

# Estadísticas

## Estadísticas

# ANUAL 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](http://www.madrid.es)**

## 2. Gestión de contenidos

## 3. Sistema Cita Previa



# Estadísticas

# ANUAL 2021

## 1.1. Datos globales

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://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)	Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Atenciones 010	4.252.934	3.639.917	16,8%	Servicios 010	6.210.848	4.919.969	26,2%
*Atenciones OAC	1.160.802	1.169.963	-0,8%	*Servicios OAC	1.724.916	1.564.166	10,3%
Chat Online	524.286	345.390	51,8%	Chat Online	613.080	399.330	53,5%
Chat Bot Madrid Central	223.457	-	-	Chat Bot Madrid Central	223.457	-	-
@lineamadrid.es	93.447	151.937	-38,5%	@lineamadrid.es	127.460	151.937	-16,1%
Facebook	7.867	3.926	100,4%	Facebook	8.541	3.926	117,5%
<b>TOTAL</b>	<b>6.262.793</b>	<b>5.311.133</b>	<b>17,9%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>8.908.302</b>	<b>7.039.328</b>	<b>26,6%</b>

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

Canal Web							
Atenciones por canal (1)	Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Visitas madrid.es	32.039.121	23.008.975	39,2%	Páginas vistas madrid.es	81.229.046	63.494.870	27,9%

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

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

### Fuente de datos:

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

Servicios: Oracle Business Intelligence (CRM): Datos abiertos (CRM) - 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	2.768.081	2.474.611	11,9%
Cita Previa	1.414.435	855.485	65,3%
Padrón municipal	1.177.911	884.414	33,2%
Justificantes de Padrón	674.573	524.960	28,5%
Gestiones de Padrón	503.338	359.454	40,0%
Tasas e impuestos	805.001	648.532	24,1%
Movilidad	681.464	609.058	11,9%
Avisos	508.810	421.281	20,8%
Registro	286.033	304.699	-6,1%
Ayuda a la navegación	173.017	3	5767133,3%
Identificación electrónica	30.096	20.297	48,3%
SyR	28.153	22.803	23,5%
Urbanismo	27.131	29.727	-8,7%
Servicios Sociales	18.389	158.615	-88,4%
Objetos perdidos	11.144	9.683	15,1%
(2) Administración pública	5.104	5.019	1,7%
Encuesta servicios	942	885	6,4%
Emergencia	32	33	-3,0%
Educación	21	1.163	-98,2%
Campañas	0	37.827	-100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7.935.764</b>	<b>6.484.135</b>	<b>22,4%</b>

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

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



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

SERVICIOS	CANAL 010			CANAL OAC (1)			
	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación en % año anterior
(2) Administración pública	5.066	0,1%	5.005	38	0,0%	14	171,4%
<b>Avisos</b>	<b>508.790</b>	<b>8,2%</b>	<b>421.258</b>	20	0,0%	23	-13,0%
Ayuda a la navegación	173.017	2,8%	3	-	-	-	-
Campañas	0	0,0%	37.827	-	-	-	-
<b>Cita Previa</b>	<b>1.388.493</b>	<b>22,4%</b>	<b>766.931</b>	25.942	1,5%	88.554	-70,7%
Educación	17	0,0%	837	4	0,0%	326	-98,8%
Emergencia	32	0,0%	33	-	-	-	-
Encuesta servicios	942	0,0%	885	-	-	-	-
Identificación electrónica	-	-	-	30.096	1,7%	20.297	48,3%
<b>Información general</b>	<b>2.648.216</b>	<b>42,6%</b>	<b>2.320.172</b>	<b>119.865</b>	<b>6,9%</b>	<b>154.439</b>	<b>-22,4%</b>
<b>Movilidad</b>	<b>594.658</b>	<b>9,6%</b>	<b>514.341</b>	86.806	5,0%	94.717	-8,4%
Objetos perdidos	11.144	0,2%	9.683	-	-	-	-
<b>Padrón municipal</b>	<b>65.891</b>	<b>1,1%</b>	<b>59.181</b>	<b>1.112.020</b>	<b>64,5%</b>	<b>825.233</b>	<b>34,8%</b>
Justificantes de Padrón	35.179	0,6%	39.916	639.394	37,1%	485.044	31,8%
Gestiones de Padrón	30.712	0,5%	19.265	472.626	27,4%	340.189	38,9%
<b>Registro</b>	<b>13.817</b>	<b>0,2%</b>	<b>8.992</b>	<b>272.216</b>	<b>15,8%</b>	<b>295.707</b>	<b>-7,9%</b>
Servicios Sociales	5.452	0,1%	149.127	12.937	0,8%	9.488	36,4%
SyR	28.096	0,5%	22.546	57	0,0%	257	-77,8%
<b>Tasas e impuestos</b>	<b>766.508</b>	<b>12,3%</b>	<b>602.842</b>	38.493	2,2%	45.690	-15,8%
Urbanismo	709	0,0%	306	26.422	1,5%	29.421	-10,2%
<b>Total</b>	<b>6.210.848</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.919.969</b>	<b>1.724.916</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.564.166</b>	<b>10,3%</b>

(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

# ANUAL 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](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

## 1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Canal 010			
	Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
* Llamadas atendidas + emitidas /+ IVR	4.252.934	3.639.917	16,8%
Abandono de llamadas	478.439	1.715.335	-72,1%
Porcentaje rechazo de llamadas	43,01%	31,44%	36,8%
** Tiempo medio de atención	4 m 59 s	5 m 17 s	-5,6%
Servicios Prestados	6.210.848	4.919.969	26,2%
Servicios por persona atendida	1,46	1,35	8,0%

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

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

Evolución Llamadas emitidas, abandonadas / Servicios prestados



Evolución porcentaje rechazo de llamadas/ tiempo medio de atención



## 2.- CANAL 010. ATENCIONES

Día de la semana	Número de llamadas recibidas	% sobre el total de llamadas recibidas	Número de llamadas atendidas	% de atendidas sobre las recibidas	Número de días
Lunes	897.850	19,2%	806.517	89,8%	49
Martes	860.597	18,4%	766.576	89,1%	51
Miércoles	821.662	17,6%	732.192	89,1%	49
Jueves	838.424	18,0%	749.005	89,3%	51
Viernes	723.148	15,5%	657.081	90,9%	50
Sábados	241.427	5,2%	215.960	89,5%	49
Domingos	200.023	4,3%	186.513	93,2%	51
Festivos	85.543	1,8%	76.389	89,3%	15
<b>TOTAL</b>	<b>4.668.674</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.190.233</b>	<b>89,8%</b>	<b>365</b>

Nº llamadas emitidas	Nº llamadas *IVR
7.580	12.074
7.559	12.602
6.737	6.623
6.597	10.456
8.660	12.365
253	0
516	0
103	0
<b>38.005</b>	<b>54.120</b>

\* IVR: Recordatorio de Cita (contabilizadas desde julio)

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

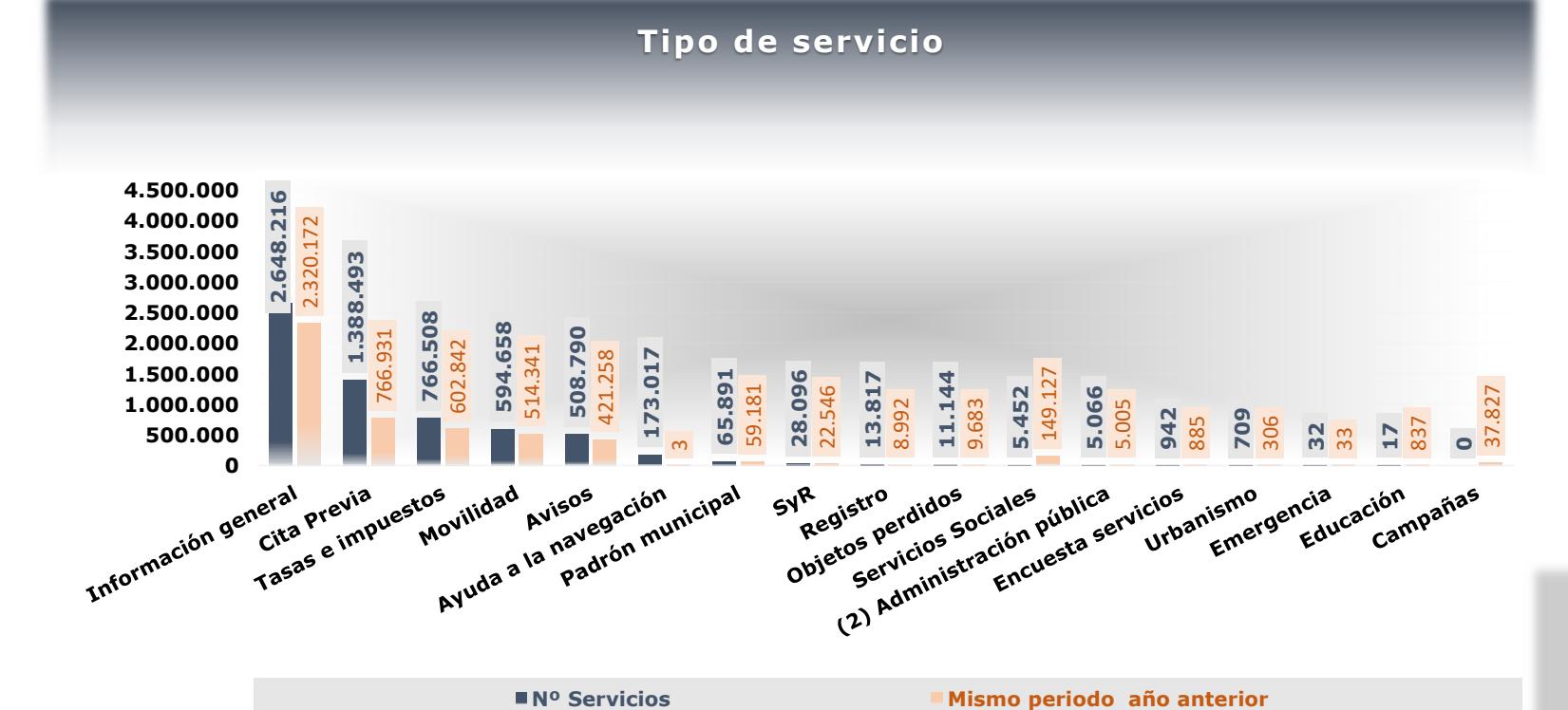


### 3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total	Tiempo medio de operación	Mismo periodo año anterior
Gestión	3.562.632	57,4%	3 m 55 s	5 m 11 s
Información General	2.648.216	42,6%	2 m 31 s	2 m 53 s
<b>Total</b>	<b>6.210.848</b>	<b>100,0%</b>	<b>3 m 21 s</b>	<b>3 m 52 s</b>



(1) SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	2.648.216	42,6%	2.320.172	14,1%
Cita Previa	1.388.493	22,4%	766.931	81,0%
Tasas e impuestos	766.508	12,3%	602.842	27,1%
Movilidad	594.658	9,6%	514.341	15,6%
Avisos	508.790	8,2%	421.258	20,8%
Ayuda a la navegación	173.017	2,8%	3	5767133,3%
Padrón municipal	65.891	1,1%	59.181	11,3%
SyR	28.096	0,5%	22.546	24,6%
Registro	13.817	0,2%	8.992	53,7%
Objetos perdidos	11.144	0,2%	9.683	15,1%
Servicios Sociales	5.452	0,1%	149.127	-96,3%
(2) Administración pública	5.066	0,1%	5.005	1,2%
Encuesta servicios	942	0,0%	885	6,4%
Urbanismo	709	0,0%	306	131,7%
Emergencia	32	0,0%	33	-3,0%
Educación	17	0,0%	837	-98,0%
Campañas	0	0,0%	37.827	-100,0%
<b>Total</b>	<b>6.210.848</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.919.969</b>	<b>26,2%</b>



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

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

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

##### Ratio de servicios por atención

Mes 2021	Llamadas atendidas (+ emitidas / + IVR)	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
Enero	359.655	469.528	1,3
Febrero	356.354	493.071	1,4
Marzo	413.447	579.297	1,4
Abril	382.984	581.514	1,5
Mayo	374.381	586.362	1,6
Junio	369.714	571.046	1,5
Julio	349.178	493.511	1,4
Agosto	301.387	422.633	1,4
Septiembre	369.957	529.182	1,4
Octubre	356.541	523.788	1,5
Noviembre	332.407	505.927	1,5
Diciembre	286.929	454.989	1,6
<b>TOTAL</b>	<b>4.252.934</b>	<b>6.210.848</b>	<b>1,5</b>

##### Trimestral

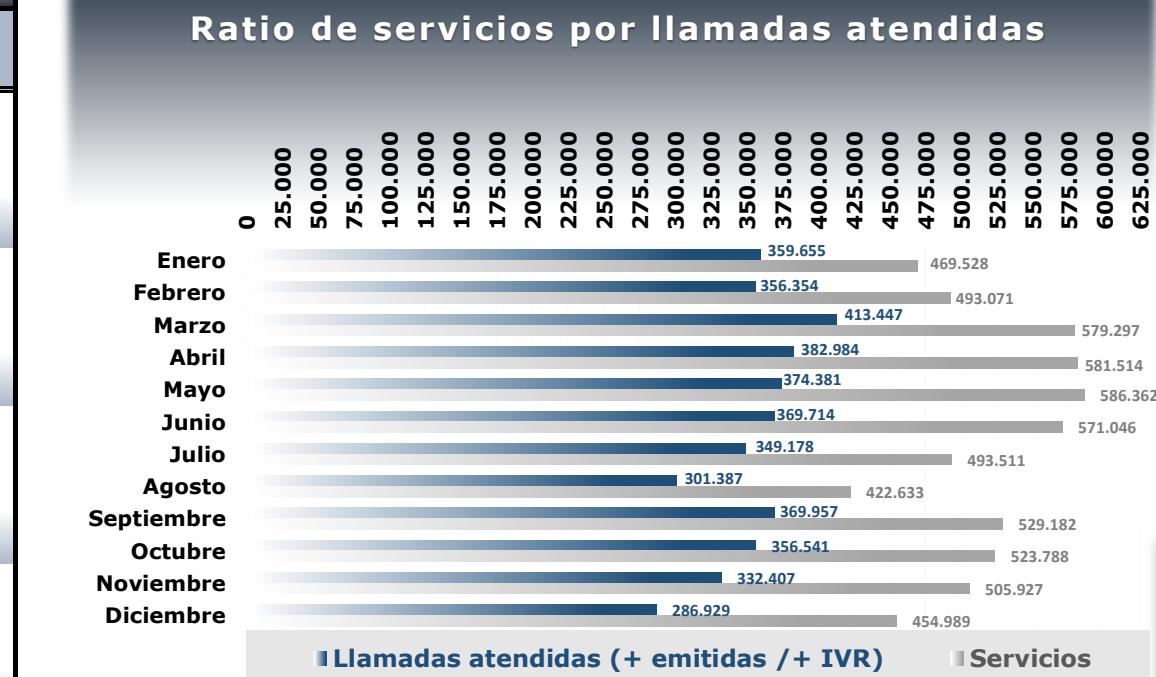
	Atenciones (+ emitidas/IVR)	Servicios
1º	<b>1.129.456</b>	<b>1.541.896</b>
2º	<b>1.127.079</b>	<b>1.738.922</b>
3º	<b>1.020.522</b>	<b>1.445.326</b>
4º	<b>975.877</b>	<b>1.484.704</b>

