

Estadísticas

Estadísticas

4º. Trimestre 2021

1. Canales de Atención a la Ciudadanía - Línea Madrid

1.1. Datos globales

1.2. Canal Telefónico (Teléfono 010)

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

1.4. Canales Telemáticos

1.4.1. Twitter@lineamadrid.es

1.4.2. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)

1.4.3. Asistente Virtual Chat Bot Madrid Central

1.4.4. Facebook

1.5. Portal web www.madrid.es

2. Gestión de contenidos

3. Sistema Cita Previa



Estadísticas

Estadísticas

4º. Trimestre 2021

1.1. Datos globales

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global: 010 - OAC - Chat Online - Chat Bot Madrid Central - @lineamadrid.es - Facebook (Línea Madrid)							
Atenciones por canal (1)	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Atenciones 010	975.877	1.014.189	-3,8%	Servicios 010	1.484.704	1.438.409	3,2%
*Atenciones OAC	277.261	288.351	-3,8%	*Servicios OAC	438.731	410.412	6,9%
Chat Online	131.761	98.968	33,1%	Chat Online	153.816	130.155	18,2%
Chat Bot Madrid Central	13.832	-	-	Chat Bot Madrid Central	13.832	-	-
@lineamadrid.es	21.593	41.404	-47,8%	@lineamadrid.es	29.080	41.404	-29,8%
Facebook	3.213	1.945	65,2%	Facebook	3.547	1.945	82,4%
TOTAL	1.423.537	1.444.857	-1,5%	TOTAL	2.123.710	2.022.325	5,0%

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

Canal Web							
Atenciones por canal (1)	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Visitas madrid.es	8.706.682	5.071.795	71,7%	Páginas vistas madrid.es	21.323.249	18.496.832	15,3%

(1) Las atenciones responden al concepto de contacto con una persona (OAC: visita física, 010: llamada atendida, Chat: conversacion, visita en la web: entrada / atención).

(2) Los servicios están relacionados con el número de gestiones diferentes que se han realizado a través de cada canal. En la web se consideran visualizaciones lo mismo que el número de páginas vistas.

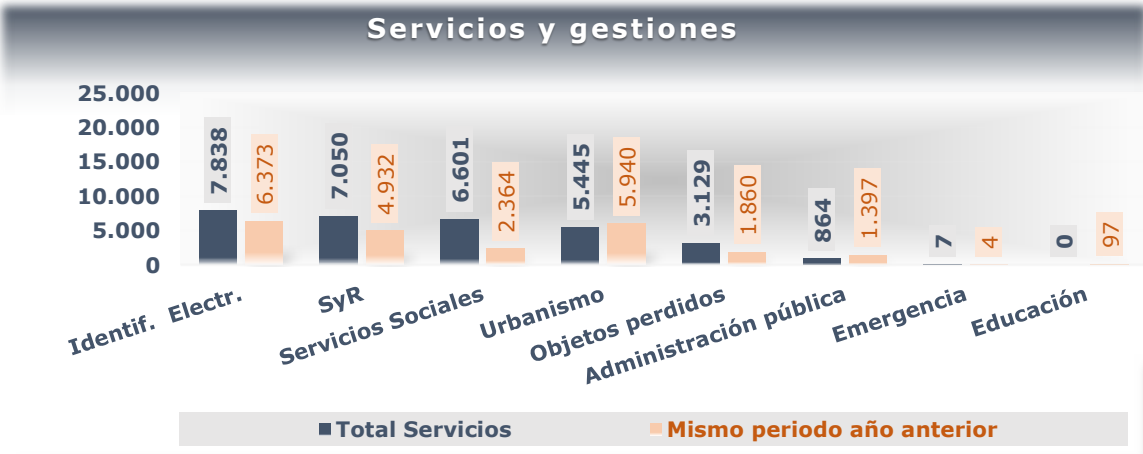
Fuente de datos:

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

Servicios: Oracle Business Intelligence (CRM): Datos abiertos (CRM) - Google Analytics (Web)

2.- DATOS GLOBALES POR CANAL OAC Y 010: TIPOLOGÍA DE SERVICIOS

Solicitudes de Servicio / Canales Personalizados (1)	Nº Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información general	583.731	634.358	-8,0%
Cita Previa	377.883	325.384	16,1%
Padrón municipal	291.087	243.069	19,8%
Justificantes de Padrón	171.876	141.938	21,1%
Gestiones de Padrón	119.211	101.131	17,9%
Tasas e impuestos	248.265	237.993	4,3%
Movilidad	176.844	191.092	-7,5%
Avisos	114.770	111.707	2,7%
Registro	63.961	82.248	-22,2%
Ayuda a la navegación	35.960	3	1198566,7%
Identificación electrónica	7.838	6.373	23,0%
SyR	7.050	4.932	42,9%
Servicios Sociales	6.601	2.364	179,2%
Urbanismo	5.445	5.940	-8,3%
Objetos perdidos	3.129	1.860	68,2%
(2) Administración pública	864	1.397	-38,2%
Emergencia	7	4	75,0%
Educación	0	97	-100,0%
TOTAL	1.923.435	1.848.821	4,0%



(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
Administración pública	852	0,1%	1.389	12	0,0%	8	50,0%
Avisos	114.768	7,7%	111.702	2	0,0%	5	-60,0%
Ayuda a la navegación	35.960	2,4%	3	-	-	-	-
Cita Previa	372.982	25,1%	312.794	4.901	1,1%	12.590	-61,1%
Educación	0	0,0%	97	0	0,0%	0	-
Emergencia	7	0,0%	4	-	-	-	-
Identificación electrónica	-	-	-	7.838	1,8%	6.373	23,0%
Información general	549.745	37,0%	608.133	33.986	7,7%	26.225	29,6%
Movilidad	151.259	10,2%	162.154	25.585	5,8%	28.938	-11,6%
Objetos perdidos	3.129	0,2%	1.860	-	-	-	-
Padrón municipal	15.386	1,0%	10.773	275.701	62,8%	232.296	18,7%
Justificantes de Padrón	10.204	0,7%	6.589	161.672	36,8%	135.349	19,4%
Gestiones de Padrón	5.182	0,3%	4.184	114.029	26,0%	96.947	17,6%
Registro	3.163	0,2%	2.615	60.798	13,9%	79.633	-23,7%
Servicios Sociales	1.518	0,1%	1.357	5.083	1,2%	1.007	404,8%
SyR	7.037	0,5%	4.885	13	0,0%	47	-72,3%
Tasas e impuestos	228.809	15,4%	220.581	19.456	4,4%	17.412	11,7%
Urbanismo	89	0,0%	62	5.356	1,2%	5.878	-8,9%
Total	1.484.704	100,0%	1.438.409	438.731	100,0%	410.412	6,9%

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

(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 2021

1.2 Canales: Teléfono 010

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

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

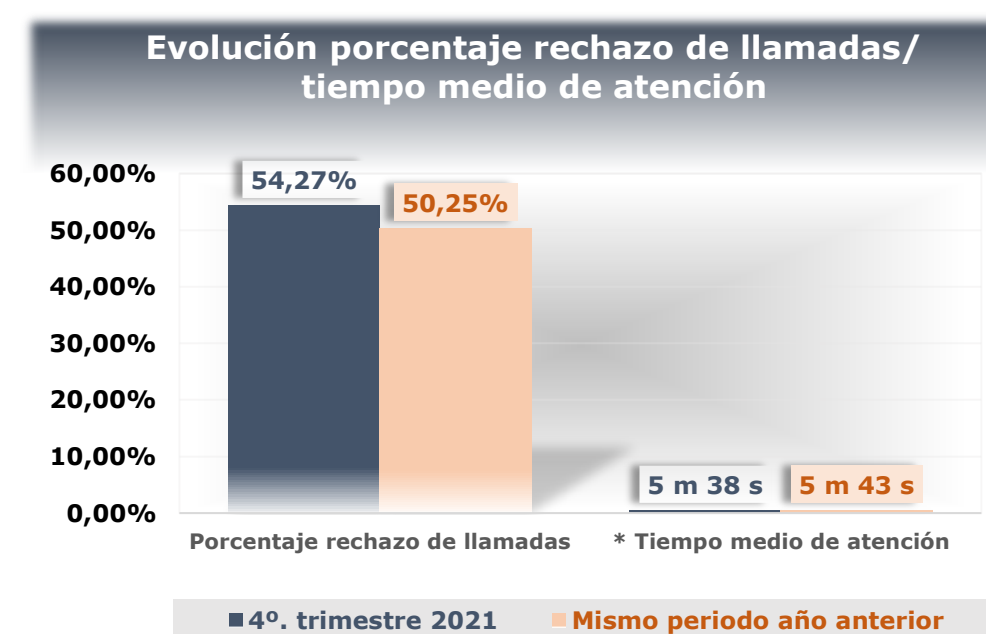
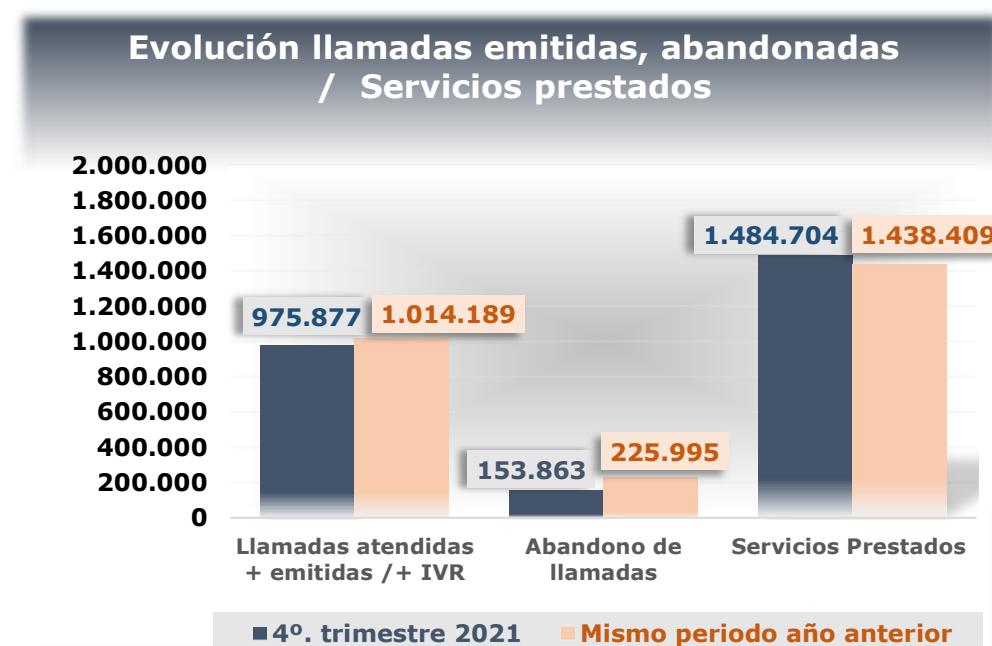


Línea Madrid Redes

1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

	Atenciones y Servicios Global - Canal 010		
	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas /+ IVR	975.877	1.014.189	-3,8%
Abandono de llamadas	153.863	225.995	-31,9%
Porcentaje rechazo de llamadas	54,27%	50,25%	8,0%
* Tiempo medio de atención	5 m 38 s	5 m 43 s	-1,5%
Servicios Prestados	1.484.704	1.438.409	3,2%
Servicios por persona atendida	1,52	1,42	7,3%

*Tiempo medio de Atención en plataforma durante 2020/2021.



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	192.683	17,1%	166.828	86,6%	11
Martes	187.162	16,6%	160.000	85,5%	12
Miércoles	181.800	16,2%	154.814	85,2%	11
Jueves	212.620	18,9%	181.463	85,3%	13
Viernes	195.183	17,4%	171.760	88,0%	14
Sábados	57.595	5,1%	49.056	85,2%	12
Domingos	52.470	4,7%	47.571	90,7%	13
Festivos	44.834	4,0%	38.992	87,0%	6
TOTAL	1.124.347	100,0%	970.484	86,3%	92

Nº llamadas emitidas	Nº llamadas *IVR
1.458	270
1.081	293
731	119
271	0
819	253
12	0
20	0
66	0
4.458	935

* IVR: Recordatorio de Cita

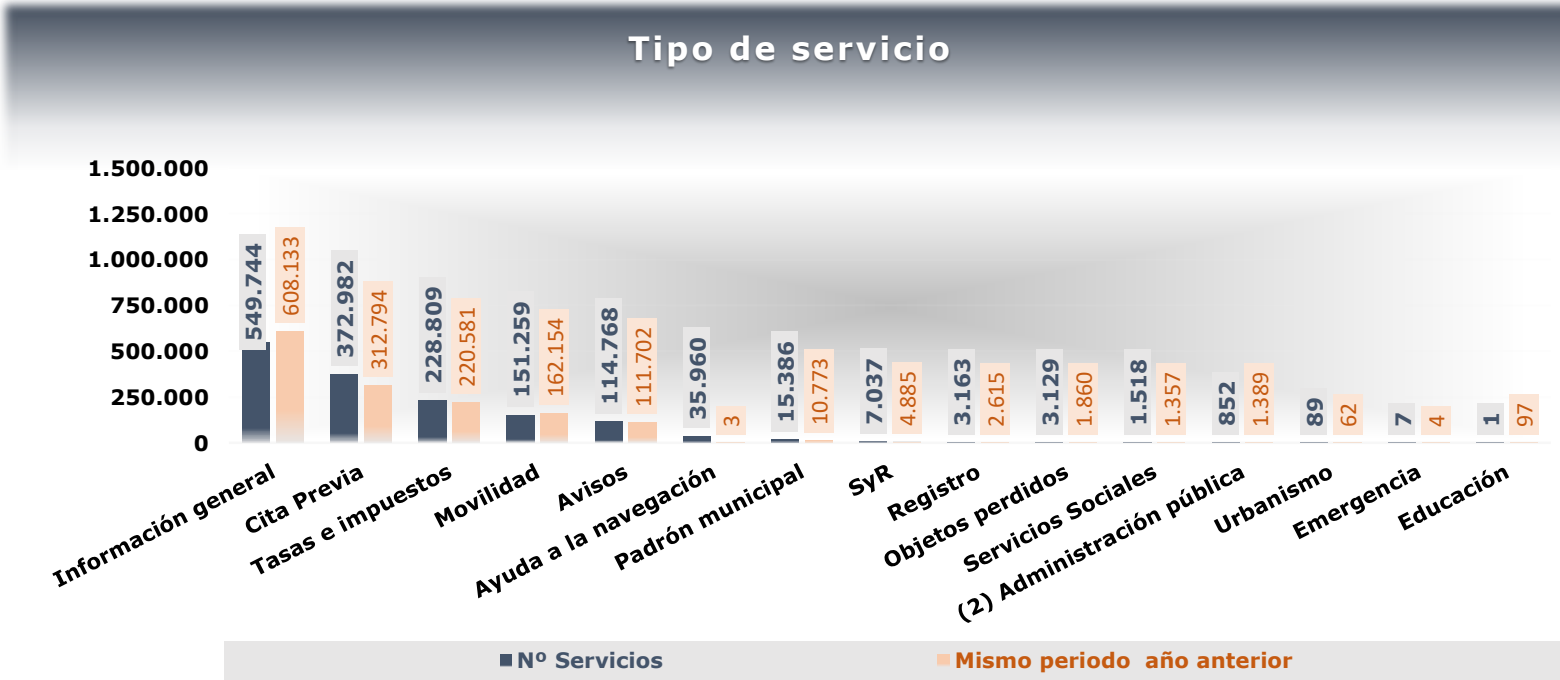


3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total	Tiempo medio de operación	Mismo periodo año anterior
Gestión	934.960	63,0%	4 m 22 s	3 m 31 s
Información General	549.744	37,0%	2 m 49 s	1 m 52 s
Total	1.484.704	100,0%	3 m 36 s	2 m 50 s



(1) SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	549.744	37,0%	608.133	-9,6%
Cita Previa	372.982	25,1%	312.794	19,2%
Tasas e impuestos	228.809	15,4%	220.581	3,7%
Movilidad	151.259	10,2%	162.154	-6,7%
Avisos	114.768	7,7%	111.702	2,7%
Ayuda a la navegación	35.960	2,4%	3	1198566,7%
Padrón municipal	15.386	1,0%	10.773	42,8%
SyR	7.037	0,5%	4.885	44,1%
Registro	3.163	0,2%	2.615	21,0%
Objetos perdidos	3.129	0,2%	1.860	68,2%
Servicios Sociales	1.518	0,1%	1.357	11,9%
(2) Administración pública	852	0,1%	1.389	-38,7%
Urbanismo	89	0,0%	62	43,5%
Emergencia	7	0,0%	4	75,0%
Educación	1	0,0%	97	-99,0%
Total	1.484.704	100,0%	1.438.409	3,2%



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

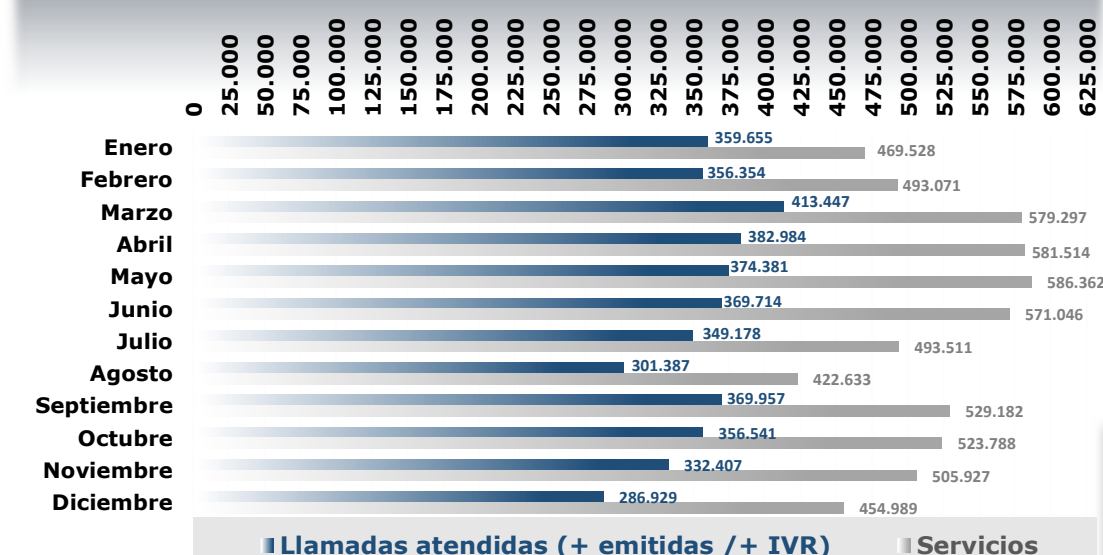
4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

Ratio de servicios por atención				Trimestral	
Mes 2021	Llamadas atendidas (+ emitidas / + IVR)	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida		
Enero	359.655	469.528	1,3	1º	1.129.456 1.541.896
Febrero	356.354	493.071	1,4		
Marzo	413.447	579.297	1,4		
Abril	382.984	581.514	1,5	2º	1.127.079 1.738.922
Mayo	374.381	586.362	1,6		
Junio	369.714	571.046	1,5		
Julio	349.178	493.511	1,4	3º	1.020.522 1.445.326
Agosto	301.387	422.633	1,4		
Septiembre	369.957	529.182	1,4		
Octubre	356.541	523.788	1,5	4º	975.877 1.484.704
Noviembre	332.407	505.927	1,5		
Diciembre	286.929	454.989	1,6		
TOTAL	4.252.934	6.210.848	1,5		

* A partir de julio de 2021 se incluyen las llamadas IVR en las atenciones.

