

Estadísticas

Estadísticas

4º 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)

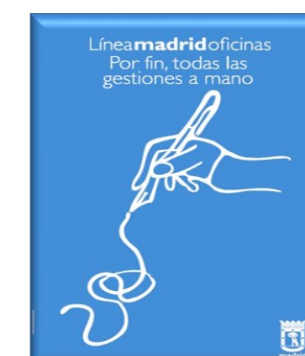
1.5.3. Asistente Virtual Chat Bot Distrito Centro /Información Padrón

1.5.4. Facebook

1.6. Portal web www.madrid.es

2. Gestión de contenidos

3. Sistema Cita Previa



Estadísticas

Estadísticas

4º 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 Distrito Centro/inform. Padrón - @lineamadrid.es - Facebook (Línea Madrid)							
Atenciones por canal (1)	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Atenciones 010	912.874	975.877	-6,5%	Servicios 010	1.388.590	1.484.704	-6,5%
*Atenciones OAC	329.021	277.261	18,7%	*Servicios OAC	600.538	438.731	36,9%
Chat Online	116.052	131.761	-11,9%	Chat Online	132.019	153.816	-14,2%
Chat Bot Distrito Centro/infor. Padrón	446.416	13.832	3127,4%	Chat Bot Distrito Centro/infor. Padrón	446.416	13.832	3127,4%
@lineamadrid.es	27.459	21.593	27,2%	@lineamadrid.es	40.627	29.080	39,7%
Facebook	3.958	3.213	23,2%	Facebook	4.118	3.547	16,1%
TOTAL	1.835.780	1.423.537	29,0%	TOTAL	2.612.308	2.123.710	23,0%

* Por crisis sanitaria Covid-19 la atención en Oficinas Línea Madrid se presta mediante cita previa, incluida registro. Atención preferencial para mayores de 65 años SIN Cita Previa.

Canal Web							
Atenciones por canal (1)	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Visitas madrid.es	10.094.695	8.706.682	15,9%	Páginas vistas madrid.es	22.703.099	21.323.249	6,5%

(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:

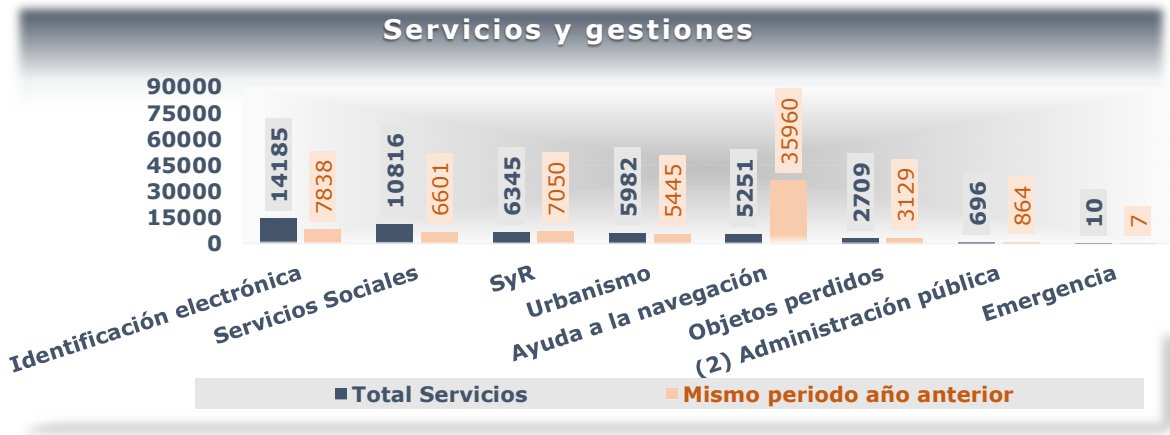
Atenciones: Altitud / Odigo (010) - Gestor turnos de espera Gnesis (OAC) - RightNow (Twitter) - Google Analytics (Web)

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 % sobre el total
Información general	684.038	583.731	17,2%
Padrón municipal	337.574	291.087	16,0%
Justificantes de Padrón	217.114	171.876	26,3%
Gestiones de Padrón	120.460	119.211	1,0%
Cita Previa	314.517	377.883	-16,8%
Movilidad	229.061	176.844	29,5%
Tasas e impuestos	221.933	248.265	-10,6%
Avisos	86.213	114.770	-24,9%
Registro	69.798	63.961	9,1%
Identificación electrónica	14.185	7.838	81,0%
Servicios Sociales	10.816	6.601	63,9%
SyR	6.345	7.050	-10,0%
Urbanismo	5.982	5.445	9,9%
Ayuda a la navegación	5.251	35.960	-85,4%
Objetos perdidos	2.709	3.129	-13,4%
(2) Administración pública	696	864	-19,4%
Emergencia	10	7	42,9%
TOTAL	1.989.128	1.923.435	3,4%

(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

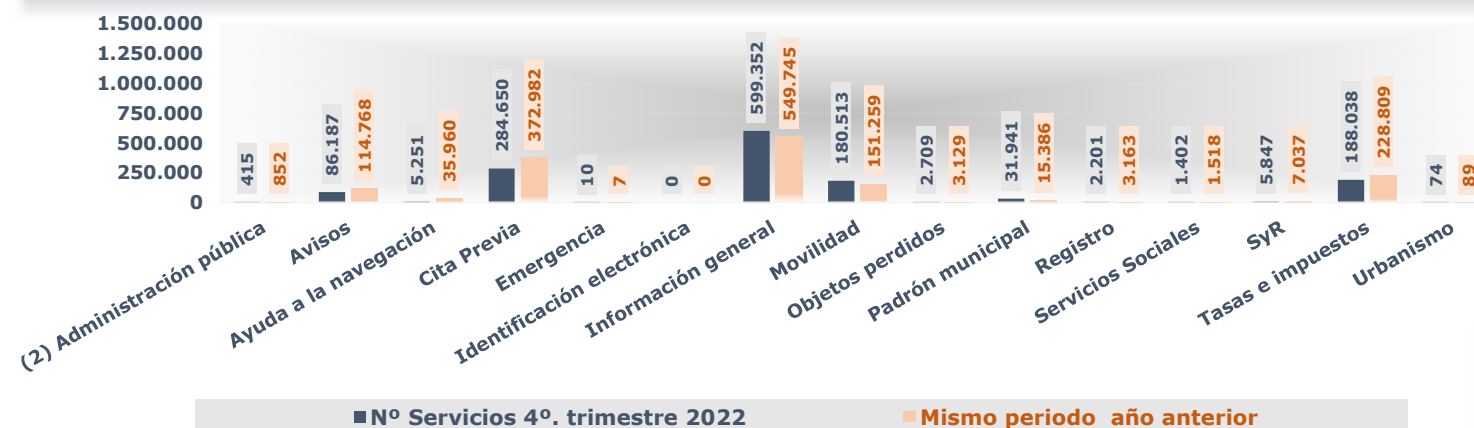
SERVICIOS	CANAL 010			CANAL OAC (1)			
	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación en % año anterior
(2) Administración pública	415	0,0%	852	281	0,0%	12	2241,7%
Avisos	86.187	6,2%	114.768	26	0,0%	2	1200,0%
Ayuda a la navegación	5.251	0,4%	35.960	-	0,0%	-	0,0%
Cita Previa	284.650	20,5%	372.982	29.867	5,0%	4.901	509,4%
Emergencia	10	0,0%	7	-	0,0%	-	0,0%
Identificación electrónica	-	0,0%	-	14.185	2,4%	7.838	81,0%
Información general	599.352	43,2%	549.745	84.686	14,1%	33.986	149,2%
Movilidad	180.513	13,0%	151.259	48.548	8,1%	25.585	89,8%
Objetos perdidos	2.709	0,2%	3.129	-	0,0%	-	0,0%
Padrón municipal	31.941	2,3%	15.386	305.633	50,9%	275.701	10,9%
Justificantes de Padrón	27.319	2,0%	10.204	189.795	31,6%	161.672	17,4%
Gestiones de Padrón	4.622	0,3%	5.182	115.838	19,3%	114.029	1,6%
Registro	2.201	0,2%	3.163	67.597	11,3%	60.798	11,2%
Servicios Sociales	1.402	0,1%	1.518	9.414	1,6%	5.083	85,2%
SyR	5.847	0,4%	7.037	498	0,1%	13	3730,8%
Tasas e impuestos	188.038	13,5%	228.809	33.895	5,6%	19.456	74,2%
Urbanismo	74	0,0%	89	5.908	1,0%	5.356	10,3%
Total	1.388.590	100,0%	1.484.704	600.538	100,0%	438.731	36,9%

(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.

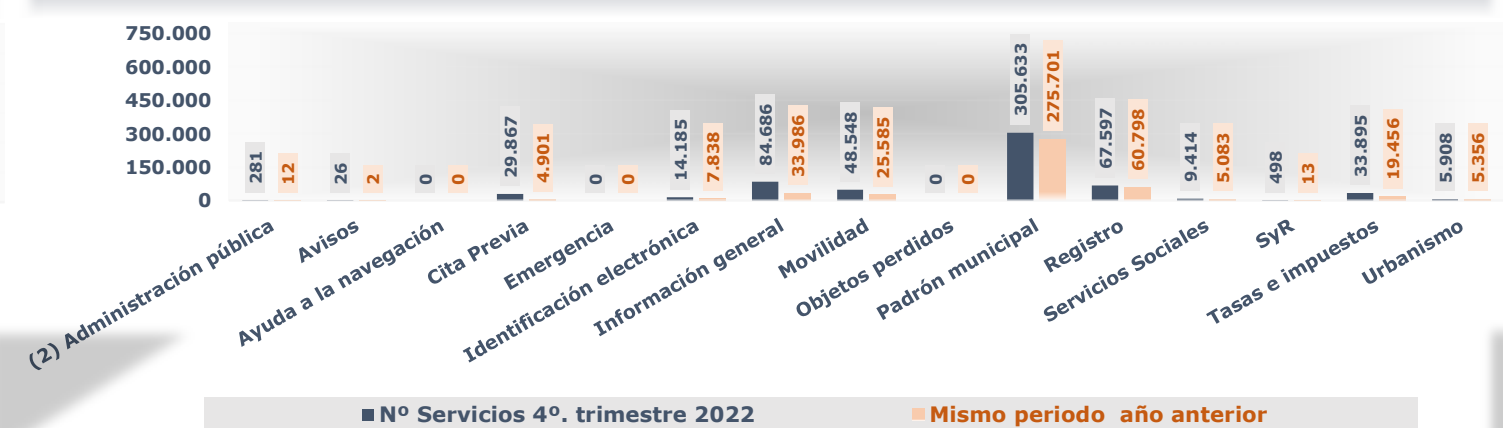
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana, llamadas de otras Admon. (canal 010)

(-) No aplica.

Tipo de servicio CANAL 010



Tipo de servicio CANAL OAC



Estadísticas

Estadísticas

4º Trimestre 2022

1.2 Canal Telefónico 010

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot



Redes Sociales

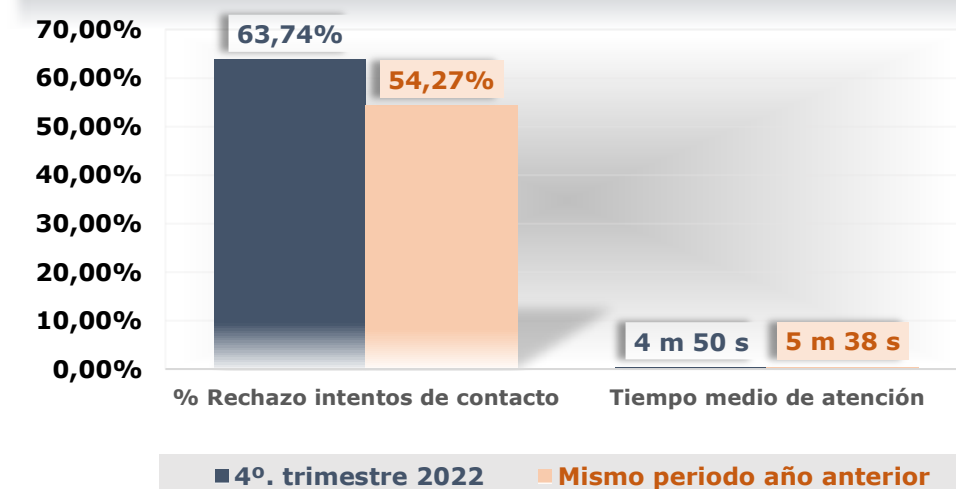
1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

	Atenciones y Servicios Global - Canal 010		
	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas	912.874	975.877	-6,5%
Abandono de llamadas	134.447	153.863	-12,6%
% Rechazo intentos de contacto	63,74%	54,27%	17,5%
Tiempo medio de atención	4 m 50 s	5 m 38 s	-14,2%
Servicios Prestados	1.388.590	1.484.704	-6,5%
Servicios por persona atendida	1,52	1,52	0,0%

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	196.978	18,8%	173.467	88,1%	12
Martes	179.816	17,2%	154.230	85,8%	11
Miércoles	175.599	16,8%	151.404	86,2%	11
Jueves	180.808	17,3%	157.362	87,0%	12
Viernes	179.504	17,1%	158.924	88,5%	13
Sábados	55.746	5,3%	47.685	85,5%	14
Domingos	45.429	4,3%	40.039	88,1%	13
Festivos	33.327	3,2%	29.649	89,0%	6
TOTAL	1.047.207	100,0%	912.760	87,2%	92

Nº llamadas emitidas	Nº llamadas *IVR	Total llamadas recibidas de nº. de teléfonos distintos	% de rechazo de llamadas
24	13.498	218.603	38,6%
12	16.248	187.438	35,6%
3	9.404	193.867	35,9%
40	12.900	197.556	37,1%
35	15.409	183.679	30,3%
0	0	56.660	26,0%
0	0	38.187	17,9%
0	0	31.640	13,5%
114	67.459	1.107.630	29,8%

* IVR: Recordatorio de Cita



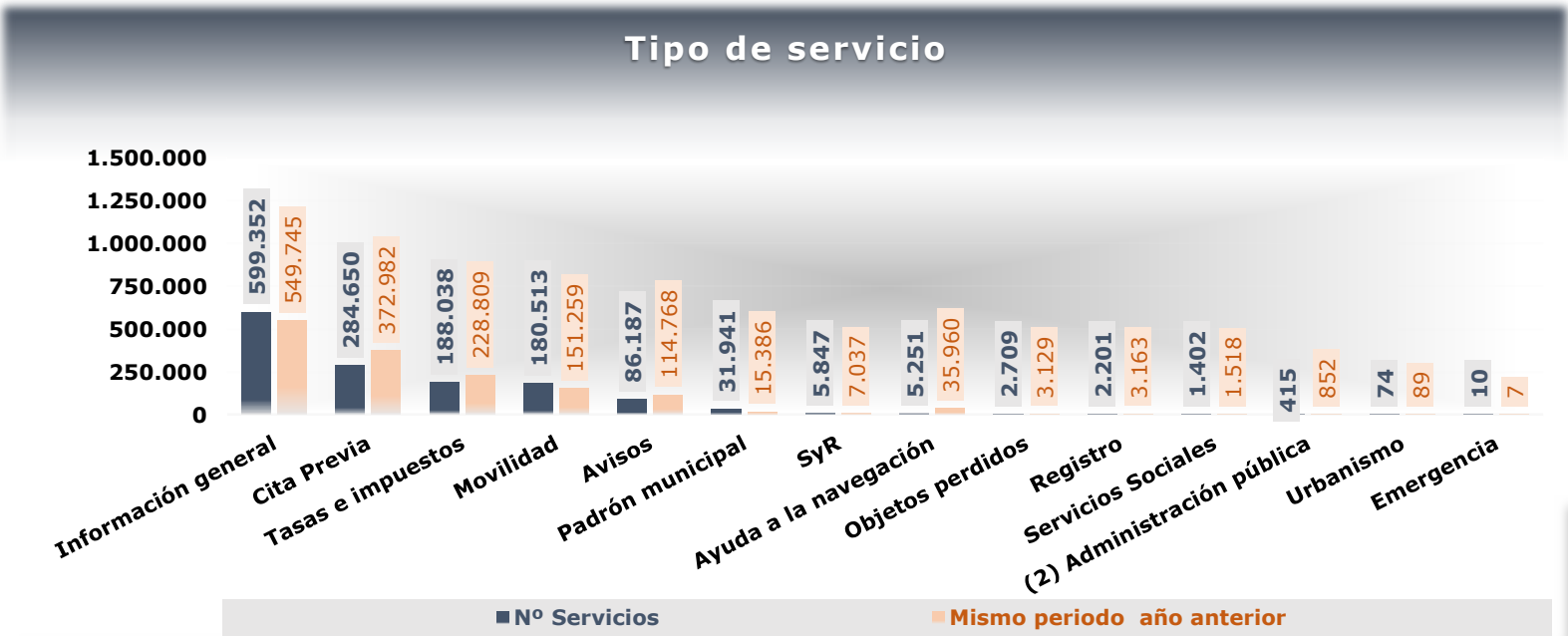
3.-

CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total	Tiempo medio de operación	Mismo periodo año anterior
Gestión	789.238	56,8%	4 m 04 s	4 m 22 s
Información General	599.352	43,2%	2 m 40 s	2 m 49 s
Total	1.388.590	100,0%	3 m 31 s	3 m 36 s



(1) SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	599.352	43,2%	549.745	9,0%
Cita Previa	284.650	20,5%	372.982	-23,7%
Tasas e impuestos	188.038	13,5%	228.809	-17,8%
Movilidad	180.513	13,0%	151.259	19,3%
Avisos	86.187	6,2%	114.768	-24,9%
Padrón municipal	31.941	2,3%	15.386	107,6%
SyR	5.847	0,4%	7.037	-16,9%
Ayuda a la navegación	5.251	0,4%	35.960	-85,4%
Objetos perdidos	2.709	0,2%	3.129	-13,4%
Registro	2.201	0,2%	3.163	-30,4%
Servicios Sociales	1.402	0,1%	1.518	-7,6%
(2) Administración pública	415	0,0%	852	-51,3%
Urbanismo	74	0,0%	89	-16,9%
Emergencia	10	0,0%	7	42,9%
Total	1.388.590	100,0%	1.484.704	-6,5%

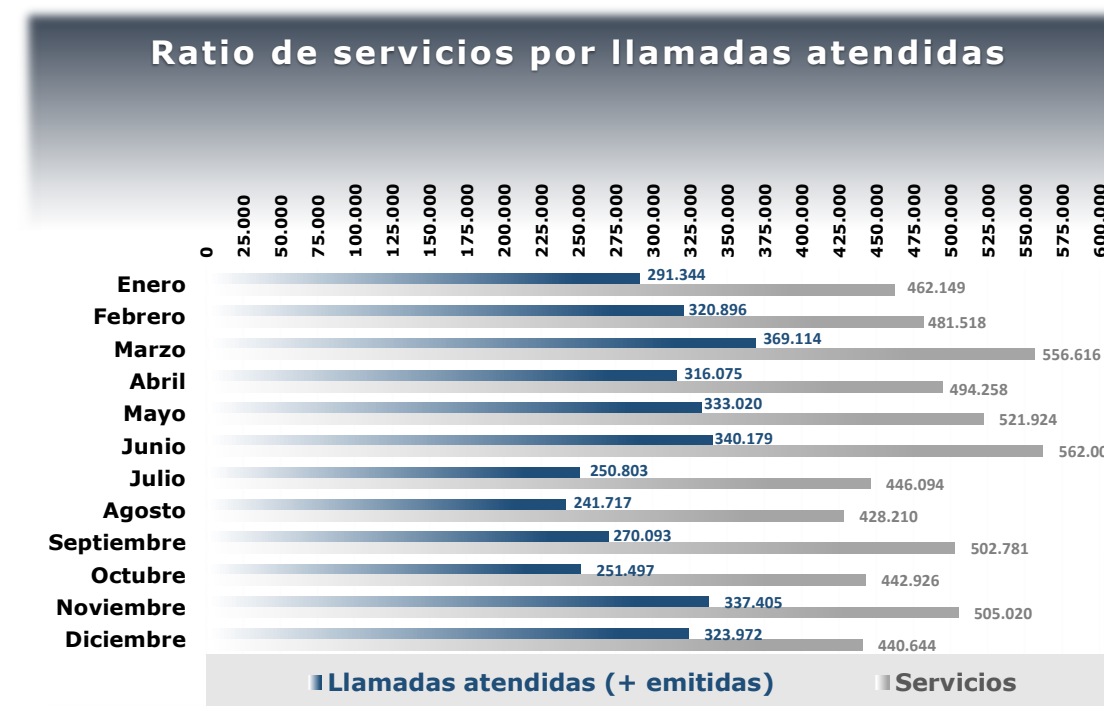


(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana, llamadas de otras Admon.

