

## Estadísticas

## Estadísticas

# 2º· Trimestre 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

# 2º· Trimestre 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 zona Distrito Centro - @lineamadrid.es - Facebook (Línea Madrid)							
Atenciones por canal (1)	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Atenciones 010	989.274	1.127.079	-12,2%	Servicios 010	1.578.187	1.738.922	-9,2%
*Atenciones OAC	334.370	331.287	0,9%	*Servicios OAC	575.935	477.748	20,6%
Chat Online	128.219	167.656	-23,5%	Chat Online	148.964	188.901	-21,1%
Chat Bot Distrito Centro/infor. Padrón	23.574	145.251	-83,8%	Chat Bot Distrito Centro/infor. Padrón	23.574	145.251	-83,8%
@lineamadrid.es	22.330	22.215	0,5%	@lineamadrid.es	35.920	29.404	22,2%
Facebook	2.532	1.354	87,0%	Facebook	2.742	1.565	75,2%
<b>TOTAL</b>	<b>1.500.299</b>	<b>1.794.842</b>	<b>-16,4%</b>		<b>TOTAL</b>	<b>2.365.322</b>	<b>2.581.791</b>
							<b>-8,4%</b>

\* Por crisis sanitaria Covid-19 la atención en Oficinas Línea Madrid se presta mediante cita previa, incluida registro. Sin cita previa para mayores de 65 años.

Canal Web							
Atenciones por canal (1)	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Visitas madrid.es	9.275.220	8.241.098	12,5%	Páginas vistas madrid.es	22.897.272	21.798.403	5,0%

(1) Las atenciones responden al concepto de contacto con una persona (OAC: visita física, 010: llamada atendida, Chat: conversación, 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 Gensis (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 %
Información general	812.867	750.660	8,3%
Padrón municipal	363.070	326.147	11,3%
Justificantes de Padrón	225.816	185.528	21,7%
Gestiones de Padrón	137.254	140.619	-2,4%
Tasas e impuestos	284.376	304.732	-6,7%
Cita Previa	243.209	358.473	-32,2%
Movilidad	155.367	176.916	-12,2%
Avisos	121.674	125.866	-3,3%
Registro	100.051	85.251	17,4%
Identificación electrónica	37.094	8.924	315,7%
SyR	8.606	6.181	39,2%
Servicios Sociales	8.265	3.677	124,8%
Ayuda a la navegación	8.039	56.383	-85,7%
Urbanismo	6.720	9.415	-28,6%
Objetos perdidos	3.759	2.199	70,9%
(2) Administración pública	968	1.831	-47,1%
Educación	43	10	330,0%
Emergencia	14	5	180,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2.154.122</b>	<b>2.216.670</b>	<b>-2,8%</b>



(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	960	0,1%	1.819	8	0,0%	12	-33,3%
Avisos	<b>121.670</b>	<b>7,7%</b>	<b>125.863</b>	4	0,0%	3	33,3%
Ayuda a la navegación	8.039	0,5%	56.383	-	0,0%	-	0,0%
Cita Previa	<b>235.637</b>	<b>14,9%</b>	<b>351.578</b>	7.572	1,3%	6.895	9,8%
Educación	43	0,0%	10	0	0,0%	0	0,0%
Emergencia	14	0,0%	5	-	0,0%	-	0,0%
Identificación electrónica	-	0,0%	-	37.094	6,4%	8.924	315,7%
Información general	<b>747.821</b>	<b>47,4%</b>	<b>719.718</b>	65.046	11,3%	30.942	110,2%
Movilidad	<b>131.445</b>	<b>8,3%</b>	<b>155.294</b>	23.922	4,2%	21.622	10,6%
Objetos perdidos	3.759	0,2%	2.199	-	0,0%	-	0,0%
Padrón municipal	43.064	2,7%	20.631	<b>320.006</b>	<b>55,6%</b>	<b>305.516</b>	<b>4,7%</b>
Justificantes de Padrón	36.883	2,3%	7.186	188.933	32,8%	178.342	5,9%
Gestiones de Padrón	6.181	0,4%	13.445	131.073	22,8%	127.174	3,1%
Registro	3.056	0,2%	3.857	<b>96.995</b>	<b>16,8%</b>	<b>81.394</b>	<b>19,2%</b>
Servicios Sociales	1.316	0,1%	1.119	6.949	1,2%	2.558	171,7%
SyR	8.552	0,5%	6.167	54	0,0%	14	285,7%
Tasas e impuestos	<b>272.721</b>	<b>17,3%</b>	<b>294.031</b>	11.655	2,0%	10.701	8,9%
Urbanismo	90	0,0%	248	6.630	1,2%	9.167	-27,7%
<b>Total</b>	<b>1.578.187</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.738.922</b>	<b>575.935</b>	<b>100,0%</b>	<b>477.748</b>	<b>20,6%</b>

(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.

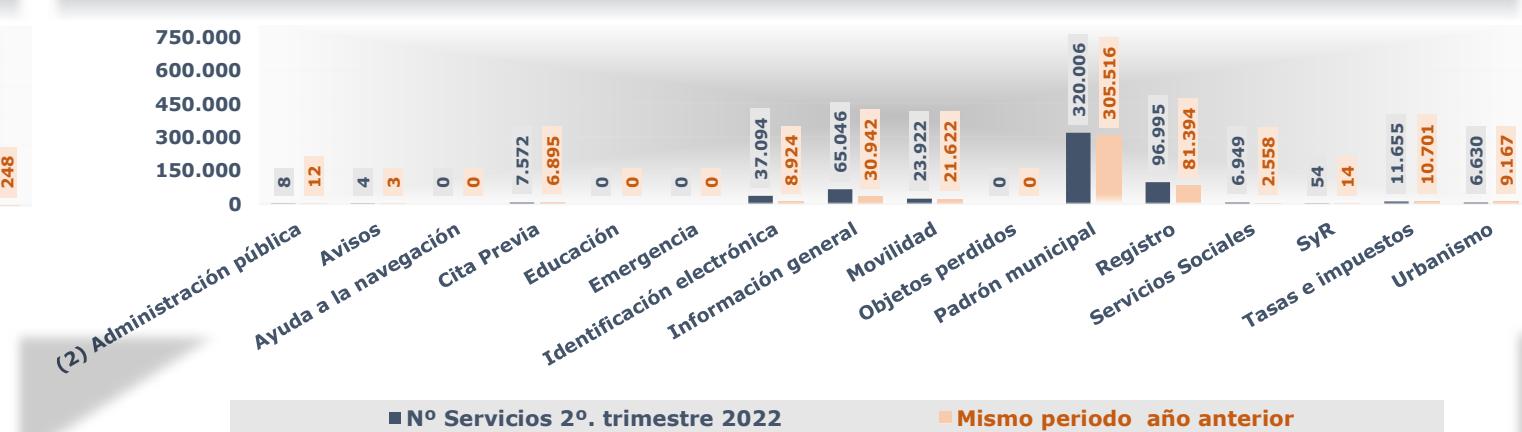
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana, llamadas de otras Admon. (canal 010)

(-) No aplica.

Tipo de servicio CANAL 010



Tipo de servicio CANAL OAC



## Estadísticas

## Estadísticas

# 2º· Trimestre 2022

## 1.2 Canal Telefónico 010

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

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			
	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas	989.274	1.127.079	-12,2%
Abandono de llamadas	59.587	128.253	-53,5%
Porcentaje rechazo de llamadas	56,98%	49,30%	15,6%
Tiempo medio de atención	4 m 56 s	5 m 16 s	-6,4%
Servicios Prestados	1.578.187	1.738.922	-9,2%
Servicios por persona atendida	1,60	1,54	3,4%

Evolución llamadas emitidas, abandonadas / Servicios prestados



Evolución porcentaje rechazo de llamadas/ tiempo medio de atención

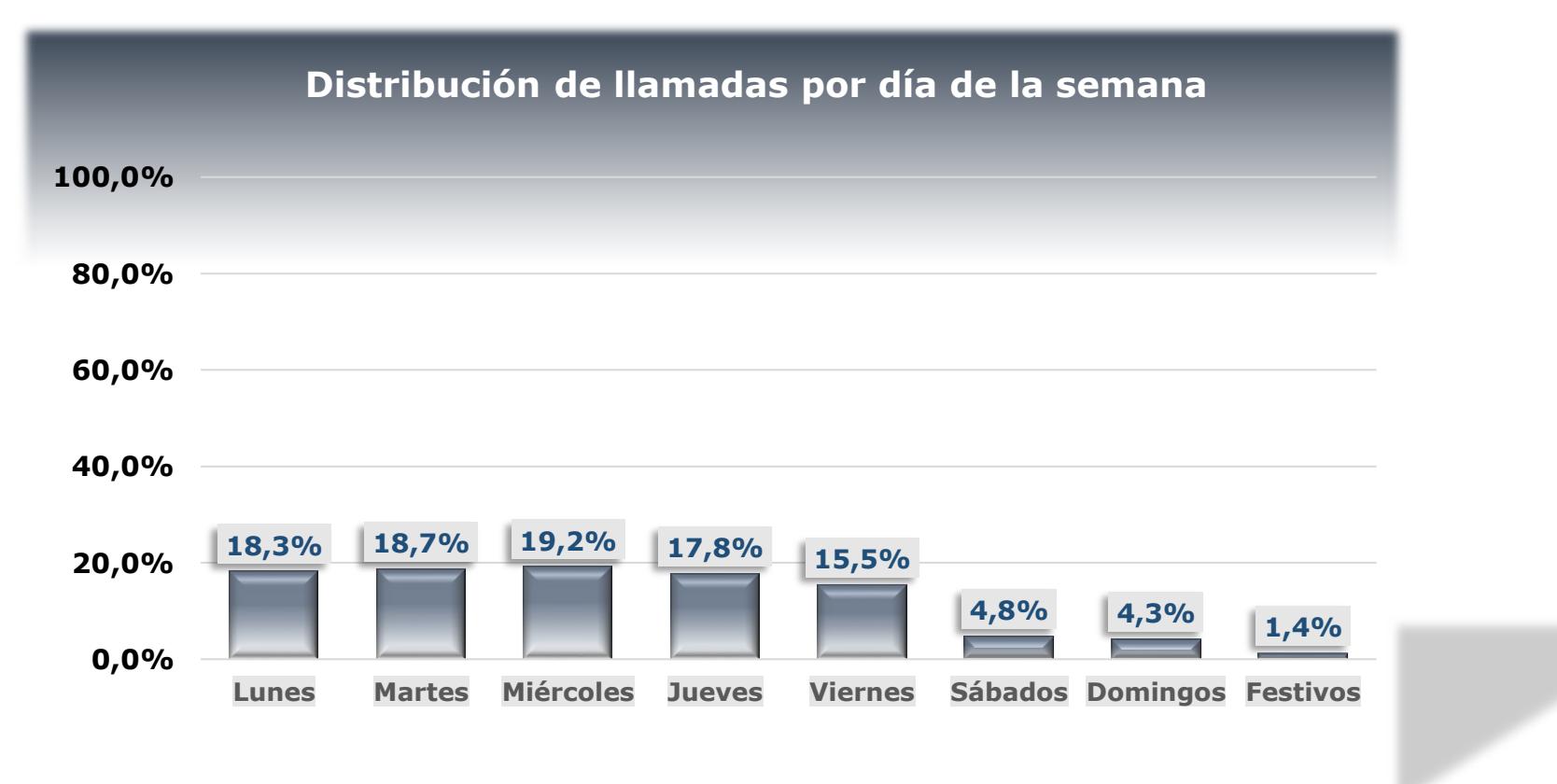


## 2.- CANAL 010. ATENCIONES

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	191.147	18,3%	180.467	94,4%	12
Martes	196.063	18,7%	184.931	94,3%	13
Miércoles	201.217	19,2%	190.508	94,7%	13
Jueves	186.298	17,8%	172.987	92,9%	12
Viernes	162.086	15,5%	154.099	95,1%	12
Sábados	50.389	4,8%	47.051	93,4%	13
Domingos	44.948	4,3%	43.212	96,1%	12
Festivos	14.333	1,4%	13.639	95,2%	4
<b>TOTAL</b>	<b>1.046.481</b>	<b>100,0%</b>	<b>986.894</b>	<b>94,3%</b>	<b>91</b>

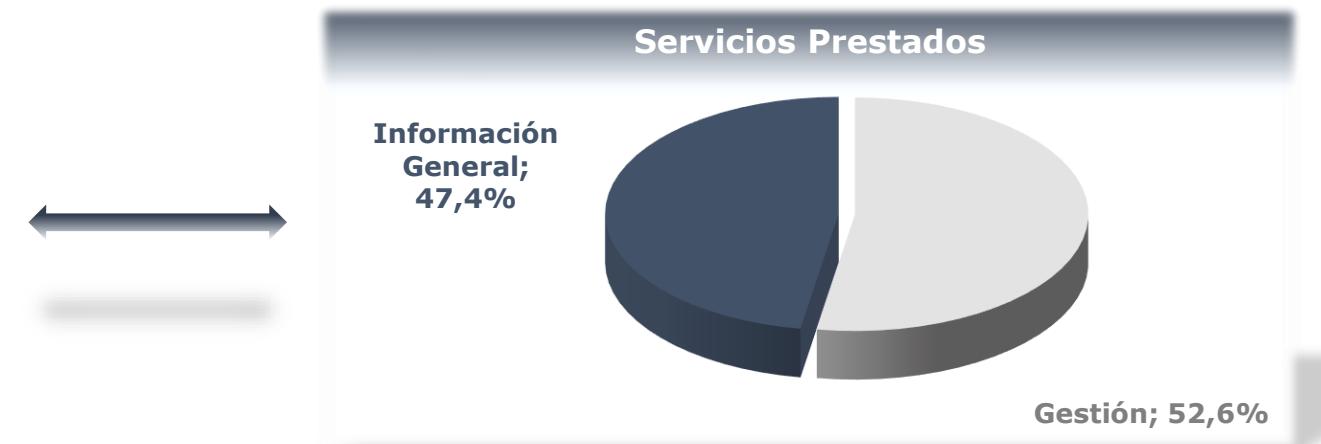
Nº llamadas emitidas	Nº llamadas *IVR
209	12.596
235	13.484
265	15.977
360	11.918
1.283	13.073
7	0
15	0
6	0
<b>2.380</b>	<b>67.048</b>

\* 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	830.366	52,6%	3 m 58 s	3 m 44 s
Información General	747.821	47,4%	2 m 26 s	2 m 24 s
<b>Total</b>	<b>1.578.187</b>	<b>100,0%</b>	<b>3 m 17 s</b>	<b>3 m 13 s</b>



(1) SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	747.821	47,4%	719.718	3,9%
Tasas e impuestos	272.721	17,3%	294.031	-7,2%
Cita Previa	235.637	14,9%	351.578	-33,0%
Movilidad	131.445	8,3%	155.294	-15,4%
Avisos	121.670	7,7%	125.863	-3,3%
Padrón municipal	43.064	2,7%	20.631	108,7%
SyR	8.552	0,5%	6.167	38,7%
Ayuda a la navegación	8.039	0,5%	56.383	-85,7%
Objetos perdidos	3.759	0,2%	2.199	70,9%
Registro	3.056	0,2%	3.857	-20,8%
Servicios Sociales	1.316	0,1%	1.119	17,6%
(2) Administración pública	960	0,1%	1.819	-47,2%
Urbanismo	90	0,0%	248	-63,7%
Educación	43	0,0%	10	330,0%
Emergencia	14	0,0%	5	180,0%
<b>Total</b>	<b>1.578.187</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.738.922</b>	<b>-9,2%</b>



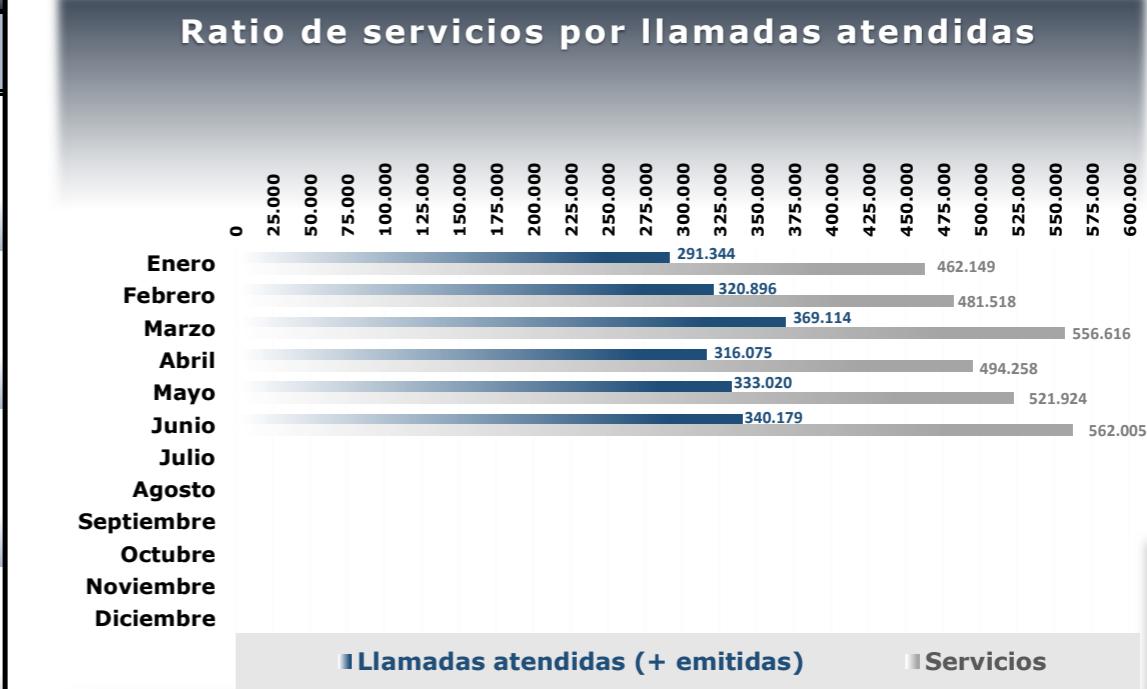
(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.