Histórico			
Anual	Llamadas atendidas (+ emitidas)	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
2010	2.790.844	2.882.772	1,0
2011	2.547.694	2.916.401	1,1
2012	2.334.980	2.993.683	1,3
2013	2.476.090	2.732.093	1,1
2014	2.845.119	3.116.585	1,1
2015	3.344.201	3.801.248	1,1
2016	3.246.145	3.896.471	1,2
2017	3.168.338	4.076.014	1,3
2018	2.910.804	3.936.257	1,4
2019	3.201.962	4.420.585	1,4
2020	3.639.917	4.919.969	1,4

Ratio de servicios por llamadas atendidas

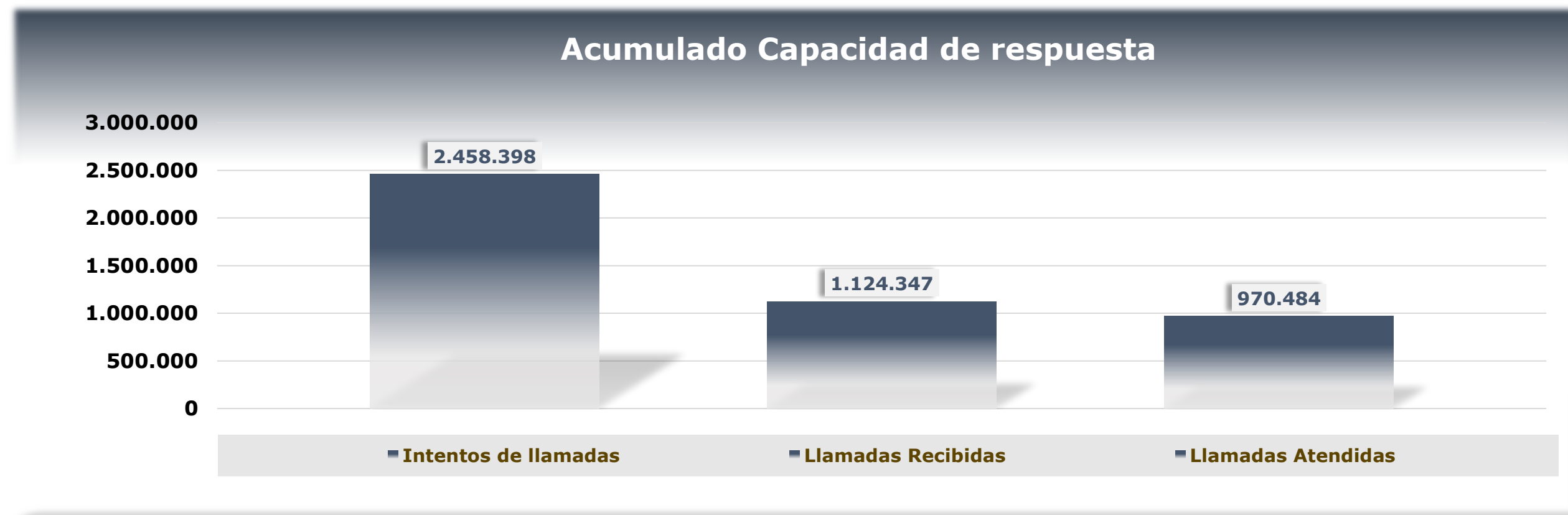


Histórico interanual



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-21	725.767	319.108	43,97%	406.659	56,03%	54.562	13,42%	352.097	86,58%
noviembre-21	902.961	519.032	57,48%	383.929	42,52%	51.970	13,54%	331.959	86,46%
diciembre-21	829.670	495.911	59,77%	333.759	40,23%	47.331	14,18%	286.428	85,82%
TOTAL	2.458.398	1.334.051	54,27%	1.124.347	45,73%	153.863	13,68%	970.484	86,32%



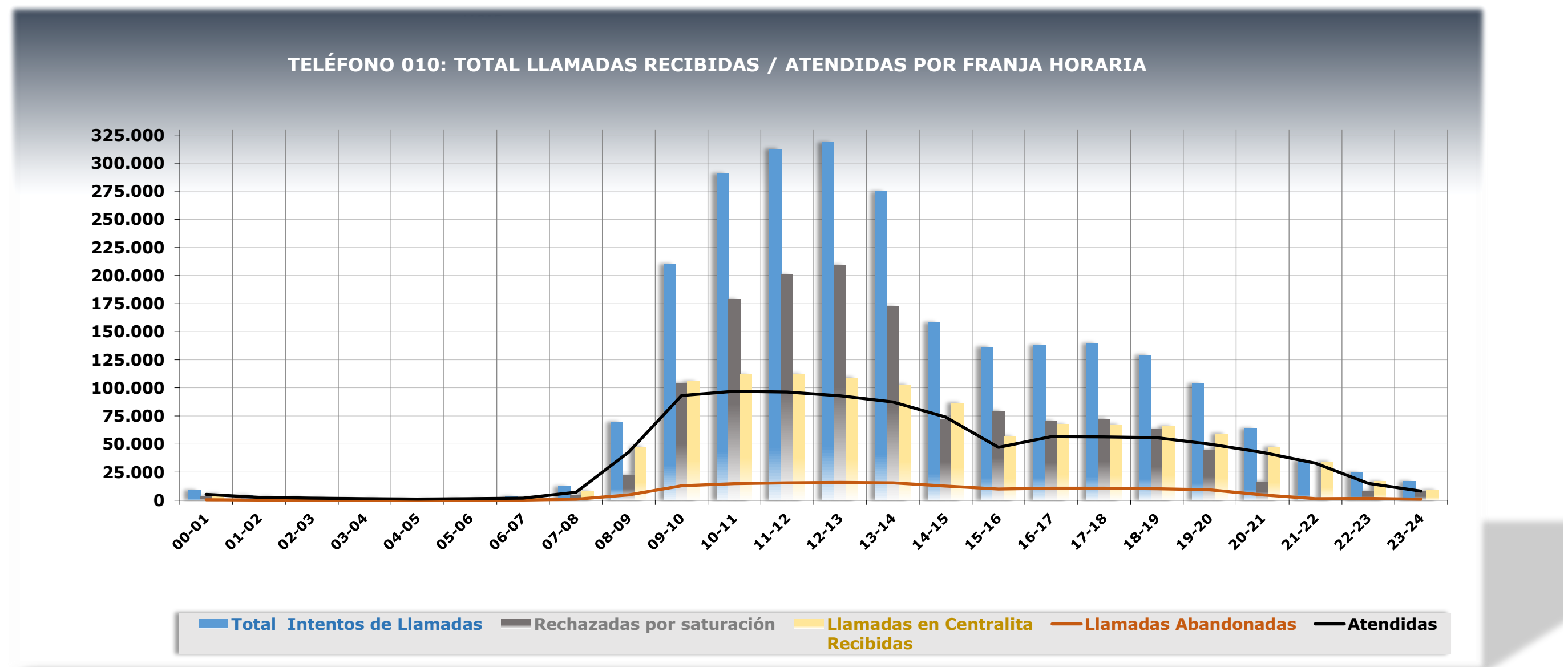
1. Intentos de llamada: Llamadas que se descuelgan y reciben la locución de bienvenida pero no se pueden atender por estar llena la cola de espera.
2. Recibidas: Llamadas que entran en la cola de espera.
3. Abandonadas: Llamadas en cola de espera que el ciudadano cuelga antes de ser atendido por un agente.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

6.- CANAL 010. CAPACIDAD RESPUESTA POR TRAMO HORARIO

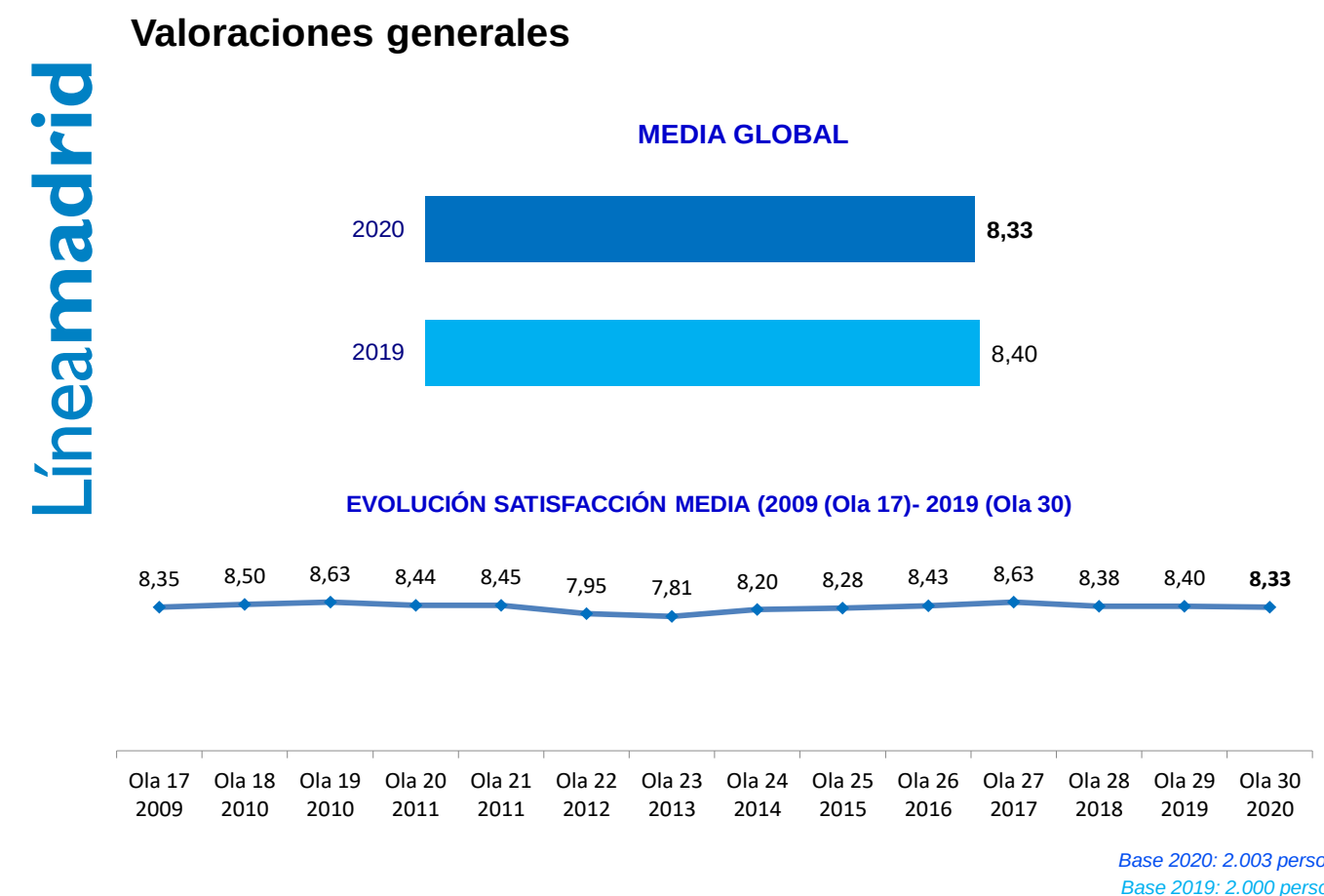
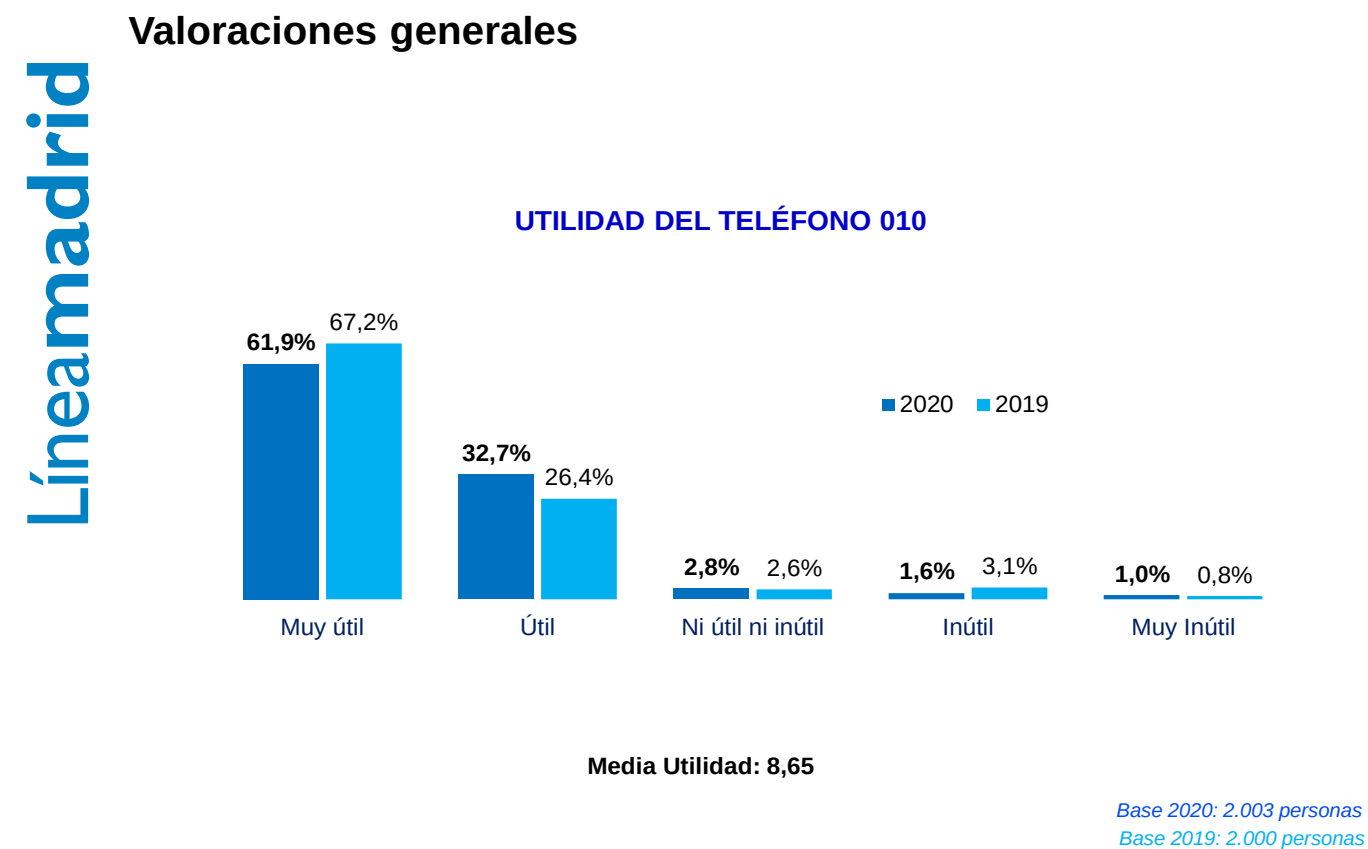
6.1. DATOS

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	9.128	3.456	37,9%	5.672	62,1%	553	9,7%	5.119	90,3%
01-02	4.349	1.558	35,8%	2.791	64,2%	292	10,5%	2.499	89,5%
02-03	2.491	554	22,2%	1.937	77,8%	156	8,1%	1.781	91,9%
03-04	1.418	45	3,2%	1.373	96,8%	31	2,3%	1.342	97,7%
04-05	1.125	57	5,1%	1.068	94,9%	13	1,2%	1.055	98,8%
05-06	1.515	58	3,8%	1.457	96,2%	38	2,6%	1.419	97,4%
06-07	3.359	1.247	37,1%	2.112	62,9%	198	9,4%	1.914	90,6%
07-08	12.135	4.169	34,4%	7.966	65,6%	847	10,6%	7.119	89,4%
08-09	69.765	22.270	31,9%	47.495	68,1%	4.786	10,1%	42.709	89,9%
09-10	210.126	104.198	49,6%	105.928	50,4%	12.752	12,0%	93.176	88,0%
10-11	290.821	179.051	61,6%	111.770	38,4%	14.770	13,2%	97.000	86,8%
11-12	312.651	200.685	64,2%	111.966	35,8%	15.560	13,9%	96.406	86,1%
12-13	318.370	209.420	65,8%	108.950	34,2%	15.900	14,6%	93.050	85,4%
13-14	274.894	172.071	62,6%	102.823	37,4%	15.480	15,1%	87.343	84,9%
14-15	158.287	71.660	45,3%	86.627	54,7%	12.651	14,6%	73.976	85,4%
15-16	136.367	79.396	58,2%	56.971	41,8%	9.885	17,4%	47.086	82,6%
16-17	137.984	70.520	51,1%	67.464	48,9%	10.803	16,0%	56.661	84,0%
17-18	139.558	72.353	51,8%	67.205	48,2%	10.776	16,0%	56.429	84,0%
18-19	129.126	63.106	48,9%	66.020	51,1%	10.347	15,7%	55.673	84,3%
19-20	103.783	44.550	42,9%	59.233	57,1%	9.251	15,6%	49.982	84,4%
20-21	63.973	16.601	26,0%	47.372	74,0%	4.828	10,2%	42.544	89,8%
21-22	35.790	1.543	4,3%	34.247	95,7%	1.340	3,9%	32.907	96,1%
22-23	24.631	7.970	32,4%	16.661	67,6%	1.572	9,4%	15.089	90,6%
23-24	16.752	7.513	44,8%	9.239	55,2%	1.034	11,2%	8.205	88,8%
TOTAL	2.458.398	1.334.051	54,27%	1.124.347	45,73%	153.863	13,68%	970.484	86,32%

