

Estadísticas

Estadísticas

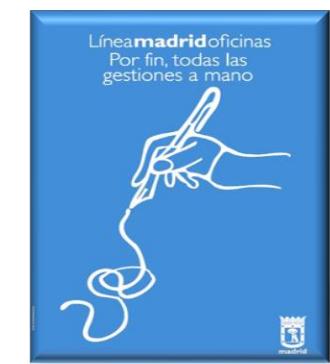
1^{er}. Trimestre 2021

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

1^{er}. 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)	1er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	1er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Atenciones 010	1.129.456	891.695	26,7%	Servicios 010	1.541.896	1.116.876	38,1%
*Atenciones OAC	283.565	484.588	-41,5%	*Servicios OAC	397.981	627.913	-36,6%
Chat Online	93.096	44.698	108,3%	Chat Online	121.260	44.698	171,3%
Chat Bot Madrid Central	17.736	-	-	Chat Bot Madrid Central	17.736	-	-
@lineamadrid.es	28.428	27.527	3,3%	@lineamadrid.es	40.166	27.527	45,9%
Facebook	2.148	647	232,0%	Facebook	2.162	647	234,2%
TOTAL	1.554.429	1.449.155	7,3%		TOTAL	2.121.201	1.817.661
							16,7%

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

Canal Web							
Atenciones por canal (1)	1er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	1er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Visitas madrid.es	7.381.063	5.181.593	42,4%	Páginas vistas madrid.es	18.592.493	12.989.109	43,1%

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

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

Fuente de datos:

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

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

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

Solicitudes de Servicio / Canales Personalizados (1)	Nº Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información general	737.957	655.616	12,6%
Cita Previa	359.000	169.304	112,0%
Padrón municipal	272.969	292.983	-6,8%
Gestiones de Padrón	127.194	102.446	24,2%
Justificantes de Padrón	145.775	190.537	-23,5%
Movilidad	179.276	222.409	-19,4%
Avisos	124.757	103.401	20,7%
Tasas e impuestos	120.603	104.283	15,6%
Registro	72.665	114.957	-36,8%
Ayuda a la navegación	45.025	0	-
SyR	7.623	6.469	17,8%
Urbanismo	6.560	9.211	-28,8%
Identificación electrónica	6.024	8.493	-29,1%
Servicios Sociales	2.957	11.529	-74,4%
Objetos perdidos	2.240	5.595	-60,0%
Administración pública	1.320	1.939	-31,9%
(2) Otros	885	0	-
Consumo	8	10	-20,0%
Educación	4	1.016	-99,6%
Emergencia	4	11	-63,6%
(3) Campaña	0	37.563	-100,0%
TOTAL	1.939.877	1.744.789	11,2%



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

(2) Otros: encuesta de servicio/sondeos de opinión

(3) Campaña (servicios telemáticos y telefónicos Madrid Central)

3.- DATOS GLOBALES TIPOLOGÍA DE SERVICIO POR CANAL OAC Y 010

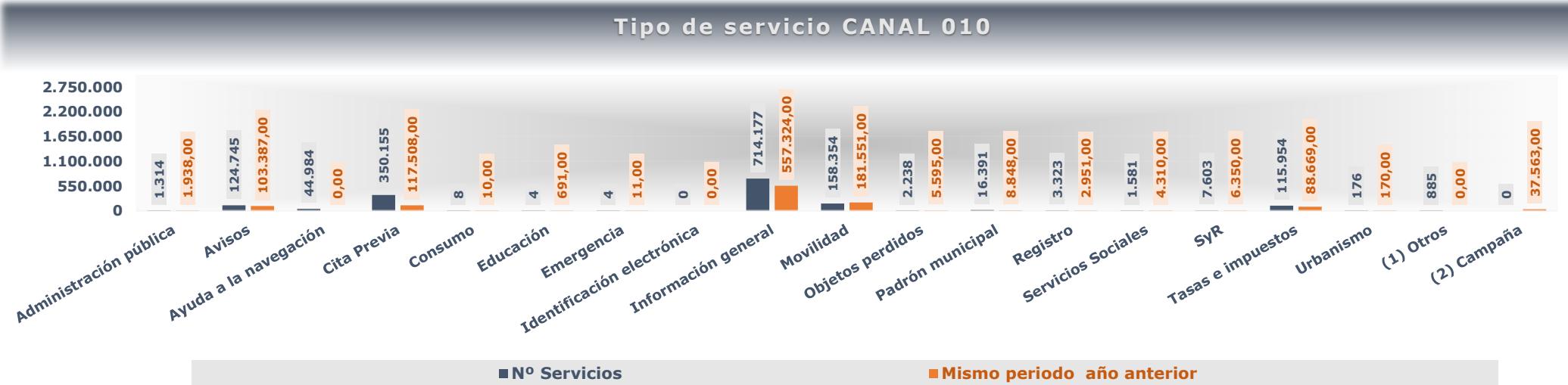
SERVICIOS	CANAL 010			CANAL OAC (1)			
	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación en % año anterior
Administración pública	1.314	0,1%	1.938	6	0,0%	1	500,0%
Avisos	124.745	8,1%	103.387	12	0,0%	14	-14,3%
Ayuda a la navegación	44.984	2,9%	0	41	0,0%	0	-
Cita Previa	350.155	22,7%	117.508	8.845	2,2%	51.796	-82,9%
Consumo	8	0,0%	10	-	-	-	-
Educación	4	0,0%	691	0	0,0%	325	-100,0%
Emergencia	4	0,0%	11	-	-	-	-
Identificación electrónica	-	-	-	6.024	1,5%	8.492	-29,1%
Información general	714.177	46,3%	557.324	23.782	6,0%	98.293	-75,8%
Movilidad	158.354	10,3%	181.551	20.922	5,3%	40.858	-48,8%
Objetos perdidos	2.238	0,1%	5.595	-	-	-	-
Padrón municipal	16.391	1,1%	8.848	256.578	64,5%	284.135	-9,7%
Justificantes de Padrón	9.939	0,6%	6.183	135.836	34,1%	184.354	-26,3%
Gestiones de Padrón	6.452	0,4%	2.665	120.742	30,3%	99.781	21,0%
Registro	3.323	0,2%	2.951	69.342	17,4%	112.006	-38,1%
Servicios Sociales	1.581	0,1%	4.310	1.376	0,3%	7.219	-80,9%
SyR	7.603	0,5%	6.350	20	0,0%	119	-83,2%
Tasas e impuestos	115.954	7,5%	88.669	4.649	1,2%	15.614	-70,2%
Urbanismo	176	0,0%	170	6.384	1,6%	9.041	-29,4%
(2) Otros	885	0,1%	0	-	-	-	-
(3) Campaña	0	0,0%	37.563	-	-	-	-
Total	1.541.896	100,0%	1.116.876	397.981	100,0%	627.913	-36,6%

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

(2) Otros: encuesta de servicio/sondeos de opinión

(3) Campaña (servicios telemáticos y telefónicos Madrid Central)

(-) No aplica



Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. 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

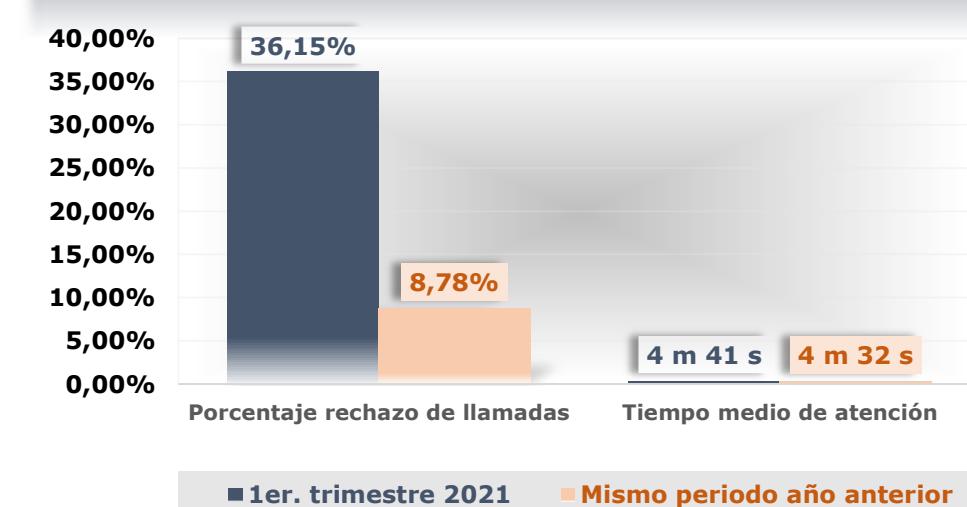
1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Canal 010			
	1er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas	1.129.456	891.695	26,7%
Abandono de llamadas	97.408	83.652	16,4%
Porcentaje rechazo de llamadas	36,15%	8,78%	311,8%
Tiempo medio de atención	4 m 41 s	4 m 32 s	3,5%
Servicios Prestados	1.541.896	1.116.876	38,1%
Servicios por persona atendida	1,37	1,25	9,0%

Evolución Llamadas emitidas, abandonadas / Servicios prestados



Evolución porcentaje rechazo de llamadas/ tiempo medio de atención



2.- CANAL 010. ATENCIÓNES

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	251.071	20,7%	229.589	91,4%	13
Martes	233.515	19,2%	214.196	91,7%	13
Miércoles	214.434	17,7%	197.524	92,1%	12
Jueves	203.050	16,7%	187.479	92,3%	12
Viernes	169.229	13,9%	158.395	93,6%	11
Sábados	75.761	6,2%	68.574	90,5%	13
Domingos	55.018	4,5%	50.009	90,9%	13
Festivos	11.663	1,0%	10.567	90,6%	3
TOTAL	1.213.741	100,0%	1.116.333	92,0%	90

*Llamadas atendidas: sin incluir las emitidas

Distribución de llamadas por día de la semana



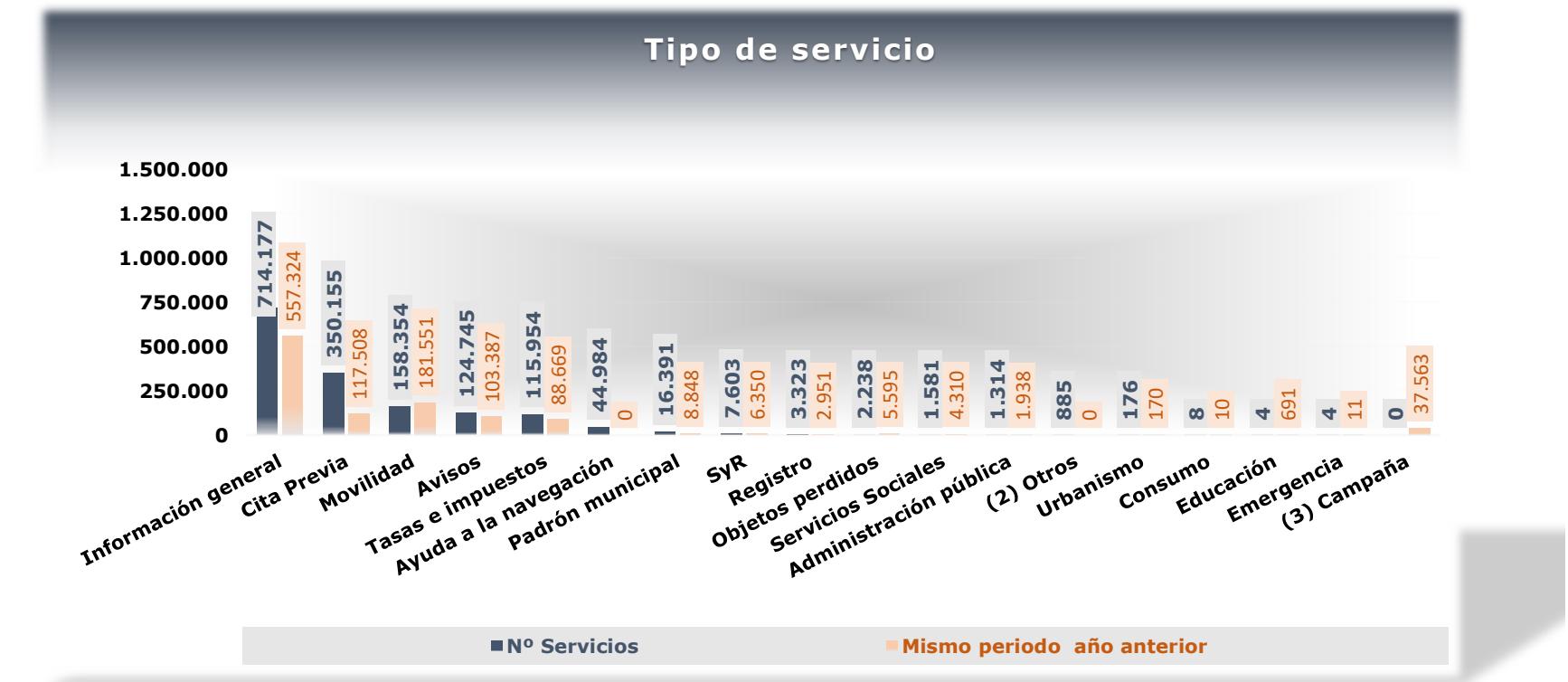
3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total	*Tiempo medio de operación	Mismo periodo año anterior
Gestión	827.719	53,7%		4 m 13 s
Información General	714.177	46,3%		2 m 36 s
Total	1.541.896	100,0%	-	3 m 24 s