(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana, llamadas de otras Admon.

#### 4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

Ratio de servicios por atención			
Mes 2022	Llamadas atendidas (+ emitidas)	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
Enero	291.344	462.149	1,6
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
Junio	340.179	562.005	1,7
Julio			0,0
Agosto			0,0
Septiembre			0,0
Octubre			0,0
Noviembre			0,0
Diciembre			0,0
<b>TOTAL</b>	<b>1.970.628</b>	<b>3.078.470</b>	<b>1,6</b>

Trimestral		
	Atenciones	Servicios
1º	<b>981.354</b>	<b>1.500.283</b>
2º	<b>989.274</b>	<b>1.578.187</b>
3º	<b>0</b>	<b>0</b>
4º	<b>0</b>	<b>0</b>



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
abril-22	525.418	191.923	36,53%	333.495	63,47%	19.068	5,72%	314.427	94,28%
mayo-22	899.705	543.067	60,36%	356.638	39,64%	23.970	6,72%	332.668	93,28%
junio-22	1.007.397	651.049	64,63%	356.348	35,37%	16.549	4,64%	339.799	95,36%
<b>TOTAL</b>	<b>2.432.520</b>	<b>1.386.039</b>	<b>56,98%</b>	<b>1.046.481</b>	<b>43,02%</b>	<b>59.587</b>	<b>5,69%</b>	<b>986.894</b>	<b>94,31%</b>
Mismo periodo año anterior	<b>2.456.247</b>	<b>1.211.046</b>	<b>49,30%</b>	<b>1.245.201</b>	<b>50,70%</b>	<b>128.253</b>	<b>10,30%</b>	<b>1.116.948</b>	<b>89,70%</b>
Variación en %	-0,97%	14,45%	7,67%	-15,96%	-7,67%	-53,54%	-4,61%	-11,64%	4,61%

### Acumulado Capacidad de respuesta



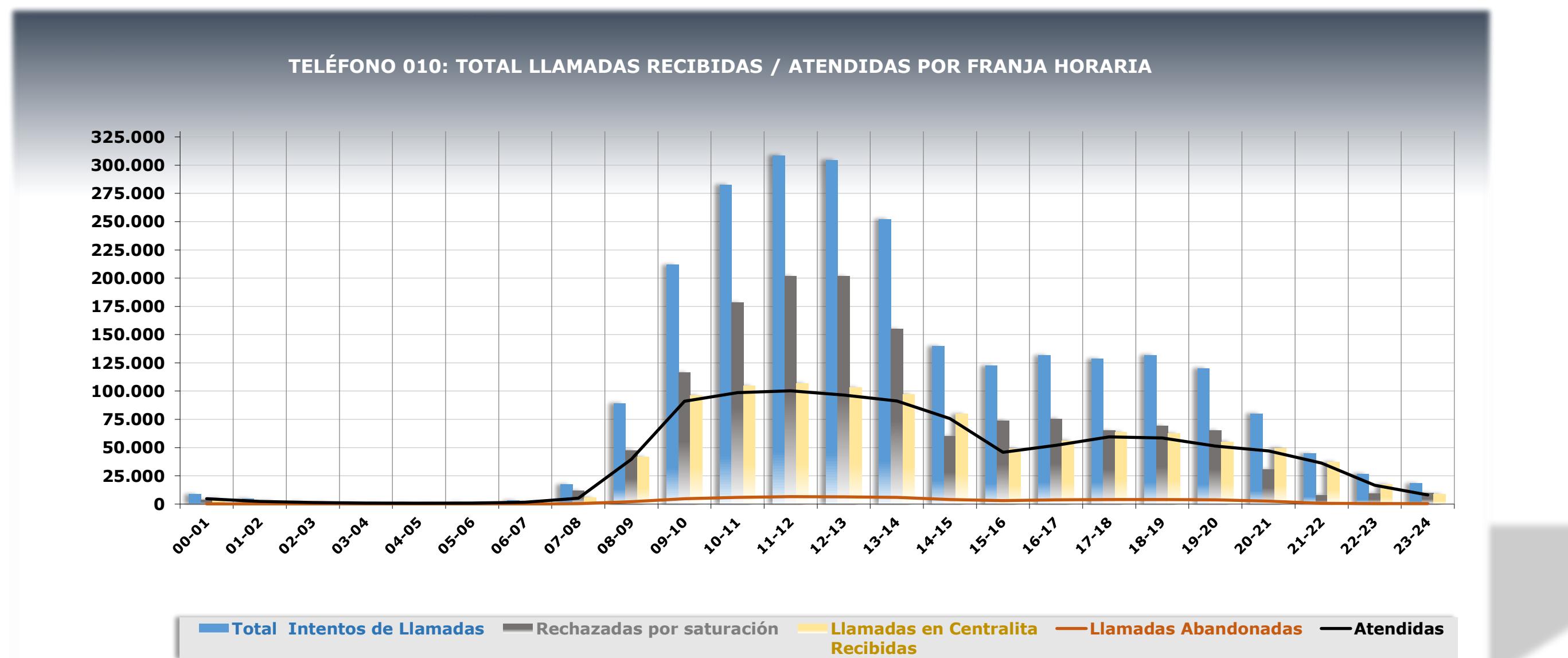
1. Intentos de llamada: Llamadas que se descuelgan y reciben la locución de bienvenida pero no se pueden atender por estar llena la cola de espera.
2. Recibidas: Llamadas que entran en la cola de espera.
3. Abandonadas: Llamadas en cola de espera que el ciudadano cuelga antes de ser atendido por un agente.
4. Atendidas: Llamadas atendidas por un agente.

## 6.- CANAL 010. CAPACIDAD RESPUESTA POR TRAMO HORARIO

### 6.1. DATOS

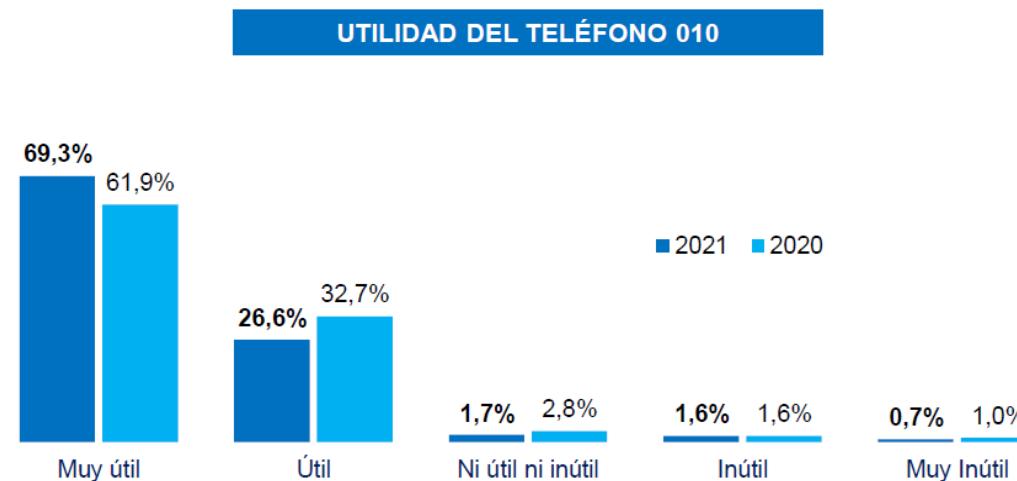
HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas en Centralita Recibidas	% Recibidas / intentos	Llamadas Abandonadas	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	8.732	3.840	44,0%	4.892	56,0%	173	3,5%	4.719	96,5%
01-02	4.671	2.331	49,9%	2.340	50,1%	104	4,4%	2.236	95,6%
02-03	2.179	814	37,4%	1.365	62,6%	34	2,5%	1.331	97,5%
03-04	1.224	211	17,2%	1.013	82,8%	19	1,9%	994	98,1%
04-05	962	121	12,6%	841	87,4%	16	1,9%	825	98,1%
05-06	1.248	234	18,8%	1.014	81,3%	24	2,4%	990	97,6%
06-07	3.136	1.345	42,9%	1.791	57,1%	52	2,9%	1.739	97,1%
07-08	17.384	11.926	68,6%	5.458	31,4%	334	6,1%	5.124	93,9%
08-09	89.213	47.487	53,2%	41.726	46,8%	2.123	5,1%	39.603	94,9%
09-10	212.067	116.222	54,8%	95.845	45,2%	4.784	5,0%	91.061	95,0%
10-11	282.675	178.147	63,0%	104.528	37,0%	5.841	5,6%	98.687	94,4%
11-12	308.574	201.702	65,4%	106.872	34,6%	6.602	6,2%	100.270	93,8%
12-13	304.521	201.572	66,2%	102.949	33,8%	6.440	6,3%	96.509	93,7%
13-14	252.061	154.763	61,4%	97.298	38,6%	6.013	6,2%	91.285	93,8%
14-15	139.591	59.879	42,9%	79.712	57,1%	3.972	5,0%	75.740	95,0%
15-16	122.642	73.536	60,0%	49.106	40,0%	3.147	6,4%	45.959	93,6%
16-17	131.398	75.359	57,4%	56.039	42,6%	3.877	6,9%	52.162	93,1%
17-18	128.564	65.161	50,7%	63.403	49,3%	3.974	6,3%	59.429	93,7%
18-19	131.839	69.238	52,5%	62.601	47,5%	4.118	6,6%	58.483	93,4%
19-20	120.157	65.023	54,1%	55.134	45,9%	3.680	6,7%	51.454	93,3%
20-21	79.971	30.387	38,0%	49.584	62,0%	2.517	5,1%	47.067	94,9%
21-22	44.665	7.610	17,0%	37.055	83,0%	742	2,0%	36.313	98,0%
22-23	26.759	9.393	35,1%	17.366	64,9%	558	3,2%	16.808	96,8%
23-24	18.287	9.738	53,3%	8.549	46,7%	443	5,2%	8.106	94,8%
<b>TOTAL</b>	<b>2.432.520</b>	<b>1.386.039</b>	<b>56,98%</b>	<b>1.046.481</b>	<b>43,02%</b>	<b>59.587</b>	<b>5,69%</b>	<b>986.894</b>	<b>94,31%</b>

## 6.2. GRÁFICO



## 7.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

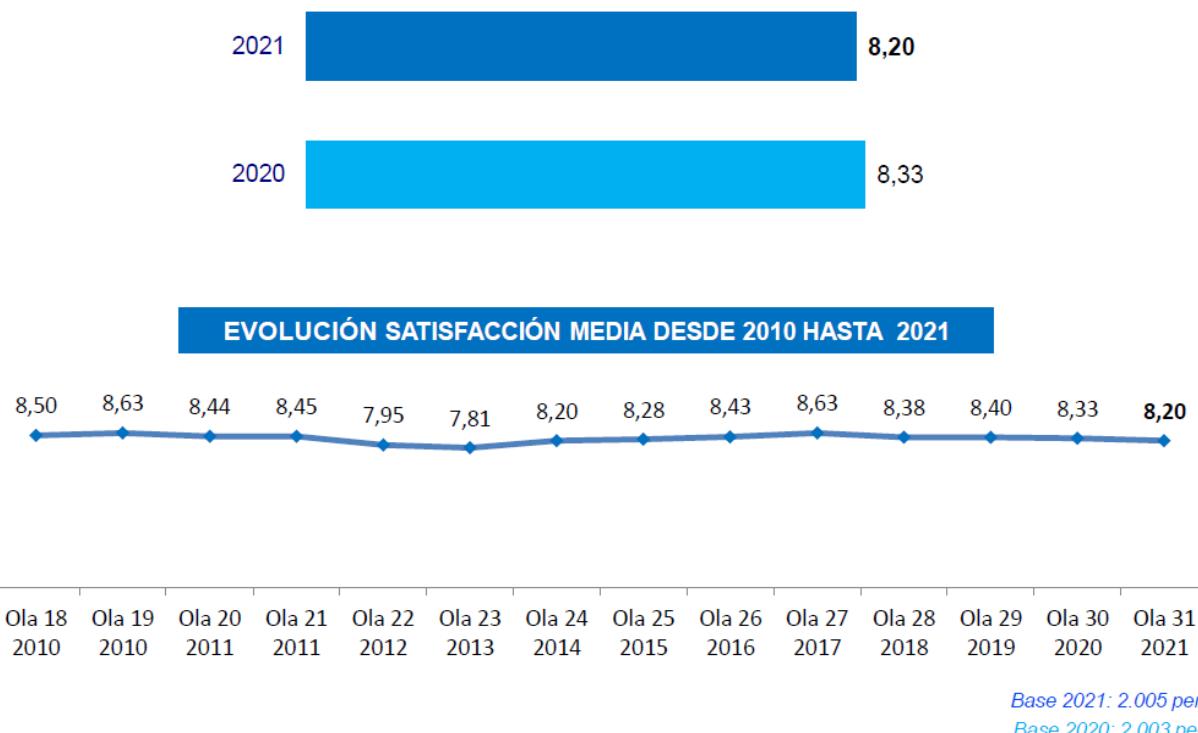
### VALORACIONES POR ATRIBUTOS ATENCIÓN - 010



Resumen de Resultados de los Estudios  
 de Satisfacción de Línea Madrid

37

### SATISFACCIÓN GLOBAL - 010



Resumen de Resultados de los Estudios  
 de Satisfacción de Línea Madrid

33

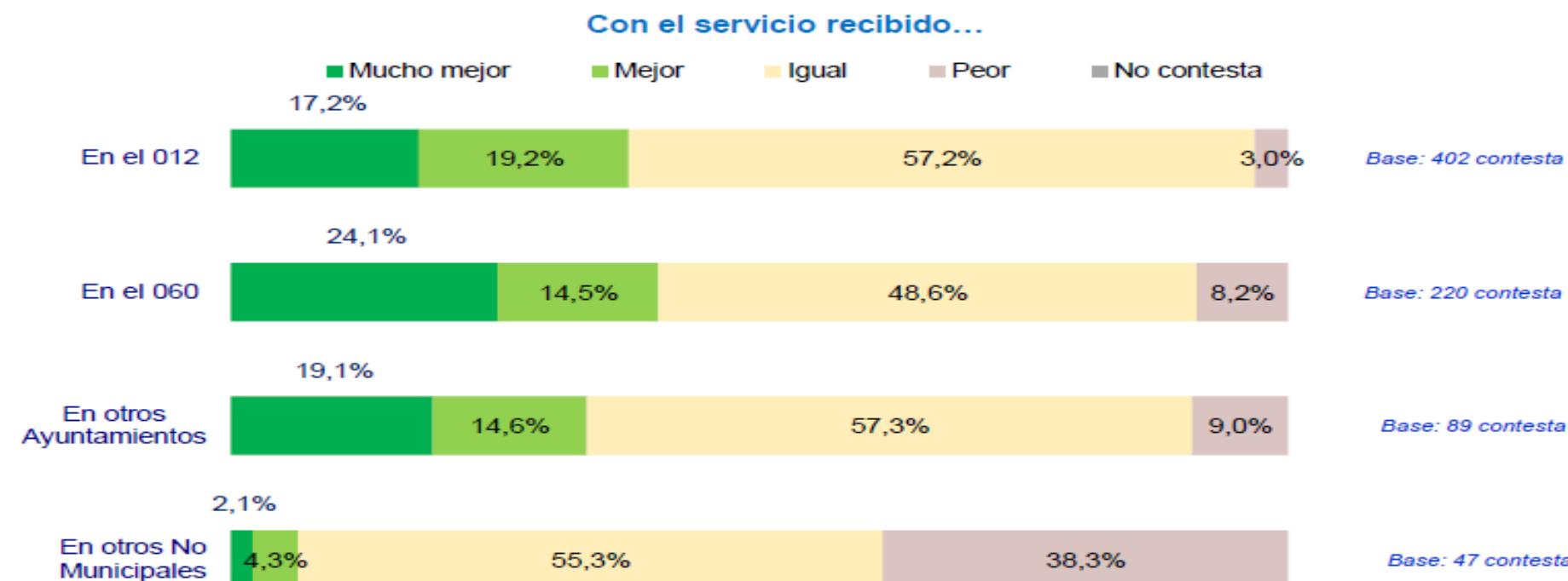
	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)	Personas muy insatisfechas
abril-22	42	42	100,00%
mayo-22	53	53	100,00%
junio-22	47	46	97,87%
<b>Total</b>	<b>142</b>	<b>141</b>	<b>0,70%</b>

ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

**BENCHMARKING - 010**

COMPARACIÓN DE SERVICIO TELEFÓNICO 010 DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON  
 OTROS TELÉFONOS DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Líneamadrid



Resumen de Resultados de los Estudios  
 de Satisfacción de Línea Madrid

## Estadísticas

# 2º· Trimestre 2022

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

- La atención con Cita Previa, incluida Registro. Atención SIN CITA para 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 + TELEMÁTICA

Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
* Personas atendidas	334.370	331.287	0,9%
** Tiempo medio de espera	3 m 04 s	2 m 28 s	25,0%
Tiempo medio de atención	9 m 29 s	9 m 38 s	-1,5%
Servicios Prestados	575.935	477.748	20,6%
Servicios por persona atendida	1,72	1,44	19,4%
*** Servicios con idioma	-	-	0,0%

\* Incluye atenciones y servicios en forma telemática de padrón.

