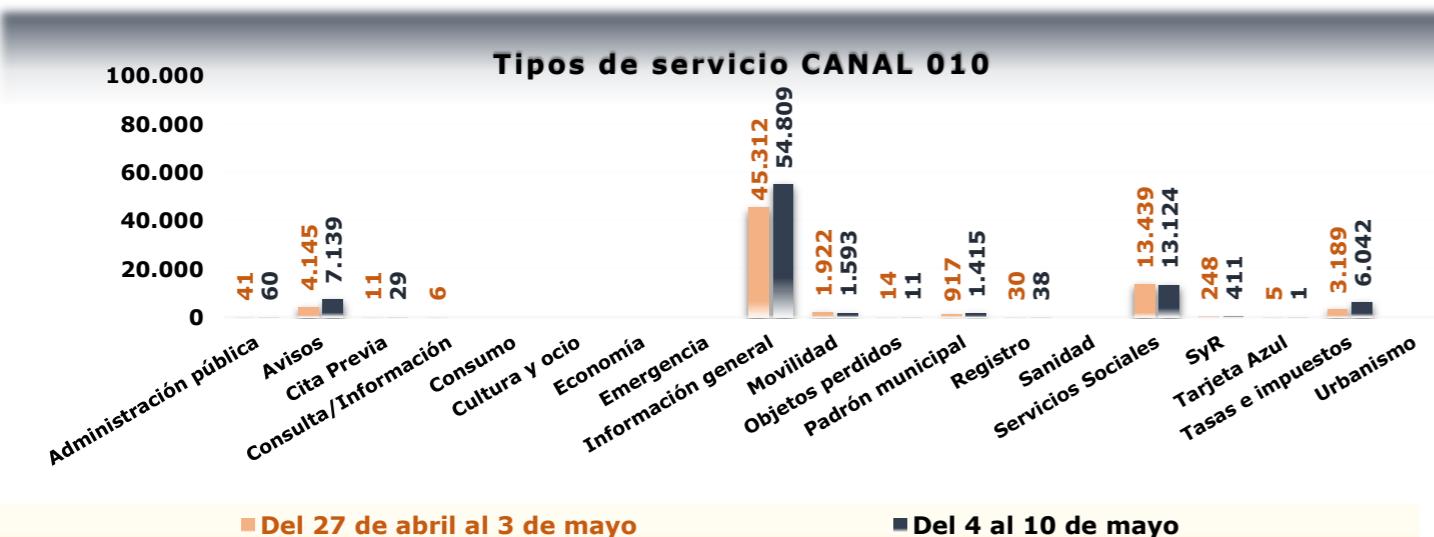
4.- DATOS SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

4.1 Solicitudes de servicio

SERVICIOS	CANAL 010		
	Del 27 de abril al 3 de mayo	Del 4 al 10 de mayo	Variación en % semana anterior
Administración pública	41	60	46,3%
Avisos	4.145	7.139	72,2%
Cita Previa	11	29	163,6%
Consulta/Información	6		-100,0%
Consumo			-
Cultura y ocio			-
Economía			-
Emergencia			-
Información general	45.312	54.809	21,0%
Movilidad	1.922	1.593	-17,1%
Objetos perdidos	14	11	-21,4%
Padrón municipal	917	1.415	54,3%
Registro	30	38	26,7%
Sanidad			-
Servicios Sociales	13.439	13.124	-2,3%
SyR	248	411	65,7%
Tarjeta Azul	5	1	-80,0%
Tasas e impuestos	3.189	6.042	89,5%
Urbanismo			-
Total	69.279	84.672	22,2%

(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

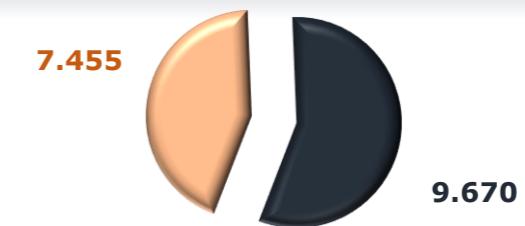


4.2 Datos Servicio de información sobre Alerta Salud por Covid-19

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
27-abr.	1	4-may.	1.763
28-abr.	1.427	5-may.	1.951
29-abr.	1.792	6-may.	1.781
30-abr.	1.824	7-may.	1.341
1-may.	822	8-may.	1.735
2-may.	900	9-may.	591
3-may.	689	10-may.	508
TOTAL	7.455	TOTAL	9.670

Acumulado	Variación en % semana anterior
1.764	176200,0%
3.378	36,7%
3.573	-0,6%
3.165	-26,5%
2.557	111,1%
1.491	-34,3%
1.197	-26,3%
17.125	29,7%

