

Estadísticas

Estadísticas

Periodo: Estado de Alarma Covid-19

2ª Quincena de abril de 2020

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



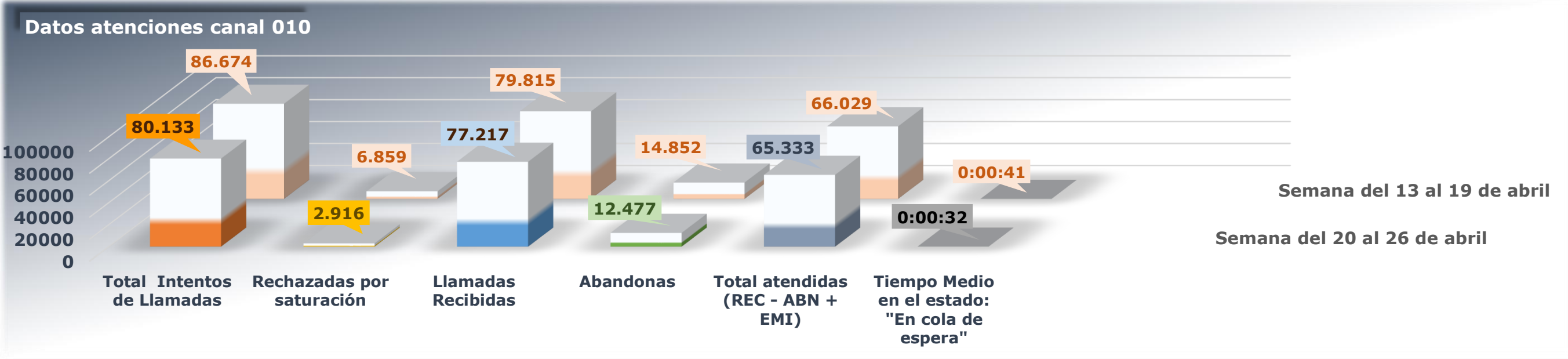
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



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	Emitidas	Total atendidas (REC - ABN + EMI)	% Atendidas / recibidas	Tiempo Medio en el estado: "En cola de espera"
13/04/2020	21.675	4.849	22%	16.826	78%	3.092	18%	63	13.797	82%	45 s
14/04/2020	14.606	923	6%	13.683	94%	2.197	16%	139	11.625	85%	42 s
15/04/2020	14.582	891	6%	13.691	94%	2.673	20%	194	11.212	82%	55 s
16/04/2020	14.279	101	1%	14.178	99%	2.514	18%	172	11.836	83%	36 s
17/04/2020	14.635	60	0%	14.575	100%	2.649	18%	234	12.160	83%	41 s
18/04/2020	4.427	20	0%	4.407	100%	1.213	28%	206	3.400	77%	52 s
19/04/2020	2.470	15	1%	2.455	99%	514	21%	58	1.999	81%	17 s
	86.674	6.859	8%	79.815	92%	14.852	19%	1.066	66.029	83%	41 s
20/04/2020	18.830	2.230	12%	16.600	88%	2.579	16%	89	14.110	85%	26 s
21/04/2020	14.175	290	2%	13.885	98%	2.229	16%	57	11.713	84%	38 s
22/04/2020	13.958	196	1%	13.762	99%	2.075	15%	22	11.709	85%	34 s
23/04/2020	13.777	84	1%	13.693	99%	2.244	16%	120	11.569	84%	38 s
24/04/2020	13.047	83	1%	12.964	99%	1.938	15%	144	11.170	86%	28 s
25/04/2020	3.977	19	0%	3.958	100%	1.099	28%	137	2.996	76%	53 s
26/04/2020	2.369	14	1%	2.355	99%	313	13%	24	2.066	88%	8 s
	80.133	2.916	4%	77.217	96%	12.477	16%	593	65.333	85%	32 s
TOTAL	166.807	9.775	6%	157.032	94%	27.329	17%	1.659	131.362	84%	37 s

