

Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2022

1. Canales de Atención a la Ciudadanía - Línea Madrid

1.1. Datos globales

1.2. Canal Telefónico (Teléfono 010)

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

1.4. Servicio Atención Prioritaria MAYORES 65 AÑOS

1.5. Canales Telemáticos

1.5.1. Twitter@lineamadrid.es

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

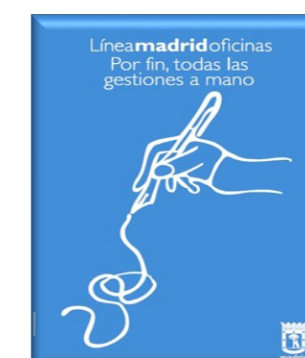
1.5.3. Asistente Virtual Chat Bot Distrito Centro /Información Padrón

1.5.4. Facebook

1.6. Portal web www.madrid.es

2. Gestión de contenidos

3. Sistema Cita Previa



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2022

1.1. Datos globales

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot



Redes Sociales

1.- DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global: 010 - OAC - Chat Online - Chat Bot Distrito Centro/inform. Padrón - @lineamadrid.es - Facebook (Línea Madrid)							
Atenciones por canal (1)	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Atenciones 010	762.613	1.020.522	-25,3%	Servicios 010	1.377.085	1.445.326	-4,7%
*Atenciones OAC	271.441	268.689	1,0%	*Servicios OAC	475.872	410.456	15,9%
Chat Online	100.244	131.773	-23,9%	Chat Online	117.537	149.103	-21,2%
Chat Bot Distrito Centro/infor. Padrón	363.884	46.638	680,2%	Chat Bot Distrito Centro/infor. Padrón	363.884	46.638	680,2%
@lineamadrid.es	22.794	21.211	7,5%	@lineamadrid.es	36.881	28.810	28,0%
Facebook	3.090	1.152	168,2%	Facebook	3.343	1.267	163,9%
TOTAL	1.524.066	1.489.985	2,3%	TOTAL	2.374.602	2.081.600	14,1%

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

Canal Web							
Atenciones por canal (1)	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Visitas madrid.es	8.604.573	7.710.278	11,6%	Páginas vistas madrid.es	21.035.984	19.514.901	7,8%

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

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

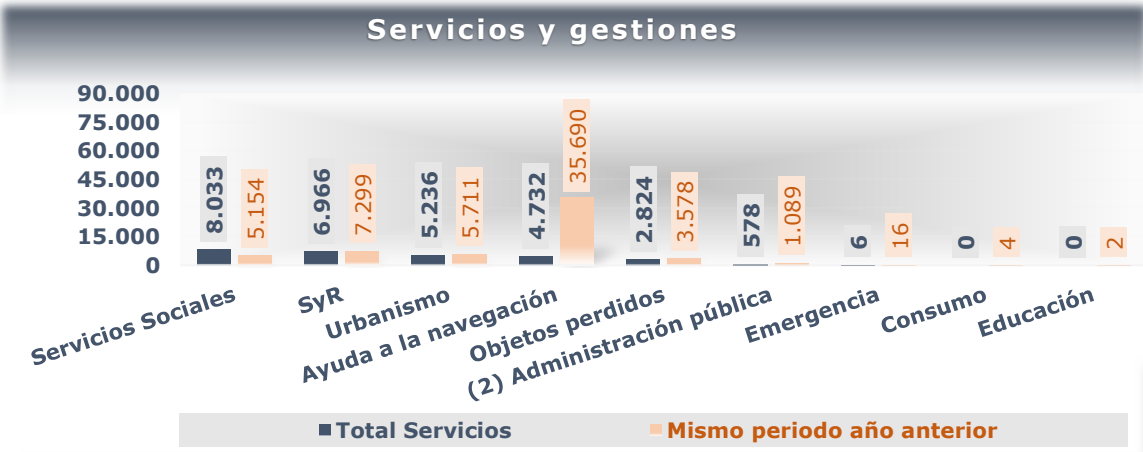
Fuente de datos:

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

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

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

Solicitudes de Servicio / Canales Personalizados (1)	Nº Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información general	841.704	695.740	21,0%
Padrón municipal	319.489	287.708	11,0%
Justificantes de Padrón	196.666	171.394	14,7%
Gestiones de Padrón	122.823	116.314	5,6%
Cita Previa	190.824	319.079	-40,2%
Movilidad	139.540	148.428	-6,0%
Avisos	113.222	143.417	-21,1%
Tasas e impuestos	112.519	131.401	-14,4%
Registro	75.556	64.156	17,8%
Identificación electrónica	31.730	7.310	334,1%
Servicios Sociales	8.033	5.154	55,9%
SyR	6.966	7.299	-4,6%
Urbanismo	5.236	5.711	-8,3%
Ayuda a la navegación	4.732	35.690	-86,7%
Objetos perdidos	2.824	3.578	-21,1%
(2) Administración pública	578	1.089	-46,9%
Emergencia	6	16	-62,5%
Consumo	0	4	-100,0%
Educación	0	2	-100,0%
TOTAL	1.852.959	1.855.782	-0,2%



(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana, Llamadas de otras Admon. (canal 010)

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

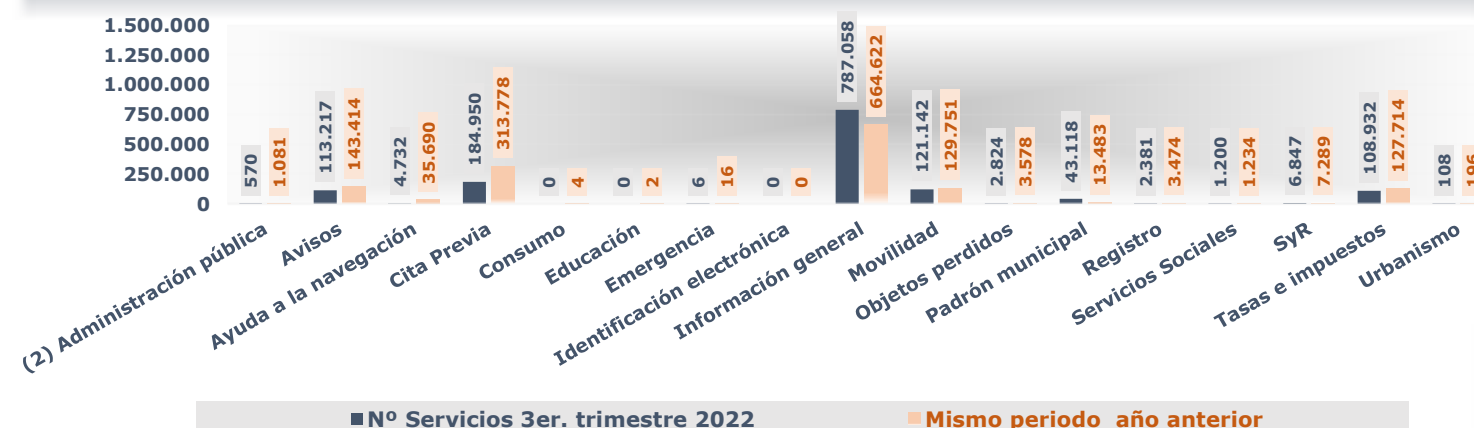
SERVICIOS	CANAL 010			CANAL OAC (1)			
	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación en % año anterior
(2) Administración pública	570	0,0%	1.081	8	0,0%	8	0,0%
Avisos	113.217	8,2%	143.414	5	0,0%	3	66,7%
Ayuda a la navegación	4.732	0,3%	35.690	-	0,0%	-	0,0%
Cita Previa	184.950	13,4%	313.778	5.874	1,2%	5.301	10,8%
Consumo	-	0,0%	4	-	0,0%	-	0,0%
Educación	-	0,0%	2	0	0,0%	0	0,0%
Emergencia	6	0,0%	16	-	0,0%	-	0,0%
Identificación electrónica	-	0,0%	-	31.730	6,7%	7.310	334,1%
Información general	787.058	57,2%	664.622	54.646	11,5%	31.118	75,6%
Movilidad	121.142	8,8%	129.751	18.398	3,9%	18.677	-1,5%
Objetos perdidos	2.824	0,2%	3.578	-	0,0%	-	0,0%
Padrón municipal	43.118	3,1%	13.483	276.371	58,1%	274.225	0,8%
Justificantes de Padrón	38.167	2,8%	7.850	158.499	33,3%	163.544	-3,1%
Gestiones de Padrón	4.951	0,4%	5.633	117.872	24,8%	110.681	6,5%
Registro	2.381	0,2%	3.474	73.175	15,4%	60.682	20,6%
Servicios Sociales	1.200	0,1%	1.234	6.833	1,4%	3.920	74,3%
SyR	6.847	0,5%	7.289	119	0,0%	10	1090,0%
Tasas e impuestos	108.932	7,9%	127.714	3.587	0,8%	3.687	-2,7%
Urbanismo	108	0,0%	196	5.128	1,1%	5.515	-7,0%
Total	1.377.085	100,0%	1.445.326	475.874	100,0%	410.456	15,9%

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

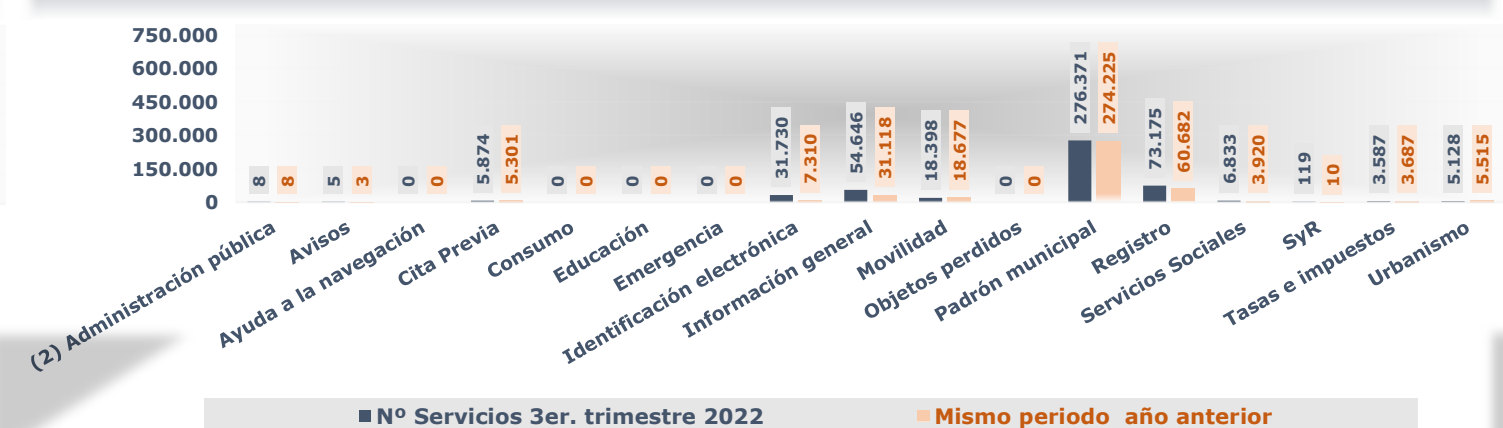
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana, Llamadas de otras Admon. (canal 010)

(-) No aplica.

Tipo de servicio CANAL 010



Tipo de servicio CANAL OAC



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2022

1.2 Canal Telefónico 010

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



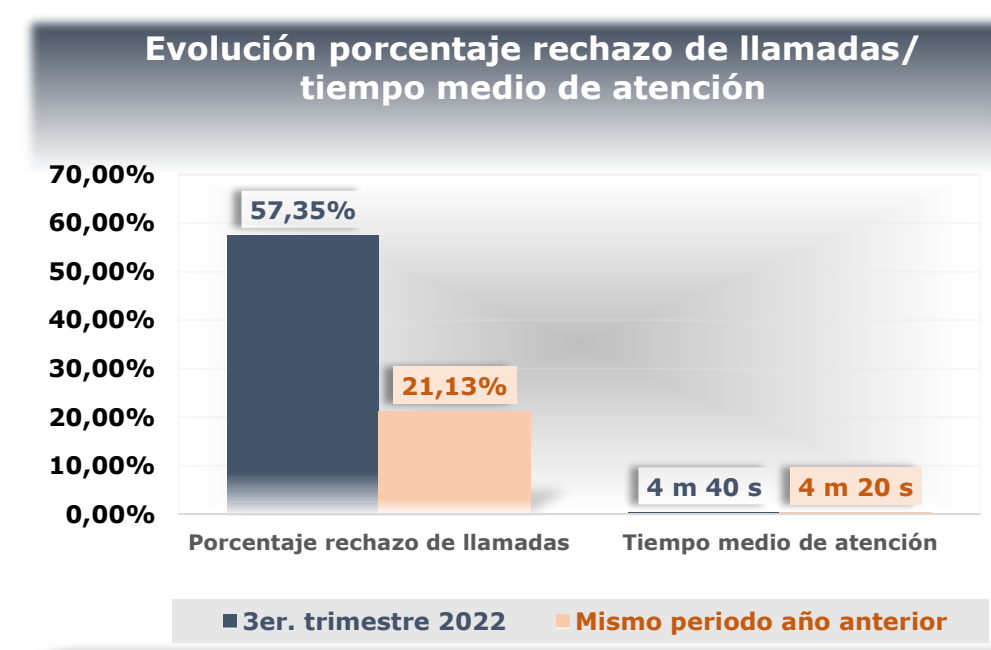
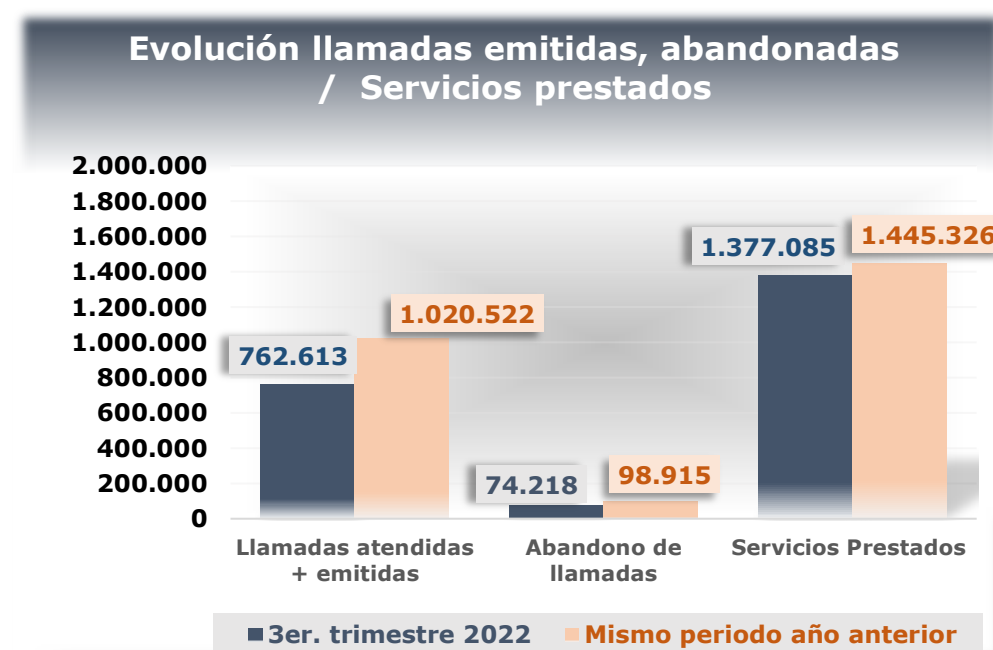
Chat Bot