* Datos no disponibles



(1) SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	714.177	46,3%	557.324	28,1%
Cita Previa	350.155	22,7%	117.508	198,0%
Movilidad	158.354	10,3%	181.551	-12,8%
Avisos	124.745	8,1%	103.387	20,7%
Tasas e impuestos	115.954	7,5%	88.669	30,8%
Ayuda a la navegación	44.984	2,9%	0	-
Padrón municipal	16.391	1,1%	8.848	85,3%
SyR	7.603	0,5%	6.350	19,7%
Registro	3.323	0,2%	2.951	12,6%
Objetos perdidos	2.238	0,1%	5.595	-60,0%
Servicios Sociales	1.581	0,1%	4.310	-63,3%
Administración pública	1.314	0,1%	1.938	-32,2%
(2) Otros	885	0,1%	0	-
Urbanismo	176	0,0%	170	3,5%
Consumo	8	0,0%	10	-20,0%
Educación	4	0,0%	691	-99,4%
Emergencia	4	0,0%	11	-63,6%
(3) Campaña	0	0,0%	37.563	-100,0%
Total	1.541.896	100,0%	1.116.876	38,1%



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

(2) Otros: encuesta de servicio/sondeos de opinión

(3) Campaña (servicios telemáticos y telefónicos Madrid Central)

4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

Mes 2021	Ratio de servicios por atenciones		
	Llamadas atendidas	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
Enero	356.850	469.528	1,3
Febrero	351.485	493.071	1,4
Marzo	407.998	579.297	1,4
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	1.116.333	1.541.896	1,4

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

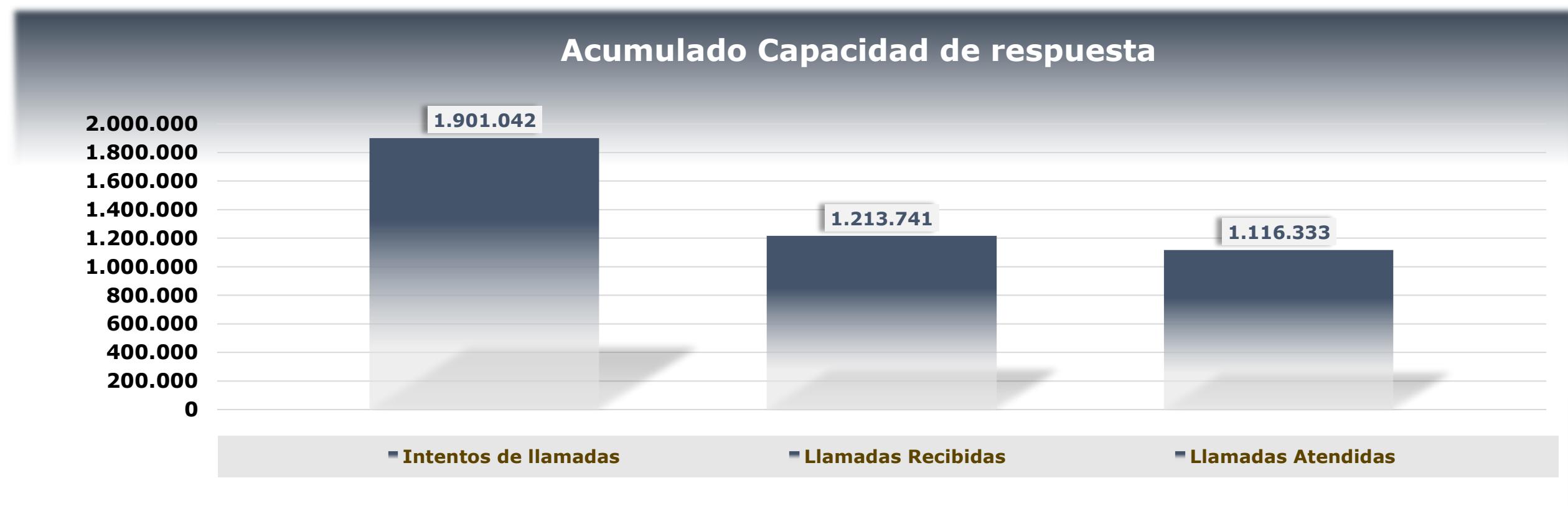


Anual	Histórico		
	Llamadas atendidas	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
2010	2.790.844	2.882.772	1,0
2011	2.547.694	2.916.401	1,1
2012	2.334.980	2.993.683	1,3
2013	2.476.090	2.732.093	1,1
2014	2.845.119	3.116.585	1,1
2015	3.344.201	3.801.248	1,1
2016	3.246.145	3.896.471	1,2
2017	3.168.338	4.076.014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



5.- CANAL 010. CAPACIDAD DE RESPUESTA

MES	Total Intentos de Llamadas (1)	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas recibidas (2)	% Recibidas / intentos	Abandonadas (3)	% Abandonadas / recibidas	Atendidas (4)	% Atendidas / recibidas
enero-21	675.268	282.739	41,87%	392.529	58,13%	35.679	9,09%	356.850	90,91%
febrero-21	577.206	196.769	34,09%	380.437	65,91%	28.952	7,61%	351.485	92,39%
marzo-21	648.568	207.793	32,04%	440.775	67,96%	32.777	7,44%	407.998	92,56%
TOTAL	1.901.042	687.301	36,15%	1.213.741	63,85%	97.408	8,03%	1.116.333	91,97%



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

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

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

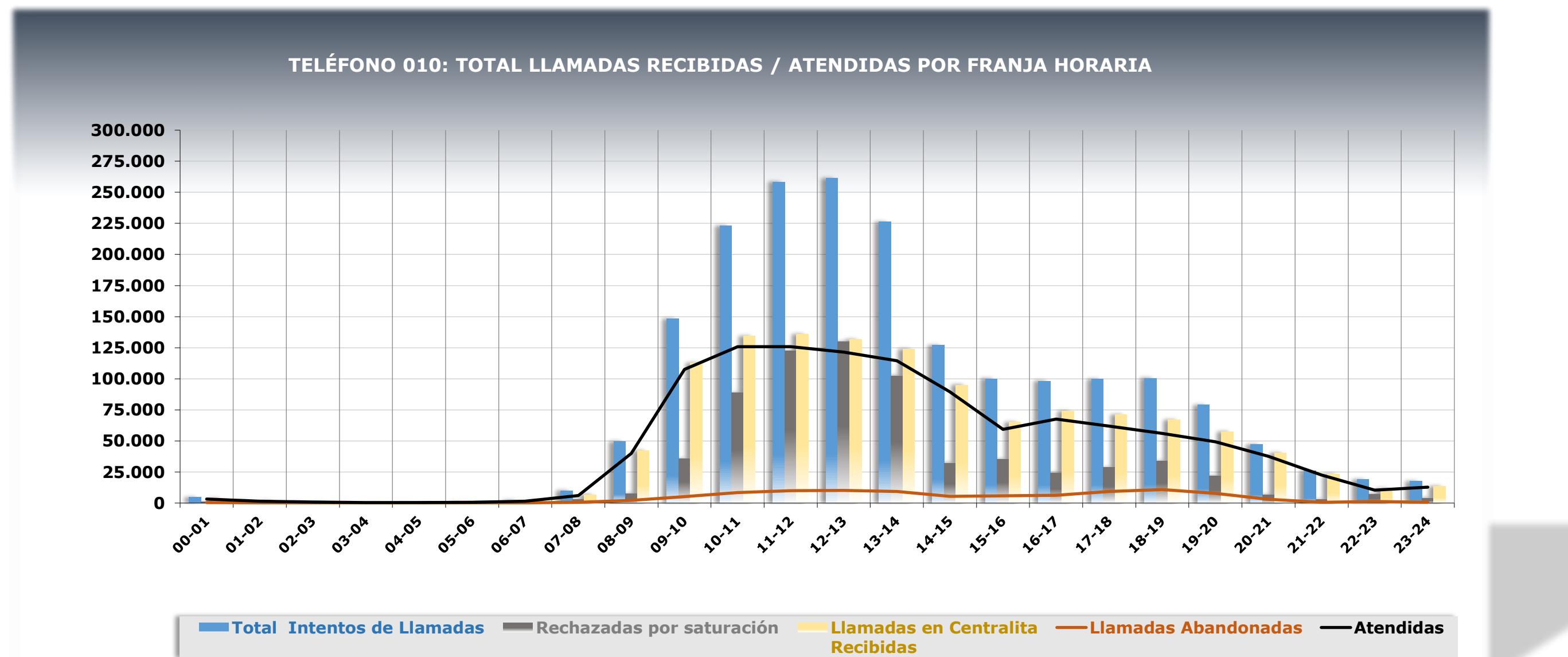
(4) Atendidas: Llamadas atendidas por un agente.

6.- CANAL 010. CAPACIDAD RESPUESTA POR TRAMO HORARIO

6.1. DATOS

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas en Centralita Recibidas	% Recibidas / intentos	Llamadas Abandonadas	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	4.652	1.068	23,0%	3.584	77,0%	320	8,9%	3.264	91,1%
01-02	1.887	295	15,6%	1.592	84,4%	85	5,3%	1.508	94,7%
02-03	816	19	2,3%	797	97,7%	23	2,9%	775	97,2%
03-04	507	2	0,4%	505	99,6%	4	0,8%	502	99,4%
04-05	442	8	1,8%	434	98,2%	3	0,7%	432	99,5%
05-06	745	104	14,0%	641	86,0%	4	0,6%	638	99,5%
06-07	2.128	536	25,2%	1.592	74,8%	136	8,5%	1.457	91,5%
07-08	9.808	3.038	31,0%	6.770	69,0%	672	9,9%	6.099	90,1%
08-09	49.500	7.441	15,0%	42.059	85,0%	2.111	5,0%	39.949	95,0%
09-10	148.256	35.465	23,9%	112.791	76,1%	5.201	4,6%	107.591	95,4%
10-11	222.984	88.768	39,8%	134.216	60,2%	8.450	6,3%	125.767	93,7%
11-12	258.275	122.518	47,4%	135.757	52,6%	9.934	7,3%	125.826	92,7%
12-13	261.307	129.762	49,7%	131.545	50,3%	10.135	7,7%	121.408	92,3%
13-14	226.155	102.326	45,2%	123.829	54,8%	9.395	7,6%	114.435	92,4%
14-15	127.012	32.106	25,3%	94.906	74,7%	5.491	5,8%	89.415	94,2%
15-16	100.038	35.005	35,0%	65.033	65,0%	5.781	8,9%	59.253	91,1%
16-17	98.140	24.179	24,6%	73.961	75,4%	6.370	8,6%	67.591	91,4%
17-18	99.600	28.583	28,7%	71.017	71,3%	9.228	13,0%	61.789	87,0%
18-19	100.504	33.686	33,5%	66.818	66,5%	10.851	16,2%	55.967	83,8%
19-20	78.996	21.842	27,6%	57.154	72,4%	7.834	13,7%	49.301	86,3%
20-21	47.053	6.681	14,2%	40.372	85,8%	2.914	7,2%	37.458	92,8%
21-22	25.935	2.657	10,2%	23.278	89,8%	612	2,6%	22.672	97,4%
22-23	18.878	7.213	38,2%	11.665	61,8%	1.190	10,2%	10.475	89,8%
23-24	17.424	3.999	23,0%	13.425	77,0%	664	4,9%	12.761	95,1%
TOTAL	1.901.042	687.301	36,15%	1.213.741	63,85%	97.408	8,03%	1.116.333	91,97%