\* 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

Trimestral	Total Intentos de Llamadas (1)	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas recibidas (2)	% Recibidas / intentos	Abandonadas (3)	% Abandonadas / recibidas	Atendidas (4)	% Atendidas / recibidas
1er. trimestre	1.901.042	687.301	36,15%	1.213.741	63,85%	97.408	8,03%	1.116.333	91,97%
2º. trimestre	2.456.247	1.211.046	49,30%	1.245.201	50,70%	128.253	10,30%	1.116.946	89,70%
3er. trimestre	1.376.092	290.707	21,13%	1.085.385	78,87%	98.915	9,11%	986.470	90,89%
4º. trimestre	2.458.398	1.334.051	54,27%	1.124.347	45,73%	153.863	13,68%	970.484	86,32%
<b>TOTAL</b>	<b>8.191.779</b>	<b>3.523.105</b>	<b>43,01%</b>	<b>4.668.674</b>	<b>56,99%</b>	<b>478.439</b>	<b>10,25%</b>	<b>4.190.233</b>	<b>89,75%</b>

### Acumulado Capacidad de respuesta



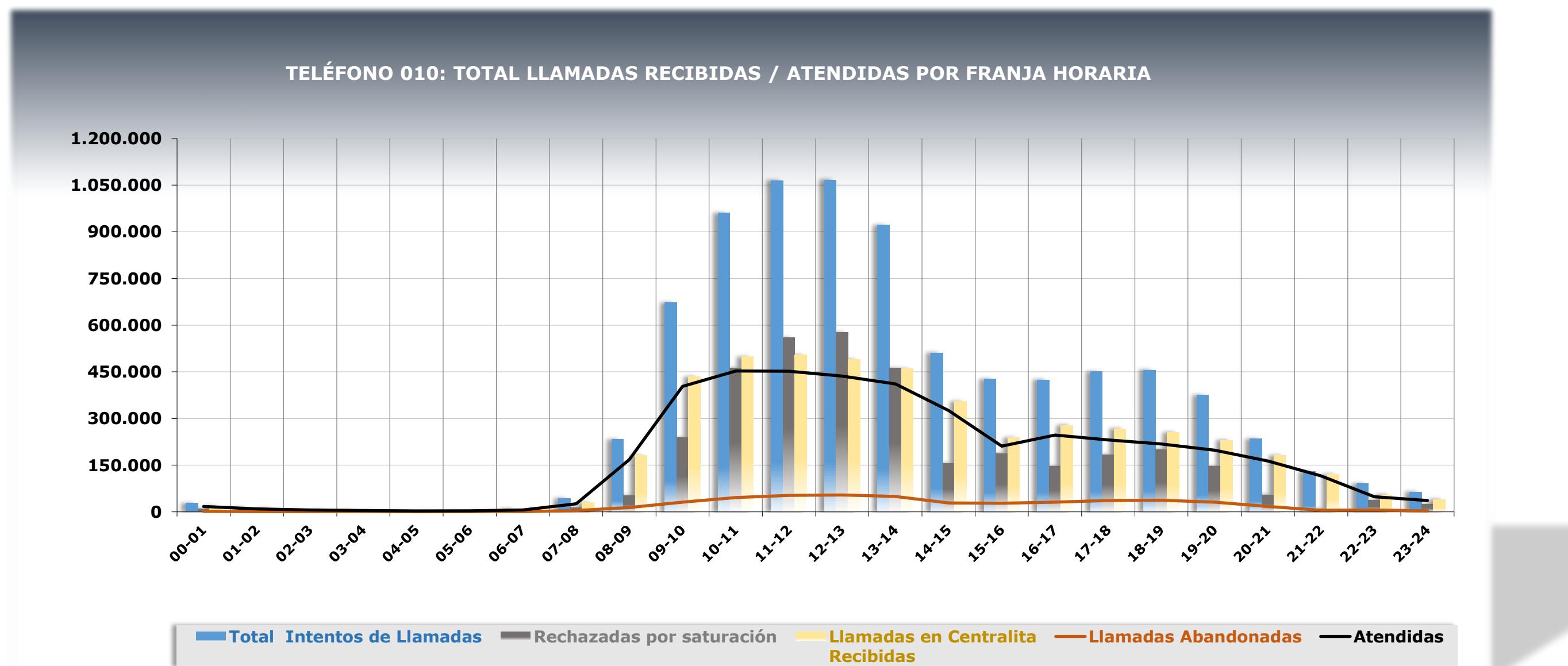
1. Intentos de llamada: Llamadas que se descuelgan y reciben la locución de bienvenida pero no se pueden atender por estar llena la cola de espera.
2. Recibidas: Llamadas que entran en la cola de espera.
3. Abandonadas: Llamadas en cola de espera que el ciudadano cuelga antes de ser atendido por un agente.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

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

### 6.1. DATOS

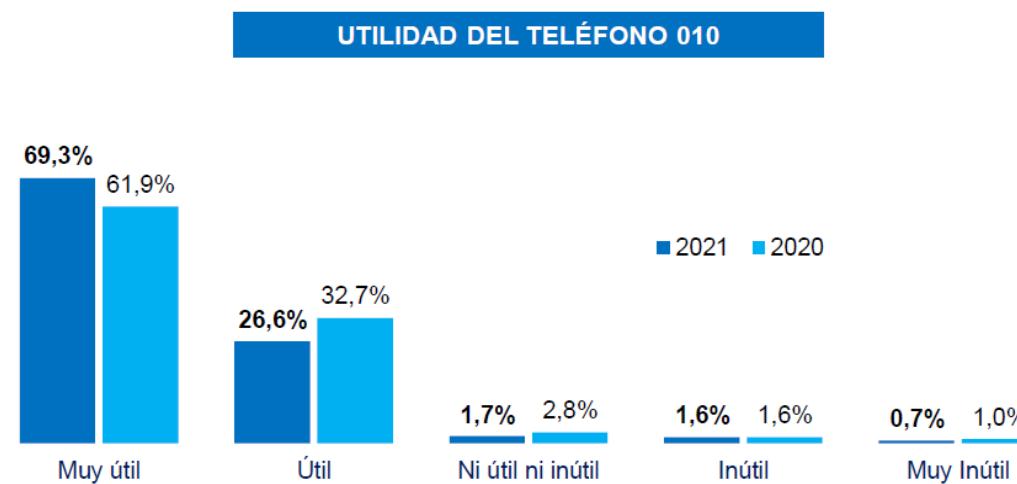
HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas en Centralita Recibidas	% Recibidas / intentos	Llamadas Abandonadas	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	28.443	9.484	33,3%	18.959	66,7%	1.784	9,4%	17.178	90,6%
01-02	12.894	3.022	23,4%	9.872	76,6%	815	8,3%	9.061	91,8%
02-03	6.719	829	12,3%	5.890	87,7%	376	6,4%	5.518	93,7%
03-04	4.104	65	1,6%	4.039	98,4%	54	1,3%	3.989	98,8%
04-05	3.091	74	2,4%	3.017	97,6%	26	0,9%	2.995	99,3%
05-06	3.983	175	4,4%	3.808	95,6%	51	1,3%	3.761	98,8%
06-07	9.257	2.446	26,4%	6.811	73,6%	541	7,9%	6.274	92,1%
07-08	42.676	12.980	30,4%	29.696	69,6%	4.002	13,5%	25.747	86,7%
08-09	232.346	51.249	22,1%	181.097	77,9%	13.678	7,6%	167.593	92,5%
09-10	672.873	238.590	35,5%	434.283	64,5%	30.923	7,1%	403.429	92,9%
10-11	960.570	462.359	48,1%	498.211	51,9%	45.690	9,2%	452.572	90,8%
11-12	1.064.402	559.249	52,5%	505.153	47,5%	53.183	10,5%	452.118	89,5%
12-13	1.066.465	576.178	54,0%	490.287	46,0%	54.202	11,1%	436.051	88,9%
13-14	921.782	461.783	50,1%	459.999	49,9%	49.002	10,7%	410.862	89,3%
14-15	510.774	155.620	30,5%	355.154	69,5%	28.950	8,2%	326.024	91,8%
15-16	426.142	187.295	44,0%	238.847	56,0%	27.754	11,6%	211.043	88,4%
16-17	424.078	146.381	34,5%	277.697	65,5%	31.284	11,3%	246.351	88,7%
17-18	450.574	183.443	40,7%	267.131	59,3%	36.344	13,6%	230.725	86,4%
18-19	455.174	200.459	44,0%	254.715	56,0%	36.913	14,5%	217.804	85,5%
19-20	375.367	145.696	38,8%	229.671	61,2%	31.542	13,7%	198.112	86,3%
20-21	235.333	54.716	23,3%	180.617	76,7%	17.280	9,6%	163.339	90,4%
21-22	129.462	9.540	7,4%	119.922	92,6%	4.861	4,1%	115.069	96,0%
22-23	91.292	36.855	40,4%	54.437	59,6%	5.810	10,7%	48.629	89,3%
23-24	63.978	24.617	38,5%	39.361	61,5%	3.374	8,6%	35.989	91,4%
<b>TOTAL</b>	<b>8.191.779</b>	<b>3.523.105</b>	<b>43,01%</b>	<b>4.668.674</b>	<b>56,99%</b>	<b>478.439</b>	<b>10,25%</b>	<b>4.190.233</b>	<b>89,75%</b>

## 6.2. GRÁFICO



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

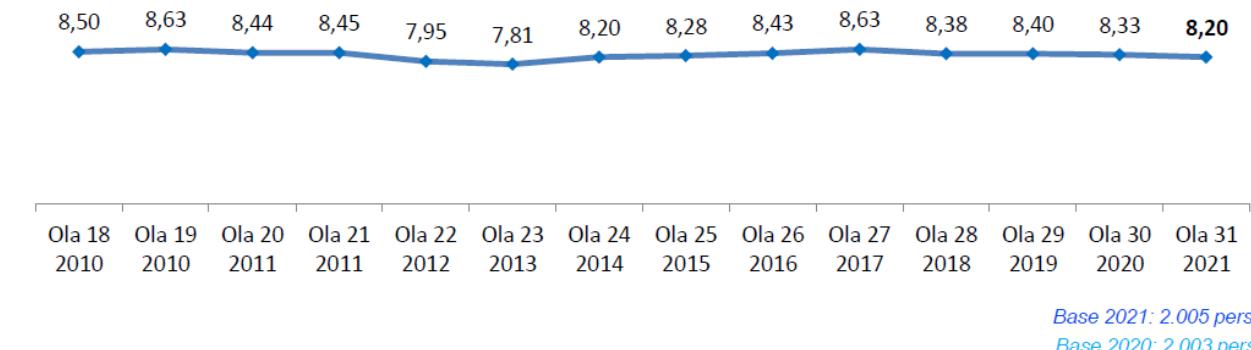
### VALORACIONES POR ATRIBUTOS ATENCIÓN - 010



### SATISFACCIÓN GLOBAL - 010



### EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA DESDE 2010 HASTA 2021



	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)	Personas muy insatisfechas
1 <sup>er</sup> . trimestre	2.765	2.690	97,29%
2 <sup>o</sup> . trimestre	3.064	2.995	97,75%
3 <sup>er</sup> . trimestre	93	91	97,85%
4 <sup>o</sup> . trimestre	156	155	99,36%
<b>Total</b>	<b>6.078</b>	<b>5.931</b>	<b>97,58%</b>
			<b>147</b>
			<b>2,42%</b>

ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

**BENCHMARKING - 010**

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

Líneamadrid



Resumen de Resultados de los Estudios  
 de Satisfacción de Línea Madrid

## Estadísticas

# ANUAL 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](http://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			
	Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
* Personas atendidas	1.160.802	1.169.963	-0,8%
Tiempo medio de espera	2 m 59 s	5 m 26 s	-45,1%
Tiempo medio de atención	9 m 45 s	8 m 36 s	13,4%
Servicios Prestados	1.724.916	1.564.166	10,3%
Servicios por persona atendida	1,49	1,34	11,1%
** Servicios con idioma	836	10.046	-91,7%

\* 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. Atención prestada en la modalidad de Teletrabajo.

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

**Evolución Personas atendidas/ Servicios prestados**



**Evolución Tiempo medio de espera / atención**



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

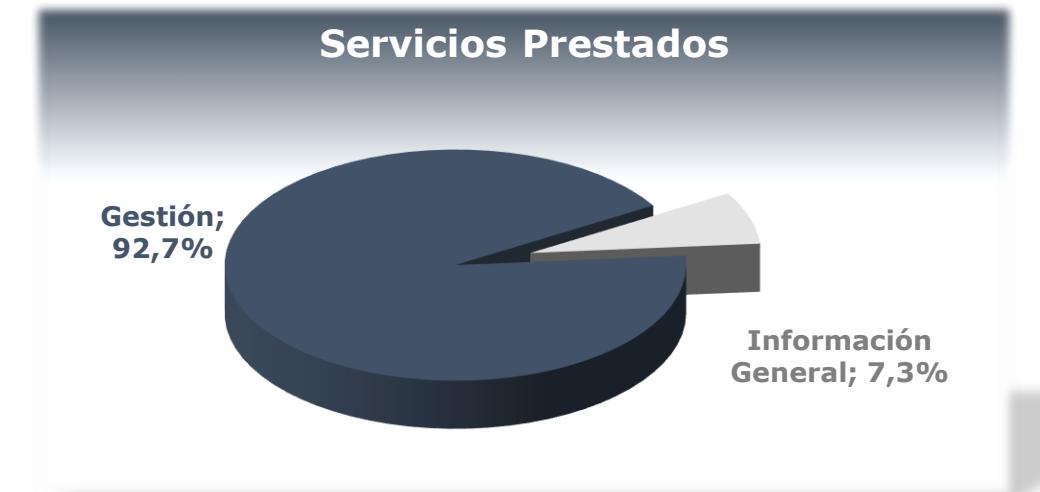
OFICINAS	Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	9.095	6.276	44,9%
Arganzuela	35.900	34.878	2,9%
Barajas	25.361	17.879	41,8%
Carabanchel	78.128	77.799	0,4%
Centro	60.008	80.078	-25,1%
Chamartín	41.873	35.802	17,0%
Chamberí	49.309	47.373	4,1%
C. Lineal	64.143	67.358	-4,8%
El Pardo	4.223	2.218	90,4%
Fuenc.-El Pardo	43.060	43.644	-1,3%
Hortaleza	41.840	36.783	13,7%
Latina	61.246	61.012	0,4%
Moncloa	50.747	46.422	9,3%
Moratalaz	37.447	32.870	13,9%
Numancia	43.636	31.573	38,2%
P. Vallecas	56.394	68.853	-18,1%
* Retiro	35.678	15.627	128,3%
Salamanca	40.065	45.300	-11,6%
San Blas	40.899	47.785	-14,4%
Sanchinarro	25.950	19.310	34,4%
Tetuán	48.845	57.454	-15,0%
Usera	53.132	71.458	-25,6%
Valverde	10.865	7.401	46,8%
Vicalvaro	25.944	20.723	25,2%
Villa Vallecas	39.213	34.956	12,2%
Villaverde	49.270	56.526	-12,8%
<b>Total</b>	<b>1.072.271</b>	<b>1.067.358</b>	<b>0,5%</b>



\* La Oficina de Retiro permaneció cerrada durante 2020 desde mediados de marzo hasta final de año.