Redes Sociales

1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

	Atenciones y Servicios Global - Canal 010		
	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas	762.613	1.020.522	-25,3%
Abandono de llamadas	74.218	98.915	-25,0%
Porcentaje rechazo de llamadas	57,35%	21,13%	171,5%
Tiempo medio de atención	4 m 40 s	4 m 20 s	7,8%
Servicios Prestados	1.377.085	1.445.326	-4,7%
Servicios por persona atendida	1,81	1,42	27,5%



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	151.139	18,1%	136.992	90,6%	11
Martes	144.784	17,3%	130.340	90,0%	13
Miércoles	146.530	17,5%	132.570	90,5%	13
Jueves	157.513	18,8%	143.612	91,2%	13
Viernes	138.866	16,6%	127.149	91,6%	14
Sábados	48.023	5,7%	44.285	92,2%	13
Domingos	42.382	5,1%	40.655	95,9%	13
Festivos	6.990	0,8%	6.406	91,6%	2
TOTAL	836.227	100,0%	762.009	91,1%	92

Nº llamadas emitidas	Nº llamadas *IVR
112	45.243
124	63.912
151	52.395
121	44.678
88	60.765
6	0
2	0
0	0
604	266.993

* IVR: Recordatorio de Cita



3.-

CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total	Tiempo medio de operación	Mismo periodo año anterior
Gestión	590.027	42,8%	4 m 05 s	4 m 54 s
Información General	787.058	57,2%	2 m 40 s	2 m 38 s
Total	1.377.085	100,0%	3 m 26 s	3 m 46 s



(1) SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	787.058	57,2%	664.622	18,4%
Cita Previa	184.950	13,4%	313.778	-41,1%
Movilidad	121.142	8,8%	129.751	-6,6%
Avisos	113.217	8,2%	143.414	-21,1%
Tasas e impuestos	108.932	7,9%	127.714	-14,7%
Padrón municipal	43.118	3,1%	13.483	219,8%
SyR	6.847	0,5%	7.289	-6,1%
Ayuda a la navegación	4.732	0,3%	35.690	-86,7%
Objetos perdidos	2.824	0,2%	3.578	-21,1%
Registro	2.381	0,2%	3.474	-31,5%
Servicios Sociales	1.200	0,1%	1.234	-2,8%
(2) Administración pública	570	0,0%	1.081	-47,3%
Urbanismo	108	0,0%	196	-44,9%
Emergencia	6	0,0%	16	-62,5%
Consumo	0	0,0%	4	-100,0%
Educación	0	0,0%	2	-100,0%
Total	1.377.085	100,0%	1.445.326	-4,7%



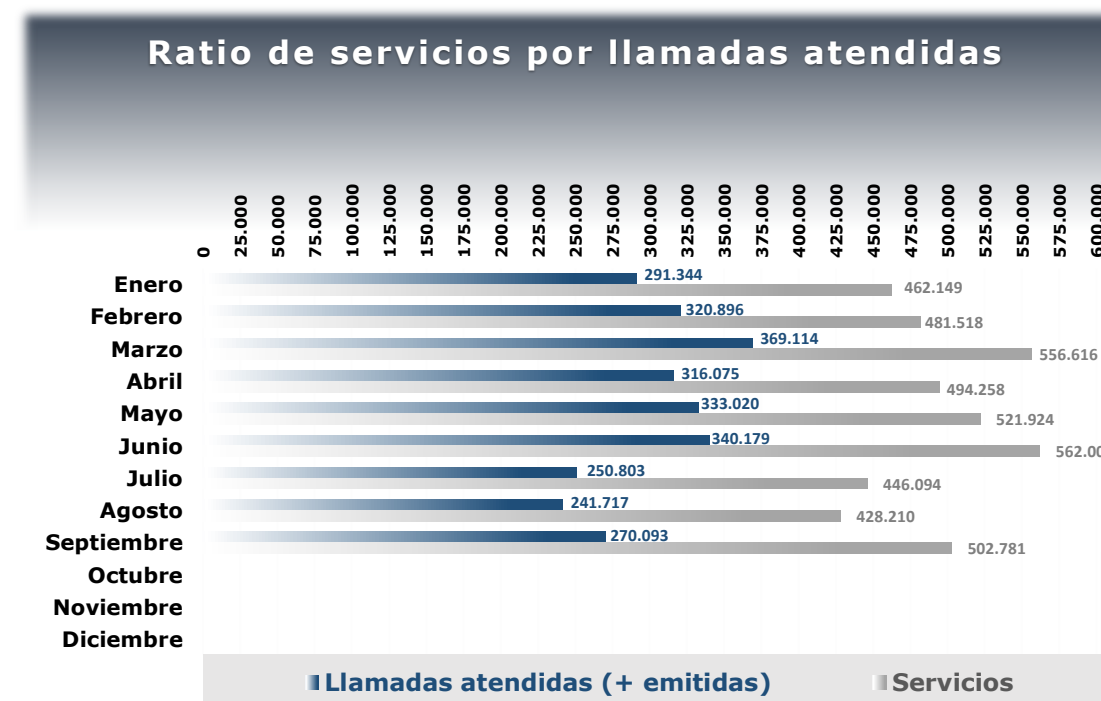
(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.

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

4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

Ratio de servicios por atención			
Mes 2022	Llamadas atendidas (+ emitidas)	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
Enero	291.344	462.149	1,6
Febrero	320.896	481.518	1,5
Marzo	369.114	556.616	1,5
Abril	316.075	494.258	1,6
Mayo	333.020	521.924	1,6
Junio	340.179	562.005	1,7
Julio	250.803	446.094	1,8
Agosto	241.717	428.210	1,8
Septiembre	270.093	502.781	1,9
Octubre			0,0
Noviembre			0,0
Diciembre			0,0
TOTAL	2.733.241	4.455.555	1,6

Trimestral	
Atenciones	Servicios
981.354	1.500.283
989.274	1.578.187
762.613	1.377.085
0	0



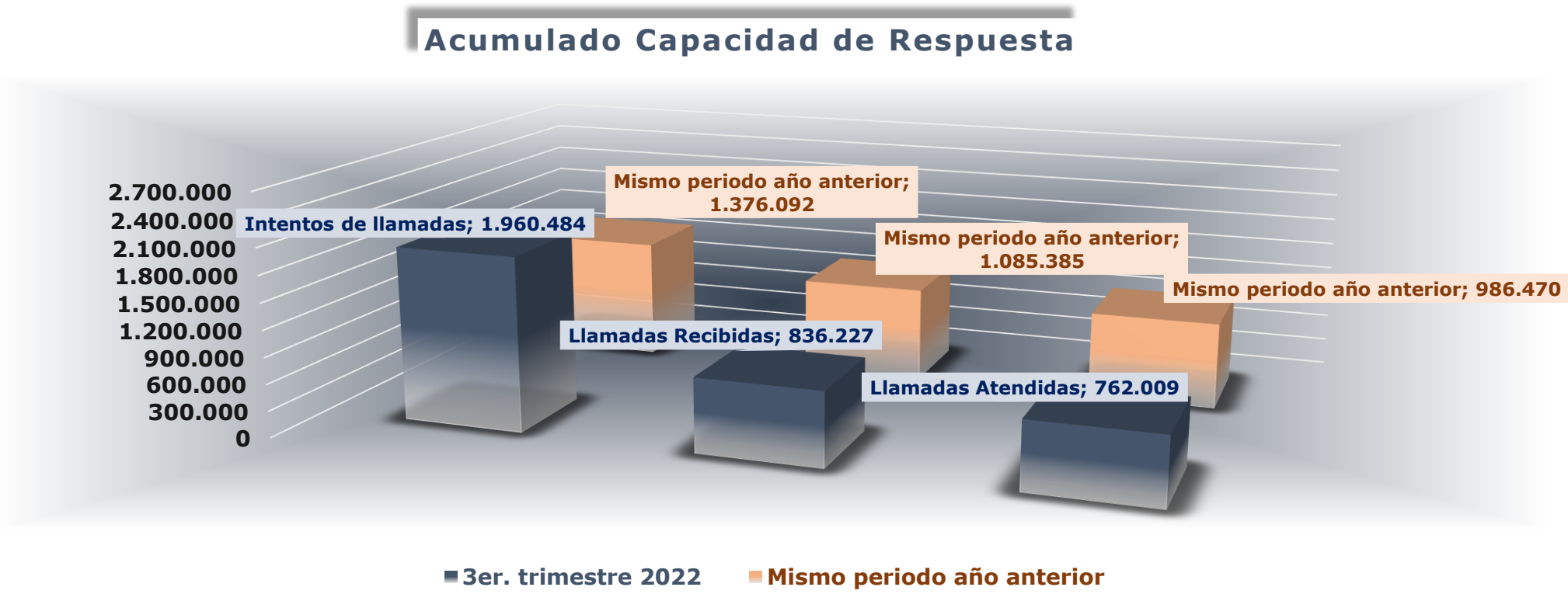
Histórico			
Anual	Total Atenciones	Total Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
2011	2.547.694	2.916.401	1,1
2012	2.334.980	2.993.683	1,3
2013	2.476.090	2.732.093	1,1
2014	2.845.119	3.116.585	1,1
2015	3.344.201	3.801.248	1,1
2016	3.246.145	3.896.471	1,2
2017	3.168.338	4.076.014	1,3
2018	2.910.804	3.936.257	1,4
2019	3.201.962	4.420.585	1,4
2020	3.639.917	4.919.969	1,4
2021	4.252.934	6.210.848	1,5



5.-

CANAL 010. CAPACIDAD DE RESPUESTA

MES	Total Intentos de Llamadas (1)	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas recibidas (2)	% Recibidas / intentos	Abandonadas (3)	% Abandonadas / recibidas	Atendidas (4)	% Atendidas / recibidas
julio-22	721.377	448.280	62,14%	273.097	37,86%	22.459	8,22%	250.638	91,78%
agosto-22	500.115	235.603	47,11%	264.512	52,89%	22.996	8,69%	241.516	91,31%
septiembre-22	738.992	440.374	59,59%	298.618	40,41%	28.763	9,63%	269.855	90,37%
TOTAL	1.960.484	1.124.257	57,35%	836.227	42,65%	74.218	8,88%	762.009	91,12%
Mismo periodo año anterior	1.376.092	290.707	21,13%	1.085.385	78,87%	98.915	9,11%	986.470	90,89%
Variación en %	42,47%	286,73%	36,22%	-22,96%	-36,22%	-24,97%	-0,24%	-22,75%	0,24%



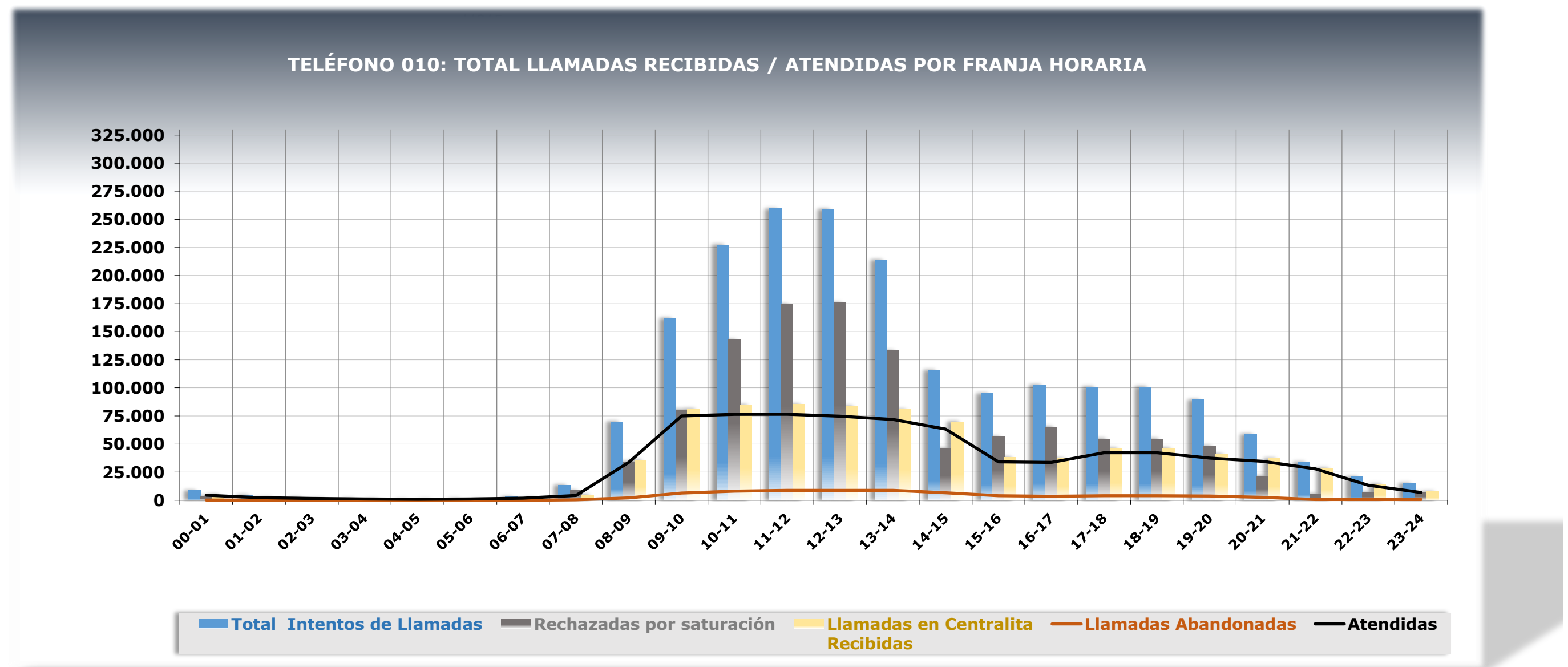
- Intentos de llamada: Llamadas que se descuelgan y reciben la locución de bienvenida pero no se pueden atender por estar llena la cola de espera.
- Recibidas: Llamadas que entran en la cola de espera.
- Abandonadas: Llamadas en cola de espera que el ciudadano cuelga antes de ser atendido por un agente.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