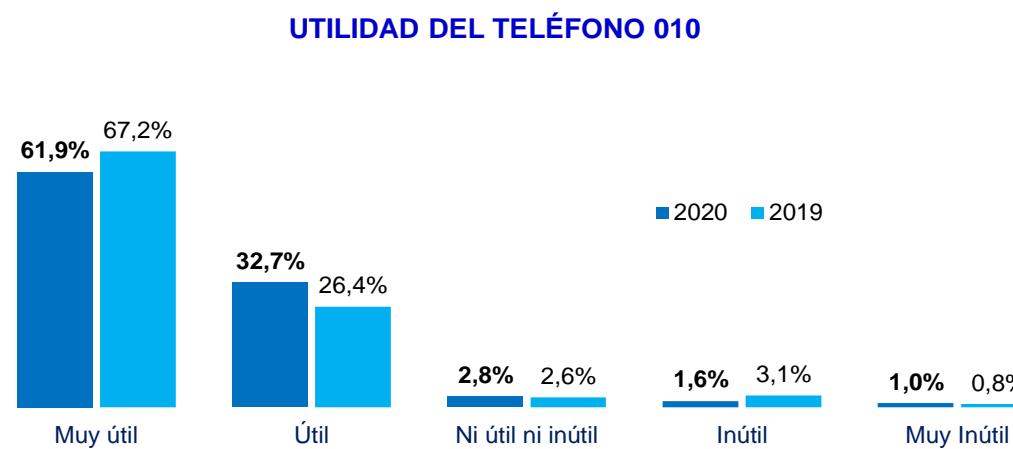
6.2. GRÁFICO



7.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

Líneamadrid

Valoraciones generales



Media Utilidad: 8,65

Base 2020: 2.003 personas
Base 2019: 2.000 personas

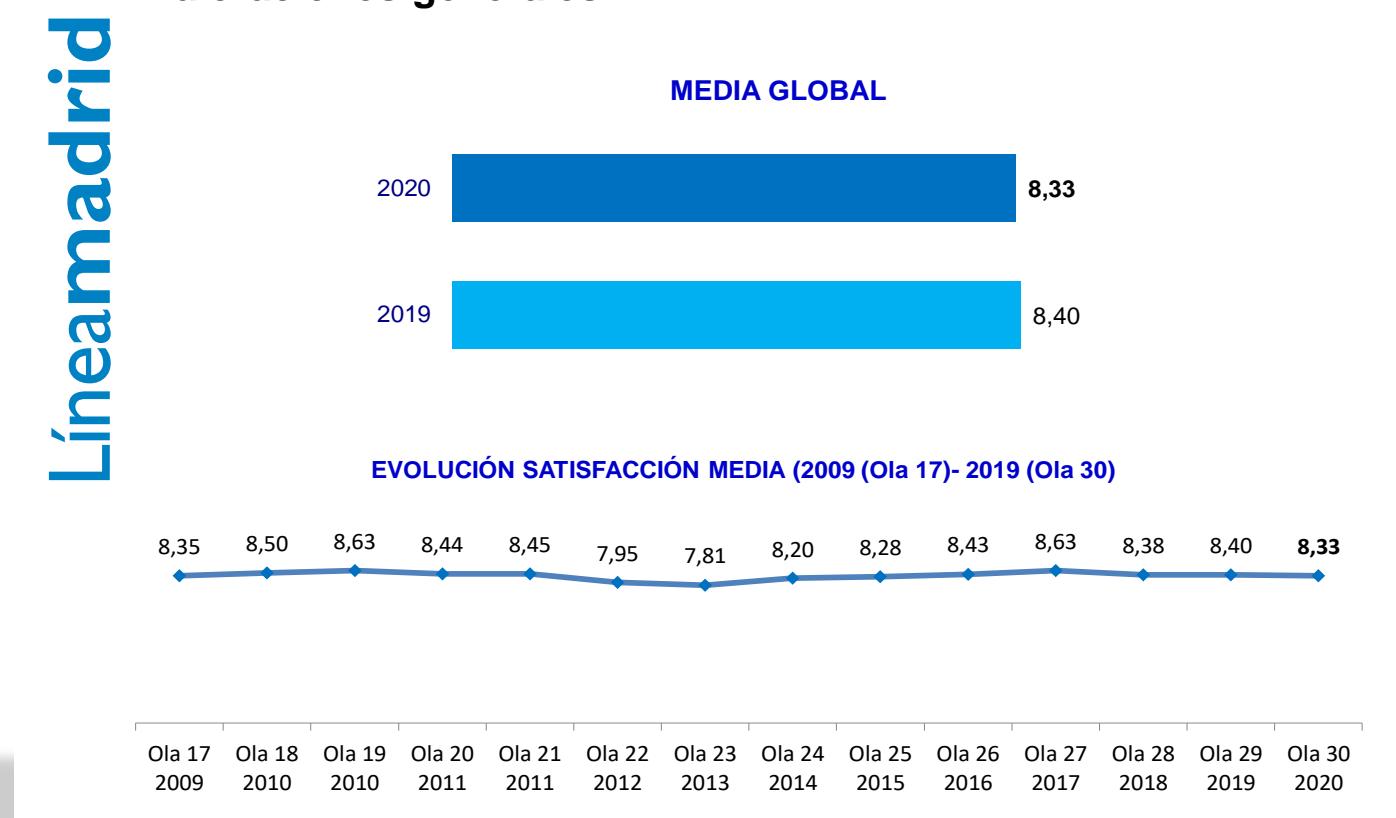


Estudio de satisfacción de las personas usuarias del teléfono 010 de Línea Madrid



19

Valoraciones generales



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



14

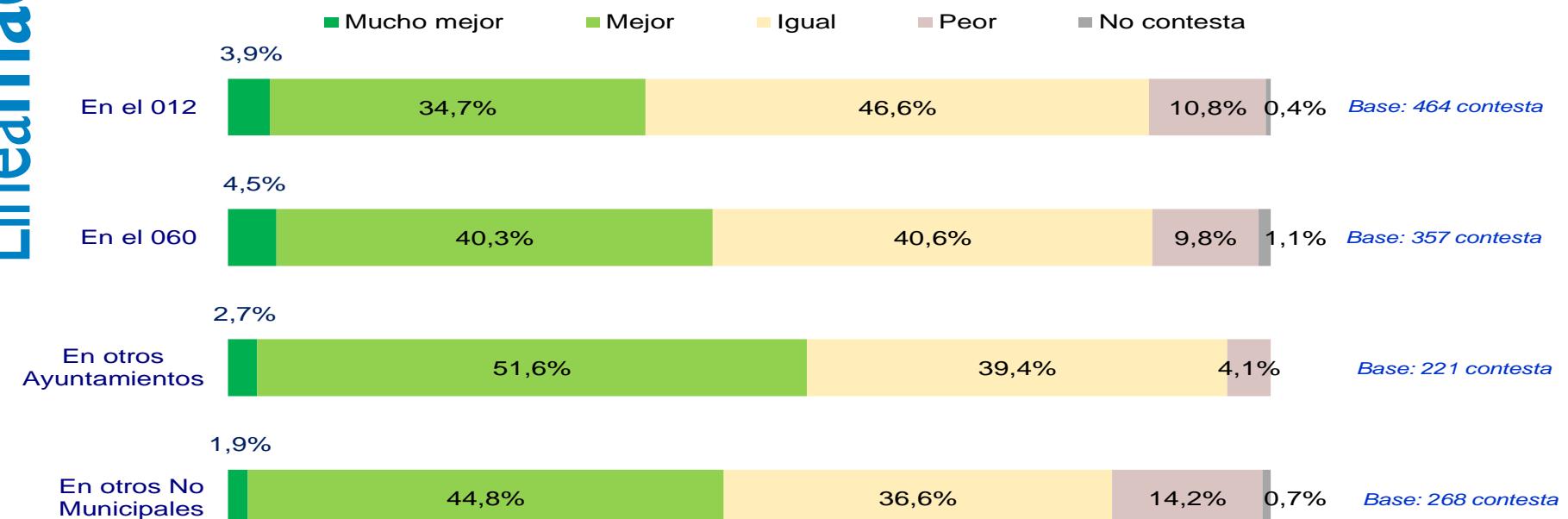
	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)	Personas muy insatisfechas
enero-21	783	765	97,70%
febrero-21	884	859	97,17%
marzo-21	1.098	1.066	97,09%
Total	2.765	2.690	97,29%
			75 2,71%

ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Benchmarking

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

El servicio recibido en el 010 comparado es...



Estadísticas

1^{er}. 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		
	1er. trimestre 2021	** Mismo periodo año anterior
* Personas atendidas	283.565	484.588
Tiempo medio de espera	2 m 49 s	10 m 58 s
Tiempo medio de atención	9 m 51 s	7 m 08 s
Servicios Prestados	397.981	627.913
Servicios por persona atendida	1,40	1,30
Servicios con idioma	836	4.278

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

** Cierre de Oficinas de Atención Presencial del 13 de marzo al 7 de junio de 2020 por crisis sanitaria COVID-19.

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

OFICINAS	Número de atenciones 1er. trimestre 2021	* Del 1 de enero al 12 de marzo de 2020
Aravaca	2.027	3.115
Arganzuela	8.623	16.247
Barajas	5.386	7.658
Carabanchel	19.656	33.466
Centro	16.807	30.728
Chamartín	10.957	15.354
Chamberí	10.746	25.665
Ciudad Lineal	15.670	32.261
El Pardo	1.149	803
Fuencarral-El Pardo	11.739	20.171
Hortaleza	9.620	15.537
Latina	15.482	26.248
Moncloa	14.040	19.737
Moratalaz	8.998	13.389
Numancia	10.536	14.092
Puente Vallecas	16.049	32.783
Retiro	8.076	15.627
Salamanca	10.015	19.165
San Blas	10.076	17.679
Sanchinarro	6.165	8.617
Tetuán	11.890	24.139
Usera	16.276	29.887
Valverde	2.943	4.039
Vicalvaro	5.850	10.259
Villa de Vallecas	8.552	17.288
Villaverde	10.534	27.717
Total	267.862	481.671

* Cierre de Oficinas de Atención Presencial del 13 de marzo al 7 de junio de 2020 por crisis sanitaria COVID-19.

3.- CANAL OAC. SERVICIOS en la modalidad PRESENCIAL

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total
Gestión	358.496	93,8%
Información General	23.782	6,2%
Total	382.278	100,0%



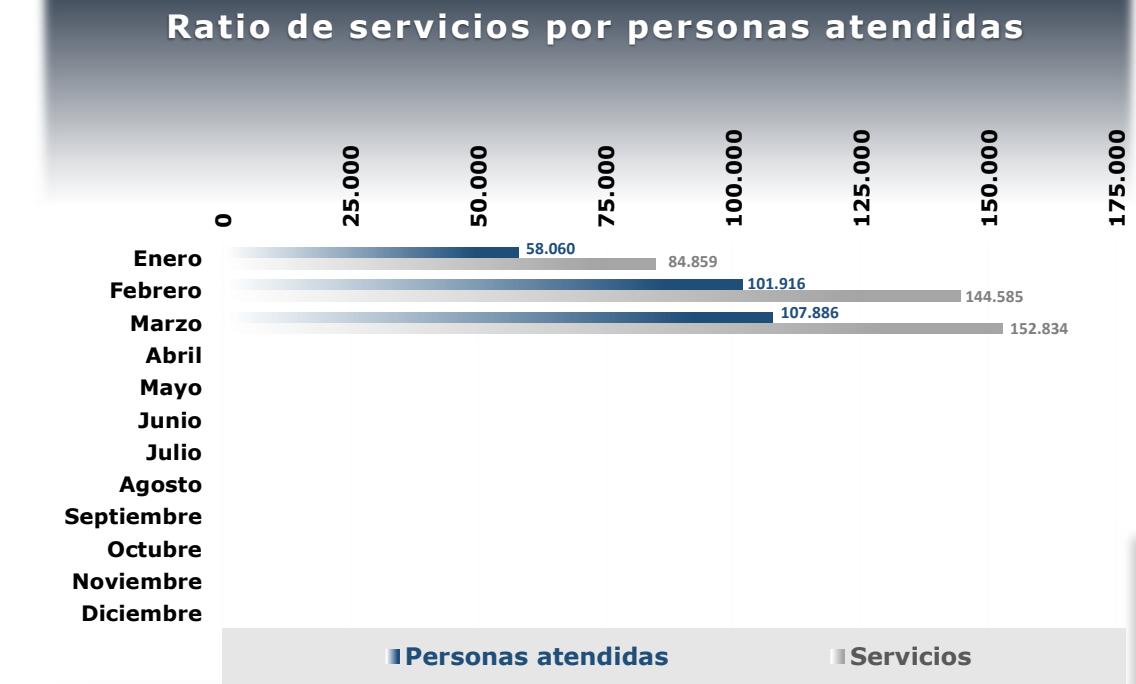
SERVICIOS	Número de servicios 1er. trimestre 2021	% sobre el total	* Del 1 de enero al 12 de marzo de 2020
Padrón municipal	241.740	63,2%	281.658
Registro	69.342	18,1%	110.650
Información general	23.782	6,2%	98.281
Movilidad	20.922	5,5%	40.858
Cita Previa	8.845	2,3%	51.796
Identificación electrónica	6.024	1,6%	8.492
Urbanismo	5.519	1,4%	8.999
Tasas e impuestos	4.649	1,2%	15.614
Servicios Sociales	1.376	0,4%	7.219
Ayuda a la navegación	41	0,0%	0
SyR	20	0,0%	119
Avisos	12	0,0%	14
Administración pública	6	0,0%	13
Educación	0	0,0%	325
Total	382.278	100,0%	624.038

* Cierre de Oficinas de Atención Presencial del 13 de marzo al 7 de junio de 2020
 por crisis sanitaria COVID-19.

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

Mes 2021	Ratio de servicios por atenciones		
	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona atendida
Enero	58.060	84.859	1,5
Febrero	101.916	144.585	1,4
Marzo	107.886	152.834	1,4
Abril			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	267.862	382.278	1,4

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



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



5.- CANAL OAC. SOLICITUDES DE SERVICIO CON IDIOMA en la modalidad PRESENCIAL

OFICINAS	Inglés	Francés	Lengua signos	Árabe	Rumano	Chino	Número de servicios con idioma 1er. trimestre 2021	* Del 1 de enero al 12 de marzo de 2020
Aravaca								
Arganzuela								
Barajas								
Carabanchel								576
Centro	76	35	27	43	15	57	253	352
Chamartín								
Chamberí								223
C. Lineal								153
El Pardo								
Fuenc.-El Pardo								
Hortaleza								
Latina								291
Moncloa								270
Moratalaz								
Numancia								
P. Vallecas	5	1	16	57	4	77	160	779
Retiro								
Salamanca								117
San Blas								133
Sanchinarro								
Tetuán								133
Usera	13	15	6	88	1	300	423	1.028
Valverde								
Vicalvaro								
Villa Vallecas								
Villaverde							0	223
TOTAL	94	51	49	188	20	434	836	4.278

* Cierre de Oficinas de Atención Presencial del 13 de marzo al 7 de junio de 2020 por crisis sanitaria COVID-19.