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	250.803	446.094	1,8
Agosto	241.717	428.210	1,8
Septiembre	270.093	502.781	1,9
Octubre	251.497	442.926	1,8
Noviembre	337.405	505.020	1,5
Diciembre	323.972	440.644	1,4
TOTAL	3.646.115	5.844.145	1,6

Trimestral	
Atenciones	Servicios
1º	981.354
2º	989.274
3º	762.613
4º	912.874



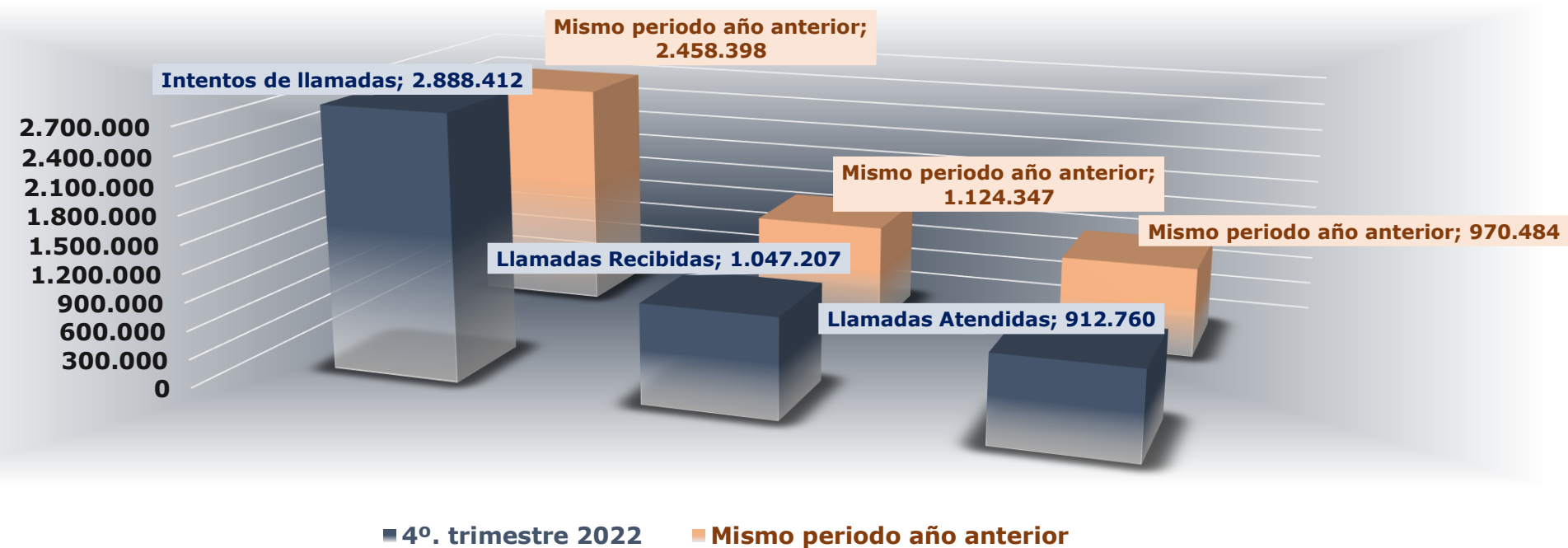
Histórico			
Anual	Total Atenciones	Total Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
2011	2.547.694	2.916.401	1,1
2012	2.334.980	2.993.683	1,3
2013	2.476.090	2.732.093	1,1
2014	2.845.119	3.116.585	1,1
2015	3.344.201	3.801.248	1,1
2016	3.246.145	3.896.471	1,2
2017	3.168.338	4.076.014	1,3
2018	2.910.804	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
octubre-22	1.045.390	767.281	73,40%	278.109	26,60%	26.726	9,61%	251.383	90,39%
noviembre-22	1.194.335	814.151	68,17%	380.184	31,83%	42.779	11,25%	337.405	88,75%
diciembre-22	648.687	259.773	40,05%	388.914	59,95%	64.942	16,70%	323.972	83,30%
TOTAL	2.888.412	1.841.205	63,74%	1.047.207	36,26%	134.447	12,84%	912.760	87,16%
Mismo periodo año anterior	2.458.398	1.334.051	54,27%	1.124.347	45,73%	153.863	13,68%	970.484	86,32%
Variación en %	17,49%	38,02%	9,48%	-6,86%	-9,48%	-12,62%	-0,85%	-5,95%	0,85%

Acumulado Capacidad de Respuesta



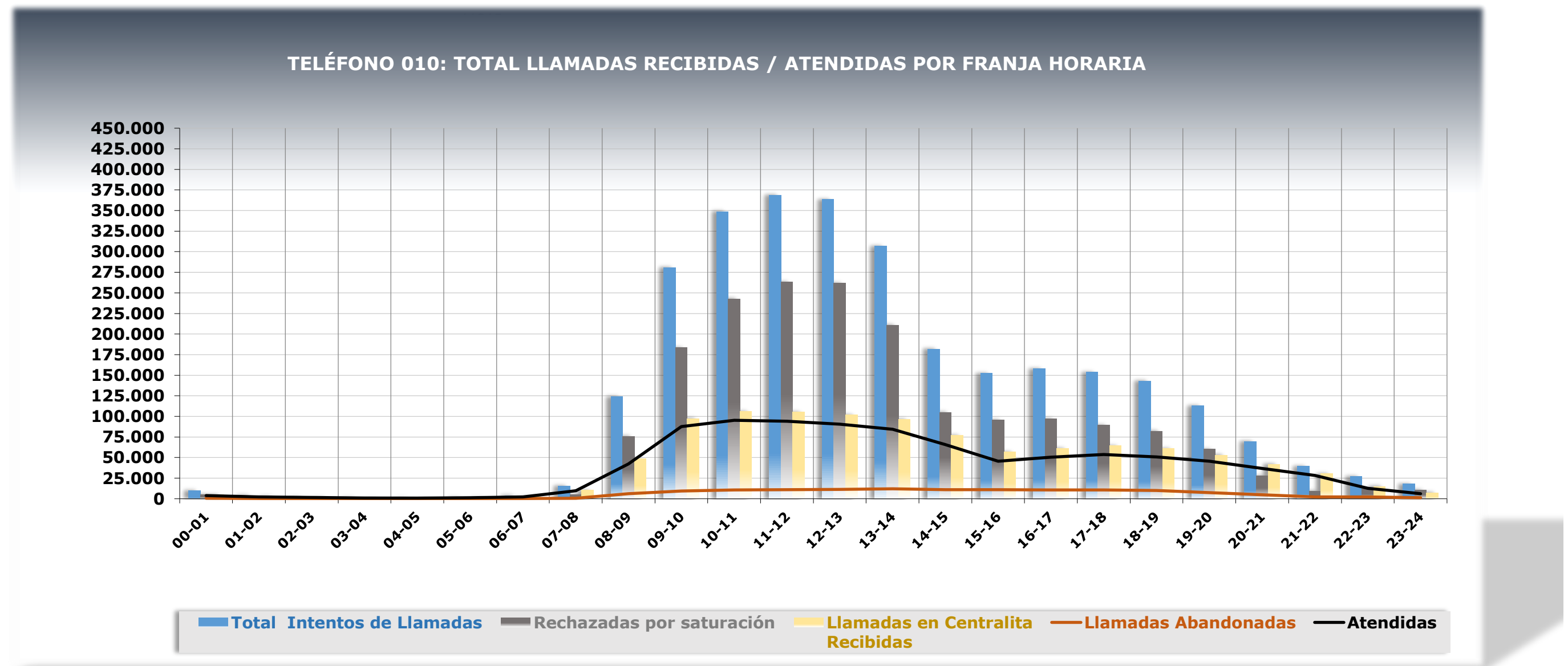
1. Intentos de llamada: Llamadas que se descuelgan y reciben la locución de bienvenida pero no se pueden atender por estar llena la cola de espera.
2. Recibidas: Llamadas que entran en la cola de espera.
3. Abandonadas: Llamadas en cola de espera que el ciudadano cuelga antes de ser atendido por un agente.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

6.- CANAL 010. CAPACIDAD RESPUESTA POR TRAMO HORARIO

6.1. DATOS

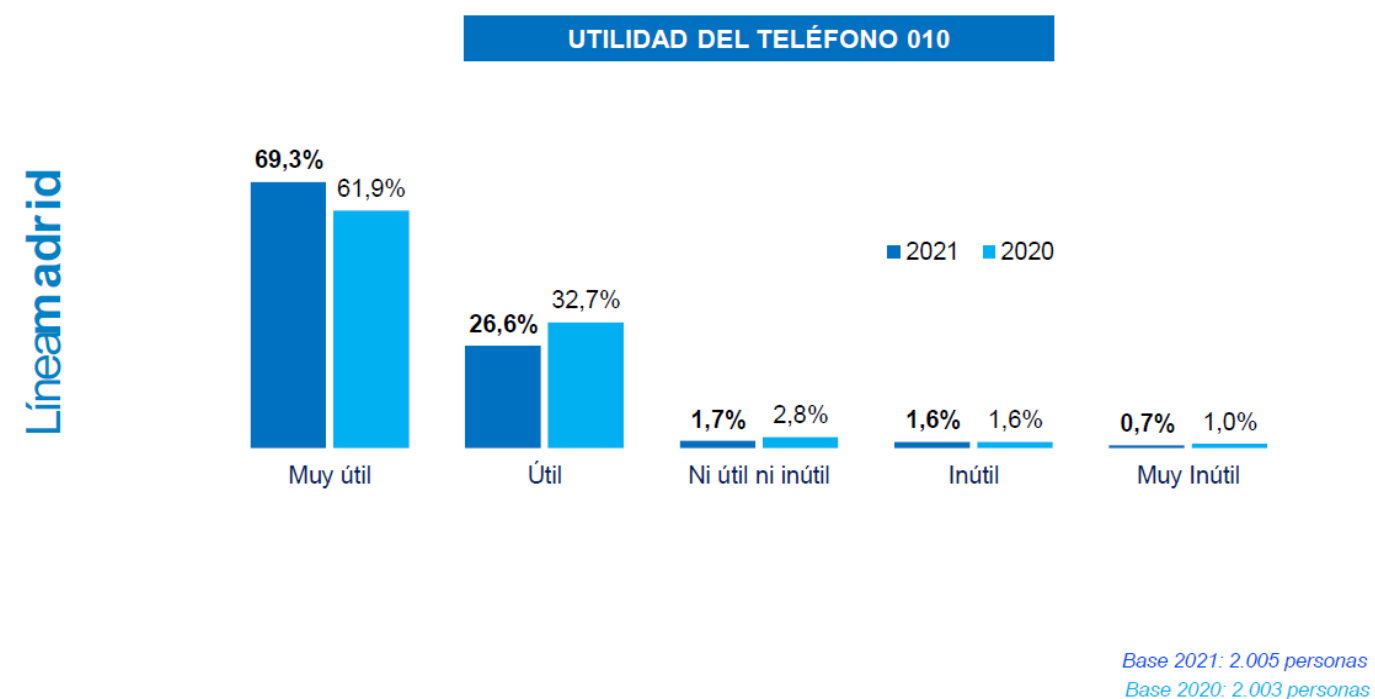
HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas en Centralita Recibidas	% Recibidas / intentos	Llamadas Abandonadas	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	9.840	5.181	52,7%	4.659	47,3%	755	16,2%	3.904	83,8%
01-02	3.901	1.352	34,7%	2.549	65,3%	190	7,5%	2.359	92,5%
02-03	2.061	537	26,1%	1.524	73,9%	87	5,7%	1.437	94,3%
03-04	1.280	291	22,7%	989	77,3%	55	5,6%	934	94,4%
04-05	1.088	249	22,9%	839	77,1%	31	3,7%	808	96,3%
05-06	1.608	398	24,8%	1.210	75,2%	60	5,0%	1.150	95,0%
06-07	3.937	1.577	40,1%	2.360	59,9%	225	9,5%	2.135	90,5%
07-08	15.388	4.916	31,9%	10.472	68,1%	670	6,4%	9.802	93,6%
08-09	124.137	75.763	61,0%	48.374	39,0%	6.034	12,5%	42.340	87,5%
09-10	280.787	183.596	65,4%	97.191	34,6%	9.538	9,8%	87.653	90,2%
10-11	348.749	242.747	69,6%	106.002	30,4%	10.732	10,1%	95.270	89,9%
11-12	368.795	263.424	71,4%	105.371	28,6%	11.130	10,6%	94.241	89,4%
12-13	363.568	261.660	72,0%	101.908	28,0%	11.392	11,2%	90.516	88,8%
13-14	307.080	210.646	68,6%	96.434	31,4%	12.095	12,5%	84.339	87,5%
14-15	181.804	104.834	57,7%	76.970	42,3%	11.163	14,5%	65.807	85,5%
15-16	152.402	95.810	62,9%	56.592	37,1%	10.893	19,2%	45.699	80,8%
16-17	158.051	96.735	61,2%	61.316	38,8%	10.794	17,6%	50.522	82,4%
17-18	153.613	89.352	58,2%	64.261	41,8%	10.574	16,5%	53.687	83,5%
18-19	142.885	82.124	57,5%	60.761	42,5%	9.998	16,5%	50.763	83,5%
19-20	113.064	60.061	53,1%	53.003	46,9%	7.564	14,3%	45.439	85,7%
20-21	69.530	27.734	39,9%	41.796	60,1%	4.872	11,7%	36.924	88,3%
21-22	39.691	9.301	23,4%	30.390	76,6%	2.117	7,0%	28.273	93,0%
22-23	27.084	12.114	44,7%	14.970	55,3%	2.215	14,8%	12.755	85,2%
23-24	18.069	10.803	59,8%	7.266	40,2%	1.263	17,4%	6.003	82,6%
TOTAL	2.888.412	1.841.205	63,74%	1.047.207	36,26%	134.447	12,84%	912.760	87,16%

6.2. GRÁFICO



7.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

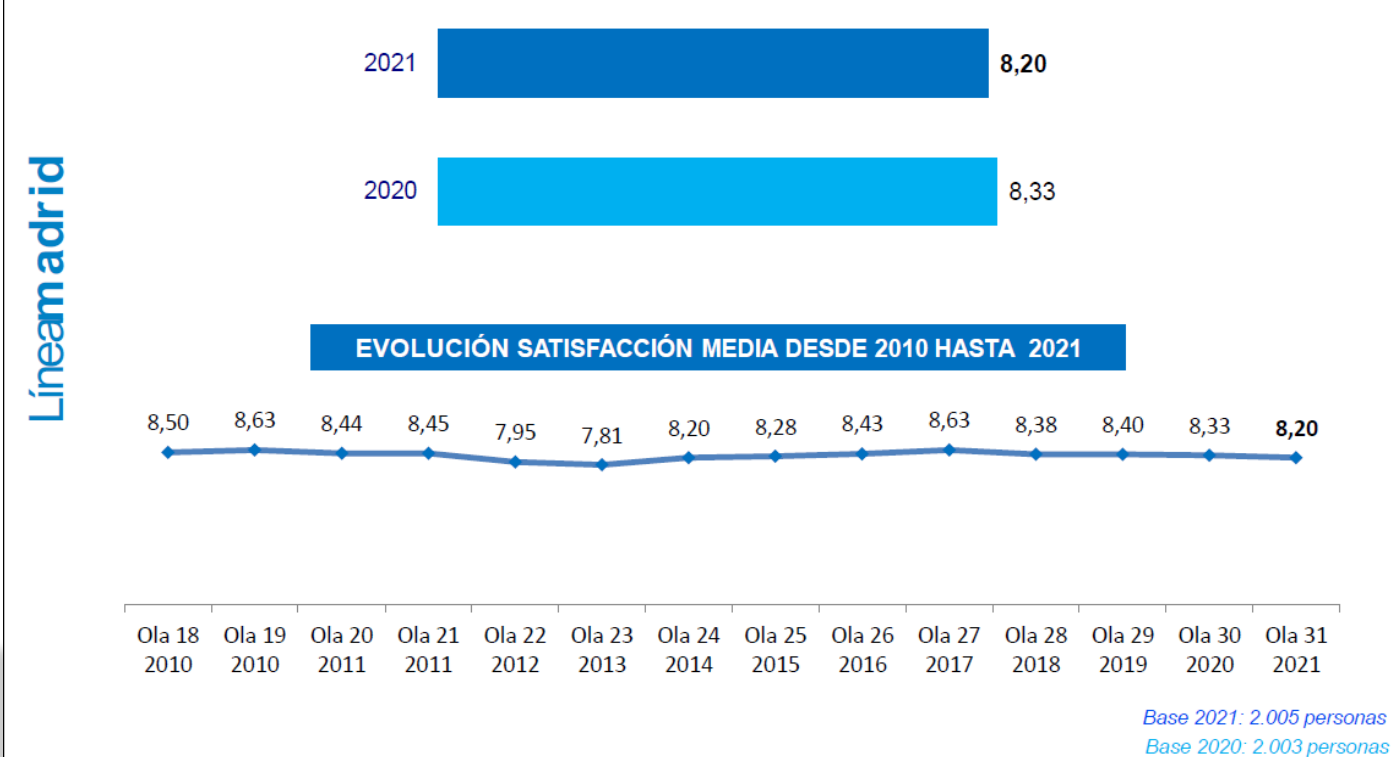
VALORACIONES POR ATRIBUTOS ATENCIÓN - 010



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

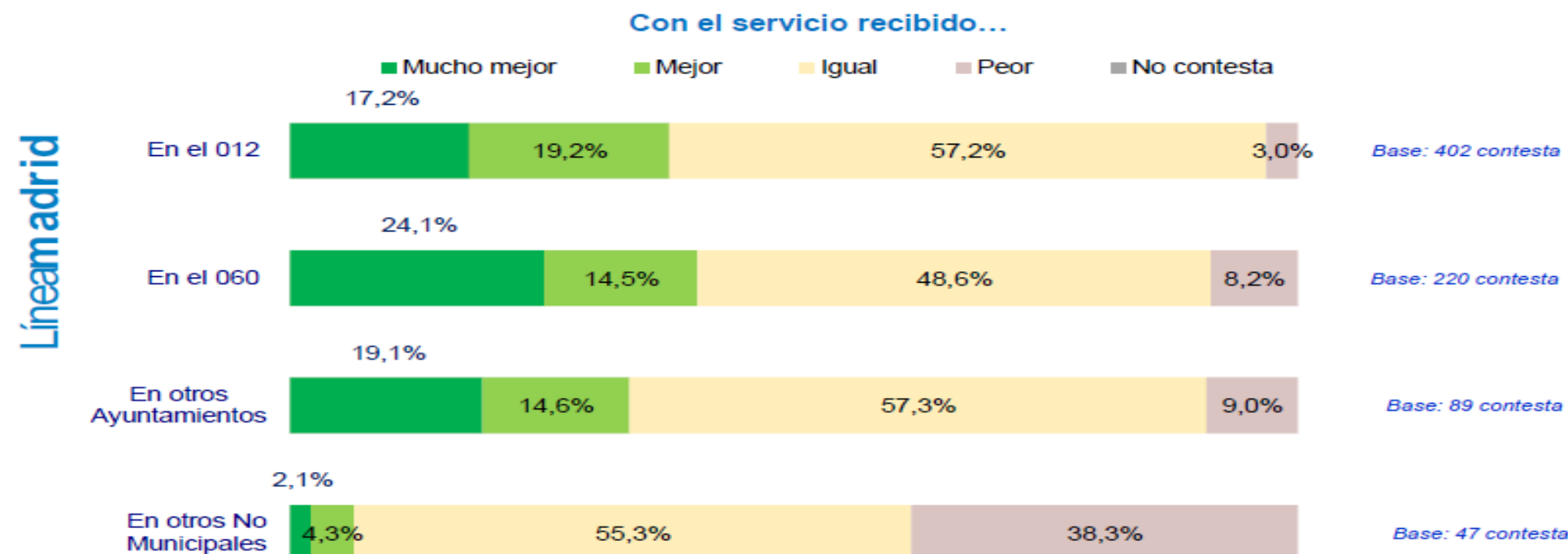
33

	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)		Personas insatisfechas y muy insatisfechas	
octubre-22	17.050	2.981	17,48%	14.069	82,52%
noviembre-22	61.090	11.755	19,24%	49.335	80,76%
diciembre-22	83.634	31.889	38,13%	51.745	61,87%
Total	161.774	46.625	28,82%	115.149	71,18%

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



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

Estadísticas

4º Trimestre 2022

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

- La atención con Cita Previa, incluida Registro. Servicio de Atención preferencial a mayores de 65 años.