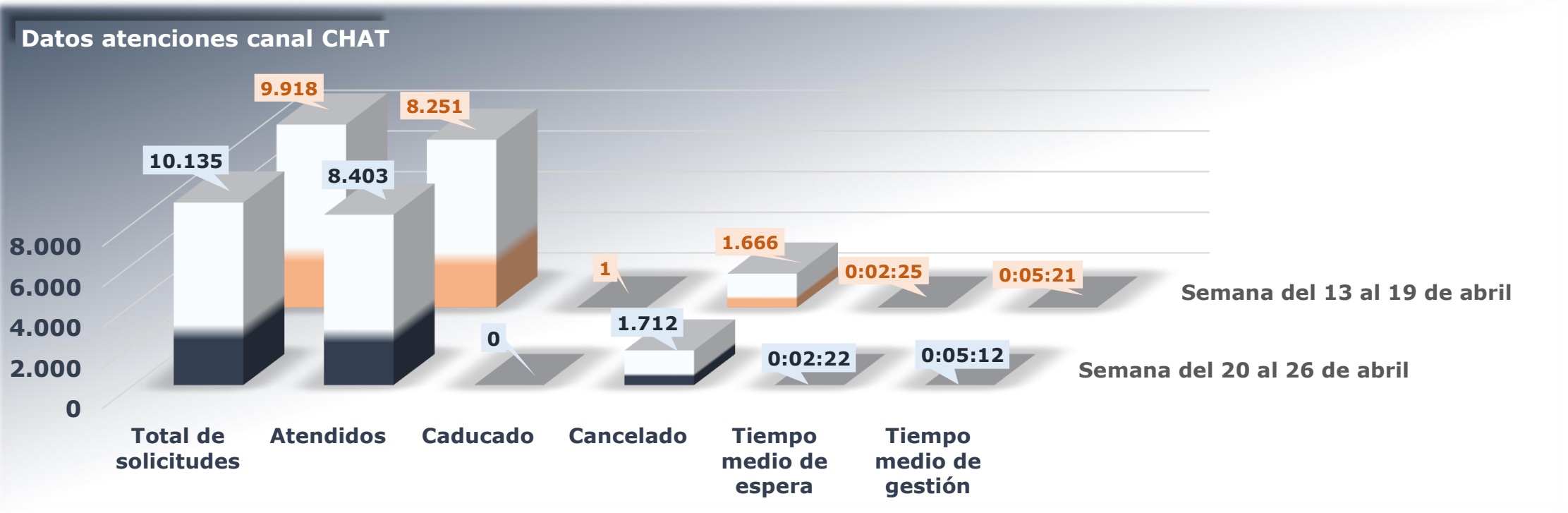


2.- DATOS ATENCIÓN: CANAL CHAT ONLINE

Intervalo	Total de solicitudes	Atendidos	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
13/04/2020	2.120	1.668	78,68%	1	0,05%	451	21,27%	0:02:26	0:04:39
14/04/2020	1.677	1.265	75,43%	0	0,00%	412	24,57%	0:02:36	0:05:13
15/04/2020	1.592	1.441	90,52%	0	0,00%	151	9,48%	0:02:36	0:05:13
16/04/2020	1.647	1.463	88,83%	0	0,00%	184	11,17%	0:02:25	0:05:15
17/04/2020	1.554	1.354	87,13%	0	0,00%	200	12,87%	0:02:28	0:05:06
18/04/2020	577	487	84,40%	0	0,00%	90	15,60%	0:02:18	0:05:30
19/04/2020	751	573	76,30%	0	0,00%	178	23,70%	0:02:09	0:06:28
Total	9.918	8.251	83,2%	1	0,01%	1.666	16,80%	0:02:25	0:05:21

Intervalo	Total de solicitudes	Atendidos	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
20/04/2020	2.181	1.778	81,52%	0	0,00%	403	18,48%	0:02:20	0:05:14
21/04/2020	1.803	1.505	83,47%	0	0,00%	298	16,53%		
22/04/2020	1.787	1.484	83,04%	0	0,00%	303	16,96%		
23/04/2020	1.760	1.451	82,44%	0	0,00%	309	17,56%	0:02:23	0:05:22
24/04/2020	1.452	1.230	84,71%	0	0,00%	222	15,29%	0:02:28	0:05:07
25/04/2020	632	517	81,80%	0	0,00%	95	15,03%	0:02:17	0:05:22
26/04/2020	520	438	84,23%	0	0,00%	82	15,77%	0:02:24	0:04:53
Total	10.135	8.403	82,9%	0	0,00%	1.712	16,89%	0:02:22	0:05:12

Suma total	20.053	16.654	83,0%	1	0,00%	3.378	16,85%	0:02:24	0:05:17
------------	--------	--------	-------	---	-------	-------	--------	---------	---------



3.- DATOS ATENCIÓN: CANALES TWITTER Y FACEBOOK

Twitter

Campaña	FECHA	TOTAL
twitter	13/04/2020	103
twitter	14/04/2020	136
twitter	15/04/2020	109
twitter	16/04/2020	98
twitter	17/04/2020	103
twitter	18/04/2020	83
twitter	19/04/2020	53
Total		685

Campaña	FECHA	TOTAL
twitter	20/04/2020	109
twitter	21/04/2020	123
twitter	22/04/2020	136
twitter	23/04/2020	131
twitter	24/04/2020	117
twitter	25/04/2020	95
twitter	26/04/2020	109
Total		820