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

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total
Información General	119.869	7,3%
Gestión	1.516.516	92,7%
<b>Total</b>	<b>1.636.385</b>	<b>100,0%</b>



(1) SERVICIOS	Número de servicios Anual 2021	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Padrón municipal	1.025.903	62,7%	742.494	38,2%
Registro	272.216	16,6%	264.949	2,7%
Información general	119.869	7,3%	154.765	-22,5%
Movilidad	86.806	5,3%	94.151	-7,8%
Identificación electrónica	30.096	1,8%	20.297	48,3%
Cita Previa	25.942	1,6%	88.554	-70,7%
Urbanismo	24.008	1,5%	13.643	76,0%
Servicios Sociales	12.937	0,8%	9.488	36,4%
Tasas e impuestos	38.493	2,4%	45.690	-15,8%
SyR	57	0,0%	257	-77,8%
(2) Administración pública	38	0,0%	14	171,4%
Avisos	20	0,0%	23	-13,0%
<b>Total</b>	<b>1.636.385</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.434.325</b>	<b>14,1%</b>



(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
<b>TOTAL</b>	<b>1.160.802</b>	<b>1.724.916</b>	<b>1,5</b>

Trimestral

	Personas atendidas	Servicios
1º	<b>283.565</b>	<b>397.981</b>
2º	<b>331.287</b>	<b>477.748</b>
3º	<b>268.689</b>	<b>410.456</b>
4º	<b>277.261</b>	<b>438.731</b>

Ratio de servicios por persona atendida



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

Histórico interanual

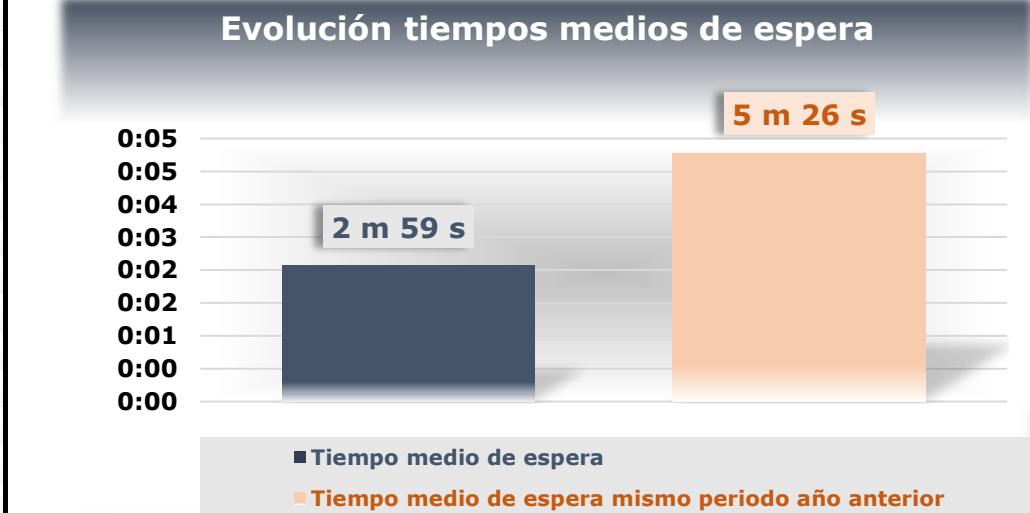


## 5.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ESPERA en la modalidad PRESENCIAL

OFICINA	Nº Servicios Anual 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	10.930	0,7%	01:50	8.113	02:38	-30,0%
Arganzuela	60.067	3,7%	02:29	49.751	07:24	-66,5%
Barajas	46.536	2,8%	02:14	29.169	02:53	-22,6%
Carabanchel	124.424	7,6%	02:58	99.960	06:30	-54,4%
Centro	103.761	6,3%	03:01	113.797	03:52	-22,0%
Chamartín	65.209	4,0%	04:46	54.536	08:45	-45,4%
Chamberí	69.812	4,3%	04:52	65.038	05:51	-17,0%
C. Lineal	102.100	6,2%	05:22	84.499	05:31	-2,6%
El Pardo	7.499	0,5%	00:55	4.677	01:19	-30,5%
Fuenc.-El Pardo	63.575	3,9%	02:09	50.489	06:46	-68,3%
Hortaleza	69.959	4,3%	01:27	56.846	02:51	-49,2%
Latina	81.208	5,0%	02:19	79.520	06:12	-62,6%
Moncloa	75.046	4,6%	04:30	56.434	07:25	-39,3%
Moratalaz	53.451	3,3%	02:27	44.768	06:11	-60,5%
Numancia	60.275	3,7%	02:31	42.853	03:45	-32,7%
P. Vallecas	77.865	4,8%	02:35	89.025	04:28	-42,4%
* Retiro	51.135	3,1%	03:18	19.989	10:43	-69,3%
Salamanca	59.301	3,6%	03:31	56.556	05:12	-32,3%
San Blas	59.286	3,6%	02:17	64.053	05:57	-61,6%
Sanchinarro	41.097	2,5%	02:44	28.449	02:51	-4,1%
Tetuán	76.085	4,6%	03:26	77.639	05:26	-36,9%
Usera	81.902	5,0%	03:09	95.746	04:11	-24,7%
Valverde	15.494	0,9%	03:19	9.271	04:08	-19,8%
Vicalvaro	36.311	2,2%	01:34	28.476	02:18	-31,7%
Villa Vallecas	65.749	4,0%	01:34	49.419	07:21	-78,6%
Villaverde	78.308	4,8%	01:36	75.252	04:18	-62,9%
<b>TOTAL</b>	<b>1.636.385</b>	<b>100,0%</b>	<b>02:59</b>	<b>1.434.325</b>	<b>05:26</b>	<b>-45,1%</b>

Tiempo medio de espera ponderado.

\* La Oficina de Retiro permaneció cerrada durante 2020 desde mediados de marzo hasta final de año.

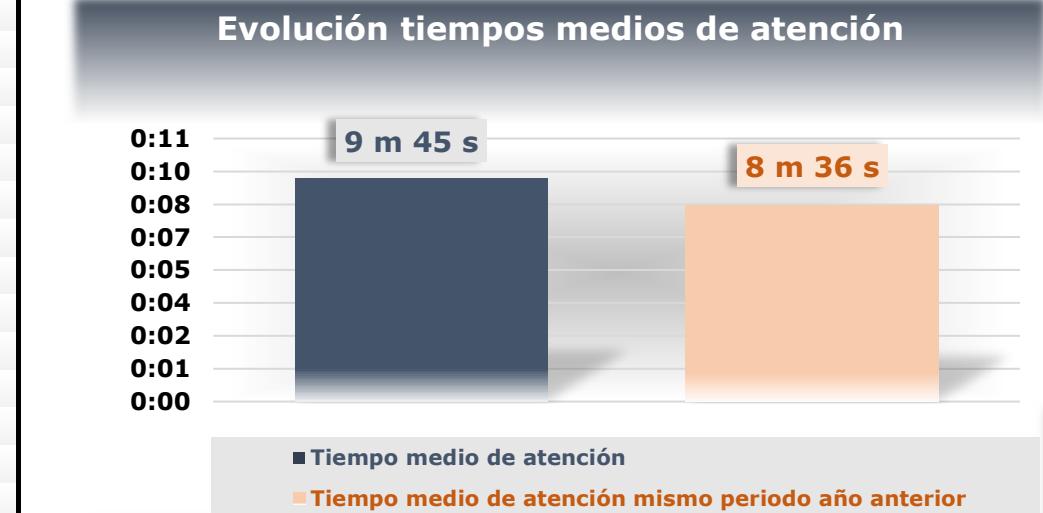


## 6.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ATENCIÓN en la modalidad PRESENCIAL

OFICINA	Nº Servicios Anual 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	10.930	0,7%	10:50	8.113	10:16	5,5%
Arganzuela	60.067	3,7%	09:52	49.751	09:52	0,0%
Barajas	46.536	2,8%	08:40	29.169	10:22	-16,4%
Carabanchel	124.424	7,6%	09:22	99.960	07:47	20,5%
Centro	103.761	6,3%	11:44	113.797	08:20	40,8%
Chamartín	65.209	4,0%	10:54	54.536	10:19	5,6%
Chamberí	69.812	4,3%	10:24	65.038	09:41	7,4%
C. Lineal	102.100	6,2%	08:54	84.499	08:14	8,1%
El Pardo	7.499	0,5%	06:39	4.677	04:47	39,1%
Fuenc.-El Pardo	63.575	3,9%	08:53	50.489	09:21	-5,0%
Hortaleza	69.959	4,3%	09:48	56.846	09:35	2,3%
Latina	81.208	5,0%	08:56	79.520	07:50	14,1%
Moncloa	75.046	4,6%	11:47	56.434	09:44	21,0%
Moratalaz	53.451	3,3%	09:24	44.768	09:21	0,5%
Numancia	60.275	3,7%	08:11	42.853	09:31	-14,0%
P. Vallecas	77.865	4,8%	07:54	89.025	06:07	29,4%
* Retiro	51.135	3,1%	09:35	19.989	07:56	20,7%
Salamanca	59.301	3,6%	10:44	56.556	09:08	17,5%
San Blas	59.286	3,6%	09:26	64.053	08:29	11,3%
Sanchinarro	41.097	2,5%	11:02	28.449	10:10	8,5%
Tetuán	76.085	4,6%	11:10	77.639	08:49	26,6%
Usera	81.902	5,0%	09:52	95.746	07:17	35,2%
Valverde	15.494	0,9%	11:29	9.271	09:06	26,4%
Vicalvaro	36.311	2,2%	08:57	28.476	09:08	-2,0%
Villa Vallecas	65.749	4,0%	08:44	49.419	09:10	-4,6%
Villaverde	78.308	4,8%	09:31	75.252	08:00	18,8%
<b>TOTAL</b>	<b>1.636.385</b>	<b>100,0%</b>	<b>09:45</b>	<b>1.434.325</b>	<b>08:36</b>	<b>13,4%</b>

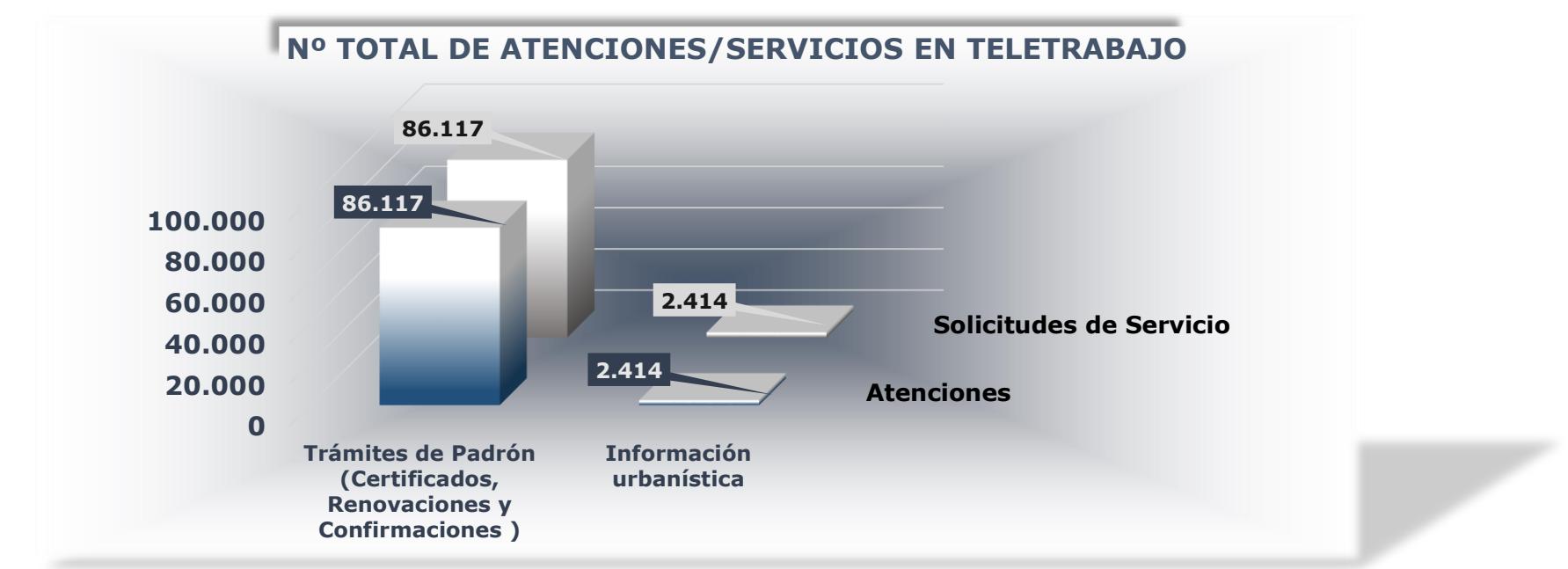
Tiempo medio de atención ponderado.

\* La Oficina de Retiro permaneció cerrada durante 2020 desde mediados de marzo hasta final de año.