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot

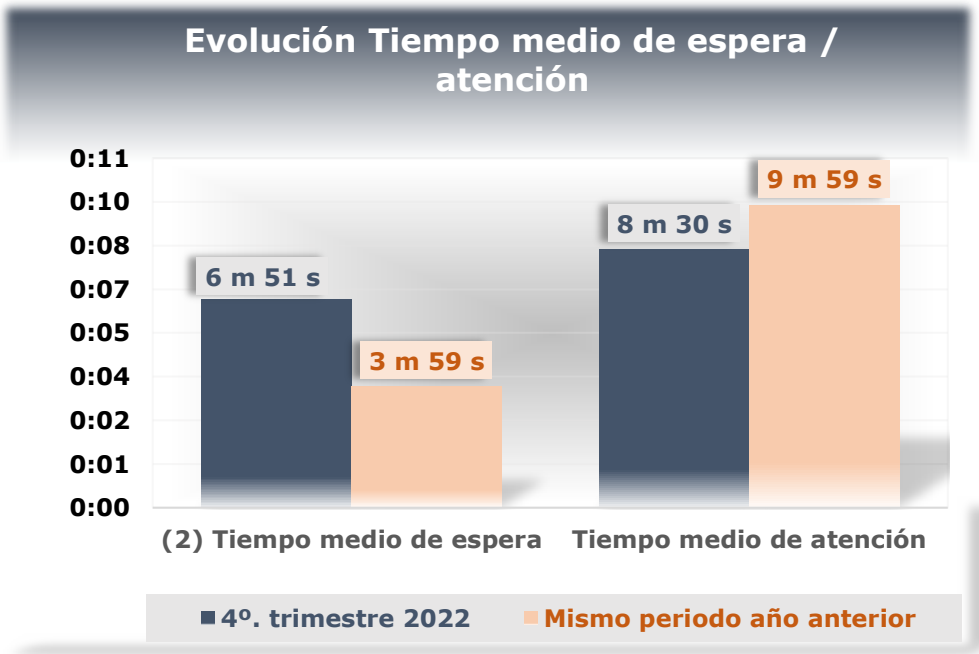
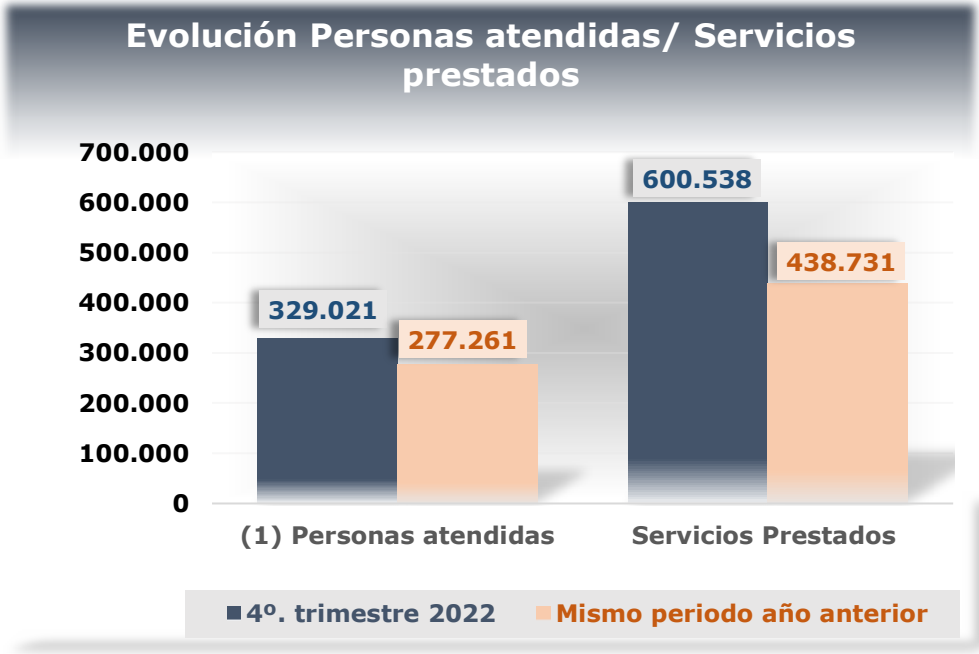


Redes Sociales

1.- CANAL OFICINAS LÍNEA MADRID. DATOS GLOBALES en la modalidad PRESENCIAL + GESTIONES FORMULARIOS WEM

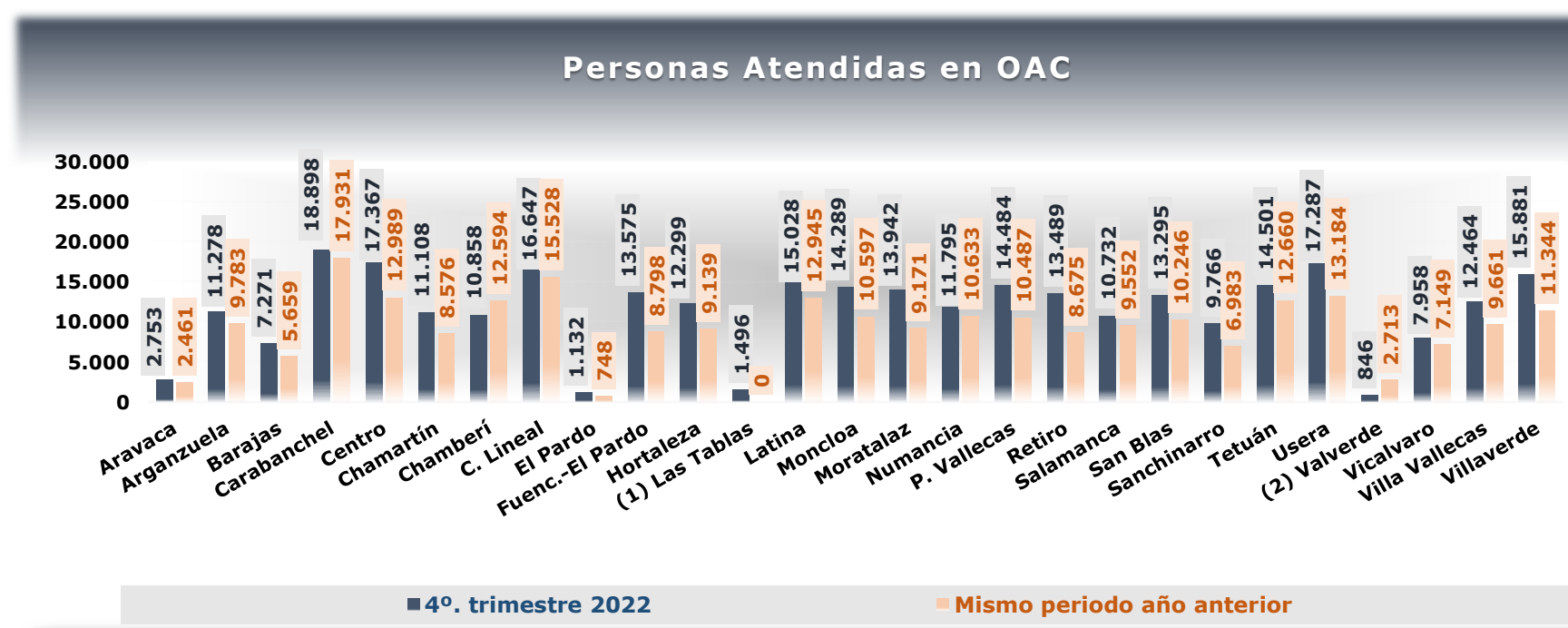
Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
(1) Personas atendidas	329.021	277.261	18,7%
(2) Tiempo medio de espera	6 m 51 s	3 m 59 s	72,1%
Tiempo medio de atención	8 m 30 s	9 m 59 s	-14,7%
Servicios Prestados	600.538	438.731	36,9%
Servicios por persona atendida	1,83	1,58	15,3%
(3) Servicios con idioma	3.215	-	0,0%

- (1) Incluye atenciones y servicios en forma telemática de padrón.
(2) Tiempos medios en la modalidad presencial.
(3) Desde 2021 el servicio se presta a través del sistema de videollamada. Desde octubre de 2022 se realiza presencialmente en Oficinas Línea Madrid.



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

OFICINAS	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	2.753	2.461	11,9%
Arganzuela	11.278	9.783	15,3%
Barajas	7.271	5.659	28,5%
Carabanchel	18.898	17.931	5,4%
Centro	17.367	12.989	33,7%
Chamartín	11.108	8.576	29,5%
Chamberí	10.858	12.594	-13,8%
C. Lineal	16.647	15.528	7,2%
El Pardo	1.132	748	51,3%
Fuenc.-El Pardo	13.575	8.798	54,3%
Hortaleza	12.299	9.139	34,6%
(1) Las Tablas	1.496	0	0,0%
Latina	15.028	12.945	16,1%
Moncloa	14.289	10.597	34,8%
Moratalaz	13.942	9.171	52,0%
Numancia	11.795	10.633	10,9%
P. Vallecas	14.484	10.487	38,1%
Retiro	13.489	8.675	55,5%
Salamanca	10.732	9.552	12,4%
San Blas	13.295	10.246	29,8%
Sanchinarro	9.766	6.983	39,9%
Tetuán	14.501	12.660	14,5%
Usera	17.287	13.184	31,1%
(2) Valverde	846	2.713	-68,8%
Vicalvaro	7.958	7.149	11,3%
Villa Vallecas	12.464	9.661	29,0%
Villaverde	15.881	11.344	40,0%
Total	310.439	250.206	24,1%

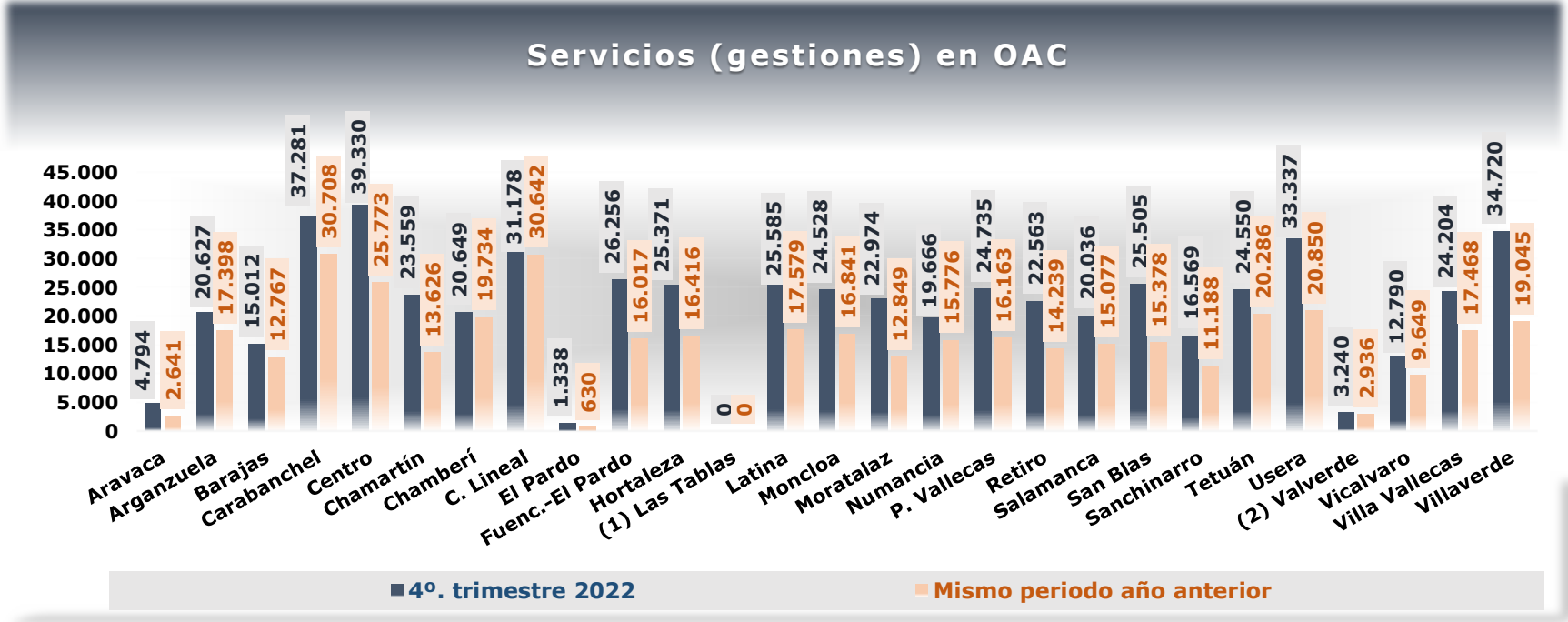


(1) Oficina auxiliar de Valverde cerrada desde el 31 de octubre, permaneciendo cerrada a final de año.

(2) La Oficina auxiliar Las Tablas comienza a prestar servicio desde el 24 de octubre.

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

OFICINAS	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	4.794	2.641	81,5%
Arganzuela	20.627	17.398	18,6%
Barajas	15.012	12.767	17,6%
Carabanchel	37.281	30.708	21,4%
Centro	39.330	25.773	52,6%
Chamartín	23.559	13.626	72,9%
Chamberí	20.649	19.734	4,6%
C. Lineal	31.178	30.642	1,7%
El Pardo	1.338	630	112,4%
Fuenc.-El Pardo	26.256	16.017	63,9%
Hortaleza	25.371	16.416	54,6%
(1) Las Tablas	-	0	0,0%
Latina	25.585	17.579	45,5%
Moncloa	24.528	16.841	45,6%
Moratalaz	22.974	12.849	78,8%
Numancia	19.666	15.776	24,7%
P. Vallecas	24.735	16.163	53,0%
Retiro	22.563	14.239	58,5%
Salamanca	20.036	15.077	32,9%
San Blas	25.505	15.378	65,9%
Sanchinarro	16.569	11.188	48,1%
Tetuán	24.550	20.286	21,0%
Usera	33.337	20.850	59,9%
(2) Valverde	3.240	2.936	10,4%
Vicalvaro	12.790	9.649	32,6%
Villa Vallecas	24.204	17.468	38,6%
Villaverde	34.720	19.045	82,3%
(3) No informado	1.559	-	0,0%
Total	581.956	411.676	41,4%



(1) Dato de servicios asignado a la Oficina de Fuencarral-El Pardo. La Oficina auxiliar Las Tablas comienza a prestar servicio desde el 24 de octubre.

(2) Oficina auxiliar de Valverde cerrada desde el 31 de octubre, permaneciendo cerrada a final de año.

(3) Servicios pendientes de ser reubicados en Oficinas LM.

4.- CANAL OAC. ATENCIONES/SERVICIOS POR OFICINA en la modalidad PRESENCIAL + GESTIONES FORMULARIOS WEM

OFICINAS	Atenciones	(1) Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios	(1) Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	2.786	-	0,0%	4.827	-	0,0%
Arganzuela	11.650	-	0,0%	20.999	-	0,0%
Barajas	7.631	-	0,0%	15.372	-	0,0%
Carabanchel	20.319	-	0,0%	38.702	-	0,0%
Centro	18.465	-	0,0%	40.428	-	0,0%
Chamartín	11.620	-	0,0%	24.071	-	0,0%
Chamberí	11.635	-	0,0%	21.426	-	0,0%
C. Lineal	17.661	-	0,0%	32.192	-	0,0%
El Pardo	1.438	-	0,0%	1.644	-	0,0%
Fuenc.-El Pardo	14.741	-	0,0%	27.422	-	0,0%
Hortaleza	12.710	-	0,0%	25.782	-	0,0%
(2) Las Tablas	1.496	-	0,0%	-	-	0,0%
Latina	16.023	-	0,0%	26.580	-	0,0%
Moncloa	14.591	-	0,0%	24.830	-	0,0%
Moratalaz	14.395	-	0,0%	23.427	-	0,0%
Numancia	12.845	-	0,0%	20.716	-	0,0%
P. Vallecas	17.172	-	0,0%	27.423	-	0,0%
Retiro	13.810	-	0,0%	22.884	-	0,0%
Salamanca	11.162	-	0,0%	20.466	-	0,0%
San Blas	13.636	-	0,0%	25.846	-	0,0%
Sanchinarro	10.135	-	0,0%	16.938	-	0,0%
Tetuán	15.196	-	0,0%	25.245	-	0,0%
Usera	19.644	-	0,0%	35.694	-	0,0%
(3) Valverde	846	-	0,0%	3.240	-	0,0%
Vicalvaro	8.135	-	0,0%	12.967	-	0,0%
Villa Vallecas	12.913	-	0,0%	24.653	-	0,0%
Villaverde	16.366	-	0,0%	35.205	-	0,0%
(4) No informado	-	-	0,0%	1.559	-	0,0%
Total	329.021	-	0,0%	600.538	-	0,0%

(1) Dato no disponible en 2021 en modalidad presencial + teletrabajo debido al procedimiento de recogida de información.

(2) Dato de servicios asignado a la Oficina de Fuencarral-El Pardo. La Oficina auxiliar Las Tablas comienza a prestar servicio desde el 24 de octubre.

(3) Oficina auxiliar de Valverde cerrada desde el 31 de octubre, permaneciendo cerrada a final de año.

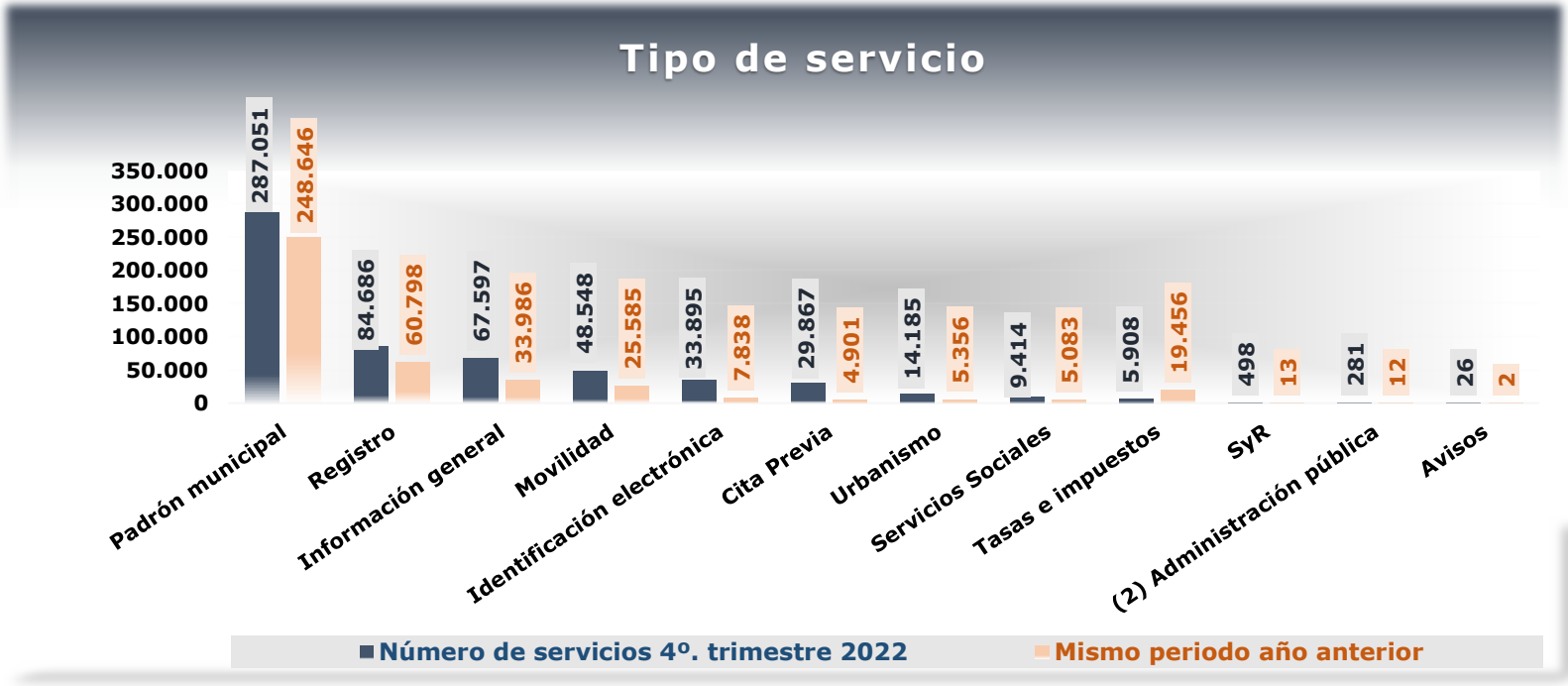
(4) Servicios pendientes de ser reubicados en Oficinas LM.

5.- CANAL OAC. SERVICIOS en la modalidad PRESENCIAL

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total
Información General	67.597	11,6%
Gestión	514.359	88,4%
Total	581.956	100,0%



(1) SERVICIOS	Número de servicios 4º. trimestre 2022	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Padrón municipal	287.051	49,3%	248.646	15,4%
Registro	84.686	14,6%	60.798	39,3%
Información general	67.597	11,6%	33.986	98,9%
Movilidad	48.548	8,3%	25.585	89,8%
Identificación electrónica	33.895	5,8%	7.838	332,4%
Cita Previa	29.867	5,1%	4.901	509,4%
Urbanismo	14.185	2,4%	5.356	164,8%
Servicios Sociales	9.414	1,6%	5.083	85,2%
Tasas e impuestos	5.908	1,0%	19.456	-69,6%
SyR	498	0,1%	13	3730,8%
(2) Administración pública	281	0,0%	12	2241,7%
Avisos	26	0,0%	2	1200,0%
Total	581.956	100,0%	411.676	41,4%



(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana.