6.- CANAL 010. CAPACIDAD RESPUESTA POR TRAMO HORARIO

6.1. DATOS

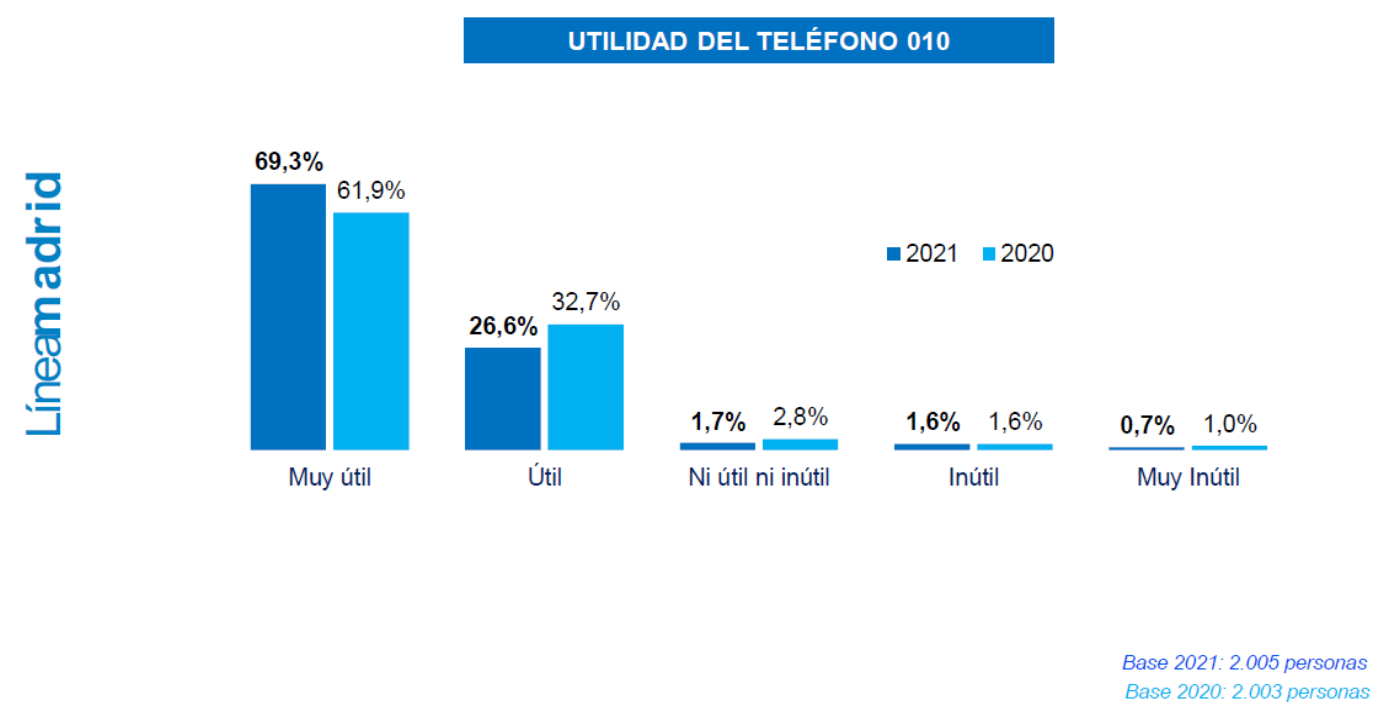
HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas en Centralita Recibidas	% Recibidas / intentos	Llamadas Abandonadas	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	8.735	3.811	43,6%	4.924	56,4%	317	6,4%	4.607	93,6%
01-02	4.569	2.021	44,2%	2.548	55,8%	190	7,5%	2.358	92,5%
02-03	2.451	837	34,1%	1.614	65,9%	60	3,7%	1.554	96,3%
03-04	1.409	257	18,2%	1.152	81,8%	42	3,6%	1.110	96,4%
04-05	1.087	172	15,8%	915	84,2%	17	1,9%	898	98,1%
05-06	1.343	264	19,7%	1.079	80,3%	22	2,0%	1.057	98,0%
06-07	3.013	1.164	38,6%	1.849	61,4%	56	3,0%	1.793	97,0%
07-08	13.479	8.656	64,2%	4.823	35,8%	452	9,4%	4.371	90,6%
08-09	69.917	34.125	48,8%	35.792	51,2%	2.140	6,0%	33.652	94,0%
09-10	161.754	80.535	49,8%	81.219	50,2%	6.312	7,8%	74.907	92,2%
10-11	227.219	142.671	62,8%	84.548	37,2%	8.053	9,5%	76.495	90,5%
11-12	259.528	174.290	67,2%	85.238	32,8%	8.716	10,2%	76.522	89,8%
12-13	259.150	175.681	67,8%	83.469	32,2%	8.786	10,5%	74.683	89,5%
13-14	213.885	133.157	62,3%	80.728	37,7%	8.733	10,8%	71.995	89,2%
14-15	115.880	46.029	39,7%	69.851	60,3%	6.600	9,4%	63.251	90,6%
15-16	94.862	56.657	59,7%	38.205	40,3%	4.116	10,8%	34.089	89,2%
16-17	102.546	65.312	63,7%	37.234	36,3%	3.451	9,3%	33.783	90,7%
17-18	100.771	54.654	54,2%	46.117	45,8%	3.956	8,6%	42.161	91,4%
18-19	100.901	54.579	54,1%	46.322	45,9%	3.993	8,6%	42.329	91,4%
19-20	89.641	48.424	54,0%	41.217	46,0%	3.753	9,1%	37.464	90,9%
20-21	58.675	21.464	36,6%	37.211	63,4%	2.536	6,8%	34.675	93,2%
21-22	33.848	5.372	15,9%	28.476	84,1%	662	2,3%	27.814	97,7%
22-23	20.904	6.778	32,4%	14.126	67,6%	683	4,8%	13.443	95,2%
23-24	14.917	7.347	49,3%	7.570	50,7%	572	7,6%	6.998	92,4%
TOTAL	1.960.484	1.124.257	57,35%	836.227	42,65%	74.218	8,88%	762.009	91,12%

6.2. GRÁFICO



7.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

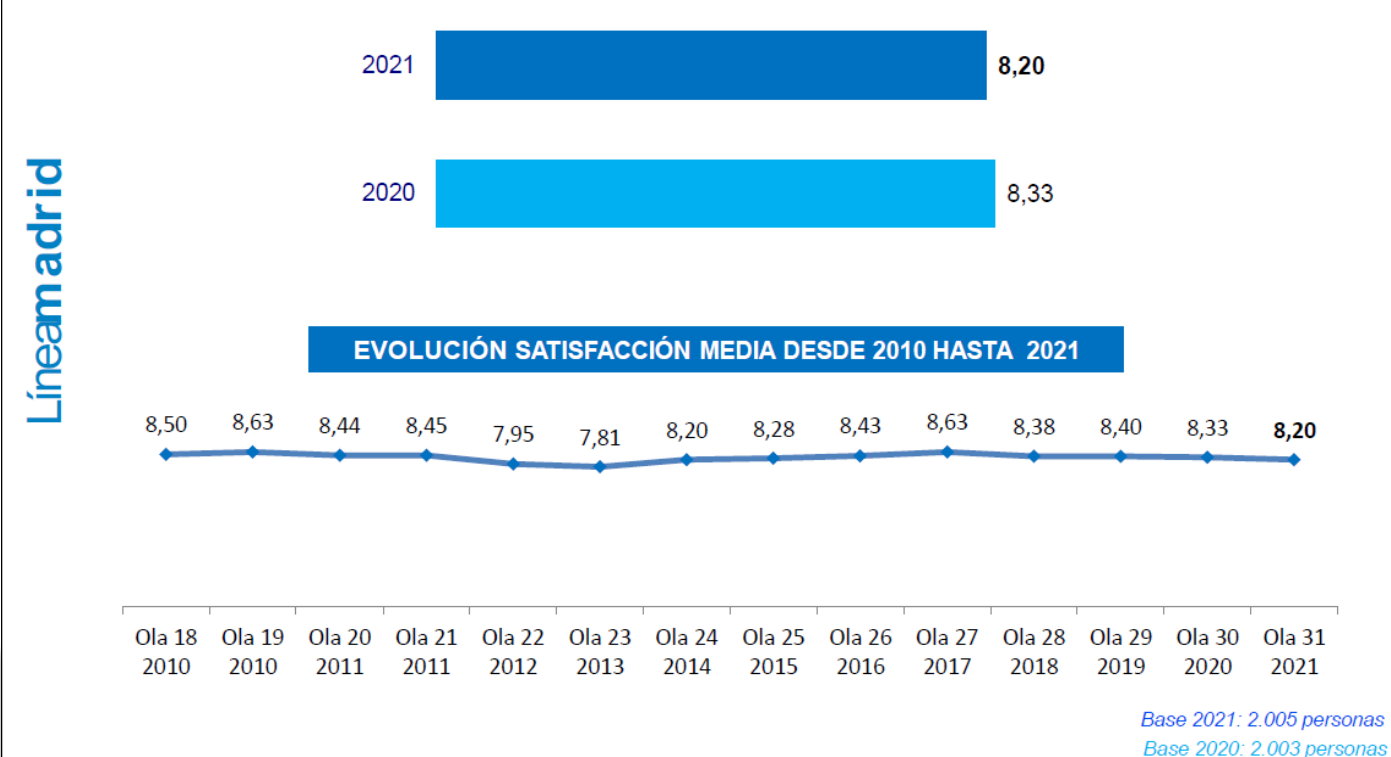
VALORACIONES POR ATRIBUTOS ATENCIÓN - 010



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

37

SATISFACCIÓN GLOBAL - 010



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

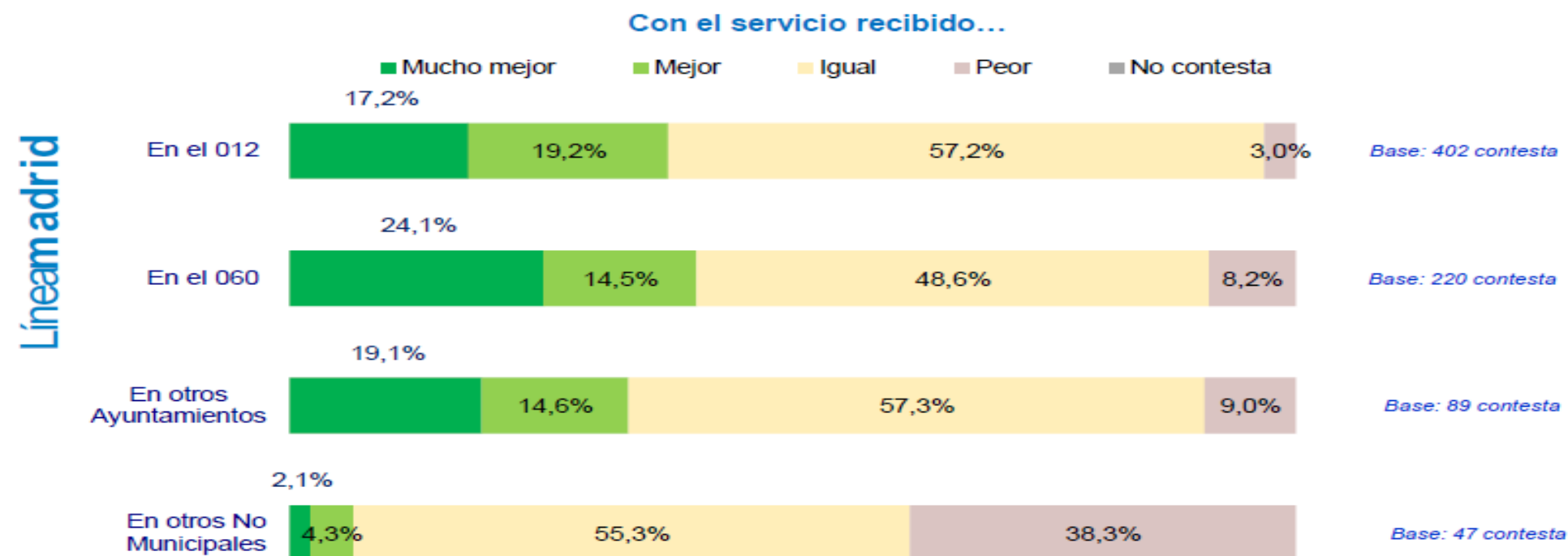
33

	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)		Personas muy insatisfechas	
julio-22	30	30	100,00%	0	0,00%
agosto-22	16	16	100,00%	0	0,00%
septiembre-22	16	15	93,75%	1	6,25%
Total	62	61	98,39%	1	1,61%

ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

BENCHMARKING - 010

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



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2022

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

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

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot

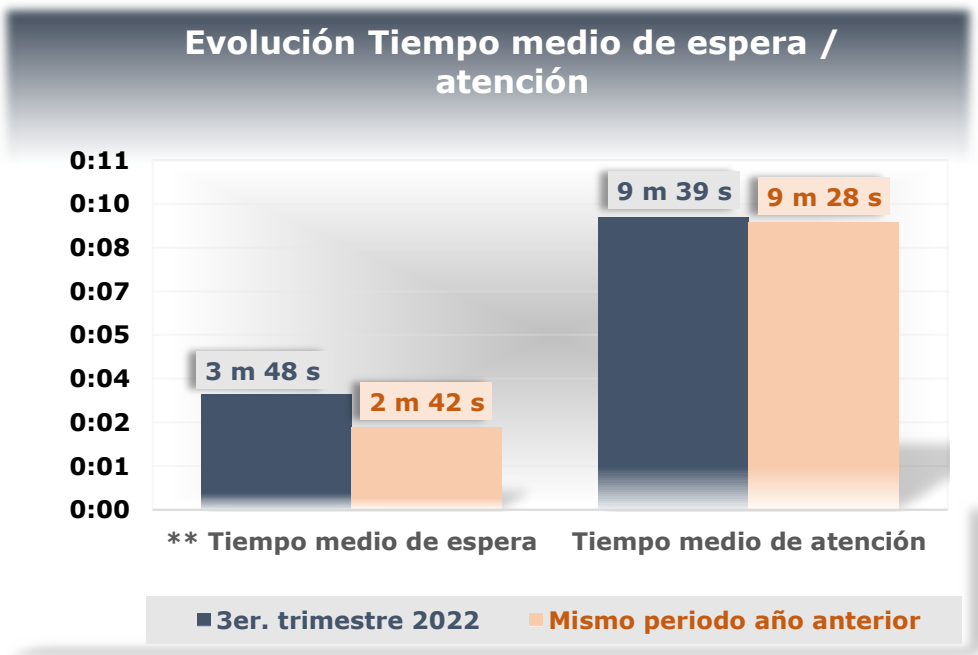
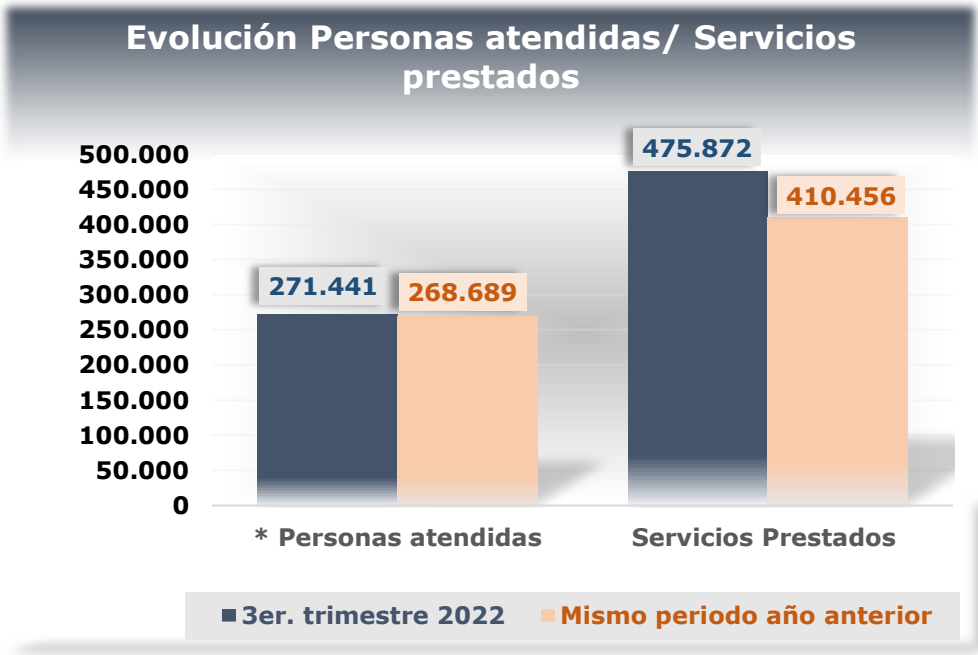


