

Estadísticas

Estadísticas

2º. Trimestre 2021

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. Canales Telemáticos**
 - 1.4.1. Twitter@lineamadrid.es**
 - 1.4.2. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)**
 - 1.4.3. Asistente Virtual Chat Bot Madrid Central**
 - 1.4.4. Facebook**
- 1.5. Portal web www.madrid.es**

2. Gestión de contenidos

3. Sistema Cita Previa



Estadísticas

Estadísticas

2º. Trimestre 2021

1.1. Datos globales

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 GLOBALES

Atenciones y Servicios Global: 010 - OAC - Chat Online - Chat Bot Madrid Central - @lineamadrid.es - Facebook (Línea Madrid)							
Atenciones por canal (1)	2º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	2º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Atenciones 010	1.127.079	893.857	26,1%	Servicios 010	1.738.922	1.130.043	53,9%
*Atenciones OAC	331.287	116.099	185,3%	*Servicios OAC	477.748	148.781	221,1%
Chat Online	167.656	121.190	38,3%	Chat Online	188.901	122.362	54,4%
Chat Bot Madrid Central	145.251	-	-	Chat Bot Madrid Central	145.251	-	-
@lineamadrid.es	22.215	33.249	-33,2%	@lineamadrid.es	29.404	33.249	-11,6%
Facebook	1.354	573	136,3%	Facebook	1.565	573	173,1%
TOTAL	1.794.842	1.164.968	54,1%	TOTAL	2.581.791	1.435.008	79,9%

* Por crisis sanitaria Covid-19 la atención en Oficinas Línea Madrid se presta mediante cita previa, incluida registro.

Canal Web							
Atenciones por canal (1)	2º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	2º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Visitas madrid.es	8.241.098	6.357.221	29,6%	Páginas vistas madrid.es	21.798.403	16.705.010	30,5%

(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.

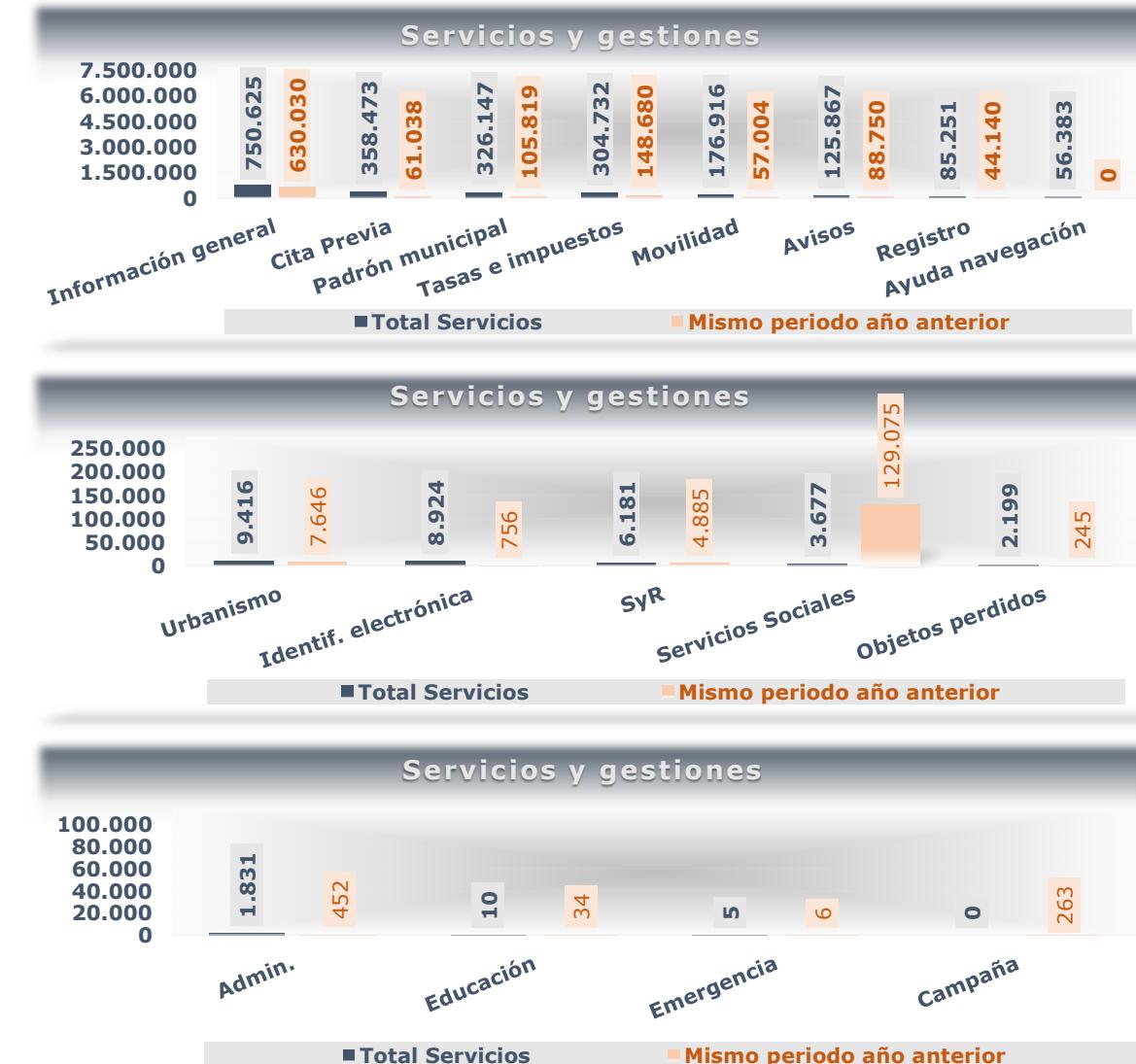
Fuente de datos:

Atenciones: Altitud (010) - Gestor turnos de espera Gnosis (OAC) - RightNow (Twitter) - Google Analytics (Web)

Servicios: Oracle Business Intelligence (CRM): Datos abiertos (CRM) - Google Analytics (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 %
Información general	750.659	630.031	19,1%
Cita Previa	358.473	61.038	487,3%
Padrón municipal	326.147	105.819	208,2%
Justificantes de Padrón	185.528	47.611	289,7%
Gestiones de Padrón	140.619	58.208	141,6%
Tasas e impuestos	304.732	148.680	105,0%
Movilidad	176.916	57.004	210,4%
Avisos	125.866	88.750	41,8%
Registro	85.251	44.140	93,1%
Ayuda a la navegación	56.383	0	-
Urbanismo	9.416	7.646	23,1%
Identificación electrónica	8.924	756	1080,4%
SyR	6.181	4.885	26,5%
Servicios Sociales	3.677	129.075	-97,2%
Objetos perdidos	2.199	245	797,6%
Administración pública	1.831	452	305,1%
Educación	10	34	-70,6%
Emergencia	5	6	-16,7%
Campaña	0	263	-100,0%
TOTAL	2.216.670	1.278.824	73,3%



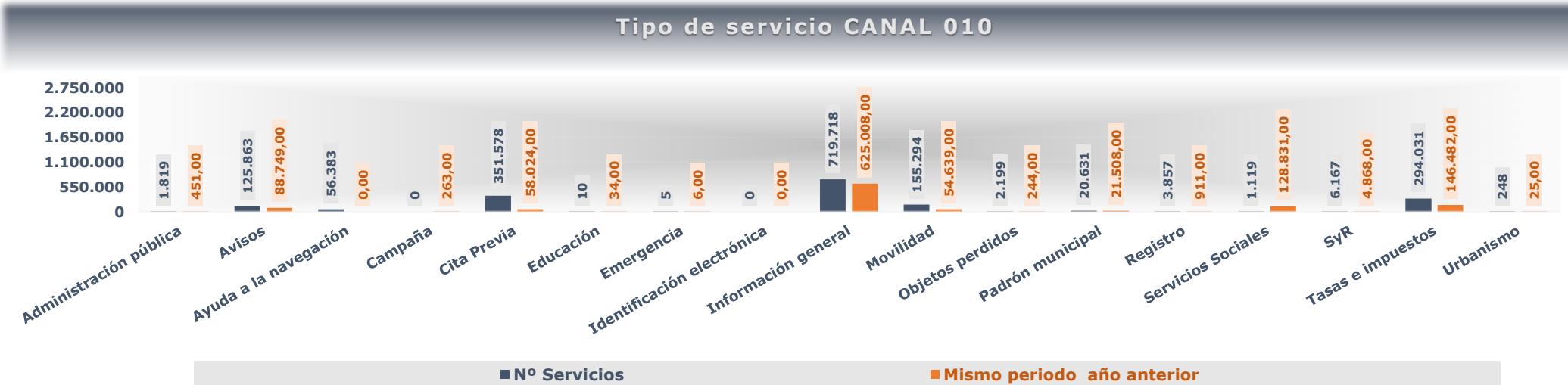
(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.

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
Administración pública	1.819	0,1%	451	12	0,0%	1	1100,0%
Avisos	125.863	7,2%	88.749	3	0,0%	1	200,0%
Ayuda a la navegación	56.383	3,2%	0	-	-	-	-
Campaña	0	0,0%	263	-	-	-	-
Cita Previa	351.578	20,2%	58.024	6.895	1,4%	3.014	128,8%
Educación	10	0,0%	34	0	0,0%	0	-
Emergencia	5	0,0%	6	-	-	-	-
Identificación electrónica	-	-	-	8.924	1,9%	756	1080,4%
Información general	719.718	41,4%	625.008	30.941	6,5%	5.024	515,9%
Movilidad	155.294	8,9%	54.639	21.622	4,5%	2.365	814,2%
Objetos perdidos	2.199	0,1%	244	-	-	-	-
Padrón municipal	20.631	1,2%	21.508	305.516	63,9%	84.311	262,4%
Justificantes de Padrón	7.186	0,4%	15.992	178.342	37,3%	31.619	464,0%
Gestiones de Padrón	13.445	0,8%	5.516	127.174	26,6%	52.692	141,4%
Registro	3.857	0,2%	911	81.394	17,0%	43.229	88,3%
Servicios Sociales	1.119	0,1%	128.831	2.558	0,5%	244	948,4%
SyR	6.167	0,4%	4.868	14	0,0%	17	-17,6%
Tasas e impuestos	294.031	16,9%	146.482	10.701	2,2%	2.198	386,9%
Urbanismo	248	0,0%	25	9.168	1,9%	7.621	20,3%
Total	1.738.922	100,0%	1.130.043	477.748	100,0%	148.781	221,1%

(1) Por crisis sanitaria Covid-19 la atención en Oficinas Línea Madrid se presta mediante cita previa, incluida registro.

(-) No aplica



Estadísticas

Estadísticas

2º. Trimestre 2021

1.2 Canales: Teléfono 010

(Servicio prestado en la modalidad de Teletrabajo y en oficina presencial por crisis sanitaria COVID-19)

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Canal 010			
	2º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas	1.127.079	893.857	26,1%
Abandono de llamadas	128.253	804.049	-84,0%
Porcentaje rechazo de llamadas	49,30%	17,05%	189,2%
Tiempo medio de atención	5 m 16 s	5 m 49 s	-9,4%
Servicios Prestados	1.738.922	1.130.043	53,9%
Servicios por persona atendida	1,54	1,26	22,0%

Evolución Llamadas emitidas, abandonadas / Servicios prestados



Evolución porcentaje rechazo de llamadas/ tiempo medio de atención



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	233.884	18,8%	210.769	90,1%	12
Martes	236.928	19,0%	211.018	89,1%	13
Miércoles	232.168	18,6%	206.949	89,1%	13
Jueves	214.437	17,2%	190.812	89,0%	12
Viernes	190.345	15,3%	169.994	89,3%	12
Sábados	57.670	4,6%	52.119	90,4%	11
Domingos	53.219	4,3%	50.926	95,7%	13
Festivos	26.550	2,1%	24.361	91,8%	5
TOTAL	1.245.201	100,0%	1.116.948	89,7%	91

*Llamadas atendidas: sin incluir las emitidas

Nº llamadas emitidas	Nº llamadas *IVR
868	3.979
1.432	4.532
1.212	2.521
1.885	3.290
4.624	5.638
35	0
54	0
21	0
10.131	19.960

* IVR: Recordatorio de Cita



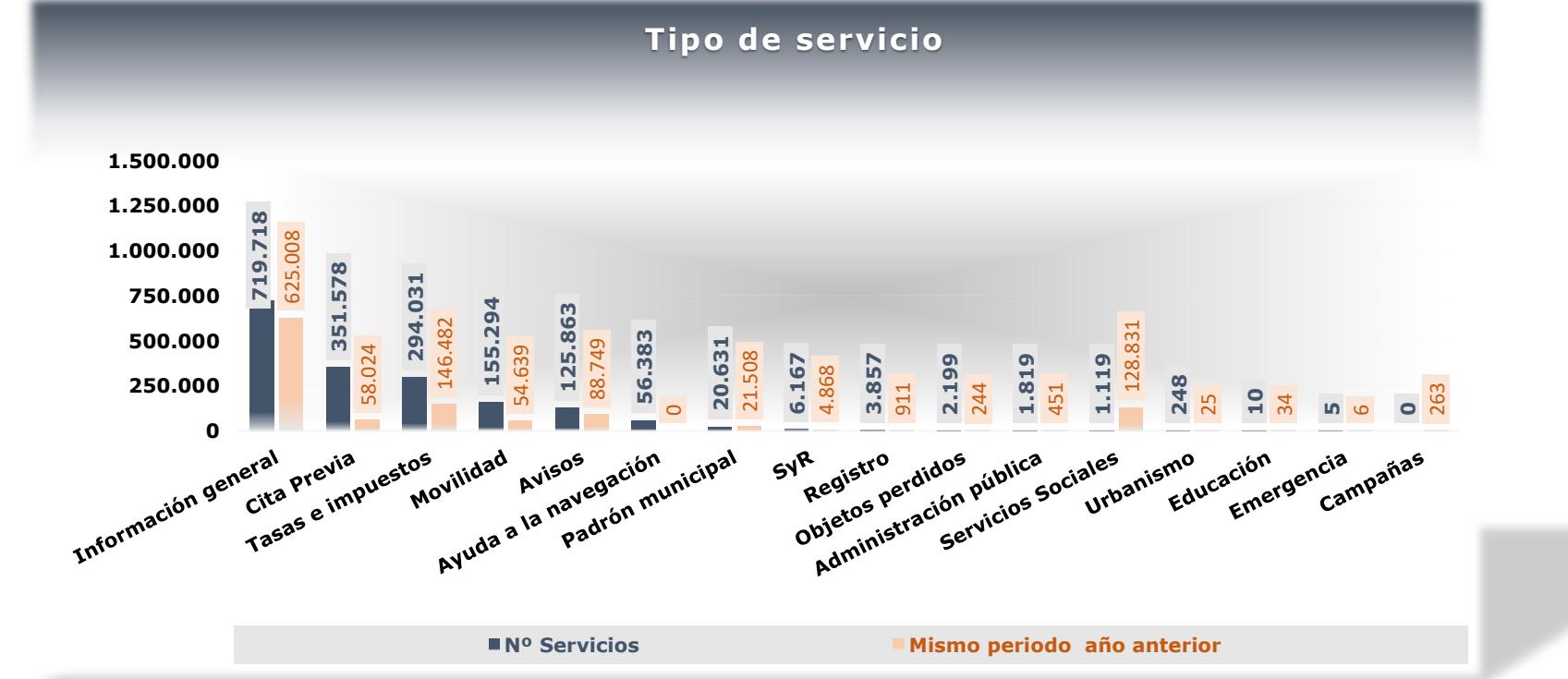
3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total	*Tiempo medio de operación	Mismo periodo año anterior
Gestión	1.019.204	58,6%	-	-
Información General	719.718	41,4%	-	-
Total	1.738.922	100,0%	-	-