6.- CANAL OAC. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN en la modalidad PRESENCIAL + Gestiones Formularios WEM

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	82.922	143.152	1,7
Agosto	83.597	147.766	1,8
Septiembre	104.922	184.954	1,8
Octubre	105.407	182.266	1,7
Noviembre	124.589	231.333	1,9
Diciembre	99.025	186.939	1,9
TOTAL	1.264.663	2.216.634	1,8

Trimestral	
Personas atendidas	Servicios
1º	329.831
2º	575.935
3º	475.872
4º	600.538

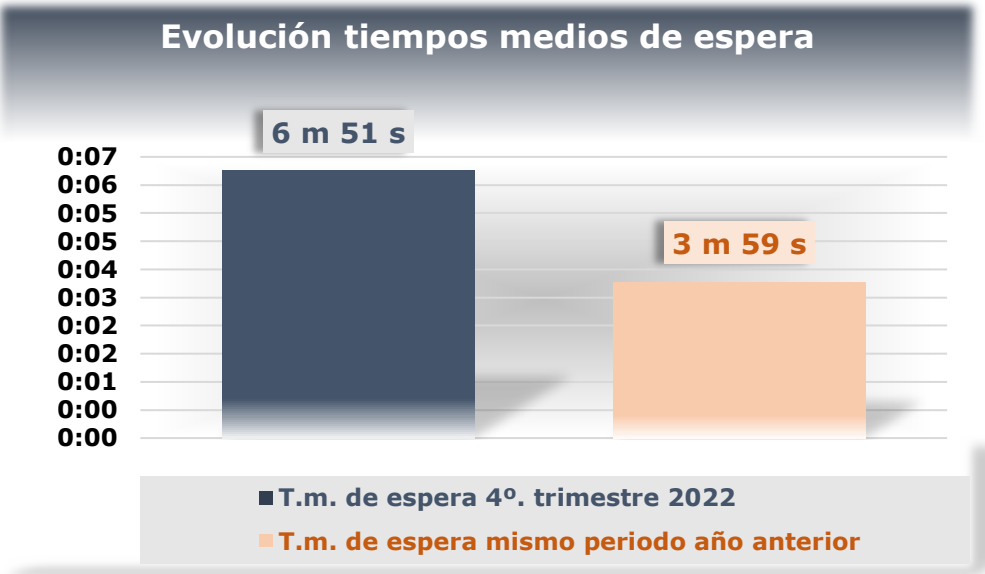


Histórico			
Anual	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona atendida
2011	2.361.920	2.970.883	1,3
2012	2.281.734	3.001.333	1,3
2013	2.440.687	3.079.807	1,3
2014	2.465.423	3.141.134	1,3
2015	2.500.062	3.272.411	1,3
2016	2.411.800	3.194.814	1,3
2017	2.477.814	3.285.233	1,3
2018	2.429.457	3.137.754	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



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

OFICINA	Número de servicios 4º. 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	4.794	0,8%	05:42	2.641	02:56	94,0%
Arganzuela	20.627	3,5%	09:33	17.398	02:51	235,1%
Barajas	15.012	2,6%	04:15	12.767	03:57	7,4%
Carabanchel	37.281	6,4%	11:53	30.708	02:50	320,2%
Centro	39.330	6,8%	05:25	25.773	04:02	34,1%
Chamartín	23.559	4,0%	05:10	13.626	07:44	-33,2%
Chamberí	20.649	3,5%	08:50	19.734	09:02	-2,2%
C. Lineal	31.178	5,4%	09:42	30.642	07:38	27,0%
El Pardo	1.338	0,2%	00:33	630	00:57	-42,1%
Fuenc.-El Pardo	26.256	4,5%	11:02	16.017	02:52	285,6%
Hortaleza	25.371	4,4%	03:54	16.416	01:59	96,1%
(1) Las Tablas	-	0,0%	-	-	-	0,0%
Latina	25.585	4,4%	12:36	17.579	02:51	343,0%
Moncloa	24.528	4,2%	09:00	16.841	06:07	47,1%
Moratalaz	22.974	3,9%	10:37	12.849	02:03	419,3%
Numancia	19.666	3,4%	02:18	15.776	06:18	-63,5%
P. Vallecas	24.735	4,3%	04:12	16.163	02:38	59,5%
Retiro	22.563	3,9%	04:53	14.239	03:38	34,4%
Salamanca	20.036	3,4%	05:58	15.077	03:25	74,6%
San Blas	25.505	4,4%	05:04	15.378	02:13	128,6%
Sanchinarro	16.569	2,8%	03:53	11.188	03:20	16,5%
Tetuán	24.550	4,2%	07:07	20.286	02:53	146,8%
Usera	33.337	5,7%	03:54	20.850	04:38	-15,7%
(2) Valverde	3.240	0,6%	05:55	2.936	05:49	1,8%
Vicalvaro	12.790	2,2%	03:30	9.649	01:52	87,5%
Villa Vallecas	24.204	4,2%	06:18	17.468	02:15	180,0%
Villaverde	34.720	6,0%	04:29	19.045	01:42	164,6%
(3) No informado	1.559	0,3%	-	-	-	0,0%
TOTAL	581.956	100,0%	06:51	411.676	03:59	72,1%



(1) Dato de servicios asignado a la Oficina de Fuencarral-El Pardo. La Oficina auxiliar Las Tablas comienza a prestar servicio desde el 24 de octubre.

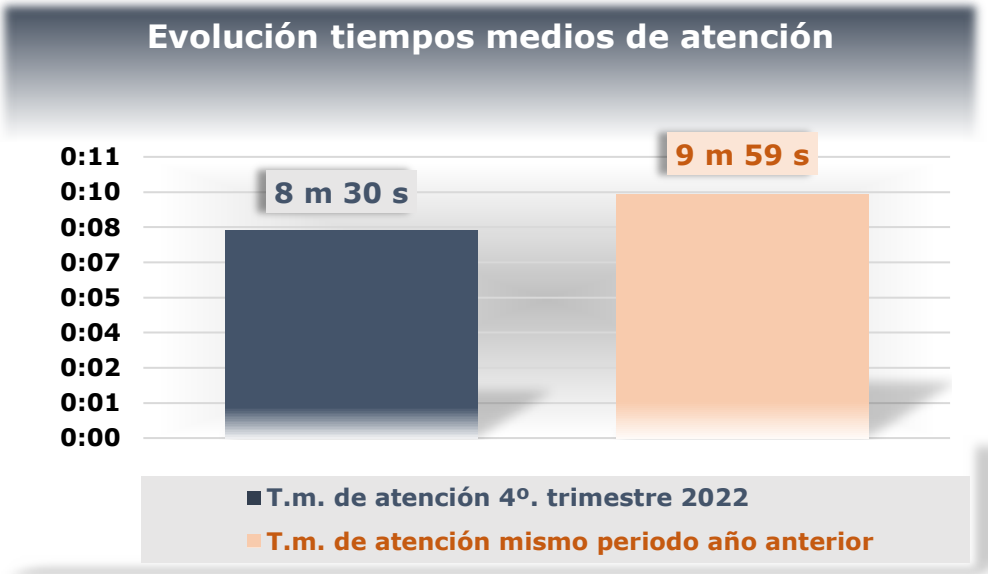
(2) Oficina auxiliar de Valverde cerrada desde el 31 de octubre, permaneciendo cerrada a final de año.

(3) Servicios pendientes de ser reubicados en Oficinas LM.

Tiempo medio de espera ponderado.

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

OFICINA	Número de servicios 4º. 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	4.794	0,8%	11:13	2.641	09:46	15,0%
Arganzuela	20.627	3,5%	10:23	17.398	10:52	-4,4%
Barajas	15.012	2,6%	08:46	12.767	09:28	-7,5%
Carabanchel	37.281	6,4%	08:52	30.708	09:16	-4,3%
Centro	39.330	6,8%	09:50	25.773	12:38	-22,1%
Chamartín	23.559	4,0%	10:55	13.626	11:49	-7,6%
Chamberí	20.649	3,5%	10:26	19.734	10:19	1,1%
C. Lineal	31.178	5,4%	08:12	30.642	08:41	-5,6%
El Pardo	1.338	0,2%	08:52	630	07:04	25,5%
Fuenc.-El Pardo	26.256	4,5%	09:52	16.017	09:03	9,0%
Hortaleza	25.371	4,4%	09:44	16.416	09:23	3,7%
(1) Las Tablas	-	0,0%	-	-	-	0,0%
Latina	25.585	4,4%	09:02	17.579	09:43	-7,1%
Moncloa	24.528	4,2%	09:54	16.841	11:54	-16,8%
Moratalaz	22.974	3,9%	09:29	12.849	10:14	-7,3%
Numancia	19.666	3,4%	08:16	15.776	07:44	7,0%
P. Vallecas	24.735	4,3%	07:53	16.163	08:59	-12,3%
Retiro	22.563	3,9%	07:42	14.239	09:29	-18,7%
Salamanca	20.036	3,4%	11:19	15.077	10:33	7,2%
San Blas	25.505	4,4%	09:04	15.378	09:47	-7,3%
Sanchinarro	16.569	2,8%	11:13	11.188	11:30	-2,4%
Tetuán	24.550	4,2%	09:27	20.286	10:47	-12,4%
Usera	33.337	5,7%	08:48	20.850	10:01	-12,1%
(2) Valverde	3.240	0,6%	14:43	2.936	10:33	39,4%
Vicalvaro	12.790	2,2%	08:54	9.649	08:55	-0,2%
Villa Vallecas	24.204	4,2%	08:47	17.468	08:38	1,7%
Villaverde	34.720	6,0%	08:30	19.045	10:07	-15,9%
(3) No informado	1.559	0,3%	-	-	-	0,0%
TOTAL	581.956	100,0%	08:30	411.676	09:59	-14,8%



(1) Dato de servicios asignado a la Oficina de Fuencarral-El Pardo. La Oficina auxiliar Las Tablas comienza a prestar servicio desde el 24 de octubre.

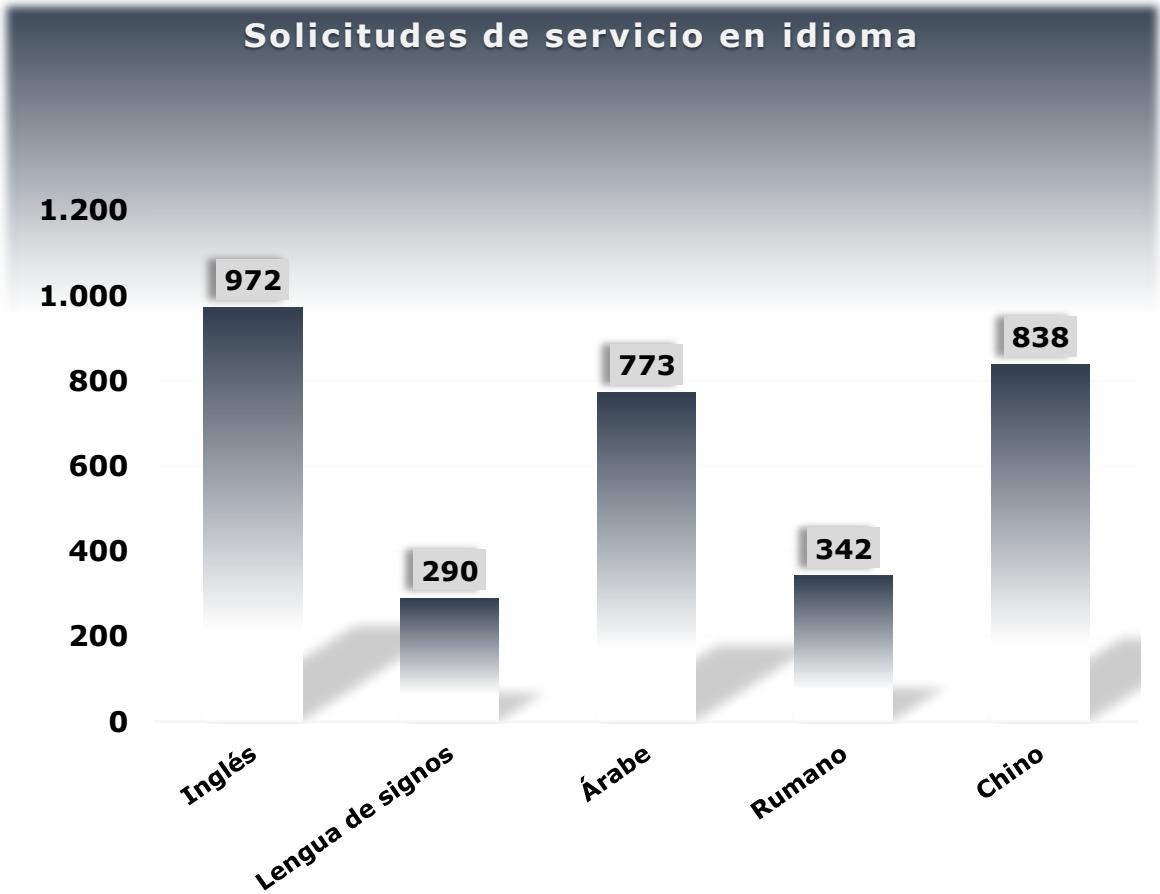
(2) Oficina auxiliar de Valverde cerrada desde el 31 de octubre, permaneciendo cerrada a final de año.

(3) Servicios pendientes de ser reubicados en Oficinas LM.

Tiempo medio de atención ponderado.

9.- CANAL OAC. SOLICITUDES DE SERVICIOS EN IDIOMA

OFICINA	Inglés	Lengua de signos	Árabe	Rumano	Chino	Total Servicios 4º trimestre	* Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca						0	-	0,0%
Arganzuela	37	2			63	102	-	0,0%
Barajas	23					23	-	0,0%
Carabanchel	60	11	122	1	54	248	-	0,0%
Centro	111	14	192	3	52	372	-	0,0%
Chamartín	60	15	12			87	-	0,0%
Chamberí	17	2		20	17	56	-	0,0%
C. Lineal	33	3		61	4	101	-	0,0%
El Pardo						0	-	0,0%
Fuenc.-El Pardo	42	20	1	4		67	-	0,0%
Hortaleza	16	8	9			33	-	0,0%
Las Tablas						0	-	0,0%
Latina	24	11	3	32		70	-	0,0%
Moncloa	60	7		10	12	89	-	0,0%
Moratalaz	31	3			1	35	-	0,0%
Numancia	21	6	16			43	-	0,0%
P. Vallecas	29	46	167	14	149	405	-	0,0%
Retiro	28	11	2	1		42	-	0,0%
Salamanca	109	22				131	-	0,0%
San Blas	2	12		27		41	-	0,0%
Sanchinarro	24	6			2	32	-	0,0%
Tetuán	101	6	1		1	109	-	0,0%
Usera	102	40	175	91	483	891	-	0,0%
Valverde						0	-	0,0%
Vicalvaro	23	8				31	-	0,0%
Villa Vallecas	7	8	20	11		46	-	0,0%
Villaverde	12	29	53	67		161	-	0,0%
TOTAL	972	290	773	342	838	3.215	-	0,0%

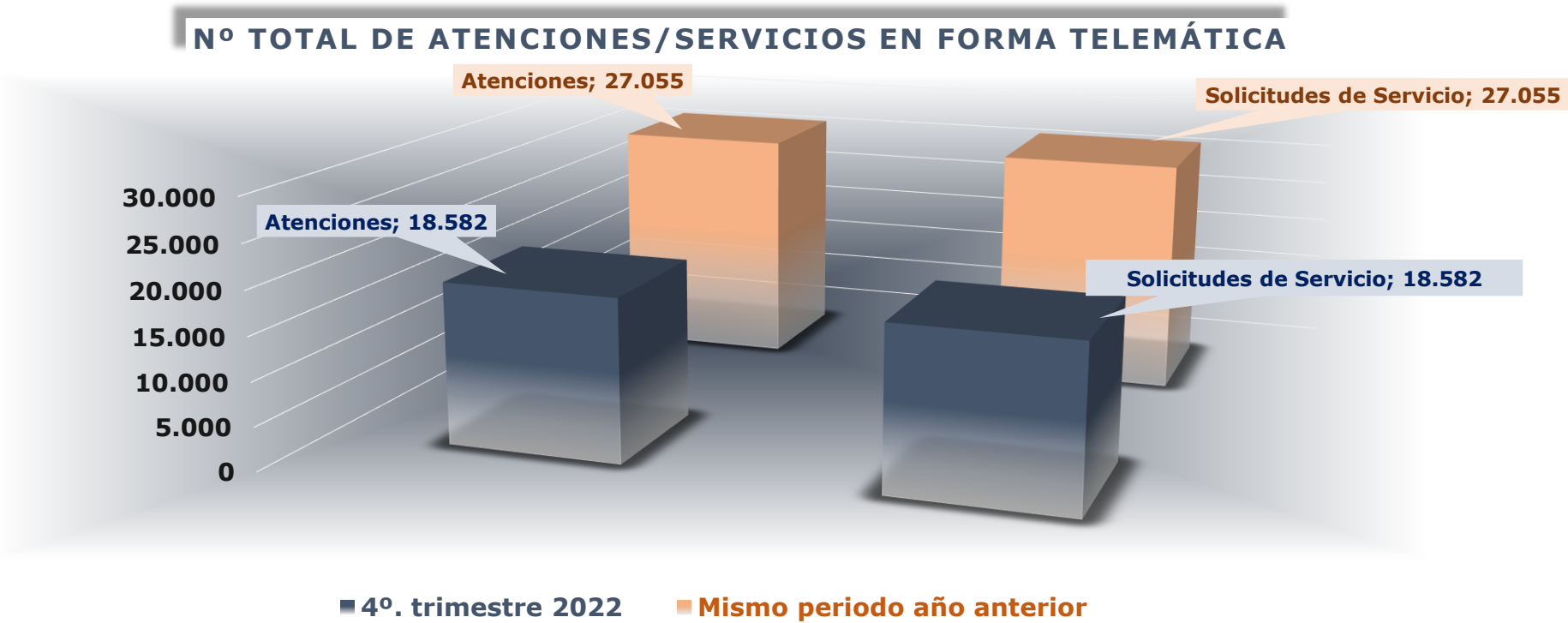


* En 2021 el servicio se prestaba a través del sistema de videollamada. Desde octubre de 2022 este servicio ya se presta en Oficinas Línea Madrid

10.- GESTIONES FORMULARIOS WEM. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

	ATENCIONES	Mismo periodo año anterior	Variación en %	SOLICITUDES DE SERVICIO	Mismo periodo año anterior	Variación en %
octubre-22	9.713	10.725	-9,4%	9.713	10.725	-9,4%
noviembre-22	6.271	8.209	-23,6%	6.271	8.209	-23,6%
diciembre-22	2.598	8.121	-68,0%	2.598	8.121	-68,0%
Total	18.582	27.055	-31,3%	18.582	27.055	-31,3%

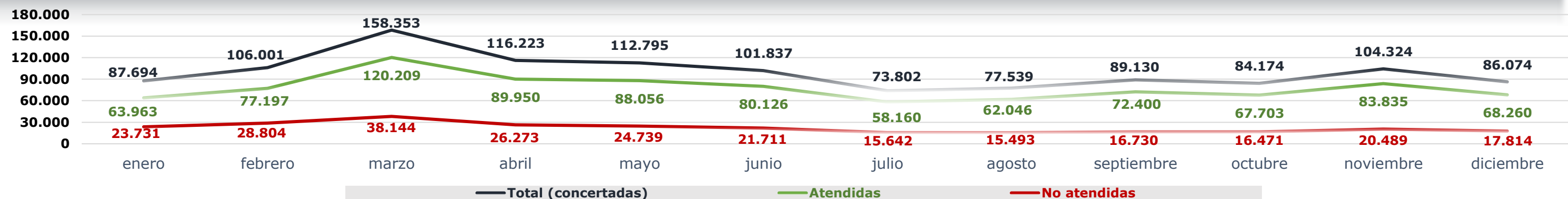
Trámites de Padrón (Certificados , Renovaciones y Confirmaciones) en 2022; en 2021 se incluye, además, trámites de información urbanística.
Desde el 16 de noviembre se pone fin al envío de certificados por correo electrónico.