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

OFICINA	Número de servicios 1er. trimestre 2021	% Servicios por OAC	Tiempo medio de espera (1er. trimestre 2021)	* Nº Servicios (1 enero - 12 marzo 2020)	* Tiempo medio de espera (1 enero - 12 marzo 2020)
Aravaca	2.467	0,6%	01:55	3.730	05:59
Arganzuela	13.634	3,6%	02:10	20.757	19:45
Barajas	8.572	2,2%	01:51	12.228	06:26
Carabanchel	29.454	7,7%	03:51	41.821	15:06
Centro	24.290	6,4%	02:18	43.845	06:47
Chamartín	16.881	4,4%	04:45	22.556	20:06
Chamberí	13.090	3,4%	03:28	34.839	08:34
C. Lineal	19.512	5,1%	04:19	38.970	09:55
El Pardo	2.225	0,6%	01:05	2.068	02:47
Fuenc.-El Pardo	14.962	3,9%	01:38	21.998	17:57
Hortaleza	15.444	4,0%	01:10	22.961	05:35
Latina	20.917	5,5%	02:26	33.525	11:23
Moncloa	20.287	5,3%	04:01	23.914	12:34
Moratalaz	13.012	3,4%	02:42	16.325	13:52
Numancia	14.422	3,8%	01:45	17.948	08:27
P. Vallecas	21.569	5,6%	02:58	41.210	09:06
Retiro	11.180	2,9%	02:47	19.447	10:41
Salamanca	13.850	3,6%	03:41	23.398	10:02
San Blas	14.246	3,7%	02:22	22.452	11:27
Sanchinarro	9.489	2,5%	02:03	12.811	05:14
Tetuán	17.279	4,5%	04:58	32.780	11:18
Usera	23.959	6,3%	02:30	38.629	08:34
Valverde	3.874	1,0%	02:04	4.548	08:26
Vicalvaro	8.227	2,2%	01:19	13.089	04:38
Villa Vallecas	13.147	3,4%	01:10	23.651	15:04
Villaverde	16.289	4,3%	01:31	34.538	09:13
TOTAL	382.278	100,0%	02:49	624.038	10:58

Tiempo medio de espera ponderado

* Cierre de Oficinas de Atención Presencial del 13 de marzo al 7 de junio de 2020 por crisis sanitaria COVID-19.

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

OFICINA	Número de servicios 1er. trimestre 2021	% Servicios por OAC	Tiempo medio de atención (1er. trimestre 2021)	* Nº Servicios (1 enero - 12 marzo 2020)	* Tiempo medio de atención (1 enero - 12 marzo 2020)
Aravaca	2.467	0,6%	11:32	3.730	08:08
Arganzuela	13.634	3,6%	09:00	20.757	07:55
Barajas	8.572	2,2%	09:41	12.228	08:45
Carabanchel	29.454	7,7%	10:14	41.821	06:31
Centro	24.290	6,4%	11:00	43.845	07:27
Chamartín	16.881	4,4%	11:05	22.556	09:07
Chamberí	13.090	3,4%	11:54	34.839	07:10
C. Lineal	19.512	5,1%	09:28	38.970	06:17
El Pardo	2.225	0,6%	06:27	2.068	04:15
Fuenc.-El Pardo	14.962	3,9%	08:40	21.998	07:35
Hortaleza	15.444	4,0%	09:30	22.961	14:00
Latina	20.917	5,5%	08:47	33.525	06:11
Moncloa	20.287	5,3%	13:17	23.914	06:48
Moratalaz	13.012	3,4%	08:41	16.325	07:57
Numancia	14.422	3,8%	08:38	17.948	08:47
P. Vallecas	21.569	5,6%	06:41	41.210	04:29
Retiro	11.180	2,9%	09:18	19.447	07:54
Salamanca	13.850	3,6%	10:30	23.398	07:21
San Blas	14.246	3,7%	09:28	22.452	06:43
Sanchinarro	9.489	2,5%	10:51	12.811	08:22
Tetuán	17.279	4,5%	12:02	32.780	06:27
Usera	23.959	6,3%	08:46	38.629	06:04
Valverde	3.874	1,0%	12:37	4.548	08:43
Vicalvaro	8.227	2,2%	10:31	13.089	06:26
Villa Vallecas	13.147	3,4%	08:35	23.651	07:28
Villaverde	16.289	4,3%	09:35	34.538	06:17
TOTAL	382.278	100,0%	09:51	624.038	07:08

Tiempo medio de atención ponderado

* Cierre de Oficinas de Atención Presencial del 13 de marzo al 7 de junio de 2020 por crisis sanitaria COVID-19.

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

ATENCIÓNES			SOLICITUDES DE SERVICIO		
	Trámites de Padrón (Certificados, Renovaciones y Confirmaciones)	Información urbanística		Trámites de Padrón (Certificados, Renovaciones y Confirmaciones)	Información urbanística
enero-21	2.816	232	3.048	2.816	232
febrero-21	3.561	282	3.843	3.561	282
marzo-21	8.461	351	8.812	8.461	351
Total	14.838	865	15.703	14.838	865
					15.703

Nº TOTAL DE ATENCIÓNES/SERVICIOS EN OAC

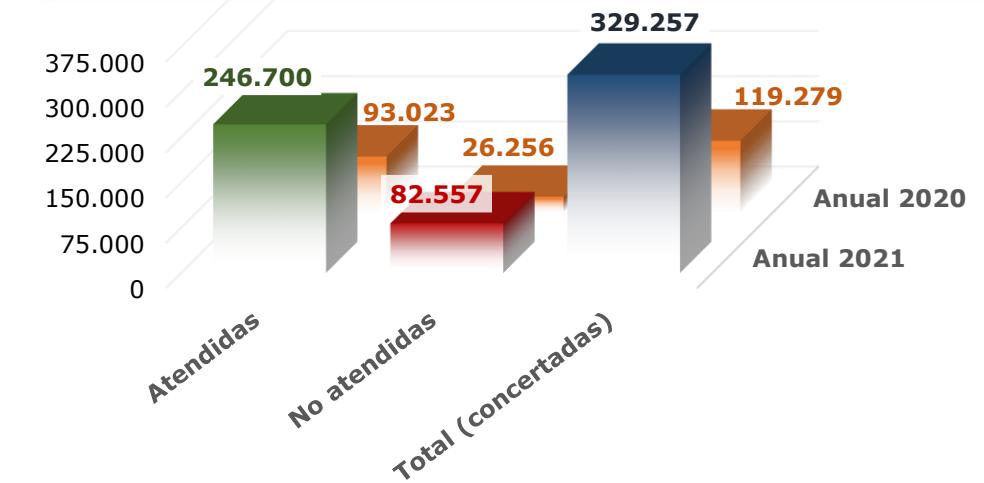


9.- CITAS EN AGENDA DE LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

1er. Trimestre 2021	enero	febrero	marzo
Atendidas	53.266	93.722	99.712
No atendidas	19.093	30.965	32.499
Total (concertadas)	72.359	124.687	132.211
ABSENTISMO	26,39%	24,83%	24,58%

TOTAL	Media/mes	Mismo periodo año anterior	Comparativa en %
246.700	82.233	93.023	165,20%
82.557	27.519	26.256	214,43%
329.257	109.752	119.279	176,04%
25,07%	25,07%	22,01%	121,81%

Comparativa Citas Atendidas 1er. trimestre 2021-2020



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



10.- DISPONIBILIDAD DE AGENDA EN LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

1er. Trimestre 2021	enero	febrero	marzo
Registro	8	12	7
Atención a la Ciudadanía (Padrón, T.Azul...)	9	13	7
*Otras gestiones Atención a la Ciudadanía	9	13	7
Informador Urbanístico	9	9	10

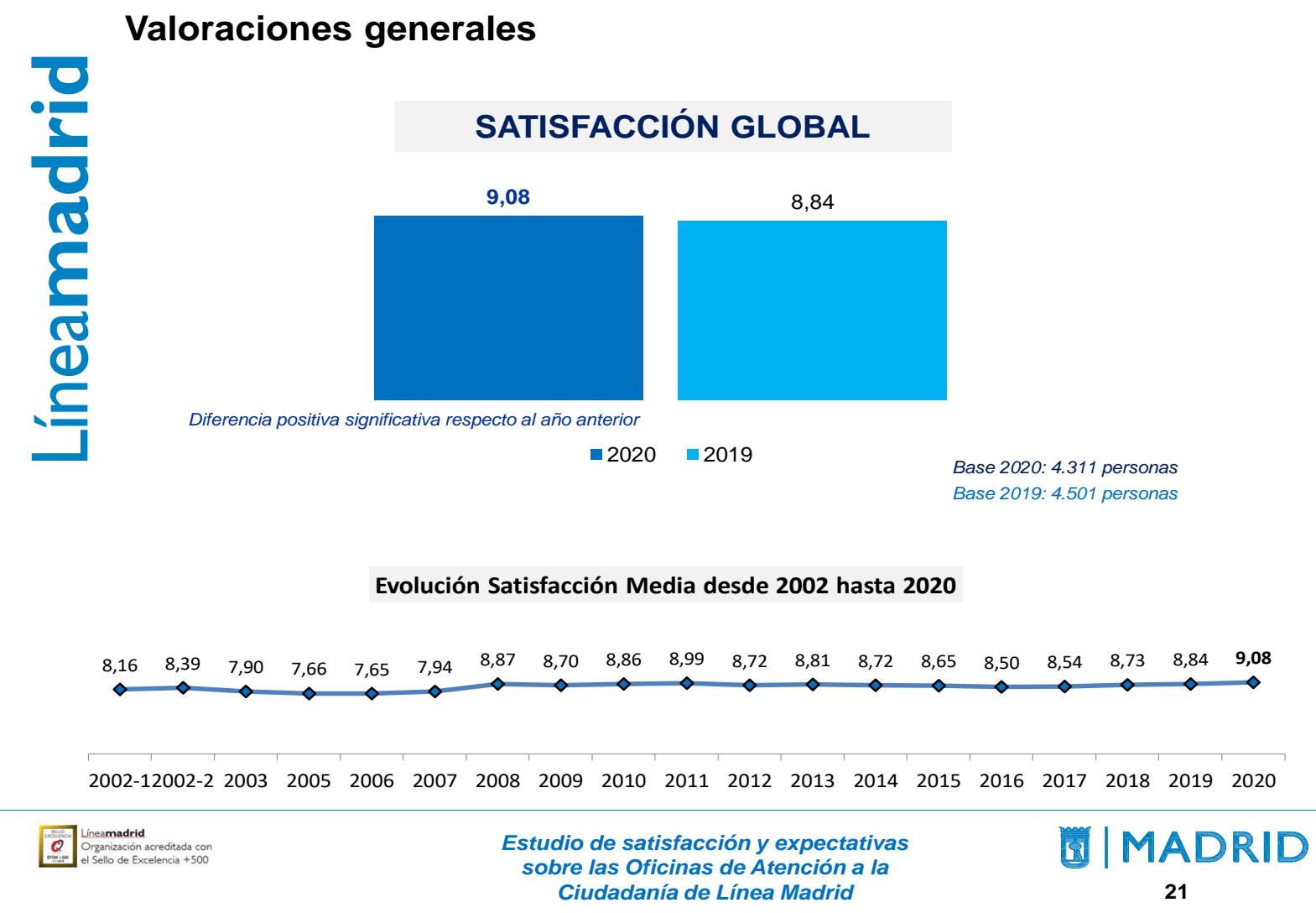
Media/mes
9
10
10
10

GLOBAL OAC. Promedio disponibilidad de cita días hábiles



*Información, certificados, Padrón, SER.