Redes Sociales

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

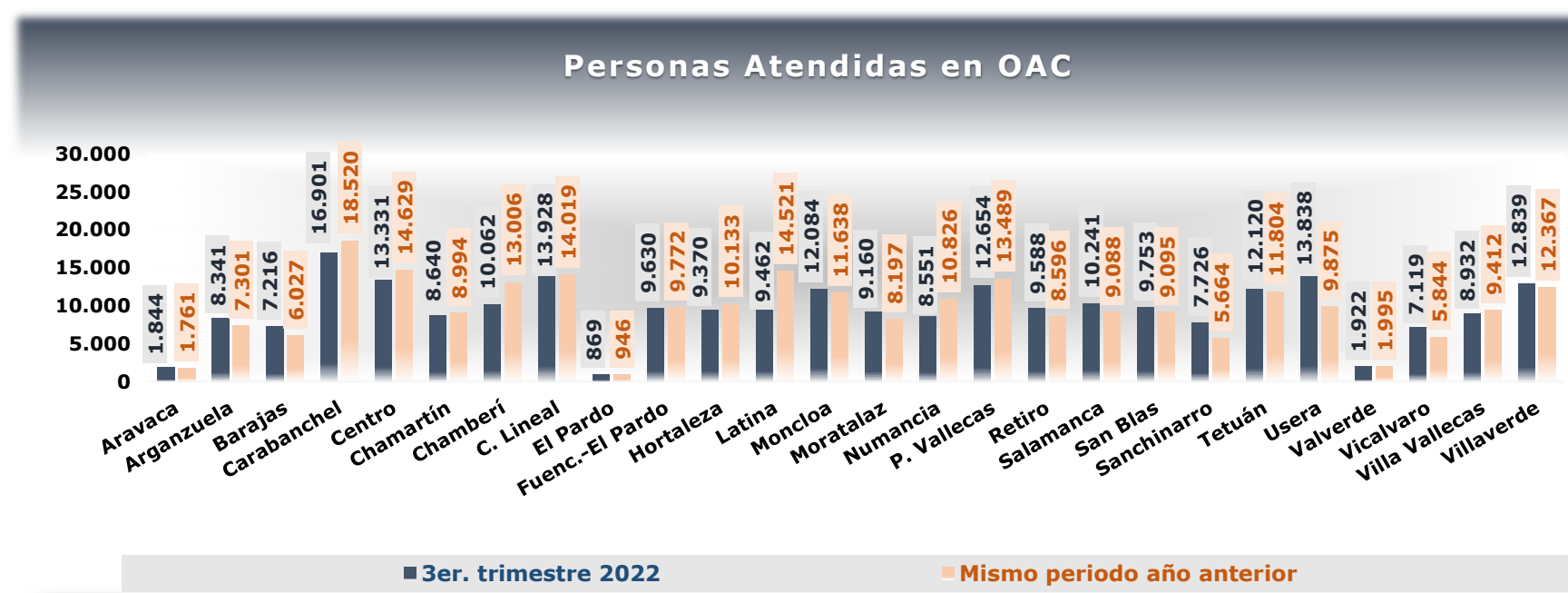
Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
* Personas atendidas	271.441	268.689	1,0%
** Tiempo medio de espera	3 m 48 s	2 m 42 s	40,4%
Tiempo medio de atención	9 m 39 s	9 m 28 s	2,0%
Servicios Prestados	475.872	410.456	15,9%
Servicios por persona atendida	1,75	1,53	14,8%
*** Servicios con idioma	-	-	0,0%

* Incluye atenciones y servicios en forma telemática de padrón.
** Tiempos medios en la modalidad presencial.
*** Desde 2021 el servicio se presta a través del sistema de videollamada.



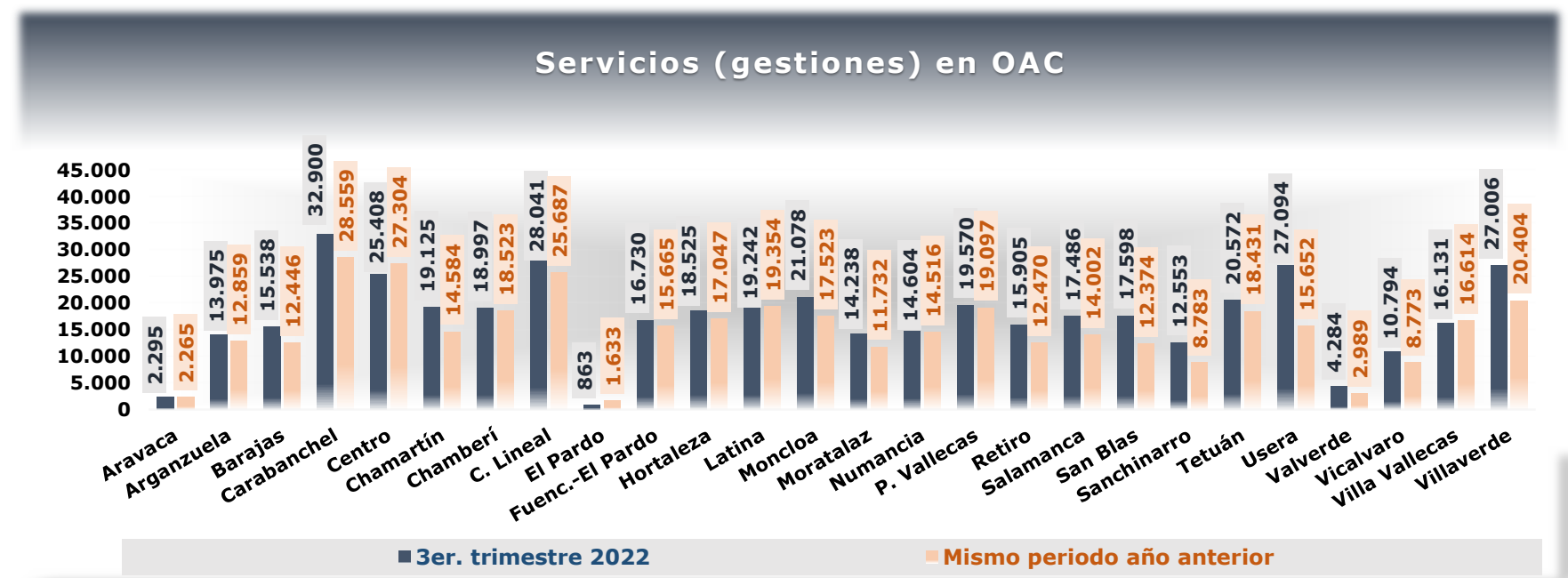
2.- CANAL OAC. ATENCIONES POR OFICINA en la modalidad PRESENCIAL

OFICINAS	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	1.844	1.761	4,7%
Arganzuela	8.341	7.301	14,2%
Barajas	7.216	6.027	19,7%
Carabanchel	16.901	18.520	-8,7%
Centro	13.331	14.629	-8,9%
Chamartín	8.640	8.994	-3,9%
Chamberí	10.062	13.006	-22,6%
C. Lineal	13.928	14.019	-0,6%
El Pardo	869	946	-8,1%
Fuenc.-El Pardo	9.630	9.772	-1,5%
Hortaleza	9.370	10.133	-7,5%
Latina	9.462	14.521	-34,8%
Moncloa	12.084	11.638	3,8%
Moratalaz	9.160	8.197	11,7%
Numancia	8.551	10.826	-21,0%
P. Vallecas	12.654	13.489	-6,2%
Retiro	9.588	8.596	11,5%
Salamanca	10.241	9.088	12,7%
San Blas	9.753	9.095	7,2%
Sanchinarro	7.726	5.664	36,4%
Tetuán	12.120	11.804	2,7%
Usera	13.838	9.875	40,1%
Valverde	1.922	1.995	-3,7%
Vicalvaro	7.119	5.844	21,8%
Villa Vallecas	8.932	9.412	-5,1%
Villaverde	12.839	12.367	3,8%
Total	246.121	247.519	-0,6%



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

OFICINAS	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	2.295	2.265	1,3%
Arganzuela	13.975	12.859	8,7%
Barajas	15.538	12.446	24,8%
Carabanchel	32.900	28.559	15,2%
Centro	25.408	27.304	-6,9%
Chamartín	19.125	14.584	31,1%
Chamberí	18.997	18.523	2,6%
C. Lineal	28.041	25.687	9,2%
El Pardo	863	1.633	-47,2%
Fuenc.-El Pardo	16.730	15.665	6,8%
Hortaleza	18.525	17.047	8,7%
Latina	19.242	19.354	-0,6%
Moncloa	21.078	17.523	20,3%
Moratalaz	14.238	11.732	21,4%
Numancia	14.604	14.516	0,6%
P. Vallecas	19.570	19.097	2,5%
Retiro	15.905	12.470	27,5%
Salamanca	17.486	14.002	24,9%
San Blas	17.598	12.374	42,2%
Sanchinarro	12.553	8.783	42,9%
Tetuán	20.572	18.431	11,6%
Usera	27.094	15.652	73,1%
Valverde	4.284	2.989	43,3%
Vicalvaro	10.794	8.773	23,0%
Villa Vallecas	16.131	16.614	-2,9%
Villaverde	27.006	20.404	32,4%
Total	450.552	389.286	15,7%



4.- CANAL OAC. ATENCIONES/SERVICIOS POR OFICINA en la modalidad PRESENCIAL + TELETRABAJO

OFICINAS	Atenciones	* Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios	* Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	1.844	-	0,0%	2.295	-	0,0%
Arganzuela	8.485	-	0,0%	14.119	-	0,0%
Barajas	7.216	-	0,0%	15.538	-	0,0%
Carabanchel	19.812	-	0,0%	35.811	-	0,0%
Centro	17.382	-	0,0%	29.459	-	0,0%
Chamartín	8.640	-	0,0%	19.125	-	0,0%
Chamberí	12.389	-	0,0%	21.324	-	0,0%
C. Lineal	16.590	-	0,0%	30.703	-	0,0%
El Pardo	1.257	-	0,0%	1.251	-	0,0%
Fuenc.-El Pardo	11.905	-	0,0%	19.005	-	0,0%
Hortaleza	9.371	-	0,0%	18.526	-	0,0%
Latina	11.971	-	0,0%	21.751	-	0,0%
Moncloa	12.222	-	0,0%	21.216	-	0,0%
Moratalaz	9.160	-	0,0%	14.238	-	0,0%
Numancia	8.551	-	0,0%	14.604	-	0,0%
P. Vallecas	16.943	-	0,0%	23.859	-	0,0%
Retiro	9.589	-	0,0%	15.906	-	0,0%
Salamanca	10.261	-	0,0%	17.506	-	0,0%
San Blas	9.755	-	0,0%	17.600	-	0,0%
Sanchinarro	7.835	-	0,0%	12.662	-	0,0%
Tetuán	14.121	-	0,0%	22.573	-	0,0%
Usera	15.330	-	0,0%	28.586	-	0,0%
Valverde	1.922	-	0,0%	4.284	-	0,0%
Vicalvaro	7.119	-	0,0%	10.794	-	0,0%
Villa Vallecas	8.932	-	0,0%	16.131	-	0,0%
Villaverde	12.839	-	0,0%	27.006	-	0,0%
Total	271.441	-	0,0%	475.872	-	0,0%

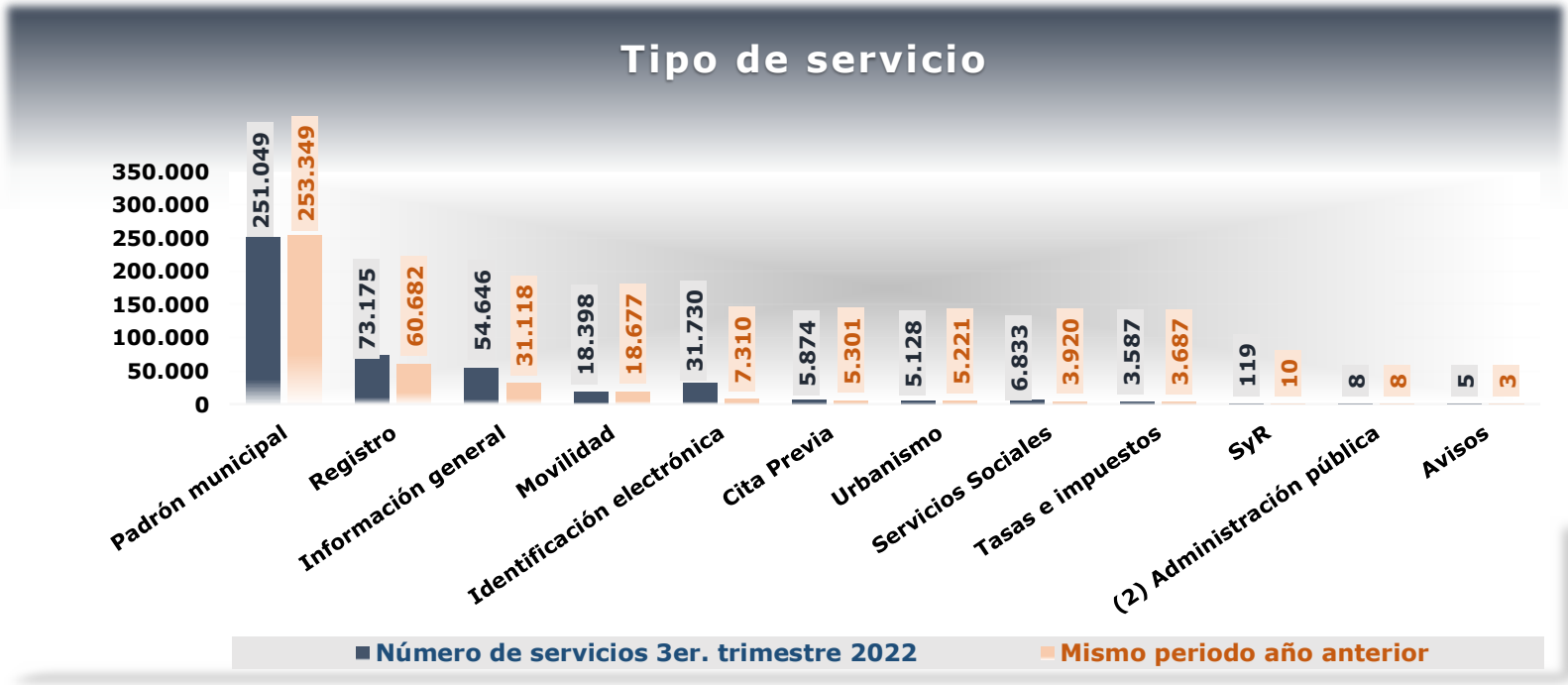
* Dato no disponible en 2021 en modalidad presencial + teletrabajo debido al procedimiento de recogida de información.

