

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

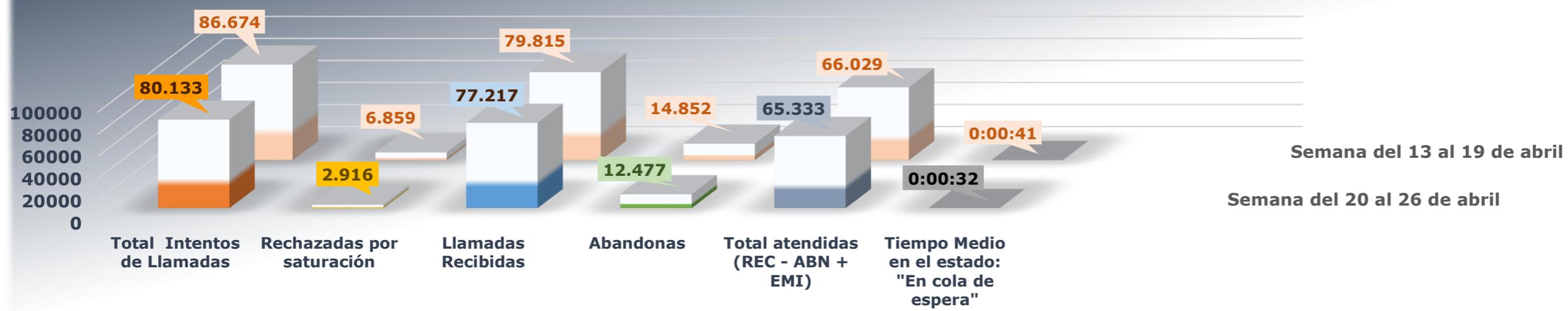


Línea Madrid Redes

1.- DATOS ATENCIÓN: CANAL 010

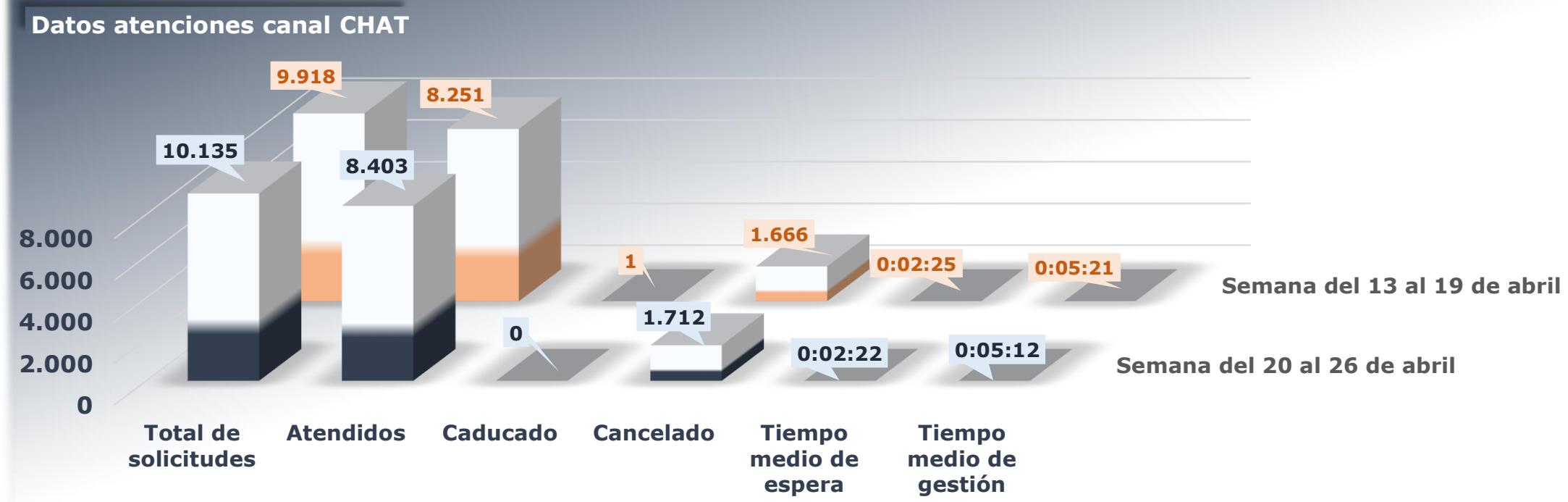
FECHA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	TOTAL ABANDONO	% Total Abandonad. / recibidas	Emitidas	Total atendidas (REC - ABN + EMI)	% Atendidas / recibidas	Tiempo Medio en el estado: "En cola de espera"
13/04/2020	21.675	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