6.2. GRÁFICO

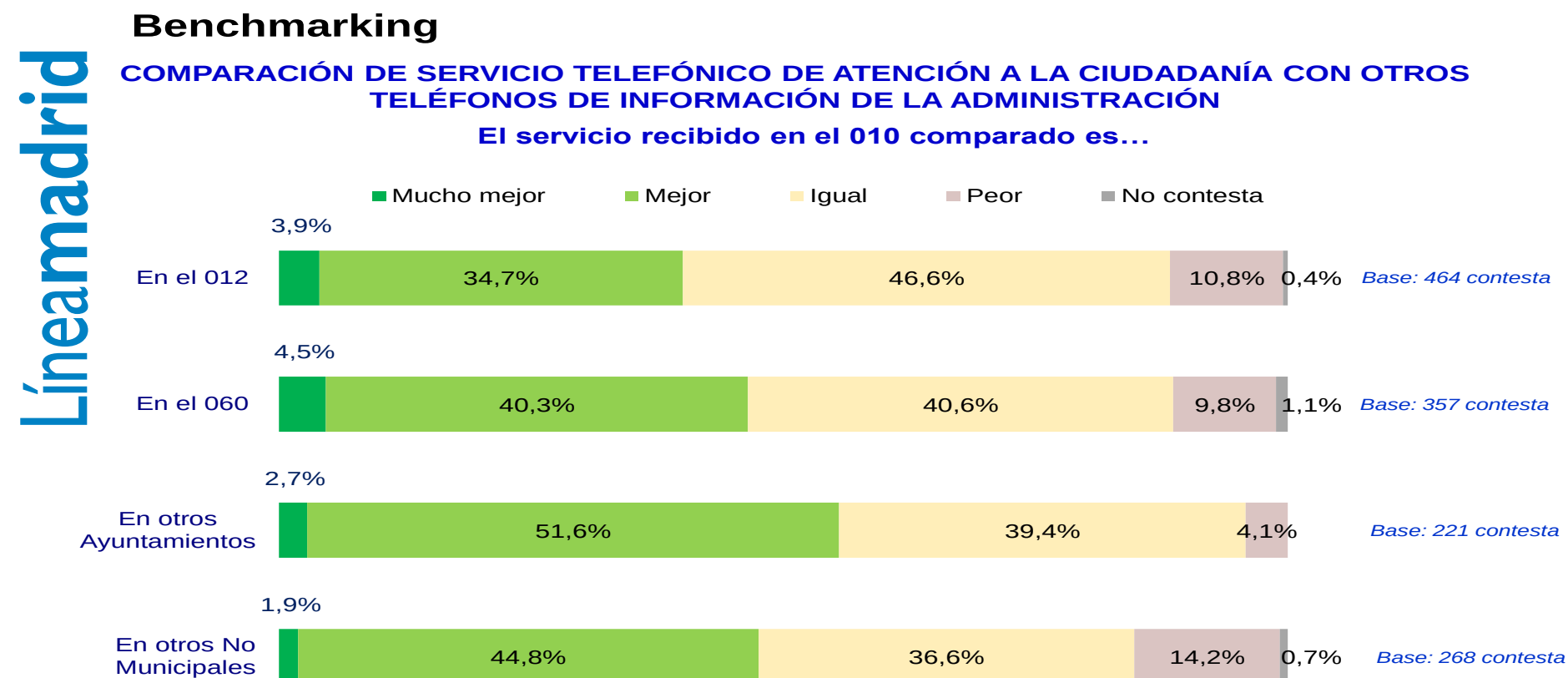


7.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)		Personas muy insatisfechas	
octubre-21	43	43	100,00%	0	0,00%
noviembre-21	54	54	100,00%	0	0,00%
diciembre-21	59	58	98,31%	1	1,69%
Total	156	155	99,36%	1	0,64%

ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO



Estadísticas

4º. Trimestre 2021

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

- La atención con Cita Previa (incluida Registro)

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

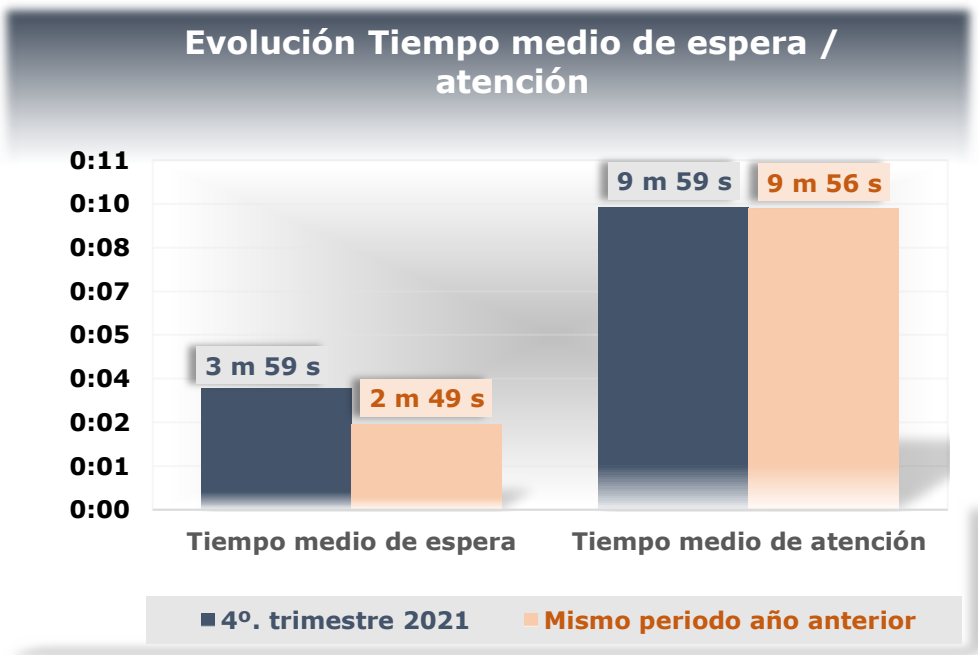
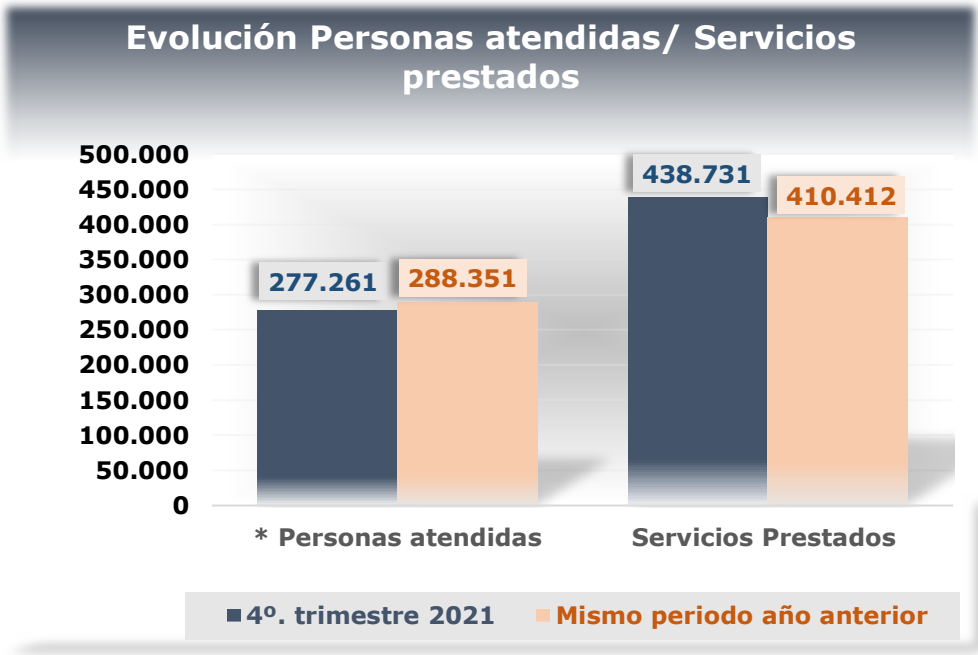


Línea Madrid Redes

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

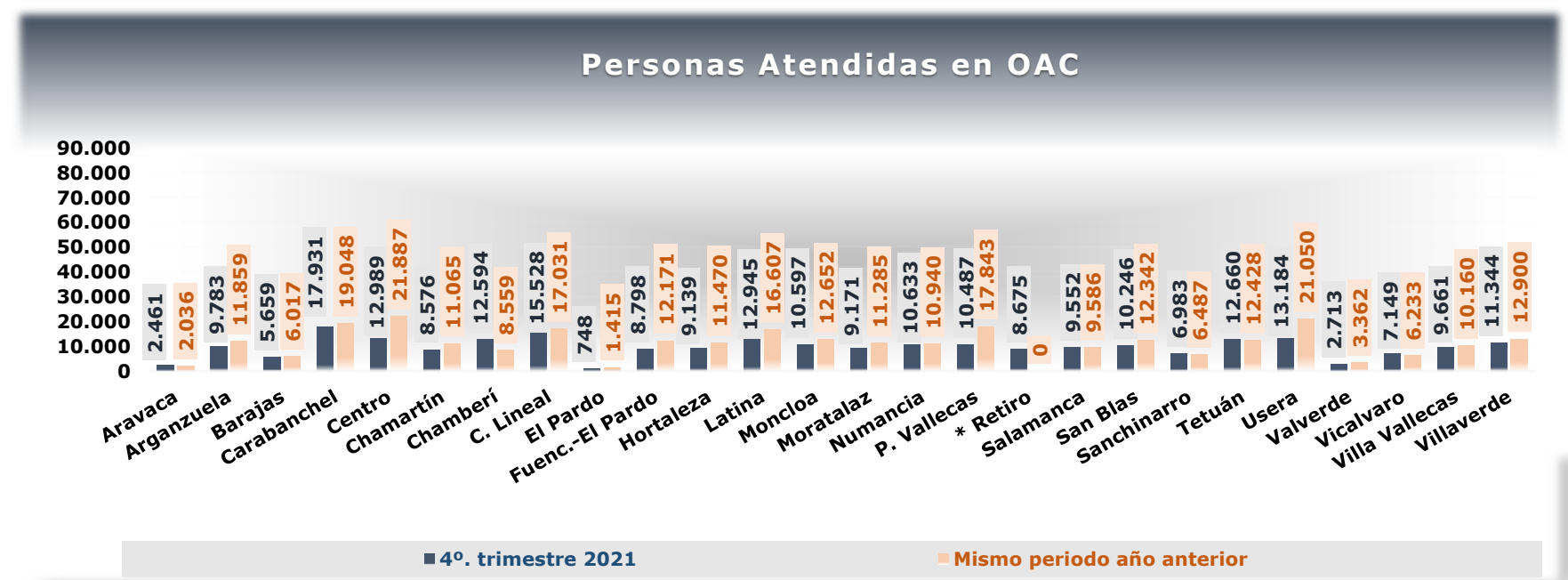
Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
* Personas atendidas	277.261	288.351	-3,8%
Tiempo medio de espera	3 m 59 s	2 m 49 s	41,3%
Tiempo medio de atención	9 m 59 s	9 m 56 s	0,4%
Servicios Prestados	438.731	410.412	6,9%
Servicios por persona atendida	1,58	1,42	11,2%
** Servicios con idioma	-	1.692	-

* Incluye atenciones y servicios en Teletrabajo de padrón e información urbanística.
** En 2021 el servicio se presta a través del sistema de videollamada.



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

OFICINAS	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	2.461	2.036	20,9%
Arganzuela	9.783	11.859	-17,5%
Barajas	5.659	6.017	-5,9%
Carabanchel	17.931	19.048	-5,9%
Centro	12.989	21.887	-40,7%
Chamartín	8.576	11.065	-22,5%
Chamberí	12.594	8.559	47,1%
C. Lineal	15.528	17.031	-8,8%
El Pardo	748	1.415	-47,1%
Fuenc.-El Pardo	8.798	12.171	-27,7%
Hortaleza	9.139	11.470	-20,3%
Latina	12.945	16.607	-22,1%
Moncloa	10.597	12.652	-16,2%
Moratalaz	9.171	11.285	-18,7%
Numancia	10.633	10.940	-2,8%
P. Vallecás	10.487	17.843	-41,2%
* Retiro	8.675	0	-
Salamanca	9.552	9.586	-0,4%
San Blas	10.246	12.342	-17,0%
Sanchinarro	6.983	6.487	7,6%
Tetuán	12.660	12.428	1,9%
Usera	13.184	21.050	-37,4%
Valverde	2.713	3.362	-19,3%
Vicalvaro	7.149	6.233	14,7%
Villa Vallecás	9.661	10.160	-4,9%
Villaverde	11.344	12.900	-12,1%
Total	250.206	286.433	-12,6%



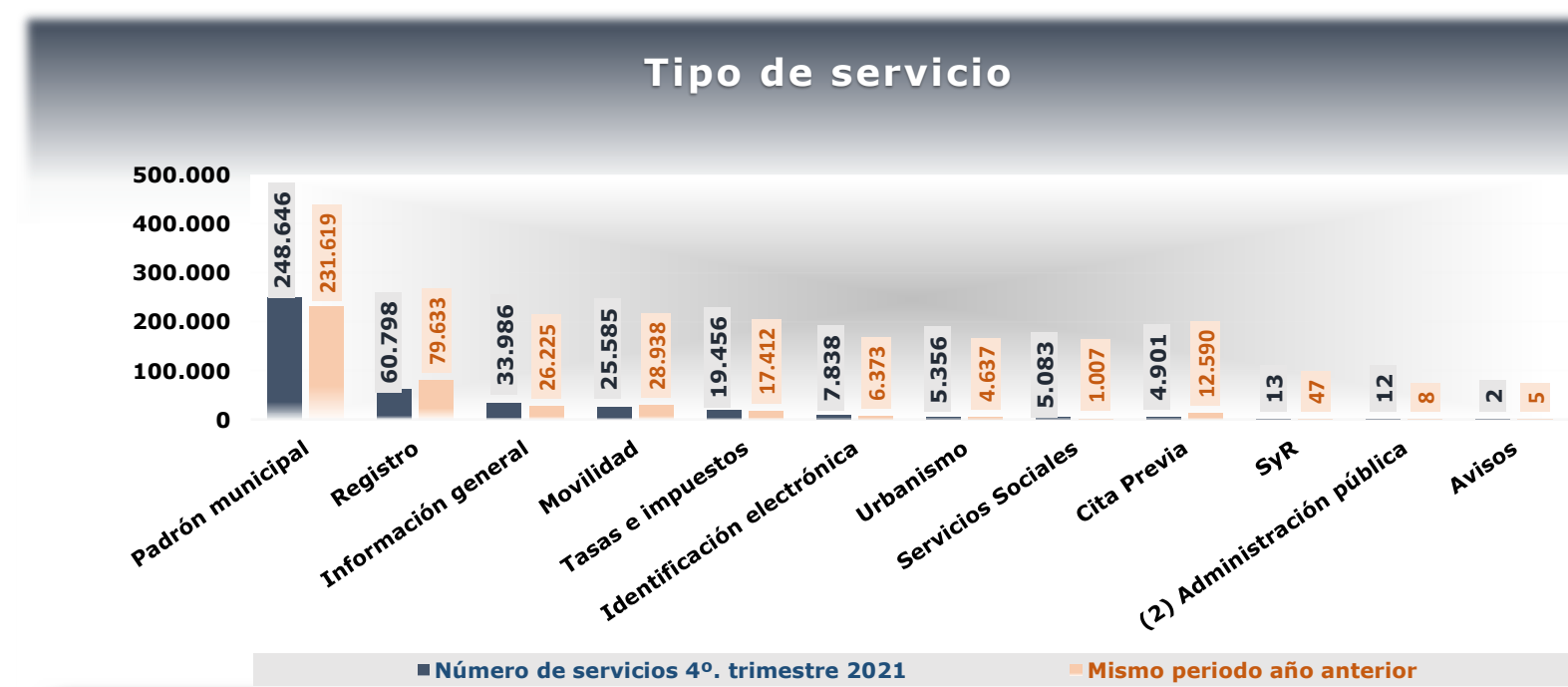
* La Oficina de Retiro permaneció cerrada en el cuarto trimestre de 2020.