11.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

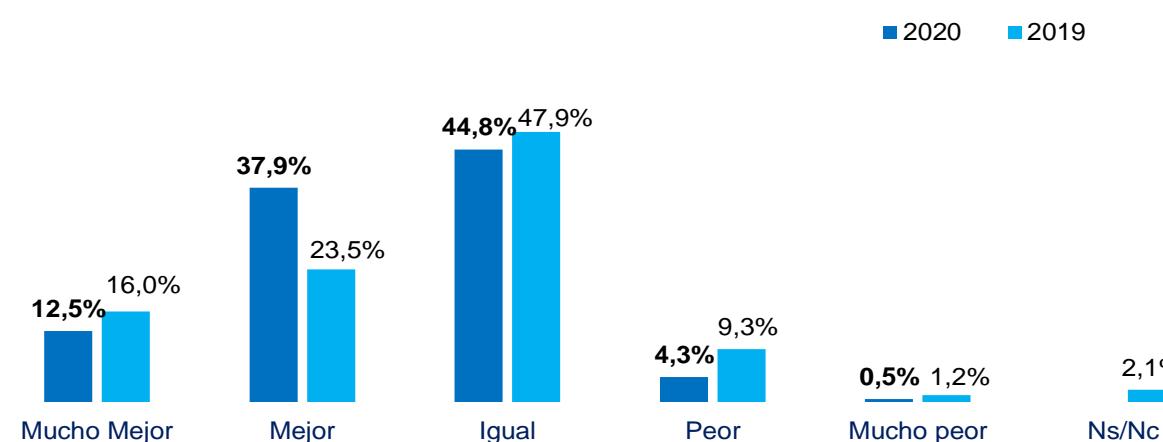


12.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL

Líneamadrid

Benchmarking

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



Base 2020: 507 personas
 Base 2019: 1.318 personas



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



40

Estadísticas

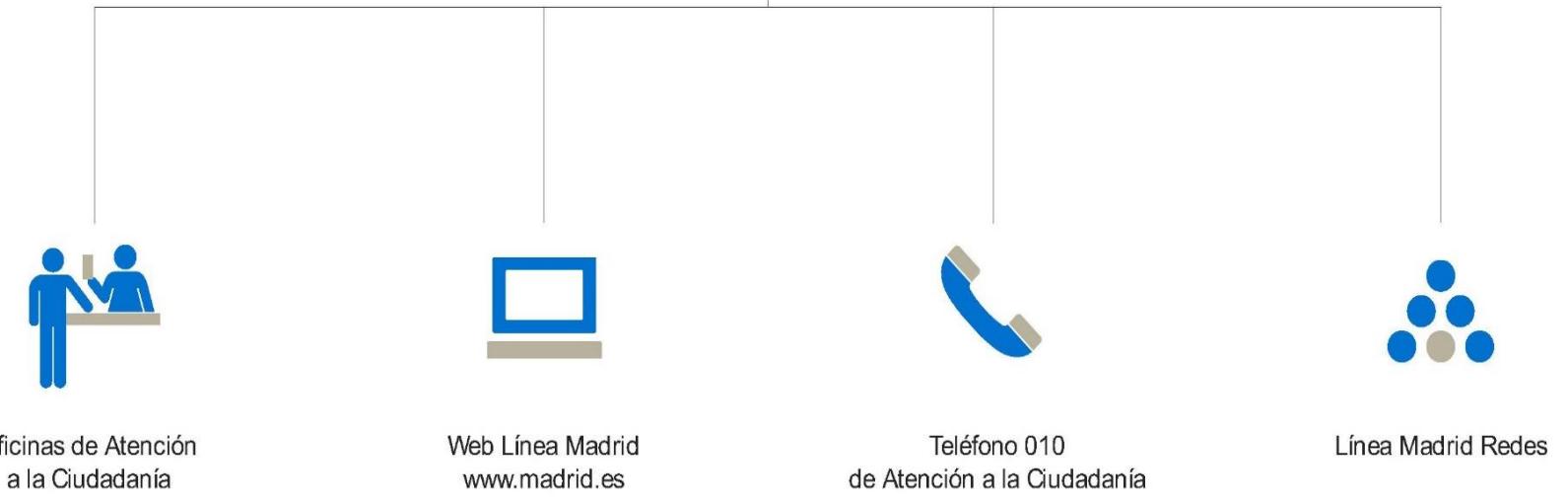
Estadísticas

1^{er}. 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**

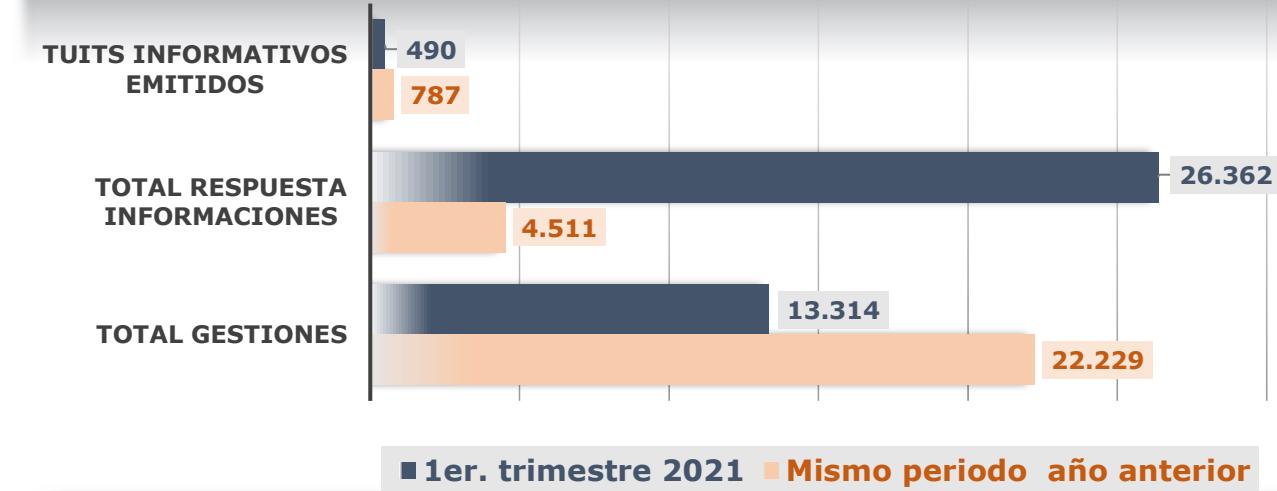
Líneamadrid



1.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

SERVICIOS	1er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	490	787	-37,7%
Total respuesta Informaciones	26.362	4.511	484,4%
Total gestiones	13.314	22.229	-40,1%
Total	40.166	27.527	45,9%

Servicios Twitter. Evolución interanual



INTERACCIÓN EN LA RED	1er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	3.315	8.693	-61,9%
Menciones	32.433	26.530	22,3%
Favoritos	9.300	10.556	-11,9%
Seguidores Nuevos	5.375	3.947	36,2%

Interacción en la red. Evolución Interanual

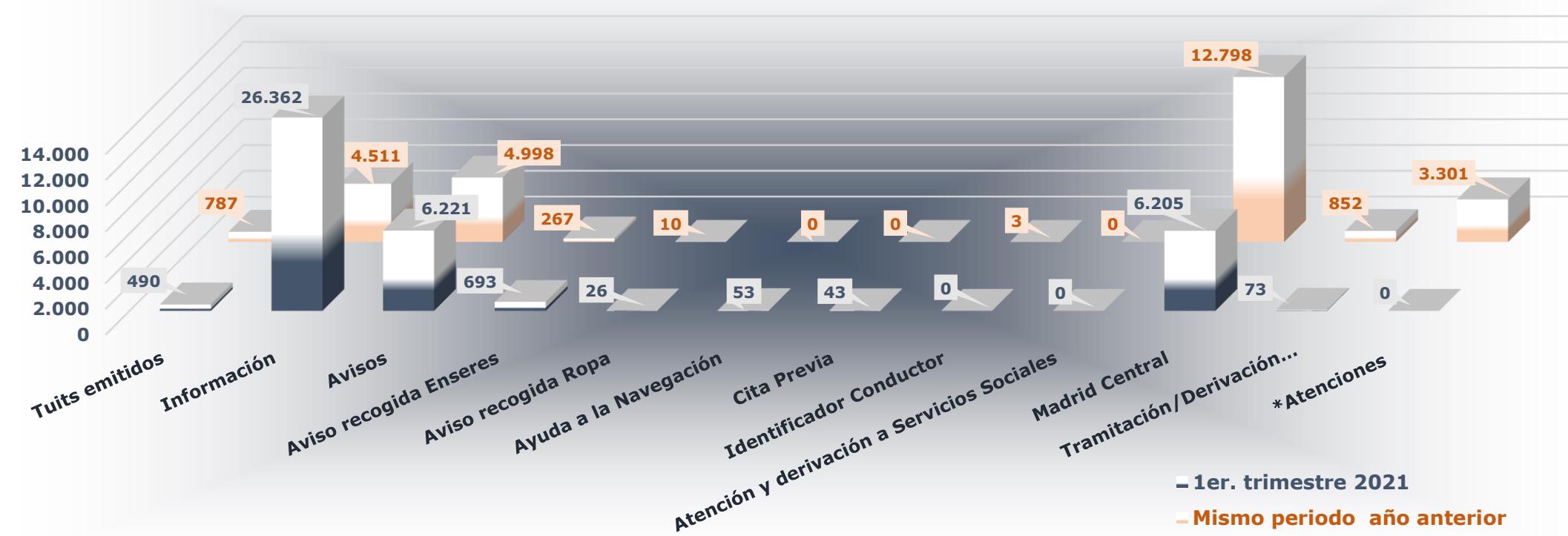


2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SERVICIOS

SERVICIOS	Categorías Servicios		1er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		490	787	-37,7%
	Información		26.362	4.511	484,4%
Gestión	Público	Avisos	6.221	4.998	24,5%
	Privado	Aviso recogida Enseres	693	267	159,6%
		Aviso recogida Ropa	26	10	160,0%
		Ayuda a la Navegación	53	-	-
		Cita Previa	43	-	-
		Identificador Conductor	0	3	-100,0%
		Atención y derivación a Servicios Sociales	0	-	-
		Madrid Central	6.205	12.798	-51,5%
		Tramitación/Derivación a Sugerencias y Reclamaciones	73	852	-91,4%
	*Atenciones		-	3.301	-
Total			40.166	27.527	45,9%

* Sin conocer tipología (16 a 31 de marzo de 2020)

Categoría de Servicios



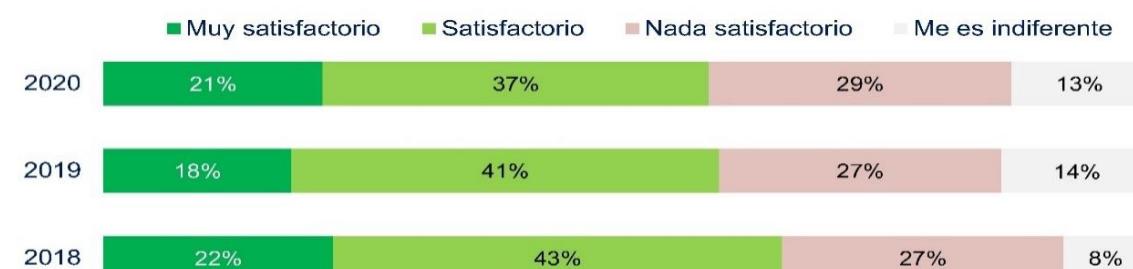
3.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

1er. 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
enero-21	526	441	57	12	16	794	695	60	12	27
febrero-21	557	499	46	6	6	675	597	57	13	8
marzo-21	649	570	53	13	13	356	303	45	6	2
	1.732	1.510	156	31	35	1.825	1.595	162	31	37

Líneamadrid

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



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

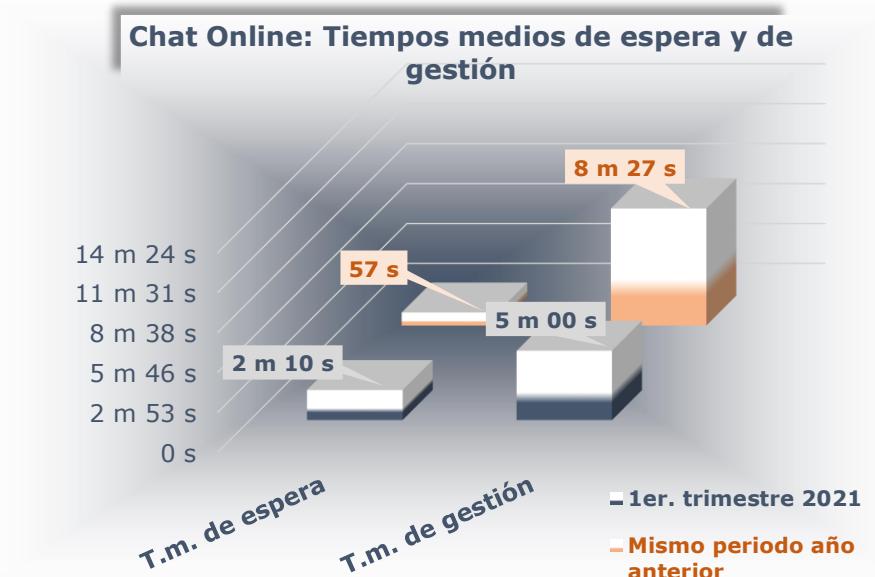
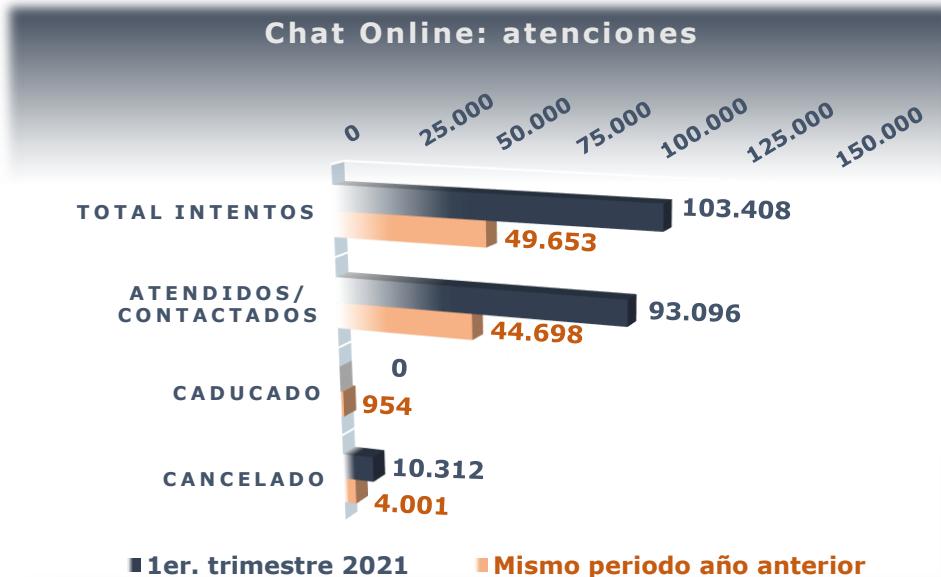
4.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