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

ATENCIÓNES			SOLICITUDES DE SERVICIO		
Trámites de Padrón (Certificados, Renovaciones y Confirmaciones)	Información urbanística	Total	Trámites de Padrón (Certificados, Renovaciones y Confirmaciones)	Información urbanística	Total
1 <sup>er</sup> trimestre	14.838	865	<b>15.703</b>	14.838	865
2 <sup>o</sup> trimestre	23.348	1.255	<b>24.603</b>	23.348	1.255
3 <sup>er</sup> trimestre	20.876	294	<b>21.170</b>	20.876	294
4 <sup>o</sup> trimestre	27.055	0	<b>27.055</b>	27.055	0
<b>Total</b>	<b>86.117</b>	<b>2.414</b>	<b>88.531</b>	<b>86.117</b>	<b>2.414</b>

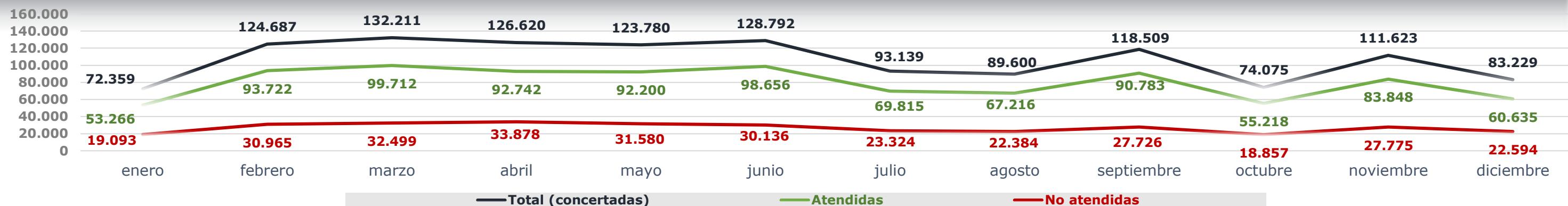


## 8.- CITAS EN AGENDA DE LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.
Atendidas	53.266	93.722	99.712	92.742	92.200	98.656	69.815	67.216	90.783	55.218	83.848	60.635
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
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
Absentismo	26,39%	24,83%	24,58%	26,76%	25,51%	23,40%	25,04%	24,98%	23,40%	25,46%	24,88%	27,15%

Total Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Media Anual '21
957.813	632.655	51,40%	79.818
320.811	200.670	59,87%	26.734
1.278.624	833.325	53,44%	106.552
25,09%	24,08%	4,19%	25,09%

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



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

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.
Registro	8	12	7	6	7	6	5	6	5	5	5	8
Atención a la Ciudadanía	9	13	7	11	7	6	7	8	7	7	6	9
* Otras gestiones Atención a la Ciudadanía	9	13	7	7	6	5	5	5	5	5	4	6

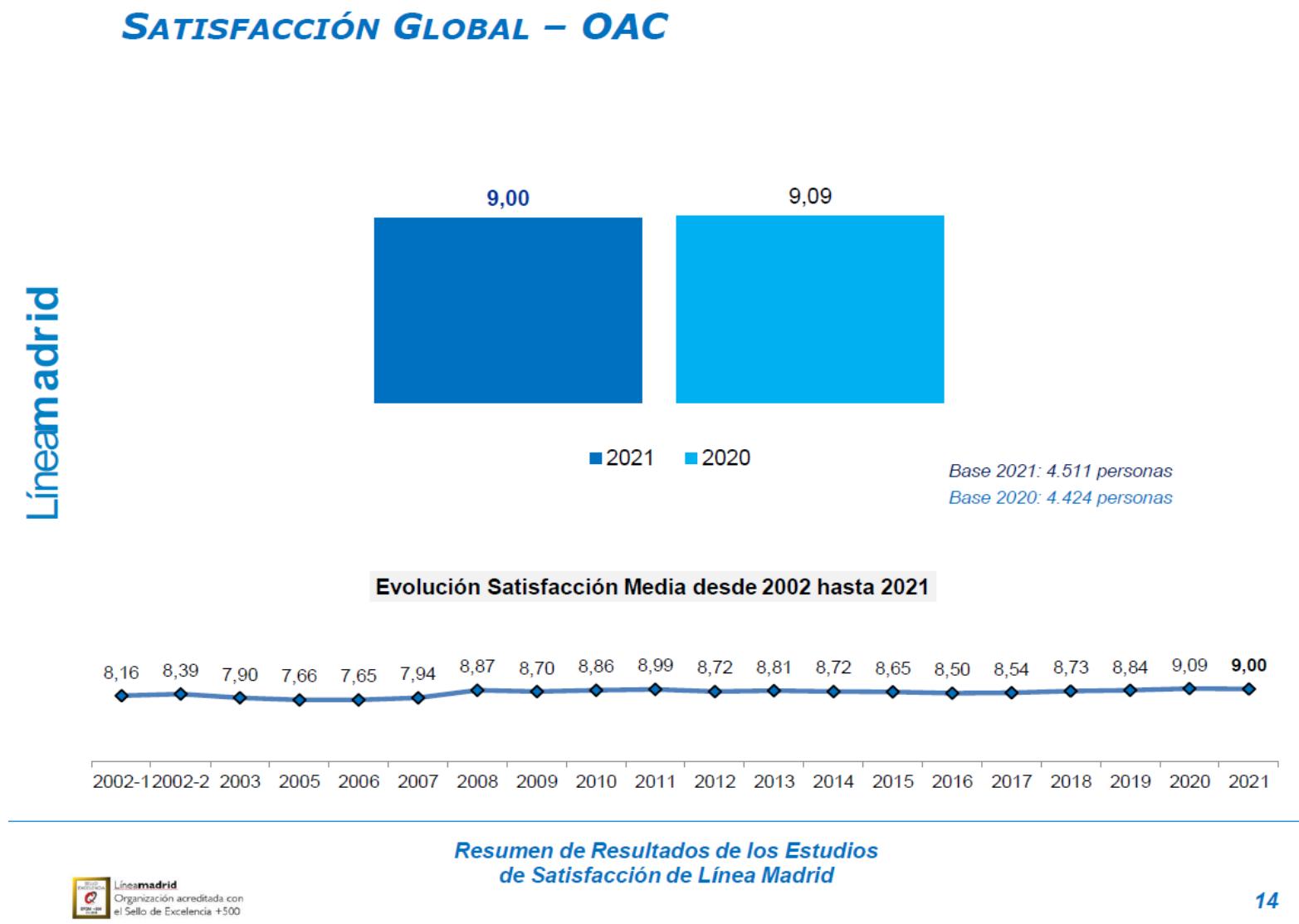
Media Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
7	11	-37,98%
8	12	-34,28%
6	3	149,54%

\* 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.

### GLOBAL OAC. Promedio disponibilidad de cita días hábiles



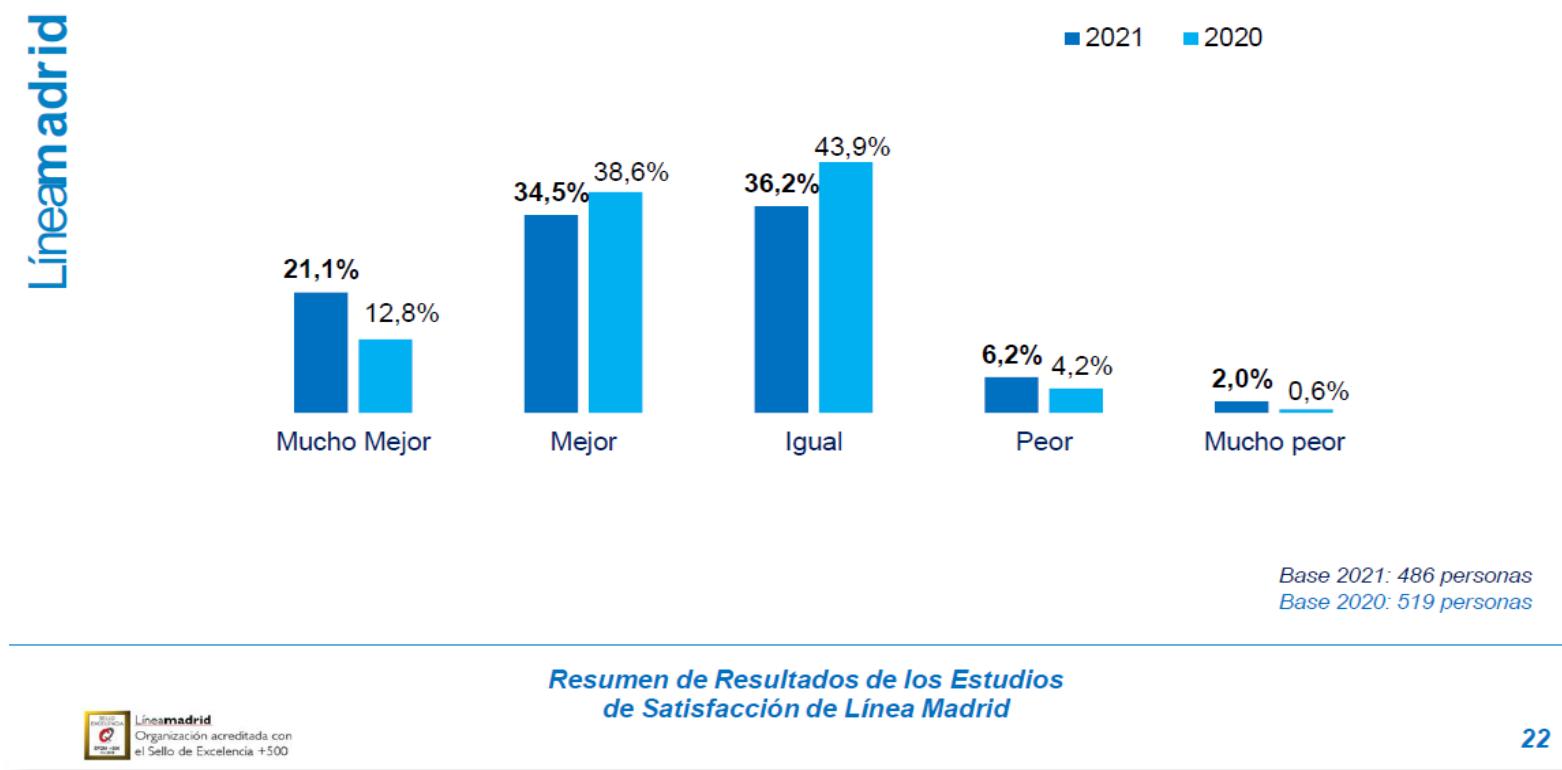
## 10.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES



## 11.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL

### BENCHMARKING – OAC

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



## Estadísticas

# ANUAL 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](http://www.madrid.es)



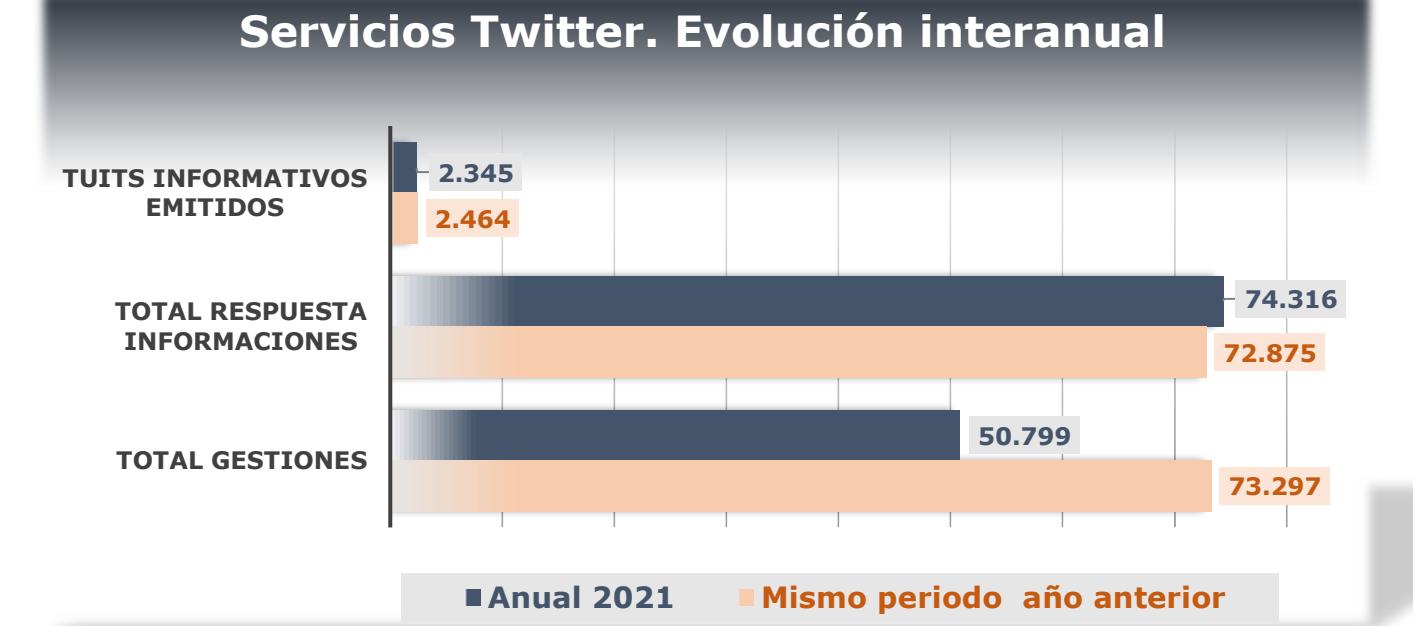
Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