11.- CITAS EN AGENDA EN OFICINAS LÍNEA MADRID

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	Total 4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Media 4º. trimestre '22
Atendidas	63.963	77.197	120.209	89.950	88.056	80.126	58.160	62.046	72.400	67.703	83.835	68.260	219.798	199.701	10,06%	73.266
No atendidas	23.731	28.804	38.144	26.273	24.739	21.711	15.642	15.493	16.730	16.471	20.489	17.814	54.774	69.226	-20,88%	18.258
Total (concertadas)	87.694	106.001	158.353	116.223	112.795	101.837	73.802	77.539	89.130	84.174	104.324	86.074	274.572	268.927	2,10%	91.524
Absentismo	27,06%	27,17%	24,09%	22,61%	21,93%	21,32%	21,19%	19,98%	18,77%	19,57%	19,64%	20,70%	19,95%	25,74%	-5,79%	19,95%

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



12.- DISPONIBILIDAD DE AGENDA EN OFICINAS LÍNEA MADRID

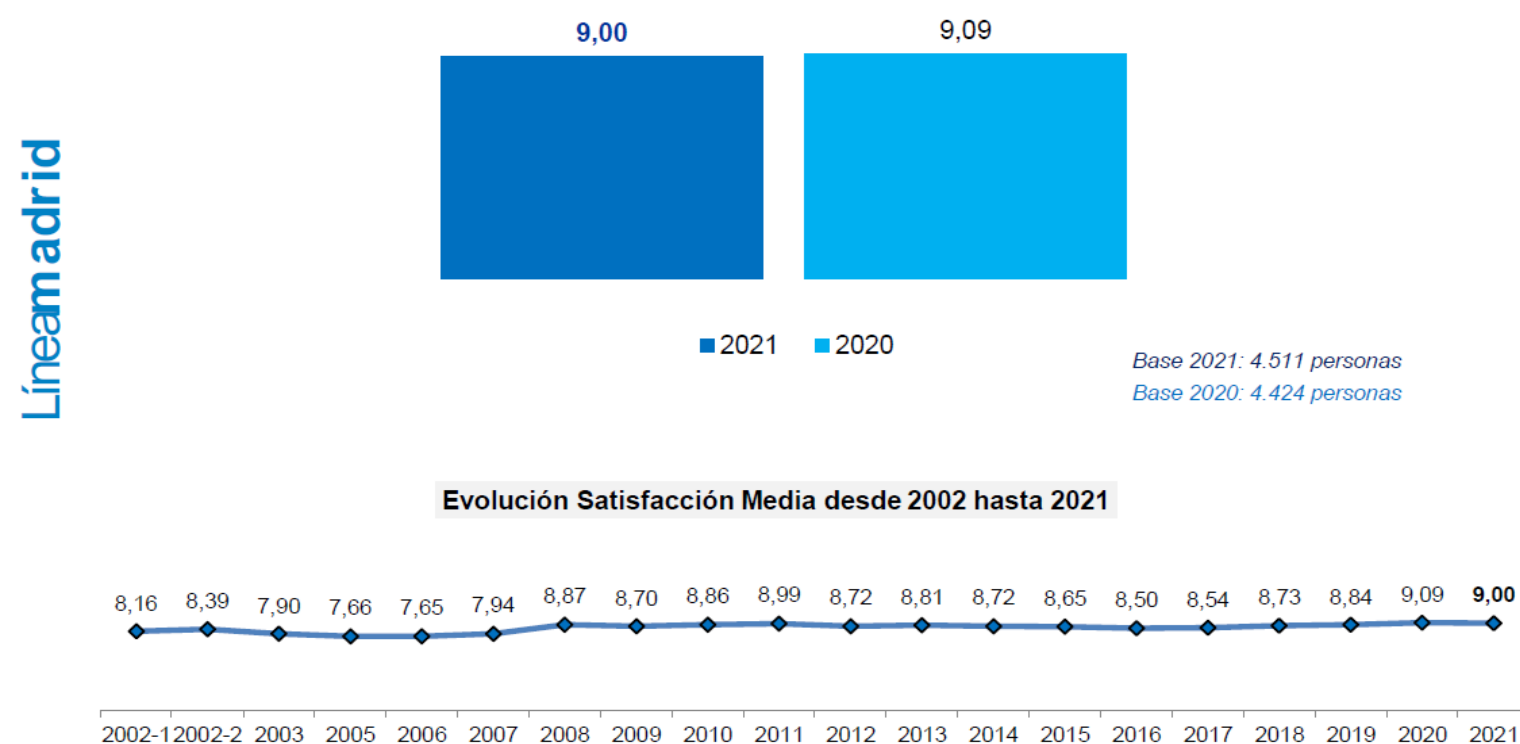
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	Media 4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Registro	7	7	6	5	6	7	7	7	7	9	6	6	7	6	16,67%
Gestiones Padrón municipal	9	10	8	6	6	5	6	7	8	8	8	7	8	7	4,55%
Otras gestiones (Información, certificados padrón, SER...)	6	6	5	4	5	5	6	6	6	6	4	3	4	5	-13,33%
Información Urbanística	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	0,00%

GLOBAL OAC. Promedio disponibilidad de cita días hábiles



13.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

SATISFACCIÓN GLOBAL – OAC



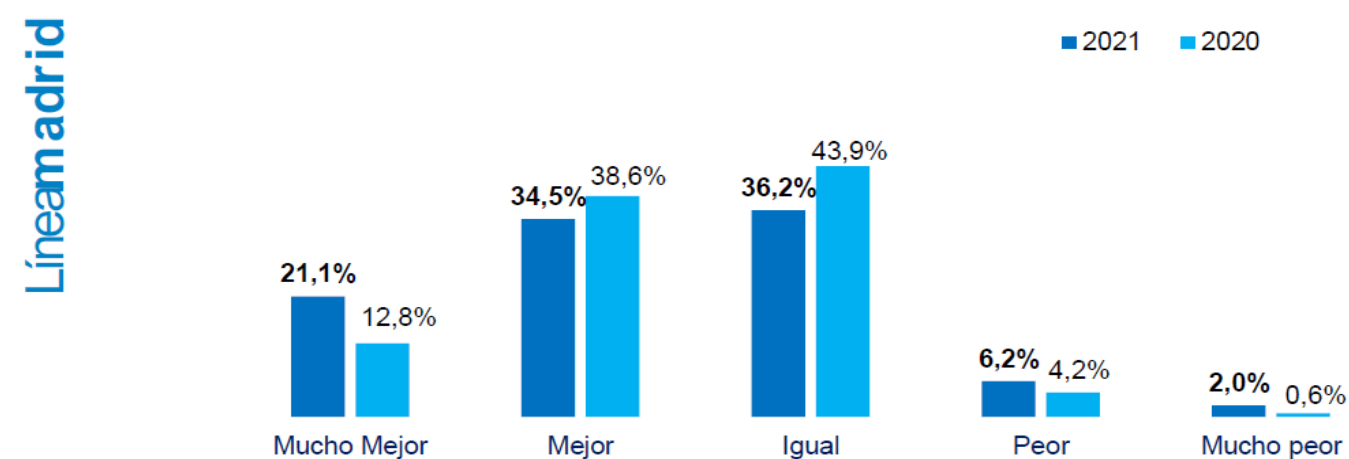
Evolución Satisfacción Media desde 2002 hasta 2021

Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

14.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL

BENCHMARKING – OAC

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



Base 2021: 486 personas
Base 2020: 519 personas

Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

Estadísticas

Estadísticas

4º 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

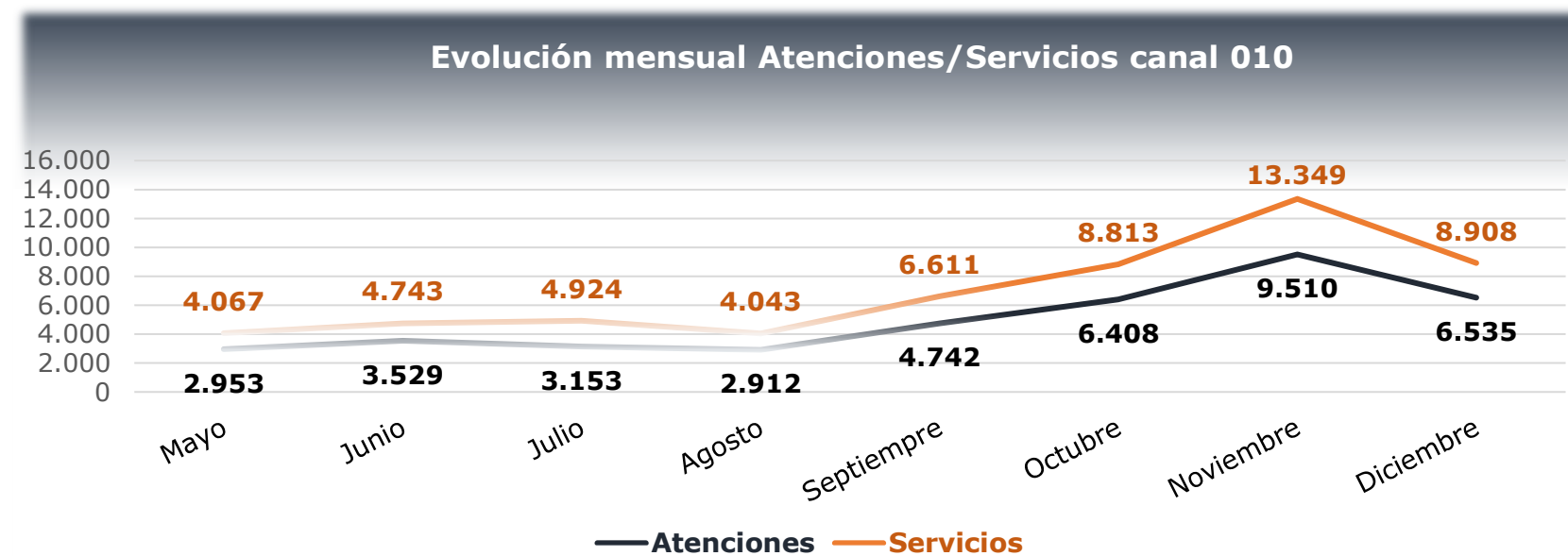
1.1 Canal 010. Atención teléfono 900 111 065 (24x7)

Fecha	Atenciones	Servicios
Mayo	2.953	4.067
Junio	3.529	4.743
Julio	3.153	4.924
Agosto	2.912	4.043
Septiembre	4.742	6.611
Octubre	6.408	8.813
Noviembre	9.510	13.349
Diciembre	6.535	8.908

Total 4º. Trimestre	22.453	31.070
----------------------------	---------------	---------------

Total acumulado	39.742	55.458
------------------------	---------------	---------------

llamadas rechazadas	<p>●4º. Trimestre: 82 (0,36%)</p> <p>●Acumulado: 259 (0,63%)</p>
---------------------	--



1.2 Canal OAC. Atención SIN CITA

Fecha	Atenciones	Servicios
Abril	3.194	4.427
Mayo	6.490	9.007
Junio	9.121	12.880
Julio	6.707	9.507
Agosto	6.007	8.661
Septiembre	11.261	16.787
Octubre	14.626	22.063
Noviembre	19.631	33.563
Diciembre	14.822	24.952

Total 4º. Trimestre	49.079	80.578
----------------------------	---------------	---------------

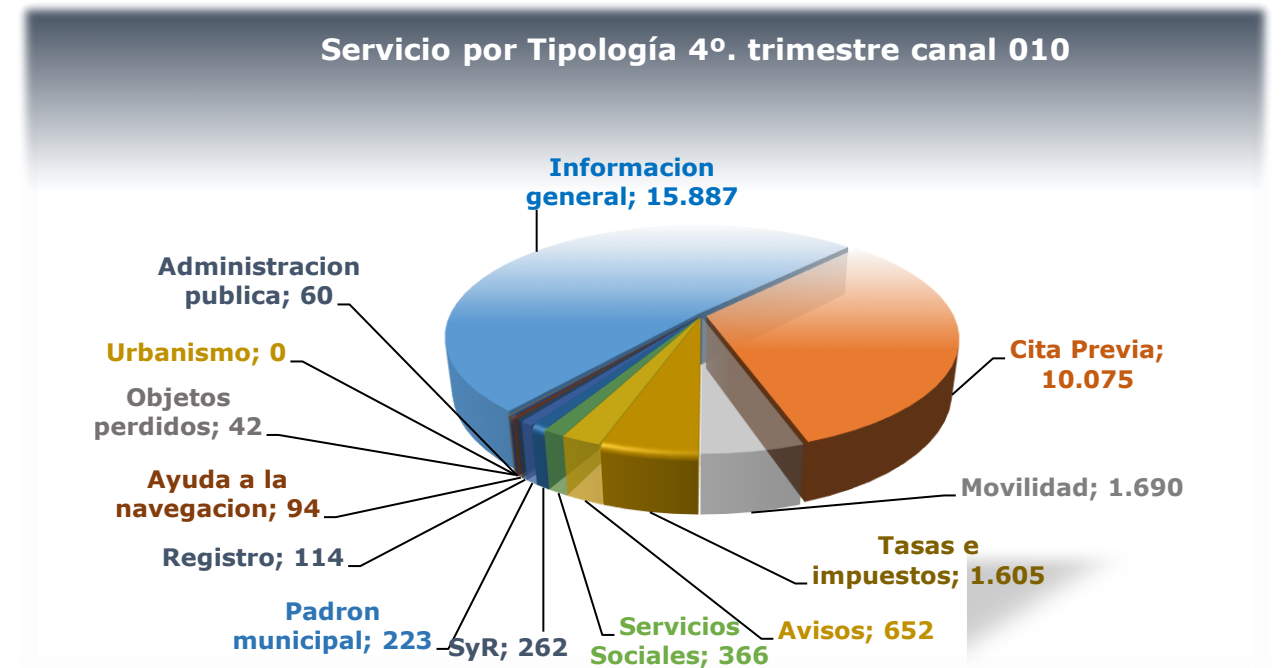
Total acumulado	91.859	141.847
------------------------	---------------	----------------



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

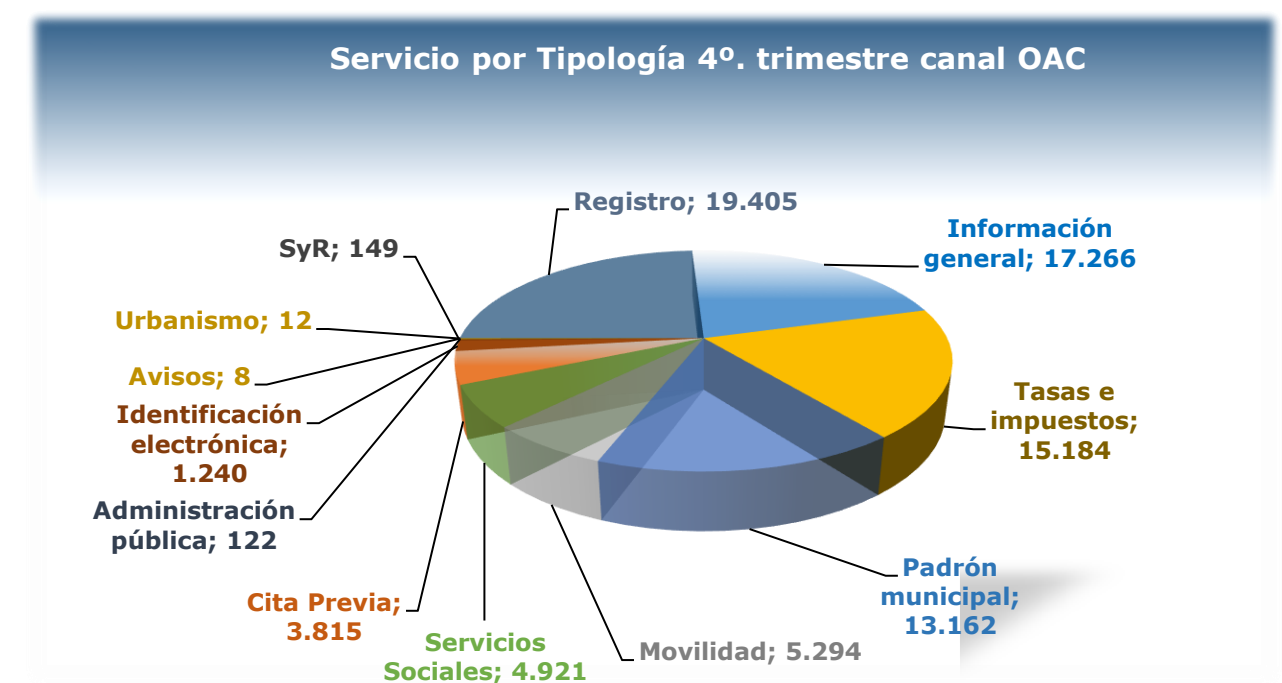
2.1 Canal 010. Atención teléfono 900 111 065 (24x7)

Servicios por Tipología	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22	Total 4º. Trimestre	Total acumulado
Administracion publica	0	0	3	8	2	1	0	2	58	60	74
Avisos	0	129	108	131	128	184	222	264	166	652	1.332
Ayuda a la navegacion	0	13	6	10	4	8	28	47	19	94	135
Cita Previa	0	737	1.277	1.490	1.201	2.116	3.128	4.490	2.457	10.075	16.896
Informacion general	0	2.556	2.927	2.725	2.282	3.617	4.447	6.686	4.754	15.887	29.994
Movilidad	0	84	115	165	168	254	394	824	472	1.690	2.476
Objetos perdidos	0	2	0	6	2	6	8	16	18	42	58
Padron municipal	0	48	50	66	48	87	97	73	53	223	522
Registro	0	19	9	17	8	33	39	47	28	114	200
Servicios Sociales	0	27	46	39	37	59	65	158	143	366	574
SyR	0	25	38	30	28	61	76	114	72	262	444
Tasas e impuestos	0	427	164	237	135	184	309	628	668	1.605	2.752
Urbanismo	0	0	0	0	0	1				0	1
Total	0	4.067	4.743	4.924	4.043	6.611	8.813	13.349	8.908	31.070	55.458



2.2 Canal OAC. Atención SIN CITA

Servicios por Tipología	abr.-22	may.-22	jun.-22	jul.-22	ago.-22	sep.-22	oct.-22	nov.-22	dic.-22	Total 4º. Trimestre	Total acumulado
Administración pública		1	1	1		1		35	87	122	126
Avisos		1			1	1	2	2	4	8	11
Cita Previa	279	484	520	452	315	741	1.199	1.377	1.239	3.815	6.606
Identificación electrónica	102	155	216	181	124	303	436	413	391	1.240	2.321
Información general	1.029	2.024	2.965	1.915	1.840	3.767	4.778	6.885	5.603	17.266	30.806
Movilidad	183	315	480	354	325	553	887	2.458	1.949	5.294	7.504
Padrón municipal	847	1.685	2.274	2.045	2.104	3.415	4.196	5.148	3.818	13.162	25.532
Registro	1.175	2.702	4.437	3.393	3.114	5.347	6.759	6.973	5.673	19.405	39.573
Servicios Sociales	285	638	1.097	755	628	2.270	1.845	2.000	1.076	4.921	10.594
SyR	1	1	5	3	3	18	37	52	60	149	180
Tasas e impuestos	523	1.000	883	402	205	369	1.918	8.218	5.048	15.184	18.566
Urbanismo	3	1	2	6	2	2	6	2	4	12	28
Total	4.427	9.007	12.880	9.507	8.661	16.787	22.063	33.563	24.952	80.578	141.847



Estadísticas

Estadísticas

4º 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



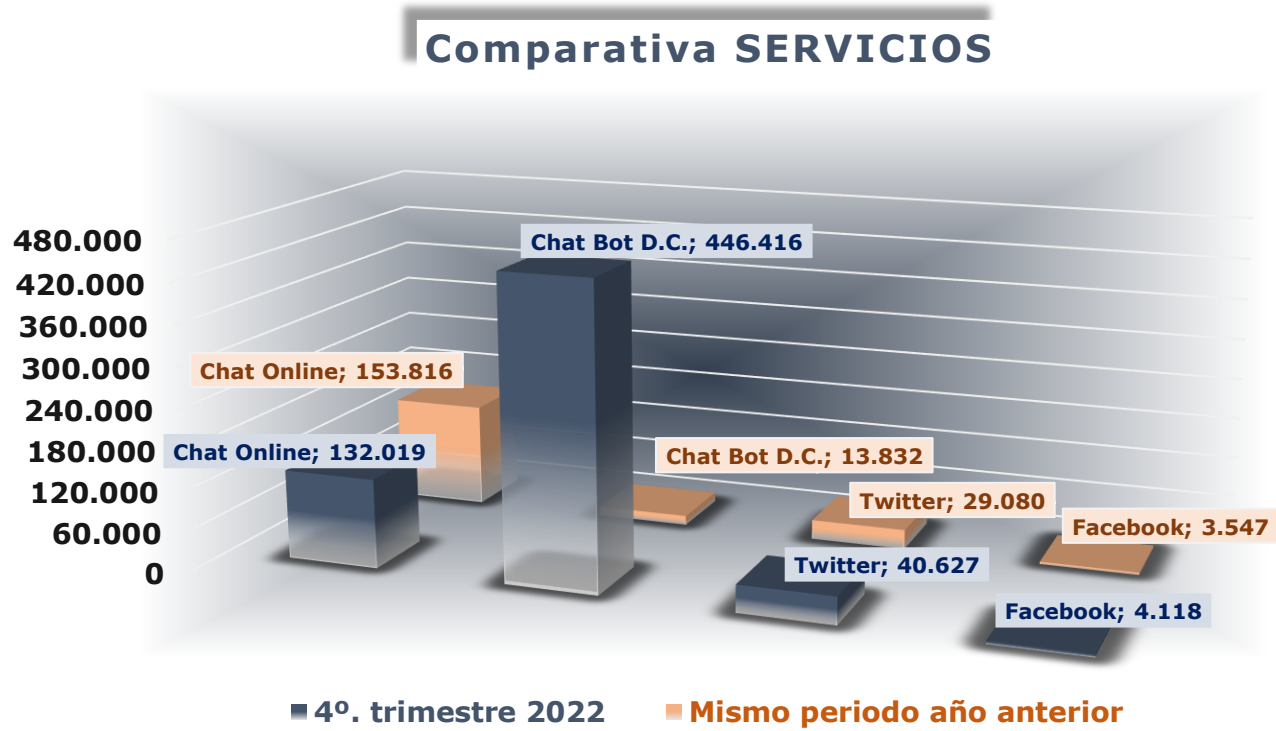
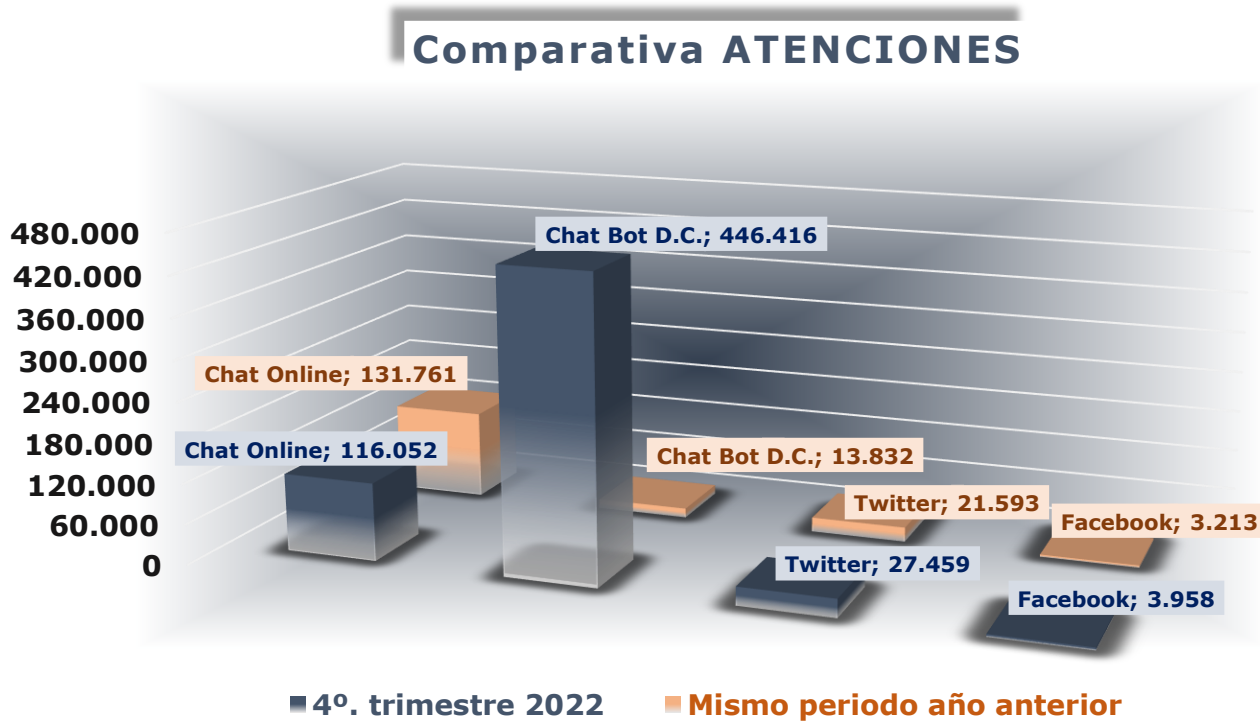
Chat Bot