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
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

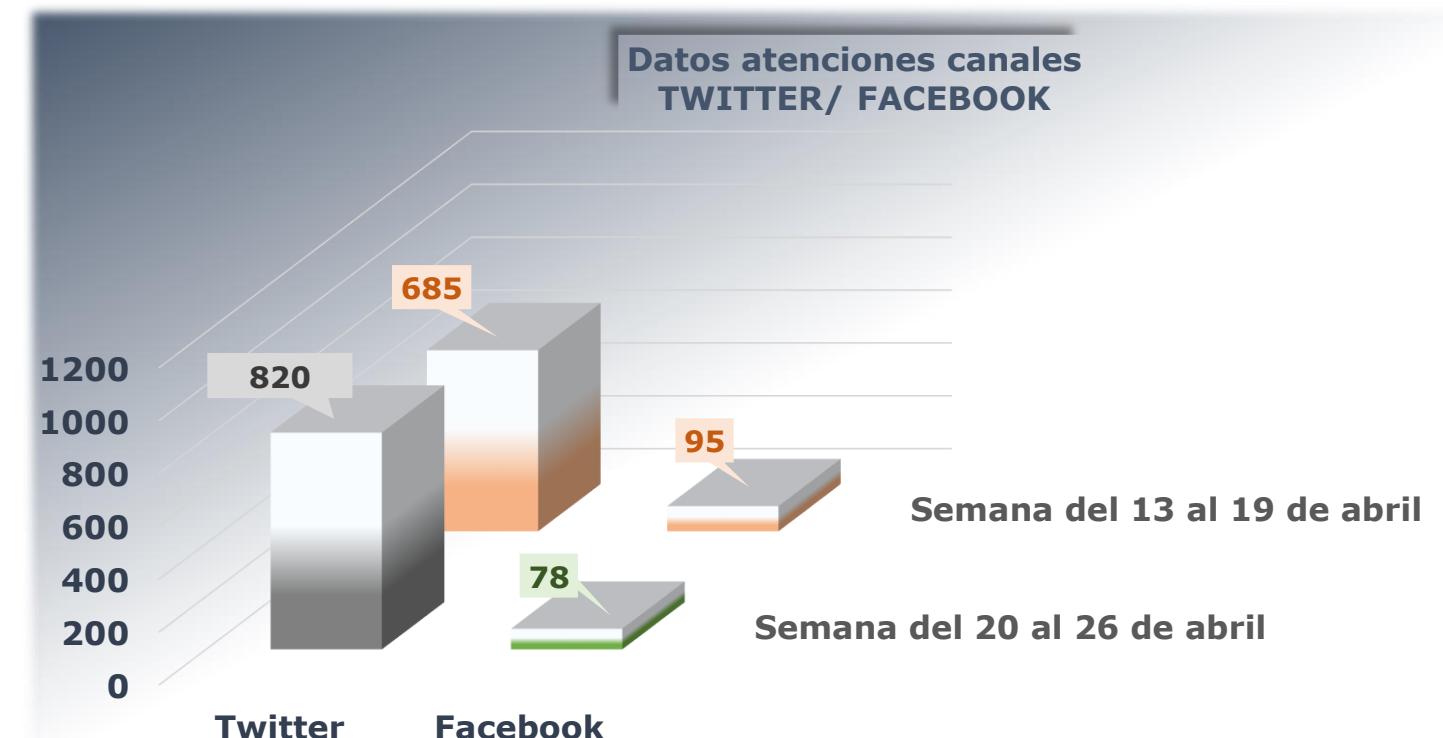
Suma Total 1.505

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

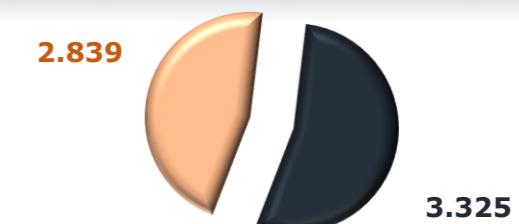
SERVICIOS	CANAL 010		Variación en % semana anterior
	Del 13 al 19 de abril	Del 20 al 26 de abril	
Administración pública	15	27	80,0%
Avisos	3.208	3.618	12,8%
Cita Previa	31	5	-83,9%
Consulta/Información	5		-100,0%
Consumo			-
Cultura y ocio			-
Economía			-
Emergencia			-
Información general	42.202	41.830	-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%