Gráfico comparativa Servicios Información Alerta Salud por Covid-19



■ Semana del 27 de abril al 3 de mayo

■ Semana del 4 al 10 de mayo

4.3 Datos Servicio de información Economía y Empleo

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
27-abr.		4-may.	56
28-abr.	169	5-may.	80
29-abr.	45	6-may.	69
30-abr.	233	7-may.	46
1-may.	11	8-may.	37
2-may.	12	9-may.	6
3-may.	10	10-may.	3
TOTAL	480	TOTAL	297

Acumulado	Variación en % semana anterior
56	-
249	-52,7%
114	53,3%
279	-80,3%
48	236,4%
18	-50,0%
13	-70,0%
777	-38,1%

5.- DATOS SERVICIO CANAL TELEMÁTICO

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

SERVICIOS	TELEMÁTICO		
	Del 27 de abril al 3 de mayo	Del 4 al 10 de mayo	Variación en % semana anterior
Administración pública	8	0	-100,0%
Avisos	238	355	49,2%
Cita Previa	0	0	-
Consulta/Información	0	0	-
Consumo	0	0	-
Cultura y ocio	0	0	-
Economía	1	1	0,0%
Emergencia	0	0	-
Información general	9.120	11.230	23,1%
Movilidad	371	467	25,9%
Objetos perdidos	0	0	-
Padrón municipal	30	0	-100,0%
Registro	0	0	-
Sanidad	0	0	-
Servicios Sociales	468	362	-22,6%
SyR	18	38	111,1%
Tarjeta Azul	5	0	-100,0%
Tasas e impuestos	0	0	-
Urbanismo	0	0	-
Total	10.259	12.453	21,4%

(1) Declaración Estado de Alarma el 14 de marzo

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



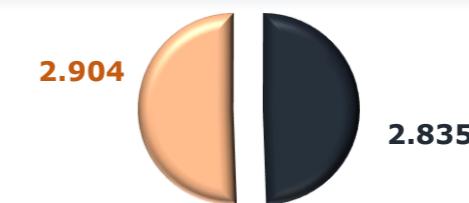
Por canal	Del 27 de abril al 3 de mayo	Del 4 al 10 de mayo
Chat	8.787	10.553
Facebook	90	109
Twitter	1.076	1.414
Twitter MD	306	377
Total	10.259	12.453

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

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
27-abr.	515	4-may.	686
28-abr.	361	5-may.	394
29-abr.	572	6-may.	415
30-abr.	483	7-may.	553
1-may.	383	8-may.	487
2-may.	308	9-may.	142
3-may.	282	10-may.	158
TOTAL	2.904	TOTAL	2.835

Acumulado	Variación en % semana anterior
1.201	33,2%
755	9,1%
987	-27,4%
1.036	14,5%
870	27,2%
450	-53,9%
440	-44,0%
5.739	-2,4%

Gráfico comparativa Servicios Información Alerta Salud por Covid-19



■ Semana del 27 de abril al 3 de mayo

■ Semana del 4 al 10 de mayo

5.3 Datos Servicio de información Economía y Empleo

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
27-abr.	9	4-may.	4
28-abr.	4	5-may.	3
29-abr.	8	6-may.	4
30-abr.	2	7-may.	2
1-may.	6	8-may.	6
2-may.	0	9-may.	0
3-may.	1	10-may.	0
TOTAL	30	TOTAL	19

Acumulado	Variación en % semana anterior
13	-55,6%
7	-25,0%
12	-50,0%
4	0,0%
12	0,0%
0	-
1	-100,0%
49	-36,7%

6.- SERVICIO PETICIONES AYUDAS SOCIALES DE EMERGENCIA

SERVICIO QUE SE DEMANDA	27-abr.	28-abr.	29-abr.	30-abr.	1-may.	2-may.	3-may.	Total	4-may.	5-may.	6-may.	7-may.	8-may.	9-may.	10-may.	Total	Acumulado	Variación en % semana anterior
	27-abr.	28-abr.	29-abr.	30-abr.	1-may.	2-may.	3-may.	Total	4-may.	5-may.	6-may.	7-may.	8-may.	9-may.	10-may.	Total		
Alojamiento	23	14	12	10	6	1	3	69	17	15	15	12	19	1	1	80	149	15,9%
Asesoramiento jurídico	5	7	7	6	0	0	0	25	7	7	5	5	8	1	1	34	59	36,0%
Atención inmediata	185	213	204	196	43	36	6	883	169	174	217	156	164	33	19	932	1.815	5,5%
Ayuda económica	1.275	1.491	1.280	1.108	313	189	64	5.720	798	922	894	759	744	134	89	4.340	10.060	-24,1%
Comida a domicilio	1.924	1.595	1.382	1.413	402	294	95	7.105	877	1.017	971	829	883	169	75	4.821	11.926	-32,1%
Dependencia	13	11	12	9	1	0	1	47	16	29	29	18	10	0	0	102	149	117,0%
Información	26	21	26	17	3	3	0	96	16	28	11	42	30	3	4	134	230	39,6%
Otros	157	164	117	126	50	42	14	670	93	84	92	73	101	5	3	451	1.121	-32,7%
RMI	38	26	43	40	7	3	0	157	45	64	62	52	35	4	2	264	421	68,2%
Servicios a domicilio	30	39	21	21	7	4	1	123	19	30	33	32	28	5	2	149	272	21,1%
Teleasistencia	11	5	12	9	0	2	0	39	11	10	15	13	4	3	0	56	95	43,6%