Redes Sociales

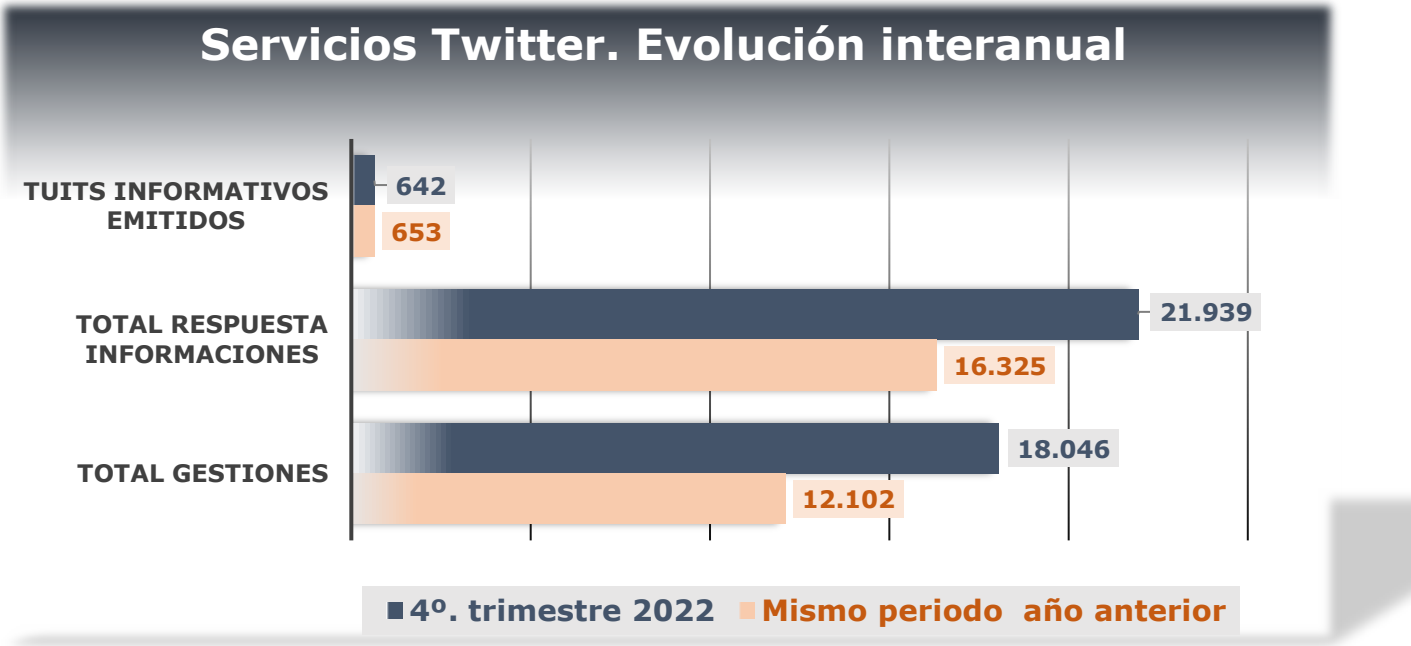
1.- CANAL TELEMÁTICO. DATOS GLOBALES

	Atenciones			Servicios		
	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Chat Online	116.052	131.761	-11,9%	132.019	153.816	-14,2%
Chat Bot Distrito Centro/Información Padrón	446.416	13.832	3127,4%	446.416	13.832	3127,4%
@lineamadrid.es	27.459	21.593	27,2%	40.627	29.080	39,7%
Facebook	3.958	3.213	23,2%	4.118	3.547	16,1%
TOTAL	593.885	170.399	248,5%	623.180	200.275	211,2%

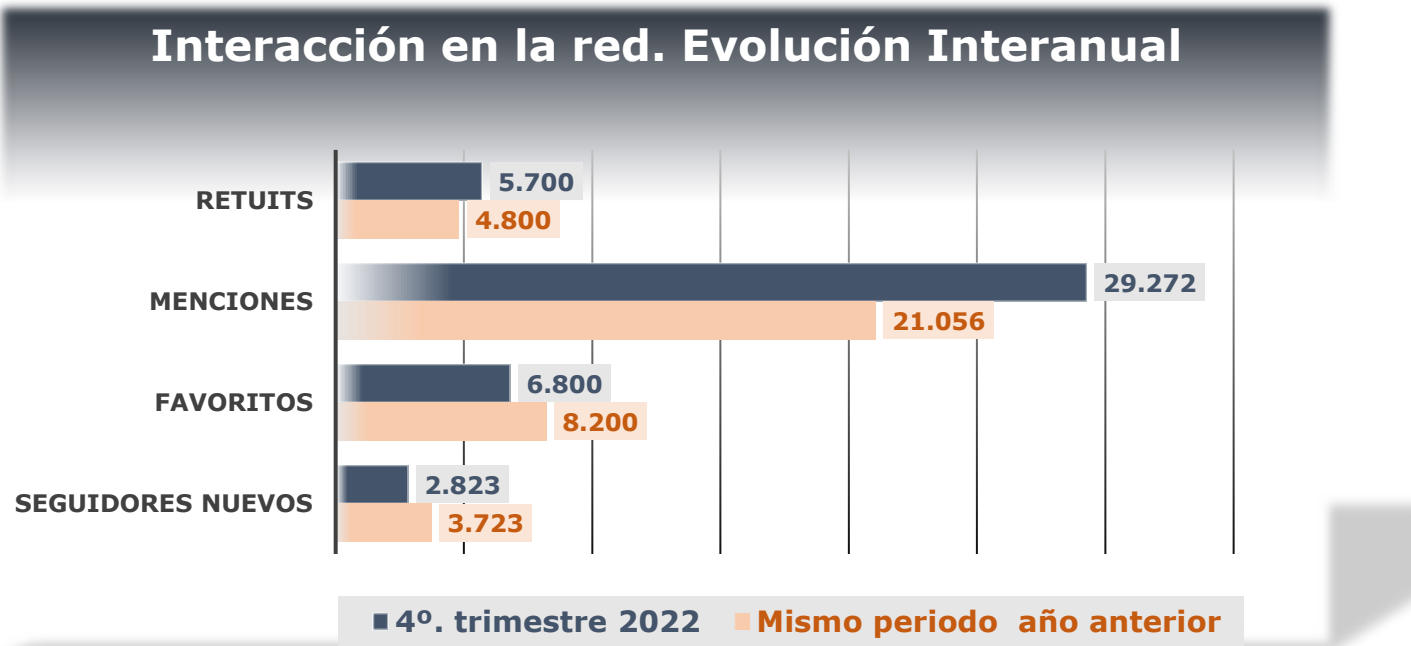


2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

SERVICIOS	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	642	653	-1,7%
Total respuesta Informaciones	21.939	16.325	34,4%
Total gestiones	18.046	12.102	49,1%
Total	40.627	29.080	39,7%



INTERACCIÓN EN LA RED	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	5.700	4.800	18,8%
Menciones	29.272	21.056	39,0%
Favoritos	6.800	8.200	-17,1%
Seguidores Nuevos	2.823	3.723	-24,2%



3.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SERVICIOS

SERVICIOS	Categorías Servicios		4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		642	653	-1,7%
	Información		21.939	16.325	34,4%
Gestión	Público	Avisos	7.657	5.091	50,4%
		Aviso recogida Enseres	0	0	0,0%
		Aviso recogida Ropa	0	0	0,0%
	Privado	Ayuda a la Navegación	4	16	-75,0%
		Cita Previa	145	55	163,6%
		Emisión de Certificados de Padrón	31	0	0,0%
		Madrid Central	10.030	6.894	45,5%
		Tramitación/Derivación a Sugerencias y Reclamaciones	179	46	289,1%
Total			40.627	29.080	39,7%



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

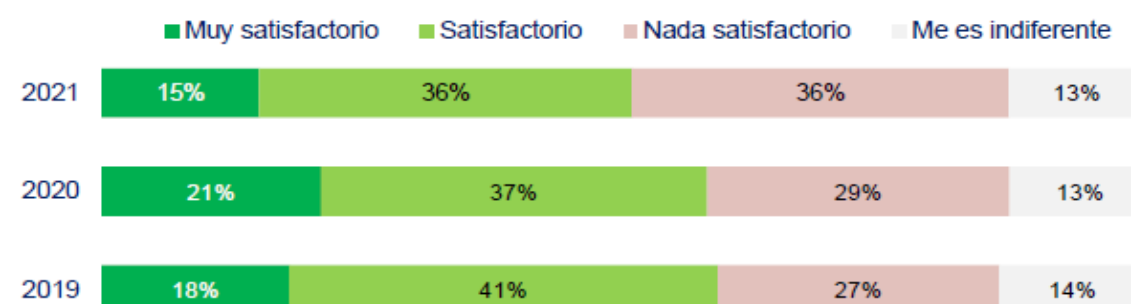
4º. trimestre 2022

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
octubre-22	407	310	53	13	31	545	467	56	9	13
noviembre-22	340	270	50	8	12	490	427	51	4	8
diciembre-22	349	287	44	4	14	513	410	76	7	20
	1.096	867	147	25	57	1.548	1.304	183	20	41

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

Líneamadrid



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

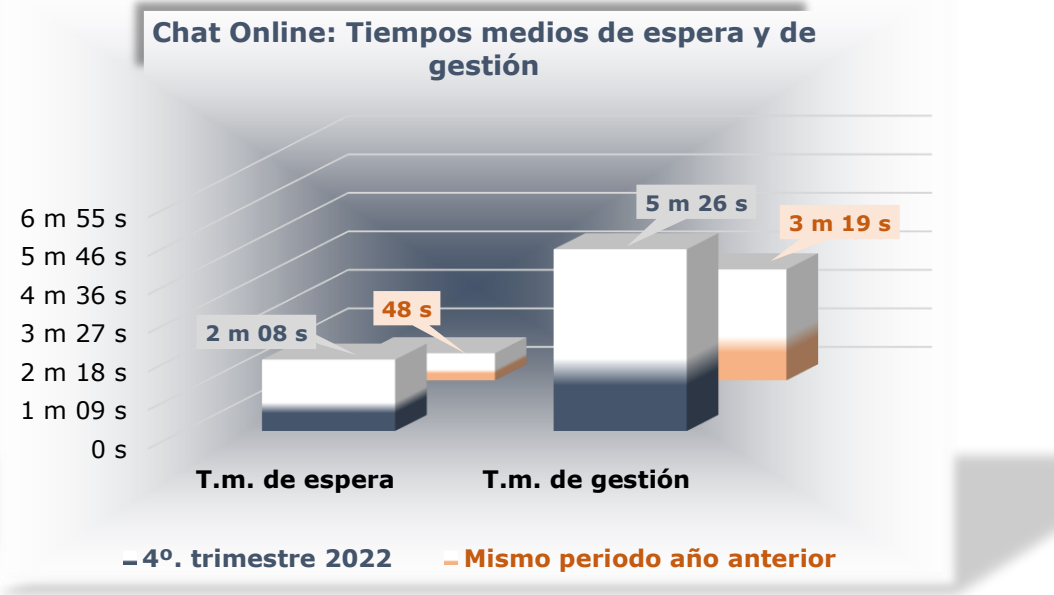
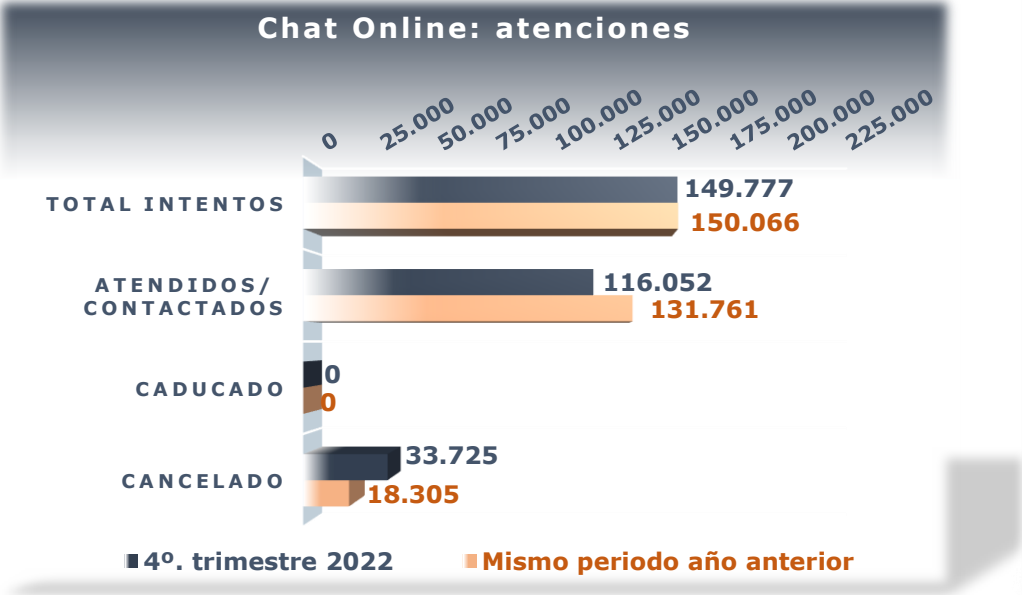
Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

5.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

4º. trimestre 2022
Mismo periodo año anterior

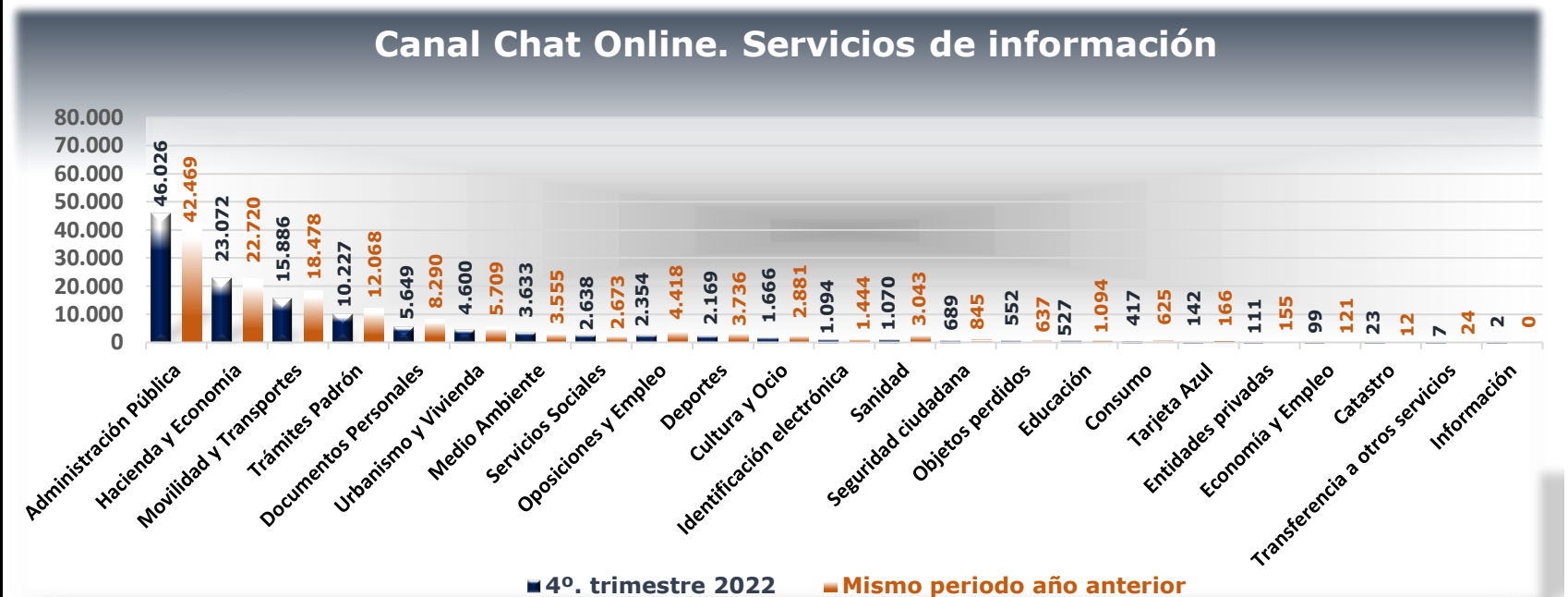
MES	Total Intentos	Atendidos/contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión	Total Intentos	Atendidos/contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
octubre-22	52.883	32.849	0	20.034	50 s	5 m 07 s	51.352	46.805	0	4.547	53 s	2 m 47 s
noviembre-22	59.268	46.129	0	13.139	58 s	5 m 03 s	50.023	44.868	0	5.155	42 s	2 m 45 s
diciembre-22	37.626	37.074	0	552	3 m 16 s	6 m 11 s	48.691	40.088	0	8.603	50 s	4 m 25 s
	149.777	116.052	0	33.725	2 m 08 s	5 m 26 s	150.066	131.761	0	18.305	48 s	3 m 19 s

MES	Atendidos/contactados	Atendidos/contactados	Variación en %
octubre-22	32.849	46.805	-29,8%
noviembre-22	46.129	44.868	2,8%
diciembre-22	37.074	40.088	-7,5%
	116.052	131.761	-11,9%



6.- CHAT ONLINE. SERVICIOS

Servicios de información	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Administración Pública	46.026	42.469	8,4%
Hacienda y Economía	23.072	22.720	1,5%
Movilidad y Transportes	15.886	18.478	-14,0%
Trámites Padrón	10.227	12.068	-15,3%
Documentos Personales	5.649	8.290	-31,9%
Urbanismo y Vivienda	4.600	5.709	-19,4%
Medio Ambiente	3.633	3.555	2,2%
Servicios Sociales	2.638	2.673	-1,3%
Oposiciones y Empleo	2.354	4.418	-46,7%
Deportes	2.169	3.736	-41,9%
Cultura y Ocio	1.666	2.881	-42,2%
Identificación electrónica	1.094	1.444	-24,2%
Sanidad	1.070	3.043	-64,8%
Seguridad ciudadana	689	845	-18,5%
Objetos perdidos	552	637	-13,3%
Educación	527	1.094	-51,8%
Consumo	417	625	-33,3%
Tarjeta Azul	142	166	-14,5%
Entidades privadas	111	155	-28,4%
Economía y Empleo	99	121	-18,2%
Catastro	23	12	91,7%
Transferencia a otros servicios	7	24	-70,8%
Información	2	0	0,0%
Subtotal	122.653	135.163	-9,3%



Servicios Restantes	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	4	2	100,0%
Ayuda a la navegación	996	11.320	-91,2%
Cita Previa	6.736	7.316	-7,9%
Economía	1	1	0,0%
Movilidad	31	14	121,4%
Padrón municipal	1.596	0	0,0%
Sugerencias y Reclamaciones	2	0	0,0%
Subtotal	9.366	18.653	-49,8%