3.- CANAL OAC. SERVICIOS en la modalidad PRESENCIAL

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total
Información General	33.986	8,3%
Gestión	377.690	91,7%
Total	411.676	100,0%



(1) SERVICIOS	Número de servicios 4º. trimestre 2021	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Padrón municipal	248.646	60,4%	231.619	7,4%
Registro	60.798	14,8%	79.633	-23,7%
Información general	33.986	8,3%	26.225	29,6%
Movilidad	25.585	6,2%	28.938	-11,6%
Tasas e impuestos	19.456	4,7%	17.412	11,7%
Identificación electrónica	7.838	1,9%	6.373	23,0%
Urbanismo	5.356	1,3%	4.637	15,5%
Servicios Sociales	5.083	1,2%	1.007	404,8%
Cita Previa	4.901	1,2%	12.590	-61,1%
SyR	13	0,0%	47	-72,3%
(2) Administración pública	12	0,0%	8	50,0%
Avisos	2	0,0%	5	-60,0%
Total	411.676	100,0%	408.494	0,8%

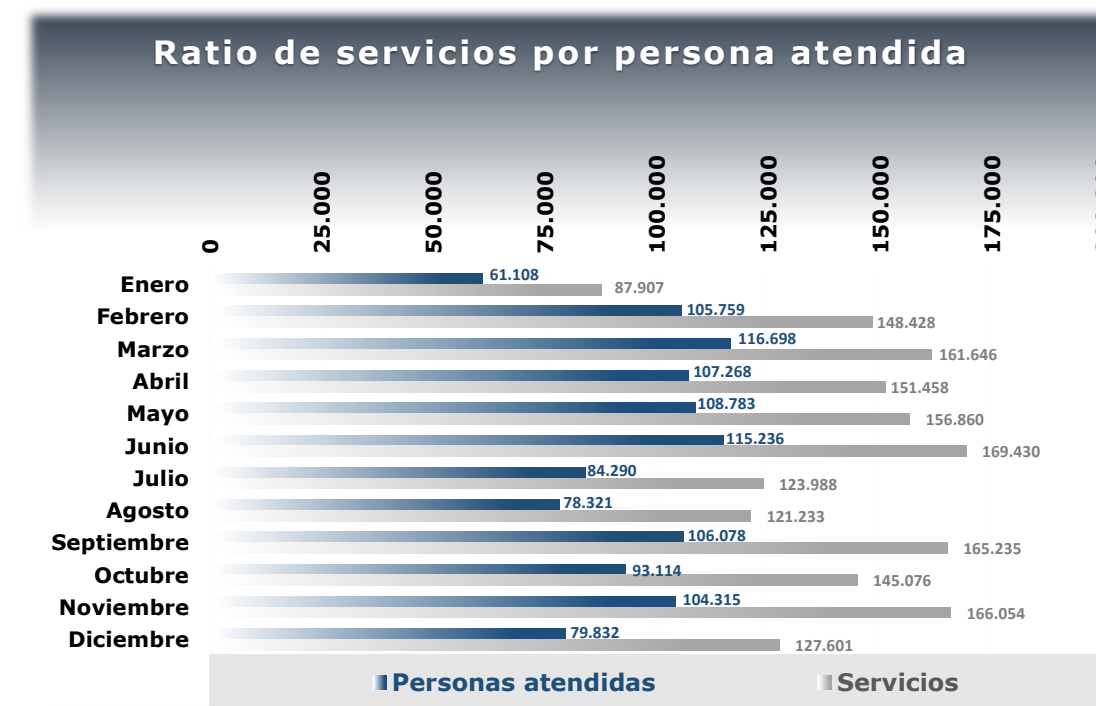


(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana.

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

Ratio de servicios por atención			
Mes 2021	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona atendida
Enero	61.108	87.907	1,4
Febrero	105.759	148.428	1,4
Marzo	116.698	161.646	1,4
Abril	107.268	151.458	1,4
Mayo	108.783	156.860	1,4
Junio	115.236	169.430	1,5
Julio	84.290	123.988	1,5
Agosto	78.321	121.233	1,5
Septiembre	106.078	165.235	1,6
Octubre	93.114	145.076	1,6
Noviembre	104.315	166.054	1,6
Diciembre	79.832	127.601	1,6
TOTAL	1.160.802	1.724.916	1,5

Trimestral	
Personas atendidas	Servicios
1º	283.565
2º	331.287
3º	268.689
4º	277.261

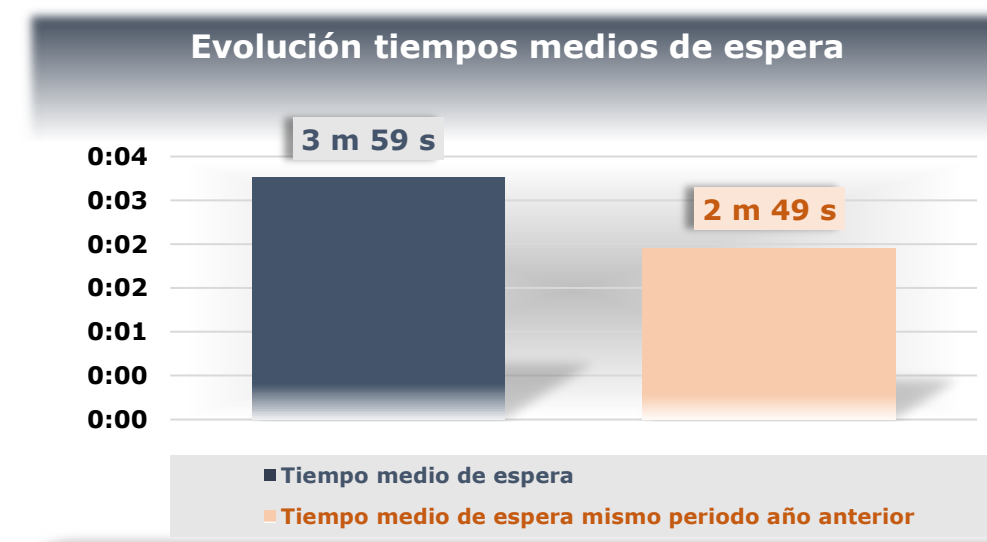


Histórico			
Anual	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona atendida
2010	2.320.187	2.834.074	1,2
2011	2.361.920	2.970.883	1,3
2012	2.281.734	3.001.333	1,3
2013	2.440.687	3.079.807	1,3
2014	2.465.423	3.141.134	1,3
2015	2.500.062	3.272.411	1,3
2016	2.411.800	3.194.814	1,3
2017	2.477.814	3.285.233	1,3
2018	2.429.457	3.137.754	1,3
2019	2.239.484	2.904.676	1,3
2020	1.169.963	1.564.166	1,3



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

OFICINA	Nº Servicios 4º. trimestre 2021	% Servicios por OAC	Tiempo medio de espera	Nº Servicios mismo periodo año anterior	Tiempo medio de espera mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	2.641	0,6%	02:56	2.412	00:29	501,1%
Arganzuela	17.398	4,2%	02:51	18.421	02:31	13,5%
Barajas	12.767	3,1%	03:57	9.993	01:50	115,1%
Carabanchel	30.708	7,5%	02:50	26.067	02:18	23,2%
Centro	25.773	6,3%	04:02	32.515	02:28	63,7%
Chamartín	13.626	3,3%	07:44	17.093	04:08	87,0%
Chamberí	19.734	4,8%	09:02	12.174	04:47	88,7%
C. Lineal	30.642	7,4%	07:38	21.311	05:04	50,8%
El Pardo	630	0,2%	00:57	2.227	00:51	11,0%
Fuenc.-El Pardo	16.017	3,9%	02:52	15.287	03:03	-6,2%
Hortaleza	16.416	4,0%	01:59	18.610	01:45	13,7%
Latina	17.579	4,3%	02:51	23.266	02:58	-3,9%
Moncloa	16.841	4,1%	06:07	16.953	04:27	37,3%
Moratalaz	12.849	3,1%	02:03	16.216	02:47	-26,7%
Numancia	15.776	3,8%	06:18	15.727	01:24	349,6%
P. Vallecas	16.163	3,9%	02:38	24.260	03:05	-14,4%
* Retiro	14.239	3,5%	03:38	535	-	-
Salamanca	15.077	3,7%	03:25	12.656	04:07	-17,0%
San Blas	15.378	3,7%	02:13	17.583	02:45	-19,4%
Sanchinarro	11.188	2,7%	03:20	9.730	01:41	98,7%
Tetuán	20.286	4,9%	02:53	17.092	03:44	-22,7%
Usera	20.850	5,1%	04:38	29.775	01:50	153,2%
Valverde	2.936	0,7%	05:49	4.261	01:49	218,9%
Vicalvaro	9.649	2,3%	01:52	9.571	01:06	70,6%
Villa Vallecas	17.468	4,2%	02:15	15.705	01:55	17,7%
Villaverde	19.045	4,6%	01:42	19.054	02:01	-16,2%
TOTAL	411.676	100,0%	03:59	408.494	02:49	41,3%

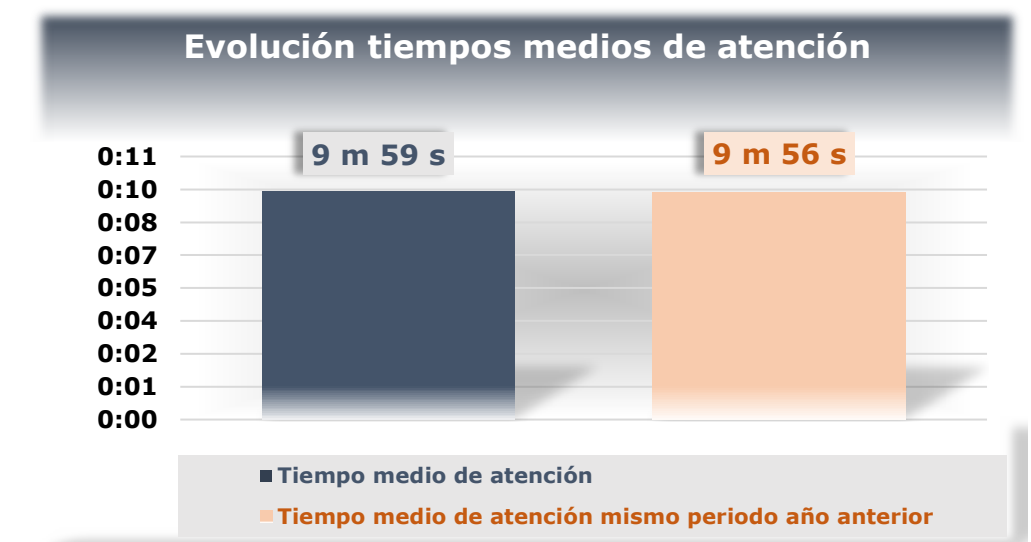


Tiempo medio de espera ponderado.

* La Oficina de Retiro permaneció cerrada en el cuarto trimestre de 2020.

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

OFICINA	Nº Servicios 4º. trimestre 2021	% Servicios por OAC	Tiempo medio de atención	Nº Servicios mismo periodo año anterior	Tiempo medio de atención mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	2.641	0,6%	09:46	2.412	10:24	-6,1%
Arganzuela	17.398	4,2%	10:52	18.421	09:20	16,6%
Barajas	12.767	3,1%	09:28	9.993	09:46	-3,1%
Carabanchel	30.708	7,5%	09:16	26.067	09:22	-0,9%
Centro	25.773	6,3%	12:38	32.515	09:52	28,0%
Chamartín	13.626	3,3%	11:49	17.093	10:44	10,1%
Chamberí	19.734	4,8%	10:19	12.174	12:33	-17,8%
C. Lineal	30.642	7,4%	08:41	21.311	10:28	-17,0%
El Pardo	630	0,2%	07:04	2.227	05:02	40,1%
Fuenc.-El Pardo	16.017	3,9%	09:03	15.287	09:59	-9,3%
Hortaleza	16.416	4,0%	09:23	18.610	10:06	-7,1%
Latina	17.579	4,3%	09:43	23.266	09:27	2,9%
Moncloa	16.841	4,1%	11:54	16.953	12:22	-3,9%
Moratalaz	12.849	3,1%	10:14	16.216	10:13	0,1%
Numancia	15.776	3,8%	07:44	15.727	08:48	-12,2%
P. Vallecas	16.163	3,9%	08:59	24.260	07:17	23,3%
* Retiro	14.239	3,5%	09:29	535	-	-
Salamanca	15.077	3,7%	10:33	12.656	12:20	-14,4%
San Blas	15.378	3,7%	09:47	17.583	10:48	-9,5%
Sanchinarro	11.188	2,7%	11:30	9.730	10:41	7,5%
Tetuán	20.286	4,9%	10:47	17.092	11:50	-8,9%
Usera	20.850	5,1%	10:01	29.775	07:57	26,1%
Valverde	2.936	0,7%	10:33	4.261	11:32	-8,4%
Vicalvaro	9.649	2,3%	08:55	9.571	09:36	-7,1%
Villa Vallecas	17.468	4,2%	08:38	15.705	08:44	-1,3%
Villaverde	19.045	4,6%	10:07	19.054	10:22	-2,5%
TOTAL	411.676	100,0%	09:59	408.494	09:56	0,5%



Tiempo medio de atención ponderado.

* La Oficina de Retiro permaneció cerrada en el cuarto trimestre de 2020.

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

	ATENCIONES			SOLICITUDES DE SERVICIO		
	Trámites de Padrón (Certificados, Renovaciones y Confirmaciones)	Información urbanística	Total	Trámites de Padrón (Certificados, Renovaciones y Confirmaciones)	Información urbanística	Total
octubre-21	10.725	0	10.725	10.725	0	10.725
noviembre-21	8.209	0	8.209	8.209	0	8.209
diciembre-21	8.121	0	8.121	8.121	0	8.121
Total	27.055	0	27.055	27.055	0	27.055



8.- CITAS EN AGENDA DE LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	Total 4º trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Media 4º trimestre '21
Atendidas	53.266	93.722	99.712	92.742	92.200	98.656	69.815	67.216	90.783	55.218	83.848	60.635	199.701	265.570	-24,80%	66.567
No atendidas	19.093	30.965	32.499	33.878	31.580	30.136	23.324	22.384	27.726	18.857	27.775	22.594	69.226	85.199	-18,75%	23.075
Total (concertadas)	72.359	124.687	132.211	126.620	123.780	128.792	93.139	89.600	118.509	74.075	111.623	83.229	268.927	350.769	-23,33%	89.642
Absentismo	26,39%	24,83%	24,58%	26,76%	25,51%	23,40%	25,04%	24,98%	23,40%	23,40%	23,40%	23,40%	25,74%	24,29%	5,98%	25,74%



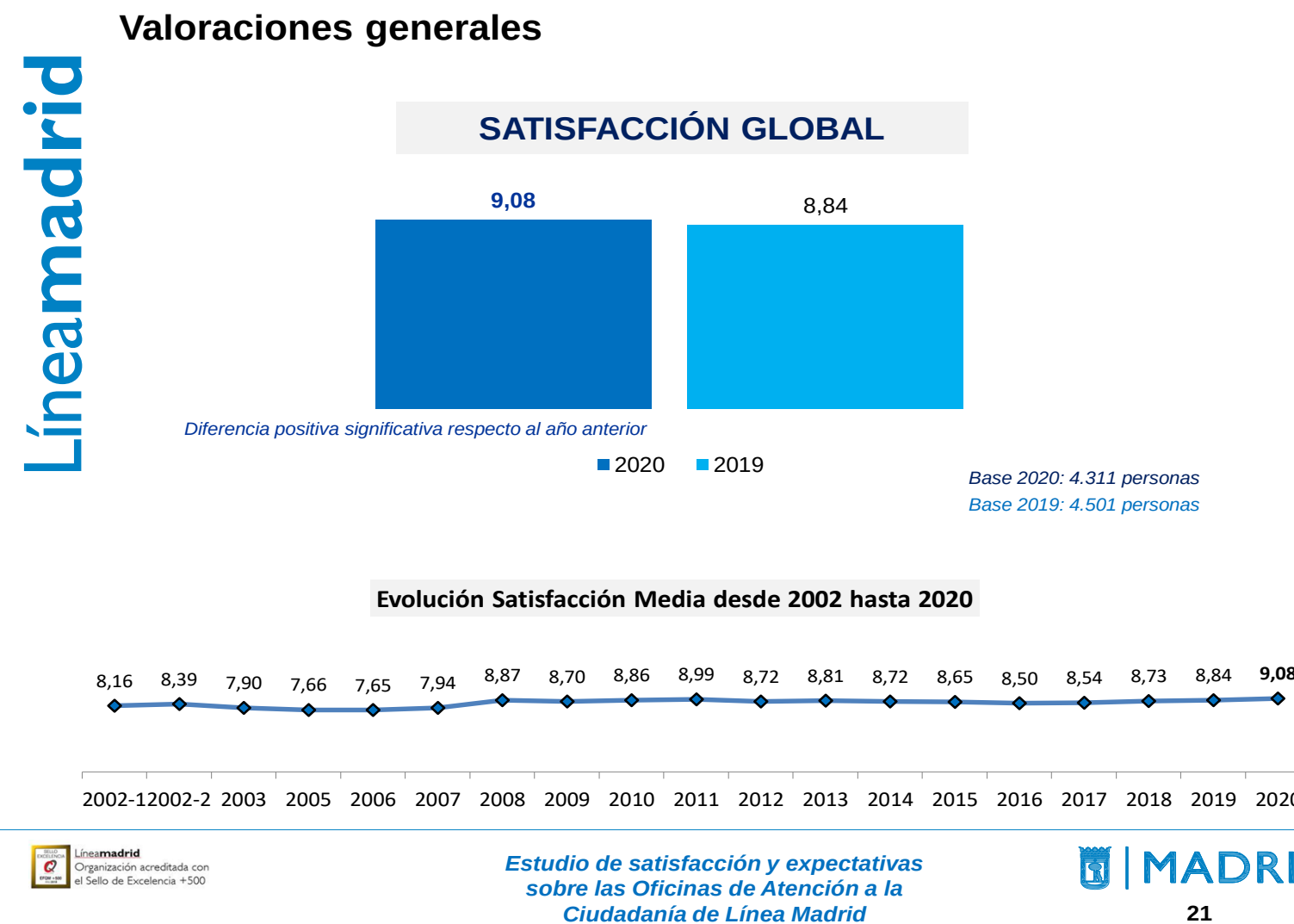
9.- DISPONIBILIDAD DE AGENDA EN LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	Media 4º trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Registro	8	12	7	6	7	6	5	6	5	5	5	8	6	10	-40,00%
Atención a la Ciudadanía	9	13	7	11	7	6	7	8	7	7	6	9	7	11	-33,33%
* Otras gestiones Atención a la Ciudadanía	9	13	7	7	6	5	5	5	5	5	4	6	5	5	0,00%