1er. trimestre 2021

Mismo periodo año anterior

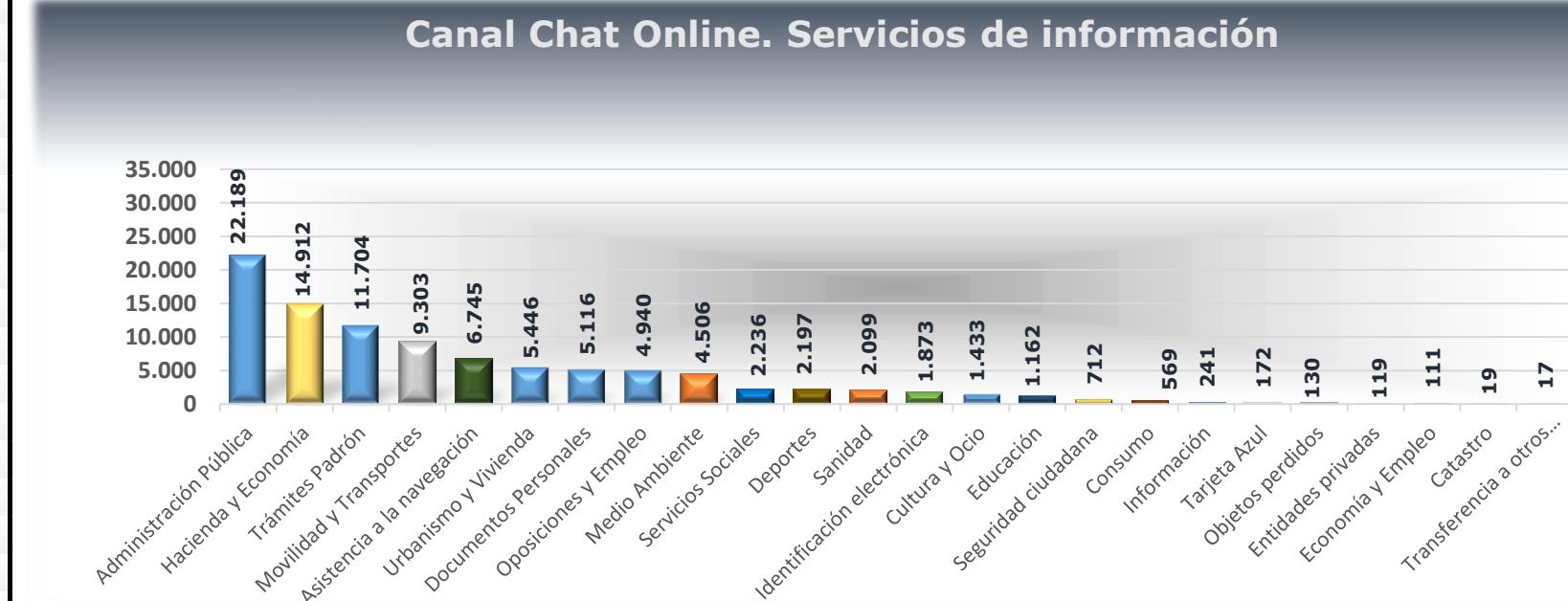
MES	Total Intentos	Atendidos/ contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión	Total Intentos	Atendidos/ contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
enero-21	37.151	32.816	0	4.335	2 m 09 s	5 m 36 s	16.670	14.979	383	1.308	46 s	9 m 05 s
febrero-21	39.252	34.570	0	4.682	1 m 57 s	5 m 37 s	10.751	10.283	61	407	24 s	9 m 20 s
marzo-21	27.005	25.710	0	1.295	2 m 23 s	3 m 46 s	22.232	19.436	510	2.286	1 m 40 s	6 m 56 s
	103.408	93.096	0	10.312	2 m 10 s	5 m 00 s	49.653	44.698	954	4.001	57 s	8 m 27 s

MES	Atendidos/ contactados	Atendidos/ contactados	Variación en %
enero-21	32.816	14.979	119,1%
febrero-21	34.570	10.283	236,2%
marzo-21	25.710	19.436	32,3%
	93.096	44.698	108,3%



5.- CHAT ONLINE. SERVICIOS

Servicios de información	1er. trimestre 2021	* Mismo periodo año anterior	Variación en %
Administración Pública	22.189	-	-
Hacienda y Economía	14.912	-	-
Trámites Padrón	11.704	-	-
Movilidad y Transportes	9.303	-	-
Asistencia a la navegación	6.745	-	-
Urbanismo y Vivienda	5.446	-	-
Documentos Personales	5.116	-	-
Oposiciones y Empleo	4.940	-	-
Medio Ambiente	4.506	-	-
Servicios Sociales	2.236	-	-
Deportes	2.197	-	-
Sanidad	2.099	-	-
Identificación electrónica	1.873	-	-
Cultura y Ocio	1.433	-	-
Educación	1.162	-	-
Seguridad ciudadana	712	-	-
Consumo	569	-	-
Información	241	-	-
Tarjeta Azul	172	-	-
Objetos perdidos	130	-	-
Entidades privadas	119	-	-
Economía y Empleo	111	-	-
Catastro	19	-	-
Transferencia a otros servicios	17	-	-
Subtotal	97.951	-	-



Servicios Restantes	1er. trimestre 2021	* Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	13	0	-
Ayuda a la navegación	15.798	0	-
Cita Previa	7.483	0	-
Economía	3	0	-
Movilidad	12	0	-
Subtotal	23.309	44.698	-



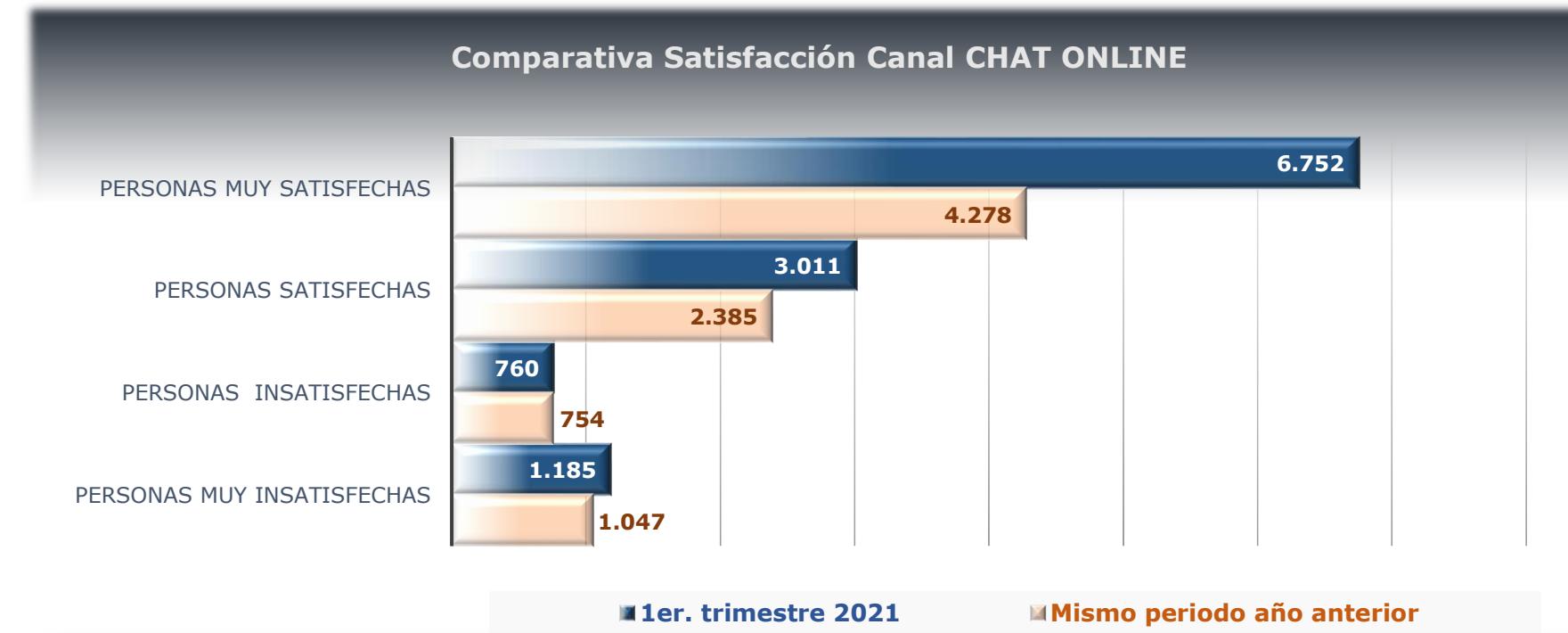
TOTAL **121.260** **44.698** **171,3%**

* Si conocer tipología de servicio en el primer trimestre de 2020

6.- CANAL CHAT. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

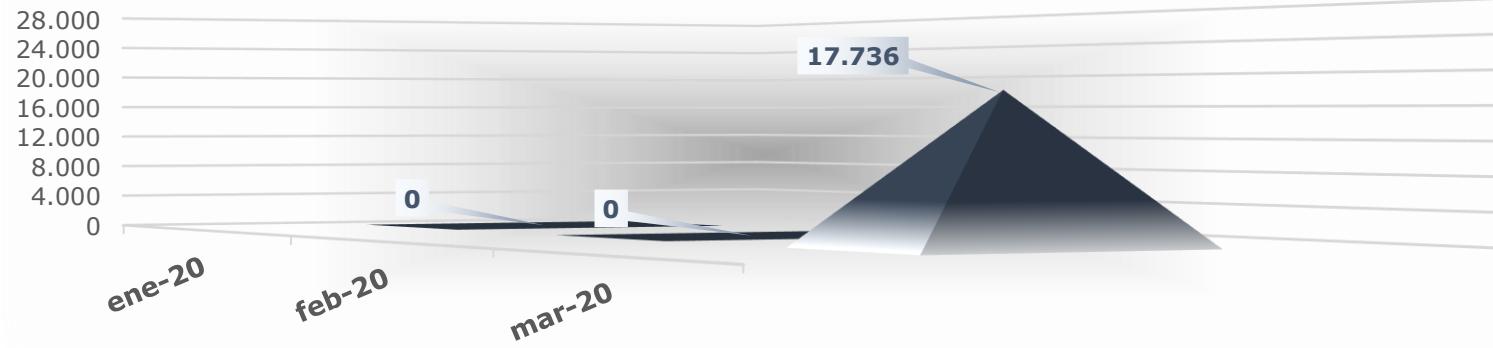
1er. trimestre 2021
 Mismo periodo año anterior

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
enero-21	4.503	2.642	1.146	300	415	1.960	1.258	478	92	132
febrero-21	4.080	2.355	1.050	249	426	1.417	923	329	67	98
marzo-21	3.125	1.755	815	211	344	5.087	2.097	1.578	595	817
	11.708	6.752	3.011	760	1.185	8.464	4.278	2.385	754	1.047



7.- CHAT BOT MADRID CENTRAL. ASISTENTE VIRTUAL

Total Servicios Chat Bot Madrid Central



Fecha	Inform. General	Movilidad (altas y bajas)	Total	Mismo periodo año anterior	Variación en %
ene-20	-	-	0	-	-
feb-20	-	-	0	-	-
mar-20	16.552	1.184	17.736	-	-
TOTAL	16.552	1.184	17.736	-	-

Campaña	FECHA	TOTAL												
Chat Bot	01/03/2021	1.153	Chat Bot	08/03/2021	469	Chat Bot	15/03/2021	825	Chat Bot	22/03/2021	680	Chat Bot	29/03/2021	1.336
Chat Bot	02/03/2021	883	Chat Bot	09/03/2021	389	Chat Bot	16/03/2021	631	Chat Bot	23/03/2021	548	Chat Bot	30/03/2021	1.383
Chat Bot	03/03/2021	795	Chat Bot	10/03/2021	309	Chat Bot	17/03/2021	562	Chat Bot	24/03/2021	562	Chat Bot	31/03/2021	1.143
Chat Bot	04/03/2021	779	Chat Bot	11/03/2021	583	Chat Bot	18/03/2021	450	Chat Bot	25/03/2021	441			
Chat Bot	05/03/2021	357	Chat Bot	12/03/2021	444	Chat Bot	19/03/2021	203	Chat Bot	26/03/2021	1.097			
Chat Bot	06/03/2021	152	Chat Bot	13/03/2021	136	Chat Bot	20/03/2021	160	Chat Bot	27/03/2021	357			
Chat Bot	07/03/2021	161	Chat Bot	14/03/2021	210	Chat Bot	21/03/2021	183	Chat Bot	28/03/2021	355			
		4.280			2.540			3.014			4.040			3.862

GLOBAL 17.736

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

8.- CANAL FACEBOOK. INTERACCIONES EN LA RED

Interaccion en la Red	1er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Alcance	22.095	25.020	-11,7%
Me gusta	235	286	-17,8%
Publicaciones	29	40	-27,5%
Seguidores	289	318	-9,1%
Total	22.648	25.664	-11,8%

Servicios en la Red	1er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	63	11	472,7%
Cita Previa	201	0	-
Ayuda a la navegación	141	0	-
Identificación del conductor	0	1	-100,0%
Informacion General	1.140	273	317,6%
Recogida de Enseres	19	11	72,7%
Recogida de Ropa	4	1	300,0%
Servicios Sociales	0	0	-
Sugerencias y Reclamaciones	29	21	38,1%
Zona MCMD	97	58	67,2%
* Atenciones	468	271	72,7%
Total	2.162	647	234,2%

* Sin conocer tipología en enero y febrero de 2021, y del 16 a 31 de marzo en 2020