* Datos no disponibles



(1) SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	719.718	41,4%	625.008	15,2%
Cita Previa	351.578	20,2%	58.024	505,9%
Tasas e impuestos	294.031	16,9%	146.482	100,7%
Movilidad	155.294	8,9%	54.639	184,2%
Avisos	125.863	7,2%	88.749	41,8%
Ayuda a la navegación	56.383	3,2%	0	-
Padrón municipal	20.631	1,2%	21.508	-4,1%
SyR	6.167	0,4%	4.868	26,7%
Registro	3.857	0,2%	911	323,4%
Objetos perdidos	2.199	0,1%	244	801,2%
Administración pública	1.819	0,1%	451	303,3%
Servicios Sociales	1.119	0,1%	128.831	-99,1%
Urbanismo	248	0,0%	25	892,0%
Educación	10	0,0%	34	-70,6%
Emergencia	5	0,0%	6	-16,7%
Campañas	0	0,0%	263	-100,0%
Total	1.738.922	100,0%	1.130.043	53,9%

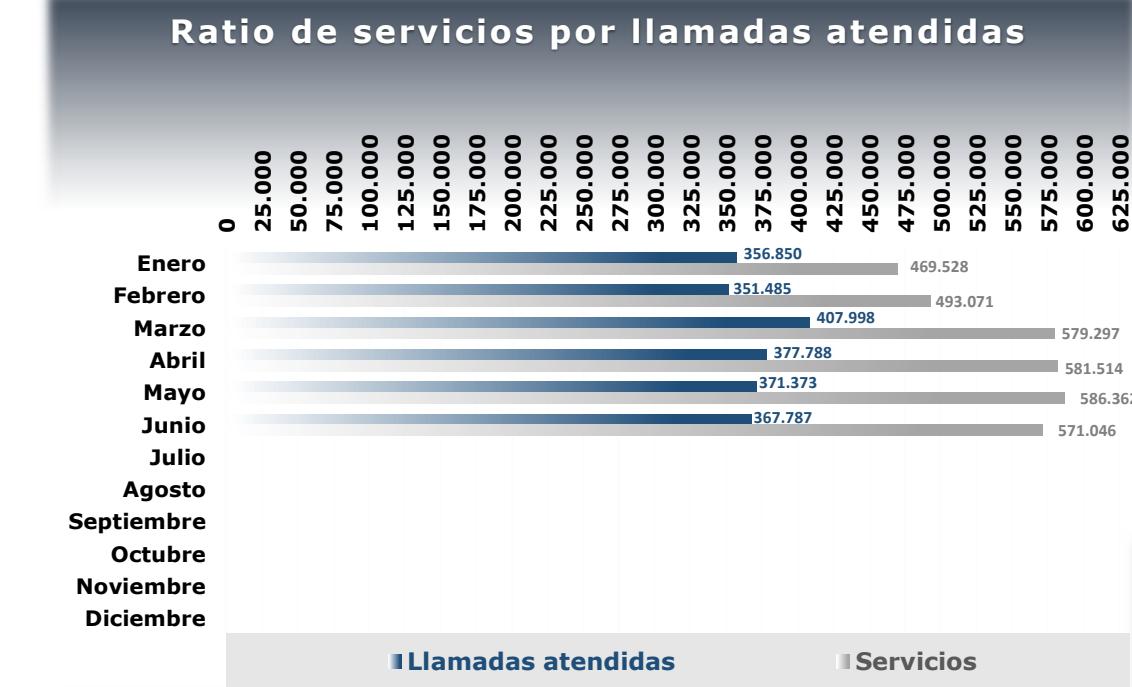


(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.

4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

Mes 2021	Ratio de servicios por atenciones		
	Llamadas atendidas	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
Enero	356.850	469.528	1,3
Febrero	351.485	493.071	1,4
Marzo	407.998	579.297	1,4
Abril	377.788	581.514	1,5
Mayo	371.373	586.362	1,6
Junio	367.787	571.046	1,6
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	2.233.281	3.280.818	1,5

Trimestral		
	Llamadas atendidas	Servicios
1º	1.116.333	1.541.896
2º	1.116.948	1.738.922
3º	0	0
4º	0	0

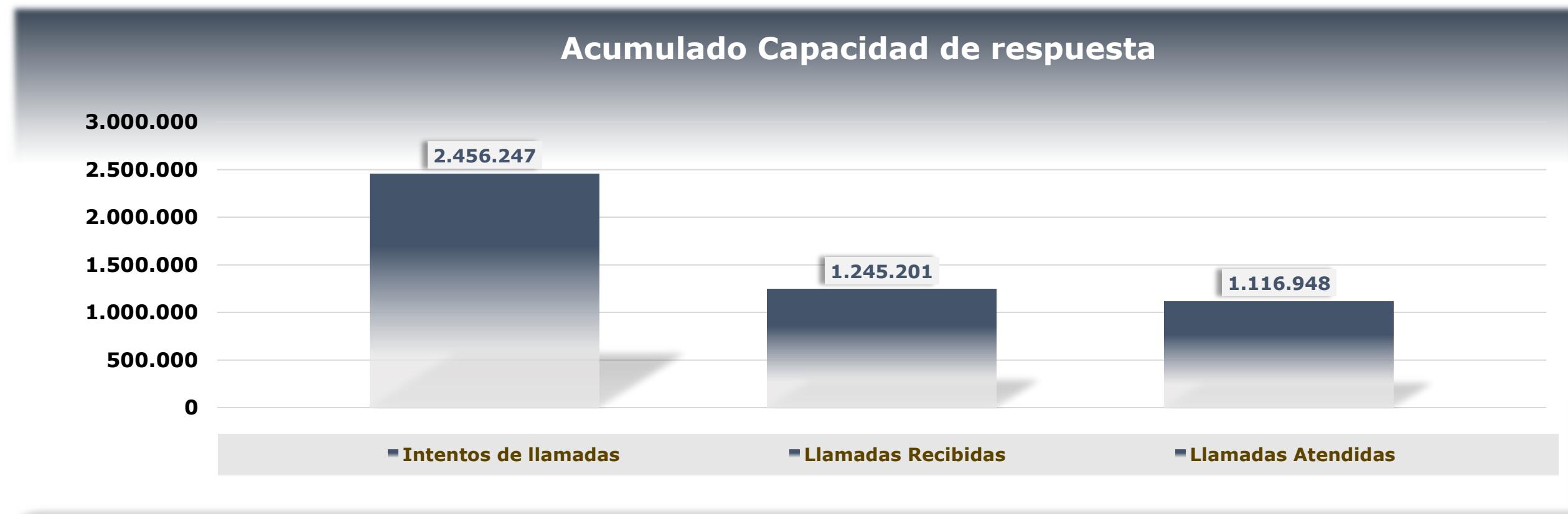


Anual	Histórico		
	Llamadas atendidas	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
2010	2.790.844	2.882.772	1,0
2011	2.547.694	2.916.401	1,1
2012	2.334.980	2.993.683	1,3
2013	2.476.090	2.732.093	1,1
2014	2.845.119	3.116.585	1,1
2015	3.344.201	3.801.248	1,1
2016	3.246.145	3.896.471	1,2
2017	3.168.338	4.076.014	1,3
2018	2.910.804	3.936.257	1,4
2019	3.201.962	4.420.585	1,4
2020	3.553.231	4.919.969	1,4



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
abril-21	785.736	369.935	47,08%	415.801	52,92%	38.013	9,14%	377.788	90,86%
mayo-21	880.355	465.013	52,82%	415.342	47,18%	43.969	10,59%	371.373	89,41%
junio-21	790.156	376.098	47,60%	414.058	52,40%	46.271	11,18%	367.787	88,82%
TOTAL	2.456.247	1.211.046	49,30%	1.245.201	50,70%	128.253	10,30%	1.116.948	89,70%



Cambiar estas leyendas (1) Intentos llamadas: Llamadas que no llegan a entrar en la centralita y la línea da comunicando.

(2) Recibidas: Llamadas que han entrado en la centralita.

(3) Abandonadas: Llamadas que tras entrar en la centralita la persona cuelga antes de ser atendido por un agente.

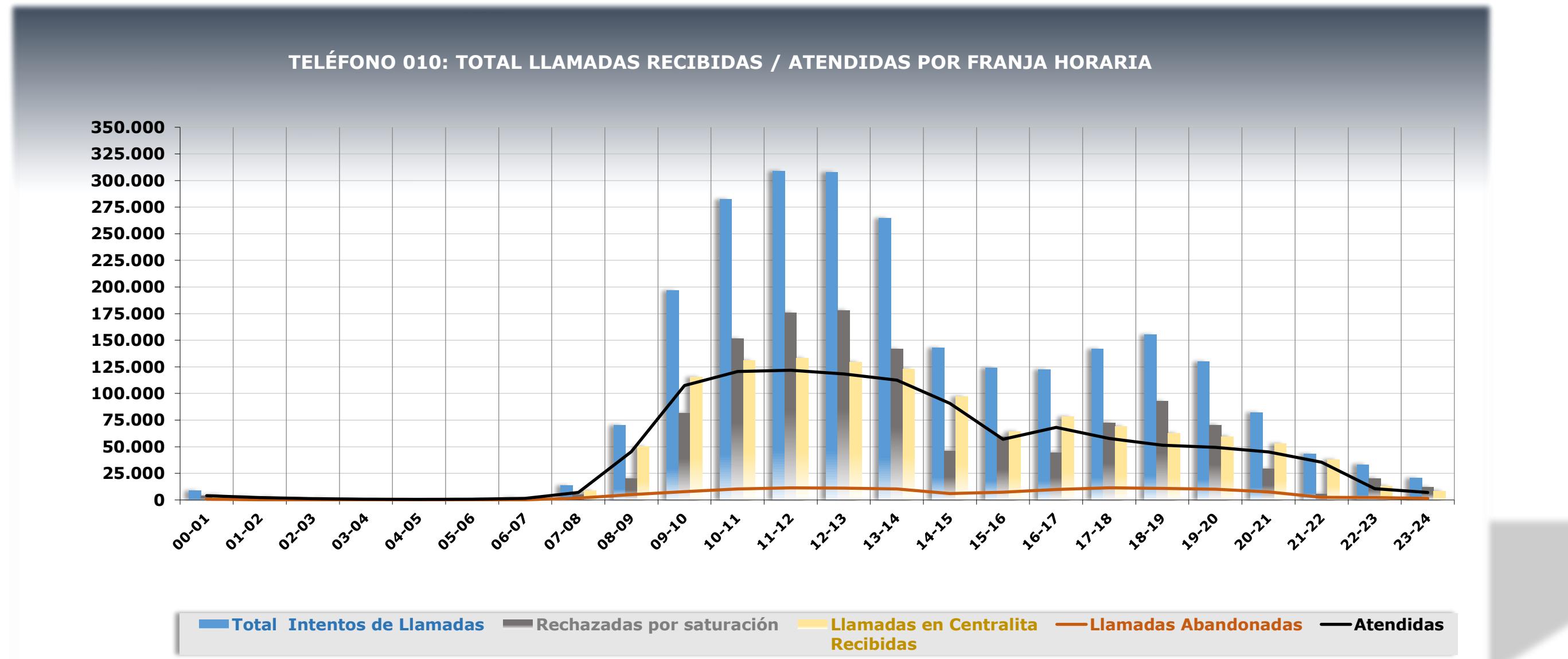
(4) Atendidas: Llamadas atendidas por un agente.