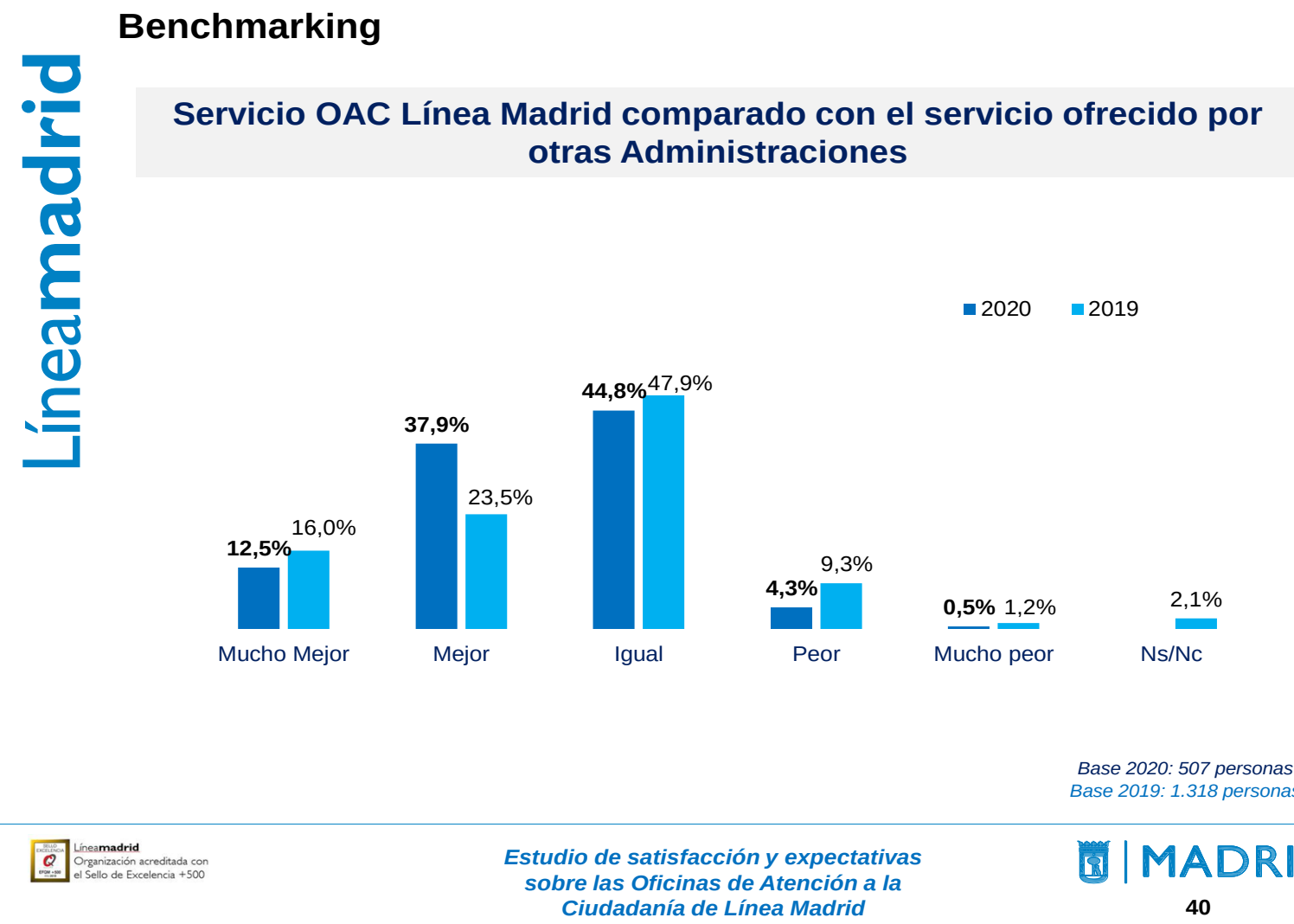
* Hasta mayo, en la agenda de Atención a la Ciudadanía, se gestionaba Padrón, Tarjeta Azul e Identificación Electrónica; a partir de mayo, solo se tramita Padrón y T. Azul. A partir de octubre solo Padrón Municipal.



10.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES



11.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL



Estadísticas

Estadísticas

4º. Trimestre 2021

1.4 Canales telemáticos

1.4.1. Twitter @lineamadrid.es

1.4.2. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)

1.4.3. Asistente Virtual Chat Bot Madrid Central

1.4.4. Facebook

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



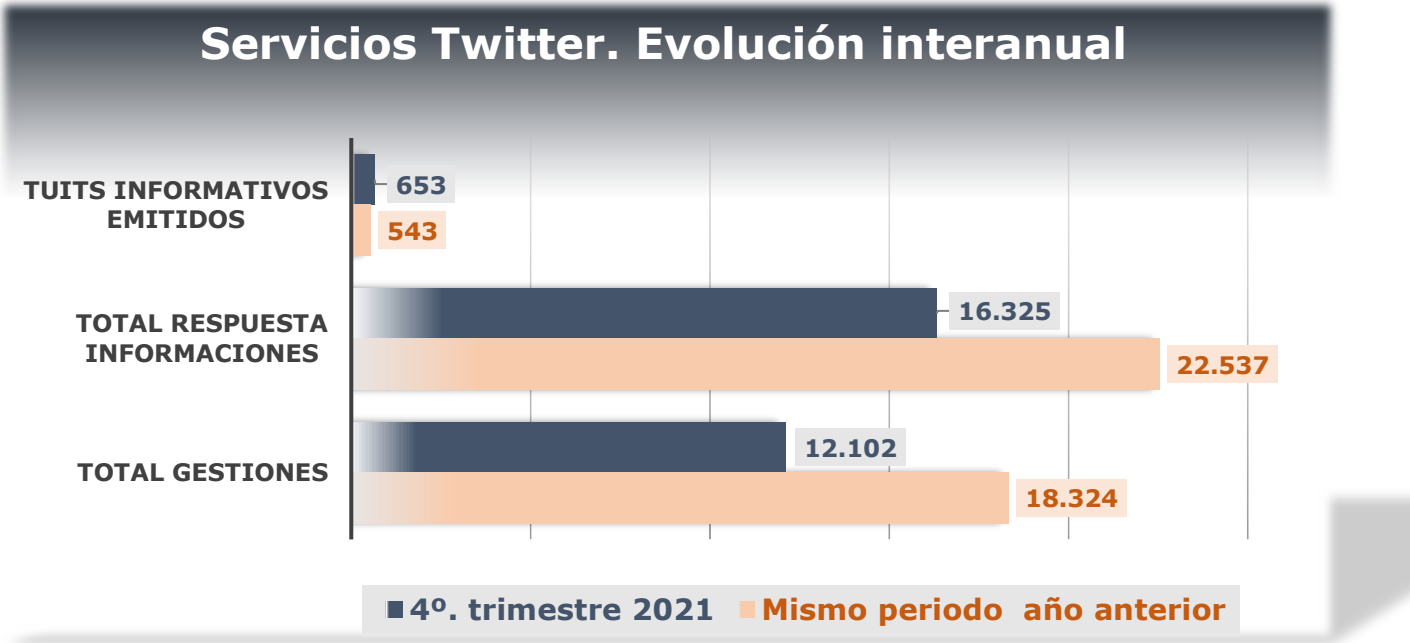
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



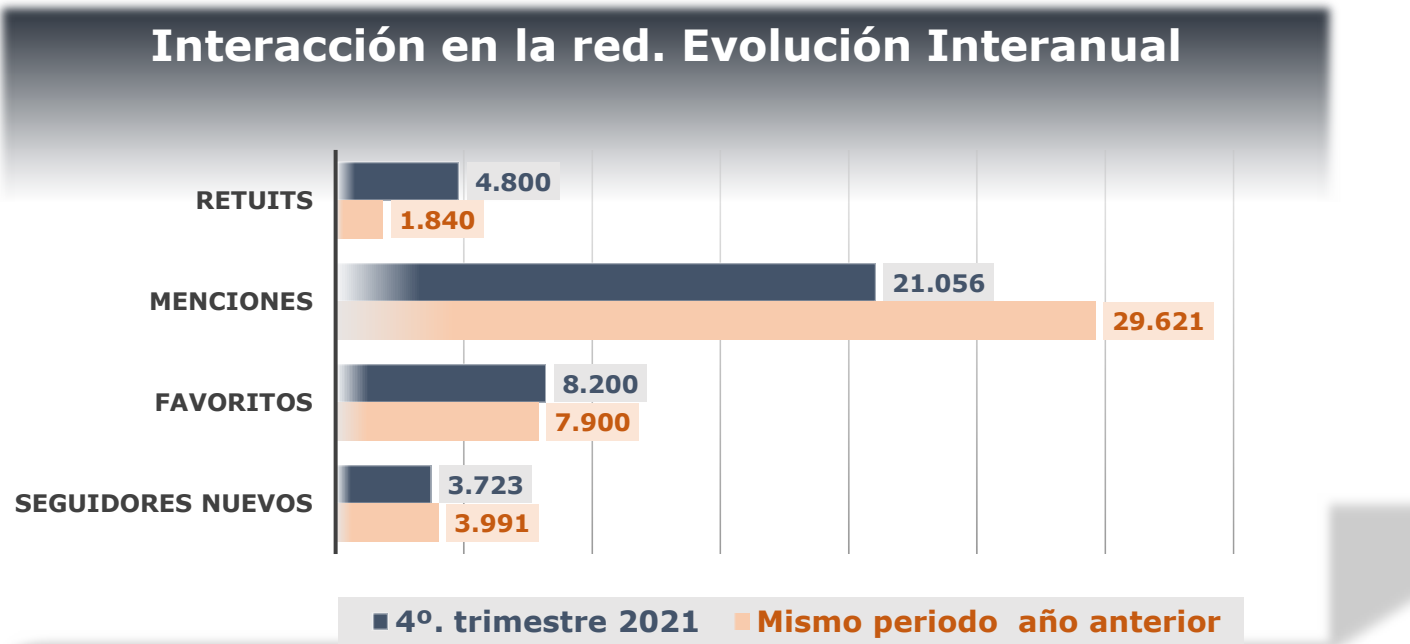
Línea Madrid Redes

1.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

SERVICIOS	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	653	543	20,3%
Total respuesta Informaciones	16.325	22.537	-27,6%
Total gestiones	12.102	18.324	-34,0%
Total	29.080	41.404	-29,8%

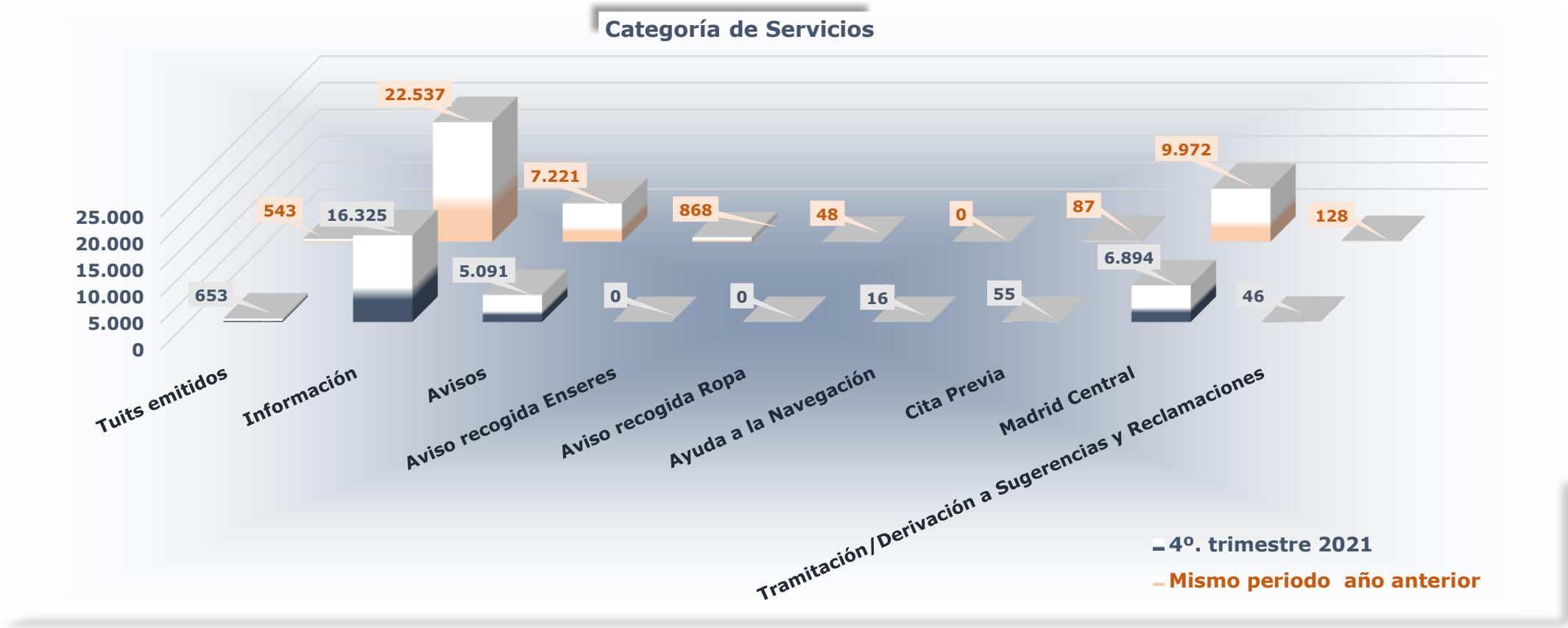


INTERACCIÓN EN LA RED	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	4.800	1.840	160,9%
Menciones	21.056	29.621	-28,9%
Favoritos	8.200	7.900	3,8%
Seguidores Nuevos	3.723	3.991	-6,7%



2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SERVICIOS

SERVICIOS	Categorías Servicios		4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		653	543	20,3%
	Información		16.325	22.537	-27,6%
Gestión	*Público	Avisos	5.091	7.221	-29,5%
		Aviso recogida Enseres	0	868	-100,0%
		Aviso recogida Ropa	0	48	-100,0%
	Privado	Ayuda a la Navegación	16	-	-
		Cita Previa	55	87	-36,8%
		Madrid Central	6.894	9.972	-30,9%
		Tramitación/Derivación a Sugerencias y Reclamaciones	46	128	-64,1%
Total			29.080	41.404	-29,8%



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

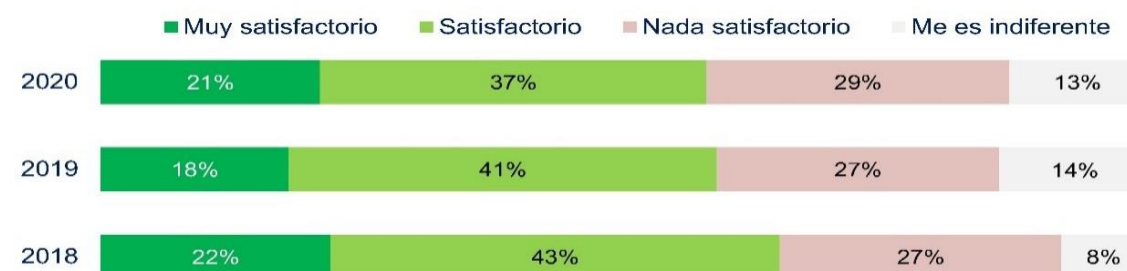
4º. trimestre 2021

Mismo periodo año anterior

MES	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas
octubre-21	545	467	56	9	13	714	561	105	20	28
noviembre-21	490	427	51	4	8	805	627	121	35	22
diciembre-21	513	410	76	7	20	811	651	119	21	20
	1.548	1.304	183	20	41	2.330	1.839	345	76	70

Líneamadrid

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



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

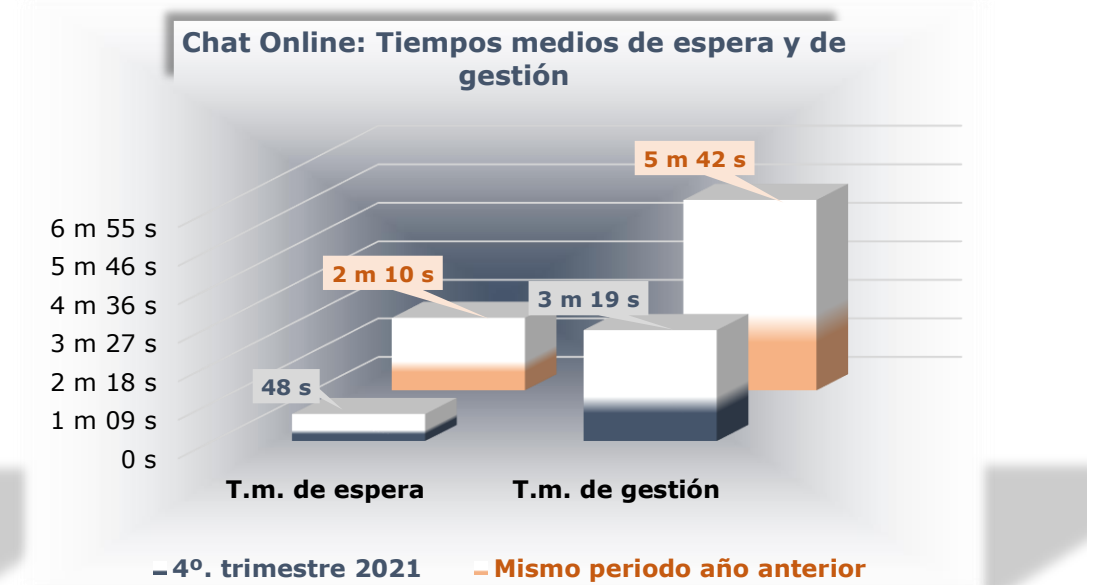
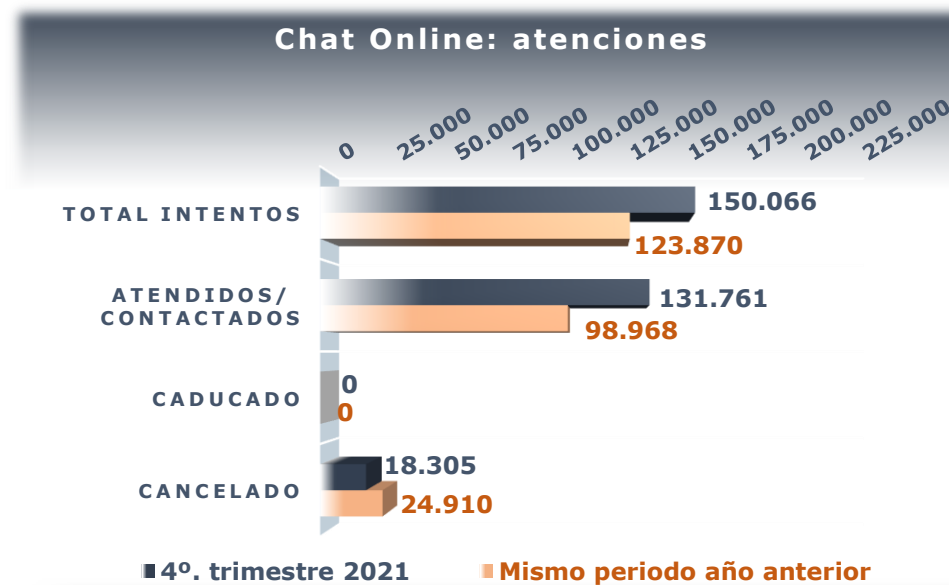
4.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