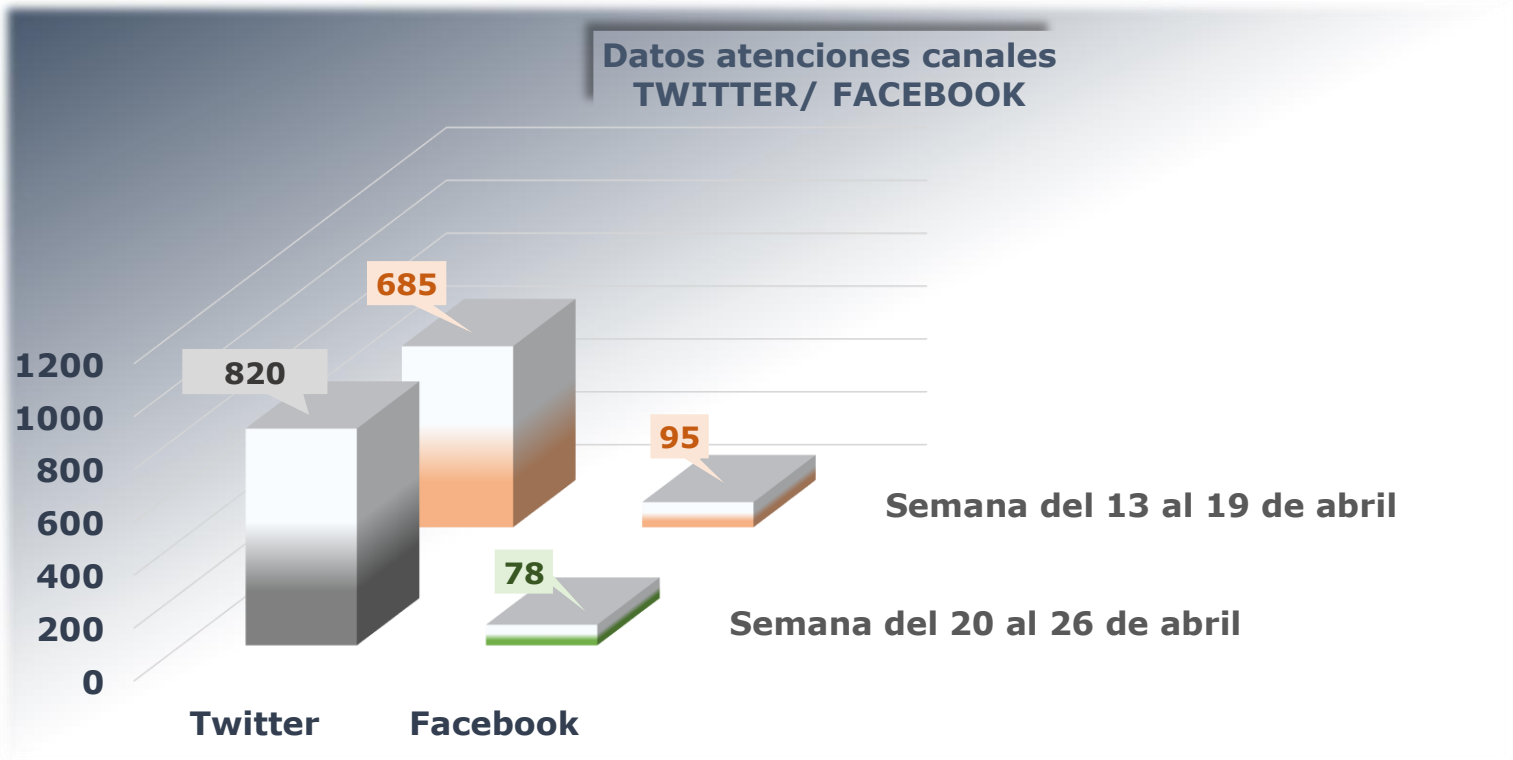
Suma Total	1.505
------------	-------

Facebook

Campaña	FECHA	TOTAL
facebook	13/04/2020	18
facebook	14/04/2020	13
facebook	15/04/2020	20
facebook	16/04/2020	13
facebook	17/04/2020	18
facebook	18/04/2020	6
facebook	19/04/2020	7
Total		95

Campaña	FECHA	TOTAL
facebook	20/04/2020	11
facebook	21/04/2020	6
facebook	22/04/2020	16
facebook	23/04/2020	15
facebook	24/04/2020	18
facebook	25/04/2020	7
facebook	26/04/2020	5
Total		78