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

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
13-abr.	1.045	20-abr.	
14-abr.	772	21-abr.	1.122
15-abr.	722	22-abr.	3
16-abr.	4	23-abr.	859
17-abr.	1	24-abr.	1.338
18-abr.	295	25-abr.	
19-abr.		26-abr.	3
TOTAL	2.839	TOTAL	3.325

Acumulado	Variación en % semana anterior
1.045	-100,0%
1.894	45,3%
725	-99,6%
863	21375,0%
1.339	133700,0%
295	-100,0%
3	-
6.164	17,1%

Gráfico comparativa Servicios Información Alerta Salud por Covid-19



■ Semana del 13 al 19 de abril

■ Semana del 20 al 26 de abril

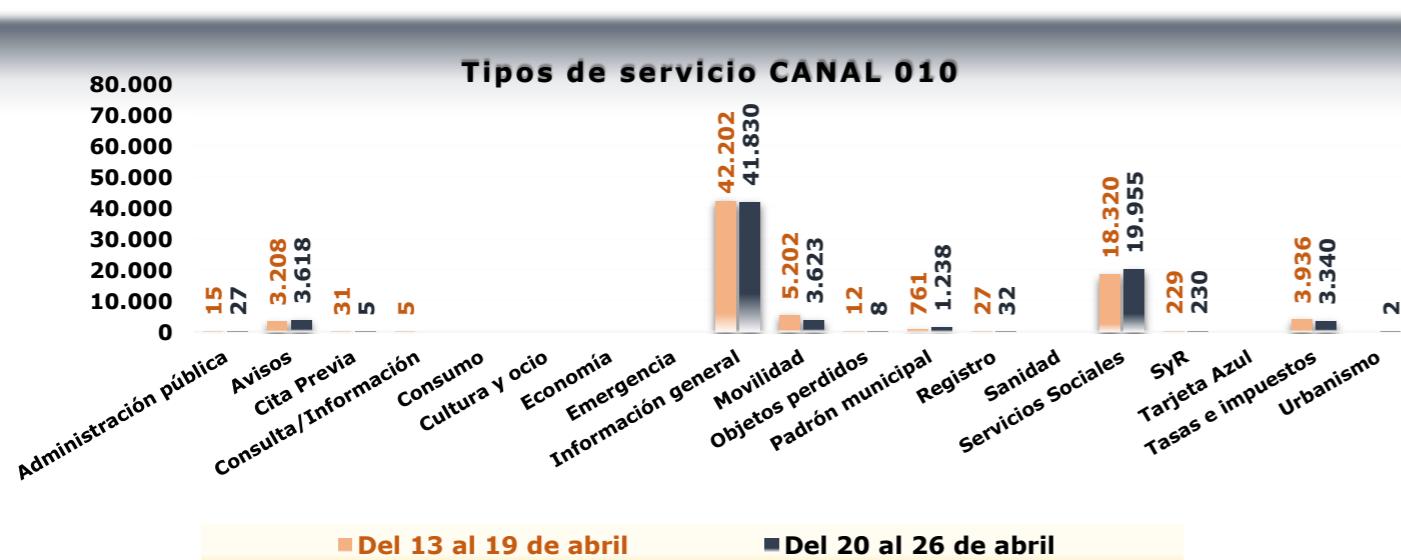
4.3 Datos Servicio de información Economía y Empleo