\*\* Tiempos medios en la modalidad presencial.

\*\*\* Desde 2021 el servicio se presta a través del sistema de videollamada.

**Evolución Personas atendidas/ Servicios prestados**

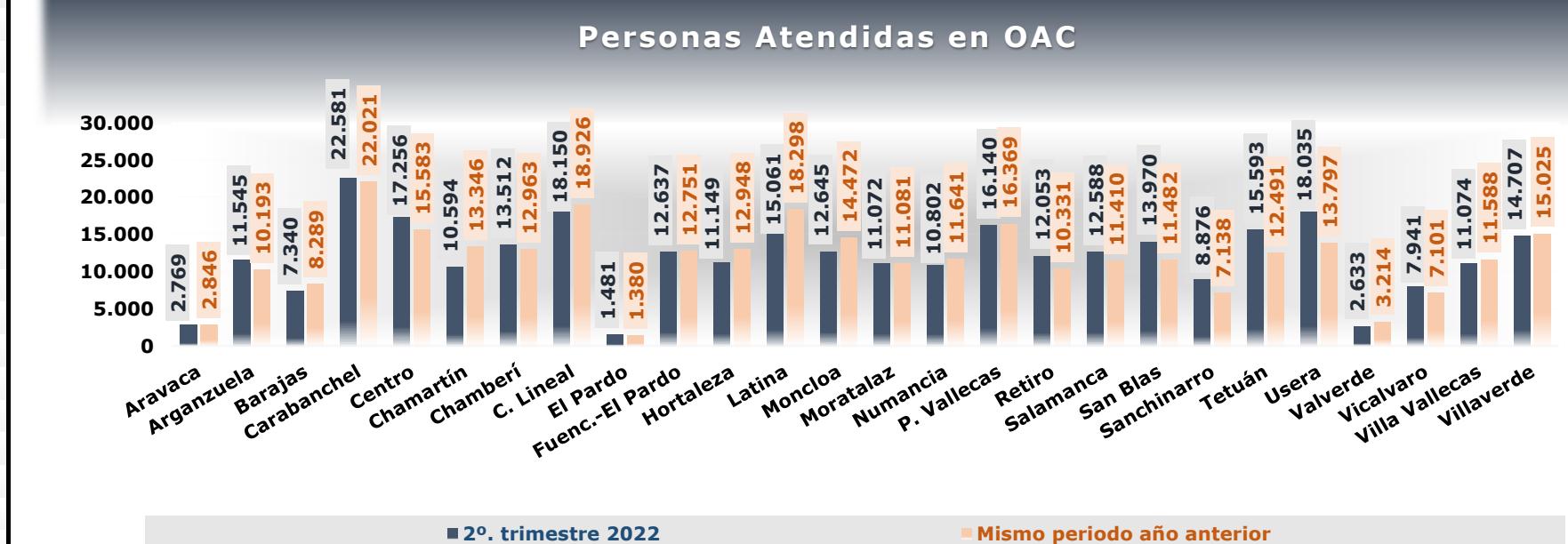


**Evolución Tiempo medio de espera / atención**



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

OFICINAS	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	2.769	2.846	-2,7%
Arganzuela	11.545	10.193	13,3%
Barajas	7.340	8.289	-11,4%
Carabanchel	22.581	22.021	2,5%
Centro	17.256	15.583	10,7%
Chamartín	10.594	13.346	-20,6%
Chamberí	13.512	12.963	4,2%
C. Lineal	18.150	18.926	-4,1%
El Pardo	1.481	1.380	7,3%
Fuenc.-El Pardo	12.637	12.751	-0,9%
Hortaleza	11.149	12.948	-13,9%
Latina	15.061	18.298	-17,7%
Moncloa	12.645	14.472	-12,6%
Moratalaz	11.072	11.081	-0,1%
Numancia	10.802	11.641	-7,2%
P. Vallecas	16.140	16.369	-1,4%
Retiro	12.053	10.331	16,7%
Salamanca	12.588	11.410	10,3%
San Blas	13.970	11.482	21,7%
Sanchinarro	8.876	7.138	24,3%
Tetuán	15.593	12.491	24,8%
Usera	18.035	13.797	30,7%
Valverde	2.633	3.214	-18,1%
Vicalvaro	7.941	7.101	11,8%
Villa Vallecas	11.074	11.588	-4,4%
Villaverde	14.707	15.025	-2,1%
<b>Total</b>	<b>312.204</b>	<b>306.684</b>	<b>1,8%</b>



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

OFICINAS	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	3.362	3.557	-5,5%
Arganzuela	19.642	16.176	21,4%
Barajas	14.374	12.751	12,7%
Carabanchel	38.971	35.703	9,2%
Centro	34.430	26.394	30,4%
Chamartín	21.792	20.118	8,3%
Chamberí	22.834	18.465	23,7%
C. Lineal	38.461	26.259	46,5%
El Pardo	1.002	3.011	-66,7%
Fuenc.-El Pardo	22.318	16.931	31,8%
Hortaleza	22.351	21.052	6,2%
Latina	26.935	23.358	15,3%
Moncloa	22.036	20.395	8,0%
Moralalaz	16.437	15.858	3,7%
Numancia	16.239	15.561	4,4%
P. Vallecas	27.565	21.036	31,0%
Retiro	19.322	13.246	45,9%
Salamanca	21.454	16.372	31,0%
San Blas	25.259	17.288	46,1%
Sanchinarro	13.809	11.637	18,7%
Tetuán	25.713	20.089	28,0%
Usera	32.342	21.441	50,8%
Valverde	4.898	5.695	-14,0%
Vicalvaro	11.737	9.662	21,5%
Villa Vallecas	20.196	18.520	9,0%
Villaverde	30.290	22.570	34,2%
<b>Total</b>	<b>553.769</b>	<b>453.145</b>	<b>22,2%</b>



#### 4.- CANAL OAC. SERVICIOS en la modalidad PRESENCIAL

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total
Información General	65.046	11,7%
Gestión	488.723	88,3%
<b>Total</b>	<b>553.769</b>	<b>100,0%</b>



(1) SERVICIOS	Número de servicios 2º. trimestre 2022	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Padrón municipal	297.840	53,8%	282.168	5,6%
Registro	96.995	17,5%	81.394	19,2%
Información general	65.046	11,7%	30.942	110,2%
Movilidad	23.922	4,3%	21.622	10,6%
Tasas e impuestos	11.655	2,1%	10.701	8,9%
Identificación electrónica	37.094	6,7%	8.924	315,7%
Urbanismo	6.630	1,2%	7.912	-16,2%
Cita Previa	7.572	1,4%	6.895	9,8%
Servicios Sociales	6.949	1,3%	2.558	171,7%
SyR	54	0,0%	14	285,7%
(2) Administración pública	8	0,0%	12	-33,3%
Avisos	4	0,0%	3	33,3%
<b>Total</b>	<b>553.769</b>	<b>100,0%</b>	<b>453.145</b>	<b>22,2%</b>



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

(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana.

5.- CANAL OAC. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN en la modalidad PRESENCIAL + TELEMÁTICA

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			0,0
Agosto			0,0
Septiembre			0,0
Octubre			0,0
Noviembre			0,0
Diciembre			0,0
<b>TOTAL</b>	<b>664.201</b>	<b>1.140.224</b>	<b>1,7</b>

Trimestral

	Personas atendidas	Servicios
1º	<b>329.831</b>	<b>564.289</b>
2º	<b>334.370</b>	<b>575.935</b>
3º	<b>0</b>	<b>0</b>
4º	<b>0</b>	<b>0</b>

Ratio de servicios por persona atendida



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

Histórico interanual



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

OFICINA	Nº Servicios 2º. trimestre 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	3.362	0,6%	03:41	3.557	01:04	243,0%
Arganzuela	19.642	3,5%	04:33	16.176	01:51	144,9%
Barajas	14.374	2,6%	01:04	12.751	01:21	-20,7%
Carabanchel	38.971	7,0%	03:26	35.703	02:52	20,0%
Centro	34.430	6,2%	02:30	26.394	03:07	-20,1%
Chamartín	21.792	3,9%	03:17	20.118	03:04	7,1%
Chamberí	22.834	4,1%	05:58	18.465	02:43	120,3%
C. Lineal	38.461	6,9%	05:08	26.259	04:35	11,7%
El Pardo	1.002	0,2%	01:25	3.011	00:58	48,0%
Fuenc.-El Pardo	22.318	4,0%	03:45	16.931	02:09	74,9%
Hortaleza	22.351	4,0%	01:36	21.052	01:16	26,8%
Latina	26.935	4,9%	03:48	23.358	01:44	119,2%
Moncloa	22.036	4,0%	03:42	20.395	03:40	1,1%
Moratalaz	16.437	3,0%	04:26	15.858	02:29	77,9%
Numancia	16.239	2,9%	01:48	15.561	01:17	41,3%
P. Vallecas	27.565	5,0%	03:02	21.036	02:36	16,2%
Retiro	19.322	3,5%	01:55	13.246	02:10	-11,5%
Salamanca	21.454	3,9%	03:14	16.372	03:02	7,0%
San Blas	25.259	4,6%	03:26	17.288	02:09	59,8%
Sanchinarro	13.809	2,5%	01:37	11.637	02:40	-39,0%
Tetuán	25.713	4,6%	03:18	20.089	03:02	8,6%
Usera	32.342	5,8%	04:32	21.441	02:41	68,9%
Valverde	4.898	0,9%	05:03	5.695	02:31	100,9%
Vicalvaro	11.737	2,1%	01:54	9.662	01:23	37,3%
Villa Vallecas	20.196	3,6%	02:42	18.520	01:23	95,6%
Villaverde	30.290	5,5%	02:18	22.570	01:29	54,7%
<b>TOTAL</b>	<b>553.769</b>	<b>100,0%</b>	<b>03:04</b>	<b>453.145</b>	<b>02:28</b>	<b>25,0%</b>

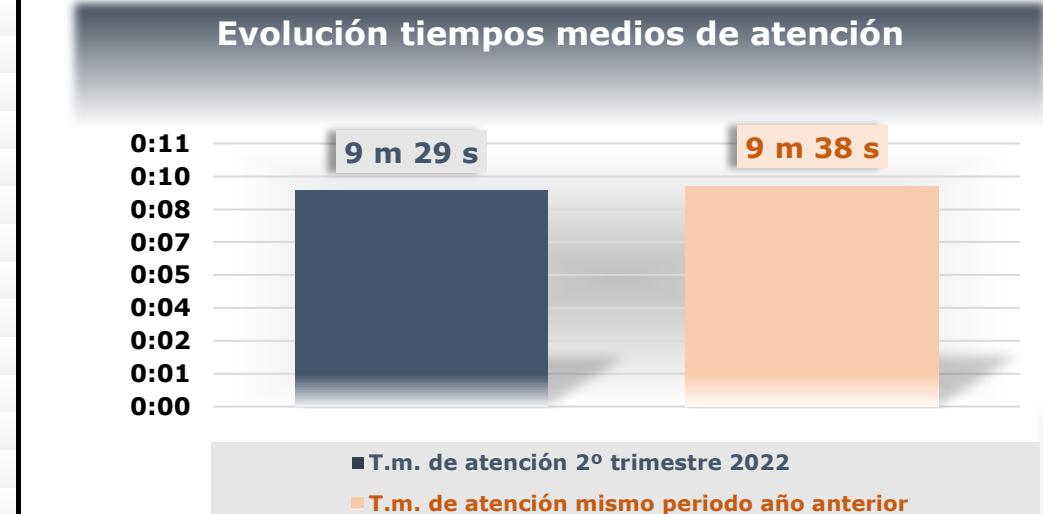
Tiempo medio de espera ponderado.



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

OFICINA	Nº Servicios 2º. trimestre 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	3.362	0,6%	09:30	3.557	11:11	-15,1%
Arganzuela	19.642	3,5%	10:09	16.176	08:59	12,9%
Barajas	14.374	2,6%	06:44	12.751	07:38	-11,8%
Carabanchel	38.971	7,0%	09:22	35.703	09:33	-1,9%
Centro	34.430	6,2%	10:34	26.394	12:06	-12,6%
Chamartín	21.792	3,9%	11:06	20.118	10:14	8,4%
Chamberí	22.834	4,1%	10:26	18.465	10:09	2,8%
C. Lineal	38.461	6,9%	09:52	26.259	08:43	13,1%
El Pardo	1.002	0,2%	06:18	3.011	06:02	4,5%
Fuenc.-El Pardo	22.318	4,0%	09:25	16.931	08:40	8,7%
Hortaleza	22.351	4,0%	08:29	21.052	11:05	-23,5%
Latina	26.935	4,9%	09:19	23.358	08:23	11,1%
Moncloa	22.036	4,0%	10:35	20.395	11:01	-4,0%
Moratalaz	16.437	3,0%	09:30	15.858	08:57	6,1%
Numancia	16.239	2,9%	08:36	15.561	08:49	-2,6%
P. Vallecas	27.565	5,0%	08:44	21.036	07:32	15,8%
Retiro	19.322	3,5%	08:09	13.246	10:32	-22,6%
Salamanca	21.454	3,9%	10:48	16.372	10:44	0,6%
San Blas	25.259	4,6%	09:02	17.288	09:22	-3,6%
Sanchinarro	13.809	2,5%	09:31	11.637	11:19	-15,9%
Tetuán	25.713	4,6%	10:34	20.089	10:57	-3,5%
Usera	32.342	5,8%	09:57	21.441	10:35	-6,0%
Valverde	4.898	0,9%	11:53	5.695	11:46	0,9%
Vicalvaro	11.737	2,1%	08:11	9.662	07:59	2,6%
Villa Vallecas	20.196	3,6%	08:39	18.520	08:46	-1,4%
Villaverde	30.290	5,5%	09:29	22.570	09:01	5,2%
<b>TOTAL</b>	<b>553.769</b>	<b>100,0%</b>	<b>09:29</b>	<b>453.145</b>	<b>09:38</b>	<b>-1,5%</b>

Tiempo medio de atención ponderado.