Suma Total	173
------------	-----

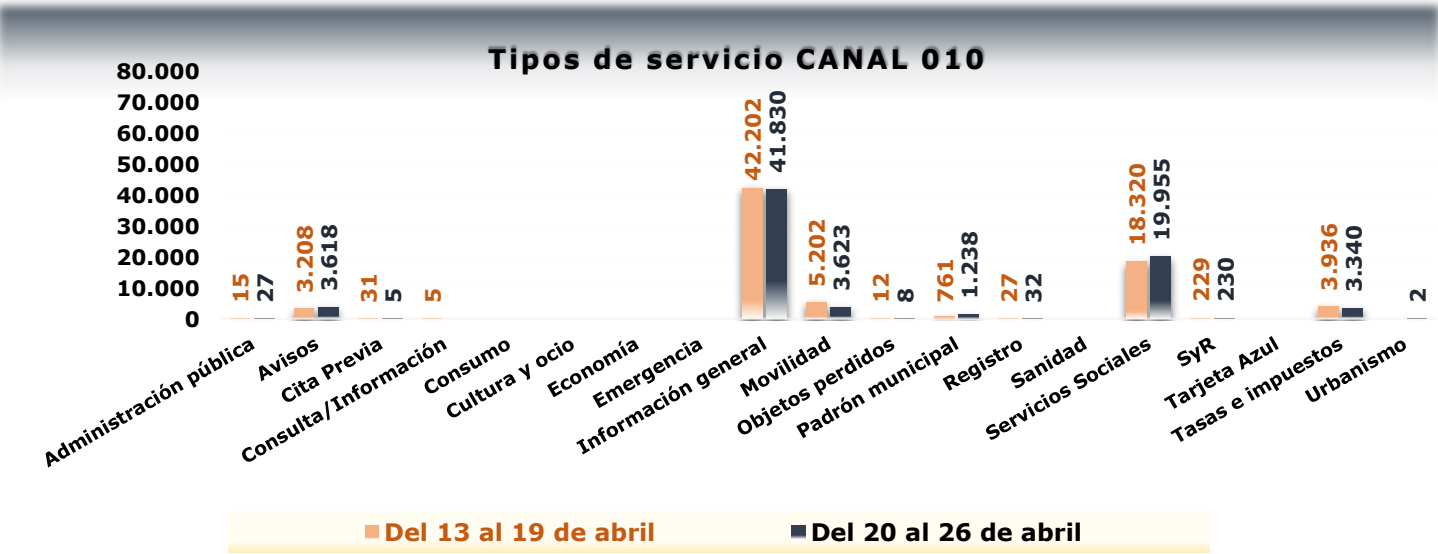


4.- DATOS SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

4.1 Solicitudes de servicio

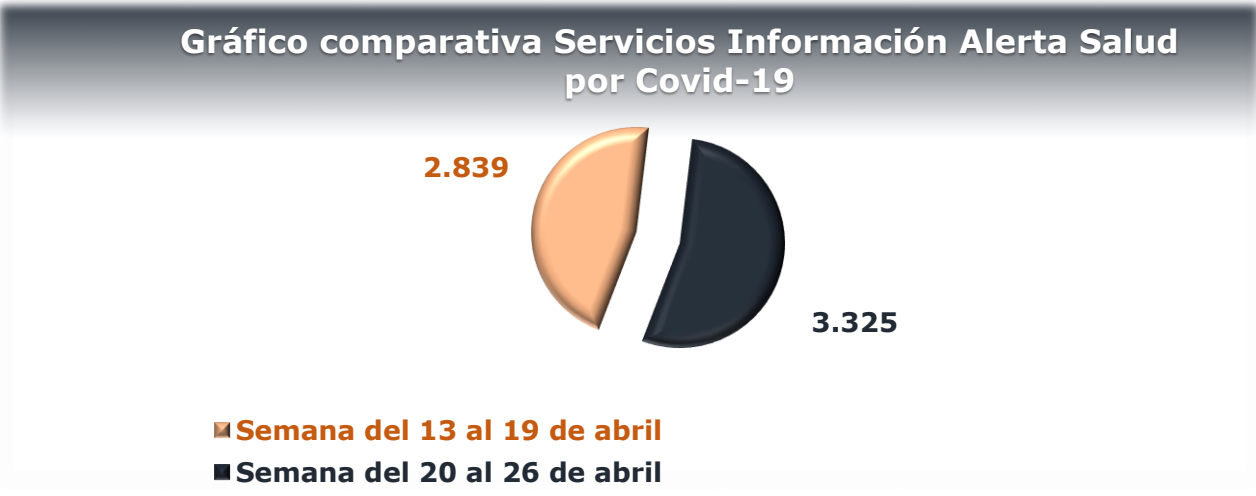
SERVICIOS	CANAL 010		
	Del 13 al 19 de abril	Del 20 al 26 de abril	Variación en % semana anterior
Administración pública	15	27	80,0%
Avisos	3.208	3.618	12,8%
Cita Previa	31	5	-83,9%
Consulta/Información	5		-100,0%
Consumo			-
Cultura y ocio			-
Economía			-
Emergencia			-
Información general	42.202	41.830	-0,9%
Movilidad	5.202	3.623	-30,4%
Objetos perdidos	12	8	-33,3%
Padrón municipal	761	1.238	62,7%
Registro	27	32	18,5%
Sanidad			-
Servicios Sociales	18.320	19.955	8,9%
SyR	229	230	0,4%
Tarjeta Azul			-
Tasas e impuestos	3.936	3.340	-15,1%
Urbanismo		2	-
Total	73.948	73.908	-0,1%