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
13-abr.	84	20-abr.	
14-abr.	56	21-abr.	53
15-abr.	119	22-abr.	182
16-abr.		23-abr.	
17-abr.		24-abr.	44
18-abr.	6	25-abr.	
19-abr.		26-abr.	
TOTAL	265	TOTAL	279

Acumulado	Variación en % semana anterior
84	-100,0%
109	-5,4%
301	52,9%
0	-
44	-
6	-100,0%
0	-
544	5,3%

(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



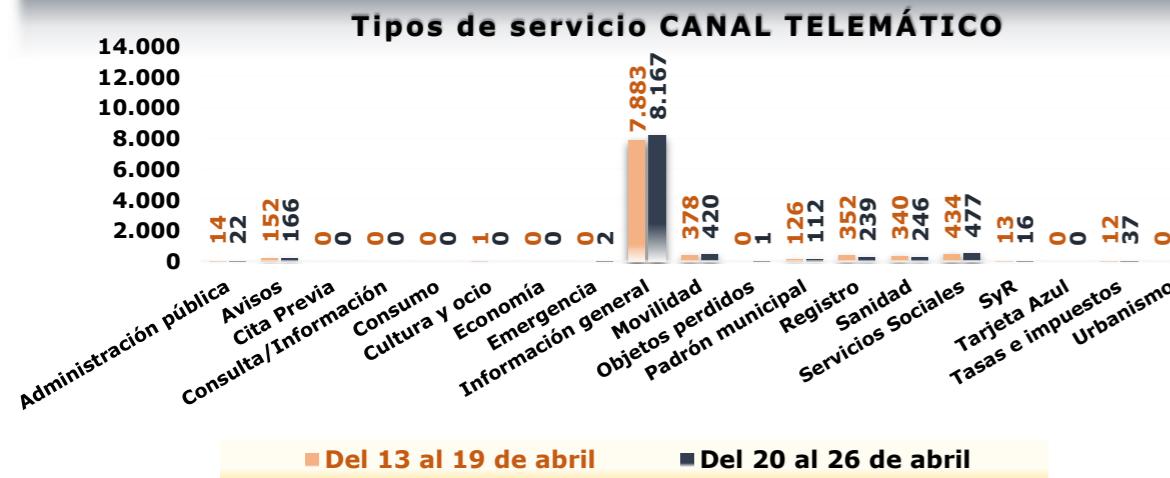
5.- DATOS SERVICIO CANAL TELEMÁTICO

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



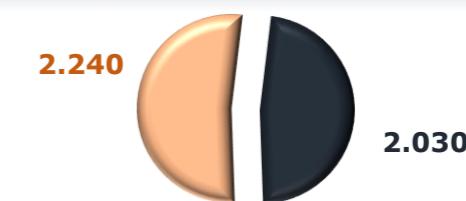
Por canal	Del 13 al 19 de abril	Del 20 al 26 de abril
Chat	8.727	8.720
Facebook	94	71
Twitter	663	830
Twitter MD	221	286
Total	9.705	9.907