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	8.614	3.926	45,6%	4.688	54,4%	650	13,9%	4.043	86,2%
01-02	3.379	920	27,2%	2.459	72,8%	229	9,3%	2.233	90,8%
02-03	1.519	164	10,8%	1.355	89,2%	92	6,8%	1.266	93,4%
03-04	836	6	0,7%	830	99,3%	9	1,1%	824	99,3%
04-05	585	6	1,0%	579	99,0%	5	0,9%	577	99,7%
05-06	817	10	1,2%	807	98,8%	7	0,9%	803	99,5%
06-07	2.188	554	25,3%	1.634	74,7%	128	7,8%	1.509	92,4%
07-08	13.539	4.781	35,3%	8.758	64,7%	1.725	19,7%	7.085	80,9%
08-09	70.214	20.020	28,5%	50.194	71,5%	5.088	10,1%	45.279	90,2%
09-10	196.652	81.488	41,4%	115.164	58,6%	7.844	6,8%	107.388	93,2%
10-11	282.371	151.338	53,6%	131.033	46,4%	10.396	7,9%	120.687	92,1%
11-12	308.742	175.780	56,9%	132.962	43,1%	11.286	8,5%	121.821	91,6%
12-13	307.567	178.040	57,9%	129.527	42,1%	11.182	8,6%	118.315	91,3%
13-14	264.457	141.587	53,5%	122.870	46,5%	10.270	8,4%	112.464	91,5%
14-15	142.862	45.959	32,2%	96.903	67,8%	6.018	6,2%	90.703	93,6%
15-16	123.819	59.603	48,1%	64.216	51,9%	7.255	11,3%	56.910	88,6%
16-17	122.484	44.474	36,3%	78.010	63,7%	9.864	12,6%	68.084	87,3%
17-18	141.560	72.428	51,2%	69.132	48,8%	11.408	16,5%	57.662	83,4%
18-19	155.050	92.686	59,8%	62.364	40,2%	10.925	17,5%	51.441	82,5%
19-20	129.862	70.386	54,2%	59.476	45,8%	10.069	16,9%	49.409	83,1%
20-21	82.074	29.213	35,6%	52.861	64,4%	7.652	14,5%	45.211	85,5%
21-22	43.302	5.271	12,2%	38.031	87,8%	2.567	6,7%	35.466	93,3%
22-23	33.174	20.245	61,0%	12.929	39,0%	2.218	17,2%	10.713	82,9%
23-24	20.580	12.161	59,1%	8.419	40,9%	1.366	16,2%	7.055	83,8%
TOTAL	2.456.247	1.211.046	49,30%	1.245.201	50,70%	128.253	10,30%	1.116.948	89,70%

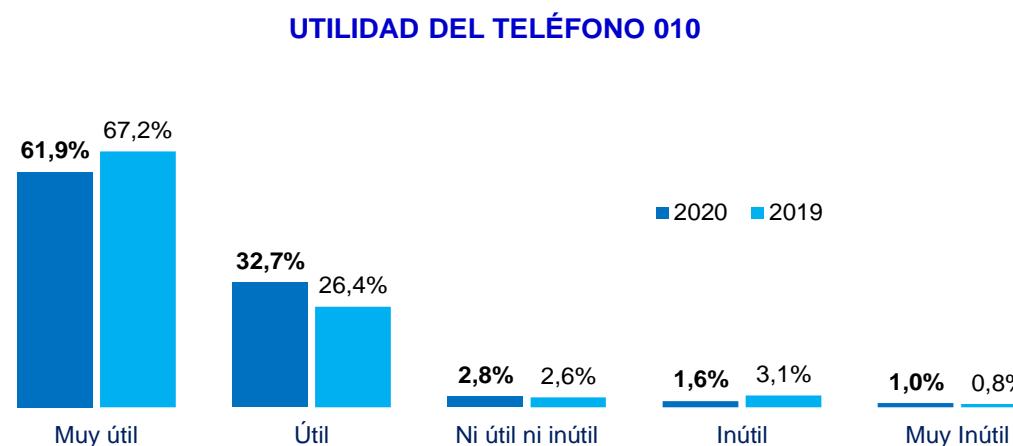
6.2. GRÁFICO



7.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

Líneamadrid

Valoraciones generales



Media Utilidad: 8,65

Base 2020: 2.003 personas
Base 2019: 2.000 personas

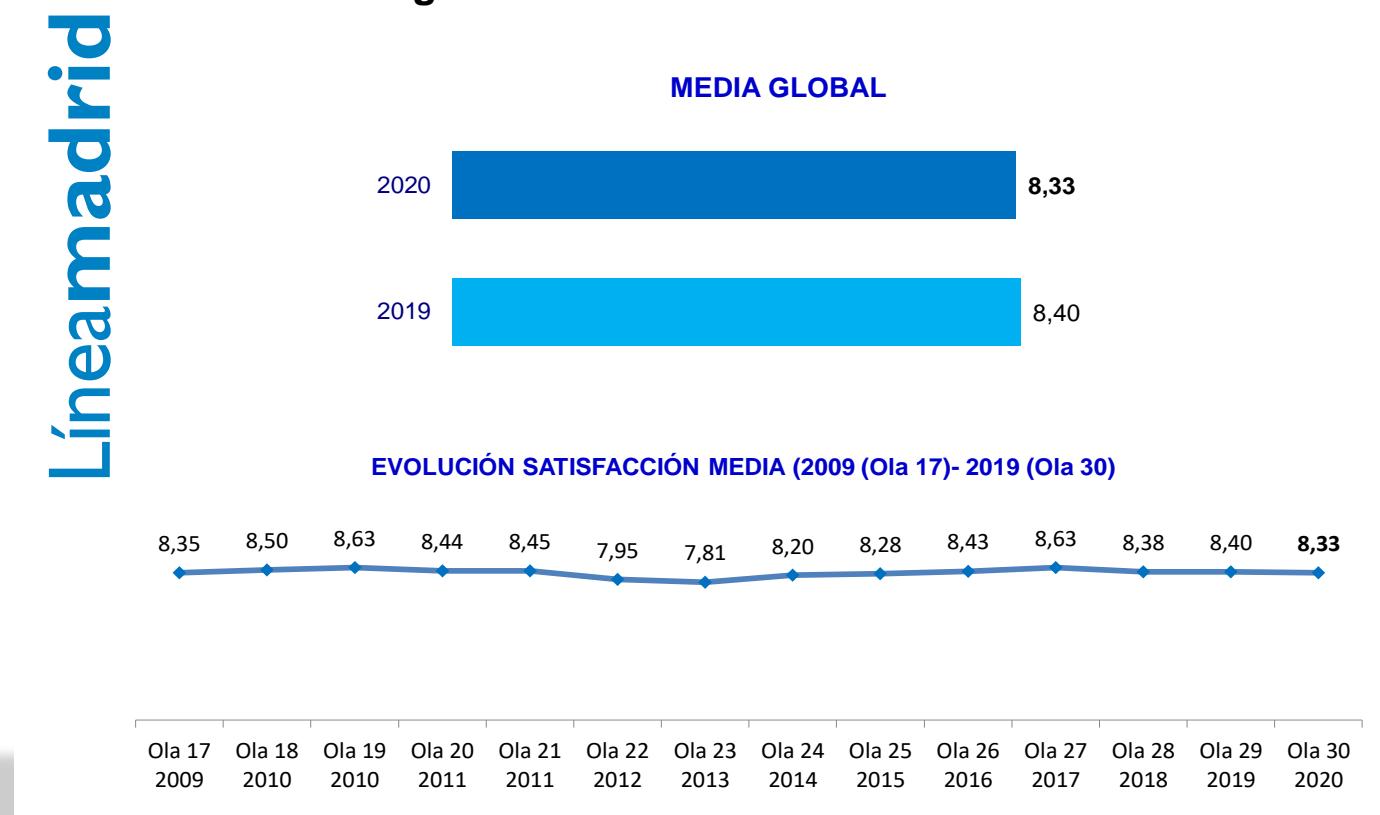


Estudio de satisfacción de las personas usuarias del teléfono 010 de Línea Madrid



19

Valoraciones generales



Estudio de satisfacción de las personas usuarias del teléfono 010 de Línea Madrid



14



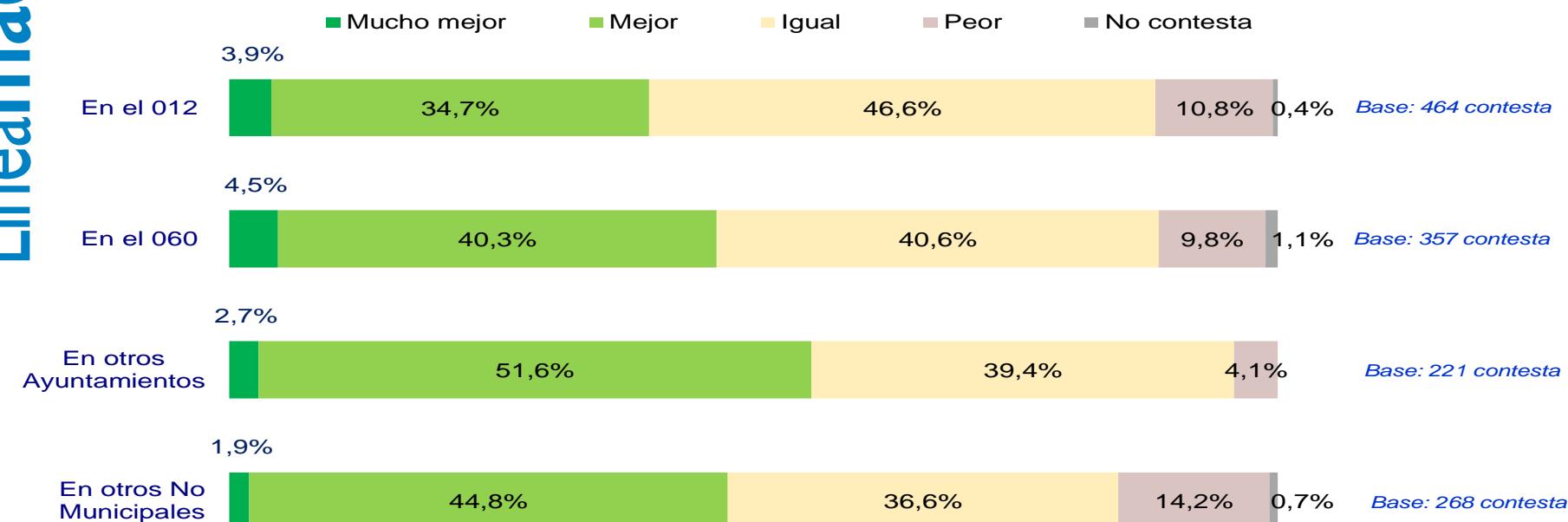
	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)	Personas muy insatisfechas
abril-21	1.143	1.113	97,38%
mayo-21	1.150	1.129	98,17%
junio-21	771	753	97,67%
Total	3.064	2.995	97,75%
			69
			2,25%

ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Benchmarking

COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON OTROS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

El servicio recibido en el 010 comparado es...



Estadísticas

2º. Trimestre 2021

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

- La atención con Cita Previa (incluida Registro)

Líneamadrid



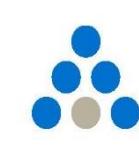
Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- CANAL OFICINAS LÍNEA MADRID. DATOS GLOBALES en la modalidad PRESENCIAL + TELETRABAJO

Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid		
	2º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior
* Personas atendidas	331.287	116.099
Tiempo medio de espera	2 m 28 s	2 m 59 s
Tiempo medio de atención	9 m 38 s	8 m 19 s
Servicios Prestados	477.748	148.781
Servicios por persona atendida	1,44	1,28
** Servicios con idioma	0	609

* Incluye atenciones y servicios en Teletrabajo de padrón-registro e información urbanística.

** El servicio se presta a través del sistema de videollamada.

Cierre de Oficinas de Atención Presencial del 13 de marzo al 7 de junio de 2020 por crisis sanitaria COVID-19. La atención se prestó en la modalidad de Teletrabajo.

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

OFICINAS	Número de atenciones 2º. trimestre 2021	* Del 8 al 30 de junio de 2020
Aravaca	2.846	269
Arganzuela	10.193	860
Barajas	8.289	723
Carabanchel	22.021	3.821
Centro	15.583	4.504
Chamartín	13.346	1.333
Chamberí	12.963	1.581
Ciudad Lineal	18.926	3.416
El Pardo	1.380	0
Fuencarral-El Pardo	12.751	2.059
Hortaleza	12.948	1.820
Latina	18.298	2.780
Moncloa	14.472	1.651
Moratalaz	11.081	1.087
Numancia	11.641	911
Puente Vallecas	16.369	2.748
Retiro	10.331	0
Salamanca	11.410	2.333
San Blas	11.482	2.791
Sanchinarro	7.138	639
Tetuán	12.491	3.080
Usera	13.797	3.392
Valverde	3.214	0
Vicalvaro	7.101	734
Villa de Vallecas	11.588	1.419
Villaverde	15.025	2.415
Total	306.684	46.366

* Cierre de Oficinas de Atención Presencial del 13 de marzo al 7 de junio de 2020 por crisis sanitaria COVID-19. La atención se prestó en la modalidad de Teletrabajo.

3.- CANAL OAC. SERVICIOS en la modalidad PRESENCIAL

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total
Gestión	422.203	93,2%
Información General	30.942	6,8%
Total	453.145	100,0%

Servicios Prestados



Gestión; 93,2%

Información
General; 6,8%

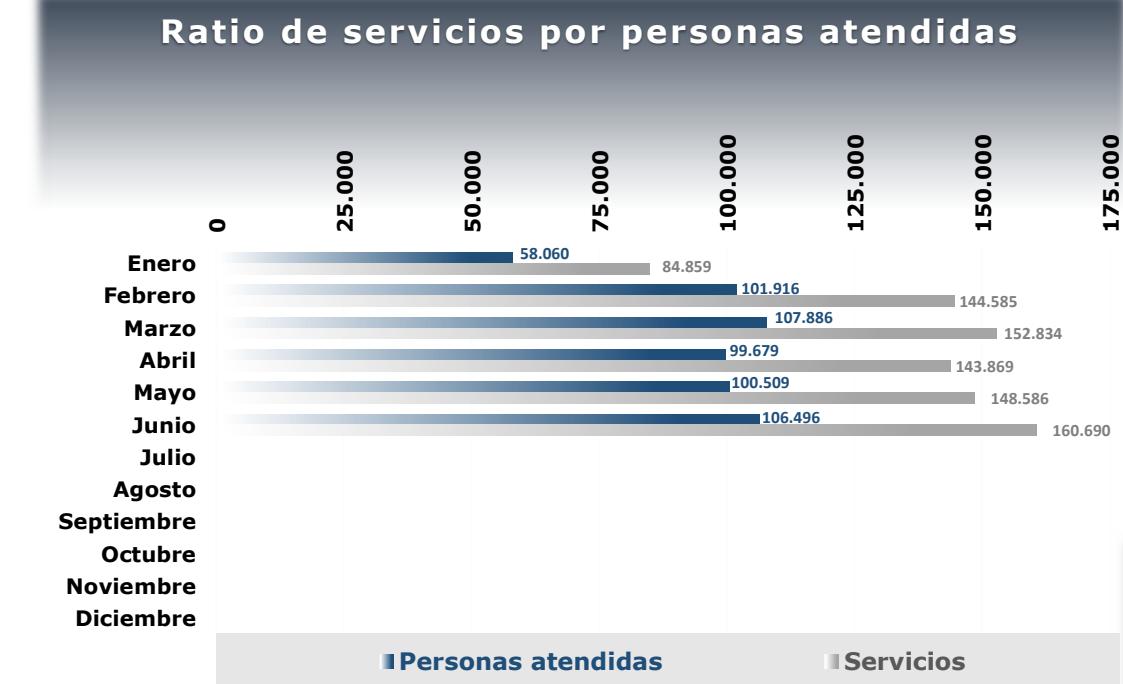
SERVICIOS	Número de servicios 2º. trimestre 2021	% sobre el total	* Del 8 al 30 de junio de 2020
Padrón municipal	282.168	62,3%	32.669
Registro	81.394	18,0%	13.827
Información general	30.942	6,8%	5.024
Movilidad	21.622	4,8%	1.799
Tasas e impuestos	10.701	2,4%	2.198
Identificación electrónica	8.924	2,0%	756
Urbanismo	7.912	1,7%	
Cita Previa	6.895	1,5%	3.014
Servicios Sociales	2.558	0,6%	244
SyR	14	0,0%	17
Administración pública	12	0,0%	1
Avisos	3	0,0%	1
Total	453.145	100,0%	59.550

* Cierre de Oficinas de Atención Presencial del 13 de marzo al 7 de junio de 2020
 por crisis sanitaria COVID-19. La atención se prestó en la modalidad de Teletrabajo.