5.- CANAL OAC. SERVICIOS en la modalidad PRESENCIAL

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total
Información General	54.646	12,1%
Gestión	395.906	87,9%
Total	450.552	100,0%



(1) SERVICIOS	Número de servicios 3er. trimestre 2022	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Padrón municipal	251.049	55,7%	253.349	-0,9%
Registro	73.175	16,2%	60.682	20,6%
Información general	54.646	12,1%	31.118	75,6%
Movilidad	18.398	4,1%	18.677	-1,5%
Identificación electrónica	31.730	7,0%	7.310	334,1%
Cita Previa	5.874	1,3%	5.301	10,8%
Urbanismo	5.128	1,1%	5.221	-1,8%
Servicios Sociales	6.833	1,5%	3.920	74,3%
Tasas e impuestos	3.587	0,8%	3.687	-2,7%
SyR	119	0,0%	10	1090,0%
(2) Administración pública	8	0,0%	8	0,0%
Avisos	5	0,0%	3	66,7%
Total	450.552	100,0%	389.286	15,7%



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

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

Ratio de servicios por atención			
Mes 2022	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona atendida
Enero	86.317	142.892	1,7
Febrero	98.955	170.192	1,7
Marzo	144.559	251.205	1,7
Abril	109.828	190.526	1,7
Mayo	113.461	196.904	1,7
Junio	111.081	188.505	1,7
Julio	82.922	143.152	1,7
Agosto	83.597	147.766	1,8
Septiembre	104.922	184.954	1,8
Octubre			0,0
Noviembre			0,0
Diciembre			0,0
TOTAL	935.642	1.616.096	1,7

Trimestral	
Personas atendidas	Servicios
1º	329.831
2º	334.370
3º	271.441
4º	0

Ratio de servicios por persona atendida



Histórico			
Anual	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona atendida
2011	2.361.920	2.970.883	1,3
2012	2.281.734	3.001.333	1,3
2013	2.440.687	3.079.807	1,3
2014	2.465.423	3.141.134	1,3
2015	2.500.062	3.272.411	1,3
2016	2.411.800	3.194.814	1,3
2017	2.477.814	3.285.233	1,3
2018	2.429.457	3.137.754	1,3
2019	2.239.484	2.904.676	1,3
2020	1.169.963	1.564.166	1,3
2021	1.160.802	1.724.916	1,5

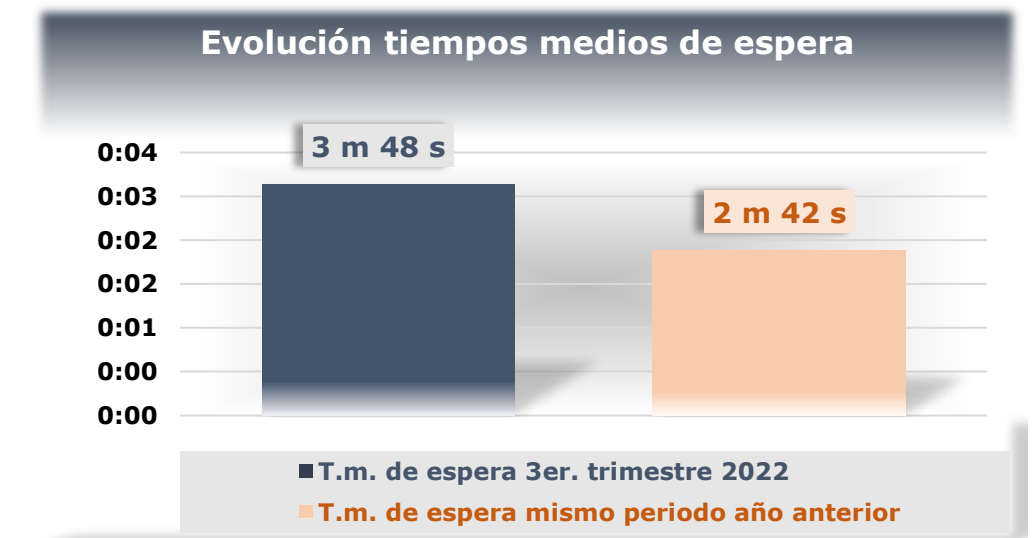
Histórico interanual



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

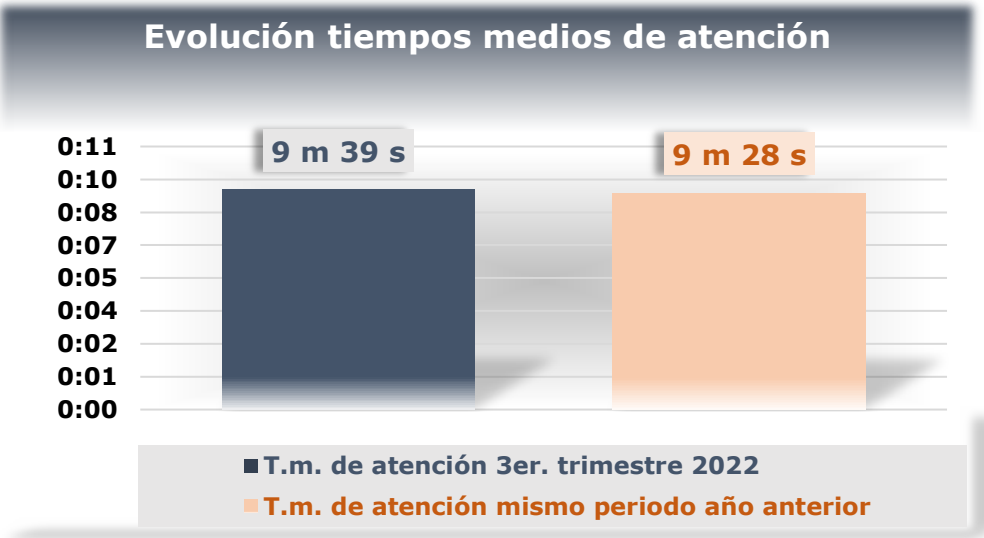
OFICINA	Número de servicios 3er. trimestre 2022	% Servicios por OAC	Tiempo medio de espera	Nº Servicios mismo periodo año anterior	Tiempo medio de espera mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	2.295	0,5%	04:56	2.265	01:15	297,8%
Arganzuela	13.975	3,1%	05:16	12.859	03:03	72,7%
Barajas	15.538	3,4%	01:34	12.446	01:48	-13,2%
Carabanchel	32.900	7,3%	05:31	28.559	02:17	140,8%
Centro	25.408	5,6%	03:02	27.304	02:35	17,4%
Chamartín	19.125	4,2%	04:44	14.584	03:32	34,0%
Chamberí	18.997	4,2%	05:48	18.523	04:13	37,5%
C. Lineal	28.041	6,2%	04:28	25.687	04:57	-9,6%
El Pardo	863	0,2%	00:37	1.633	00:33	13,8%
Fuenc.-El Pardo	16.730	3,7%	04:14	15.665	01:57	117,4%
Hortaleza	18.525	4,1%	01:51	17.047	01:23	34,3%
Latina	19.242	4,3%	04:48	19.354	02:16	112,5%
Moncloa	21.078	4,7%	04:22	17.523	04:14	3,1%
Moratalaz	14.238	3,2%	06:19	11.732	02:33	147,5%
Numancia	14.604	3,2%	02:13	14.516	00:46	187,1%
P. Vallecas	19.570	4,3%	03:14	19.097	02:06	54,6%
Retiro	15.905	3,5%	02:25	12.470	04:35	-47,2%
Salamanca	17.486	3,9%	03:35	14.002	03:56	-8,9%
San Blas	17.598	3,9%	04:04	12.374	02:26	67,5%
Sanchinarro	12.553	2,8%	01:56	8.783	02:52	-32,5%
Tetuán	20.572	4,6%	03:01	18.431	02:51	5,9%
Usera	27.094	6,0%	05:18	15.652	02:48	89,7%
Valverde	4.284	1,0%	04:49	2.989	02:40	81,2%
Vicalvaro	10.794	2,4%	02:12	8.773	01:43	28,6%
Villa Vallecas	16.131	3,6%	02:53	16.614	01:30	91,9%
Villaverde	27.006	6,0%	01:59	20.404	01:41	17,4%
TOTAL	450.552	100,0%	03:48	389.286	02:42	40,4%

Tiempo medio de espera ponderado.



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

OFICINA	Número de servicios 3er. trimestre 2022	% Servicios por OAC	Tiempo medio de atención	Nº Servicios mismo periodo año anterior	Tiempo medio de atención mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	2.295	0,5%	09:15	2.265	10:50	-14,7%
Arganzuela	13.975	3,1%	10:21	12.859	10:39	-2,8%
Barajas	15.538	3,4%	06:38	12.446	07:54	-16,0%
Carabanchel	32.900	7,3%	09:56	28.559	08:27	17,6%
Centro	25.408	5,6%	10:33	27.304	11:11	-5,7%
Chamartín	19.125	4,2%	10:54	14.584	10:26	4,5%
Chamberí	18.997	4,2%	10:12	18.523	09:14	10,4%
C. Lineal	28.041	6,2%	09:28	25.687	08:45	8,2%
El Pardo	863	0,2%	06:01	1.633	07:18	-17,6%
Fuenc.-El Pardo	16.730	3,7%	09:38	15.665	09:07	5,7%
Hortaleza	18.525	4,1%	08:39	17.047	09:15	-6,5%
Latina	19.242	4,3%	09:21	19.354	08:53	5,4%
Moncloa	21.078	4,7%	10:22	17.523	10:56	-5,3%
Moratalaz	14.238	3,2%	10:22	11.732	09:44	6,4%
Numancia	14.604	3,2%	08:28	14.516	07:35	11,8%
P. Vallecas	19.570	4,3%	09:01	19.097	08:25	7,1%
Retiro	15.905	3,5%	08:05	12.470	09:00	-10,3%
Salamanca	17.486	3,9%	11:06	14.002	11:09	-0,5%
San Blas	17.598	3,9%	09:15	12.374	09:07	1,5%
Sanchinarro	12.553	2,8%	09:49	8.783	10:27	-6,1%
Tetuán	20.572	4,6%	10:24	18.431	10:53	-4,4%
Usera	27.094	6,0%	10:07	15.652	10:05	0,4%
Valverde	4.284	1,0%	12:53	2.989	10:48	19,3%
Vicalvaro	10.794	2,4%	08:34	8.773	08:24	1,9%
Villa Vallecas	16.131	3,6%	08:40	16.614	08:58	-3,4%
Villaverde	27.006	6,0%	09:46	20.404	09:22	4,3%
TOTAL	450.552	100,0%	09:39	389.286	09:28	2,0%

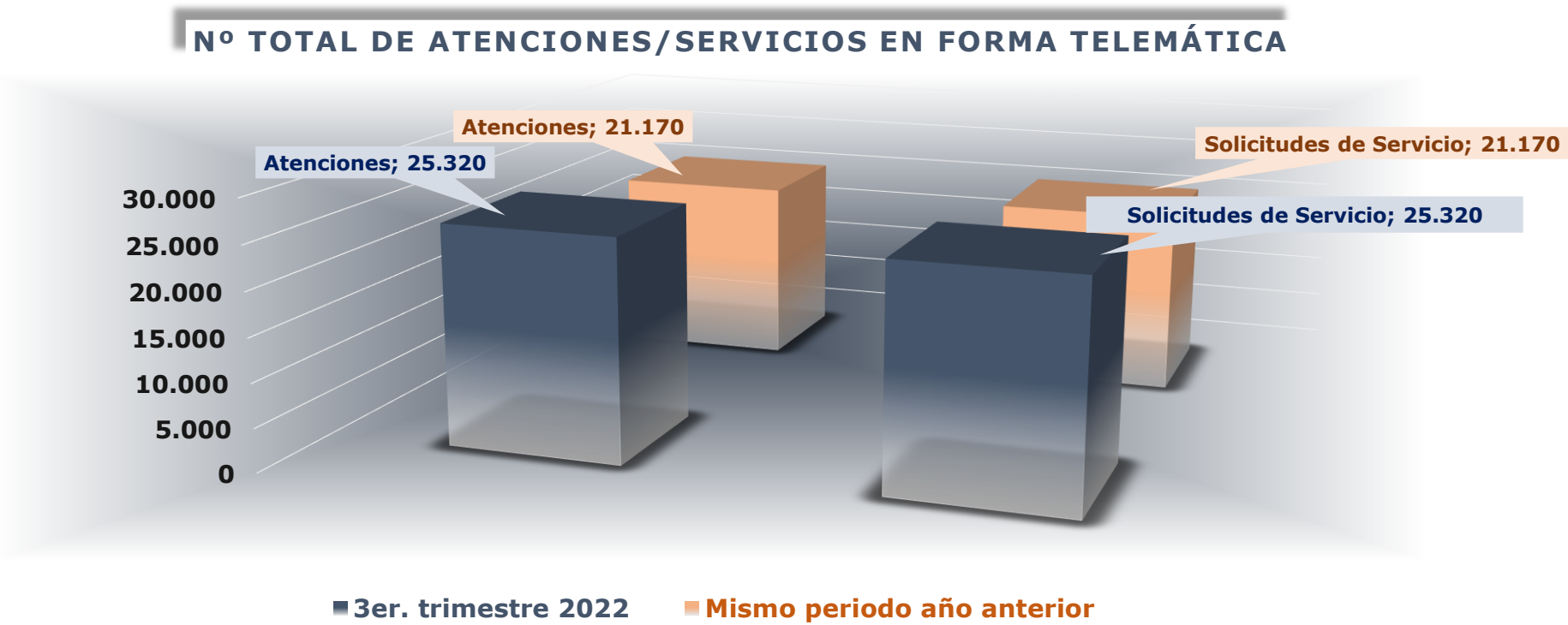


Tiempo medio de atención ponderado.