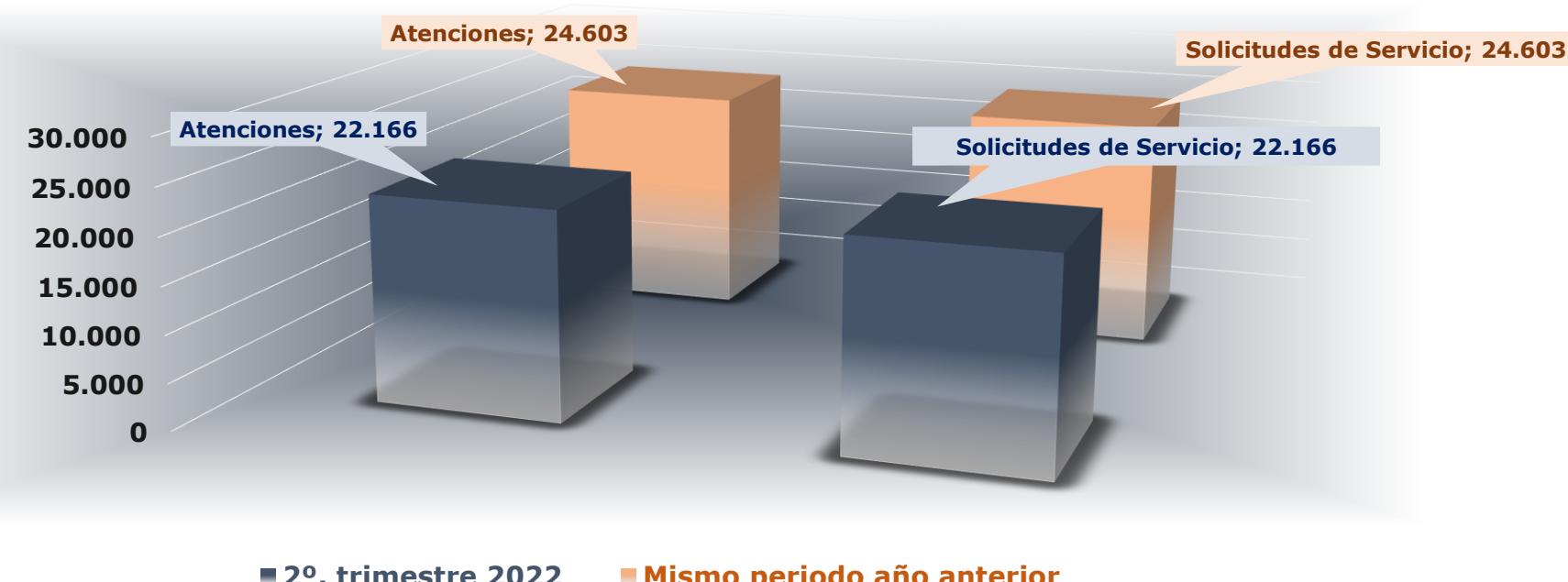


## 8.- GESTIONES EN FORMA TELEMÁTICA. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	ATENCIÓNES	Mismo periodo año anterior	Variación en %	SOLICITUDES DE SERVICIO	Mismo periodo año anterior	Variación en %
abril-22	6.249	7.589	-17,7%	6.249	7.589	-17,7%
mayo-22	7.439	8.274	-10,1%	7.439	8.274	-10,1%
junio-22	8.478	8.740	-3,0%	8.478	8.740	-3,0%
<b>Total</b>	<b>22.166</b>	<b>24.603</b>	<b>-9,9%</b>	<b>22.166</b>	<b>24.603</b>	<b>-9,9%</b>

Trámites de Padrón (Certificados, Renovaciones y Confirmaciones) en 2022; en 2021 se incluye, además, trámites de información urbanística.

Nº TOTAL DE ATENCIÓNES/SERVICIOS EN FORMA TELEMÁTICA



## 9.- CITAS EN AGENDA DE LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.
Atendidas	63.963	77.197	120.209	89.950	88.056	80.126						
No atendidas	23.731	28.804	38.144	26.273	24.739	21.711						
Total (concertadas)	87.694	106.001	158.353	116.223	112.795	101.837						
Absentismo	27,06%	27,17%	24,09%	22,61%	21,93%	21,32%						

Total 2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Media 2º. trimestre '22
258.132	283.598	-8,98%	86.044
72.723	95.594	-23,93%	24.241
330.855	379.192	-12,75%	110.285
21,98%	25,21%	-3,23%	21,98%

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



## 10.- DISPONIBILIDAD DE AGENDA EN LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

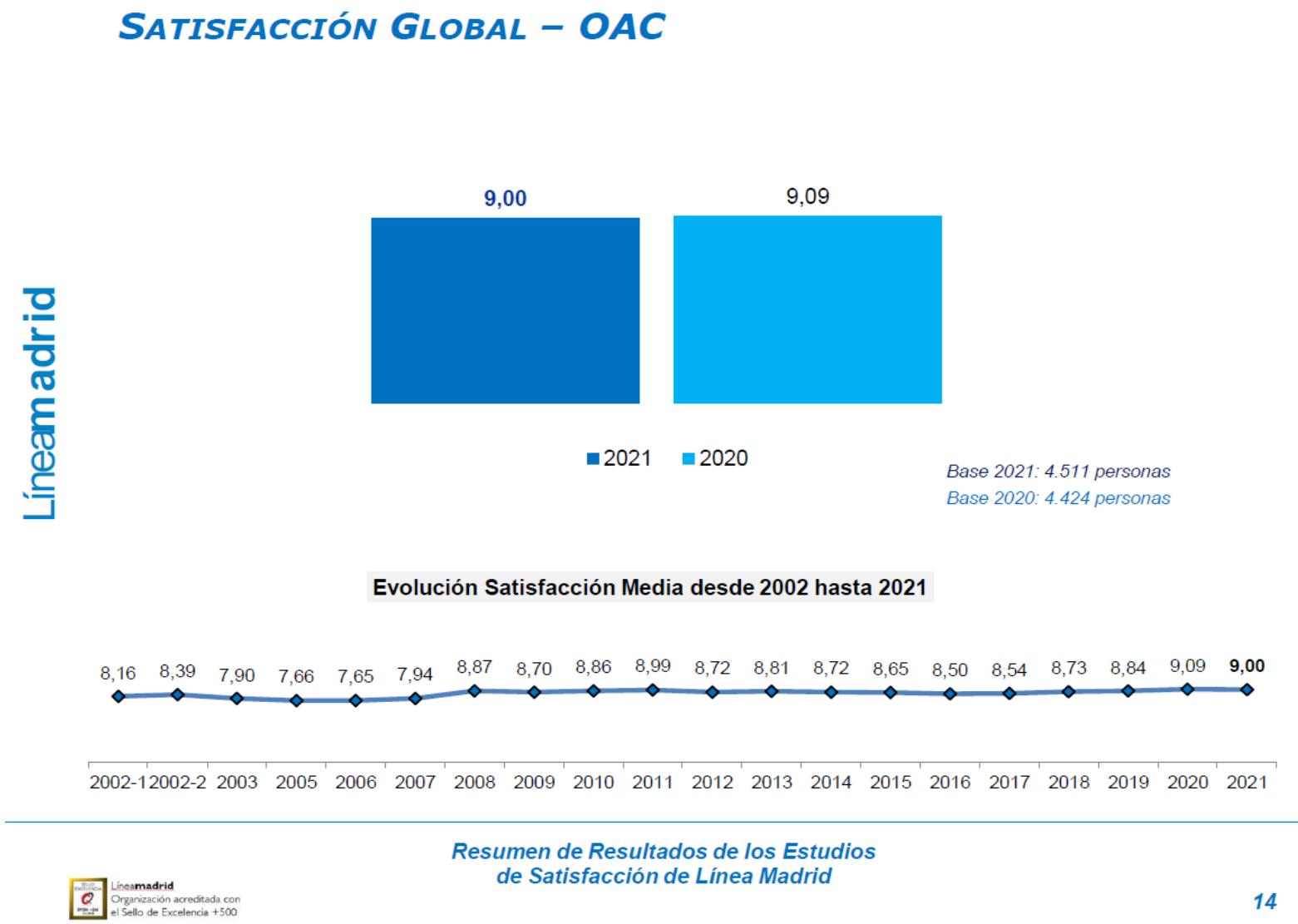
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.
Registro	7	7	6	5	6	7						
Gestiones Padrón municipal	9	10	8	6	6	5						
Otras gestiones (Información, certificados padrón, SER..)	6	6	5	4	5	5						
Información Urbanística	2	2	2	2	2	2						

Media 2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
6	6	0,00%
6	8	-29,17%
5	6	-22,22%
2	3	-33,33%

GLOBAL OAC. Promedio disponibilidad de cita días hábiles



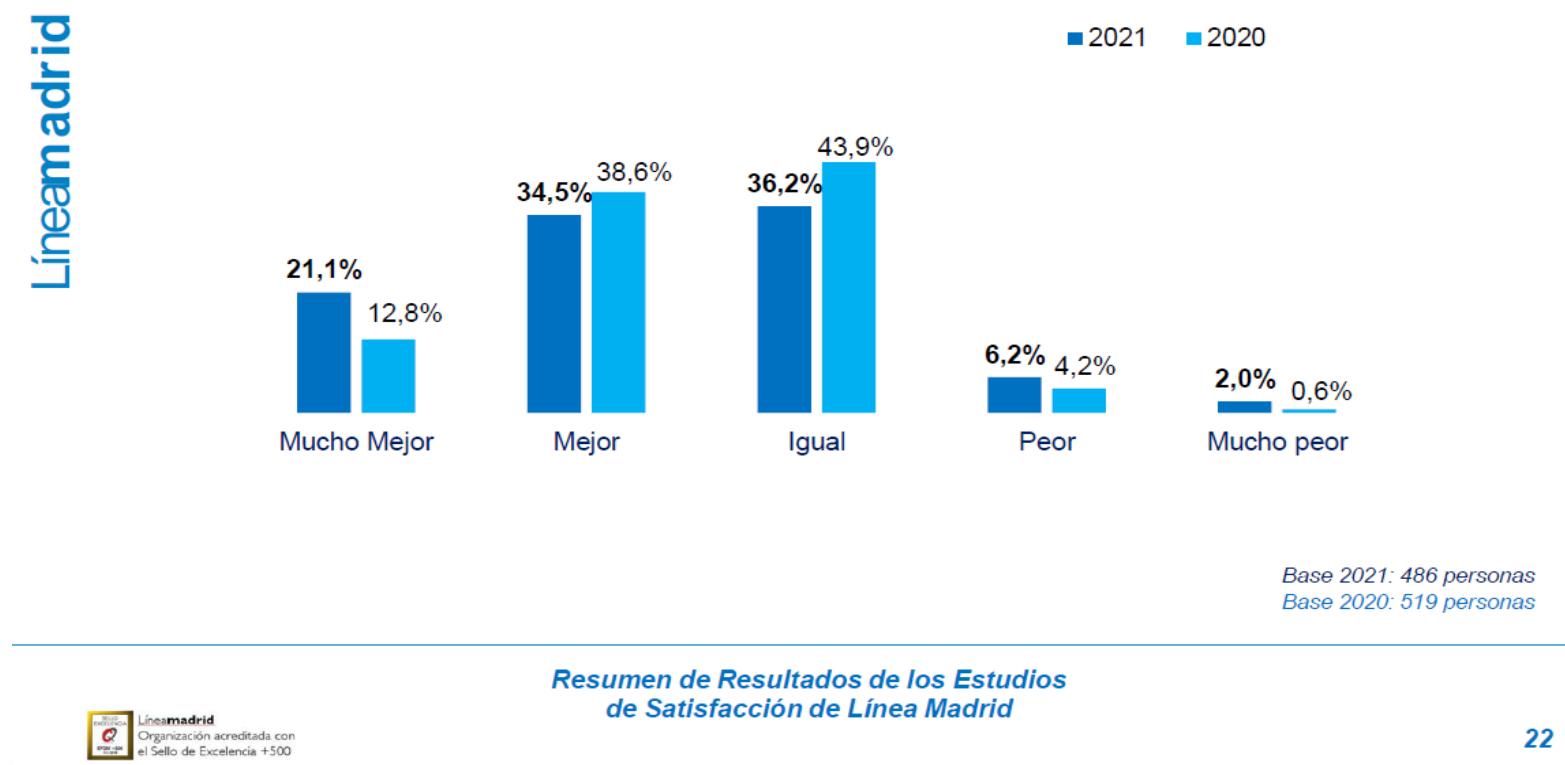
## 11.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES



## 12.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL

### BENCHMARKING – OAC

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



## Estadísticas

## Estadísticas

# 2º· Trimestre 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
<b>Total</b>	<b>6.482</b>	<b>8.810</b>

llamadas  
rechazadas

•2º Trimestre:  
99 (1,41%)



### 1.2 Canal OAC. Atención SIN CITA

Fecha	Atenciones	Servicios
Abril	3.194	4.427
Mayo	6.490	8.986
Junio	9.121	12.812
<b>Total</b>	<b>18.805</b>	<b>26.225</b>

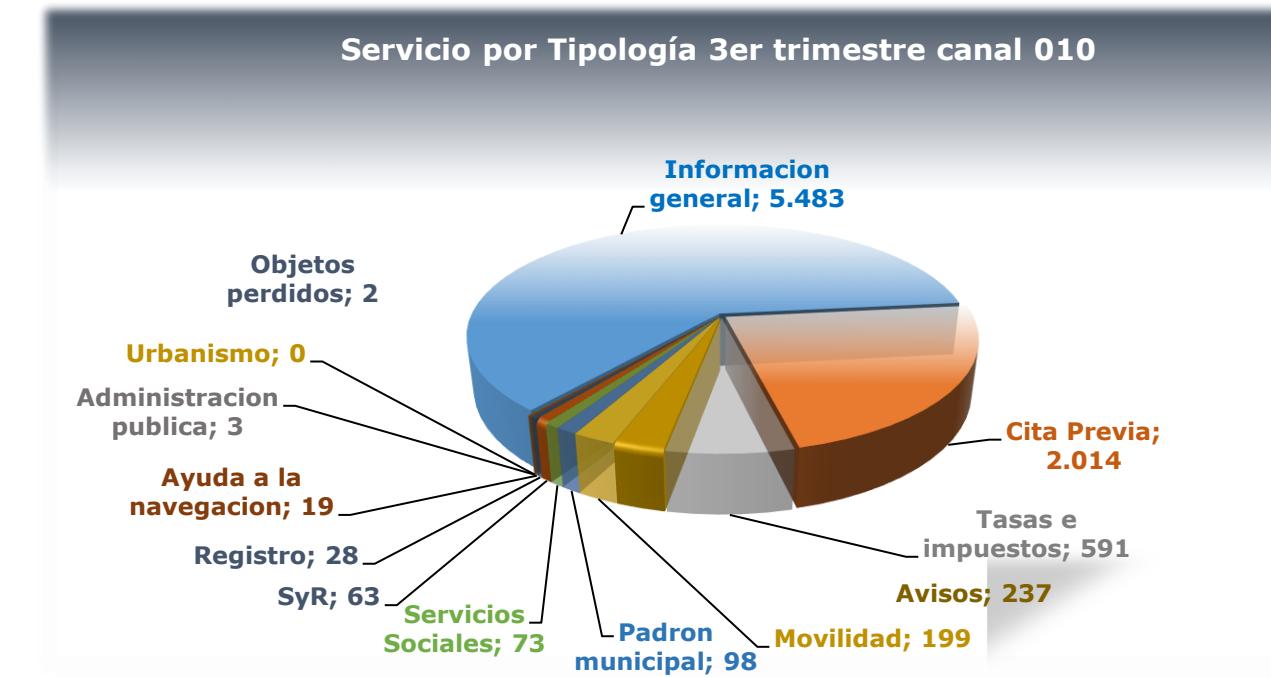


## 2.- Servicios por Tipología a Mayores de 65 años en canales 010 y OAC

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

Servicios por Tipología	Abril	Mayo	Junio
Administracion publica	0	0	3
Avisos	0	129	108
Ayuda a la navegacion	0	13	6
Cita Previa	0	737	1.277
Informacion general	0	2.556	2.927
Movilidad	0	84	115
Objetos perdidos	0	2	0
Padron municipal	0	48	50
Registro	0	19	9
Servicios Sociales	0	27	46
SyR	0	25	38
Tasas e impuestos	0	427	164
Urbanismo	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4.067</b>	<b>4.743</b>

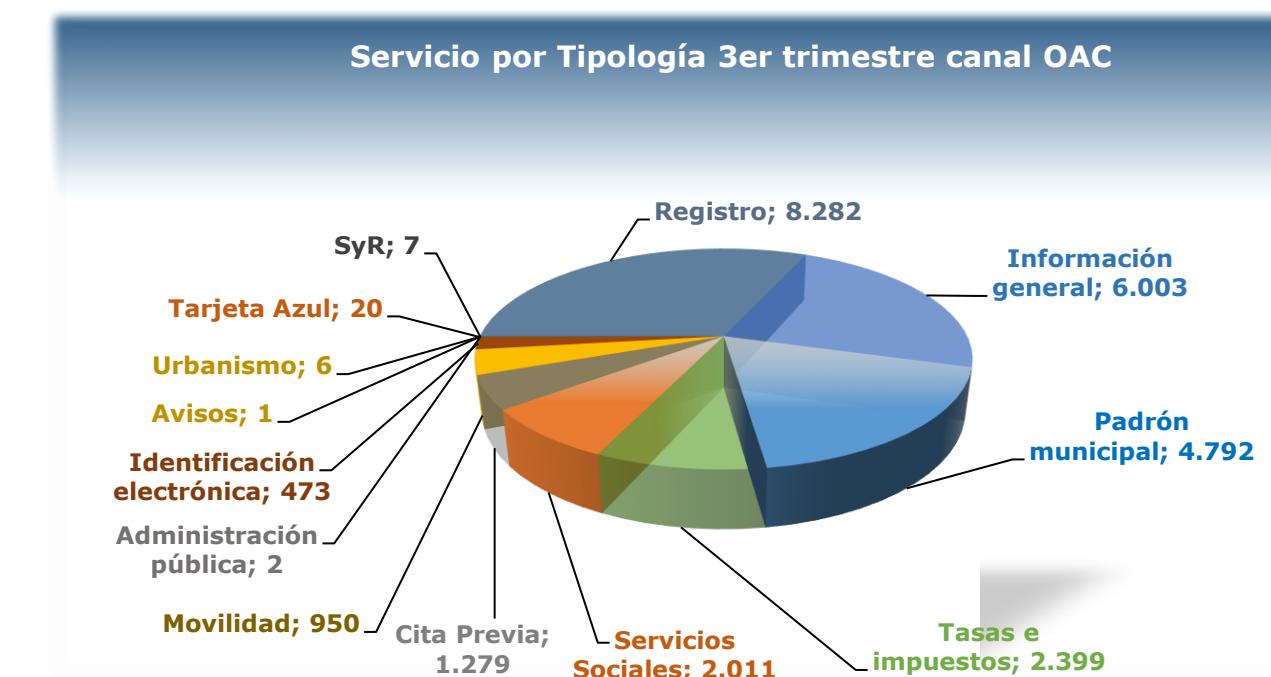
Total	3
<b>237</b>	<b>19</b>
<b>19</b>	<b>2.014</b>
<b>2.014</b>	<b>5.483</b>
<b>5.483</b>	<b>199</b>
<b>199</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>98</b>
<b>98</b>	<b>28</b>
<b>28</b>	<b>73</b>
<b>73</b>	<b>63</b>
<b>63</b>	<b>591</b>
<b>591</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>8.810</b>