4.- CANAL OAC. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN en la modalidad PRESENCIAL

Mes 2021	Ratio de servicios por atenciones		
	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona atendida
Enero	58.060	84.859	1,5
Febrero	101.916	144.585	1,4
Marzo	107.886	152.834	1,4
Abril	99.679	143.869	1,4
Mayo	100.509	148.586	1,5
Junio	106.496	160.690	1,5
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	574.546	835.423	1,5

	Trimestral		
	Personas atendidas	Servicios	
1º	267.862	382.278	
2º	306.684	453.145	
3º	0	0	
4º	0	0	



Anual	Histórico		
	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona atendida
2010	2.320.187	2.834.074	1,2
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



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

OFICINA	Número de servicios 2º. trimestre 2021	% Servicios por OAC	Tiempo medio de espera (2º. trimestre de 2021)	* Nº Servicios (del 8 al 30 de junio de 2020)	* Tiempo medio de espera (del 8 al 30 de junio de 2020)
Aravaca	3.557	0,8%	01:04	269	00:16
Arganzuela	16.176	3,6%	01:51	1.106	01:50
Barajas	12.751	2,8%	01:21	1.061	01:31
Carabanchel	35.703	7,9%	02:52	4.475	04:54
Centro	26.394	5,8%	03:07	5.873	01:57
Chamartín	20.118	4,4%	03:04	1.981	02:40
Chamberí	18.465	4,1%	02:43	2.232	04:56
C. Lineal	26.259	5,8%	04:35	4.235	05:22
El Pardo	3.011	0,7%	00:58	0	Oficina cerrada
Fuenc.-El Pardo	16.931	3,7%	02:09	2.114	02:35
Hortaleza	21.052	4,6%	01:16	2.800	01:49
Latina	23.358	5,2%	01:44	3.269	02:25
Moncloa	20.395	4,5%	03:40	1.750	03:27
Moratalaz	15.858	3,5%	02:29	1.440	02:40
Numancia	15.561	3,4%	01:17	1.196	03:10
P. Vallecas	21.036	4,6%	02:36	3.436	03:04
Retiro	13.246	2,9%	02:10	1	Trabajo Interno-Oficina cerrada
Salamanca	16.372	3,6%	03:02	2.685	01:55
San Blas	17.288	3,8%	02:09	3.753	02:05
Sanchinarro	11.637	2,6%	02:40	809	00:57
Tetuán	20.089	4,4%	03:02	4.814	02:01
Usera	21.441	4,7%	02:41	4.323	03:18
Valverde	5.695	1,3%	02:31	25	Trabajo Interno-Oficina cerrada
Vicalvaro	9.662	2,1%	01:23	914	01:52
Villa Vallecas	18.520	4,1%	01:23	1.828	02:48
Villaverde	22.570	5,0%	01:29	3.161	03:54
TOTAL	453.145	100,0%	02:28	59.550	02:59

Tiempo medio de espera ponderado.

* Cierre de Oficinas de Atención Presencial del 13 de marzo al 7 de junio de 2020 por crisis sanitaria COVID-19. La atención se prestó en la modalidad de Teletrabajo.

7.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ATENCIÓN EN LA MODALIDAD PRESENCIAL

OFICINA	Número de servicios 2º. trimestre 2021	% Servicios por OAC	Tiempo medio de atención (2º. trimestre de 2021)	* Nº Servicios (del 8 al 30 de junio de 2020)	* Tiempo medio de atención (del 8 al 30 de junio de 2020)
Aravaca	3.557	0,8%	11:11	269	12:49
Arganzuela	16.176	3,6%	08:59	1.106	11:58
Barajas	12.751	2,8%	07:38	1.061	14:14
Carabanchel	35.703	7,9%	09:33	4.475	06:30
Centro	26.394	5,8%	12:06	5.873	07:11
Chamartín	20.118	4,4%	10:14	1.981	09:34
Chamberí	18.465	4,1%	10:09	2.232	09:17
C. Lineal	26.259	5,8%	08:43	4.235	08:20
El Pardo	3.011	0,7%	06:02	0	Oficina cerrada
Fuenc.-El Pardo	16.931	3,7%	08:40	2.114	08:20
Hortaleza	21.052	4,6%	11:05	2.800	10:57
Latina	23.358	5,2%	08:23	3.269	07:40
Moncloa	20.395	4,5%	11:01	1.750	10:10
Moratalaz	15.858	3,5%	08:57	1.440	10:00
Numancia	15.561	3,4%	08:49	1.196	11:30
P. Vallecas	21.036	4,6%	07:32	3.436	06:39
Retiro	13.246	2,9%	10:32	1	Trabajo Interno-Oficina cerrada
Salamanca	16.372	3,6%	10:44	2.685	08:29
San Blas	17.288	3,8%	09:22	3.753	08:06
Sanchinarro	11.637	2,6%	11:19	809	11:57
Tetuán	20.089	4,4%	10:57	4.814	06:01
Usera	21.441	4,7%	10:35	4.323	06:42
Valverde	5.695	1,3%	11:46	25	Trabajo Interno-Oficina cerrada
Vicalvaro	9.662	2,1%	07:59	914	08:41
Villa Vallecas	18.520	4,1%	08:46	1.828	12:17
Villaverde	22.570	5,0%	09:01	3.161	07:41
TOTAL	453.145	100,0%	09:38	59.550	08:19

Tiempo medio de atención ponderado.

* Cierre de Oficinas de Atención Presencial del 13 de marzo al 7 de junio de 2020 por crisis sanitaria COVID-19. La atención se prestó en la modalidad de Teletrabajo.

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

ATENCIÓNES			SOLICITUDES DE SERVICIO		
	Trámites de Padrón (Certificados, Renovaciones y Confirmaciones)	Información urbanística		Trámites de Padrón (Certificados, Renovaciones y Confirmaciones)	Información urbanística
abril-21	7.190	399	7.589	7.190	399
mayo-21	7.876	398	8.274	7.876	398
junio-21	8.282	458	8.740	8.282	458
Total	23.348	1.255	24.603	23.348	1.255

Nº TOTAL DE ATENCIÓNES/SERVICIOS EN OAC



9.- CITAS EN AGENDA DE LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.
Atendidas	53.266	93.722	99.712	92.742	92.200	98.656						
No atendidas	19.093	30.965	32.499	33.878	31.580	30.136						
Total (CONCERTADAS)	72.359	124.687	132.211	126.620	123.780	128.792						
ABSENTISMO	26,39%	24,83%	24,58%	26,76%	25,51%	23,40%						

Total 2º trimestre 2021	Media/mes 2º trimestre '21	Total Mismo periodo año anterior	Variación en %
283.598	94.533	42.455	568,00%
95.594	31.865	13.013	634,60%
379.192	126.397	55.468	583,62%
25,21%	25,21%	23,46%	7,46%

GLOBAL OAC. CITAS Agenda Registro, Atención a la Ciudadanía, Otras Gestiones



10.- DISPONIBILIDAD DE AGENDA EN LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.
Registro	8	12	7	6	7	6						
Atención a la Ciudadanía	9	13	7	11	7	6						
*Otras gestiones Atención a la Ciudadanía	9	13	7	7	6	5						

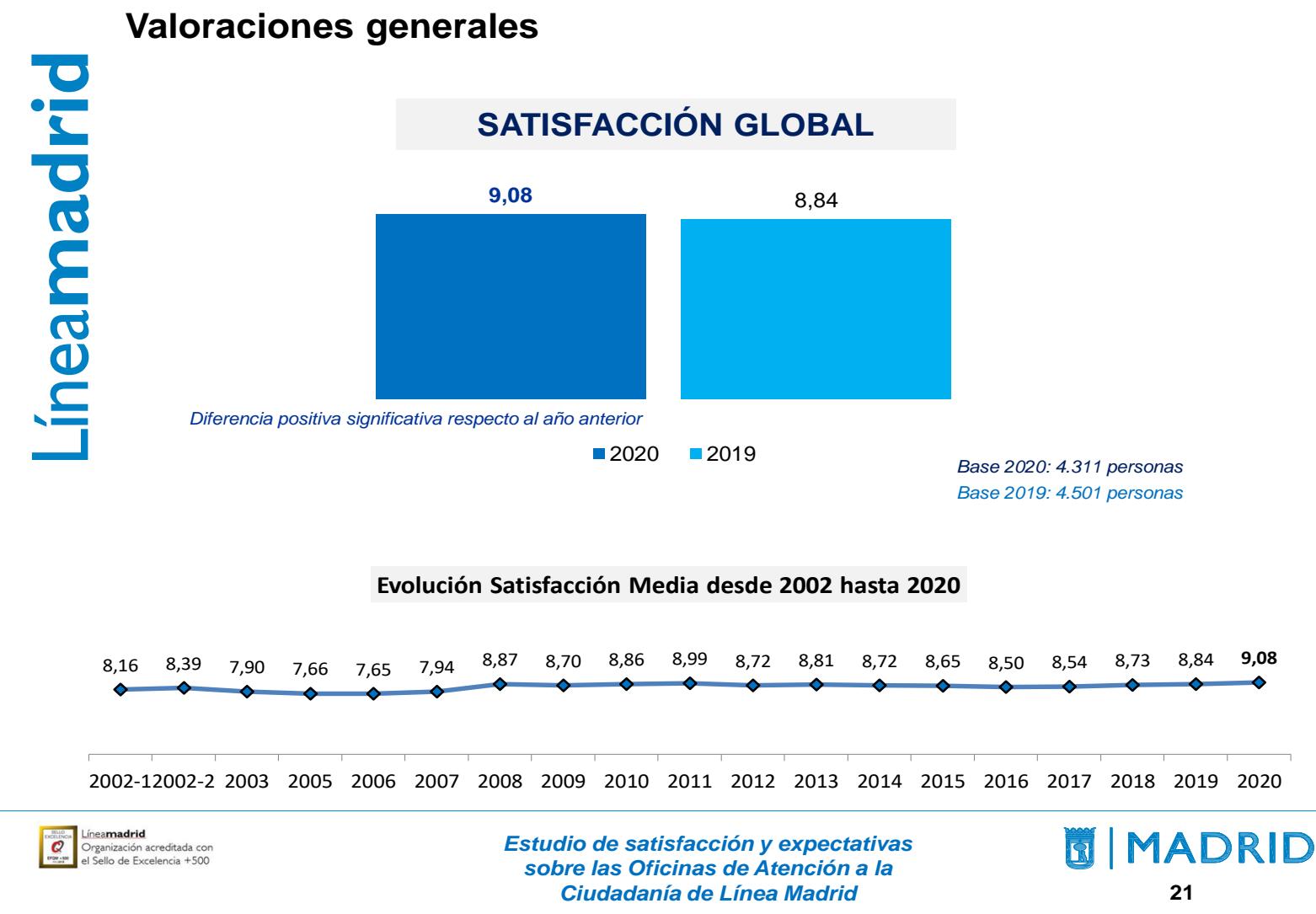
Media/mes 2º trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
6	10	-36,67%
8	11	-27,27%
6	1	500,00%

* Hasta mayo, en la agenda de Atención a la Ciudadanía se gestionaba Padrón, Tarjeta Azul e Identificación Electrónica; a partir de mayo, solo se tramita Padrón, pasando las otras dos gestiones a "Otras gestiones de Atención a la Ciudadanía"
**Información, certificados, Padrón, SER..