Canal Facebook Interacción en la Red



Canal Facebook Servicios en la Red



Estadísticas

1^{er}. 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

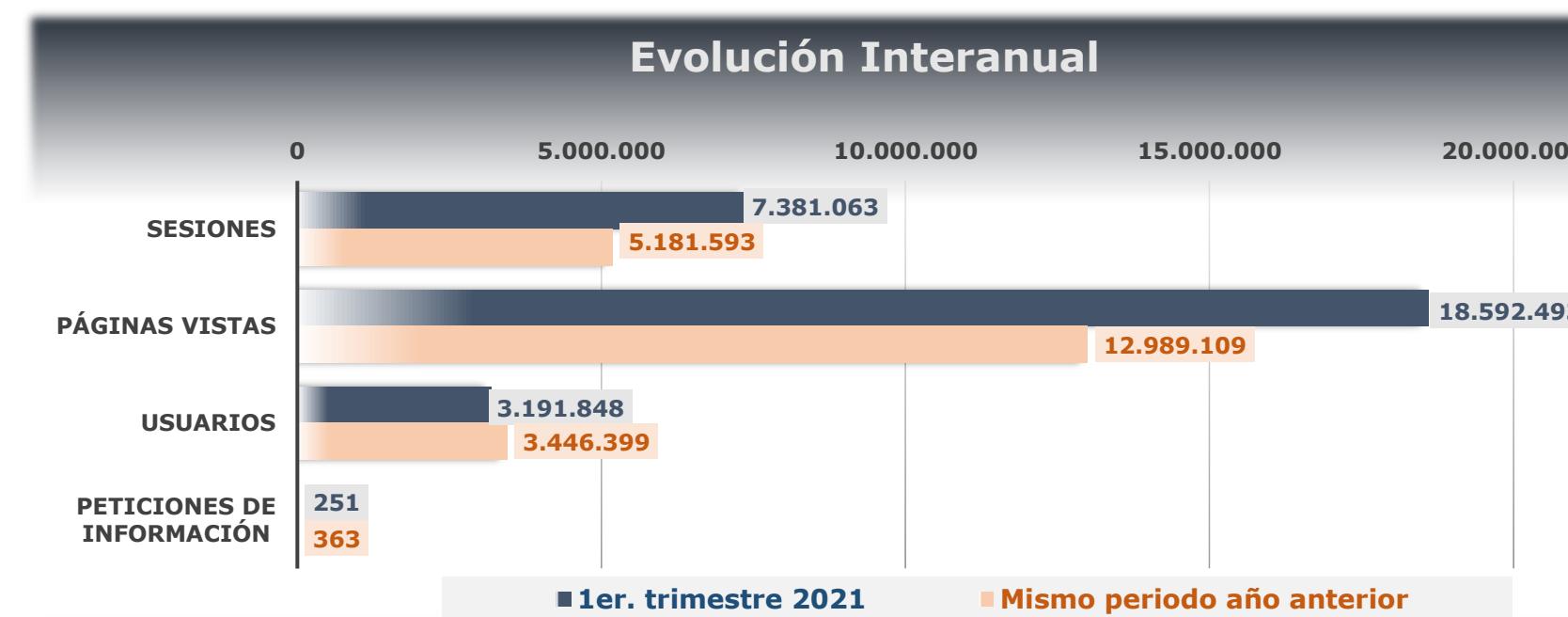


Línea Madrid Redes

1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	1er. trimestre 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	7.381.063	5.181.593	42,4%
Páginas vistas	18.592.493	12.989.109	43,1%
Usuarios	3.191.848	3.446.399	-7,4%
Peticiones de Información	251	363	-30,9%

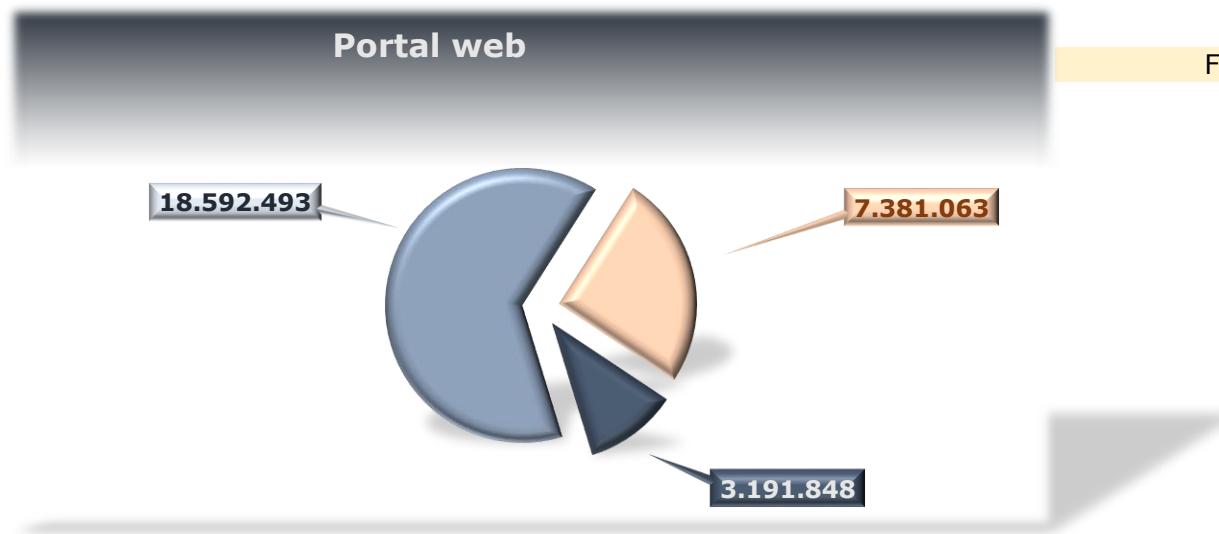
Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWarehouse para Peticiones de Información.



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

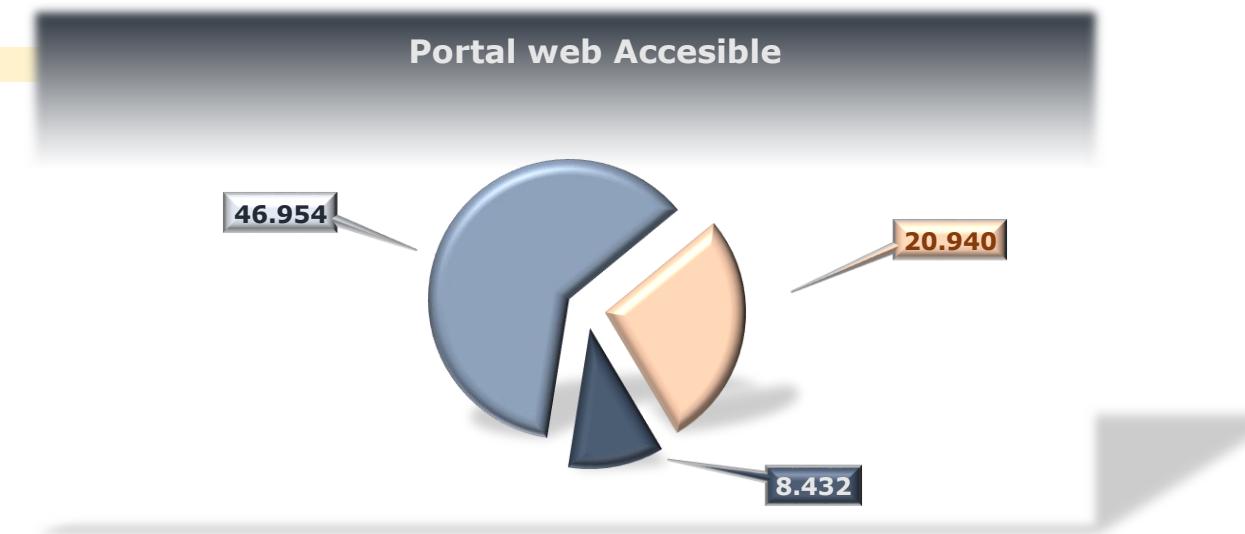
2.1 Portal web.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
18.592.493	7.381.063	3.191.848

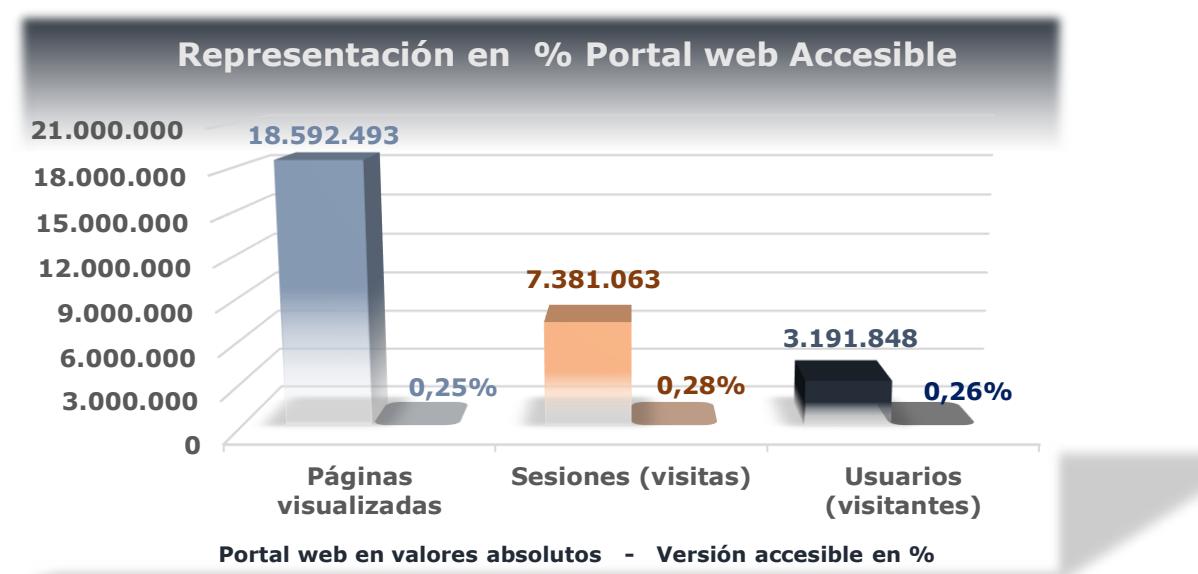


2.2 Portal web. Versión accesible.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
46.954	20.940	8.432



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	1.324.002	916.137
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	940.660	720.462
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	549.237	366.331
Prepárate Madrid - Mi Mochila de emergencia - Ayuntamiento de Madrid	363.779	298.173
Auxiliar Administrativo/a del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	266.614	190.720
Oposiciones y bolsas de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	226.483	156.099
www.madrid.es - Contenido no disponible	162.861	132.706
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	197.115	129.306
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	144.758	117.730
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	132.306	100.166
Información y medidas especiales por la borrasca Filomena - Ayuntamiento de Madrid	121.080	85.028
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	99.537	79.392
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	103.818	79.049
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	136.403	78.374
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	105.625	76.560
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	103.052	71.373
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	86.808	66.229
Últimas Convocatorias - Ayuntamiento de Madrid	106.414	64.261
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	101.185	63.058
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	84.731	62.284
Calendario oficial laboral y de días inhábiles y festivos 2021 para Madrid - Ayuntamiento de Madrid	73.870	59.672

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	82.364	58.317
Parque Quinta de los Molinos - Ayuntamiento de Madrid	82.841	58.165
Igualdad y diversidad - Ayuntamiento de Madrid	69.162	53.630
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	69.488	50.911
Congestión circulatoria por fuertes nevadas - Ayuntamiento de Madrid	64.296	48.977
Información sobre reapertura de parques - Ayuntamiento de Madrid	72.857	48.641
Centros Deportivos Municipales en servicio - Ayuntamiento de Madrid	74.573	48.013
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	70.422	45.161
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	61.161	44.580
Madrid Central. Información General - Ayuntamiento de Madrid	57.339	43.372
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	54.584	42.355
Reapertura de parques. Listado general con todos los distritos - Ayuntamiento de Madrid	53.829	41.574
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	51.211	41.521
Administrativo/a del Ayuntamiento de Madrid (promoción interna independiente) - Ayuntamiento de Madrid	49.057	41.512
Teléfono gratuito 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	47.897	40.593
Bases Generales Personal Funcionario - Ayuntamiento de Madrid	49.638	39.318
Policía del Cuerpo de Policía Municipal (Turno libre. Julio 2020) - Ayuntamiento de Madrid	49.842	39.073
Documento Nacional de Identidad (DNI - DNIe). Renovación - Ayuntamiento de Madrid	50.462	38.121
El Ayuntamiento lanzará una línea de ayudas directas para autónomos de 3.000 euros - Ayuntamiento de Madrid	47.540	37.486
Policía del Cuerpo de la Policía Municipal de Madrid (Turno libre 2020) - Ayuntamiento de Madrid	46.561	36.555
Oferta de Empleo Público - Ayuntamiento de Madrid	49.591	35.316

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Bolsa de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	55.912	35.235
Actualidad - Ayuntamiento de Madrid	44.801	34.842
Información a usuarios de actividades dirigidas, de alquiler de espacios y de abonos - Ayuntamiento de Madrid	48.820	34.656
Estado del tráfico - Ayuntamiento de Madrid	47.861	34.120
Mapas de Distritos y Barrios - Ayuntamiento de Madrid	42.659	34.078
Gestión de listas de espera y bolsas de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	42.751	33.059
Sugerencias y reclamaciones - Ayuntamiento de Madrid	41.571	32.872
Movilidad y transportes - Ayuntamiento de Madrid	42.123	32.217

Fuentes: Google Analytics

DEFINICIONES:

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

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

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

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

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

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

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

	PETICIONES DE INFORMACIÓN	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
enero-21	69	105	-34,3%
febrero-21	76	89	-14,6%
marzo-21	106	169	-37,3%
	251	363	-30,9%



Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. Trimestre 2021

2. Gestión de Contenidos

Líneamadrid

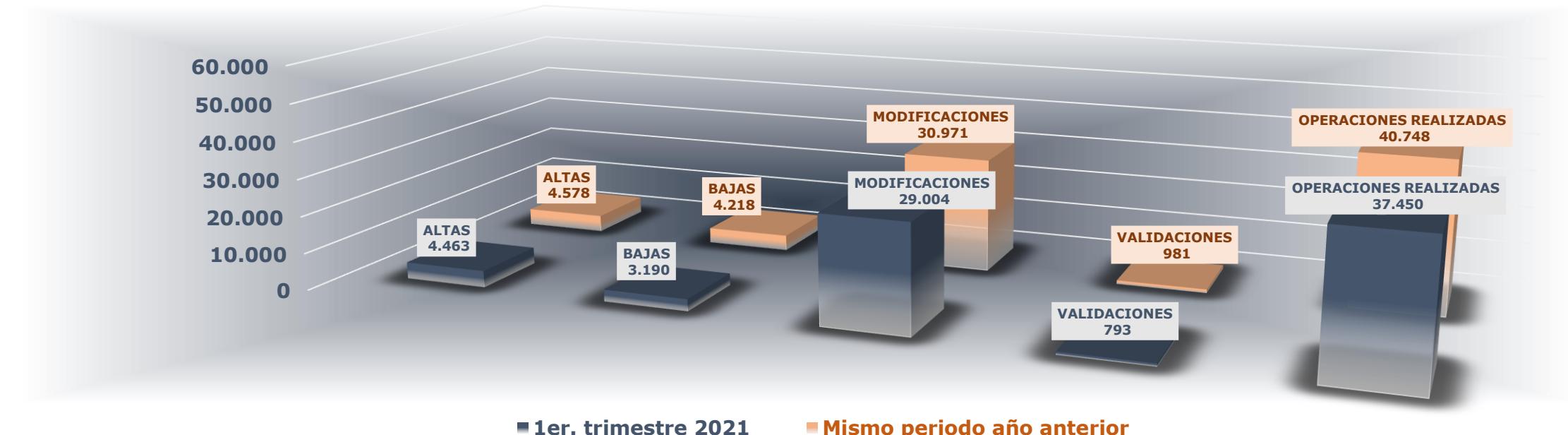


1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
enero-21	1.301	1.135	8.257	145	10.838
febrero-21	1.464	854	9.729	405	12.452
marzo-21	1.698	1.201	11.018	243	14.160
1er. trimestre 2021	4.463	3.190	29.004	793	37.450
Mismo periodo año anterior	4.578	4.218	30.971	981	40.748
Variación en %	-2,5%	-24,4%	-6,4%	-19,2%	-8,1%