### 2.2 Canal OAC. Atención SIN CITA

Servicios por Tipología	abril	Mayo	Junio
Administración pública	0	1	1
Avisos	0	1	0
Cita Previa	279	483	517
Identificación electrónica	102	155	216
Información general	1.029	2.021	2.953
Movilidad	179	310	461
Padrón municipal	847	1.680	2.265
Registro	1.175	2.694	4.413
Servicios Sociales	285	637	1.089
SyR	1	1	5
Tarjeta Azul	4	5	11
Tasas e impuestos	523	997	879
Urbanismo	3	1	2
<b>Total</b>	<b>4.427</b>	<b>8.986</b>	<b>12.812</b>

Total	2
<b>1</b>	<b>1.279</b>
<b>1.279</b>	<b>473</b>
<b>473</b>	<b>6.003</b>
<b>6.003</b>	<b>950</b>
<b>950</b>	<b>4.792</b>
<b>4.792</b>	<b>8.282</b>
<b>8.282</b>	<b>2.011</b>
<b>2.011</b>	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>20</b>
<b>20</b>	<b>2.399</b>
<b>2.399</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>26.225</b>



## Estadísticas

# 2º· Trimestre 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

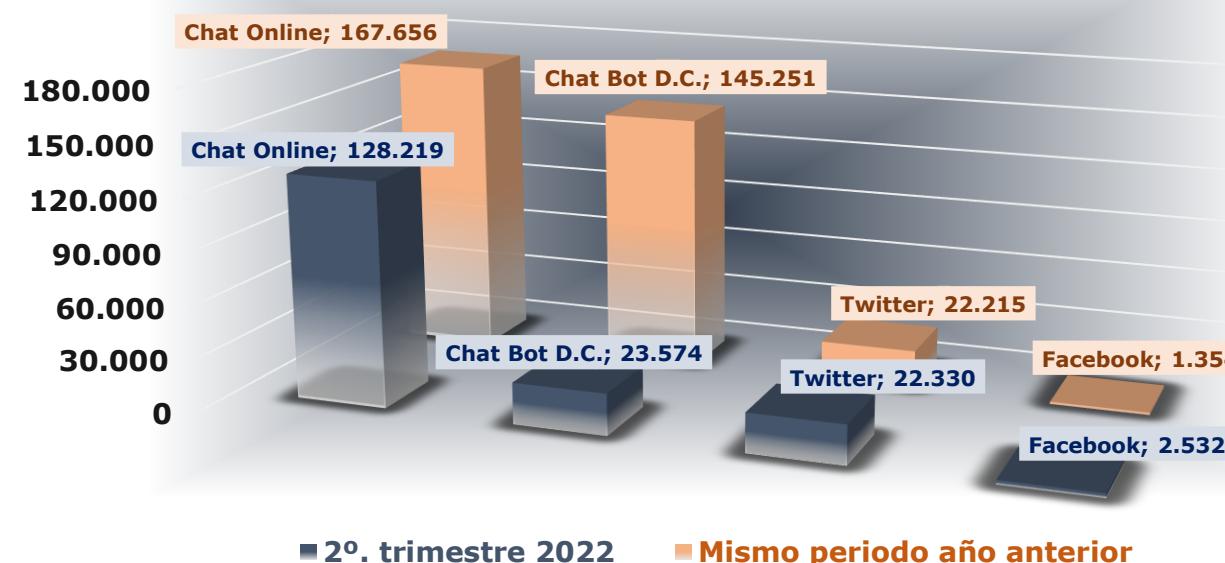


Redes Sociales

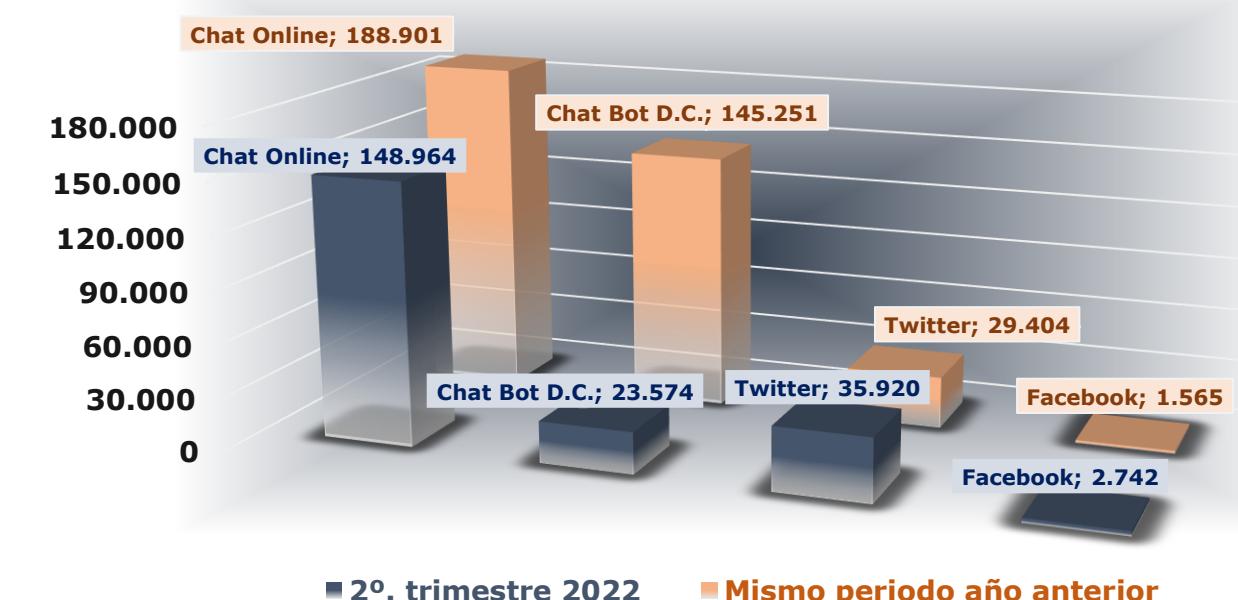
## 1.- CANAL TELEMÁTICO. DATOS GLOBALES

	Atenciones			Servicios		
	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Chat Online	128.219	167.656	-23,5%	148.964	188.901	-21,1%
Chat Bot Distrito Centro	23.574	145.251	-83,8%	23.574	145.251	-83,8%
@lineamadrid.es	22.330	22.215	0,5%	35.920	29.404	22,2%
Facebook	2.532	1.354	87,0%	2.742	1.565	75,2%
<b>TOTAL</b>	<b>176.655</b>	<b>336.476</b>	<b>-47,5%</b>	<b>211.200</b>	<b>365.121</b>	<b>-42,2%</b>

Comparativa ATENCIÓNES

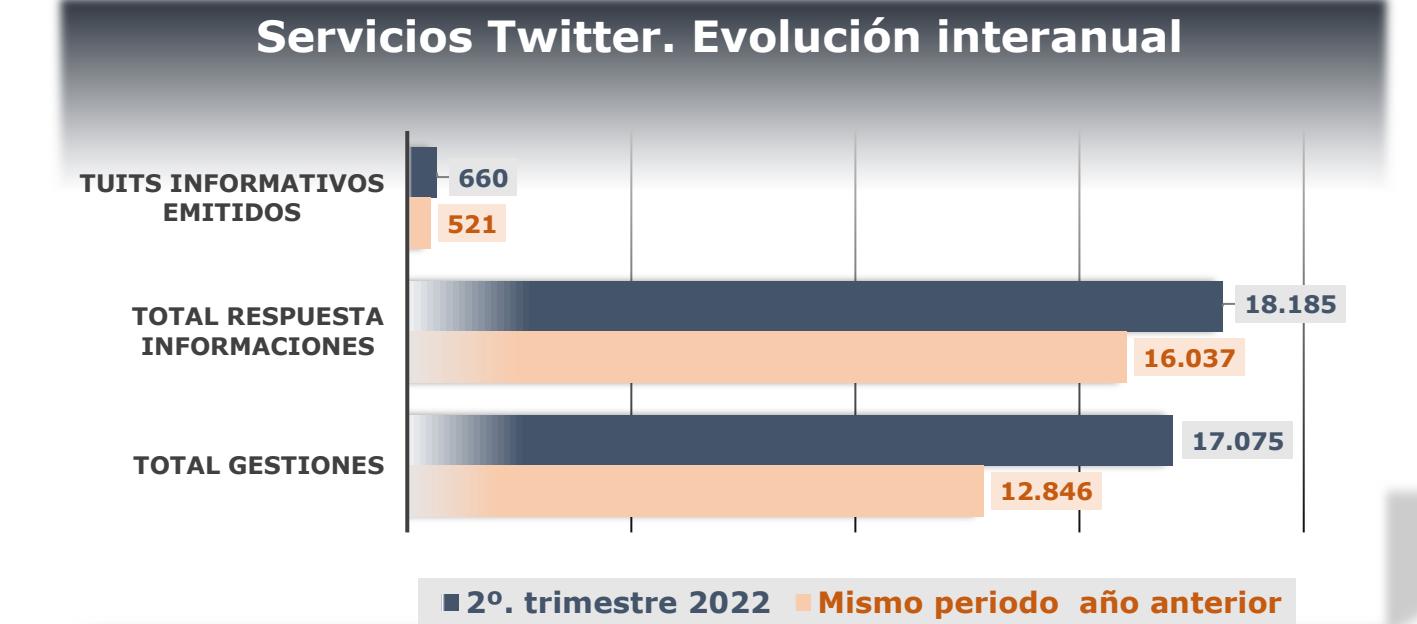


Comparativa SERVICIOS

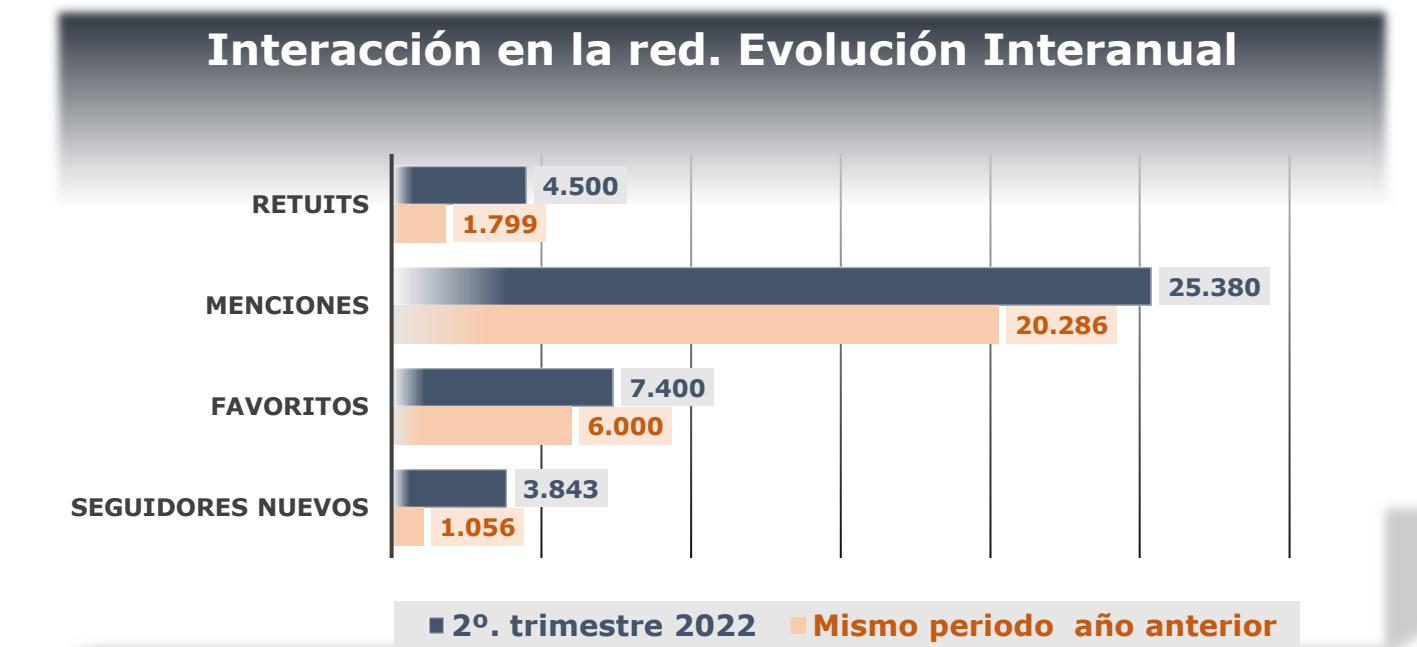


## 2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

SERVICIOS	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	660	521	26,7%
Total respuesta Informaciones	18.185	16.037	13,4%
Total gestiones	17.075	12.846	32,9%
<b>Total</b>	<b>35.920</b>	<b>29.404</b>	<b>22,2%</b>

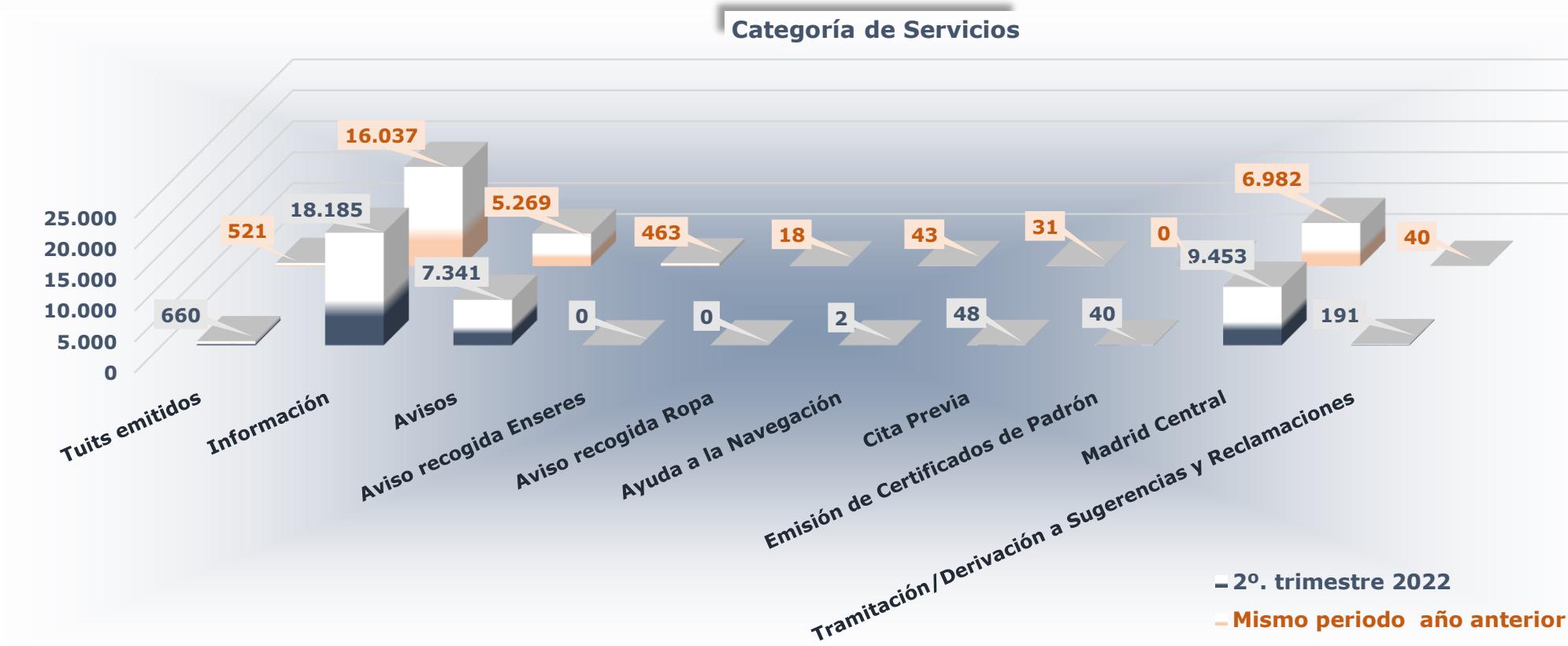


INTERACCIÓN EN LA RED	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	4.500	1.799	150,1%
Menciones	25.380	20.286	25,1%
Favoritos	7.400	6.000	23,3%
Seguidores Nuevos	3.843	1.056	263,9%