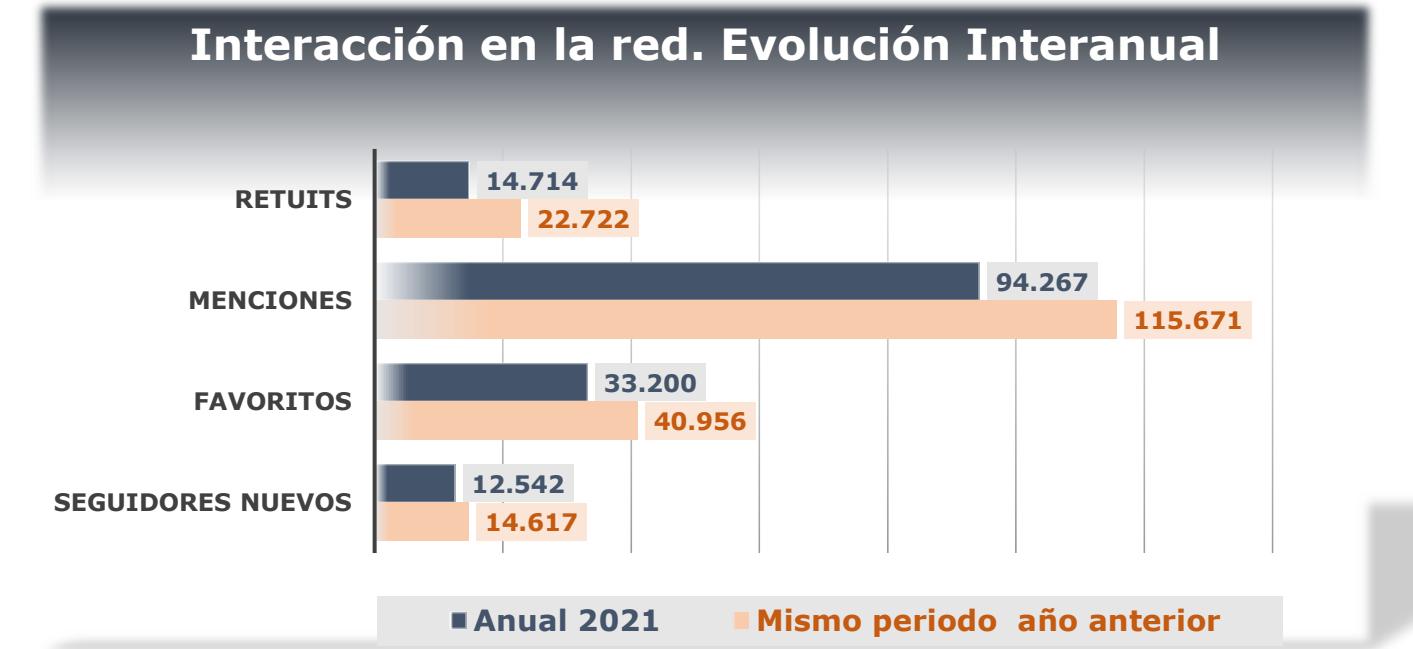
Línea Madrid Redes

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

SERVICIOS	Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	2.345	2.464	-4,8%
Total respuesta Informaciones	74.316	72.875	2,0%
Total gestiones	50.799	73.297	-30,7%
<b>Total</b>	<b>127.460</b>	<b>151.937</b>	<b>-16,1%</b>

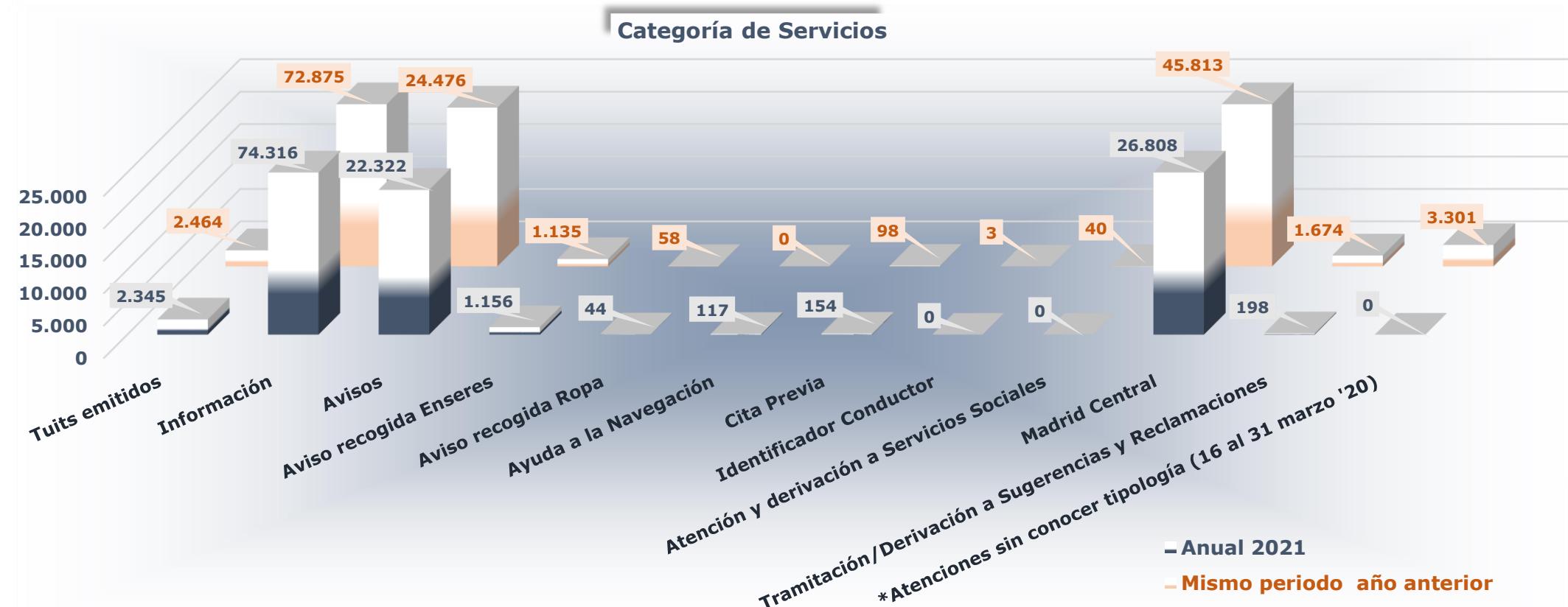


INTERACCIÓN EN LA RED	Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	14.714	22.722	-35,2%
Menciones	94.267	115.671	-18,5%
Favoritos	33.200	40.956	-18,9%
Seguidores Nuevos	12.542	14.617	-14,2%



## 2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SERVICIOS

SERVICIOS	Categorías Servicios		Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Público	Tuits emitidos	2.345	2.464	-4,8%
		Información	74.316	72.875	2,0%
	Gestión	Avisos	22.322	24.476	-8,8%
		Aviso recogida Enseres	1.156	1.135	1,9%
		Aviso recogida Ropa	44	58	-24,1%
		Ayuda a la Navegación	117	0	#iDIV/0!
	Privado	Cita Previa	154	98	57,1%
		Identificador Conductor	0	3	-100,0%
		Atención y derivación a Servicios Sociales	0	40	-100,0%
		Madrid Central	26.808	45.813	-41,5%
Tramitación/Derivación a Sugerencias y Reclamaciones		198	1.674	-88,2%	
*Atenciones sin conocer tipología (16 al 31 marzo '20)		0	3.301	-100,0%	
<b>Total</b>		<b>127.460</b>	<b>151.937</b>	<b>-16,1%</b>	



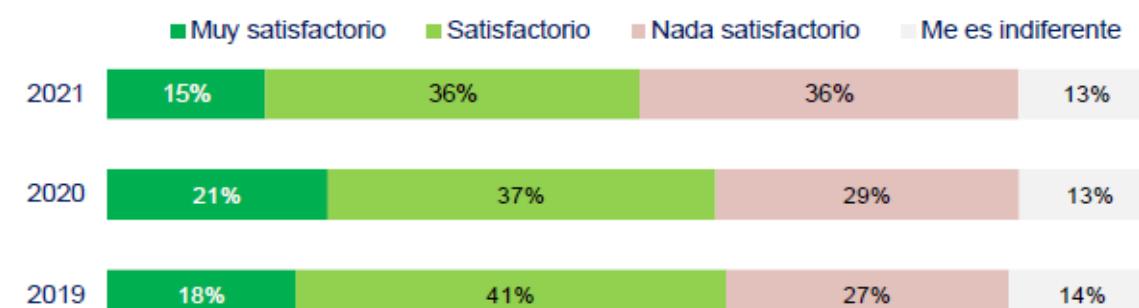
### 3.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

Anual 2021  
 Mismo periodo año anterior

TRIMESTRAL	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas
1 <sup>er</sup> . trimestre	1.732	1.510	156	31	35	1.825	1.595	162	31	37
2 <sup>o</sup> . trimestre	1.666	1.465	160	17	24	1.252	948	215	46	43
3 <sup>er</sup> . trimestre	1.469	1.306	119	16	28	2.171	1.753	283	60	75
4 <sup>o</sup> . trimestre	1.548	1.304	183	20	41	2.330	1.839	345	76	70
	<b>6.415</b>	<b>5.585</b>	<b>618</b>	<b>84</b>	<b>128</b>	<b>7.578</b>	<b>6.135</b>	<b>1.005</b>	<b>213</b>	<b>225</b>

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

Líneamadrid



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

Resumen de Resultados de los Estudios  
 de Satisfacción de Línea Madrid

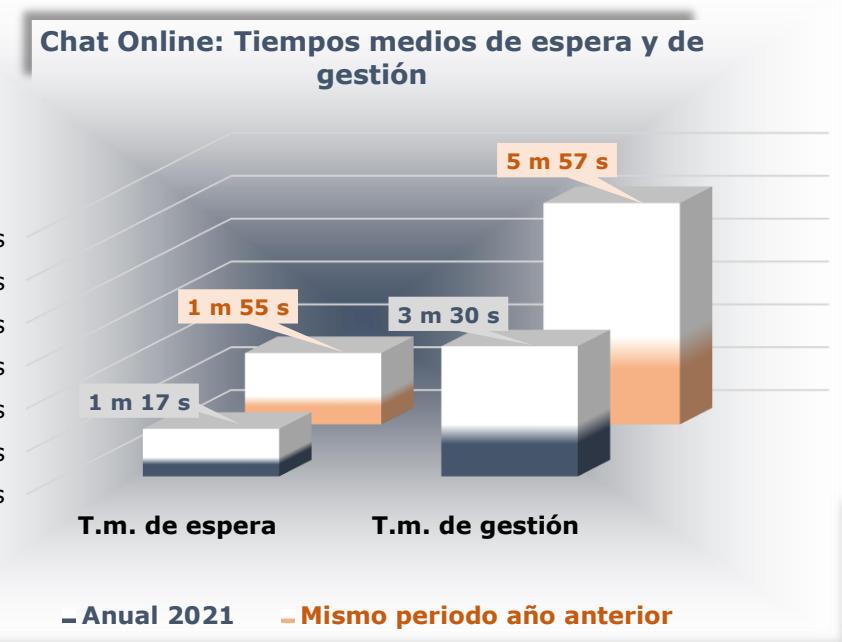
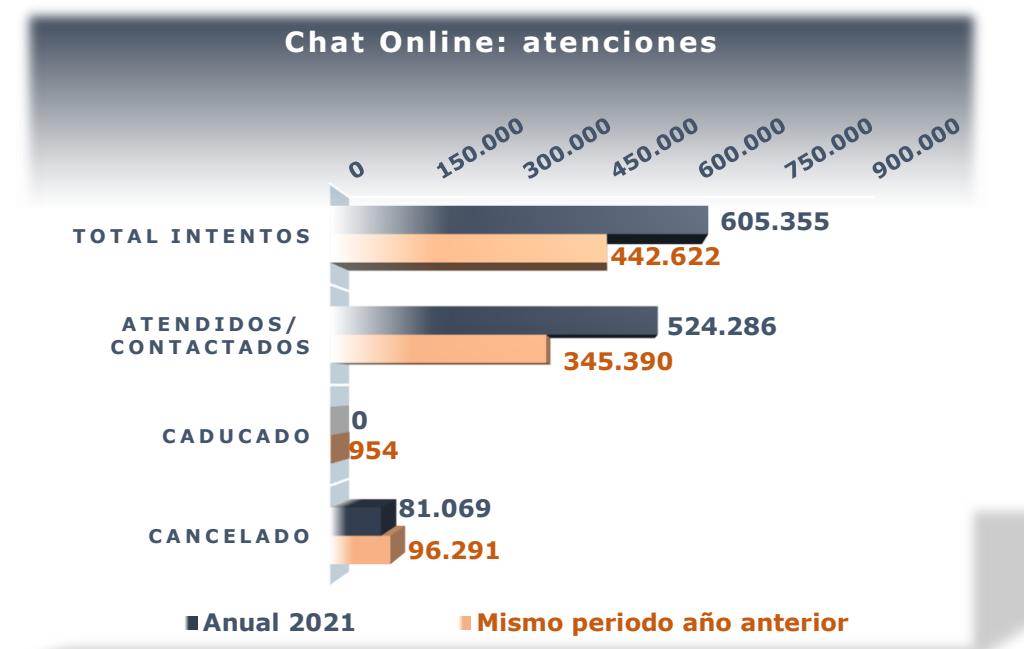
#### 4.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

Anual 2021

Mismo periodo año anterior

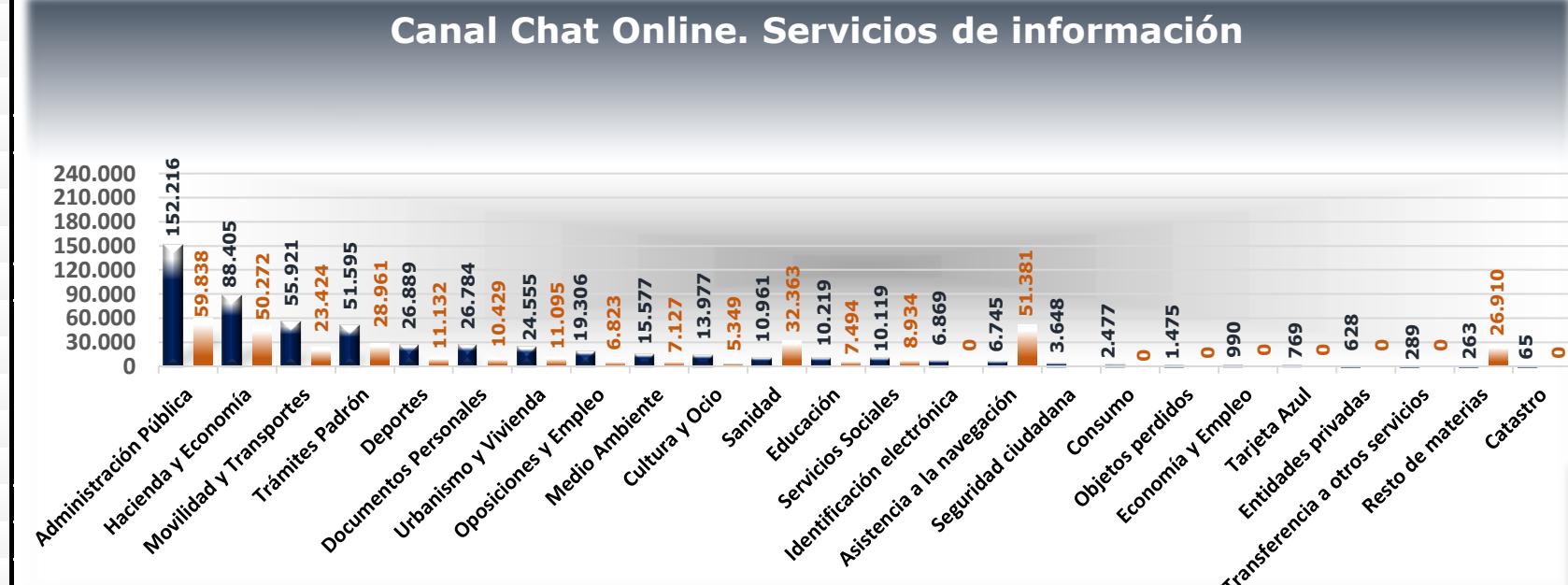
TRIMESTRAL	Total Intentos	Atendidos/ contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión	Total Intentos	Atendidos/ contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
1 <sup>er</sup> . trimestre	103.408	93.096	0	10.312	2 m 10 s	5 m 00 s	49.653	44.698	954	4.001	57 s	8 m 27 s
2 <sup>o</sup> . trimestre	201.910	167.656	0	34.254	1 m 27 s	3 m 02 s	174.347	121.190	0	53.162	2 m 20 s	4 m 51 s
3 <sup>er</sup> . trimestre	149.971	131.773	0	18.198	41 s	2 m 39 s	94.752	80.534	0	14.218	2 m 11 s	4 m 46 s
4 <sup>o</sup> . trimestre	150.066	131.761	0	18.305	48 s	3 m 19 s	123.870	98.968	0	24.910	2 m 13 s	5 m 47 s
	<b>605.355</b>	<b>524.286</b>	<b>0</b>	<b>81.069</b>	<b>1 m 17 s</b>	<b>3 m 30 s</b>	<b>442.622</b>	<b>345.390</b>	<b>954</b>	<b>96.291</b>	<b>1 m 55 s</b>	<b>5 m 57 s</b>