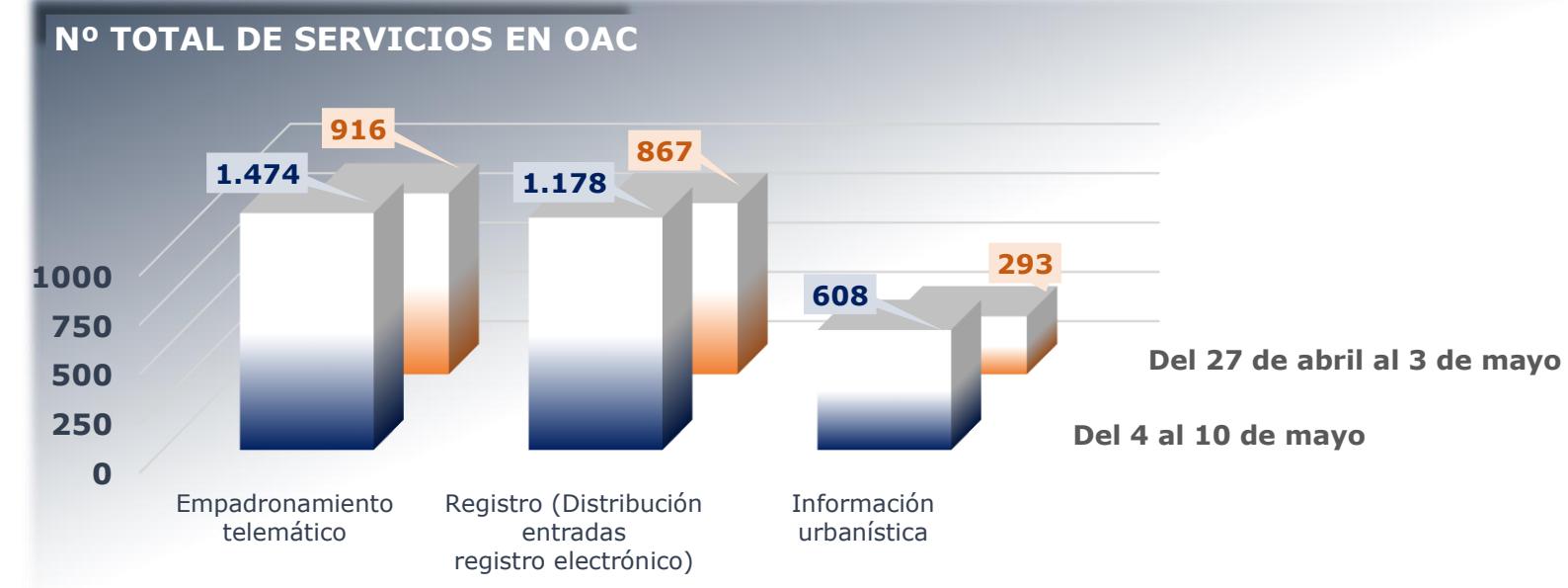
6.1 Atención peticiones ayudas de Emergencia