9.- **GESTIONES EN FORMA TELEMÁTICA. OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

	ATENCIONES	Mismo periodo año anterior	Variación en %	SOLICITUDES DE SERVICIO	Mismo periodo año anterior	Variación en %
julio-22	8.477	8.160	3,9%	8.477	8.160	3,9%
agosto-22	6.792	5.454	24,5%	6.792	5.454	24,5%
septiembre-22	10.051	7.556	33,0%	10.051	7.556	33,0%
Total	25.320	21.170	19,6%	25.320	21.170	19,6%

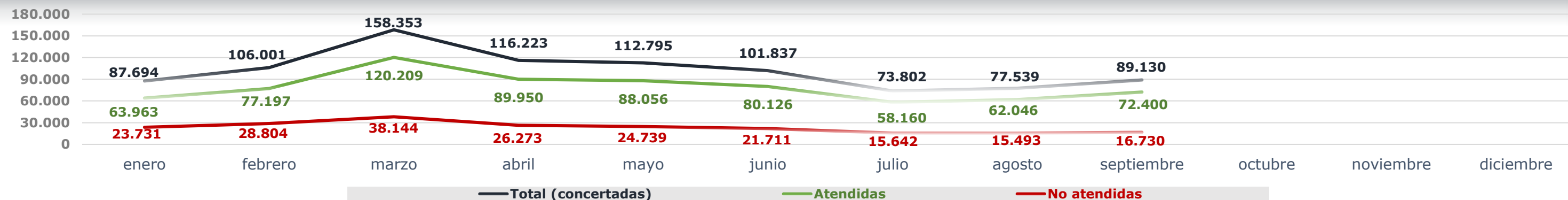
Trámites de Padrón (Certificados, Renovaciones y Confirmaciones) en 2022; en 2021 se incluye, además, trámites de información urbanística.



10.- CITAS EN AGENDA EN OFICINAS LÍNEA MADRID

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	Total 3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Media 3er. trimestre '22
Atendidas	63.963	77.197	120.209	89.950	88.056	80.126	58.160	62.046	72.400				192.606	227.814	-15,45%	64.202
No atendidas	23.731	28.804	38.144	26.273	24.739	21.711	15.642	15.493	16.730				47.865	73.434	-34,82%	15.955
Total (concertadas)	87.694	106.001	158.353	116.223	112.795	101.837	73.802	77.539	89.130				240.471	301.248	-20,18%	80.157
Absentismo	27,06%	27,17%	24,09%	22,61%	21,93%	21,32%	21,19%	19,98%	18,77%				19,90%	24,38%	-4,47%	19,90%

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



11.- DISPONIBILIDAD DE AGENDA EN OFICINAS LÍNEA MADRID

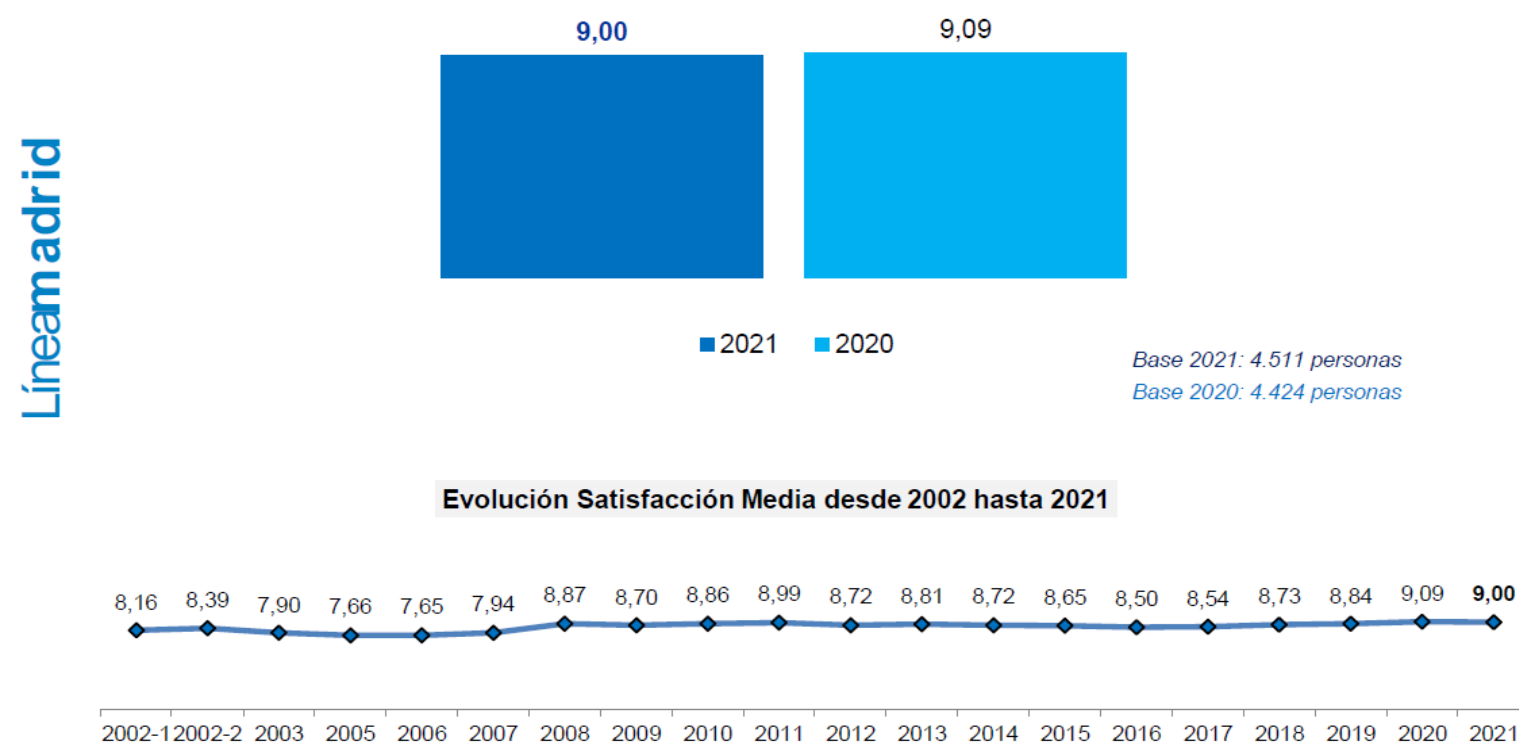
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.	Media 3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Registro	7	7	6	5	6	7	7	7	7				7	5	31,25%
Gestiones Padrón municipal	9	10	8	6	6	5	6	7	8				7	7	-4,55%
Otras gestiones (Información, certificados padrón, SER...)	6	6	5	4	5	5	6	6	6				6	5	20,00%
Información Urbanística	2	2	2	2	2	2	2	1	2				2	2	-16,67%

GLOBAL OAC. Promedio disponibilidad de cita días hábiles



12.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

SATISFACCIÓN GLOBAL – OAC

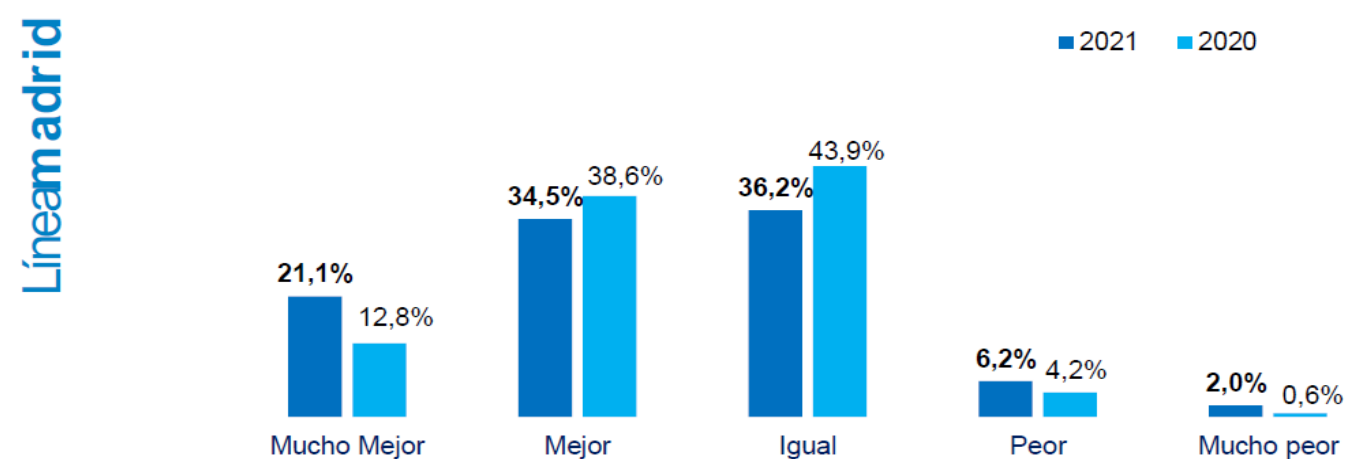


Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

13.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL

BENCHMARKING – OAC

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



Base 2021: 486 personas
Base 2020: 519 personas

Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2022

1.4 SERVICIO ATENCIÓN PRIORITARIA MAYORES 65 AÑOS

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la
Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a
la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot



Redes Sociales

1.- Atenciones y Servicios a Mayores de 65 años en canales 010 y OAC

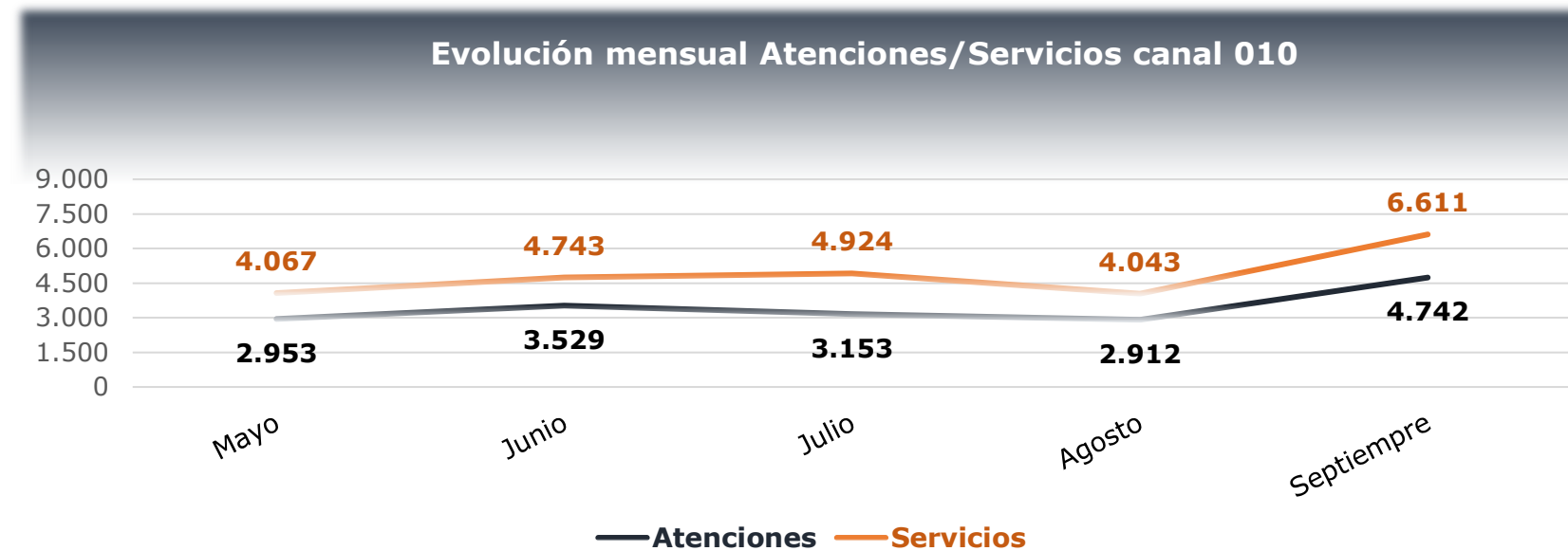
1.1 Canal 010. Atención teléfono 900 111 065 (24x7)

Fecha	Atenciones	Servicios
Mayo	2.953	4.067
Junio	3.529	4.743
Julio	3.153	4.924
Agosto	2.912	4.043
Septiembre	4.742	6.611

Total 3er. Trimestre	10.807	15.578
-----------------------------	---------------	---------------

Total acumulado	17.289	24.388
------------------------	---------------	---------------

llamadas rechazadas	<p>●3er. Trimestre: 78 (0,71%)</p> <p>●Acumulado: 177 (0,98%)</p>
---------------------	---

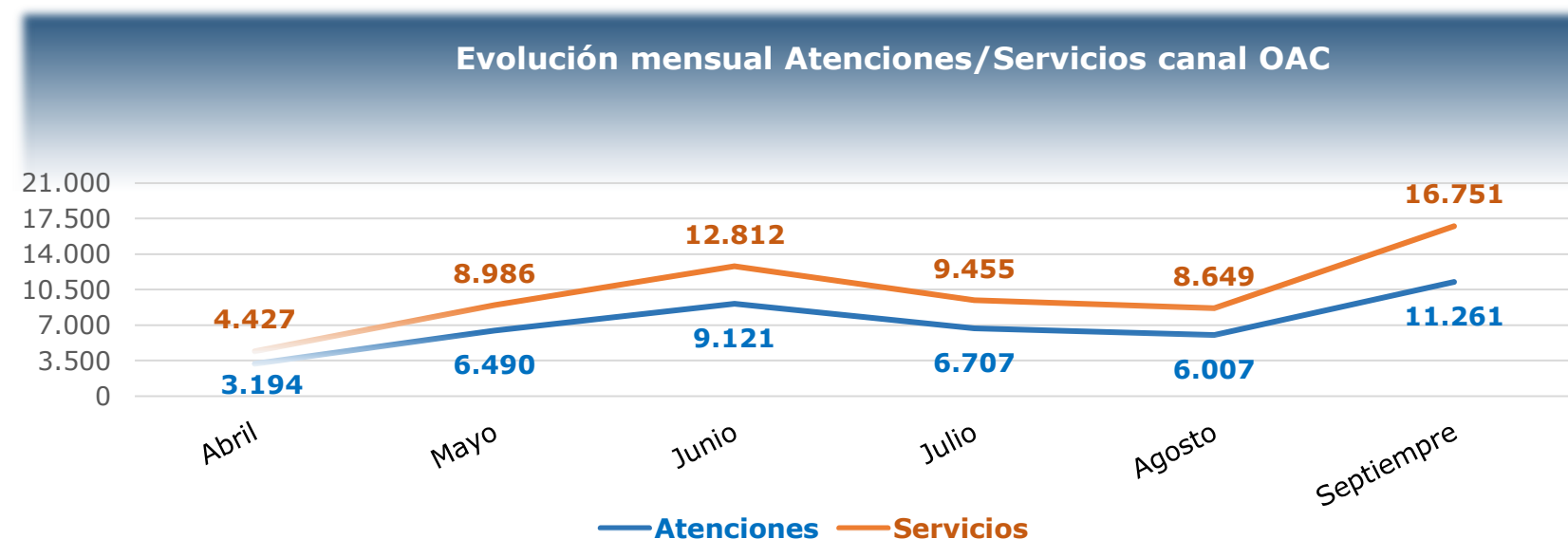


1.2 Canal OAC. Atención SIN CITA

Fecha	Atenciones	Servicios
Abril	3.194	4.427
Mayo	6.490	8.986
Junio	9.121	12.812
Julio	6.707	9.455
Agosto	6.007	8.649
Septiembre	11.261	16.751