### 3.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SERVICIOS

SERVICIOS	Categorías Servicios		2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		660	521	26,7%
	Información		18.185	16.037	13,4%
Gestión	*Público	Avisos	7.341	5.269	39,3%
		Aviso recogida Enseres	0	463	-100,0%
		Aviso recogida Ropa	0	18	-100,0%
	Privado	Ayuda a la Navegación	2	43	-95,3%
		Cita Previa	48	31	54,8%
		Emisión de Certificados de Padrón	40	0	0,0%
		Madrid Central	9.453	6.982	35,4%
		Tramitación/Derivación a Sugerencias y Reclamaciones	191	40	377,5%
Total			35.920	29.404	22,2%

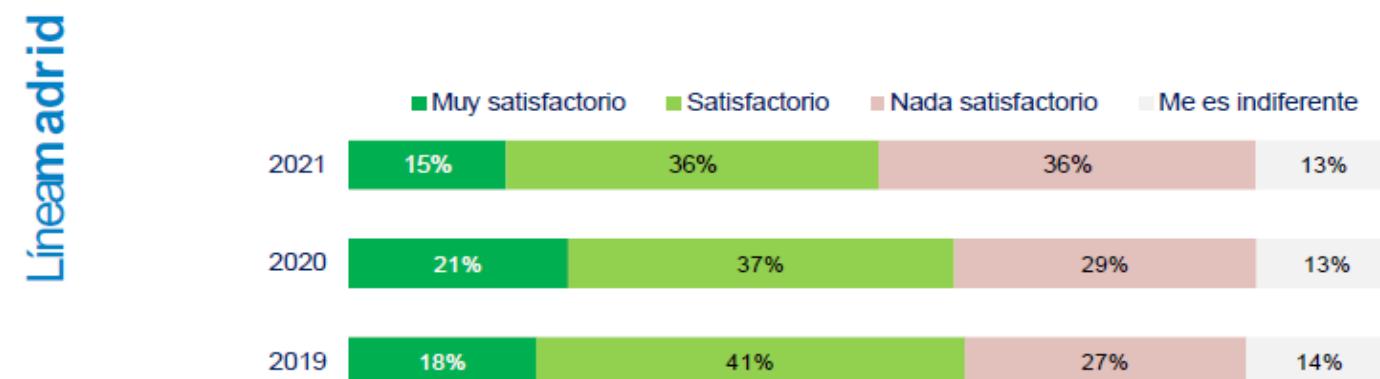


#### 4.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

2º. trimestre 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 insatisfechas	Personas muy insatisfechas
abril-22	417	355	52	6	4	512	443	53	5	11	
mayo-22	435	373	41	7	14	572	501	58	4	9	
junio-22	384	314	42	10	18	582	521	49	8	4	
	<b>1.236</b>	<b>1.042</b>	<b>135</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>1.666</b>	<b>1.465</b>	<b>160</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	

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



2021: 443 personas  
 2020: 824 personas  
 2019: 1.007 personas

#### Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

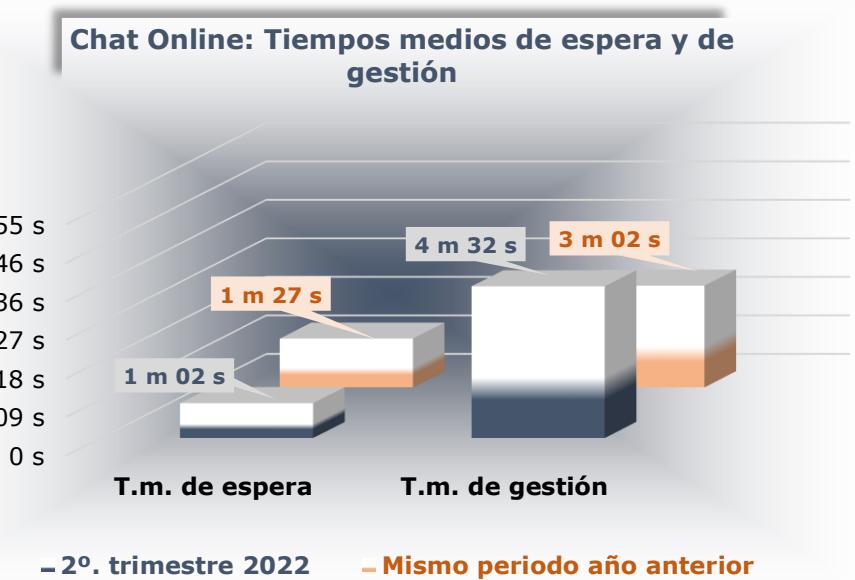
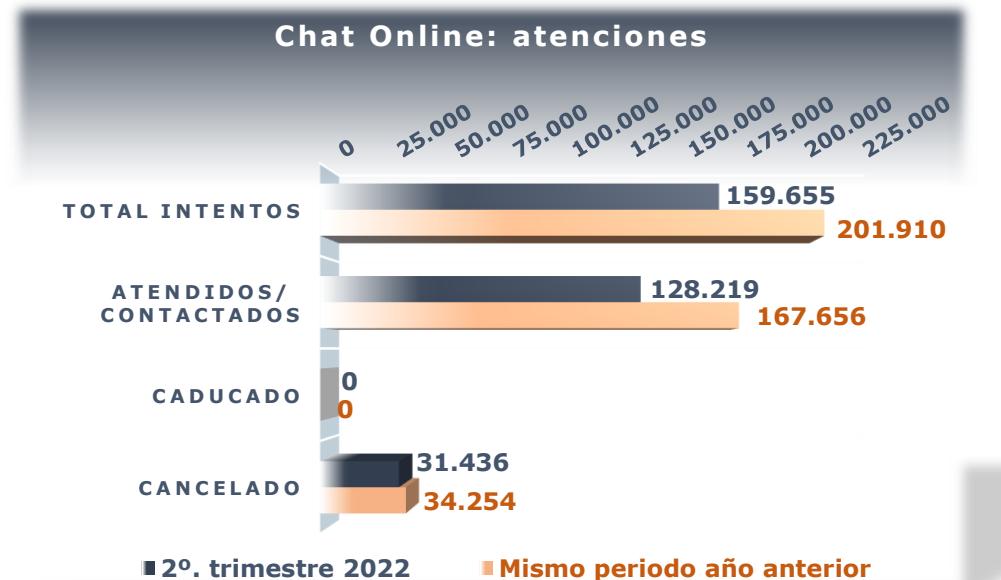
## 5.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

2º. trimestre 2022

Mismo periodo año anterior

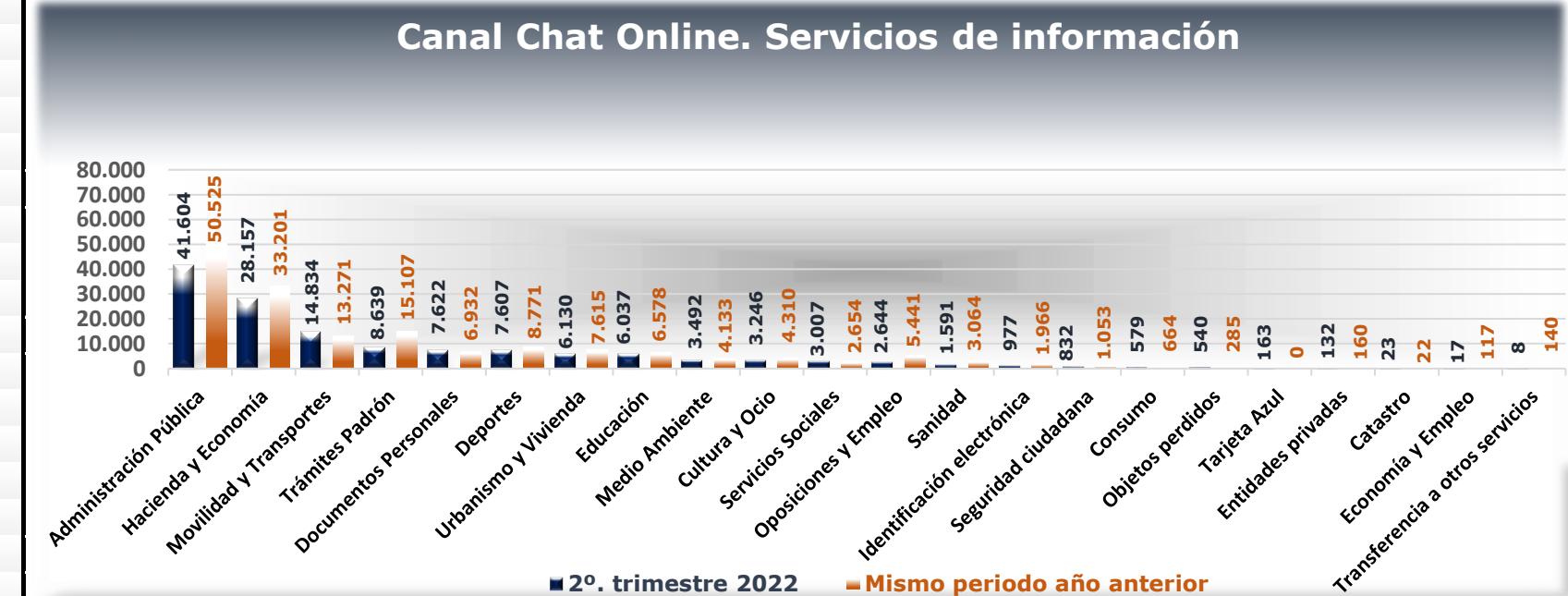
MES	Total Intentos	Atendidos/ contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión	Total Intentos	Atendidos/ contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
abril-22	41.698	38.178	0	3.520	45 s	4 m 20 s	63.689	53.673	0	10.016	1 m 14 s	2 m 33 s
mayo-22	54.753	46.515	0	8.238	1 m 33 s	4 m 26 s	70.607	58.419	0	12.188	1 m 08 s	2 m 44 s
junio-22	63.204	43.526	0	19.678	49 s	4 m 50 s	67.614	55.564	0	12.050	2 m 00 s	3 m 50 s
	<b>159.655</b>	<b>128.219</b>	<b>0</b>	<b>31.436</b>	1 m 02 s	4 m 32 s	<b>201.910</b>	<b>167.656</b>	<b>0</b>	<b>34.254</b>	1 m 27 s	3 m 02 s

MES	Atendidos/ contactados	Atendidos/ contactados	Variación en %
abril-22	38.178	53.673	-28,9%
mayo-22	46.515	58.419	-20,4%
junio-22	43.526	55.564	-21,7%
	<b>128.219</b>	<b>167.656</b>	<b>-23,5%</b>



## 6.- CHAT ONLINE. SERVICIOS

Servicios de información	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Administración Pública	41.604	50.525	-17,7%
Hacienda y Economía	28.157	33.201	-15,2%
Movilidad y Transportes	14.834	13.271	11,8%
Trámites Padrón	8.639	15.107	-42,8%
Documentos Personales	7.622	6.932	10,0%
Deportes	7.607	8.771	-13,3%
Urbanismo y Vivienda	6.130	7.615	-19,5%
Educación	6.037	6.578	-8,2%
Medio Ambiente	3.492	4.133	-15,5%
Cultura y Ocio	3.246	4.310	-24,7%
Servicios Sociales	3.007	2.654	13,3%
Oposiciones y Empleo	2.644	5.441	-51,4%
Sanidad	1.591	3.064	-48,1%
Identificación electrónica	977	1.966	-50,3%
Seguridad ciudadana	832	1.053	-21,0%
Consumo	579	664	-12,8%
Objetos perdidos	540	285	89,5%
Tarjeta Azul	163	0	0,0%
Entidades privadas	132	160	-17,5%
Catastro	23	22	4,5%
Economía y Empleo	17	117	-85,5%
Transferencia a otros servicios	8	140	-94,3%
<b>Subtotal</b>	<b>137.881</b>	<b>166.009</b>	<b>-16,9%</b>



Servicios Restantes	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	14	19	-26,3%
Ayuda a la navegación	2.871	16.278	-82,4%
Cita Previa	6.334	6.527	-3,0%
Economía	1	2	-50,0%
Movilidad	9	57	-84,2%
Padrón municipal	1.854	0	0,0%
Servicios Sociales	0	9	-100,0%
<b>Subtotal</b>	<b>11.083</b>	<b>22.892</b>	<b>-51,6%</b>

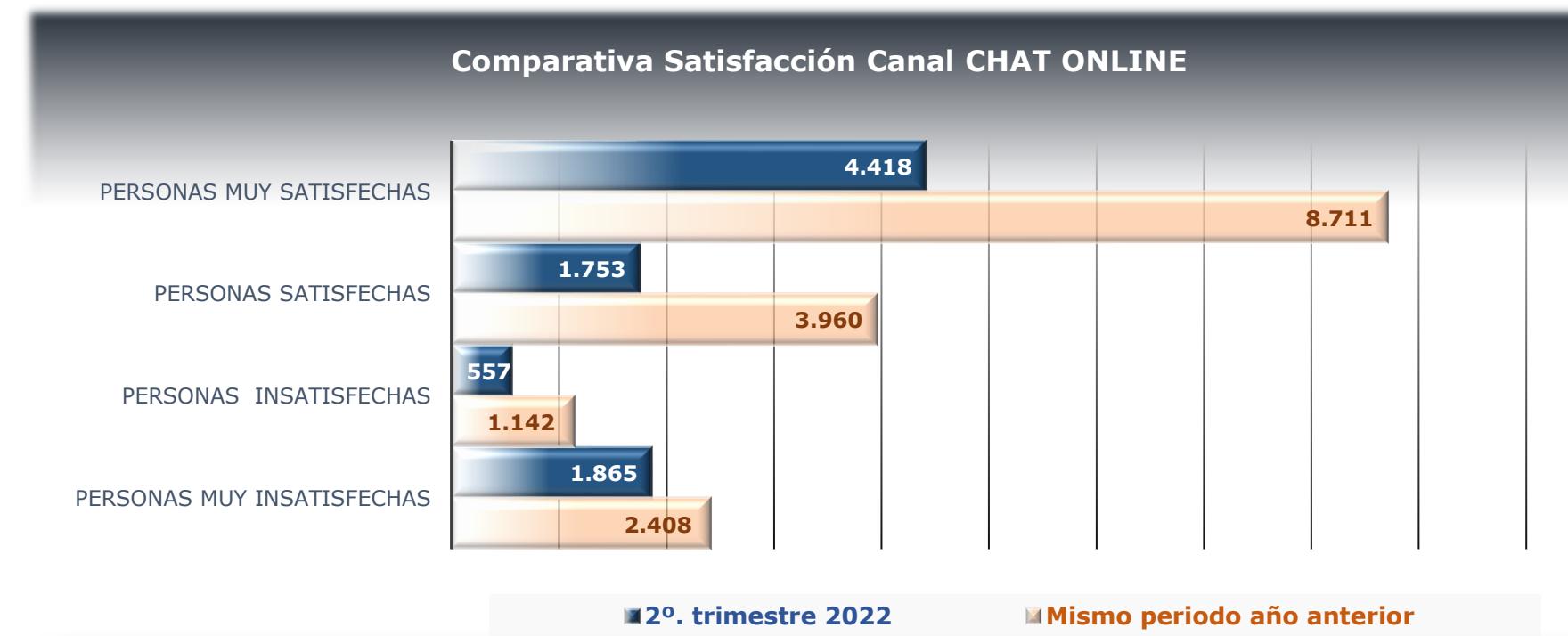


**TOTAL** **148.964** **188.901** **-21,1%**

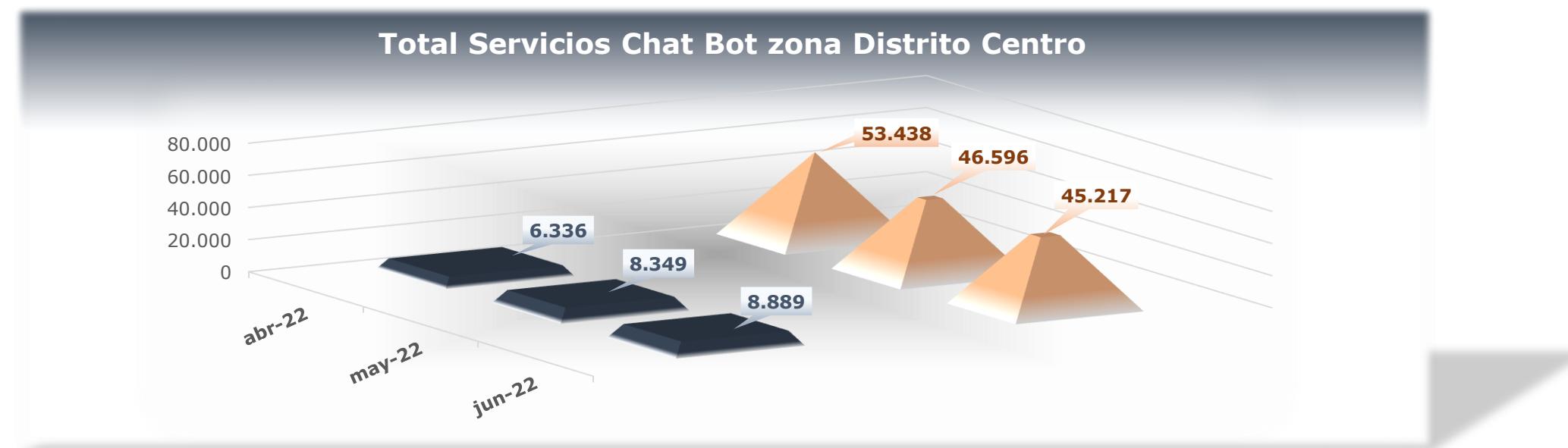
## 7.- CANAL CHAT. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