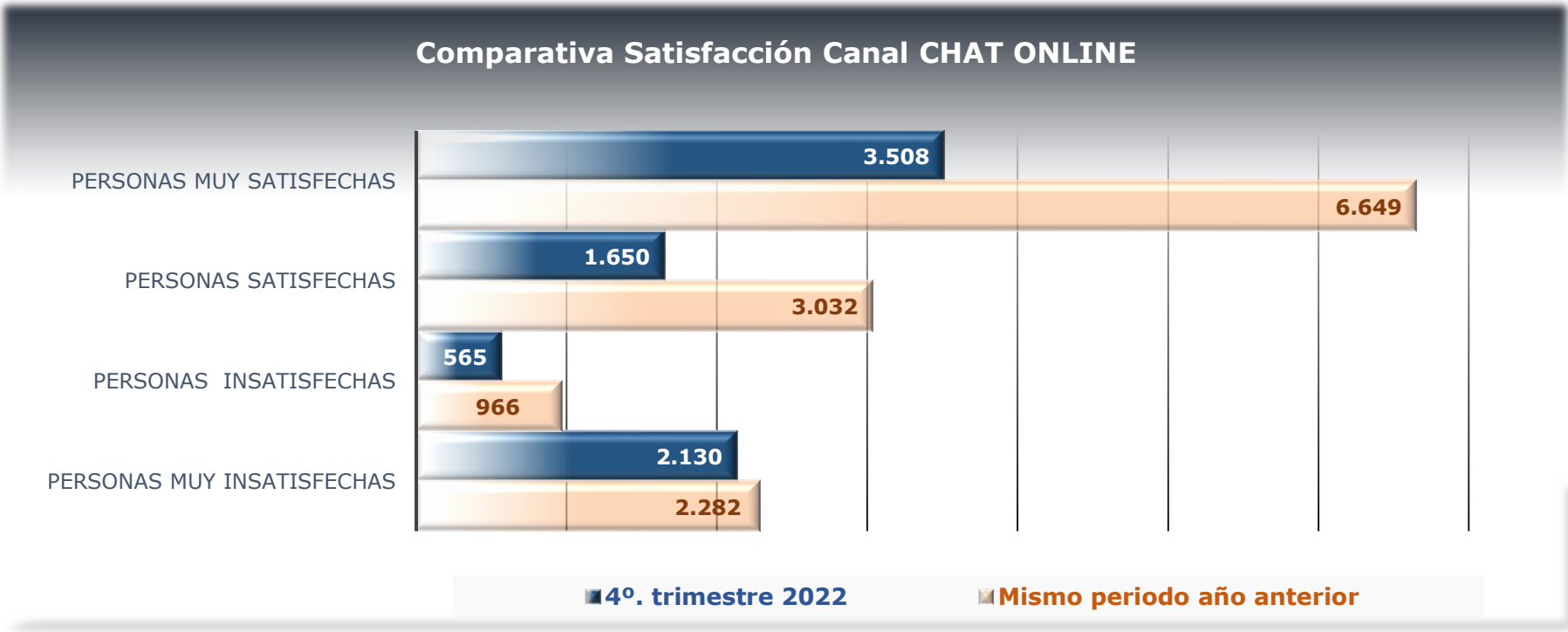


TOTAL **132.019** **153.816** **-14,2%**

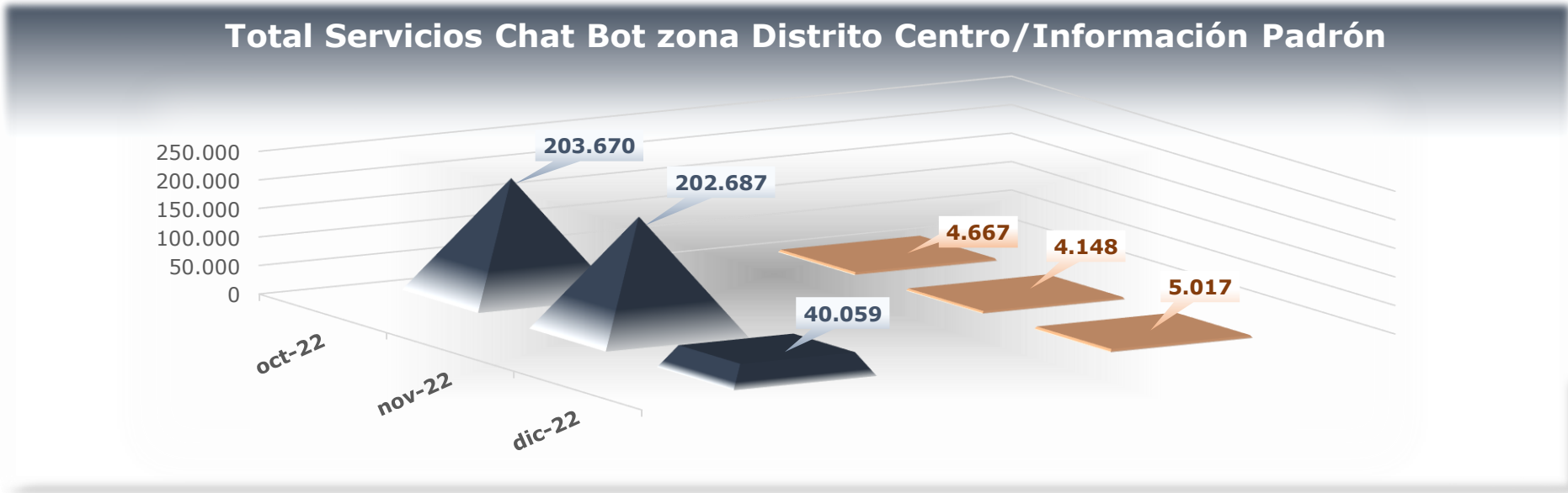
7.- CANAL CHAT. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

4º. 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
octubre-22	2.402	1.095	513	165	629	4.521	2.276	1.098	371	776
noviembre-22	3.548	1.441	772	269	1.066	4.471	2.279	1.068	309	815
diciembre-22	1.903	972	365	131	435	3.937	2.094	866	286	691
	7.853	3.508	1.650	565	2.130	12.929	6.649	3.032	966	2.282



8.- CHAT BOT ZONA DISTRITO CENTRO / INFORMACIÓN PADRÓN. ASISTENTE VIRTUAL



* Fecha	Información General	Movilidad (altas y bajas)	Total	Mismo periodo año anterior	Variación en %
oct-22	198.587	5.083	203.670	4.667	4264,0%
nov-22	197.996	4.691	202.687	4.148	4786,4%
dic-22	37.711	2.348	40.059	5.017	698,47%

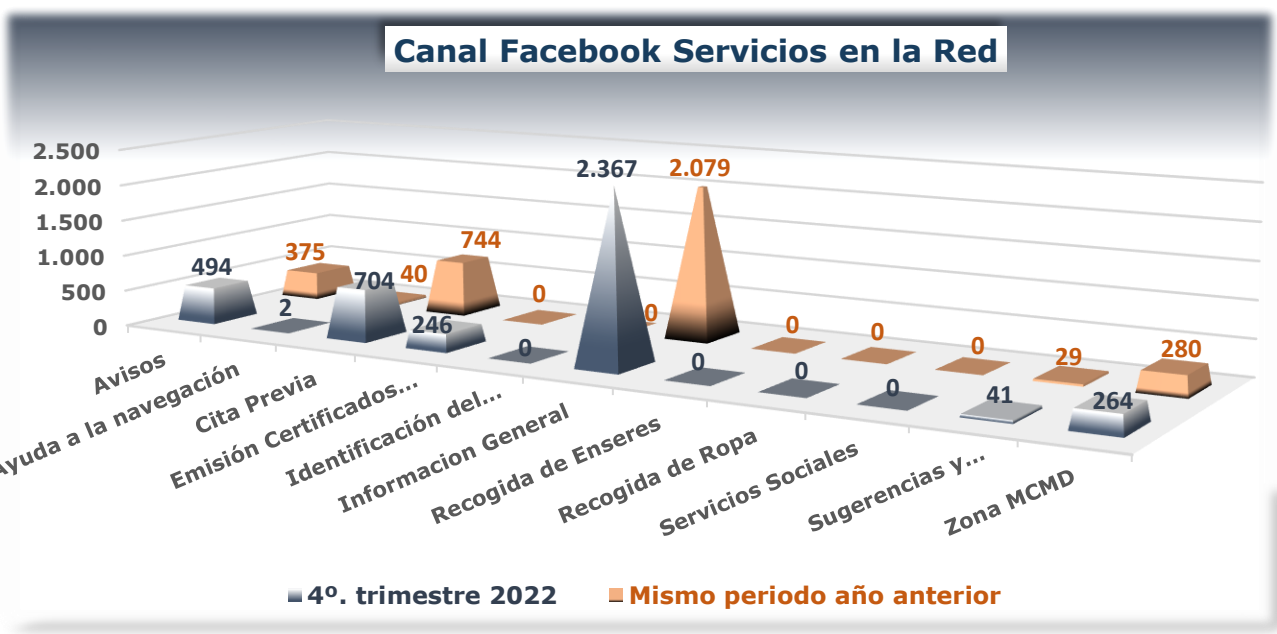
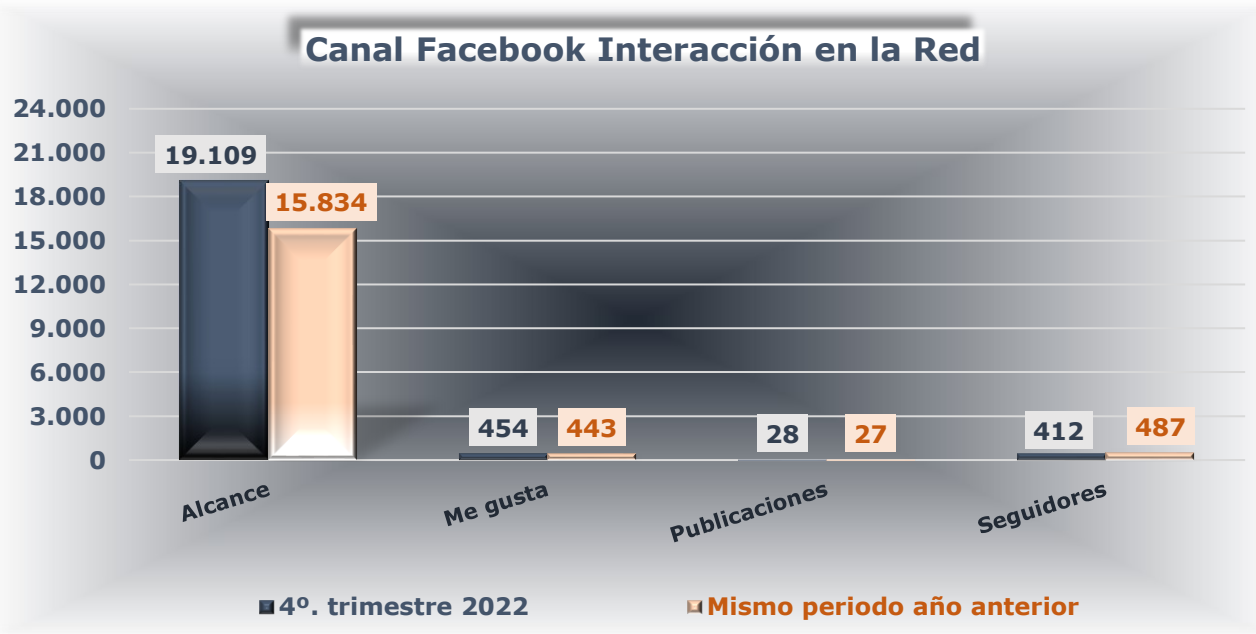
TOTAL	434.294	12.122	446.416	13.832	3127,4%
-------	---------	--------	---------	--------	---------

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

9.- CANAL FACEBOOK. INTERACCIONES EN LA RED

Interaccion en la Red	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Alcance	19.109	15.834	20,7%
Me gusta	454	443	2,5%
Publicaciones	28	27	3,7%
Seguidores	412	487	-15,4%

Servicios en la Red	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	494	375	31,7%
Ayuda a la navegación	2	40	-95,0%
Cita Previa	704	744	-5,4%
Emisión Certificados de Padrón	246	0	0,0%
Identificación del conductor	0	0	0,0%
Informacion General	2.367	2.079	13,9%
Recogida de Enseres	0	0	0,0%
Recogida de Ropa	0	0	0,0%
Servicios Sociales	0	0	0,0%
Sugerencias y Reclamaciones	41	29	41,4%
Zona MCMD	264	280	-5,7%
Total	4.118	3.547	16,1%



Estadísticas

Estadísticas

4º Trimestre 2022

1.6 Portal web www.madrid.es



Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot

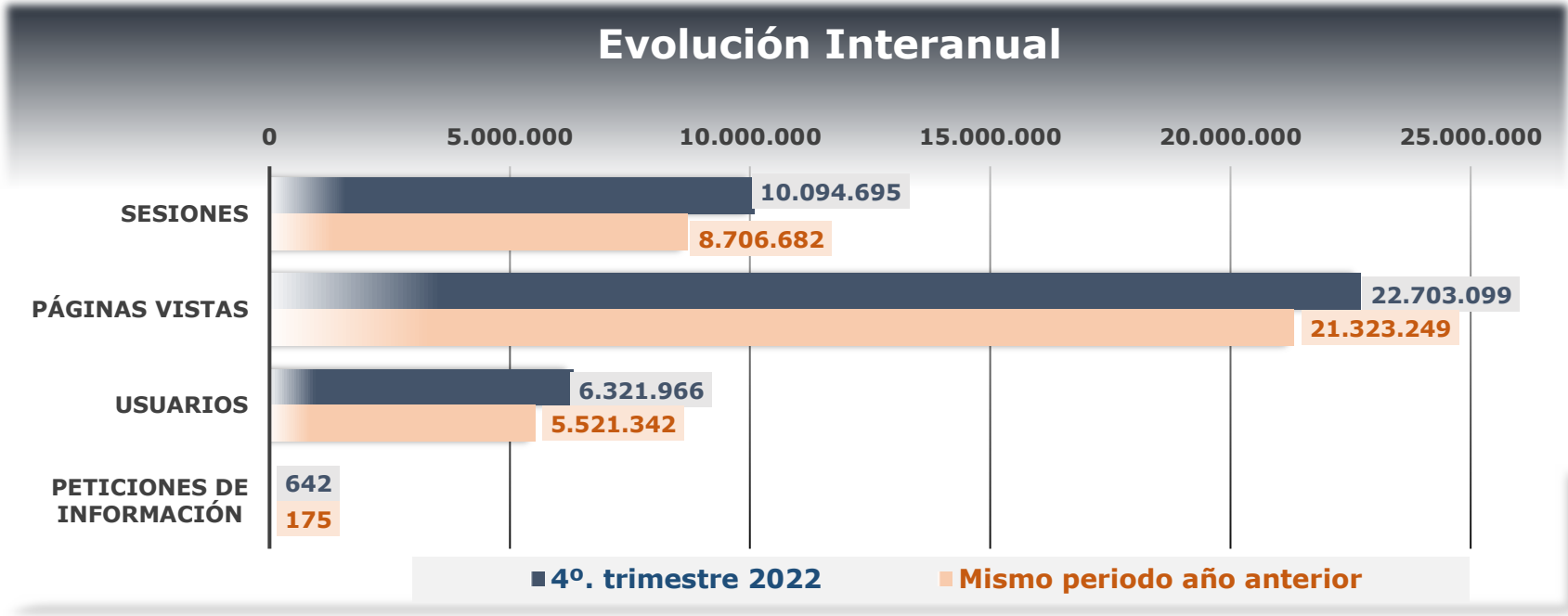


Redes Sociales

1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	10.094.695	8.706.682	15,9%
Páginas vistas	22.703.099	21.323.249	6,5%
Usuarios	6.321.966	5.521.342	14,5%
Peticiones de Información	642	175	266,9%

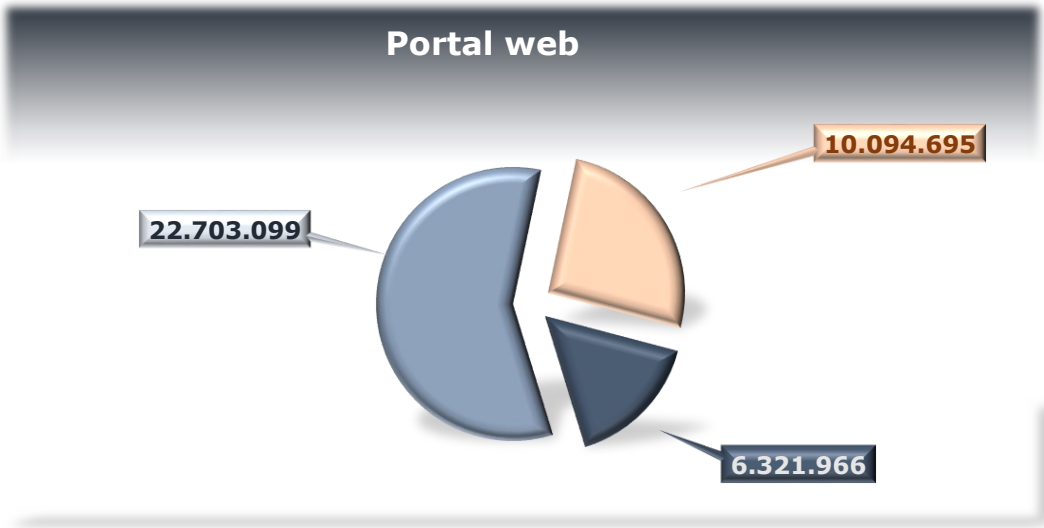
Fuentes: Data Studio Google para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWareHouse para Peticiones de Información.



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

2.1 Portal web.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
22.703.099	10.094.695	6.321.966



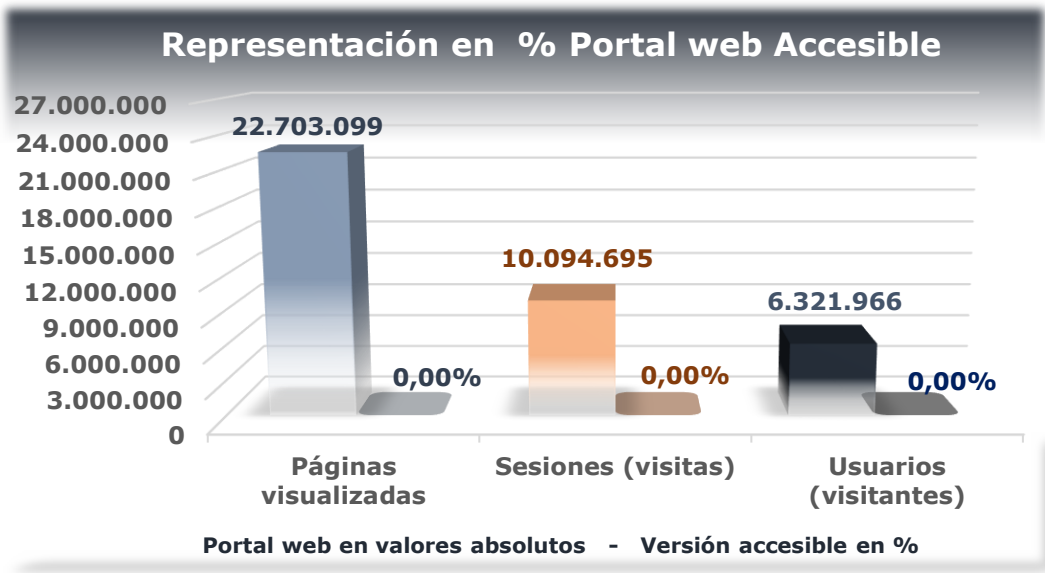
Fuente: Google Analytics

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 únicas
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	1.566.235	1.148.556
Buscador de oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	772.640	547.409
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	734.838	584.563
Calendario oficial laboral y de días inhábiles y festivos 2022 para Madrid - Ayuntamiento de Madrid	677.819	585.681
Acceso AYRE - Ayuntamiento de Madrid	600.375	431.100
Sistema municipal de cita previa - Ayuntamiento de Madrid	567.801	389.068
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	248.279	205.661
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	218.536	161.671
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	204.763	151.291
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	197.136	126.423
Gestión de citas - Ayuntamiento de Madrid	176.094	122.400
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	152.607	89.979
Madrid Zona de Bajas Emisiones (ZBE) - Ayuntamiento de Madrid	148.728	111.450
Calendario oficial laboral y de días inhábiles y festivos 2023 para Madrid - Ayuntamiento de Madrid	139.435	123.210
Servicios sociales - Ayuntamiento de Madrid	136.360	112.234
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	135.000	104.147
www.madrid.es - Contenido no disponible	128.051	104.585
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	107.377	78.302
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	105.235	76.530
Incidencias de tráfico debidas a manifestaciones - Ayuntamiento de Madrid	95.684	77.409
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	94.663	66.958

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones únicas
Policía del Cuerpo de Policía Municipal del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	93.275	69.060
Consulta Exámenes Taxi - Ayuntamiento de Madrid	92.744	70.382
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	92.257	71.452
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	85.660	66.662
Mi Carpeta - Ayuntamiento de Madrid	84.393	61.674
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	78.799	58.656
(not set)	77.021	53.048
Bombero/a Especialista del Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid (Turno libre 2021) - Ayuntamiento de Madrid	72.850	52.548
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	69.742	49.877
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	68.809	52.806
Planos por Distritos y Barrios - Ayuntamiento de Madrid	64.932	45.794
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	64.916	49.137
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	61.899	47.771
Competiciones deportivas municipales 2022/2023 - 43.ª Juegos deportivos municipales 2022/2023 - Ayuntamiento de Madrid	59.596	45.265
Oficinas de Atención a la Ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	58.503	45.316
Previsión de exámenes - Ayuntamiento de Madrid	56.588	47.543
Teléfono gratuito 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	55.652	47.061
Templo de Debod - Ayuntamiento de Madrid	55.465	43.461
Oposiciones. Policía municipal del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	53.606	39.112
Oficina de la Vida Independiente para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo - Ayuntamiento de Madrid	52.927	45.618
Pasaporte. Solicitud y renovación - Ayuntamiento de Madrid	52.848	41.889

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones únicas
Auxiliar Administrativo/a del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	51.743	42.428
Técnico/a Auxiliar Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid (turno libre 2021) - Ayuntamiento de Madrid	51.131	41.017
Objetos perdidos - Subastas - Ayuntamiento de Madrid	49.933	25.323
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid (Turno libre 2021) - Ayuntamiento de Madrid	47.314	38.223
Procesos de estabilización de empleo temporal - Ayuntamiento de Madrid	46.962	28.413
Personal de Oficios Servicios Internos del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	45.421	37.173
Madrid te Acompaña - Ayuntamiento de Madrid	45.258	37.587
Museo de Historia de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	44.497	33.598