Total 3er. Trimestre	23.975	34.855
-----------------------------	---------------	---------------

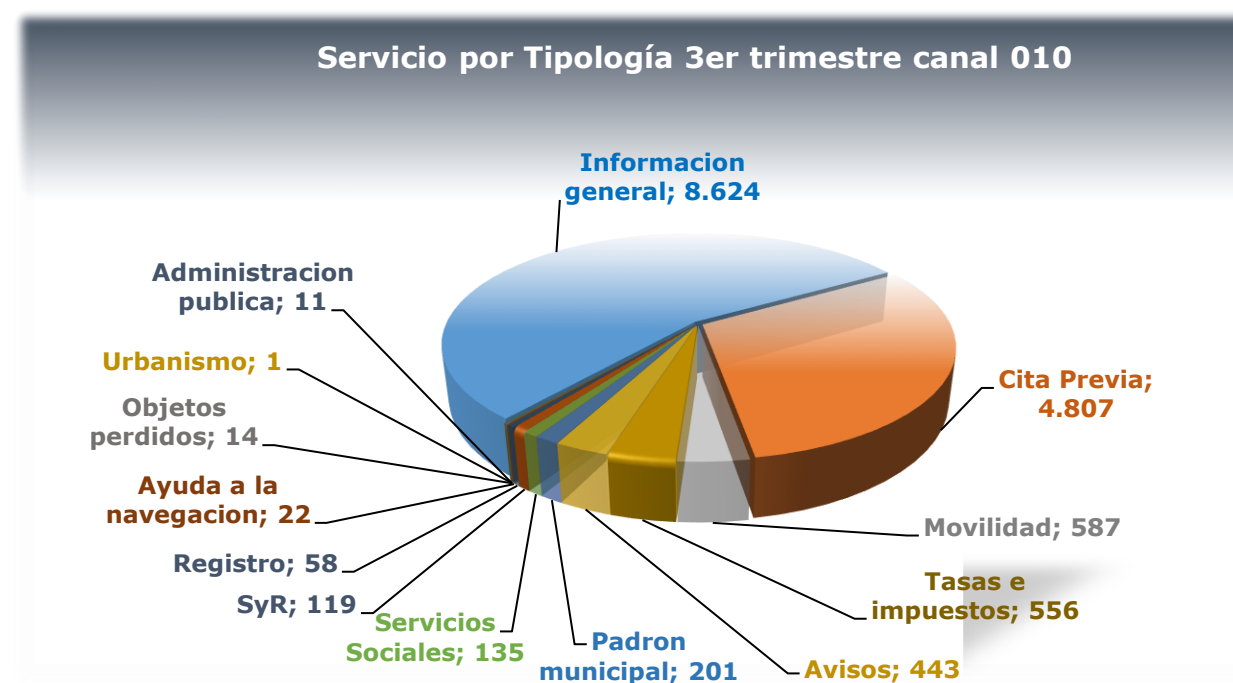
Total acumulado	42.780	61.080
------------------------	---------------	---------------



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

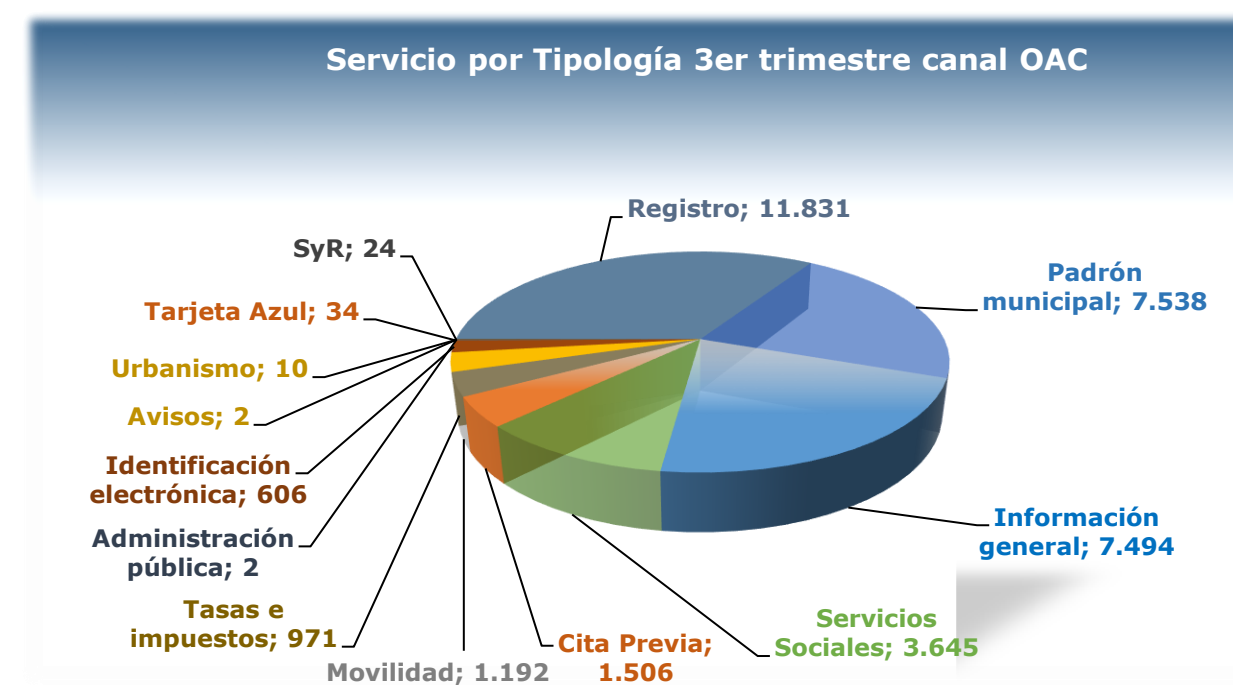
2.1 Canal 010. Atención teléfono 900 111 065 (24x7)

Servicios por Tipología	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Total 3er. Trimestre	Total acumulado
Administracion publica	0	0	3	8	2	1	11	14
Avisos	0	129	108	131	128	184	443	680
Ayuda a la navegacion	0	13	6	10	4	8	22	41
Cita Previa	0	737	1.277	1.490	1.201	2.116	4.807	6.821
Informacion general	0	2.556	2.927	2.725	2.282	3.617	8.624	14.107
Movilidad	0	84	115	165	168	254	587	786
Objetos perdidos	0	2	0	6	2	6	14	16
Padron municipal	0	48	50	66	48	87	201	299
Registro	0	19	9	17	8	33	58	86
Servicios Sociales	0	27	46	39	37	59	135	208
SyR	0	25	38	30	28	61	119	182
Tasas e impuestos	0	427	164	237	135	184	556	1.147
Urbanismo	0	0	0	0	0	1	1	1
Total	0	4.067	4.743	4.924	4.043	6.611	15.578	24.388



2.2 Canal OAC. Atención SIN CITA

Servicios por Tipología	abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Total 3er. Trimestre	Total acumulado
Administración pública	0	1	1	1	0	1	2	4
Avisos	0	1	0	0	1	1	2	3
Cita Previa	279	483	517	450	315	741	1.506	2.785
Identificación electrónica	102	155	216	179	124	303	606	1.079
Información general	1.029	2.021	2.953	1.903	1.839	3.752	7.494	13.497
Movilidad	179	310	461	344	320	528	1.192	2.142
Padrón municipal	847	1.680	2.265	2.028	2.101	3.409	7.538	12.330
Registro	1.175	2.694	4.413	3.382	3.110	5.339	11.831	20.113
Servicios Sociales	285	637	1.089	750	628	2.267	3.645	5.656
SyR	1	1	5	3	3	18	24	31
Tarjeta Azul	4	5	11	8	3	23	34	54
Tasas e impuestos	523	997	879	401	203	367	971	3.370
Urbanismo	3	1	2	6	2	2	10	16
Total	4.427	8.986	12.812	9.455	8.649	16.751	34.855	61.080



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2022

1.5 Canales telemáticos

1.5.1. Twitter @lineamadrid.es

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

1.5.3. Asistente Virtual Chat Bot zona Distrito Centro/Información Padrón

1.5.4. Facebook

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot

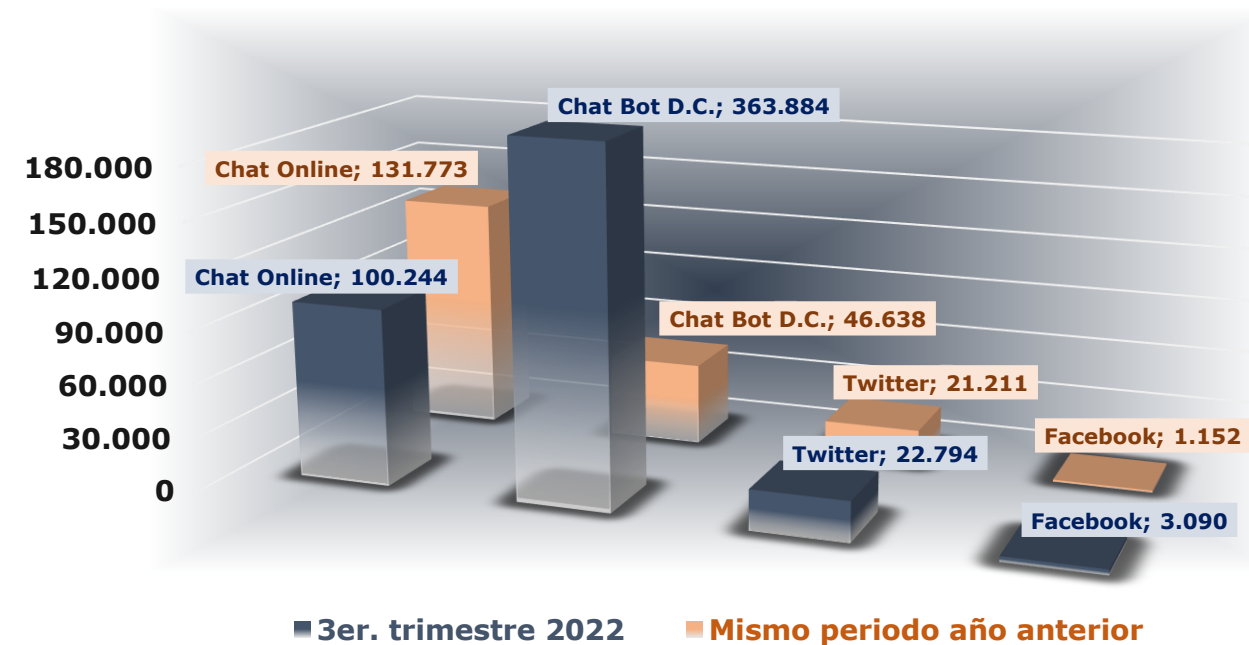


Redes Sociales

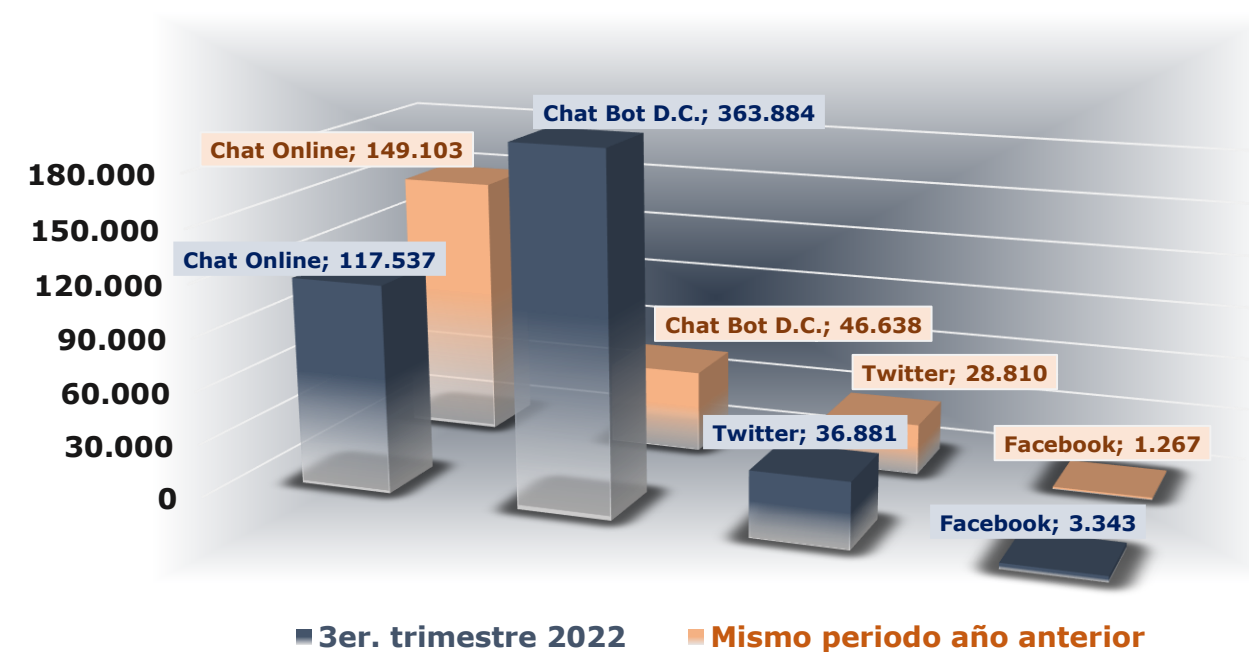
1.- CANAL TELEMÁTICO. DATOS GLOBALES

	Atenciones			Servicios		
	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Chat Online	100.244	131.773	-23,9%	117.537	149.103	-21,2%
Chat Bot Distrito Centro/Información Padrón	363.884	46.638	680,2%	363.884	46.638	680,2%
@lineamadrid.es	22.794	21.211	7,5%	36.881	28.810	28,0%
Facebook	3.090	1.152	168,2%	3.343	1.267	163,9%
TOTAL	490.012	200.774	144,1%	521.645	225.818	131,0%