2º. trimestre 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
abril-22	2.658	1.500	540	171	447	5.410	2.761	1.327	395	927
mayo-22	3.133	1.612	620	198	703	5.633	3.111	1.390	391	741
junio-22	2.802	1.306	593	188	715	5.178	2.839	1.243	356	740
	<b>8.593</b>	<b>4.418</b>	<b>1.753</b>	<b>557</b>	<b>1.865</b>	<b>16.221</b>	<b>8.711</b>	<b>3.960</b>	<b>1.142</b>	<b>2.408</b>



## 8.- CHAT BOT ZONA DISTRITO CENTRO. ASISTENTE VIRTUAL



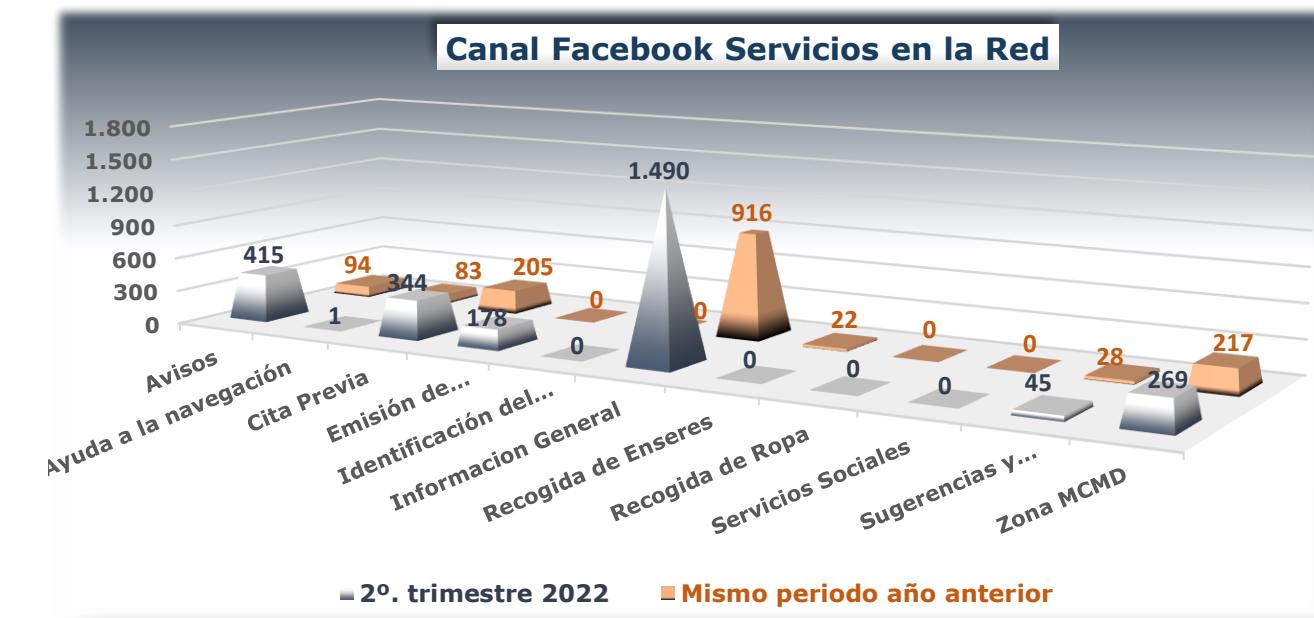
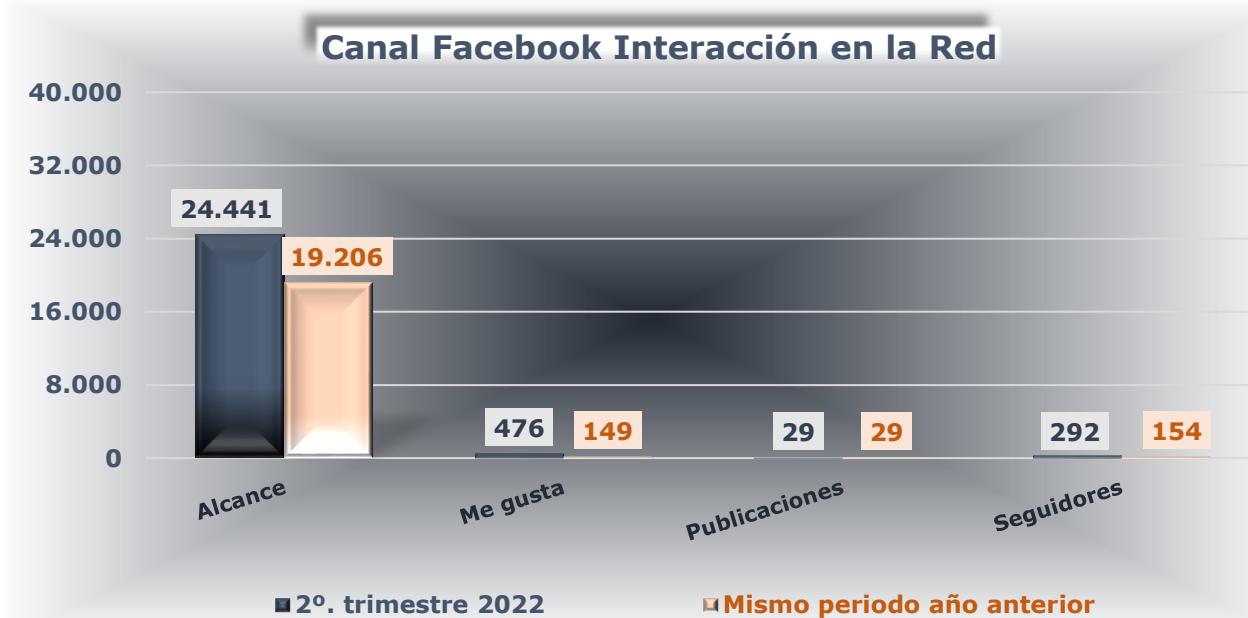
* Fecha	Información General	Movilidad (altas y bajas)	Total	Mismo periodo año anterior	Variación en %
abr-22	2.782	3.554	6.336	53.438	-88,1%
may-22	3.967	4.382	8.349	46.596	-82,1%
jun-22	4.591	4.298	8.889	45.217	-80,34%
<b>TOTAL</b>	<b>11.340</b>	<b>12.234</b>	<b>23.574</b>	<b>145.251</b>	<b>-83,8%</b>

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

## 9.- CANAL FACEBOOK. INTERACCIONES EN LA RED

Interaccion en la Red	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Alcance	24.441	19.206	27,3%
Me gusta	476	149	219,5%
Publicaciones	29	29	0,0%
Seguidores	292	154	89,6%

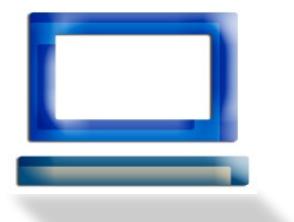
Servicios en la Red	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	415	94	341,5%
Ayuda a la navegación	1	83	-98,8%
Cita Previa	344	205	67,8%
Emisión de Certificados de Padrón	178	0	0,0%
Identificación del conductor	0	0	0,0%
Informacion General	1.490	916	62,7%
Recogida de Enseres	0	22	-100,0%
Recogida de Ropa	0	0	0,0%
Servicios Sociales	0	0	0,0%
Sugerencias y Reclamaciones	45	28	60,7%
Zona MCMD	269	217	24,0%
<b>Total</b>	<b>2.742</b>	<b>1.565</b>	<b>75,2%</b>



## Estadísticas

# 2º· Trimestre 2022

### 1.6 Portal web [www.madrid.es](http://www.madrid.es)



## Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot

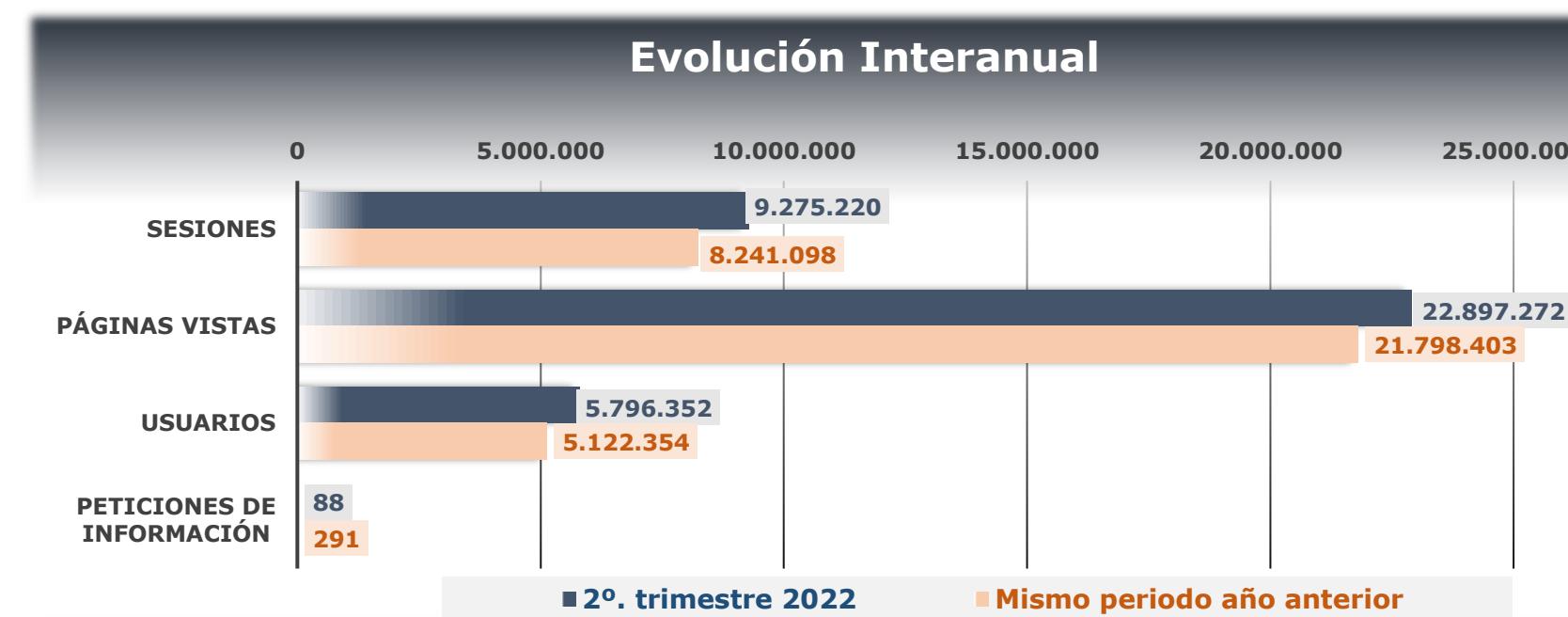


Redes Sociales

## 1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	9.275.220	8.241.098	12,5%
Páginas vistas	22.897.272	21.798.403	5,0%
Usuarios	5.796.352	5.122.354	13,2%
Peticiones de Información	88	291	-69,8%

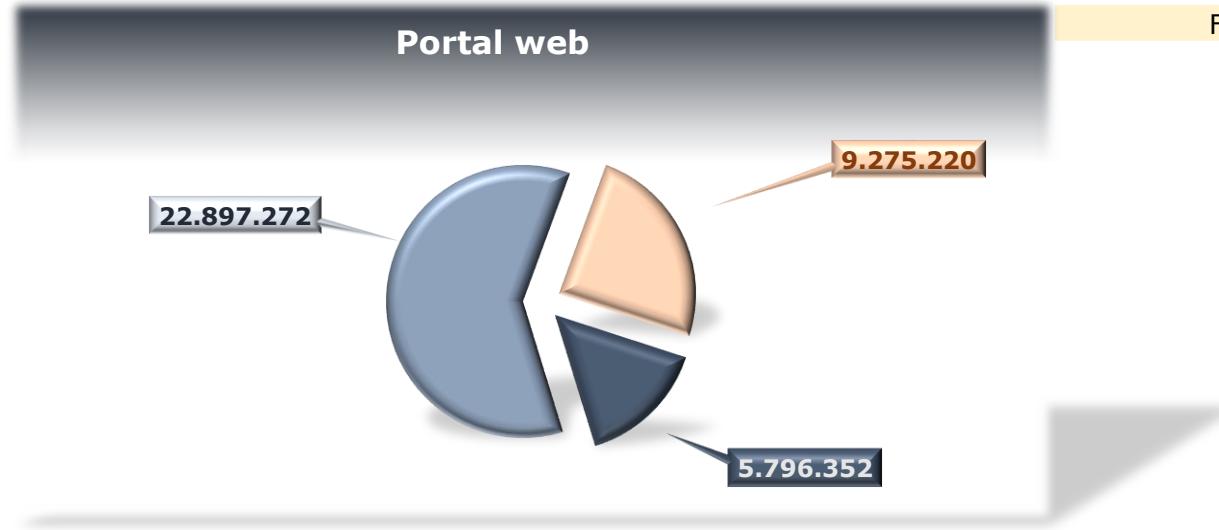
Fuentes: Data Studio Google para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWareHouse para Peticiones de Información.



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

### 2.1 Portal web.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
22.897.272	9.275.220	5.796.352

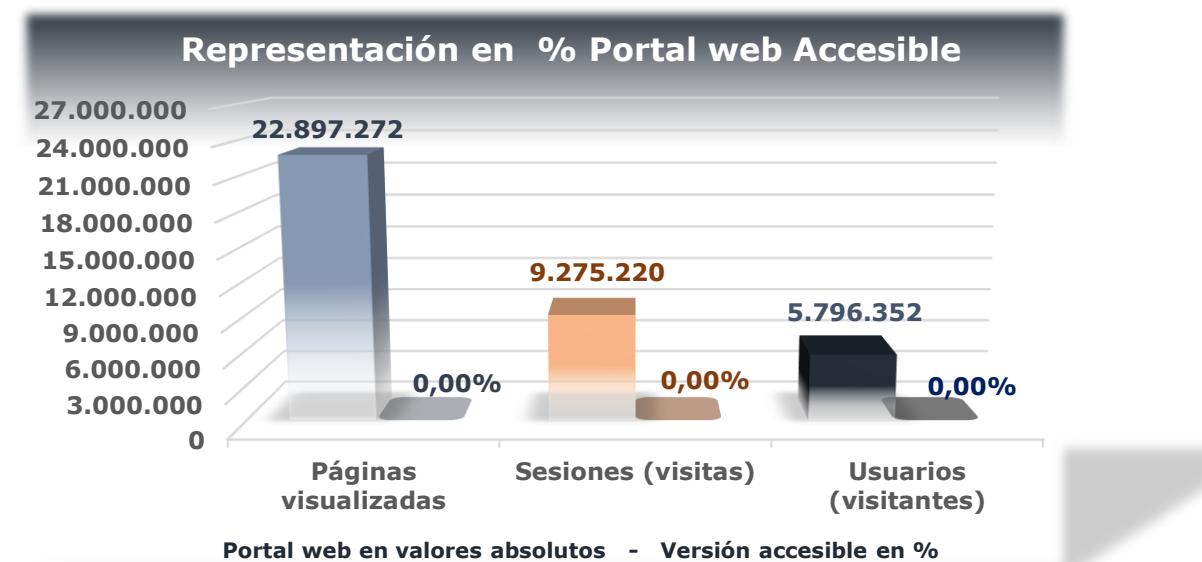


### 2.2 Portal web. Versión accesible.

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
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	1.594.340	1.115.376
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	883.853	684.381
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	529.736	353.686
Calendario oficial laboral y de días inhábiles y festivos 2022 para Madrid - Ayuntamiento de Madrid	426.553	339.506
Acceso AYRE - Ayuntamiento de Madrid	363.200	256.649
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	340.484	207.324
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	277.665	186.671
Sistema municipal de cita previa - Ayuntamiento de Madrid	232.648	141.235
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	182.365	135.951
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	179.110	87.877
Personal de Oficios Servicios Internos del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	167.725	133.553
Centros Deportivos Municipales con reserva en línea - Ayuntamiento de Madrid	166.270	104.362
www.madrid.es - Contenido no disponible	148.651	124.602
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	139.553	104.615
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	128.780	77.958
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	127.782	99.783
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	126.685	85.680
Madrid Zona de Bajas Emisiones (ZBE) - Ayuntamiento de Madrid	118.312	83.677
Piscinas de Verano 2022 - Ayuntamiento de Madrid	111.641	67.651
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	102.059	78.057
Previsión exámenes 2022 - Ayuntamiento de Madrid	99.945	84.737