4º. trimestre 2021

Mismo periodo año anterior

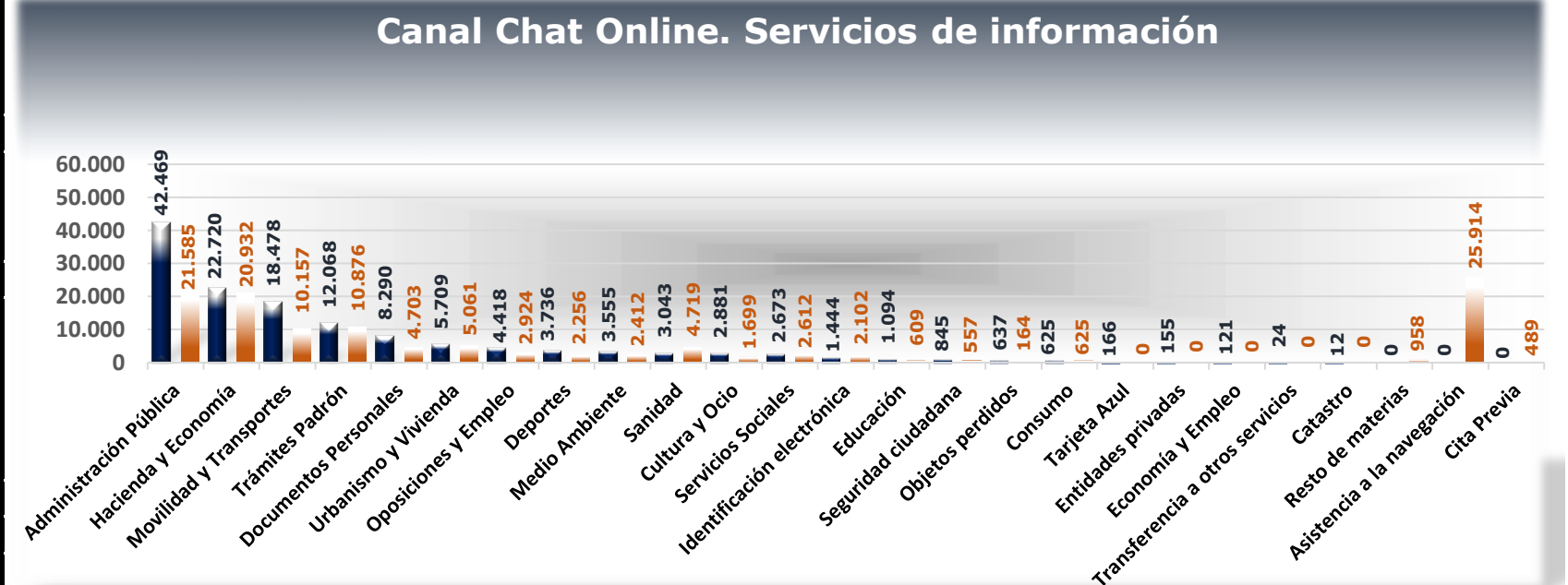
MES	Total Intentos	Atendidos/contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión	Total Intentos	Atendidos/contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
octubre-21	51.352	46.805	0	4.547	53 s	2 m 47 s	46.083	37.896	0	8.195	2 m 10 s	5 m 39 s
noviembre-21	50.023	44.868	0	5.155	42 s	2 m 45 s	44.616	34.449	0	10.167	2 m 11 s	5 m 39 s
diciembre-21	48.691	40.088	0	8.603	50 s	4 m 25 s	33.171	26.623	0	6.548	2 m 09 s	5 m 46 s
	150.066	131.761	0	18.305	48 s	3 m 19 s	123.870	98.968	0	24.910	2 m 10 s	5 m 42 s

MES	Atendidos/contactados	Atendidos/contactados	Variación en %
octubre-21	46.805	37.896	23,5%
noviembre-21	44.868	34.449	30,2%
diciembre-21	40.088	26.623	50,6%
	131.761	98.968	33,1%



5.- CHAT ONLINE. SERVICIOS

Servicios de información	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Administración Pública	42.469	21.585	96,8%
Hacienda y Economía	22.720	20.932	8,5%
Movilidad y Transportes	18.478	10.157	81,9%
Trámites Padrón	12.068	10.876	11,0%
Documentos Personales	8.290	4.703	76,3%
Urbanismo y Vivienda	5.709	5.061	12,8%
Oposiciones y Empleo	4.418	2.924	51,1%
Deportes	3.736	2.256	65,6%
Medio Ambiente	3.555	2.412	47,4%
Sanidad	3.043	4.719	-35,5%
Cultura y Ocio	2.881	1.699	69,6%
Servicios Sociales	2.673	2.612	2,3%
Identificación electrónica	1.444	2.102	-31,3%
Educación	1.094	609	79,6%
Seguridad ciudadana	845	557	51,7%
Objetos perdidos	637	164	288,4%
Consumo	625	625	0,0%
Tarjeta Azul	166	0	-
Entidades privadas	155	0	-
Economía y Empleo	121	0	-
Transferencia a otros servicios	24	0	-
Catastro	12	0	-
Resto de materias	0	958	-100,0%
Asistencia a la navegación	0	25.914	-100,0%
Cita Previa	0	489	-100,0%
Subtotal	135.163	121.354	11,4%



Servicios Restantes	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	2	3	-33,3%
Ayuda a la navegación	11.320	0	-
Cita Previa	7.316	8.735	-
Economía	1	2	-50,0%
Movilidad	14	59	-76,3%
Servicios Sociales	0	1	-100,0%
Sugerencias y Reclamaciones	0	1	-100,0%
Subtotal	18.653	8.801	111,9%

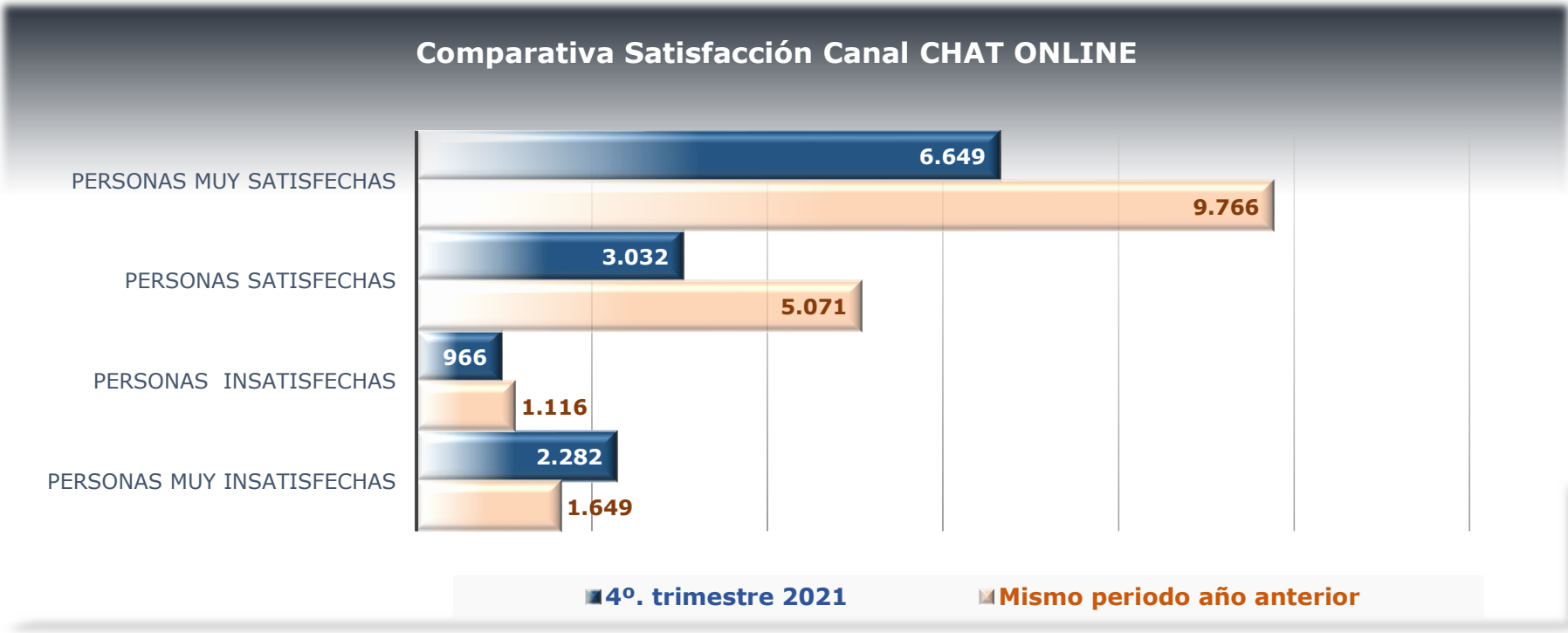


TOTAL **153.816** **130.155** **18,2%**

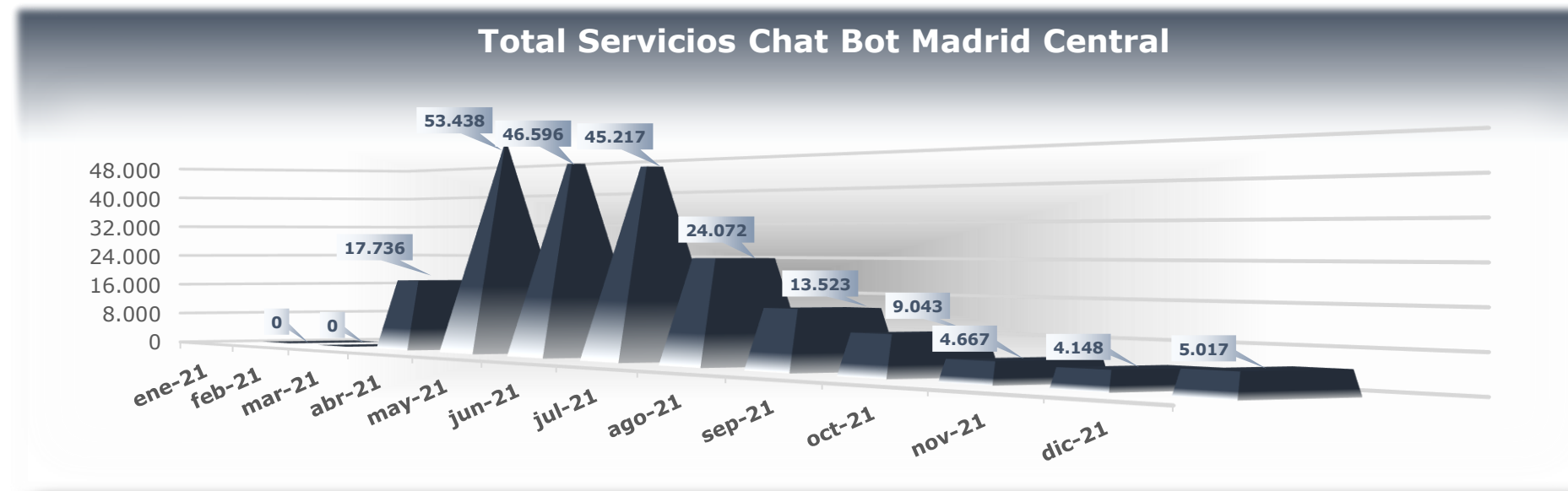
6.- CANAL CHAT. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

4º. trimestre 2021
Mismo periodo año anterior

MES	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas
octubre-21	4.521	2.276	1.098	371	776	6.878	3.893	1.948	416	621
noviembre-21	4.471	2.279	1.068	309	815	6.353	3.471	1.892	412	578
diciembre-21	3.937	2.094	866	286	691	4.371	2.402	1.231	288	450
	12.929	6.649	3.032	966	2.282	17.602	9.766	5.071	1.116	1.649



7.- CHAT BOT MADRID CENTRAL. ASISTENTE VIRTUAL



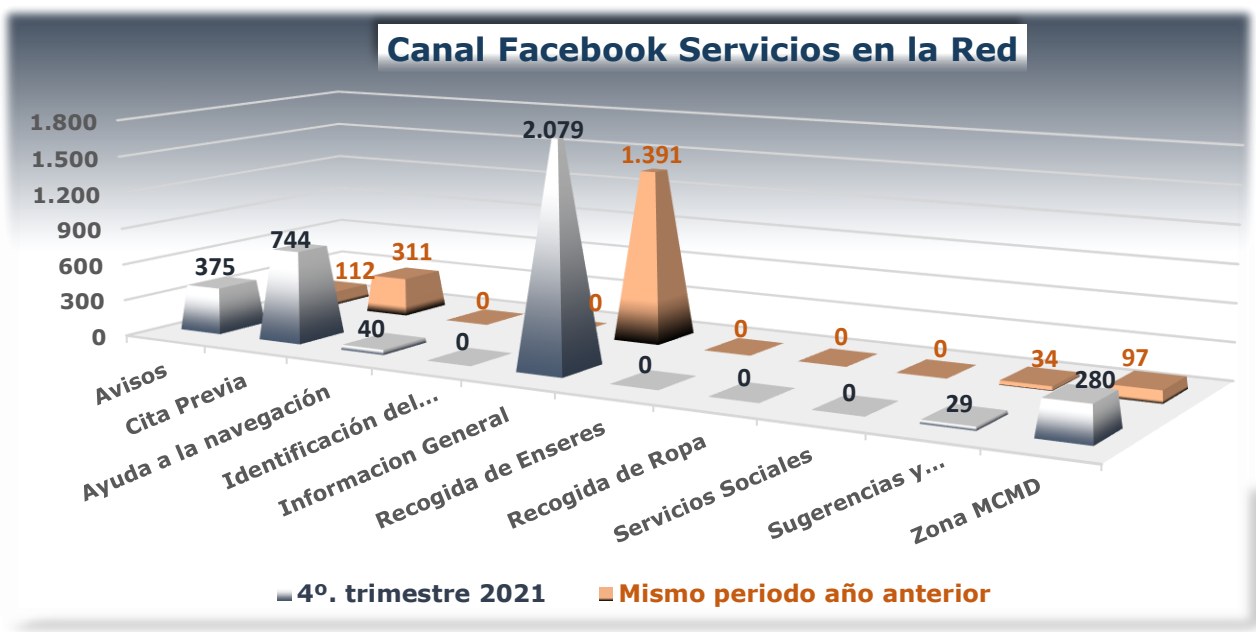
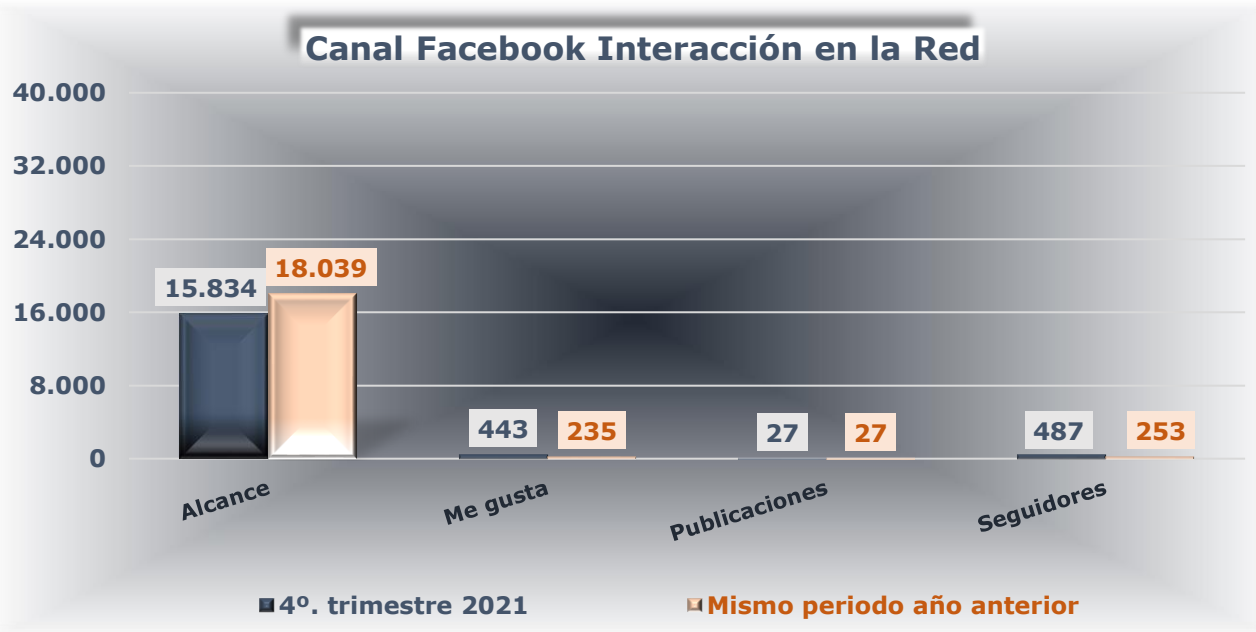
* Fecha	Información General	Movilidad (altas y bajas)	Total	Mismo periodo año anterior	Variación en %
ene-21	-	-	0	-	-
feb-21	-	-	0	-	-
mar-21	16.552	1.184	17.736	-	-
abr-21	50.583	2.855	53.438	-	-
may-21	43.290	3.306	46.596	-	-
jun-21	41.445	3.772	45.217	-	-
jul-21	21.147	2.925	24.072	-	-
ago-21	10.688	2.835	13.523	-	-
sep-21	5.436	3.607	9.043	-	-
oct-21	0	4.667	4.667	-	-
nov-21	0	4.148	4.148	-	-
dic-21	0	5.017	5.017	-	-
Subtotal 4º. Trimestre	0	13.832	13.832	-	-
TOTAL	189.141	34.316	223.457	-	-

(*) Inicio de la actividad el 1 de marzo de 2021. A partir del 15 de septiembre se cancela la prestación de servicio de Información General

8.- CANAL FACEBOOK. INTERACCIONES EN LA RED

Interaccion en la Red	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Alcance	15.834	18.039	-12,2%
Me gusta	443	235	88,5%
Publicaciones	27	27	0,0%
Seguidores	487	253	92,5%
Total	16.791	18.554	-9,5%

Servicios en la Red	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	375	112	234,8%
Cita Previa	744	311	139,2%
Ayuda a la navegación	40	0	-
Identificación del conductor	0	0	-
Informacion General	2.079	1.391	49,5%
Recogida de Enseres	0	0	-
Recogida de Ropa	0	0	-
Servicios Sociales	0	0	-
Sugerencias y Reclamaciones	29	34	-14,7%
Zona MCMD	280	97	188,7%
Total	3.547	1.945	82,4%



Estadísticas

Estadísticas

4º. Trimestre 2021

1.5 Portal web www.madrid.es

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	8.706.682	5.071.795	71,7%
Páginas vistas	21.323.249	18.496.832	15,3%
Usuarios	5.521.342	3.066.549	80,1%
Peticiones de Información	175	276	-36,6%

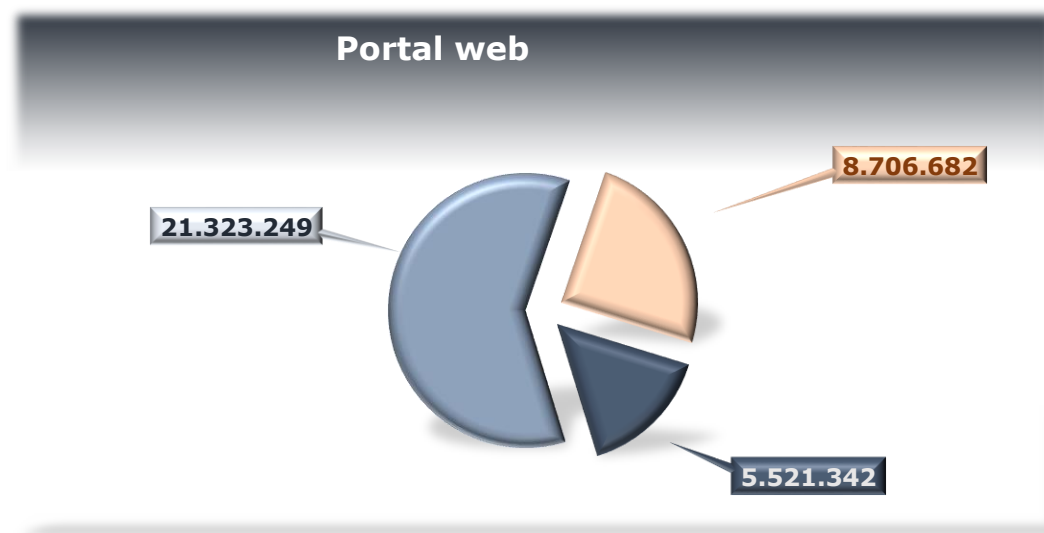
Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWareHouse para Peticiones de Información.