MES	Atendidos/ contactados	Atendidos/ contactados	Variación en %
1 <sup>er</sup> . trimestre	93.096	44.698	108,3%
2 <sup>o</sup> . trimestre	167.656	121.190	38,3%
3 <sup>er</sup> . trimestre	131.773	80.534	63,6%
4 <sup>o</sup> . trimestre	131.761	98.968	33,1%
	<b>524.286</b>	<b>345.390</b>	<b>51,8%</b>



## 5.- CHAT ONLINE. SERVICIOS

Servicios de información	Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Administración Pública	152.216	59.838	154,4%
Hacienda y Economía	88.405	50.272	75,9%
Movilidad y Transportes	55.921	23.424	138,7%
Trámites Padrón	51.595	28.961	78,2%
Deportes	26.889	11.132	141,5%
Documentos Personales	26.784	10.429	156,8%
Urbanismo y Vivienda	24.555	11.095	121,3%
Oposiciones y Empleo	19.306	6.823	183,0%
Medio Ambiente	15.577	7.127	118,6%
Cultura y Ocio	13.977	5.349	161,3%
Sanidad	10.961	32.363	-66,1%
Educación	10.219	7.494	36,4%
Servicios Sociales	10.119	8.934	13,3%
Identificación electrónica	6.869	0	-
Asistencia a la navegación	6.745	51.381	-86,9%
Seguridad ciudadana	3.648	0	-
Consumo	2.477	0	-
Objetos perdidos	1.475	0	-
Economía y Empleo	990	0	-
Tarjeta Azul	769	0	-
Entidades privadas	628	0	-
Transferencia a otros servicios	289	0	-
Resto de materias	263	26.910	-99,0%
Catastro	65	0	-
<b>Subtotal</b>	<b>530.742</b>	<b>341.532</b>	<b>55,4%</b>



Servicios Restantes	Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Ayuda a la navegación	55.113	0	-
Cita Previa	27.064	9.626	181,2%
Movilidad	99	1.917	-94,8%
Avisos	39	102	-61,8%
Sugerencias y Reclamaciones	16	2	700,0%
Economía	7	2	250,0%
Servicios Sociales	0	1.451	-100,0%
* Atenciones	0	44.698	-100,0%
<b>Subtotal</b>	<b>82.338</b>	<b>57.798</b>	<b>42,5%</b>



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

TOTAL	613.080	399.330	53,5%
-------	---------	---------	-------

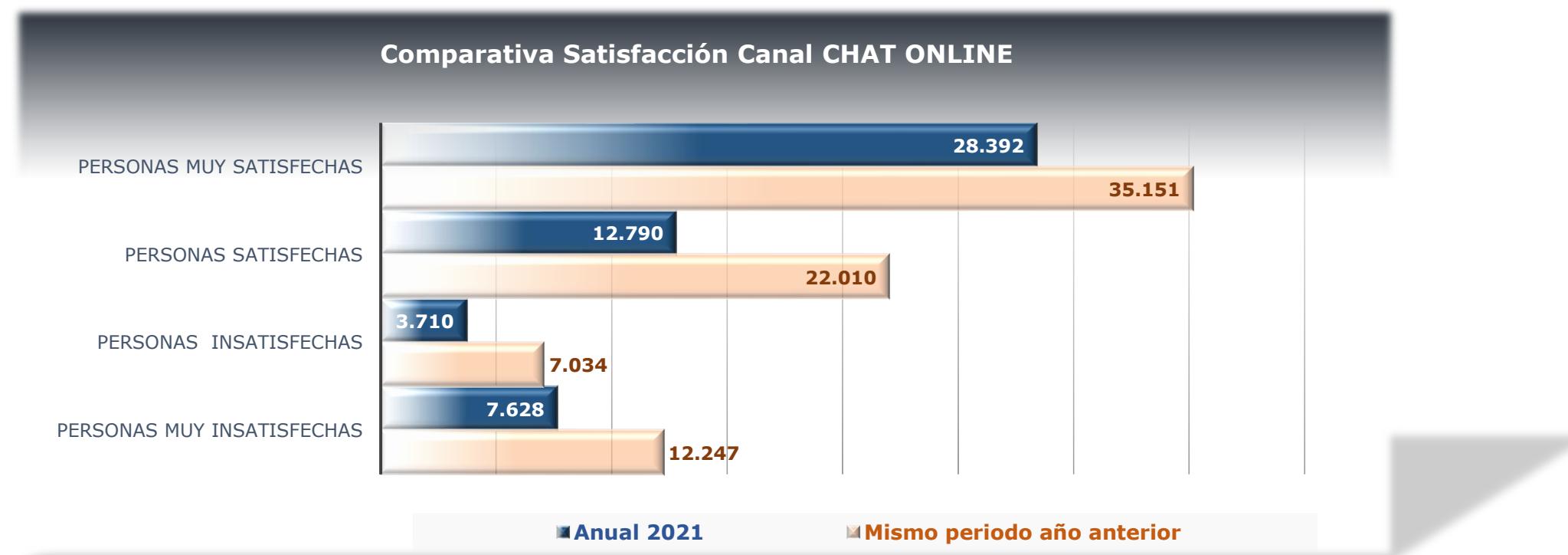
## 6.- CANAL CHAT. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

Anual 2021

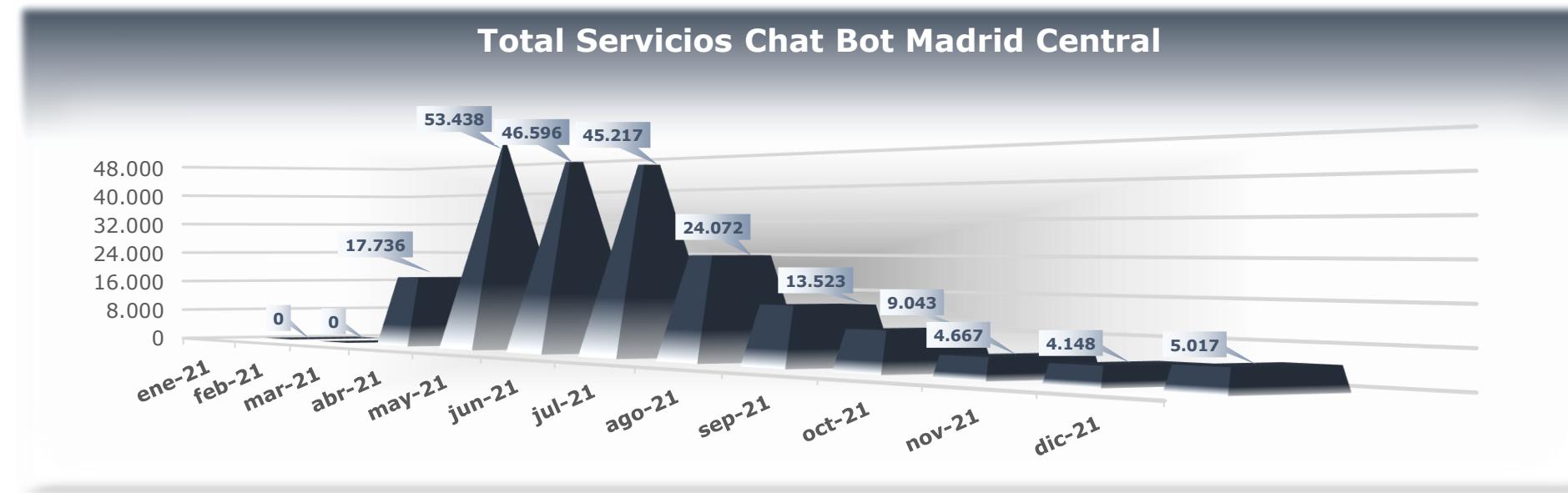
Mismo periodo año anterior

TRIMESTRAL	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas
1 <sup>er</sup> . trimestre	11.708	6.752	3.011	760	1.185	8.464	4.278	2.385	754	1.047
2 <sup>o</sup> . trimestre	16.221	8.711	3.960	1.142	2.408	36.375	13.134	10.608	4.329	8.304
3 <sup>er</sup> . trimestre	11.662	6.280	2.787	842	1.753	14.001	7.973	3.946	835	1.247
4 <sup>o</sup> . trimestre	12.929	6.649	3.032	966	2.282	17.602	9.766	5.071	1.116	1.649
	<b>52.520</b>	<b>28.392</b>	<b>12.790</b>	<b>3.710</b>	<b>7.628</b>	<b>76.442</b>	<b>35.151</b>	<b>22.010</b>	<b>7.034</b>	<b>12.247</b>

Comparativa Satisfacción Canal CHAT ONLINE



## 7.- CHAT BOT MADRID CENTRAL. ASISTENTE VIRTUAL



* Fecha	Información General	Movilidad (altas y bajas)	Total	Mismo periodo año anterior	Variación en %
ene-21	-	-	-	-	-
feb-21	-	-	-	-	-
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	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>189.141</b>	<b>34.316</b>	<b>223.457</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

(\*) 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	Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Alcance	64.640	94.430	-31,5%
Me gusta	964	1.056	-8,7%
Publicaciones	96	110	-12,7%
Seguidores	1.084	1.152	-5,9%

Servicios en la Red	Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Informacion General	4.880	2.744	77,8%
Cita Previa	1.343	328	309,5%
Zona MCMD	801	278	188,1%
Avisos	612	202	203,0%
* Atenciones	468	271	72,7%
Ayuda a la navegación	289	0	-
Sugerencias y Reclamaciones	103	88	17,0%
Recogida de Enseres	41	11	272,7%
Recogida de Ropa	4	1	300,0%
Identificación del conductor	0	1	-100,0%
Servicios Sociales	0	2	-100,0%
<b>Total</b>	<b>8.541</b>	<b>3.926</b>	<b>117,5%</b>

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

Canal Facebook Interacción en la Red



Canal Facebook Servicios en la Red



## Estadísticas

# ANUAL 2021

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

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

## 1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	Anual 2021	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	32.039.121	23.008.975	39,2%
Páginas vistas	81.229.046	63.494.870	27,9%
Usuarios	18.604.372	14.572.805	27,7%
Peticiones de Información	913	1.363	-33,0%

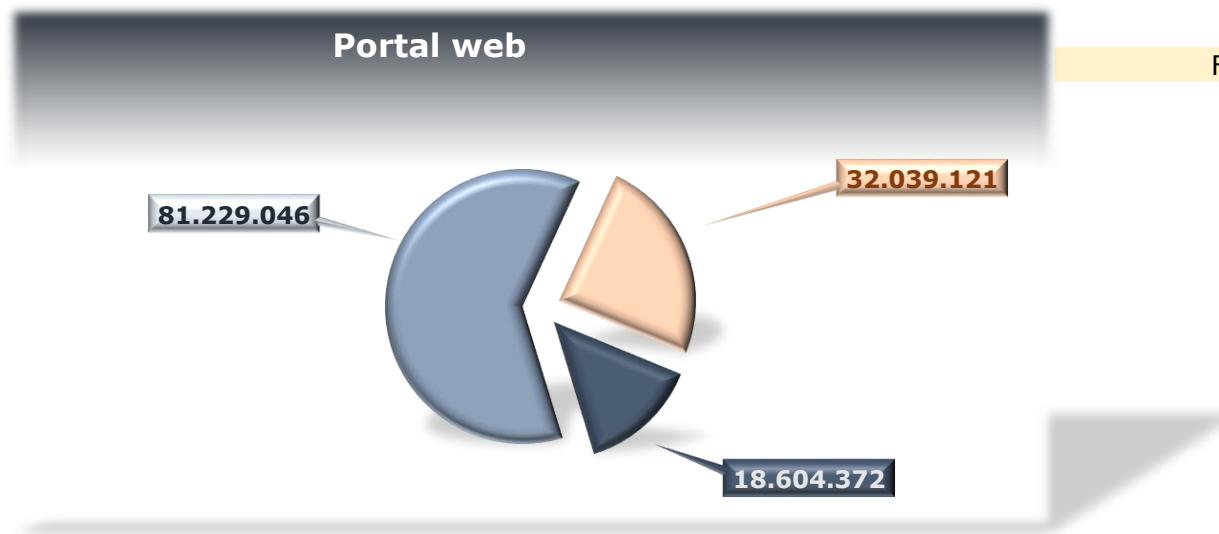
Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWarehouse para Peticiones de Información.