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



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

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios	Acumulado	Variación en % semana anterior
13-abr.	1.045	20-abr.		1.045	-100,0%
14-abr.	772	21-abr.	1.122	1.894	45,3%
15-abr.	722	22-abr.	3	725	-99,6%
16-abr.	4	23-abr.	859	863	21375,0%
17-abr.	1	24-abr.	1.338	1.339	133700,0%
18-abr.	295	25-abr.		295	-100,0%
19-abr.		26-abr.	3	3	-
TOTAL	2.839	TOTAL	3.325	6.164	17,1%



4.3 Datos Servicio de información Economía y Empleo

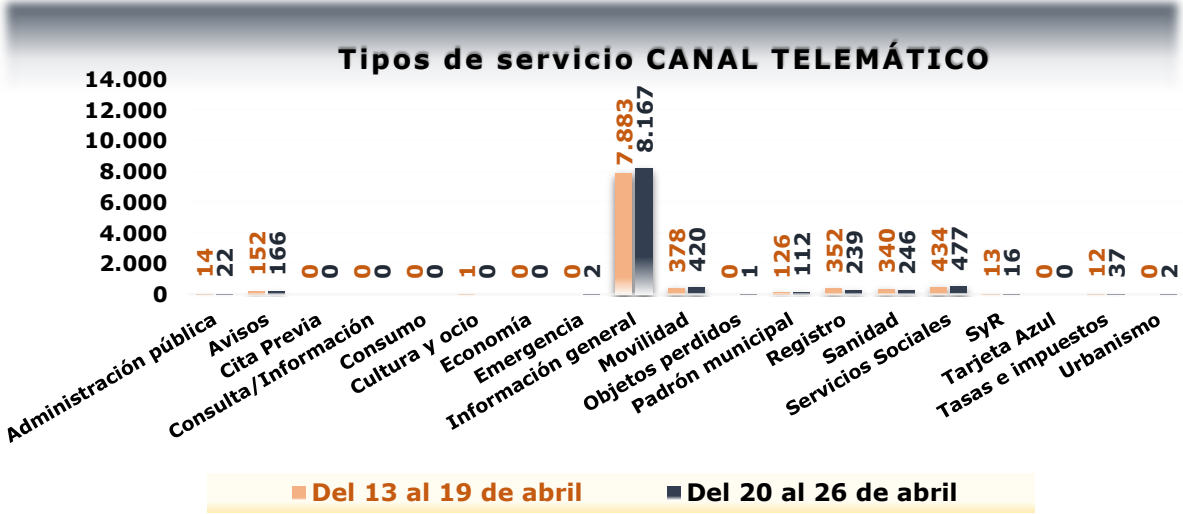
Fecha	Servicios	Fecha	Servicios	Acumulado	Variación en % semana anterior
13-abr.	84	20-abr.		84	-100,0%
14-abr.	56	21-abr.	53	109	-5,4%
15-abr.	119	22-abr.	182	301	52,9%
16-abr.		23-abr.		0	-
17-abr.		24-abr.	44	44	-
18-abr.	6	25-abr.		6	-100,0%
19-abr.		26-abr.		0	-
TOTAL	265	TOTAL	279	544	5,3%

5.- DATOS SERVICIO CANAL TELEMÁTICO

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

SERVICIOS	TELEMÁTICO		
	Del 13 al 19 de abril	Del 20 al 26 de abril	Variación en % semana anterior
Administración pública	14	22	57,1%
Avisos	152	166	9,2%
Cita Previa	0	0	-
Consulta/Información	0	0	-
Consumo	0	0	-
Cultura y ocio	1	0	-
Economía	0	0	-
Emergencia	0	2	-
Información general	7.883	8.167	3,6%
Movilidad	378	420	11,1%
Objetos perdidos	0	1	-
Padrón municipal	126	112	-11,1%
Registro	352	239	-32,1%
Sanidad	340	246	-27,6%
Servicios Sociales	434	477	9,9%
SyR	13	16	23,1%
Tarjeta Azul	0	0	-
Tasas e impuestos	12	37	208,3%
Urbanismo	0	2	-
Total	9.705	9.907	2,1%