DISTRITOS	SOLICITUDES TOTALES POR DISTRITO Y CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES														Acumulado	Variación en % semana anterior				
	27-abr.	28-abr.	29-abr.	30-abr.	1-may.	2-may.	3-may.	Total	En %	4-may.	5-may.	6-may.	7-may.	8-may.	9-may.	10-may.	Total	En %		
ARGANZUELA	116	133	91	117	30	25	9	521	3,49%	57	69	71	65	81	15	4	362	3,19%	883	-30,52%
BARAJAS	15	26	18	29	2	3	1	94	0,63%	10	12	20	9	18	3	1	73	0,64%	167	-22,34%
CARABANCHEL	548	467	416	386	125	102	28	2.072	13,88%	288	301	315	276	301	44	29	1.554	13,68%	3.626	-25,00%
CENTRO	158	135	122	105	46	19	8	593	3,97%	99	93	101	61	65	20	7	446	3,93%	1.039	-24,79%
CHAMARTÍN	34	37	33	20	17	1	3	145	0,97%	20	21	23	16	18	4	2	104	0,92%	249	-28,28%
CHAMBERÍ	44	46	51	24	5	5	6	181	1,21%	26	25	28	31	22	4	3	139	1,22%	320	-23,20%
CIUDAD LINEAL	222	226	220	191	64	42	7	972	6,51%	123	132	144	135	123	20	15	692	6,09%	1.664	-28,81%
FUENCARRAL	123	122	101	102	31	20	3	502	3,36%	73	99	83	65	85	12	7	424	3,73%	926	-15,54%
HORTALEZA	105	100	104	63	13	12	2	399	2,67%	79	80	71	59	62	10	7	368	3,24%	767	-7,77%
LATINA	369	374	305	299	75	64	10	1.496	10,02%	220	260	236	193	184	38	13	1.144	10,07%	2.640	-23,53%
MONCLOA - ARAVACA	33	25	36	21	9	0	1	125	0,84%	14	30	14	19	18	2	3	100	0,88%	225	-20,00%
MORATALAZ	65	85	65	49	8	12	4	288	1,93%	40	54	45	37	26	10	2	214	1,88%	502	-25,69%
PUENTE DE VALLECAS	518	498	442	403	105	77	34	2.077	13,91%	256	362	316	289	299	55	25	1.602	14,10%	3.679	-22,87%
RETIRO	23	24	26	21	8	4	0	106	0,71%	12	14	17	8	10	1	2	64	0,56%	170	-39,62%
SALAMANCA	27	44	22	28	12	3	4	140	0,94%	22	18	18	16	21	2	1	98	0,86%	238	-30,00%
SAN BLAS - CANILLEJAS	175	161	182	153	38	22	9	740	4,96%	100	137	131	120	127	12	9	636	5,60%	1.376	-14,05%
TETUÁN	256	228	189	202	61	33	14	983	6,58%	158	150	145	138	134	24	19	768	6,76%	1.751	-21,87%
USERA	294	302	292	276	63	61	17	1.305	8,74%	176	209	227	186	182	27	16	1.023	9,00%	2.328	-21,61%
VICÁLVARO	48	61	32	46	3	6	1	197	1,32%	28	31	29	23	31	5	5	152	1,34%	349	-22,84%
VILLA DE VALLECAS	182	171	122	146	32	12	6	671	4,49%	80	78	112	73	75	11	7	436	3,84%	1.107	-35,02%
VILLAVERDE	331	321	247	273	85	51	17	1.325	8,87%	187	205	198	172	143	39	19	963	8,48%	2.288	-27,32%
Total	3.686	3.586	3.116	2.954	832	574	184	14.932	100%	2.068	2.380	2.344	1.991	2.025	358	196	11.362	100%	26.294	-24%



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

Día de la semana	Empadronamiento telemático	Registro (Distribución entradas registro electrónico)	Información urbanística	Total
27-abr.	267	259	77	603
28-abr.	226	197	63	486
29-abr.	223	202	79	504
30-abr.	200	209	74	483
1-may.	Festivo			-
Total	916	867	293	2.076
4-may.	396	257	131	784
5-may.	351	264	126	741
6-may.	320	311	131	762
7-may.	126	119	128	373
8-may.	281	227	92	600
Total	1.474	1.178	608	3.260
Suma Total	2.390	2.045	901	5.336



8.- CAMPAÑA DE LLAMADA TELEFÓNICA A MAYORES

8.1 Atención peticiones ayudas de Emergencia

Canal Telefónico 010	Campaña del Canal Telefónico 010: Llamada a Mayores									
	1-may.		2-may.		3-may.		8-may.		10-may.	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Numero de llamadas	247	100%	614	100%	630	100%	180	100%	316	100%
Contactos realizados	118	48%	263	43%	304	48%	77	43%	115	36%
Personas que no responden	122	49%	338	55%	310	49%	102	57%	195	62%
Personas que no colaboran	0	0%	1	0%	2	0%	0	0%	0	0%
La persona no puede atender	6	2%	11	2%	8	1%	0	0%	0	0%
Teléfonos erróneos	1	0%	1	0%	6	1%	1	1%	6	2%
ACUMULADO										
	1.987	100%								
	877	44%								
	1.067	54%								
	3	0%								
	25	1%								
	15	1%								

8.2 Número de Derivaciones a Servicios Sociales

Semana del 27 de abril al 3 de mayo	3
Semana del 4 al 10 de mayo	2
Total	5

Gráfico acumulado Campaña de Llamada Telefónica a Mayores