### 3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Consulta Exámenes Taxi - Ayuntamiento de Madrid	94.617	67.890
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Admisión - Ayuntamiento de Madrid	94.077	68.152
Pasaporte. Solicitud y renovación - Ayuntamiento de Madrid	87.176	63.573
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	83.769	56.819
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	83.752	60.538
Auxiliar Administrativo/a del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	82.114	69.352
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	80.089	58.576
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	77.192	57.130
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	74.530	55.378
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	74.444	47.246
Tarifas de servicios en Centros Deportivos Municipales para 2022 - Ayuntamiento de Madrid	74.055	63.908
Incidencias de tráfico debidas a manifestaciones - Ayuntamiento de Madrid	73.924	54.633
Documento Nacional de Identidad (DNI - DNIe). Renovación - Ayuntamiento de Madrid	72.920	54.425
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	70.858	44.159
Oposiciones y bolsas de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	68.302	49.305
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Listas provisionales de admitidos - Ayuntamiento de Madrid	65.242	40.687
Templo de Debod - Ayuntamiento de Madrid	64.836	44.451
Buscador de oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	64.447	44.059
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	63.985	43.814
Piscinas al Aire Libre. Centros deportivos con recintos de verano - Ayuntamiento de Madrid	63.009	38.005
Centros Abiertos y Centros de Vacaciones - Ayuntamiento de Madrid	62.082	39.073

### 3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Deportes - Ayuntamiento de Madrid	61.057	40.644
Piscinas de Verano - Ayuntamiento de Madrid	59.091	36.224
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	58.656	41.720
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Listas definitivas admitidos - Ayuntamiento de Madrid	57.937	27.801
Gestión de citas - Ayuntamiento de Madrid	56.110	39.121
Cortes de tráfico durante la Cumbre de la OTAN de Madrid 2022 - Ayuntamiento de Madrid	56.092	40.866
Igualdad y diversidad - Ayuntamiento de Madrid	55.779	45.850
iNi una! Madrid libre de violencia sexual - Ayuntamiento de Madrid	54.844	46.764

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

	2º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
abr.-22	27	101	-73,3%
may.-22	34	103	-67,0%
jun.-22	27	87	-69,0%
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>291</b>	<b>-69,8%</b>



## Estadísticas

## Estadísticas

# 2º· Trimestre 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



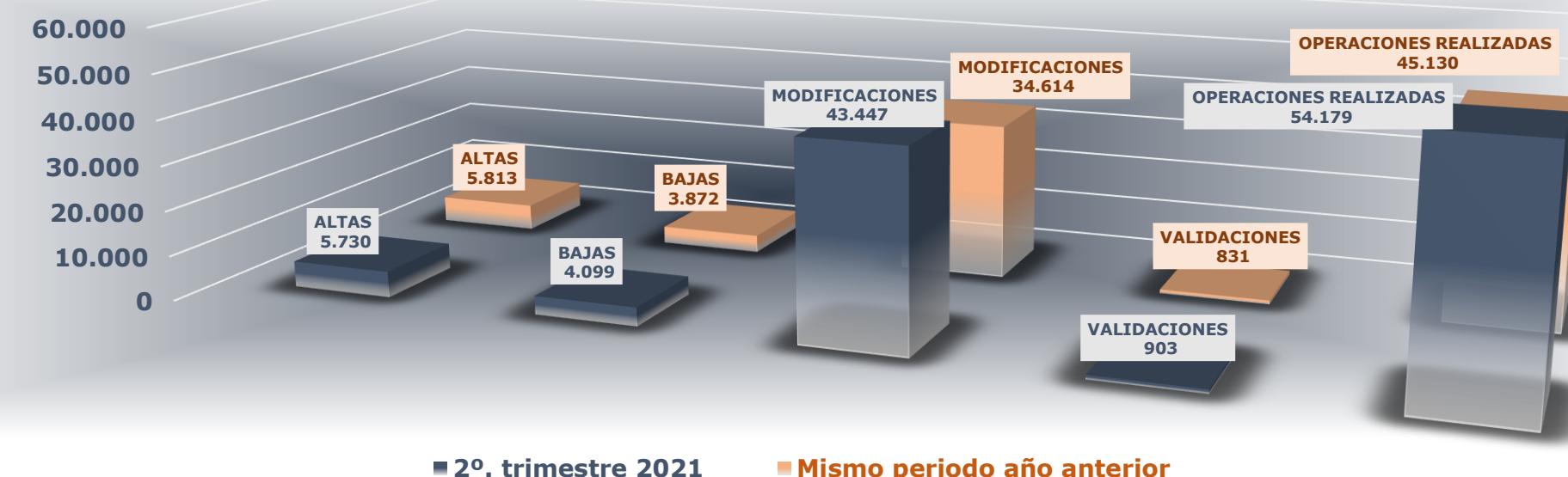
Redes Sociales

## 1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

### A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
abril-22	2.056	1.295	18.012	347	21.710
mayo-22	1.796	1.310	12.705	331	16.142
junio-22	1.878	1.494	12.730	225	16.327
<b>2º. trimestre 2021</b>	<b>5.730</b>	<b>4.099</b>	<b>43.447</b>	<b>903</b>	<b>54.179</b>
<b>Mismo periodo año anterior</b>	<b>5.813</b>	<b>3.872</b>	<b>34.614</b>	<b>831</b>	<b>45.130</b>
<b>Variación en %</b>	<b>-1,4%</b>	<b>5,9%</b>	<b>25,5%</b>	<b>8,7%</b>	<b>20,1%</b>

Datos unidades Web: Comparativa Interanual



**B. Datos unidades descentralizadas.**

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
abril-22	7.930	2.499	54.815	65.244
mayo-22	8.545	6.806	44.134	59.485
junio-22	7.296	1.606	37.472	46.374
<b>2º. trimestre 2021</b>	<b>23.771</b>	<b>10.911</b>	<b>136.421</b>	<b>171.103</b>
<b>Mismo periodo año anterior</b>	<b>21.510</b>	<b>9.124</b>	<b>122.156</b>	<b>152.790</b>
<b>Variación en %</b>	<b>10,5%</b>	<b>19,6%</b>	<b>11,7%</b>	<b>12,0%</b>

**Unidades descentralizadas: Comparativa Interanual**



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



## 3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN



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

##### SATISFACCIÓN GLOBAL – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA



##### EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA (2008 – 2021)



Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

51

##### BENCHMARKING – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

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

	Mucho Mejor + Mejor	Igual	Mucho Peor + Peor	Base
Seguridad Social	33,3%	42,8%	23,8%	495
AEAT	32,9%	30,2%	36,9%	493
Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas	31,0%	28,6%	40,4%	371
Comunidad de Madrid	30,0%	47,5%	22,6%	514
DGT	29,2%	22,5%	48,3%	209

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

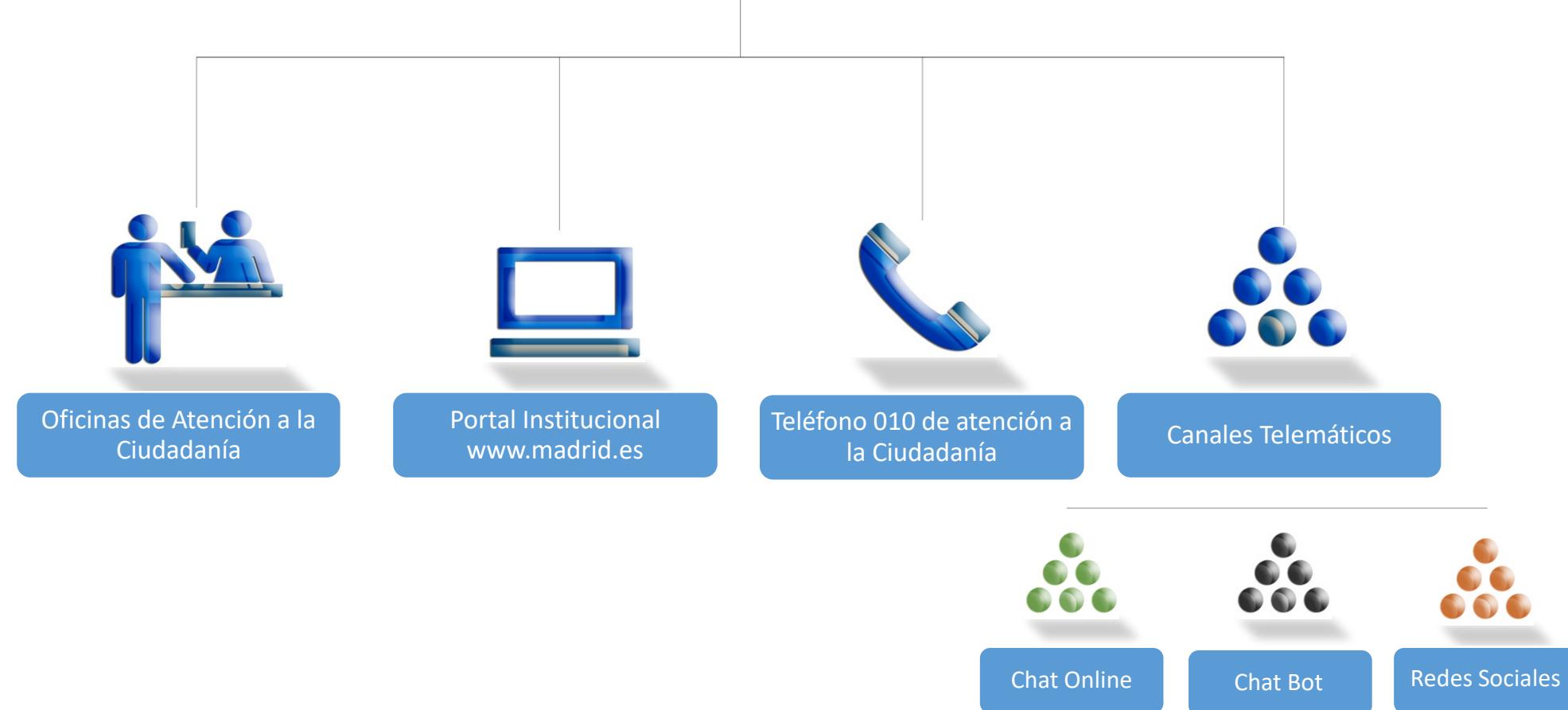
57

## Estadísticas

## Estadísticas

# 2º· Trimestre 2022

### 3. Sistema de Cita Previa



## 1.- CITAS ASIGNADAS POR CANAL

ÁREA TEMÁTICA	OFICINAS CON CITA	ÁREA DE GOBIERNO	Número total citas asignadas	% Unidad Gestora/total citas	CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA														
					010		PORTAL INSTITUCIONAL						PRESENCIAL						
					Número	%	TOTAL INTERNET		Internet		Internet Dispositivos móviles		TOTAL PRESENCIAL		Presencial OAC	Presencial resto Oficinas			
							Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%			
Ciudadanía	Línea Madrid (OAC) incluye registro	AG. Vicealcaldía	372.068	64%	102.514	28%	255.051	69%	122.949	48%	132.102	52%	14.503	4%	14.380	99%	123 1%		
Tributos	Contribuyente (OAIC) incluye registro	AG. Hacienda y Personal	65.460	11%	25.781	39%	36.645	56%	27.165	74%	9.480	26%	3.034	5%	2.809	93%	225 7%		
	ICIO		276	0%	20	7%	235	85%	177	75%	58	25%	21	8%	2	10%	19 90%		
Objetos Perdidos	Objetos Perdidos		1.963	0%	421	21%	951	48%	445	47%	506	53%	591	30%	20	3%	571 97%		
Recursos Humanos Municipial	Acción Social Personal (Bustamante)	AG. Portavoz Seguridad y Emergencia	502	0%	9	2%	297	59%	231	78%	66	22%	196	39%	0	0%	196 100%		
	Madrid Salud (Organismo Autónomo)		96	0%	6	6%	87	91%	83	95%	4	5%	3	3%	3	100%	0 0%		
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. Economía, Innovación y Empleo	6.098	1%	496	8%	2.303	38%	1.316	57%	987	43%	3.299	54%	37	1%	3.262 99%		
	Emprendimiento		1.467	0%	117	8%	1.330	91%	769	58%	561	42%	20	1%	7	35%	13 65%		
	Factoría Industrial		68	0%	0	0%	68	100%	16	24%	52	76%	0	0%	0	0%	0 0%		
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	4.417	1%	1.826	41%	2.330	53%	1.193	51%	1.137	49%	261	6%	141	54%	120 46%		
	Vacunación (V Internacional, V CMS, y certificado COVID)		15.911	3%	2.272	14%	12.262	77%	5.447	44%	6.815	56%	1.377	9%	69	5%	1.308 95%		
	Centro de Protección Animal		484	0%	136	28%	242	50%	100	41%	142	59%	106	22%	4	4%	102 96%		
Movilidad y Aparcamientos	ZBEDEP/ SER	AG. Medio Ambiente y Movilidad	5.349	1%	1.565	29%	3.004	56%	2.053	68%	951	32%	780	15%	405	52%	375 48%		
	Gestión del Taxi		4.923	1%	891	18%	3.982	81%	2.002	50%	1.980	50%	50	1%	30	60%	20 40%		
	Gestión de Multas (incluye registro)		6.190	1%	3.213	52%	2.687	43%	1.447	54%	1.240	46%	290	5%	279	96%	11 4%		
	Autorización ocupación de la vía (TEPMR y rodajes)		3.039	1%	858	28%	2.058	68%	1.292	63%	766	37%	123	4%	118	96%	5 4%		
	Aparcamientos		3.488	1%	1.508	43%	1.885	54%	1.199	64%	686	36%	95	3%	94	99%	1 1%		
Urbanismo	Agencia de Actividades (incluye registro)	AG. Desarrollo Urbano	1.375	0%	543	39%	789	57%	626	79%	163	21%	43	3%	41	95%	2 5%		
	Desarrollo Urbano		632	0%	73	12%	557	88%	504	90%	53	10%	2	0%	2	100%	0 0%		
	Subvención Reg. Edificatoria		381	0%	59	15%	319	84%	282	88%	37	12%	3	1%	2	67%	1 33%		
	Urbanismo en Distritos		5.058	1%	853	17%	3.889	77%	3.070	79%	819	21%	316	6%	122	39%	194 61%		
Servicios Sociales	Servicios Sociales ( CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	62.927	11%	12.240	19%	12.626	20%	6.101	48%	6.525	52%	38.061	60%	802	2%	37.259 98%		
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		125	0%	23	18%	50	40%	29	58%	21	42%	52	42%	1	2%	51 98%		
Cultura	Bibliotecas	AG. Cultura, Turismo y Deporte	2.796	0%	11	0%	2.715	97%	1.349	50%	1.366	50%	70	3%	2	3%	68 97%		
	Centros Culturales		399	0%	57	14%	148	37%	65	44%	83	56%	194	49%	4	2%	190 98%		
Registro	Registro (no incluye Multas y ADA)	Alcaldía	10.044	2%	4.857	48%	4.435	44%	2.748	62%	1.687	38%	752	7%	266	35%	486 65%		
Otros	Sanciones	AG. Portavoz, Seguridad y Emergencias	837	0%	166	20%	511	61%	215	42%	296	58%	160	19%	25	16%	135 84%		
	Matrimonios Civiles		882	0%	39	4%	785	89%	376	48%	409	52%	58	7%	1	2%	57 98%		
	Responsabilidad Patrimonial		399	0%	159	40%	218	55%	154	71%	64	29%	22	6%	16	73%	6 27%		
			<b>TOTAL</b>	<b>577.654</b>	<b>100,00%</b>	<b>160.713</b>	<b>27,82%</b>	<b>352.459</b>	<b>61,02%</b>	<b>183.403</b>	<b>52,04%</b>	<b>169.056</b>	<b>47,96%</b>	<b>64.482</b>	<b>11,16%</b>	<b>19.682</b>	<b>30,52%</b>	<b>44.800</b>	<b>69,48%</b>

## 2.- GRÁFICO

Canales	2º. trimestre 2022	% sobre el Total	Mismo periodo año anterior	% sobre el total	Variación en % año anterior
Presencial	64.482	11,2%	42.604	6,3%	51,4%
010	160.713	27,8%	168.282	25,0%	-4,5%
Internet	183.403	31,7%	359.868	53,4%	-49,0%
Internet Móvil	169.056	29,3%	103.651	15,4%	63,1%
<b>Total</b>	<b>577.654</b>	<b>100,0%</b>	<b>674.405</b>	<b>100,0%</b>	<b>-14,3%</b>

### Nº total de citas asignadas por canal