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

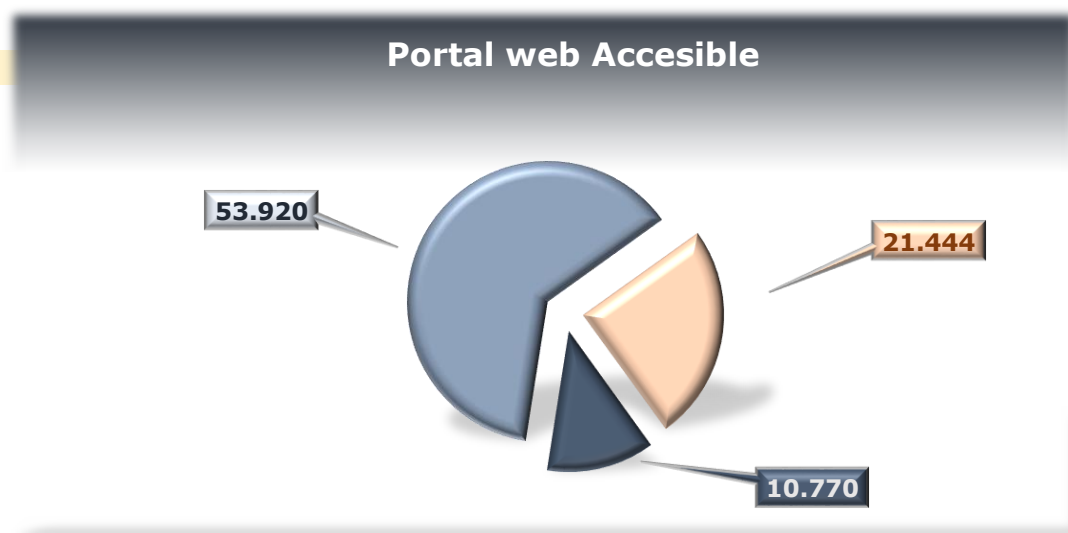
2.1 Portal web.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
21.323.249	8.706.682	5.521.342

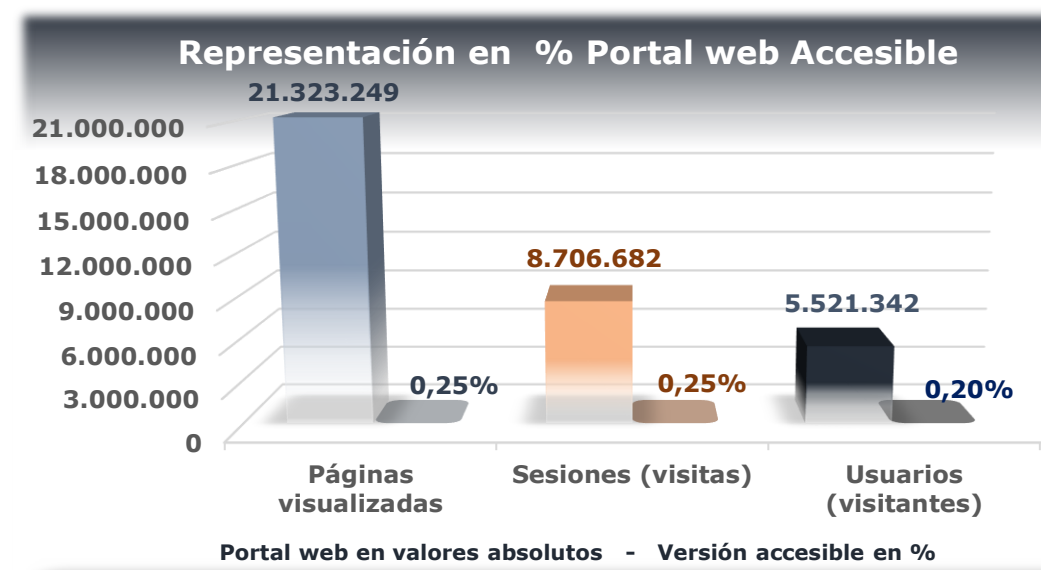


2.2 Portal web. Versión accesible.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
53.920	21.444	10.770



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	1.442.802	1.031.249
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	848.614	655.020
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	619.414	412.971
Auxiliar Administrativo/a del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	422.489	330.579
Calendario oficial laboral y de días inhábiles y festivos 2021 para Madrid - Ayuntamiento de Madrid	419.472	338.894
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	347.991	219.624
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	227.769	173.192
Oposiciones y bolsas de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	204.600	146.673
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	180.062	86.902
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	165.860	112.202
www.madrid.es - Contenido no disponible	163.921	143.460
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	148.253	117.814
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	142.075	104.683
Centros Deportivos Municipales en servicio - Ayuntamiento de Madrid	130.709	77.639
Competiciones Deportivas Municipales 2021/2022 - Ayuntamiento de Madrid	125.576	95.905
Calendario oficial laboral y de días inhábiles y festivos 2022 para Madrid - Ayuntamiento de Madrid	109.463	88.385
Plan de Ayudas Cambia 360 - Ayuntamiento de Madrid	108.812	84.731
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	108.358	86.337
(RE) DESCUBRE PLAZA DE ESPAÑA - Ayuntamiento de Madrid	107.272	86.139
Previsión exámenes 2021 - Ayuntamiento de Madrid	105.883	89.066
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	105.234	82.201

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	98.376	67.030
Personal de Oficios Servicios Internos del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	97.317	80.463
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	91.430	55.783
Últimas Convocatorias - Ayuntamiento de Madrid	88.716	55.999
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	80.516	52.262
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	79.733	59.900
Incidencias de tráfico debidas a manifestaciones - Ayuntamiento de Madrid	77.219	57.401
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	74.423	51.727
Transparencia	70.065	48.082
En portada - Portal de las Bibliotecas de Madrid	69.832	49.510
Distrito Centro - Zona de Bajas Emisiones de Especial Protección - Ayuntamiento de Madrid	66.493	40.377
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	65.557	42.242
Marca Madrid - Ayuntamiento de Madrid	62.589	50.466
Consulta Exámenes Taxi - Ayuntamiento de Madrid	62.483	42.873
Acceso AYRE - Ayuntamiento de Madrid	61.506	34.745
Policía Municipal de Madrid - Educación vial - Ayuntamiento de Madrid	59.058	46.092
En portada - Portal del personal jubilado del Ayuntamiento de Madrid	58.950	40.517
Templo de Debod - Ayuntamiento de Madrid	57.622	39.469
Turno Libre - Ayuntamiento de Madrid	55.234	36.506
Teléfono gratuito 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	55.041	45.102
Arquitecto/a Superior del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	54.335	40.268

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Técnico/a Auxiliar Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	51.505	38.689
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	50.417	35.432
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	50.157	37.295
Oposiciones por categorías - Ayuntamiento de Madrid	49.489	37.189
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	47.671	38.172
Bolsa de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	45.495	28.716
Oferta de Empleo Público - Ayuntamiento de Madrid	44.969	32.289
Bombero/a Especialista del Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid (Turno libre 2021) - Ayuntamiento de Madrid	44.615	33.636

Fuentes: Google Analytics

DEFINICIONES:

Número de visitas por páginas: Número total de páginas vistas; las visitas repetidas a una misma página también se contabilizan.

Usuarios: Usuarios que han iniciado al menos una sesión en el periodo de tiempo especificado.

Número de visitas a esta página. Una visita es una serie de acciones que comienzan cuando un visitante visualiza su primera página desde el servidor, y termina cuando el visitante deja el sitio o permanece inactivo superando el límite de tiempo de inactividad.

El límite de tiempo de inactividad por omisión es de treinta minutos. Este límite de tiempo puede ser modificado por el administrador del sistema.

Visualizaciones: Número de veces que esta página fue visualizada por visitantes.

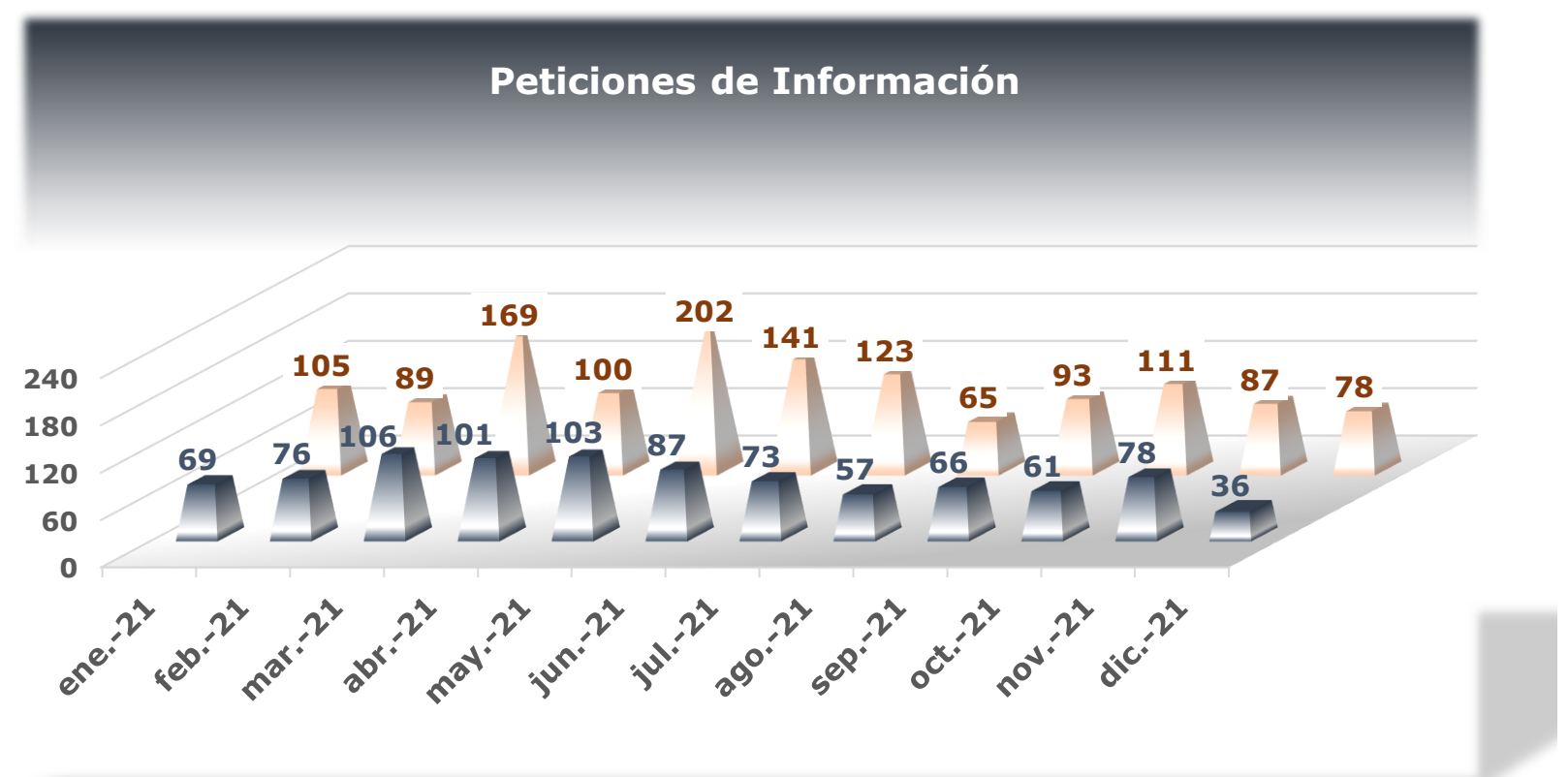
Las cifras reflejan los datos de las 50 páginas más visualizadas del mes.

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

	4º. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
ene.-21	69	105	-34,3%
feb.-21	76	89	-14,6%
mar.-21	106	169	-37,3%
abr.-21	101	100	1,0%
may.-21	103	202	-49,0%
jun.-21	87	141	-38,3%
jul.-21	73	123	-40,7%
ago.-21	57	65	-12,3%
sep.-21	66	93	-29,0%
oct.-21	61	111	-45,0%
nov.-21	78	87	-10,3%
dic.-21	36	78	-53,8%

Subtotal 4º. Trimestre	175	276	-36,6%
------------------------	-----	-----	--------

TOTAL	913	1.363	-33,0%
-------	-----	-------	--------



Estadísticas

Estadísticas

4º. Trimestre 2021

2. Gestión de Contenidos

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

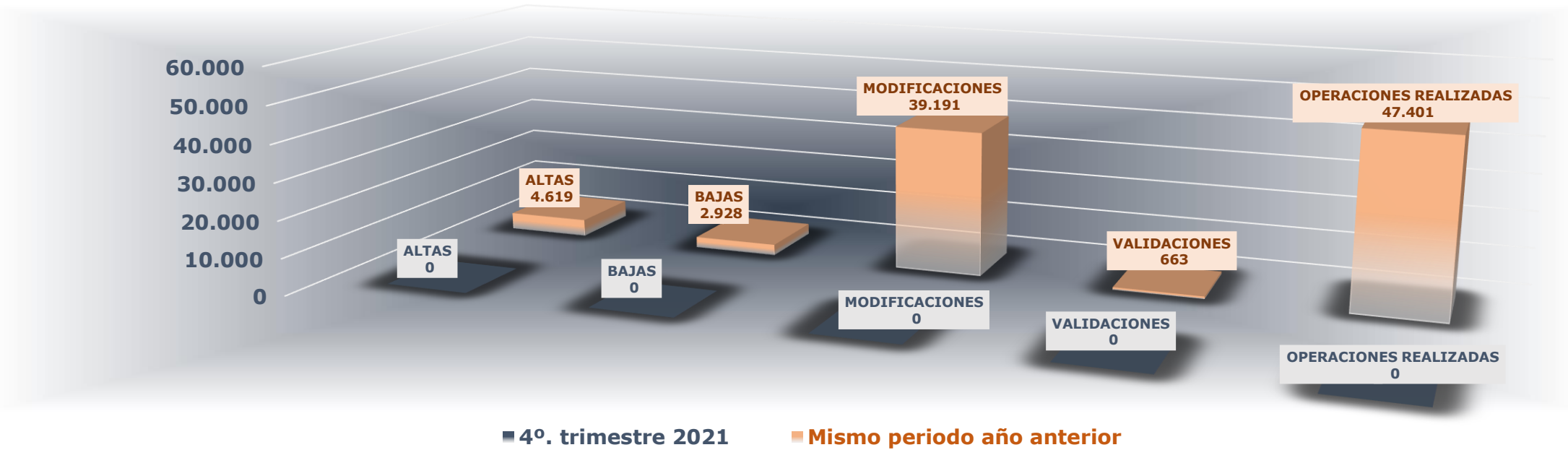
1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
octubre-21					0
noviembre-21					0
diciembre-21					0
4º. trimestre 2021	0	0	0	0	0
Mismo periodo año anterior	4.619	2.928	39.191	663	47.401
Variación en %	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%