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

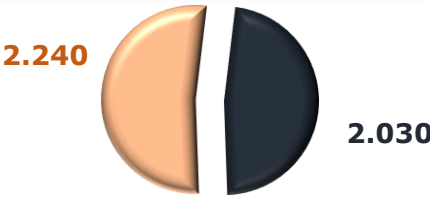


5.2 Datos Servicio de información sobre Alerta Salud por Covid-19

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
13-abr.	474	20-abr.	476
14-abr.	357	21-abr.	253
15-abr.	357	22-abr.	338
16-abr.	432	23-abr.	352
17-abr.	318	24-abr.	318
18-abr.	145	25-abr.	156
19-abr.	157	26-abr.	137
TOTAL	2.240	TOTAL	2.030

Acumulado	Variación en % semana anterior
950	0,4%
610	-29,1%
695	-5,3%
784	-18,5%
636	0,0%
301	7,6%
294	-12,7%
4.270	-9,4%

Gráfico comparativa Servicios Información Alerta Salud por Covid-19



- Semana del 13 al 19 de abril
■ Semana del 20 al 26 de abril

5.3 Datos Servicio de información Economía y Empleo

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
13-abr.	3	20-abr.	26
14-abr.	0	21-abr.	5
15-abr.	5	22-abr.	3
16-abr.	5	23-abr.	2
17-abr.	7	24-abr.	4
18-abr.	1	25-abr.	3
19-abr.	5	26-abr.	1
TOTAL	26	TOTAL	44

Acumulado	Variación en % semana anterior
29	766,7%
5	-
8	-40,0%
7	-60,0%
11	-42,9%
4	200,0%
6	-80,0%
70	69,2%

6.- SERVICIO PETICIONES AYUDAS SOCIALES DE EMERGENCIA

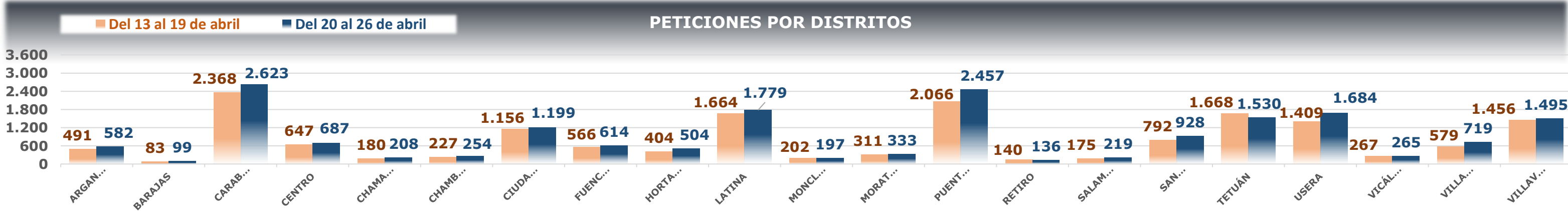
ATENCIÓN SOCIAL																		
SERVICIO QUE SE DEMANDA	13-abr.	14-abr.	15-abr.	16-abr.	17-abr.	18-abr.	19-abr.	Total	20-abr.	21-abr.	22-abr.	23-abr.	24-abr.	25-abr.	26-abr.	Total	Acumulado	Variación en % semana anterior
Alojamiento	23	15	11	17	16	5	6	93	22	13	13	17	11	2	3	81	174	-12,9%
Asesoramiento jurídico	3	1	1	2	4	0	0	11	2	2	3	2	4	1	0	14	25	27,3%
Atención inmediata	0	7	14	24	27	18	12	102	28	47	109	145	134	12	6	481	583	371,6%
Ayuda económica	1.082	869	1.004	1.154	1.127	355	181	5.772	1.291	1.098	1.014	1.025	1.007	193	81	5.709	11.481	-1,1%
Comida a domicilio	1.721	1.356	1.525	1.685	1.781	546	229	8.843	1.930	1.640	1.790	2.128	1.827	514	257	10.086	18.929	14,1%
Dependencia	15	9	2	8	7	2	1	44	11	10	2	13	11	1	2	50	94	13,6%
Información	38	37	34	44	39	3	0	195	50	63	19	22	26	2	1	183	378	-6,2%
Otros	219	8	201	269	327	123	73	1.220	411	356	219	234	239	61	26	1.546	2.766	26,7%
RMI	34	249	18	28	27	2	2	360	47	37	35	39	32	2	2	194	554	-46,1%
Servicios a domicilio	42	31	29	28	31	8	5	174	30	23	22	23	20	2	3	123	297	-29,3%
Teleasistencia	8	22	7	9	12	1	2	61	10	10	5	12	8	2	0	47	108	-23,0%
	3.185	2.604	2.846	3.268	3.398	1.063	511	16.875	3832	3299	3231	3660	3319	792	381	18.514	35.389	9,7%