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%



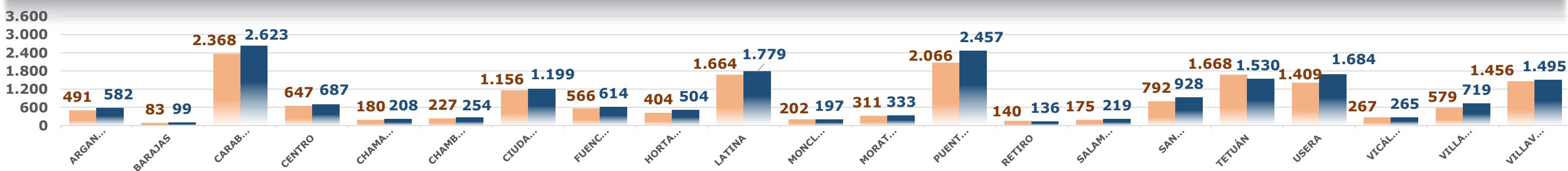
6.1 Atención peticiones ayudas de Emergencia

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

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%
-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	--------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-----	-----	--------	------	--------	-----

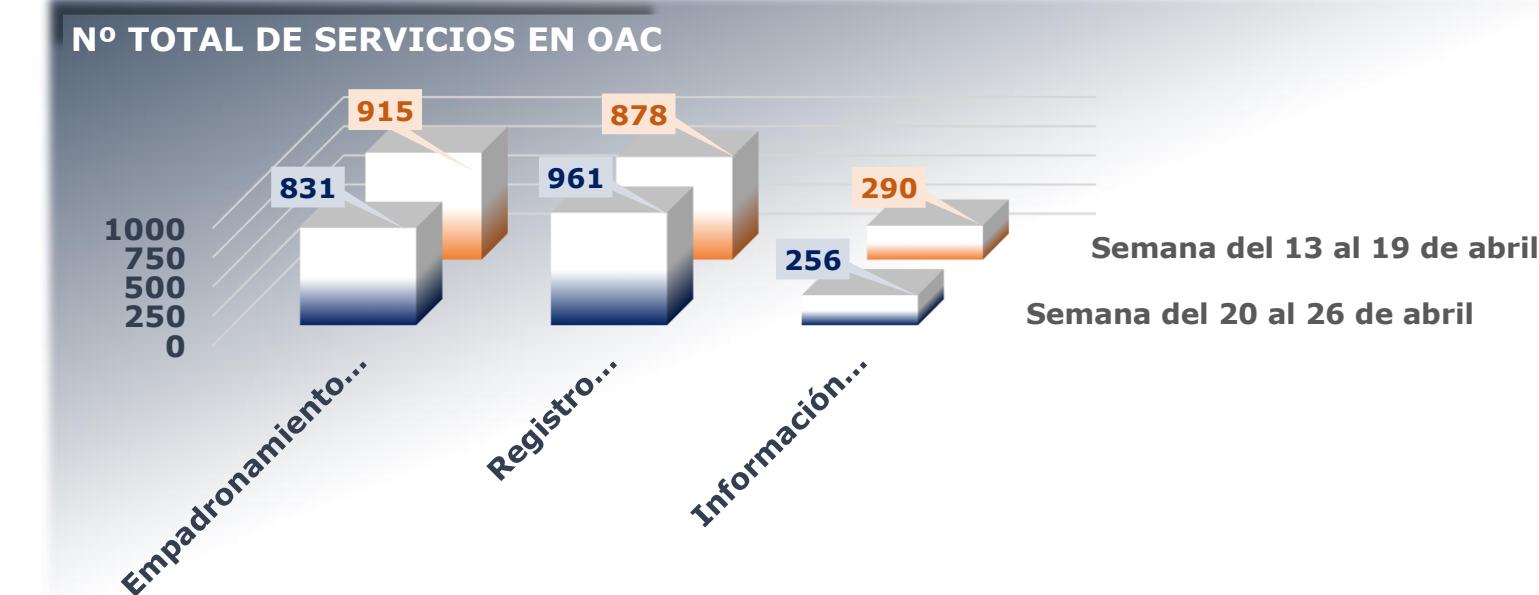
Del 13 al 19 de abril Del 20 al 26 de abril

PETICIONES POR DISTRITOS



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

Canal Telefónico 010	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.			
	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

Gráfico acumulado Campaña de Llamada Telefónica a Mayores