GLOBAL OAC. Promedio disponibilidad de cita días hábiles



11.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

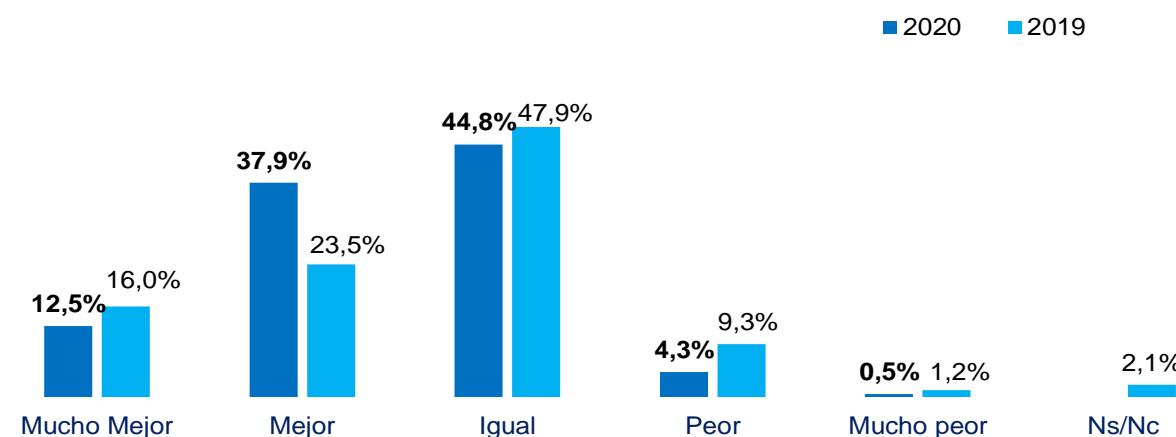


12.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL

Líneamadrid

Benchmarking

Servicio OAC Línea Madrid comparado con el servicio ofrecido por otras Administraciones



Base 2020: 507 personas
Base 2019: 1.318 personas



Estudio de satisfacción y expectativas
sobre las Oficinas de Atención a la
Ciudadanía de Línea Madrid



40

Estadísticas

Estadísticas

2º. Trimestre 2021

1.4 Canales telemáticos

- 1.4.1. Twitter @lineamadrid.es**
- 1.4.2. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)**
- 1.4.3. Asistente Virtual Chat Bot Madrid Central**
- 1.4.4. Facebook**

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



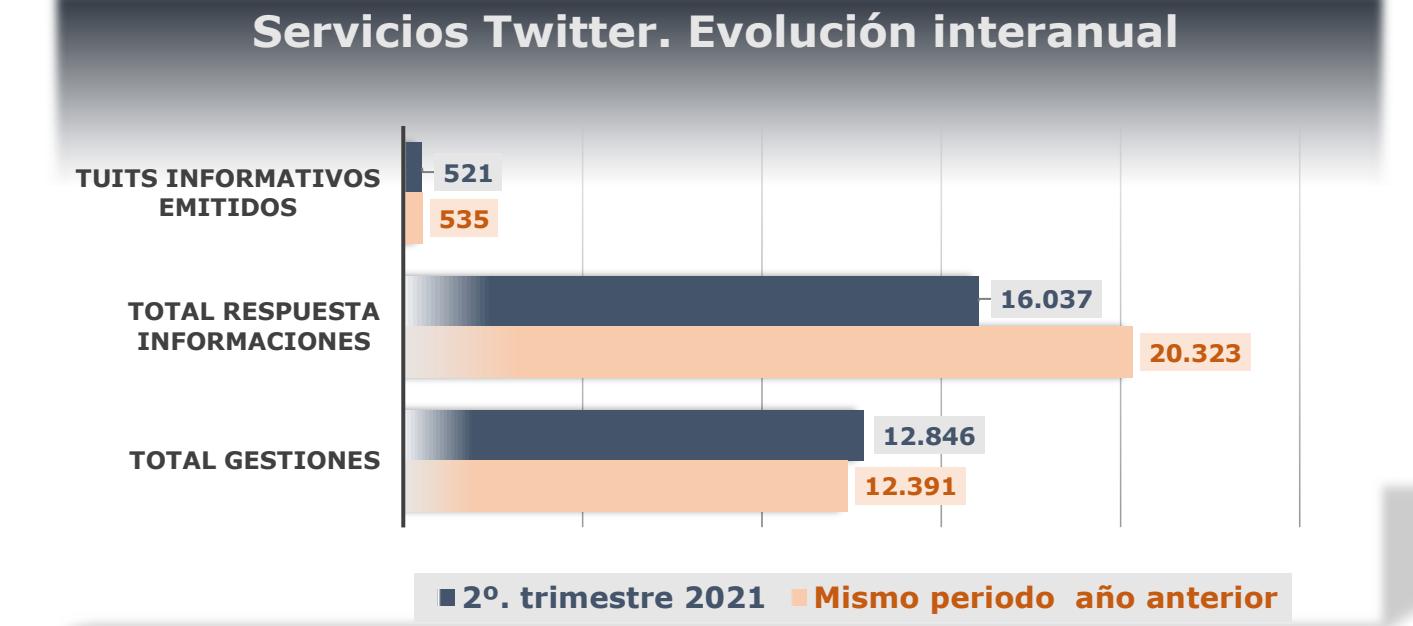
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



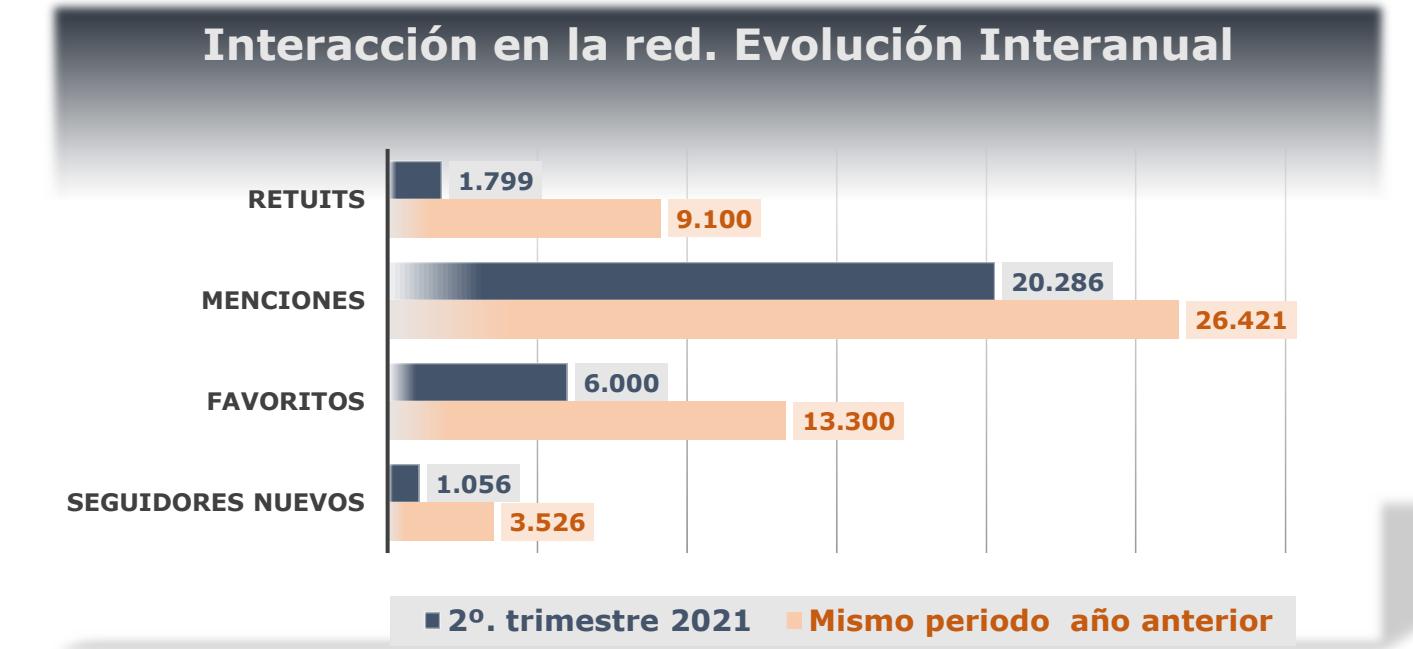
Línea Madrid Redes

1.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

SERVICIOS	2º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	521	535	-2,6%
Total respuesta Informaciones	16.037	20.323	-21,1%
Total gestiones	12.846	12.391	3,7%
Total	29.404	33.249	-11,6%



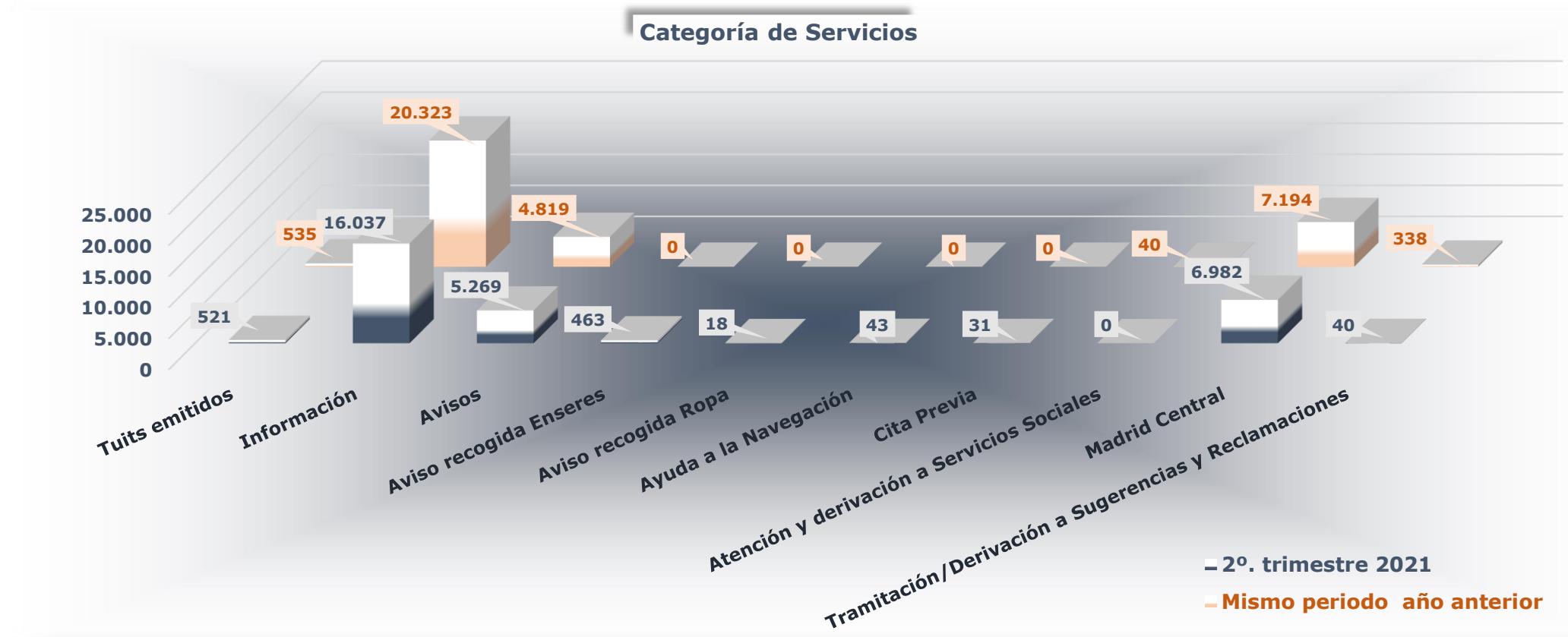
INTERACCIÓN EN LA RED	2º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	1.799	9.100	-80,2%
Menciones	20.286	26.421	-23,2%
Favoritos	6.000	13.300	-54,9%
Seguidores Nuevos	1.056	3.526	-70,1%



2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SERVICIOS

SERVICIOS	Categorías Servicios		2º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		521	535	-2,6%
	Información		16.037	20.323	-21,1%
Gestión	*Público	Avisos	5.269	4.819	9,3%
		Aviso recogida Enseres	463	-	-
		Aviso recogida Ropa	18	-	-
	Privado	Ayuda a la Navegación	43	-	-
		Cita Previa	31	-	-
		Atención y derivación a Servicios Sociales	0	40	-100,0%
		Madrid Central	6.982	7.194	-2,9%
		Tramitación/Derivación a Sugerencias y Reclamaciones	40	338	-88,2%
	Total		29.404	33.249	-11,6%

* Desde junio los avisos de recogida de enseres y ropa pasan a reportarse en abierto



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

2º trimestre 2021
 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
abril-21	512	443	53	5	11	104	89	13	1	1
mayo-21	572	501	58	4	9	280	205	57	10	8
junio-21	582	521	49	8	4	868	654	145	35	34
	1.666	1.465	160	17	24	1.252	948	215	46	43

Líneamadrid

Satisfacción con la utilidad de la información ofrecida en nuestra cuenta @Lineamadrid



2020: 824 personas
 2019: 1.007 personas
 2018: 1.285 personas

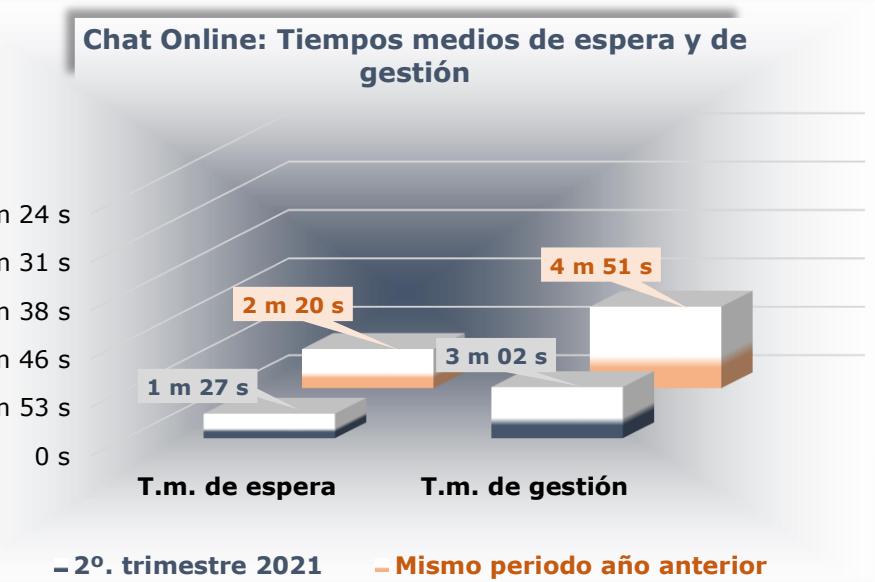
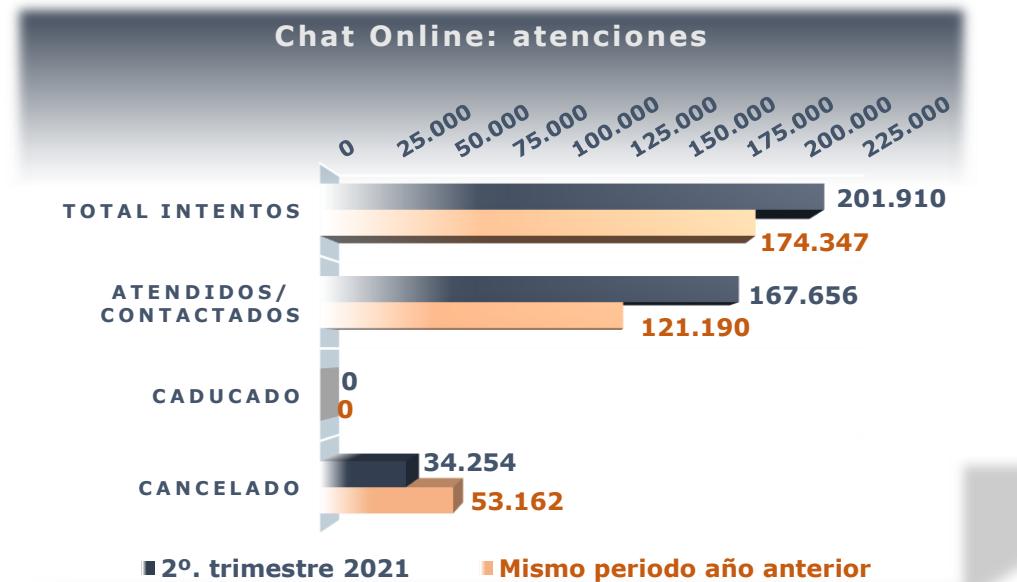
4.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