6.1 Atención peticiones ayudas de Emergencia

		SOLICITUDES TOTALES POR DISTRITO Y CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES																			
DISTRITOS	13-abr.	14-abr.	15-abr.	16-abr.	17-abr.	18-abr.	19-abr.	Total	En %	20-abr.	21-abr.	22-abr.	23-abr.	24-abr.	25-abr.	26-abr.	Total	En %	Acumlado	Variación en % semana anterior	
ARGANZUELA	101	81	80	105	94	23	7	491	2,91%	112	93	88	122	118	29	20	582	3,14%	1.073	18,53%	
BARAJAS	16	18	7	17	15	5	5	83	0,49%	25	22	15	20	13	3	1	99	0,53%	182	19,28%	
CARABANCHEL	460	373	426	428	465	151	65	2.368	14,05%	546	464	478	485	494	106	50	2.623	14,17%	4.991	10,77%	
CENTRO	115	94	109	150	109	45	25	647	3,84%	131	118	122	139	120	33	24	687	3,71%	1.334	6,18%	
CHAMARTÍN	39	25	27	41	32	10	6	180	1,07%	29	53	32	34	42	13	5	208	1,12%	388	15,56%	
CHAMBERÍ	52	26	47	43	37	17	5	227	1,35%	50	37	45	52	39	20	11	254	1,37%	481	11,89%	
CIUDAD LINEAL	209	189	184	185	242	97	50	1.156	6,86%	277	231	193	230	200	44	24	1.199	6,48%	2.355	3,72%	
FUENCARRAL	86	85	96	109	142	36	12	566	3,36%	128	113	99	125	111	23	15	614	3,32%	1.180	8,48%	
HORTALEZA	73	59	66	94	78	25	9	404	2,40%	121	95	88	102	73	17	8	504	2,72%	908	24,75%	
LATINA	326	238	303	342	308	109	38	1.664	9,87%	373	309	343	325	325	80	24	1.779	9,61%	3.443	6,91%	
MONCLOA - ARAVACA	46	33	36	32	36	8	11	202	1,20%	45	34	26	43	33	13	3	197	1,06%	399	-2,48%	
MORATALAZ	60	38	54	59	77	13	10	311	1,85%	73	48	59	71	64	10	8	333	1,80%	644	7,07%	
PUENTE DE VALLECAS	358	311	365	392	442	137	61	2.066	12,26%	502	459	419	465	448	103	61	2.457	13,27%	4.523	18,93%	
RETIRO	34	15	26	23	25	11	6	140	0,83%	22	27	20	29	32	3	3	136	0,73%	276	-2,86%	
SALAMANCA	44	36	21	25	32	10	7	175	1,04%	54	35	31	51	32	9	7	219	1,18%	394	25,14%	
SAN BLAS - CANILLEJAS	152	136	128	150	160	45	21	792	4,70%	211	165	152	192	160	35	13	928	5,01%	1.720	17,17%	
TETUÁN	343	268	254	326	294	107	76	1.668	9,90%	301	287	258	308	254	91	31	1.530	8,26%	3.198	-8,27%	
USERA	220	228	231	287	315	93	35	1.409	8,36%	350	311	293	338	294	66	32	1.684	9,10%	3.093	19,52%	
VICÁLVARO	54	38	37	52	67	17	2	267	1,58%	37	50	56	69	46	5	2	265	1,43%	532	-0,75%	
VILLA DE VALLECAS	93	84	117	126	126	19	14	579	3,44%	137	111	122	188	126	25	10	719	3,88%	1.298	24,18%	
VILLAVERDE	290	225	229	280	301	85	46	1.456	8,64%	308	236	291	272	295	64	29	1.495	8,08%	2.951	2,68%	

Total	3.171	2.600	2.843	3.266	3.397	1.063	511	16.851	100%	3.832	3.298	3.230	3.660	3.319	792	381	18.512	100%	35.363	10%
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	--------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-----	--------	------	--------	-----