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

Datos unidades Web: Comparativa Interanual

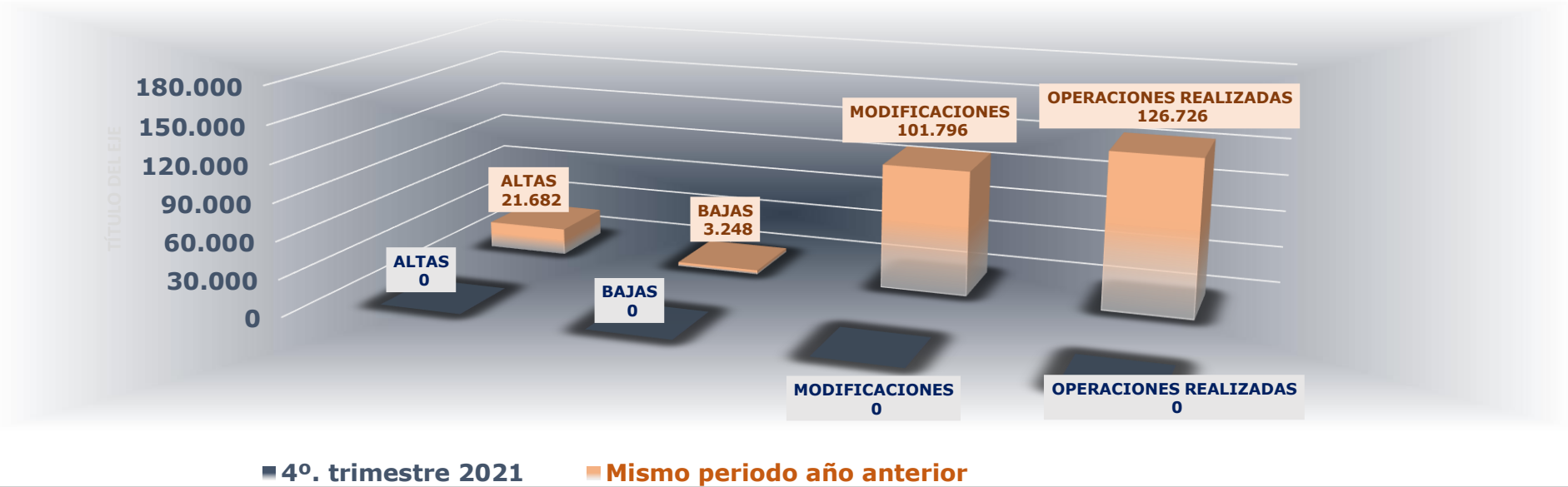


B. Datos unidades descentralizadas.

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
octubre-21				0
noviembre-21				0
diciembre-21				0
4º. trimestre 2021	0	0	0	0
Mismo periodo año anterior	21.682	3.248	101.796	126.726
Variación en %	-100,0%	-100,0%	-100,0%	-100,0%

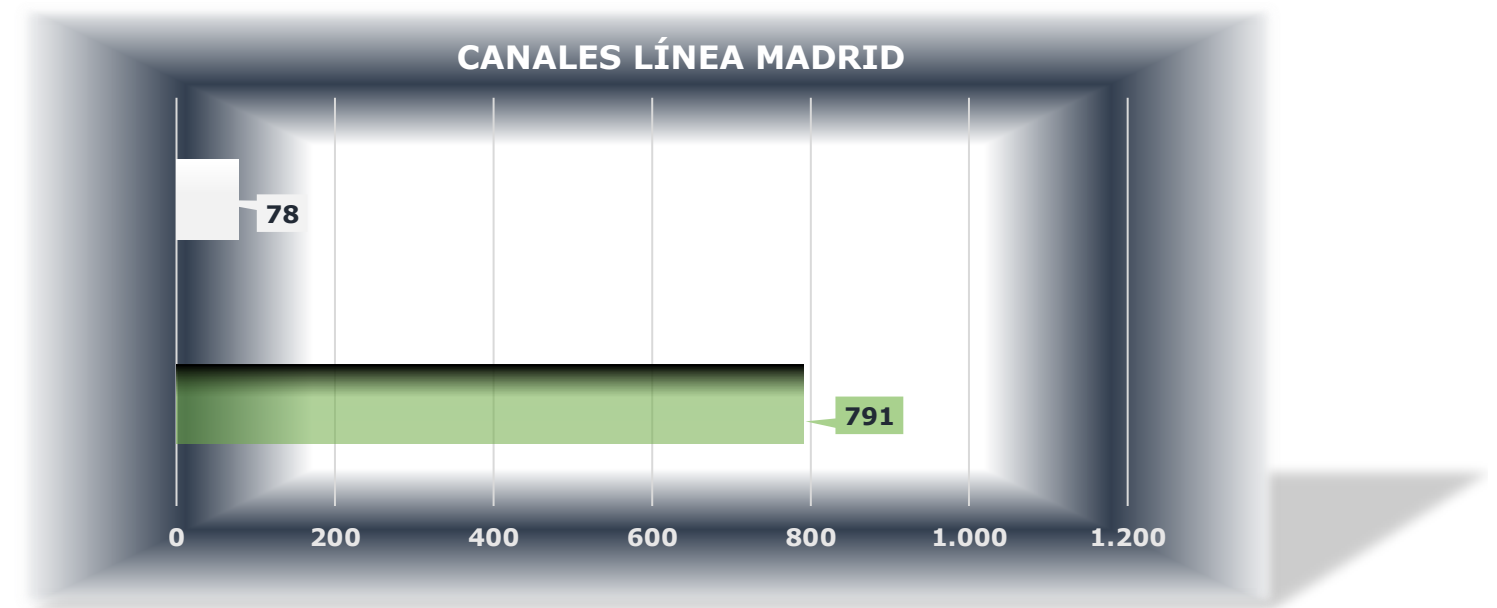
* Por incidencia técnica en la aplicación de fuente de los datos no se dispone de esta información en este trimestre.

Unidades descentralizadas: Comparativa Interanual



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

Actuaciones Fuentes	Actuaciones Interlocutores
791	78

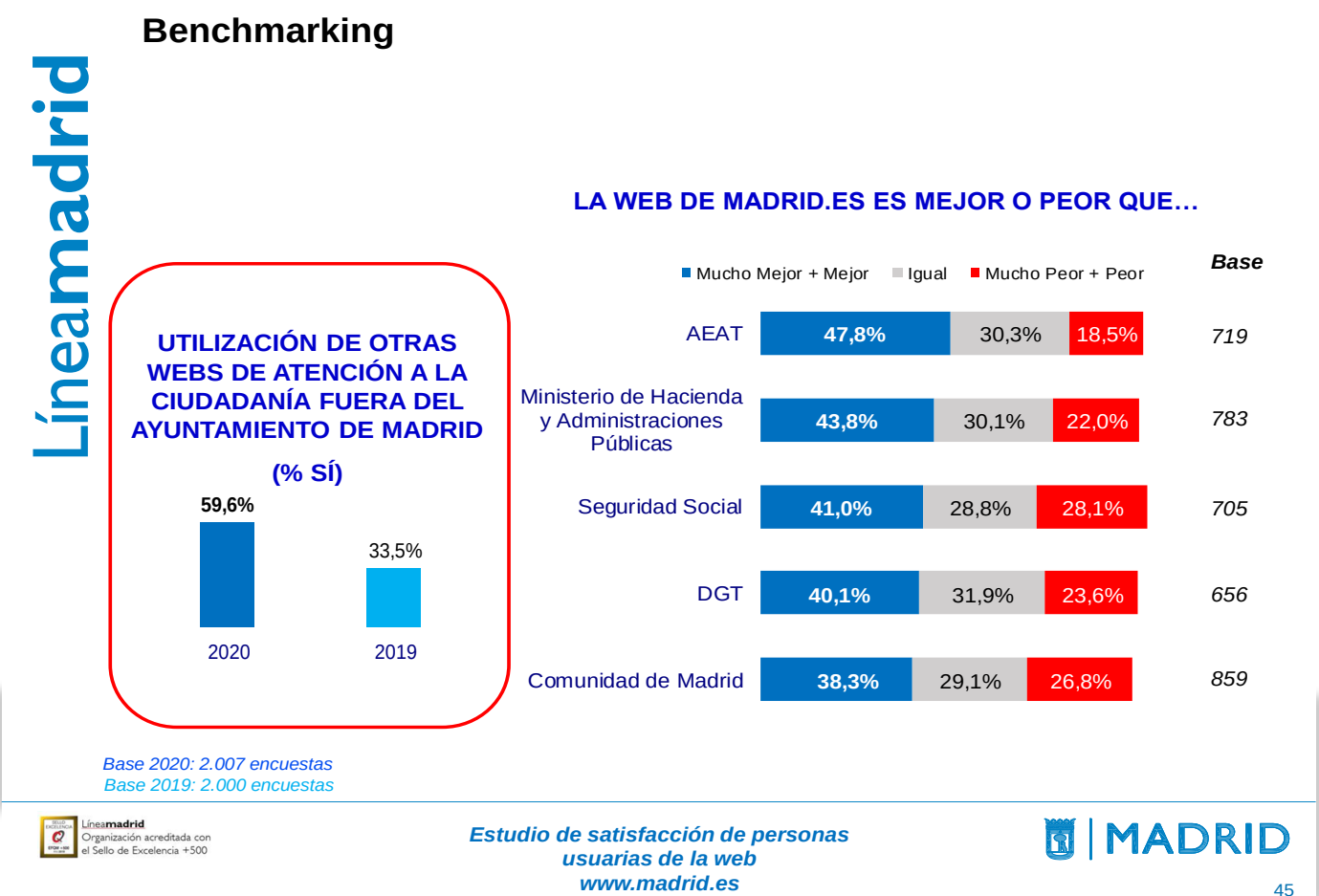
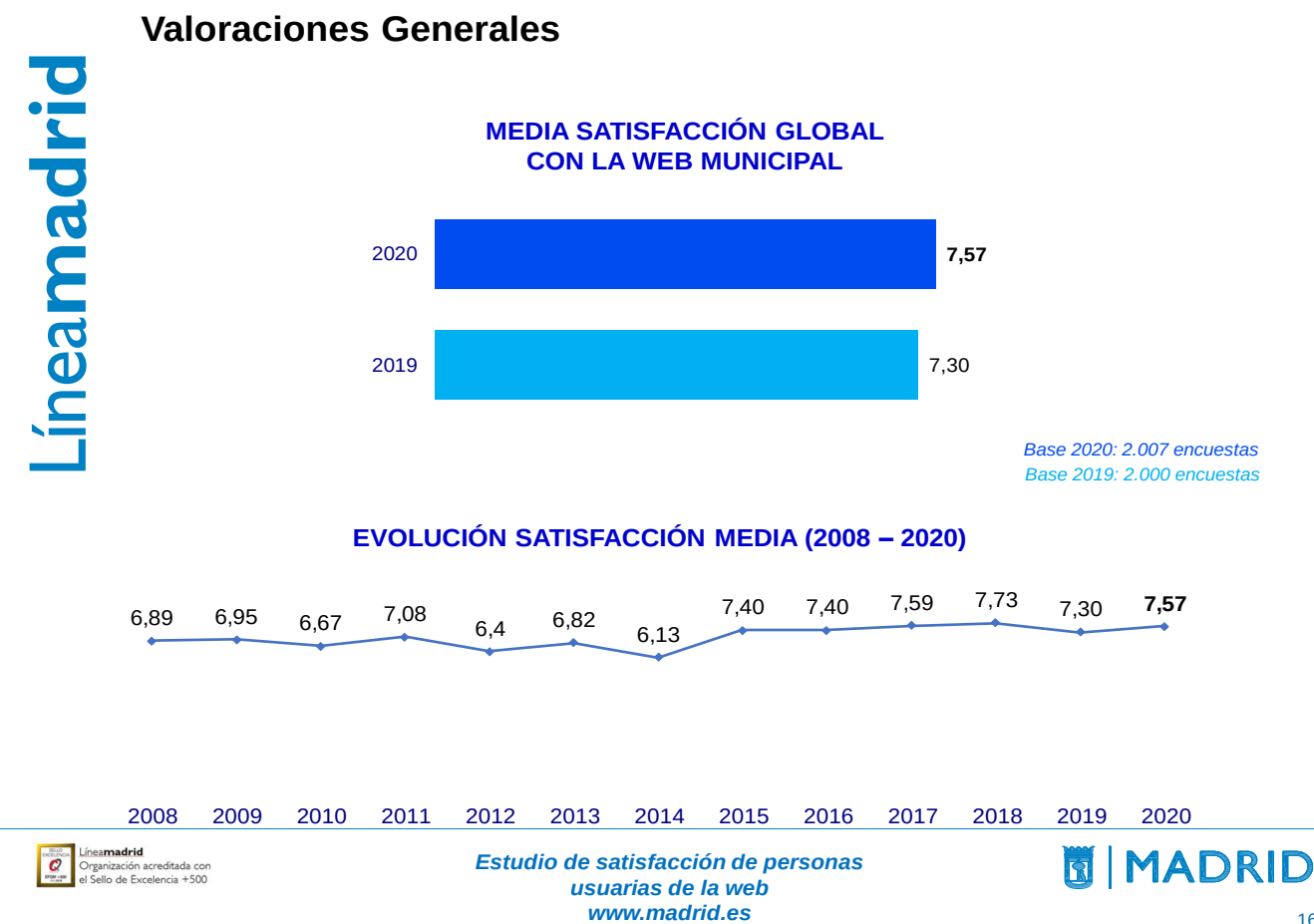


3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN

Formulario "Comunicar un error en la información"	Formularios buscador Línea Madrid
1.003	12



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



Estadísticas

Estadísticas

4º. Trimestre 2021

3. Sistema de Cita Previa

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

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)	AG. Vicealcaldía	278.029	56%	120.680	43%	149.222	54%	141.640	95%	7.582	5%	8.127	3%	8.101	100%	26	0%
Tributos	Contribuyente (OAIC)	AG. Hacienda y Personal	57.454	12%	27.217	47%	28.239	49%	24.426	86%	3.813	14%	1.998	3%	1.643	82%	355	18%
	ICIO		202	0%	15	7%	174	86%	168	97%	6	3%	13	6%	1	8%	12	92%
Recursos Humanos Municipal	Personal Municipal (Bustamante)	AG. Portavoz Seguridad y Emergencia	565	0%	2	0%	301	53%	301	100%	0	0%	262	46%	2	1%	260	99%
	Madrid Salud (Organismo Autónomo)		75	0%	2	3%	73	97%	73	100%	0	0%	0	0%	0	-	0	-
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. Economía, Innovación y Empleo	5.335	1%	543	10%	1.886	35%	1.717	91%	169	9%	2.906	54%	14	0%	2.892	100%
	Emprendimiento		1.291	0%	141	11%	1.142	88%	1.082	95%	60	5%	8	1%	1	13%	7	88%
	Factoría Industrial		19	0%	0	0%	18	95%	13	72%	5	28%	1	5%	0	0%	1	100%
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	3.938	1%	1.440	37%	2.337	59%	2.337	100%	0	0%	161	4%	60	37%	101	63%
	Vacunación Internacional		1.338	0%	356	27%	937	70%	937	100%	0	0%	45	3%	8	18%	37	82%
	Vacunación Gripe		19.482	4%	1.786	9%	8.775	45%	8.153	93%	622	7%	8.921	46%	15	0%	8.906	100%
	Vacunación COVID		19.459	4%	1.510	8%	11.890	61%	10.982	92%	908	8%	6.059	31%	6.057	100%	2	0%
	Certificado Covid Virtual UE		1.248	0%	494	40%	732	59%	732	100%	0	0%	22	2%	18	82%	4	18%
	Centro de Protección Animal		396	0%	138	35%	162	41%	162	100%	0	0%	96	24%	3	3%	93	97%
Movilidad y Aparcamientos	SER	AG. Medio Ambiente y Movilidad	4.480	1%	1.844	41%	2.170	48%	2.170	100%	0	0%	466	10%	235	50%	231	50%
	ZBEDEP Distrito Centro		1.621	0%	797	49%	622	38%	622	100%	0	0%	202	12%	76	38%	126	62%
	Gestión del Taxi		4.770	1%	1.604	34%	3.120	65%	2.254	72%	866	28%	46	1%	13	28%	33	72%
	Gestión de Multas		4.392	1%	2.851	65%	1.465	33%	1.255	86%	210	14%	76	2%	76	100%	0	0%
	Movilidad Reducida		2.707	1%	1.549	57%	1.105	41%	995	90%	110	10%	53	2%	53	100%	0	0%
	Rodajes		620	0%	70	11%	550	89%	411	75%	139	25%	0	0%	0	-	0	-
	Aparcamientos		2.806	1%	879	31%	1.893	67%	1.618	85%	275	15%	34	1%	34	100%	0	0%
Urbanismo	Agencia de Actividades	AG. Desarrollo Urbano	741	0%	228	31%	482	65%	461	96%	21	4%	31	4%	5	16%	26	84%
	Desarrollo Urbano		379	0%	77	20%	291	77%	287	99%	4	1%	11	3%	1	9%	10	91%
	Subvención Rehabilitación Edificatoria		298	0%	86	29%	210	70%	205	98%	5	2%	2	1%	2	100%	0	0%
	Departamento Jurídico. Medioambiente y Escena Urbana	Distritos	2.500	1%	762	30%	1.650	66%	1.409	85%	241	15%	88	4%	16	18%	72	82%
Servicios Sociales	Servicios Sociales (CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	60.846	12%	14.209	23%	10.761	18%	8.196	76%	2.565	24%	35.876	59%	157	0%	35.719	100%
	Espacios de Igualdad		0	0%	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		126	0%	14	11%	42	33%	38	90%	4	10%	70	56%	1	1%	69	99%
Cultura	Bibliotecas	AG Cultura, Turismo y Deporte	2.418	0%	9	0%	2.385	99%	2.385	100%	0	0%	24	1%	8	33%	16	67%
	Centros Culturales		91	0%	24	26%	53	58%	51	96%	2	4%	14	15%	1	7%	13	93%
Registro	Registro	Alcaldía	13.945	3%	9.636	69%	3.752	27%	2.585	69%	1.167	31%	557	4%	378	68%	179	32%
Otros	Sancciones Estado Alarma	AG.Portavoz, Seguridad y Emergencias	618	0%	199	32%	396	64%	394	99%	2	1%	23	4%	4	17%	19	83%
	Objetos Perdidos		1.589	0%	496	31%	673	42%	607	90%	66	10%	420	26%	10	2%	410	98%
	Matrimonios Civiles	AG. Vicealcaldía/ Distritos	875	0%	35	4%	676	77%	631	93%	45	7%	164	19%	28	17%	136	83%
	Responsabilidad Patrimonial	AG. Obras y Equipamientos	346	0%	189	55%	138	40%	129	93%	9	7%	19	5%	8	42%	11	58%
TOTAL			494.999	100,00%	189.882	38,36%	238.322	48,15%	219.426	92,07%	18.896	7,93%	66.795	13,49%	17.029	25,49%	49.766	74,51%

2.- GRÁFICO

Canales	4º. trimestre 2021	% sobre el Total	Mismo periodo año anterior	% sobre el total	Variación en % año anterior
Presencial	66.795	13,5%	42.623	6,3%	56,7%
010	189.882	38,4%	88.481	13,1%	114,6%
Internet	219.426	44,3%	447.326	66,4%	-50,9%
Internet Móvil	18.896	3,8%	95.546	14,2%	-80,2%
Total	494.999	100,0%	673.976	100,0%	-26,6%

Nº total de citas asignadas por canal