2º. trimestre 2021

Mismo periodo año anterior

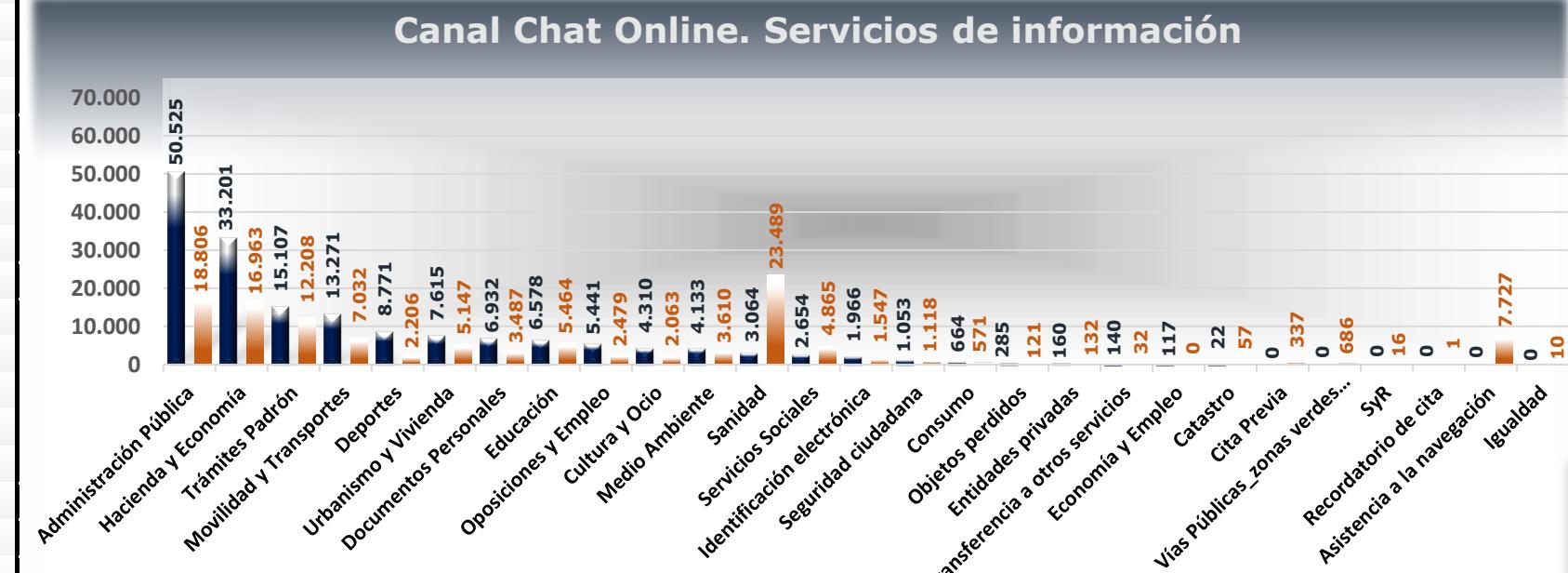
MES	Total Intentos	Atendidos/ contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión	Total Intentos	Atendidos/ contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
abril-21	63.689	53.673	0	10.016	1 m 14 s	2 m 33 s	39.436	32.899	0	6.536	2 m 25 s	4 m 54 s
mayo-21	70.607	58.419	0	12.188	1 m 08 s	2 m 44 s	68.319	42.888	0	25.437	2 m 16 s	4 m 43 s
junio-21	67.614	55.564	0	12.050	2 m 00 s	3 m 50 s	66.592	45.403	0	21.189	2 m 18 s	4 m 55 s
	201.910	167.656	0	34.254	1 m 27 s	3 m 02 s	174.347	121.190	0	53.162	2 m 20 s	4 m 51 s

MES	Atendidos/ contactados	Atendidos/ contactados	Variación en %
abril-21	53.673	32.899	63,1%
mayo-21	58.419	42.888	36,2%
junio-21	55.564	45.403	22,4%
	167.656	121.190	38,3%



5.- CHAT ONLINE. SERVICIOS

Servicios de información	2º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Administración Pública	50.525	18.806	168,7%
Hacienda y Economía	33.201	16.963	95,7%
Trámites Padrón	15.107	12.208	23,7%
Movilidad y Transportes	13.271	7.032	88,7%
Deportes	8.771	2.206	297,6%
Urbanismo y Vivienda	7.615	5.147	48,0%
Documentos Personales	6.932	3.487	98,8%
Educación	6.578	5.464	20,4%
Oposiciones y Empleo	5.441	2.479	119,5%
Cultura y Ocio	4.310	2.063	108,9%
Medio Ambiente	4.133	3.610	14,5%
Sanidad	3.064	23.489	-87,0%
Servicios Sociales	2.654	4.865	-45,4%
Identificación electrónica	1.966	1.547	27,1%
Seguridad ciudadana	1.053	1.118	-5,8%
Consumo	664	571	16,3%
Objetos perdidos	285	121	135,5%
Entidades privadas	160	132	21,2%
Transferencia a otros servicios	140	32	337,5%
Economía y Empleo	117	0	-
Catastro	22	57	-61,4%
Cita Previa	0	337	-100,0%
Vías Públicas_zonas verdes Incidencias	0	686	-100,0%
SyR	0	16	-100,0%
Recordatorio de cita	0	1	-100,0%
Asistencia a la navegación	0	7.727	-100,0%
Igualdad	0	10	-100,0%
Subtotal	166.009	120.174	38,1%



Servicios Restantes	2º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	19	99	-80,8%
Ayuda a la navegación	16.278	0	-
Cita Previa	6.527	8	81487,5%
Economía	2	0	-
Movilidad	57	1.119	-94,9%
Servicios Sociales	0	961	-100,0%
Sugerencias y Reclamaciones	9	1	800,0%
Subtotal	22.892	2.188	946,3%

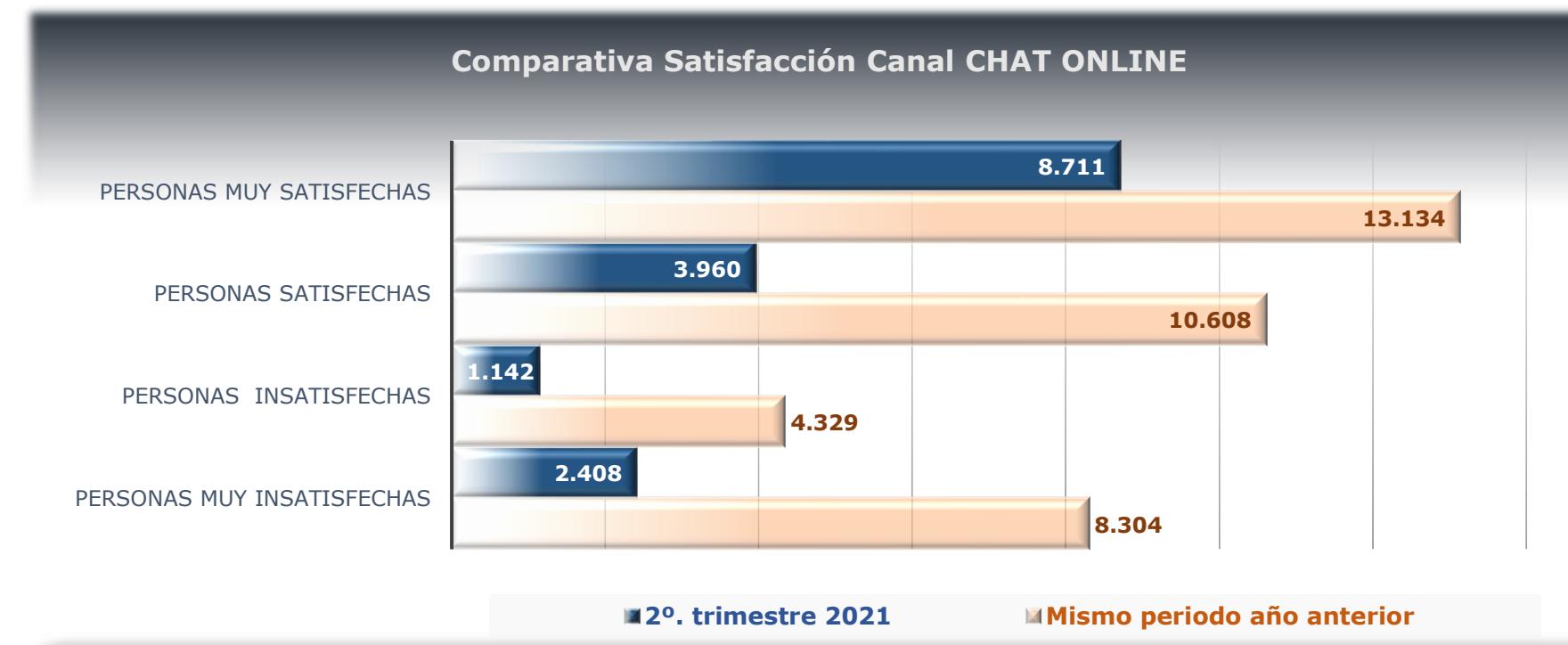


TOTAL 188.901 122.362 54,4%

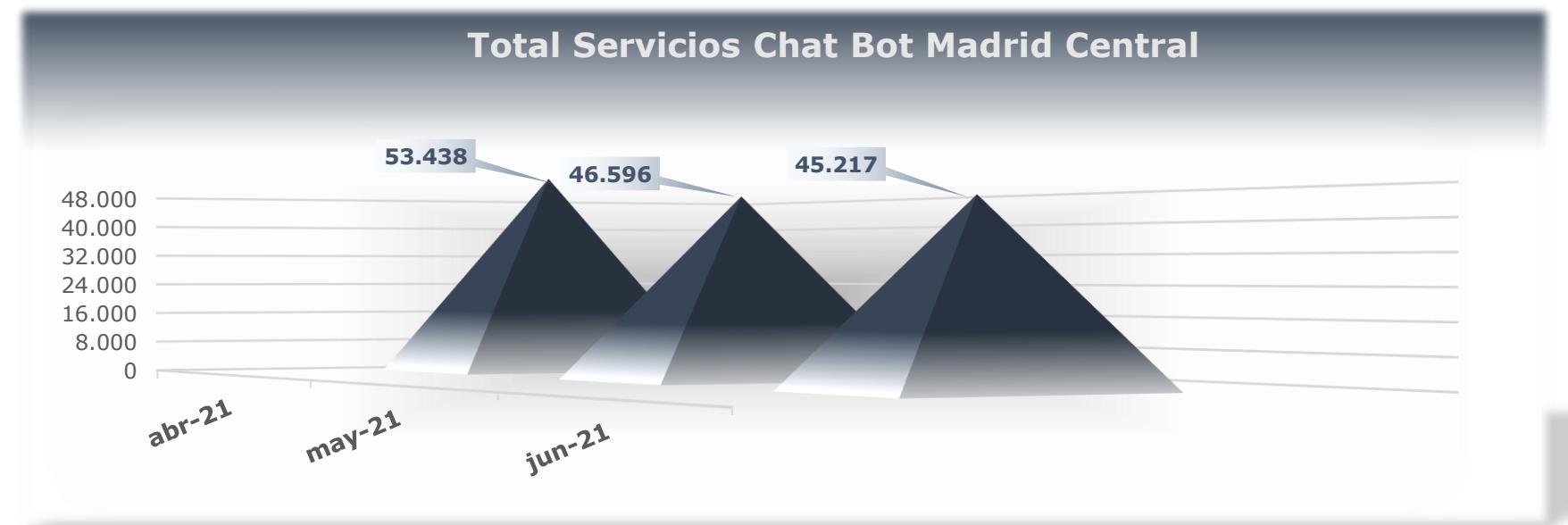
6.- CANAL CHAT. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

2º. trimestre 2021
 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
abril-21	5.410	2.761	1.327	395	927	10.444	3.948	3.252	1.262	1.982
mayo-21	5.633	3.111	1.390	391	741	17.202	4.809	4.517	2.417	5.459
junio-21	5.178	2.839	1.243	356	740	8.729	4.377	2.839	650	863
	16.221	8.711	3.960	1.142	2.408	36.375	13.134	10.608	4.329	8.304