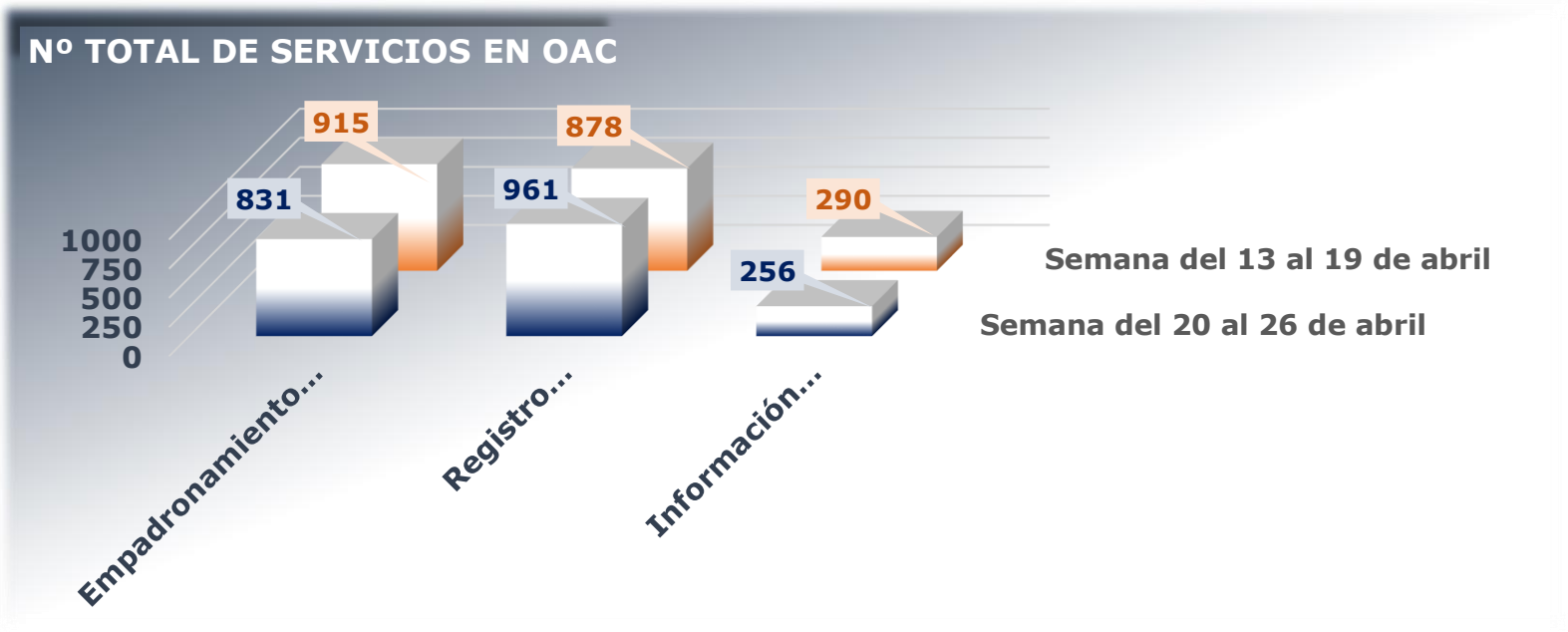


7.- SERVICIOS EN TELETRABAJO OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Día de la semana	Empadronamiento telemático	Registro (Distribución entradas registro electrónico)	Información urbanística	Total
13-abr.	279	219	63	561
14-abr.	188	145	65	398
15-abr.	184	171	70	425
16-abr.	137	177	48	362
17-abr.	127	166	44	337
Total	915	878	290	2.083

20-abr.	236	257	79	572
21-abr.	176	198	55	429
22-abr.	119	167	41	327
23-abr.	171	149	17	337
24-abr.	129	190	64	383
Total	831	961	256	2.048

Suma Total	1.746	1.839	546	4.131
------------	-------	-------	-----	-------



8.- CAMPAÑA DE LLAMADA TELEFÓNICA A MAYORES

8.1 Atención peticiones ayudas de Emergencia

	Campaña del Canal Telefónico 010: Llamada a Mayores																								ACUMULADO	
	13-abr.		14-abr.		15-abr.		16-abr.		17-abr.		18-abr.		20-abr.		21-abr.		22-abr.		23-abr.		24-abr.		25-abr.			
Canal Telefónico 010	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Numero de llamadas	807	100%	263	100%	1.347	100%	1.416	100%	1.297	100%	401	100%	1.012	100%	1.214	100%	1.430	100%	1.334	100%	1.013	100%	330	100%	11.864	100%
Contactos realizados	397	49%	151	57%	816	61%	791	56%	594	46%	212	53%	585	58%	645	53%	738	52%	681	51%	533	53%	189	57%	6.332	53%
Personas que no responden	381	47%	99	38%	531	39%	558	39%	629	48%	174	43%	370	37%	521	43%	645	45%	608	46%	449	44%	132	40%	5.097	43%
Personas que no colaboran	0	0%	0	0%	30	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	0%	3	0%	3	0%	2	0%	3	0%	0	0%	44	0%
La persona no puede atender	23	3%	12	5%	40	3%	54	4%	56	4%	9	2%	42	4%	30	2%	28	2%	28	2%	21	2%	3	1%	346	3%
Teléfonos erróneos	6	1%	1	0%	7	1%	13	1%	18	1%	6	1%	12	1%	15	1%	16	1%	15	1%	7	1%	6	2%	122	1%

8.2 Número de Derivaciones a Servicios Sociales

Semana del 13 al 19 de abril	14
Semana del 20 al 26 de abril	15

Total 29