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

	4º. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
octubre-22	225	61	268,9%
noviembre-22	205	78	162,8%
diciembre-22	212	36	488,9%

TOTAL	642	175	266,9%
--------------	------------	------------	---------------



Estadísticas

Estadísticas

4º 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



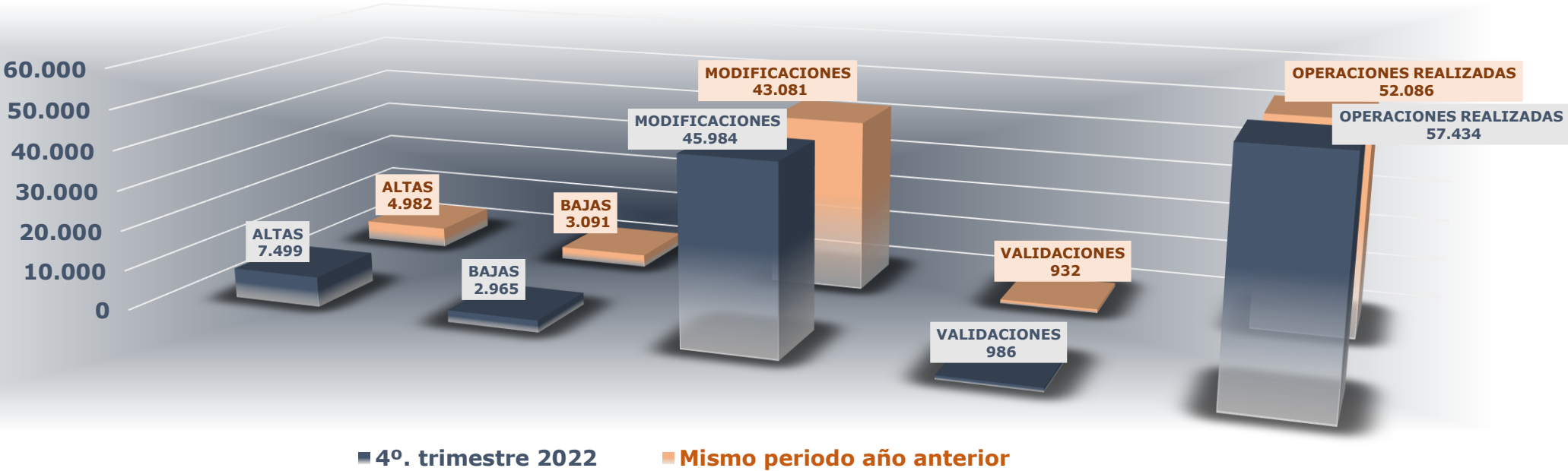
Redes Sociales

1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
octubre-22	2.731	1.143	16.730	369	20.973
noviembre-22	2.281	1.299	16.569	238	20.387
diciembre-22	2.487	523	12.685	379	16.074
4º. trimestre 2022	7.499	2.965	45.984	986	57.434
Mismo periodo año anterior	4.982	3.091	43.081	932	52.086
Variación en %	50,5%	-4,1%	6,7%	5,8%	10,3%

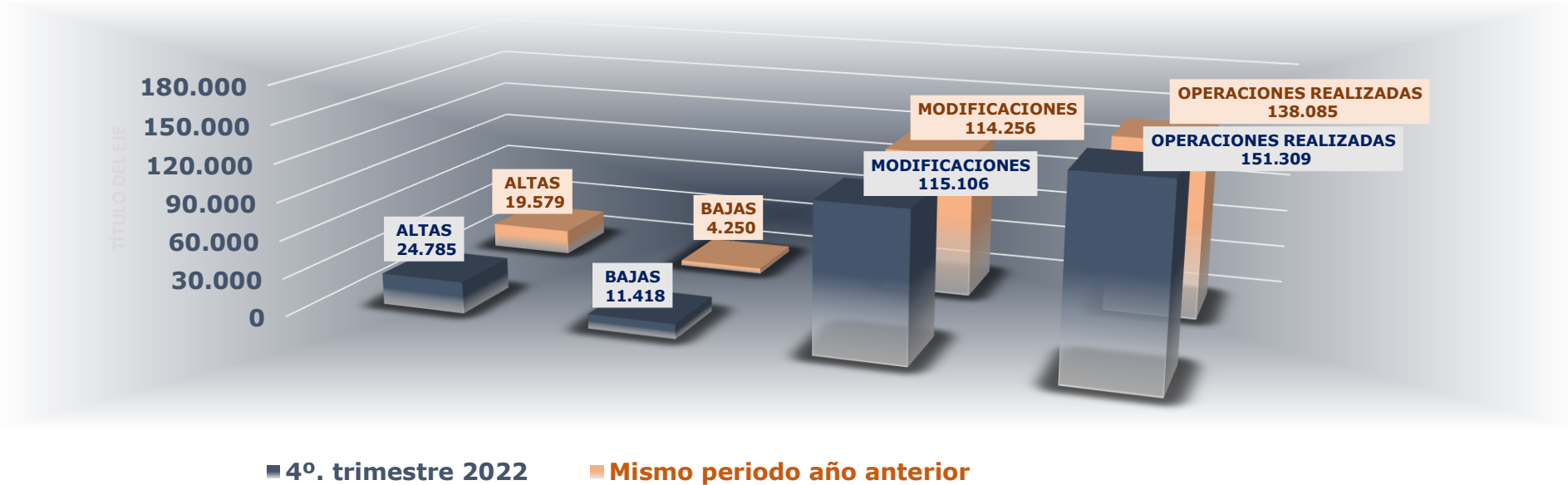
Datos unidades Web: Comparativa Interanual



B. Datos unidades descentralizadas.

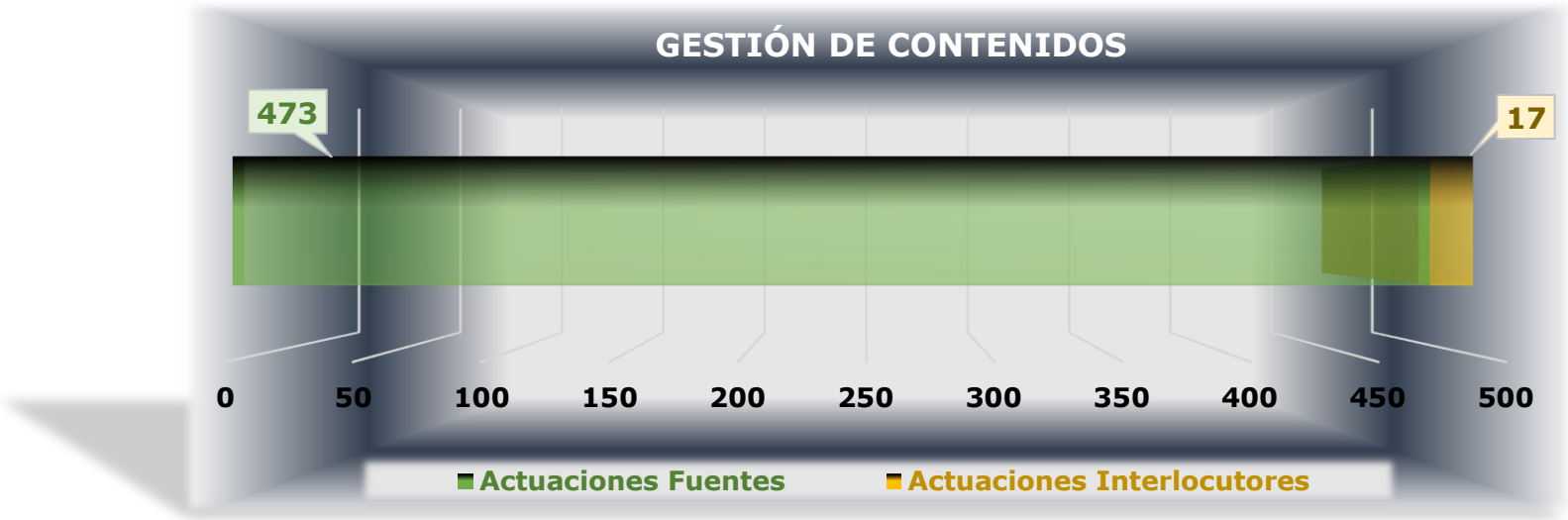
	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
octubre-22	7.066	3.304	39.426	49.796
noviembre-22	11.027	5.521	43.028	59.576
diciembre-22	6.692	2.593	32.652	41.937
4º. trimestre 2022	24.785	11.418	115.106	151.309
Mismo periodo año anterior	19.579	4.250	114.256	138.085
Variación en %	26,6%	168,7%	0,7%	9,6%

Unidades descentralizadas: Comparativa Interanual



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

Actuaciones Fuentes	Actuaciones Interlocutores
473	17



3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN

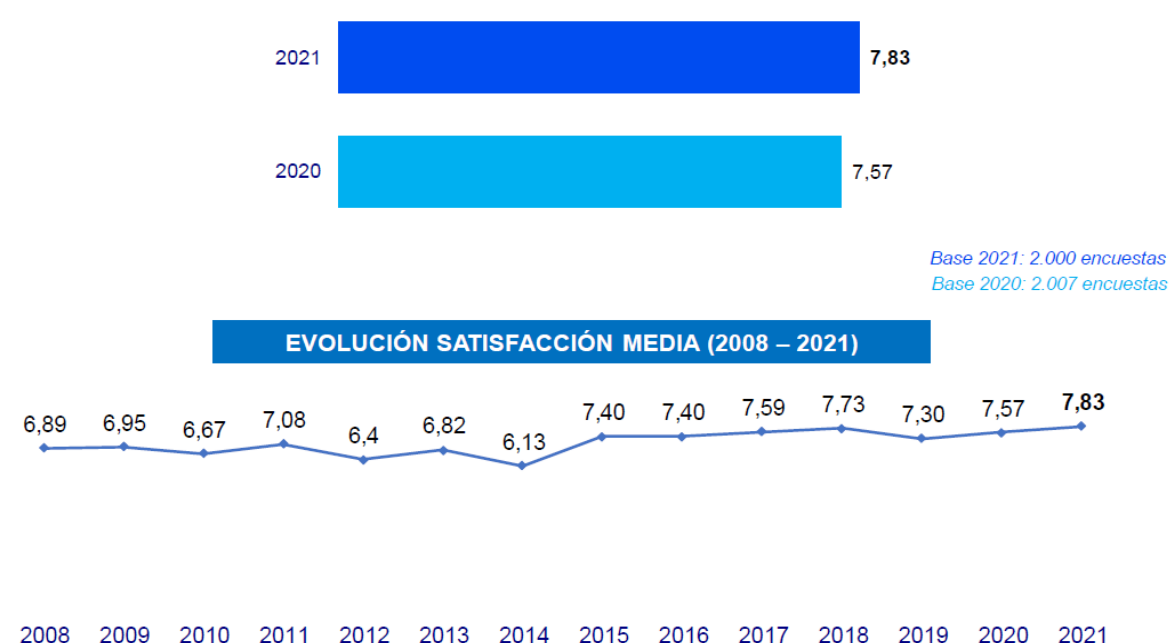
Formulario "Comunicar un error en la información"	Formularios buscador Línea Madrid
1.140	11



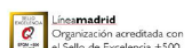
4.- SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES Y COMPARATIVAS CON OTRAS WEB

SATISFACCIÓN GLOBAL- WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

Líneamadrid



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid



51

BENCHMARKING – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

Líneamadrid

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



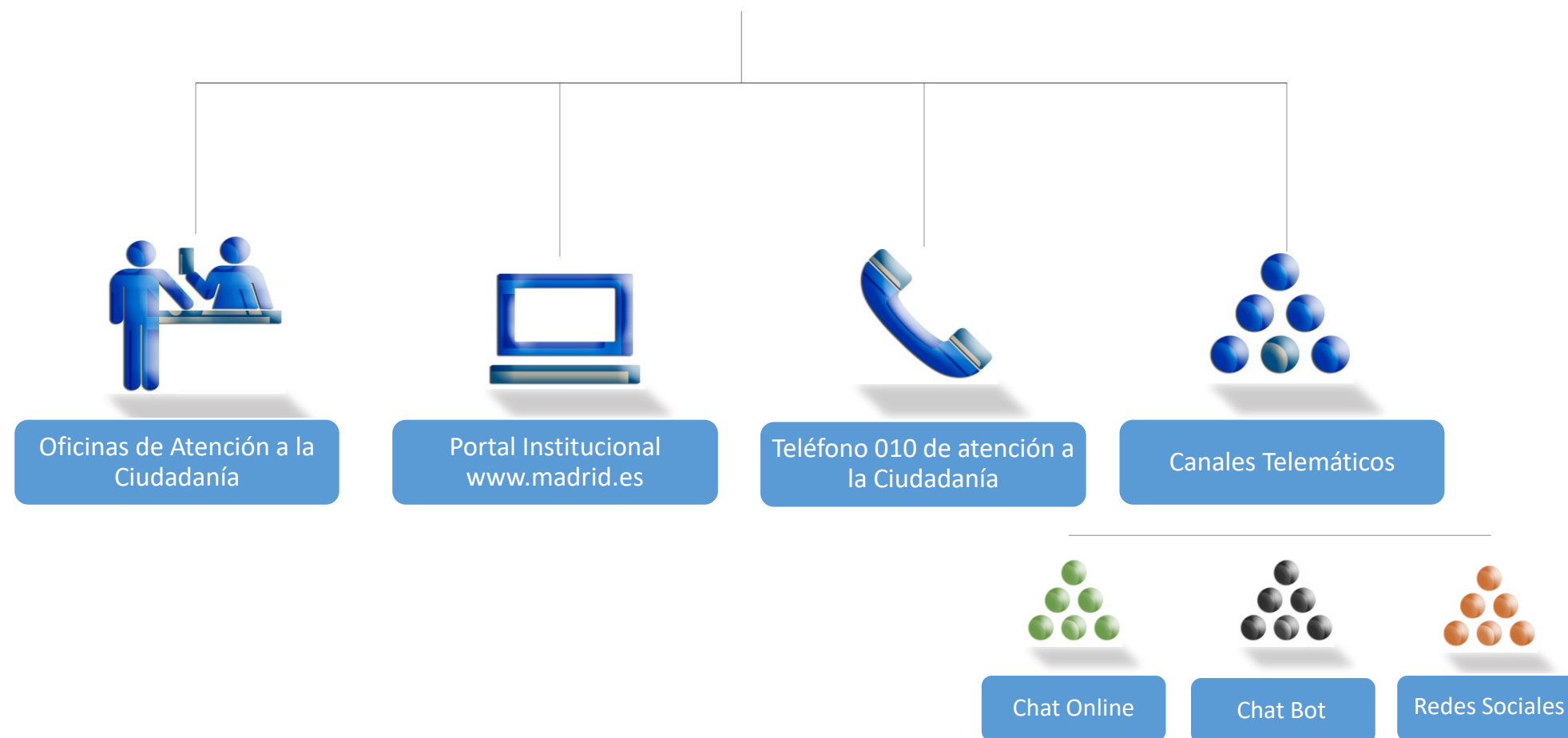
57

Estadísticas

Estadísticas

4º Trimestre 2022

3. Sistema de Cita Previa



1.- CITAS ASIGNADAS POR CANAL

					CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA													
ÁREA TEMÁTICA	OFICINAS CON CITA	ÁREA DE GOBIERNO	Número total citas asignadas	% Unidad Gestora/ total citas	010		PORTAL INSTITUCIONAL				PRESENCIAL							
							TOTAL INTERNET		Internet		Internet Dispositivos móviles		TOTAL PRESENCIAL		Presencial OAC		Presencial resto Oficinas	
					Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Ciudadanía	Línea Madrid (OAC) incluye registro	AG. Vicealcaldía	280.473	54%	42.286	15%	210.483	75%	86.846	41%	123.637	59%	27.704	10%	27.248	98%	456	2%
Tributos	Contribuyente (OAIC) incluye registro	AG. Hacienda y Personal	57.403	11%	13.619	24%	37.855	66%	26.083	69%	11.772	31%	5.929	10%	4.678	79%	1.251	21%
	ICIO		240	0%	12	5%	202	84%	137	68%	65	32%	26	11%	2	8%	24	92%
Objetos Perdidos	Objetos Perdidos		1.771	0%	270	15%	873	49%	382	44%	491	56%	628	35%	84	13%	544	87%
Recursos Humanos Municipal	Acción Social Personal (Bustamante)	AG. Portavoz Seguridad y Emergencia	623	0%	10	2%	343	55%	277	81%	66	19%	270	43%	102	38%	168	62%
	Madrid Salud (Organismo Autónomo)		98	0%	28	29%	63	64%	57	90%	6	10%	7	7%	4	57%	3	43%
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. Economía, Innovación y Empleo	7.154	1%	309	4%	2.885	40%	1.619	56%	1.266	44%	3.960	55%	143	4%	3.817	96%
	Emprendimiento		1.600	0%	99	6%	1.467	92%	805	55%	662	45%	34	2%	15	44%	19	56%
	Factoría Industrial		100	0%	0	0%	100	100%	26	26%	74	74%	0	0%	0	0%	0	0%
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	4.400	1%	1.263	29%	2.562	58%	1.302	51%	1.260	49%	575	13%	344	60%	231	40%
	Vacunación (V Internacional, V CMS, y certificado COVID)		44.001	8%	2.721	6%	23.284	53%	12.825	55%	10.459	45%	17.996	41%	279	2%	17.717	98%
	Centro de Protección Animal		347	0%	96	28%	143	41%	35	24%	108	76%	108	31%	15	14%	93	86%
Movilidad y Aparcamientos	ZBEDEP/ SER	AG. Medio Ambiente y Movilidad	7.455	1%	1.535	21%	4.205	56%	2.549	61%	1.656	39%	1.715	23%	740	43%	975	57%
	Gestión del Taxi		4.747	1%	591	12%	4.036	85%	2.081	52%	1.955	48%	120	3%	99	83%	21	18%
	Gestión de Multas (incluye registro)		6.015	1%	2.235	37%	2.887	48%	1.505	52%	1.382	48%	893	15%	649	73%	244	27%
	Autorización ocupación de la vía (TEPMR y rodajes)		3.072	1%	707	23%	2.046	67%	1.227	60%	819	40%	319	10%	278	87%	41	13%
	Aparcamientos		3.190	1%	494	15%	2.399	75%	1.415	59%	984	41%	297	9%	228	77%	69	23%
Urbanismo	Agencia de Actividades (incluye registro)	AG. Desarrollo Urbano	1.618	0%	506	31%	952	59%	680	71%	272	29%	160	10%	123	77%	37	23%
	Desarrollo Urbano		654	0%	76	12%	540	83%	479	89%	61	11%	38	6%	13	34%	25	66%
	Subvención Reg. Edificatoria		337	0%	24	7%	310	92%	281	91%	29	9%	3	1%	1	33%	2	67%
	Urbanismo en Distritos	Distritos	3.692	1%	451	12%	2.836	77%	2.204	78%	632	22%	405	11%	214	53%	191	47%
Servicios Sociales	Servicios Sociales (CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	68.223	13%	10.575	16%	15.850	23%	7.038	44%	8.812	56%	41.798	61%	940	2%	40.858	98%
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		148	0%	8	5%	95	64%	34	36%	61	64%	45	30%	3	7%	42	93%
Cultura	Bibliotecas	AG. Cultura, Turismo y Deporte	3.642	1%	777	21%	2.768	76%	1.473	53%	1.295	47%	97	3%	1	1%	96	99%
	Centros Culturales		45	0%	5	11%	38	84%	17	45%	21	55%	2	4%	1	50%	1	50%
Registro	Registro (no incluye Multas y ADA)	Alcaldía	16.145	3%	5.812	36%	7.602	47%	3.453	45%	4.149	55%	2.731	17%	1.630	60%	1.101	40%
Otros	Sanciones	AG.Portavoz, Seguridad y Emergencias	1.259	0%	223	18%	725	58%	322	44%	403	56%	311	25%	99	32%	212	68%
	Seguridad (Policía Municipal)		8	0%	0	0%	8	100%	3	38%	5	63%	0	0%	0	0%	0	0%
	Matrimonios Civiles	AG. Vicealcaldía/ Distritos	915	0%	19	2%	856	94%	398	46%	458	54%	40	4%	3	8%	37	93%
	Responsabilidad Patrimonial	AG. Obras y Equipamientos	345	0%	104	30%	185	54%	118	64%	67	36%	56	16%	42	75%	14	25%
TOTAL			519.720	100,00%	84.855	16,33%	328.598	63,23%	155.671	47,37%	172.927	52,63%	106.267	20,45%	37.978	35,74%	68.289	64,26%

2.- GRÁFICO

Canales	4º. trimestre 2022	% sobre el Total	Mismo periodo año anterior	% sobre el total	Variación en % año anterior
Presencial	106.267	20,4%	66.795	13,5%	59,1%
010	84.855	16,3%	189.882	38,4%	-55,3%
Internet	155.671	30,0%	219.426	44,3%	-29,1%
Internet Móvil	172.927	33,3%	18.896	3,8%	815,2%
Total	519.720	100,0%	494.999	100,0%	5,0%

Nº total de citas asignadas por canal