7.- CHAT BOT MADRID CENTRAL. ASISTENTE VIRTUAL



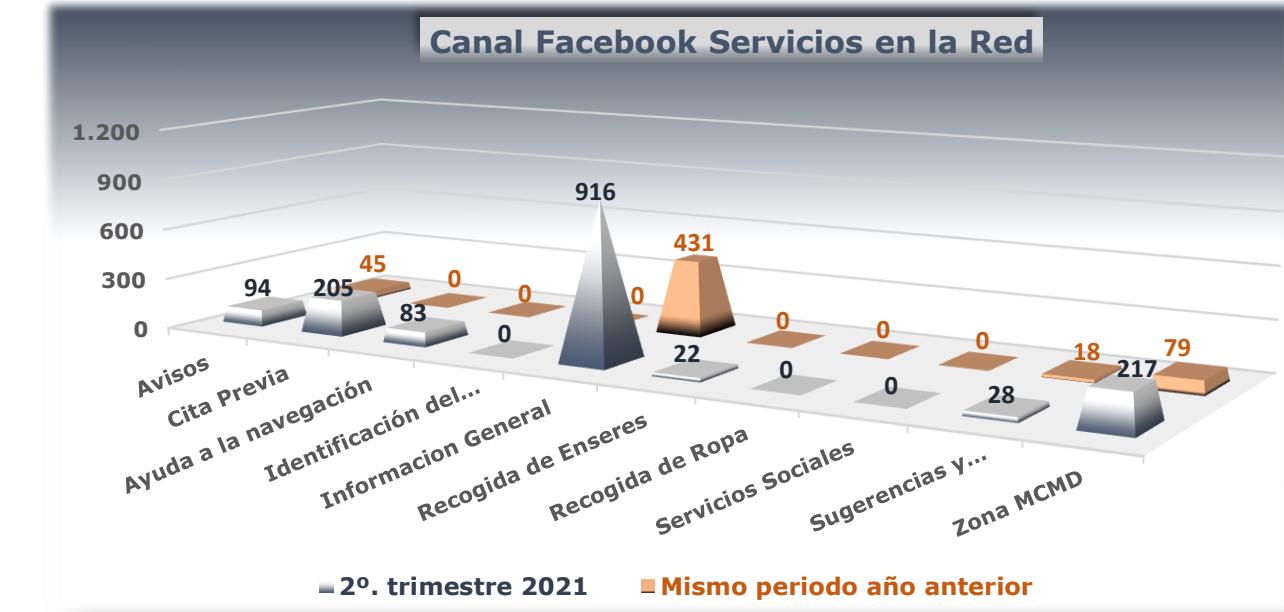
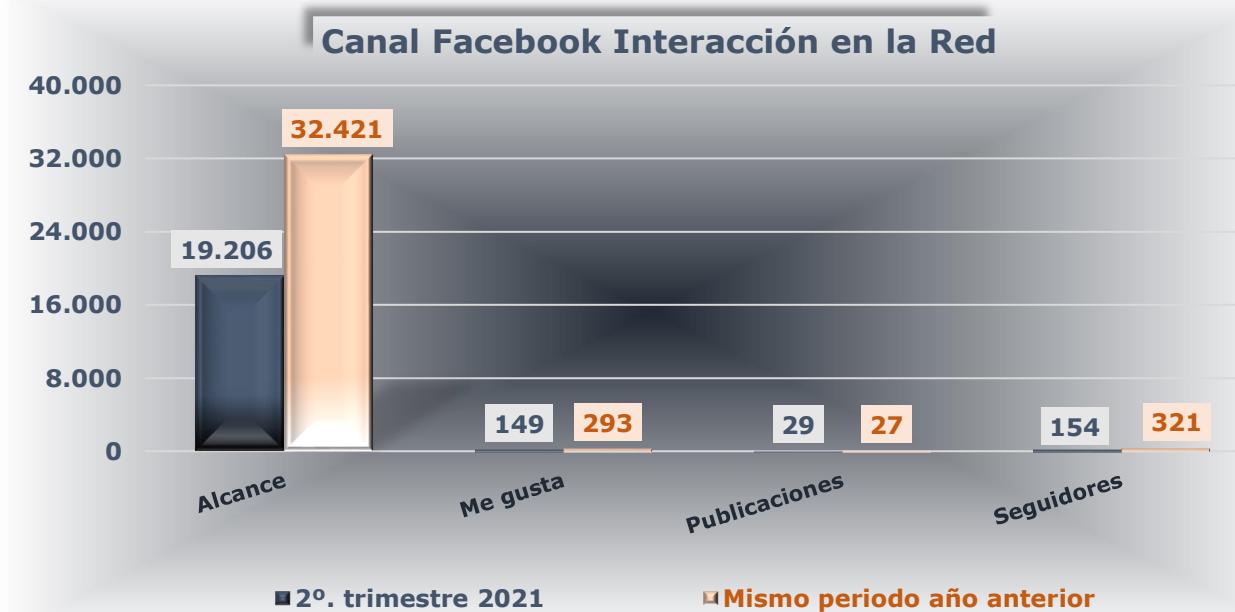
* Fecha	Información General	Movilidad (altas y bajas)	Total	Mismo periodo año anterior	Variación en %
abr-21	50.583	2.855	53.438	-	-
may-21	43.290	3.306	46.596	-	-
jun-21	41.445	3.772	45.217	-	-
TOTAL	135.318	9.933	145.251	-	-

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

8.- CANAL FACEBOOK. INTERACCIONES EN LA RED

Interaccion en la Red	2º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Alcance	19.206	32.421	-40,8%
Me gusta	149	293	-49,1%
Publicaciones	29	27	7,4%
Seguidores	154	321	-52,0%
Total	19.538	33.062	-40,9%

Servicios en la Red	2º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	94	45	108,9%
Cita Previa	205	0	-
Ayuda a la navegación	83	0	-
Identificación del conductor	0	0	-
Informacion General	916	431	112,5%
Recogida de Enseres	22	0	-
Recogida de Ropa	0	0	-
Servicios Sociales	0	0	-
Sugerencias y Reclamaciones	28	18	55,6%
Zona MCMD	217	79	174,7%
Total	1.565	573	173,1%



Estadísticas

Estadísticas

2º. Trimestre 2021

1.5 Portal web www.madrid.es

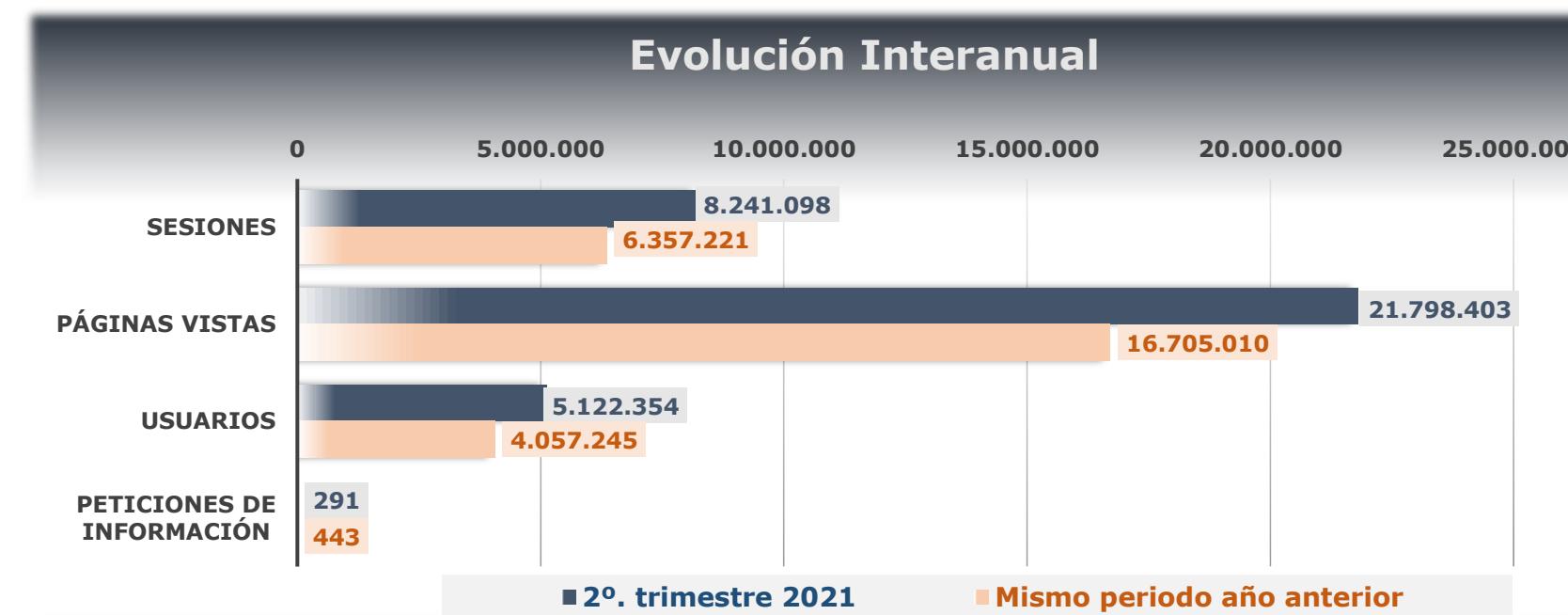
Líneamadrid



1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	2º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	8.241.098	6.357.221	29,6%
Páginas vistas	21.798.403	16.705.010	30,5%
Usuarios	5.122.354	4.057.245	26,3%
Peticiones de Información	291	443	-34,3%

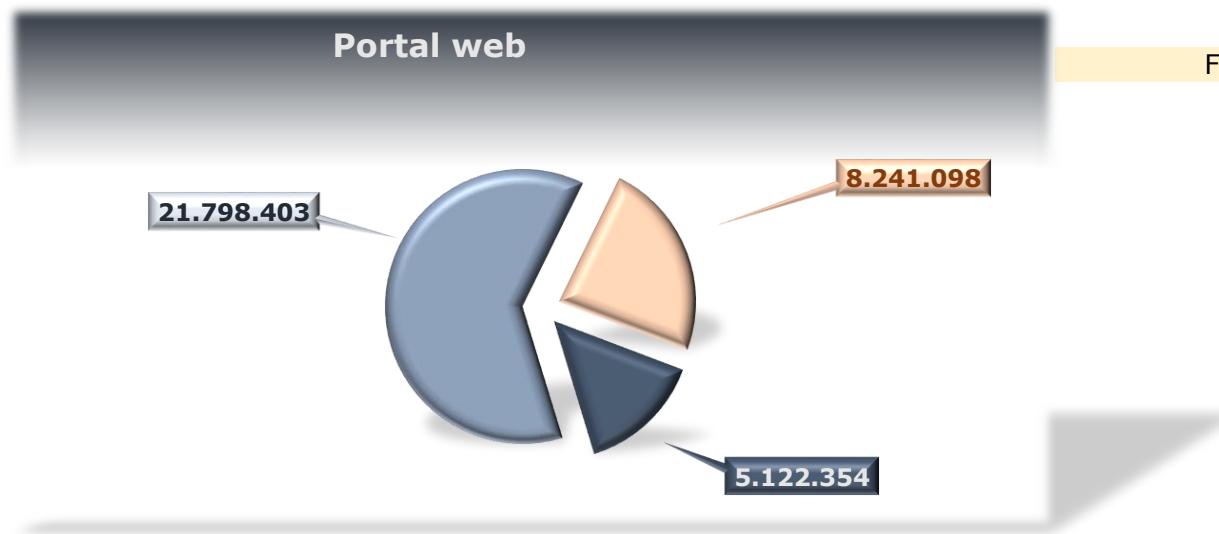
Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWarehouse para Peticiones de Información.



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

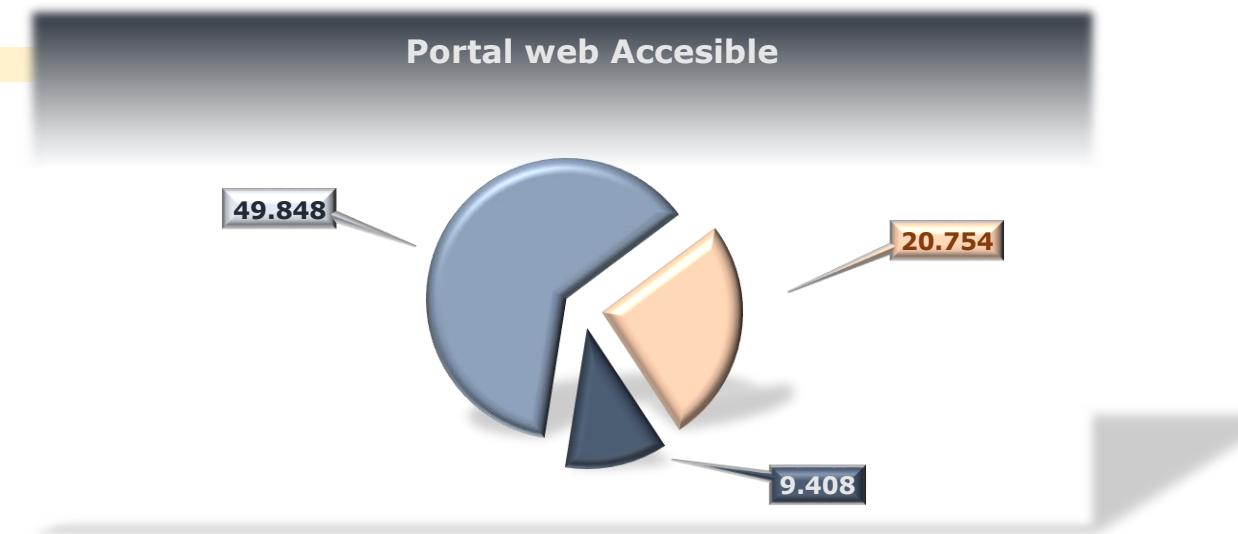
2.1 Portal web.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
21.798.403	8.241.098	5.122.354



2.2 Portal web. Versión accesible.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
49.848	20.754	9.408



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



3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	1.509.355	1.051.566
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	1.109.850	846.493
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	559.852	363.642
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	241.241	152.144
Pagos, domiciliaciones, aplazamientos y fraccionamientos - Ayuntamiento de Madrid	212.411	153.587
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	200.363	140.992
Oposiciones y bolsas de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	200.270	138.771
Calendario oficial laboral y de días inhábiles y festivos 2021 para Madrid - Ayuntamiento de Madrid	193.620	148.543
Auxiliar Administrativo/a del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	181.842	146.631
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	176.674	92.217
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) - Ayuntamiento de Madrid	171.904	122.214
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	162.938	123.612
Personal de Oficios Servicios Internos del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	161.288	115.591
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	156.442	107.607
Centros Deportivos Municipales en servicio - Ayuntamiento de Madrid	146.934	91.819
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	145.589	109.755
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	127.041	99.907
www.madrid.es - Contenido no disponible	118.022	98.629
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Admisión - Ayuntamiento de Madrid	106.391	78.459
Últimas Convocatorias - Ayuntamiento de Madrid	103.389	56.843
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	100.284	62.979

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	90.978	66.825
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	90.945	67.773
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	90.027	62.443
Policía del Cuerpo de Policía Municipal (Turno libre. Julio 2020) - Ayuntamiento de Madrid	85.197	57.836
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	83.539	63.591
Madrid Central. Información General - Ayuntamiento de Madrid	81.472	58.350
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	76.561	49.504
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	73.677	50.875
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	71.353	58.236
Voto por Correo. Elecciones Autonómicas Comunidad de Madrid 2021. - Ayuntamiento de Madrid	71.114	53.250
Agencia para el Empleo de Madrid - Cursos - Ayuntamiento de Madrid	70.032	34.563
Documento Nacional de Identidad (DNI - DNIe). Renovación - Ayuntamiento de Madrid	69.798	51.281
Transparencia	69.221	49.697
Pago de recibos de tributos periódicos durante los períodos voluntarios de pago - Ayuntamiento de Madrid	68.694	58.239
Tarifas de servicios en Centros Deportivos Municipales para 2021 - Ayuntamiento de Madrid	64.705	52.614
En portada - Portal de las Bibliotecas de Madrid	64.169	46.943
Preguntas y respuestas relacionadas con el acceso a piscinas de verano y piscinas cubiertas con uso recreativo durante la temporada estival 2021 - Ayuntamiento de Madrid	63.831	50.645
Pago en período voluntario de IVTM, TPV y TCA - Ayuntamiento de Madrid	61.003	47.518
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	59.869	41.196
Mapas de Distritos y Barrios - Ayuntamiento de Madrid	58.910	44.299
Teléfono gratuito 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	58.525	47.683



3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Ahorra en la domiciliación de tus tributos - Ayuntamiento de Madrid	57.978	43.631
En portada - Portal del personal jubilado del Ayuntamiento de Madrid	57.542	37.157
Deportes - Ayuntamiento de Madrid	56.024	37.624
Bolsa de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	53.212	32.526
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	52.849	36.019
Elecciones Autonómicas Comunidad de Madrid 4 de Mayo 2021 - Ayuntamiento de Madrid	52.784	35.102
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) - Ayuntamiento de Madrid	52.444	35.822
Preguntas frecuentes Madrid Central - Ayuntamiento de Madrid	52.309	37.645

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.