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

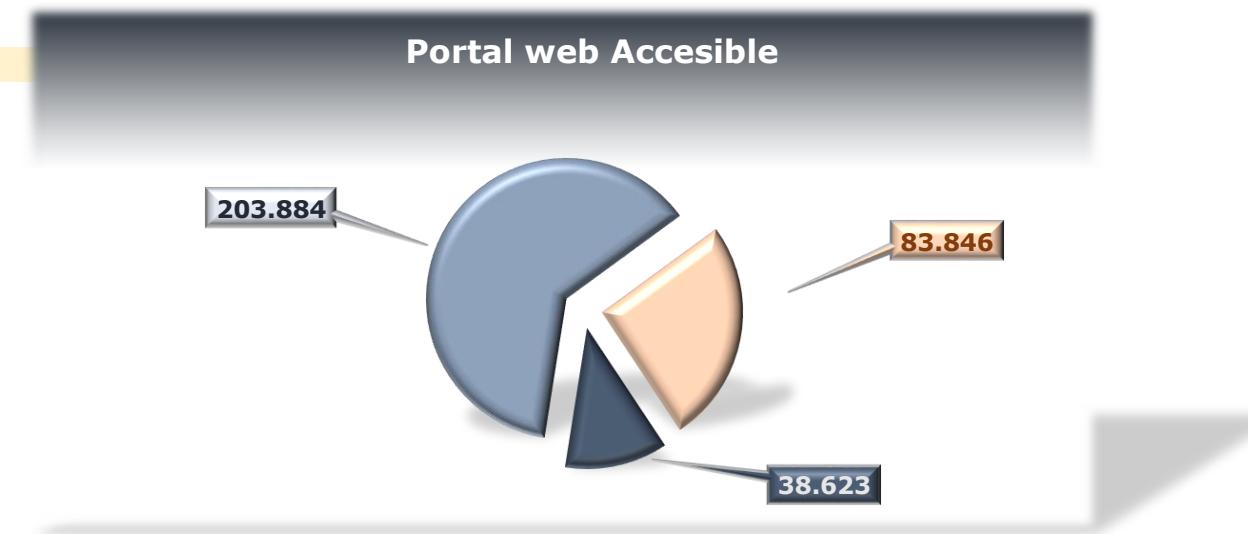
### 2.1 Portal web.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
81.229.046	32.039.121	18.604.372

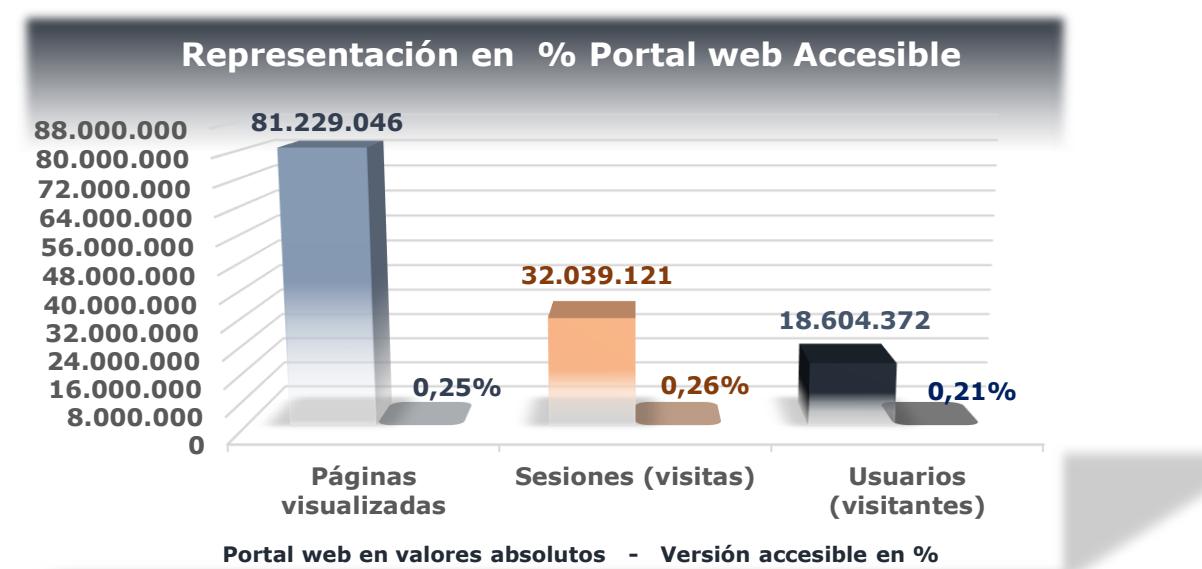


### 2.2 Portal web. Versión accesible.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
203.884	83.846	38.623



### 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	5.632.891	3.946.172
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	3.765.825	2.882.274
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	2.251.078	1.492.419
Auxiliar Administrativo/a del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	1.362.335	1.033.877
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	1.091.819	681.769
Calendario oficial laboral y de días inhábiles y festivos 2021 para Madrid - Ayuntamiento de Madrid	926.942	738.062
Oposiciones y bolsas de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	822.121	575.922
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	806.197	623.813
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	694.062	360.923
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	587.130	402.133
www.madrid.es - Contenido no disponible	585.548	494.342
Centros Deportivos Municipales en servicio - Ayuntamiento de Madrid	558.163	343.275
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	543.781	407.275
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	450.138	355.715
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	427.567	296.052
Personal de Oficios Servicios Internos del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	402.169	310.968
Últimas Convocatorias - Ayuntamiento de Madrid	373.424	223.383
Prepárate Madrid - Mi Mochila de emergencia - Ayuntamiento de Madrid	364.171	298.533
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	362.184	254.599
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	341.403	262.723
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	321.728	240.213

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

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	320.242	221.861
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	280.628	179.238
Transparencia	266.371	186.602
En portada - Portal de las Bibliotecas de Madrid	262.543	189.278
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	259.489	180.752
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	257.904	189.535
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	240.639	158.804
Pagos, domiciliaciones, aplazamientos y fraccionamientos - Ayuntamiento de Madrid	240.117	172.842
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	238.566	176.396
Madrid Central. Información General - Ayuntamiento de Madrid	237.262	170.468
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	231.325	160.081
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) - Ayuntamiento de Madrid	229.743	163.264
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	224.988	182.712
Tarifas de servicios en Centros Deportivos Municipales para 2021 - Ayuntamiento de Madrid	217.550	176.815
Previsión exámenes 2021 - Ayuntamiento de Madrid	210.548	175.223
En portada - Portal del personal jubilado del Ayuntamiento de Madrid	207.892	141.347
Bolsa de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	203.676	126.566
Deportes - Ayuntamiento de Madrid	202.533	137.017
Teléfono gratuito 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	201.894	166.901
Policía del Cuerpo de Policía Municipal (Turno libre. Julio 2020) - Ayuntamiento de Madrid	201.279	144.337
Documento Nacional de Identidad (DNI - DNIe). Renovación - Ayuntamiento de Madrid	199.339	148.805

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

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Agencia para el Empleo de Madrid - Cursos - Ayuntamiento de Madrid	183.463	87.182
Incidentes de tráfico debidas a manifestaciones - Ayuntamiento de Madrid	181.772	133.132
Turno Libre - Ayuntamiento de Madrid	179.503	118.677
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	178.382	126.425
Mapas de Distritos y Barrios - Ayuntamiento de Madrid	175.792	134.898
Programa de visitas guiadas Pasea Madrid - Patrimonio cultural y paisaje urbano	174.689	95.465
Piscinas de Verano 2021 - Ayuntamiento de Madrid	174.434	130.450
Estado de Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	173.404	64.218

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.

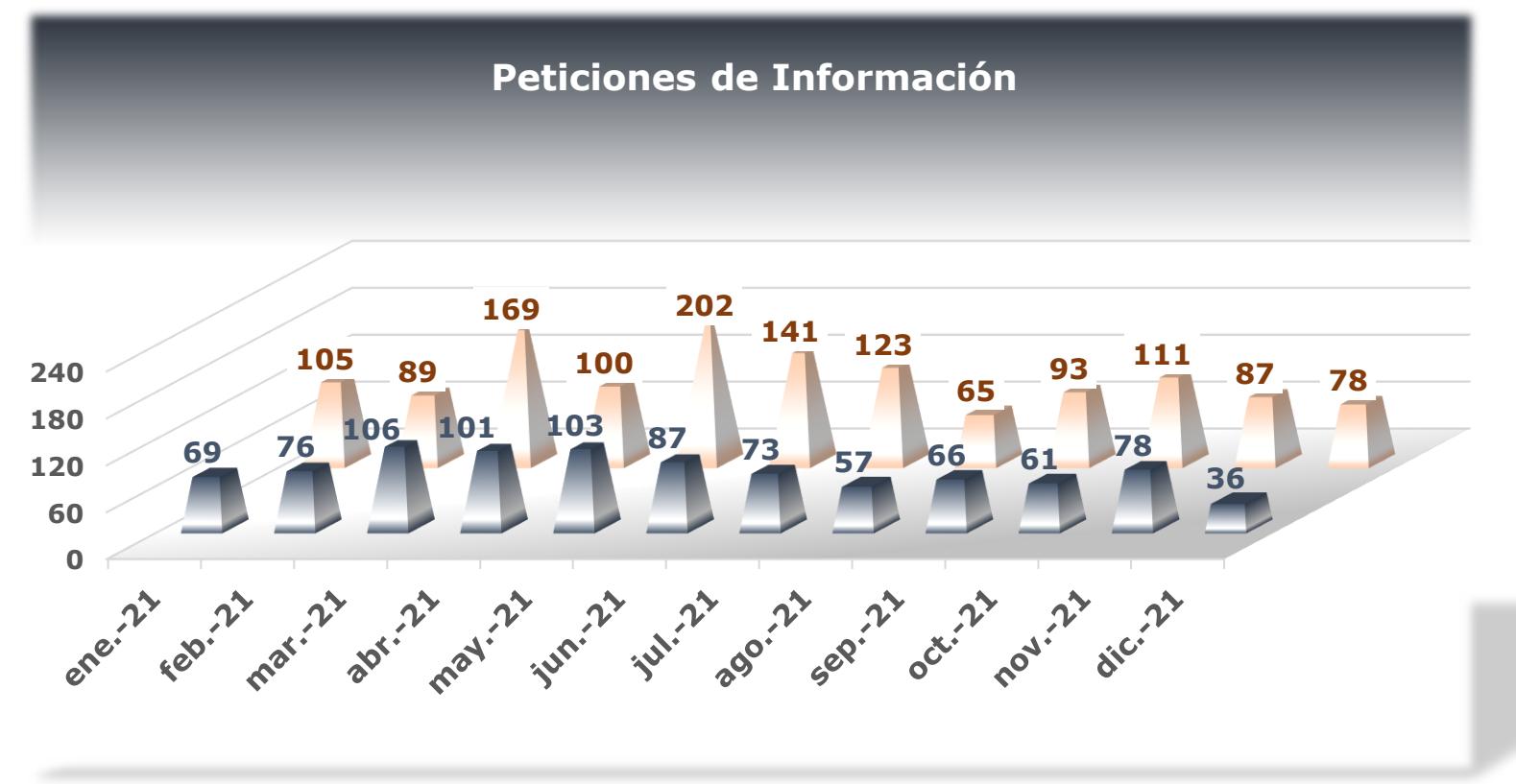
El límite de tiempo de inactividad por omisión es de treinta minutos. Este límite de tiempo puede ser modificado por el administrador del sistema.

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

	Anual 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%
<b>TOTAL</b>	<b>913</b>	<b>1.363</b>	<b>-33,0%</b>



## Estadísticas

# ANUAL 2021

## 2. Gestión de Contenidos

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



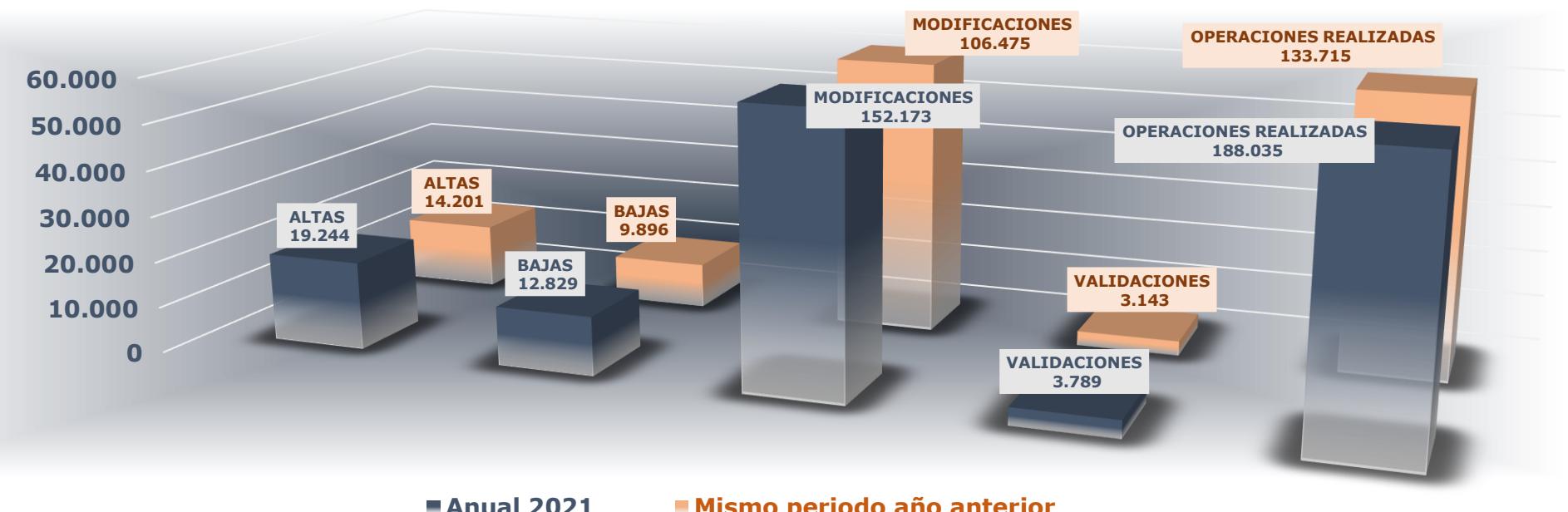
Línea Madrid Redes

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

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

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
1 <sup>er</sup> . trimestre	4.463	3.190	29.004	793	37.450
2 <sup>o</sup> . trimestre	5.813	3.872	34.614	831	45.130
3 <sup>er</sup> . trimestre	3.986	2.676	45.474	1.233	53.369
4 <sup>o</sup> . trimestre	4.982	3.091	43.081	932	52.086
<b>Anual 2021</b>	<b>19.244</b>	<b>12.829</b>	<b>152.173</b>	<b>3.789</b>	<b>188.035</b>
<b>Mismo periodo año anterior</b>	<b>14.201</b>	<b>9.896</b>	<b>106.475</b>	<b>3.143</b>	<b>133.715</b>
Variación en %	35,5%	29,6%	42,9%	20,6%	40,6%