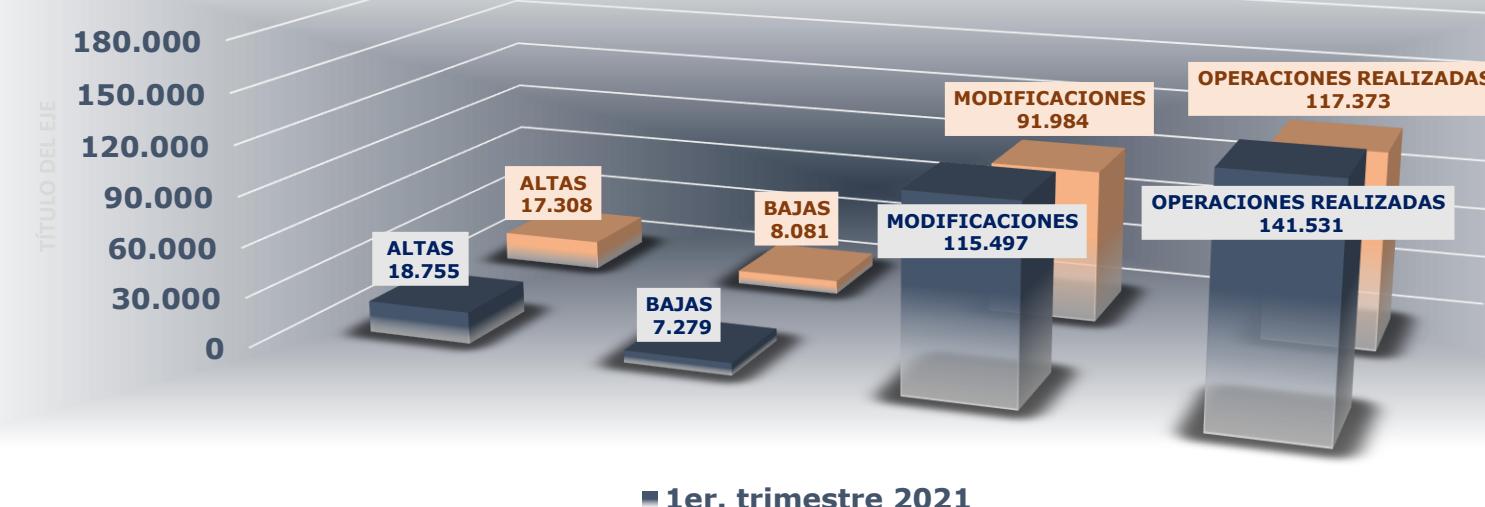
Datos unidades Web: Comparativa Interanual



B. Datos unidades descentralizadas.

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
enero-21	5.386	1.530	32.052	38.968
febrero-21	6.335	1.684	43.292	51.311
marzo-21	7.034	4.065	40.153	51.252
1er. trimestre 2021	18.755	7.279	115.497	141.531
Mismo periodo año anterior	17.308	8.081	91.984	117.373
Variación en %	8,4%	-9,9%	25,6%	20,6%

Unidades descentralizadas: Comparativa Interanual



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

	Actuaciones Fuentes	Actuaciones Interlocutores
	964	18



3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN

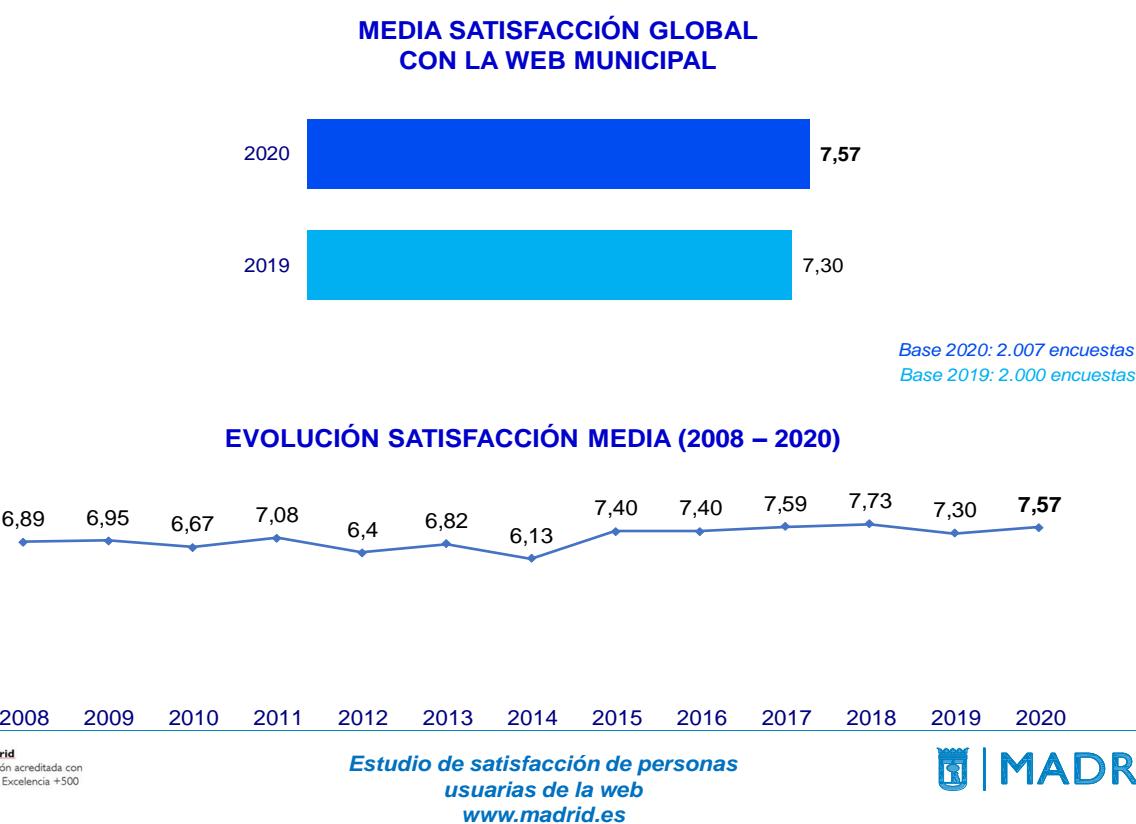
	Formulario "Comunicar un error en la información"	Formularios buscador Línea Madrid
	860	25



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

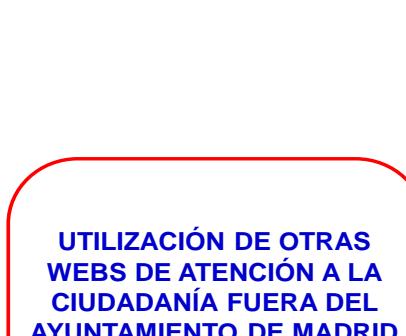
Líneamadrid

Valoraciones Generales



Benchmarking

Líneamadrid



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

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

**Estudio de satisfacción de personas usuarias de la web
www.madrid.es**

MADRID

45

Estadísticas

1^{er}. Trimestre 2021

3. Sistema de Cita Previa

Líneamadrid



1.- CITAS ASIGNADAS POR CANAL

ÁREA TEMÁTICA	OFICINAS CON CITA	ÁREA DE GOBIERNO	Número total citas asignadas	% Unidad Gestora/total citas	CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA													
					010		PORTAL INSTITUCIONAL				PRESENCIAL							
					Número	%	TOTAL INTERNET	Internet	Internet Dispositivos móviles	TOTAL PRESENCIAL	Presencial OAC	Presencial resto Oficinas						
Ciudadanía	Línea Madrid (OAC)	AG. Vicealcaldía	369.977	55%	52.951	14%	292.225	79%	220.927	76%	71.298	24%	24.801	7%	23.930	96%	871	4%
Tributos	Contribuyente (OAIC)	AG. Hacienda y Personal	58.243	9%	11.281	19%	45.261	78%	41.360	91%	3.901	9%	1.701	3%	1.358	80%	343	20%
	ICIO		164	0%	7	4%	151	92%	146	97%	5	3%	6	4%	1	17%	5	83%
Acción Social	ACCION SOCIAL MUNICIPAL		746	0%	0	0%	416	56%	416	100%	0	0%	330	44%	1	0%	329	100%
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. Economía, Innovación y Empleo	6.968	1%	410	6%	3.234	46%	2.980	92%	254	8%	3.324	48%	55	2%	3.269	98%
	Emprendimiento		1.245	0%	53	4%	1.178	95%	1.110	94%	68	6%	14	1%	4	29%	10	71%
	Factoría Industrial		13	0%	2	15%	11	85%	11	100%	0	0%	0	0%	0	-	0	-
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)		4.337	1%	1.426	33%	2.814	65%	2.759	98%	55	2%	97	2%	35	36%	62	64%
	Gvacunación Internacional	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	410	0%	44	11%	353	86%	325	92%	28	8%	13	3%	8	62%	5	38%
	Vacunación Gripe		675	0%	89	13%	523	77%	401	77%	122	23%	63	9%	0	0%	63	100%
	Centro de Protección Animal		568	0%	130	23%	319	56%	188	59%	131	41%	119	21%	0	0%	119	100%
Movilidad y Aparcamientos	Ser	AG. Medio Ambiente y Movilidad	5.503	1%	963	17%	4.232	77%	3.561	84%	671	16%	308	6%	189	61%	119	39%
	Gestión del Taxi		3.886	1%	286	7%	3.575	92%	2.926	82%	649	18%	25	1%	1	4%	24	96%
	Gestión de Multas		4.885	1%	1.668	34%	3.028	62%	2.858	94%	170	6%	189	4%	182	96%	7	4%
	Madrid Central		1.743	0%	350	20%	1.298	74%	1.228	95%	70	5%	95	5%	80	84%	15	16%
	Movilidad Reducida		3.070	0%	742	24%	2.155	70%	2.049	95%	106	5%	173	6%	117	68%	56	32%
	Rodajes		768	0%	26	3%	742	97%	611	82%	131	18%	0	0%	0	-	0	-
	Aparcamientos		2.109	0%	308	15%	1.752	83%	1.650	94%	102	6%	49	2%	48	98%	1	2%
Urbanismo	Agencia de Actividades	AG. Desarrollo Urbano	716	0%	65	9%	646	90%	622	96%	24	4%	5	1%	4	80%	1	20%
	Desarrollo Urbano		308	0%	11	4%	203	66%	198	98%	5	2%	94	31%	0	0%	94	100%
	Subvención Rehabilitación Edificatoria		438	0%	28	6%	409	93%	380	93%	29	7%	1	0%	1	100%	0	0%
	Departamento Jurídico. Medio Ambiente y Escena Urbana		1.354	0%	78	6%	1.241	92%	1.108	89%	133	11%	35	3%	18	51%	17	49%
Servicios Sociales	Servicios Sociales (CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	39.766	6%	8.608	22%	21.771	55%	18.829	86%	2.942	14%	9.387	24%	296	3%	9.091	97%
	Espacios de Igualdad		0	0%	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		112	0%	3	3%	45	40%	43	96%	2	4%	64	57%	1	2%	63	98%
Cultura	Bibliotecas	AG Cultura, Turismo y Deporte	143.517	21%	650	0%	141.633	99%	121.597	86%	20.036	14%	1.234	1%	0	0%	1.234	100%
	Centros Culturales		10.150	2%	167	2%	9.908	98%	8.208	83%	1.700	17%	75	1%	0	0%	75	100%
Registro	Registro	Alcaldía	11.418	2%	2.009	18%	8.576	75%	7.513	88%	1.063	12%	833	7%	95	11%	738	89%
Otros	Matrimonios Civiles	AG. Vicealcaldía/ Distritos	1.189	0%	32	3%	984	83%	710	72%	274	28%	173	15%	0	0%	173	100%
	Responsabilidad Patrimonial	AG. Obras y Equipamientos	551	0%	112	20%	405	74%	388	96%	17	4%	34	6%	7	21%	27	79%
TOTAL			674.829	100%	82.499	12%	549.088	81%	445.102	81%	103.986	19%	43.242	6%	26.431	61%	16.811	39%

2.- GRÁFICO

Nº total de citas asignadas por canal

Canales	1er. trimestre 2021	% sobre el Total	Mismo periodo año anterior	% sobre el total	Variación en % año anterior
Presencial	43.242	6,4%	111.828	40,1%	-61,3%
010	82.499	12,2%	62.984	22,6%	31,0%
Internet	445.102	66,0%	69.769	25,0%	538,0%
Internet Móvil	103.986	15,4%	33.985	12,2%	206,0%
Total	674.829	100,0%	278.566	100,0%	142,3%

Citas asignadas por Canal