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

	PETICIONES DE INFORMACIÓN	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
abril-21	101	100	1,0%
mayo-21	103	202	-49,0%
junio-21	87	141	-38,3%
	291	443	-34,3%



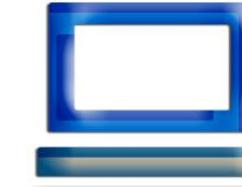
Estadísticas

Estadísticas

2º. Trimestre 2021

2. Gestión de Contenidos

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

*	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
abril-21					0
mayo-21					0
junio-21					0
2º. trimestre 2021	0	0	0	0	0
Mismo periodo año anterior	1.735	1.128	16.571	178	19.612
Variación en %	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%

* Por incidencia técnica en la aplicación de fuente de los datos no se dispone de esta información en el segundo trimestre de este año.

Datos unidades Web: Comparativa Interanual

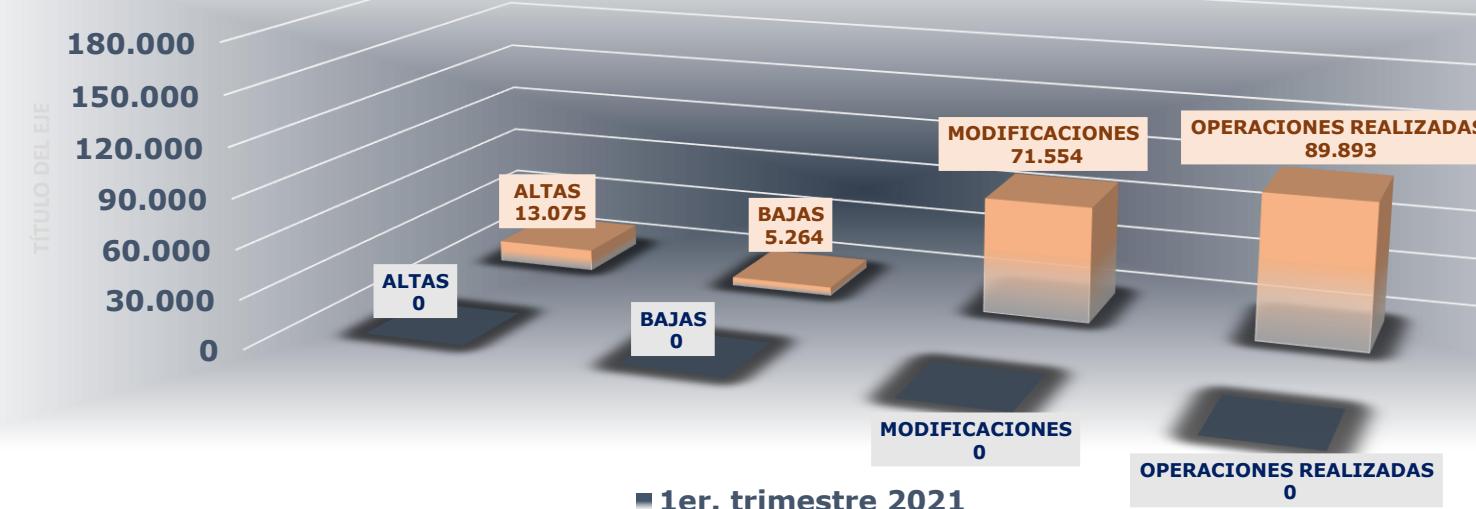


B. Datos unidades descentralizadas.

*	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
abril-21				0
mayo-21				0
junio-21				0
2º. trimestre 2021	0	0	0	0
Mismo periodo año anterior	13.075	5.264	71.554	89.893
Variación en %	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%

* Por incidencia técnica en la aplicación de fuente de los datos no se dispone de esta información en el segundo trimestre de este año.

Unidades descentralizadas: Comparativa Interanual



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

	Actuaciones Fuentes	Actuaciones Interlocutores
	985	16



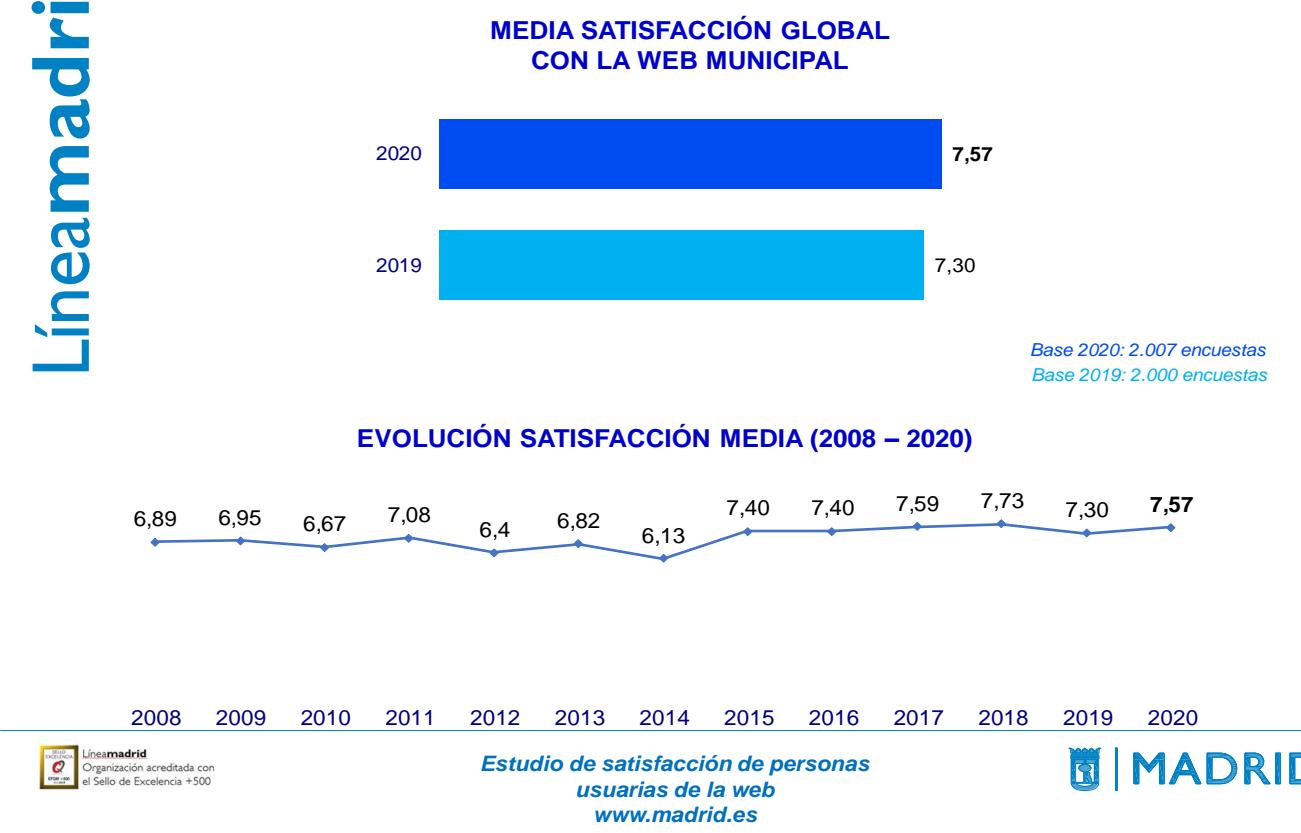
3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN

	Formulario "Comunicar un error en la información"	Formularios buscador Línea Madrid
	916	13



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

Valoraciones Generales



Benchmarking

UTILIZACIÓN DE OTRAS WEBS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA FUERA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID (% SÍ)

Año	Porcentaje
2020	59,6%
2019	33,5%

Base 2020: 2.007 encuestas
Base 2019: 2.000 encuestas

LA WEB DE MADRID.ES ES MEJOR O PEOR QUE...

	Mucho Mejor + Mejor	Igual	Mucho Peor + Peor	Base
AEAT	47,8%	30,3%	18,5%	719
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	43,8%	30,1%	22,0%	783
Seguridad Social	41,0%	28,8%	28,1%	705
DGT	40,1%	31,9%	23,6%	656
Comunidad de Madrid	38,3%	29,1%	26,8%	859

Estadísticas

2º. Trimestre 2021

3. Sistema de Cita Previa

Líneamadrid



1.- CITAS ASIGNADAS POR CANAL

ÁREA TEMÁtica	OFICINAS CON CITA	ÁREA DE GOBIERNO	Número	%	010	CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA			PRESENCIAL			
			total citas	Unidad Gestora/ asignadas		PORTAL INSTITUCIONAL			TOTAL PRESENCIAL		Presencial OAC	
			Número	%		Número	%	Número	%	Número	Presencial resto Oficinas	
Ciudadanía	Línea Madrid (OAC)	AG. Vicealcaldía	372.748	55%	108.534	29%	242.900	65%	172.709	71%	70.191	29%
Tributos	Contribuyente (OAIC)	AG. Hacienda y Personal	69.633	10%	27.794	40%	40.089	58%	35.408	88%	4.681	12%
	ICIO		212	0%	17	8%	183	86%	169	92%	14	8%
Acción Social Municipal	Personal Municipal (Bustamante)	AG. Portavoz	538	0%	0	0%	359	67%	359	100%	0	0%
	Madrid Salud		0	0%	0	-	0	-	0	-	0	-
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. Economía, Innovación y Empleo	6.913	1%	584	8%	2.266	33%	2.063	91%	203	9%
	Emprendimiento		1.265	0%	119	9%	1.128	89%	1.055	94%	73	6%
	Factoría Industrial		9	0%	0	0%	9	100%	8	89%	1	11%
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	3.919	1%	1.835	47%	1.985	51%	1.939	98%	46	2%
	Vacunación Internacional		1.540	0%	304	20%	1.216	79%	1.142	94%	74	6%
	Vacunación Gripe		0	0%	0	-	0	-	0	-	0	-
	Vacunación COVID		2.522	0%	0	0%	2.323	92%	2.323	100%	0	0%
	Certificado Covid Virtual UE		57	0%	14	25%	43	75%	40	93%	3	7%
	Centro de Protección Animal		383	0%	110	29%	154	40%	74	48%	80	52%
Movilidad y Aparcamientos	Ser	AG. Medio Ambiente y Movilidad	4.285	1%	1.171	27%	2.704	63%	2.048	76%	656	24%
	Gestión del Taxi		4.359	1%	1.045	24%	3.309	76%	2.581	78%	728	22%
	Gestión de Multas		4.729	1%	2.452	52%	2.090	44%	1.951	93%	139	7%
	Madrid Central		1.281	0%	455	36%	747	58%	697	93%	50	7%
	Movilidad Reducida		2.829	0%	1.292	46%	1.439	51%	1.323	92%	116	8%
	Rodajes		939	0%	70	7%	868	92%	681	78%	187	22%
	Aparcamientos		1.910	0%	548	29%	1.318	69%	1.191	90%	127	10%
Urbanismo	Agencia de Actividades	AG. Desarrollo Urbano	273	0%	78	29%	194	71%	175	90%	19	10%
	Desarrollo Urbano		421	0%	59	14%	323	77%	313	97%	10	3%
	Subvención Rehabilitación Edificatoria		412	0%	112	27%	296	72%	283	96%	13	4%
	Departamento Jurídico. Medio Ambiente y Escena Urbana		2.301	0%	560	24%	1.658	72%	1.404	85%	254	15%
	Servicios Sociales (CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	39.460	6%	13.763	35%	14.677	37%	11.916	81%	2.761	19%
Servicios Sociales	Espacios de Igualdad		0	0%	0	-	0	-	0	-	0	-
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		173	0%	21	12%	50	29%	45	90%	5	10%
	Bibliotecas	AG. Cultura, Turismo y Deporte	132.865	20%	1.276	1%	130.140	98%	109.182	84%	20.958	16%
Cultura	Centros Culturales	4.399	1%	193	4%	3.812	87%	2.898	76%	914	24%	
	Registro	Alcaldía	12.616	2%	5.646	45%	6.196	49%	5.087	82%	1.109	18%
Otros	Sanciones Estado Alarma	AG. Portavoz, Seguridad y Emergencias	4	0%	4	100%	0	0%	0	-	0	-
	Objetos Perdidos	27	0%	7	26%	7	26%	5	71%	2	29%	
	Matrimonios Civiles	AG. Vicealcaldía/Distritos	877	0%	39	4%	723	82%	520	72%	203	28%
	Responsabilidad Patrimonial	AG. Obras y Equipamientos	506	0%	180	36%	313	62%	279	89%	34	11%

TOTAL 674.405 100% 168.282 25% 463.519 69% 359.868 78% 103.651 22% 42.604 6% 23.746 56% 18.858 44%

2.- GRÁFICO

Nº total de citas asignadas por canal

Canales	2º. trimestre 2021	% sobre el Total	Mismo periodo año anterior	% sobre el total	Variación en % año anterior
Presencial	42.604	6,3%	15.967	11,7%	166,8%
010	168.282	25,0%	28.801	21,1%	484,3%
Internet	359.868	53,4%	74.096	54,4%	385,7%
Internet Móvil	103.651	15,4%	17.433	12,8%	494,6%
Total	674.405	100,0%	136.297	100,0%	394,8%

Citas asignadas por Canal