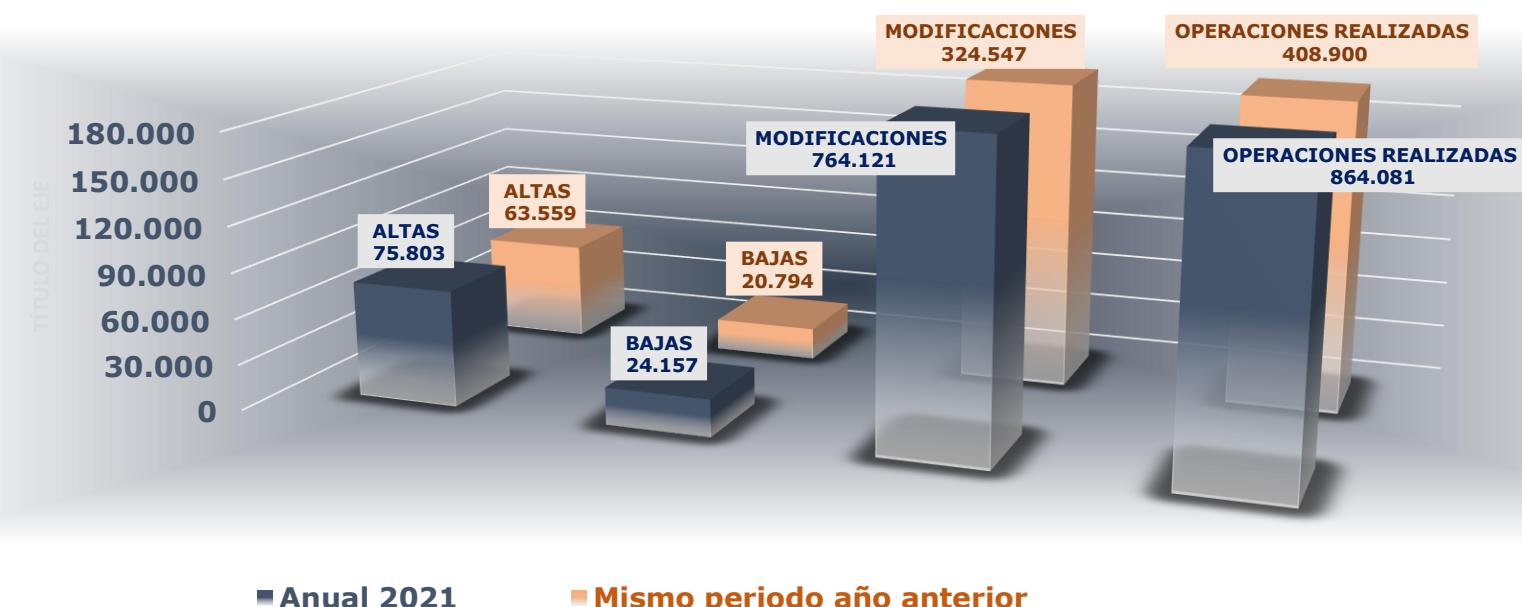
Datos unidades Web: Comparativa Interanual



**B. Datos unidades descentralizadas.**

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
1 <sup>er</sup> . trimestre	<b>18.755</b>	<b>7.279</b>	<b>115.497</b>	<b>141.531</b>
2 <sup>o</sup> . trimestre	<b>21.510</b>	<b>9.124</b>	<b>122.156</b>	<b>152.790</b>
3 <sup>er</sup> . trimestre	<b>15.959</b>	<b>3.504</b>	<b>412.212</b>	<b>431.675</b>
4 <sup>o</sup> . trimestre	<b>19.579</b>	<b>4.250</b>	<b>114.256</b>	<b>138.085</b>
 Anual 2021	<b>75.803</b>	<b>24.157</b>	<b>764.121</b>	<b>864.081</b>
<b>Mismo periodo año anterior</b>	<b>63.559</b>	<b>20.794</b>	<b>324.547</b>	<b>408.900</b>
Variación en %	<b>19,3%</b>	<b>16,2%</b>	<b>135,4%</b>	<b>111,3%</b>

**Unidades descentralizadas: Comparativa Interanual**



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

Actuaciones Fuentes	Actuaciones Interlocutores
3.358	136

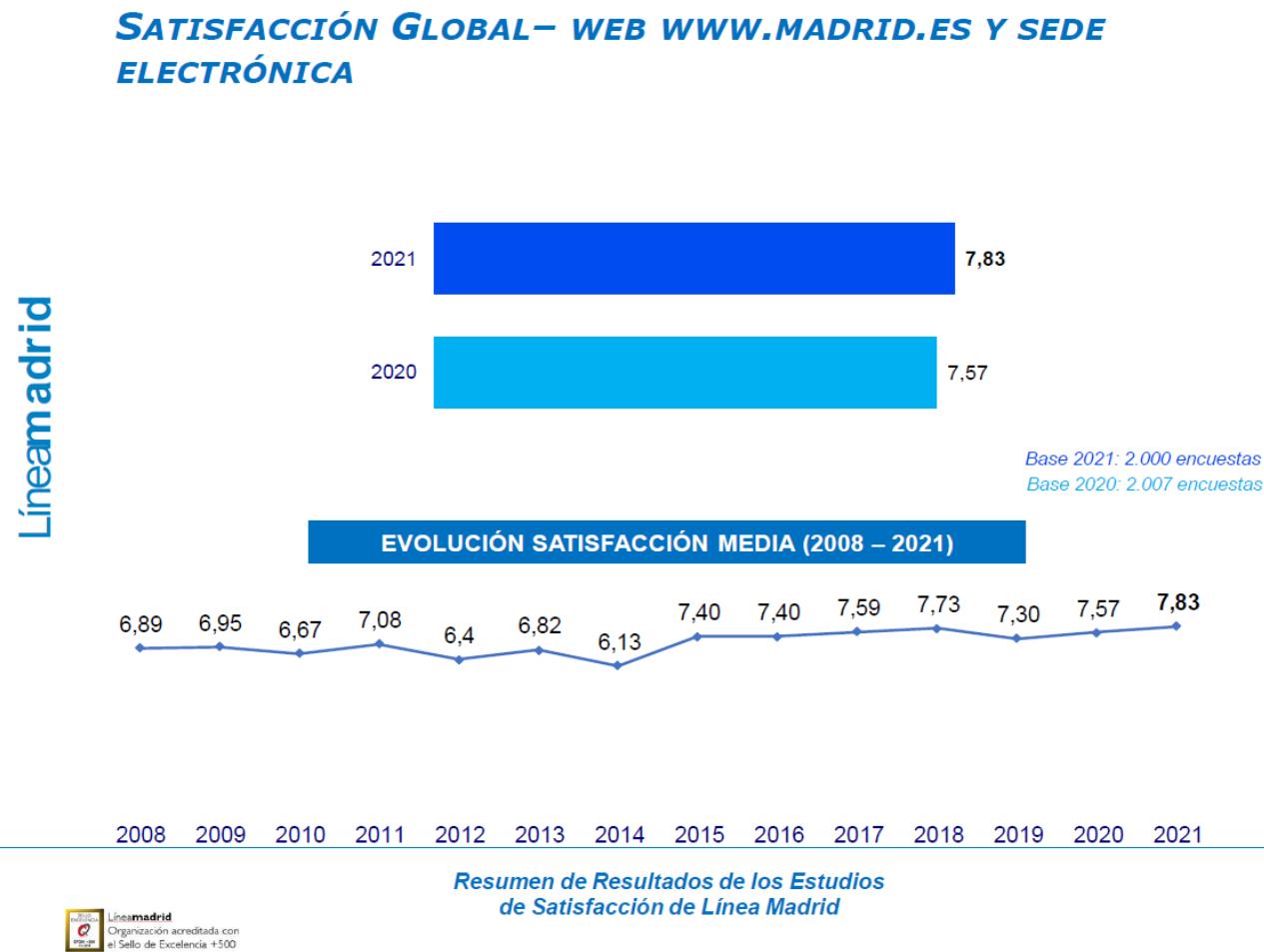


## 3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN

Formulario "Comunicar un error en la información"	Formularios buscador Línea Madrid
3.739	57



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



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

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

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

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

## Estadísticas

# ANUAL 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	010	CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA						PRESENCIAL							
						PORTAL INSTITUCIONAL				Internet Dispositivos móviles				TOTAL PRESENCIAL		Presencial OAC			
						TOTAL INTERNET		Internet		Número %		Número %		Número %		Número %			
						Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%		
Ciudadanía	Línea Madrid (OAC)	AG. Vicealcaldía	1.341.110	58%	403.903	30%	868.897	65%	658.024	76%	210.873	24%	68.310	5%	67.124	98%	1.186	2%	
Tributos	Contribuyente (OAIC)	AG. Hacienda y Personal	237.075	10%	93.262	39%	137.189	58%	120.531	88%	16.658	12%	6.624	3%	5.482	83%	1.142	17%	
	ICIO		719	0%	55	8%	627	87%	595	95%	32	5%	37	5%	3	8%	34	92%	
Recursos Humanos Municipal	Personal Municipal (Bustamante)	AG. Portavoz Seguridad y Emergencia	2.215	0%	2	0%	1.326	60%	1.326	100%	0	0%	887	40%	6	1%	881	99%	
	Madrid Salud (Organismo Autónomo)		154	0%	2	1%	151	98%	151	100%	0	0%	1	1%	0	0%	1	100%	
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. Economía, Innovación y Empleo	24.611	1%	2.262	9%	9.078	37%	8.264	91%	814	9%	13.271	54%	140	1%	13.131	99%	
	Emprendimiento		4.994	0%	498	10%	4.443	89%	4.155	94%	288	6%	53	1%	18	34%	35	66%	
	Factoría Industrial		50	0%	2	4%	47	94%	41	87%	6	13%	1	2%	0	0%	1	100%	
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	15.832	1%	6.876	43%	8.490	54%	8.338	98%	152	2%	466	3%	158	34%	308	66%	
	Vacunación Internacional		5.236	0%	1.363	26%	3.777	72%	3.490	92%	287	8%	96	2%	32	33%	64	67%	
	Vacunación Gripe		20.157	1%	1.875	9%	9.298	46%	8.554	92%	744	8%	8.984	45%	15	0%	8.969	100%	
	Vacunación COVID		22.138	1%	1.510	7%	14.335	65%	13.427	94%	908	6%	6.293	28%	6.058	96%	235	4%	
	Certificado Covid Virtual UE		3.435	0%	1.382	40%	2.026	59%	1.842	91%	184	9%	27	1%	18	67%	9	33%	
	Centro de Protección Animal		2.011	0%	664	33%	947	47%	649	69%	298	31%	400	20%	27	7%	373	93%	
Movilidad y Aparcamientos	SER	AG. Medio Ambiente y Movilidad	18.028	1%	5.306	29%	11.112	62%	9.293	84%	1.819	16%	1.610	9%	763	47%	847	53%	
	ZBEDEP Distrito Centro		5.699	0%	2.073	36%	3.146	55%	3.002	95%	144	5%	480	8%	291	61%	189	39%	
	Gestión del Taxi		16.967	1%	4.203	25%	12.666	75%	9.659	76%	3.007	24%	98	1%	16	16%	82	84%	
	Gestión de Multas		18.420	1%	10.012	54%	7.839	43%	7.162	91%	677	9%	569	3%	560	98%	9	2%	
	Movilidad Reducida		11.132	0%	5.069	46%	5.664	51%	5.232	92%	432	8%	399	4%	340	85%	59	15%	
	Rodajes		3.028	0%	229	8%	2.798	92%	2.182	78%	616	22%	1	0%	1	100%	0	0%	
	Aparcamientos		8.802	0%	2.396	27%	6.252	71%	5.574	89%	678	11%	154	2%	152	99%	2	1%	
Urbanismo	Agencia de Actividades	AG. Desarrollo Urbano	2.343	0%	609	26%	1.696	72%	1.611	95%	85	5%	38	2%	11	29%	27	71%	
	Desarrollo Urbano		1.396	0%	226	16%	1.023	73%	998	98%	25	2%	147	11%	2	1%	145	99%	
	Subvención Rehabilitación Edificatoria		1.535	0%	347	23%	1.181	77%	1.122	95%	59	5%	7	0%	7	100%	0	0%	
	Departamento Jurídico. Medioambiente y Escena Urbana		8.363	0%	2.137	26%	5.951	71%	5.081	85%	870	15%	275	3%	90	33%	185	67%	
Servicios Sociales	Servicios Sociales (CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	197.984	9%	53.496	27%	57.065	29%	46.436	81%	10.629	19%	87.423	44%	1.021	1%	86.402	99%	
	Espacios de Igualdad		0	0%	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		513	0%	71	14%	169	33%	157	93%	12	7%	273	53%	3	1%	270	99%	
Cultura	Bibliotecas	AG. Cultura, Turismo y Deporte	279.660	12%	1.936	1%	274.989	98%	233.966	85%	41.023	15%	2.735	1%	10	0%	2.725	100%	
	Centros Culturales		15.346	1%	650	4%	13.986	91%	11.255	80%	2.731	20%	710	5%	5	1%	705	99%	
Registro	Registro	Alcaldía	48.878	2%	23.605	48%	22.651	46%	18.047	80%	4.604	20%	2.622	5%	493	19%	2.129	81%	
Otros	Sanciones Estado Alarma	AG. Portavoz, Seguridad y Emergencias	832	0%	284	34%	491	59%	481	98%	10	2%	57	7%	5	9%	52	91%	
	Objetos Perdidos		3.196	0%	1.024	32%	1.110	35%	900	81%	210	19%	1.062	33%	10	1%	1.052	99%	
	Matrimonios Civiles		3.589	0%	164	5%	2.904	81%	2.234	77%	670	23%	521	15%	29	6%	492	94%	
	Responsabilidad Patrimonial		1.742	0%	636	37%	1.029	59%	951	92%	78	8%	77	4%	30	39%	47	61%	
			<b>TOTAL</b>	<b>2.327.190</b>	<b>100,00%</b>	<b>628.129</b>	<b>26,99%</b>	<b>1.494.353</b>	<b>64,21%</b>	<b>1.194.730</b>	<b>79,95%</b>	<b>299.623</b>	<b>20,05%</b>	<b>204.708</b>	<b>8,80%</b>	<b>82.920</b>	<b>40,51%</b>	<b>121.788</b>	<b>59,49%</b>

## 2.- GRÁFICO

Canales	Anual 2021	% sobre el Total	Mismo periodo año anterior	% sobre el total	Variación en % año anterior
Presencial	204.708	8,8%	199.810	12,6%	2,5%
010	628.129	27,0%	295.575	18,7%	112,5%
Internet	1.194.730	51,3%	878.077	55,6%	36,1%
Internet Móvil	299.623	12,9%	207.197	13,1%	44,6%
<b>Total</b>	<b>2.327.190</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.580.659</b>	<b>100,0%</b>	<b>47,2%</b>

### Nº total de citas asignadas por canal

Citas asignadas por Canal