Comparativa ATENCIONES

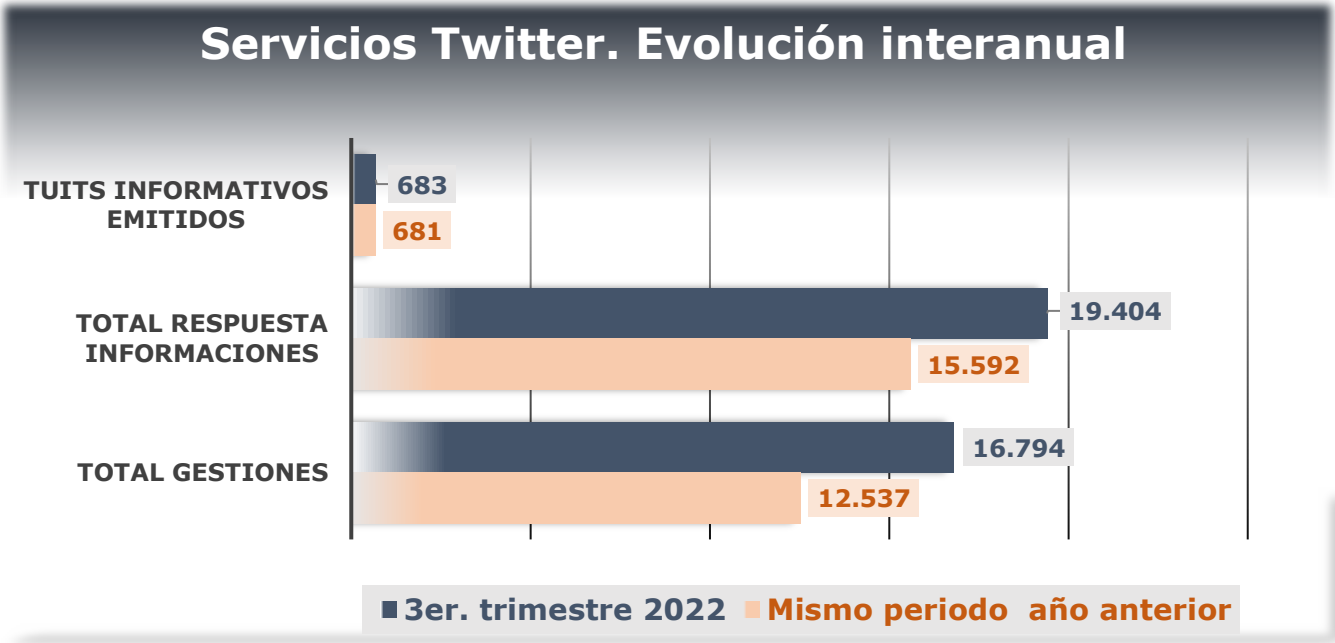


Comparativa SERVICIOS

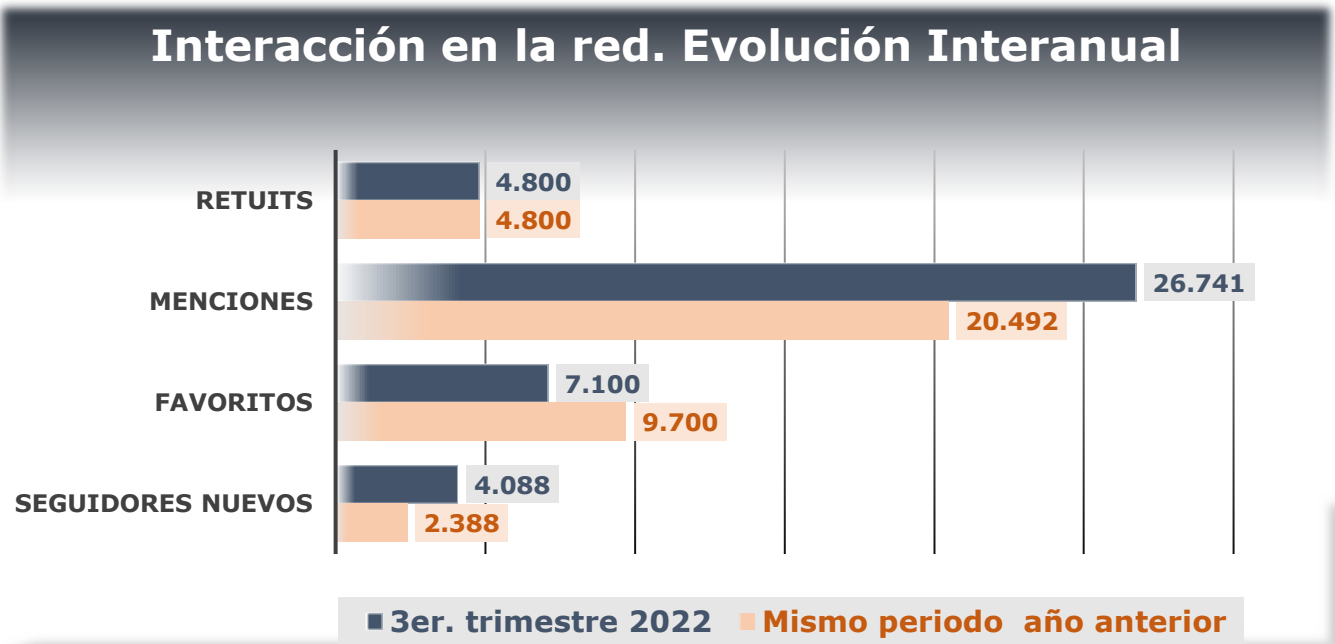


2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

SERVICIOS	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	683	681	0,3%
Total respuesta Informaciones	19.404	15.592	24,4%
Total gestiones	16.794	12.537	34,0%
Total	36.881	28.810	28,0%

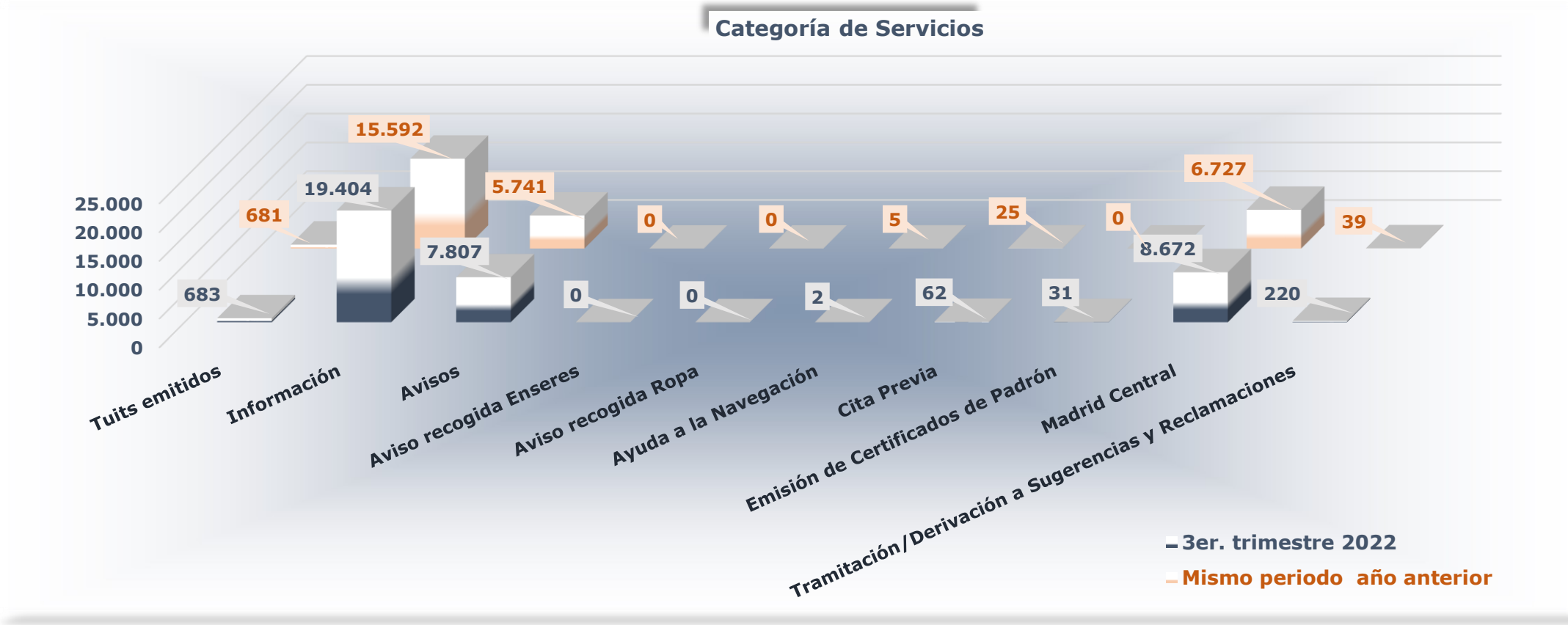


INTERACCIÓN EN LA RED	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	4.800	4.800	0,0%
Menciones	26.741	20.492	30,5%
Favoritos	7.100	9.700	-26,8%
Seguidores Nuevos	4.088	2.388	71,2%



3.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SERVICIOS

SERVICIOS	Categorías Servicios		3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		683	681	0,3%
	Información		19.404	15.592	24,4%
Gestión	*Público	Avisos	7.807	5.741	36,0%
		Aviso recogida Enseres	0	0	0,0%
		Aviso recogida Ropa	0	0	0,0%
	Privado	Ayuda a la Navegación	2	5	-60,0%
		Cita Previa	62	25	148,0%
		Emisión de Certificados de Padrón	31	0	0,0%
		Madrid Central	8.672	6.727	28,9%
		Tramitación/Derivación a Sugerencias y Reclamaciones	220	39	464,1%
Total			36.881	28.810	28,0%



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

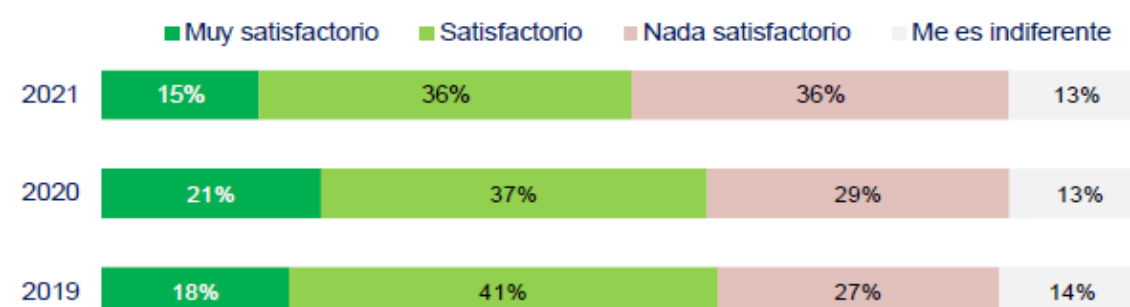
3er. trimestre 2022

Mismo periodo año anterior

MES	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas
julio-22	421	357	43	5	16	501	449	39	6	7
agosto-22	415	359	30	11	15	453	408	31	4	10
septiembre-22	369	315	40	8	6	515	449	49	6	11
	1.205	1.031	113	24	37	1.469	1.306	119	16	28

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

Líneamadrid



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

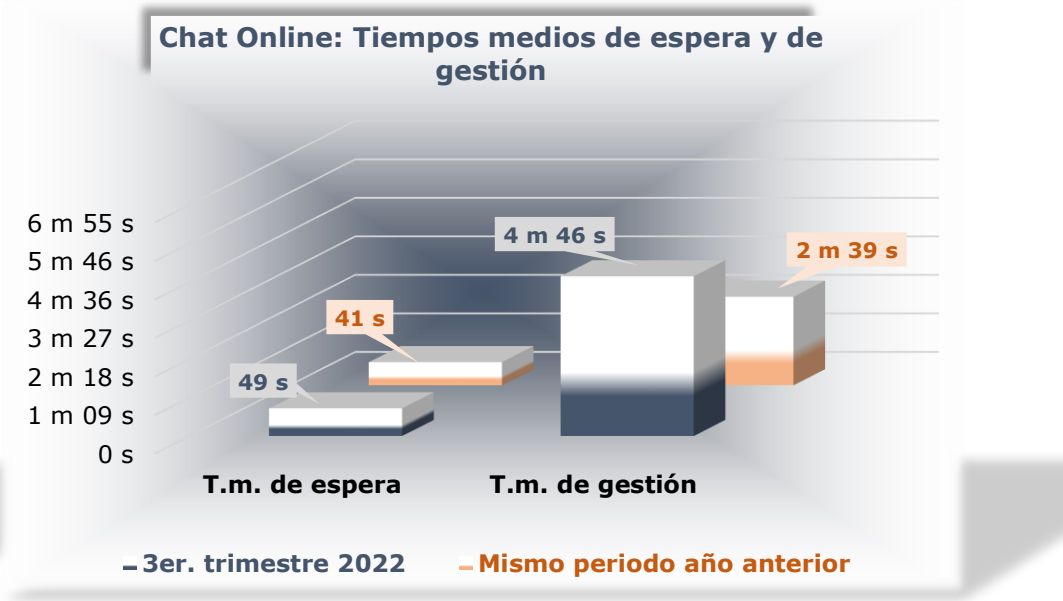
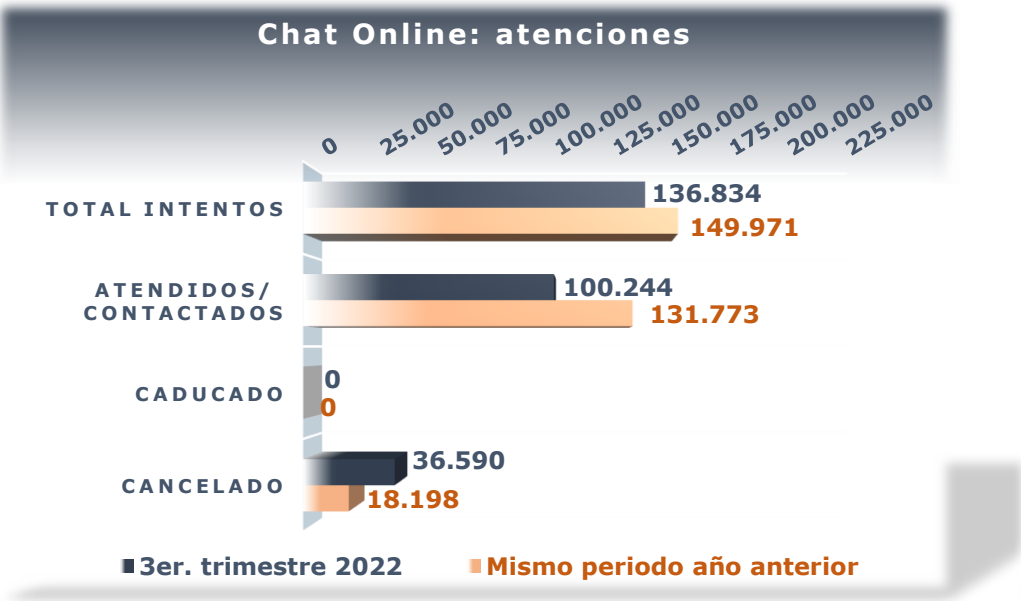
Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

5.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

3er. trimestre 2022
Mismo periodo año anterior

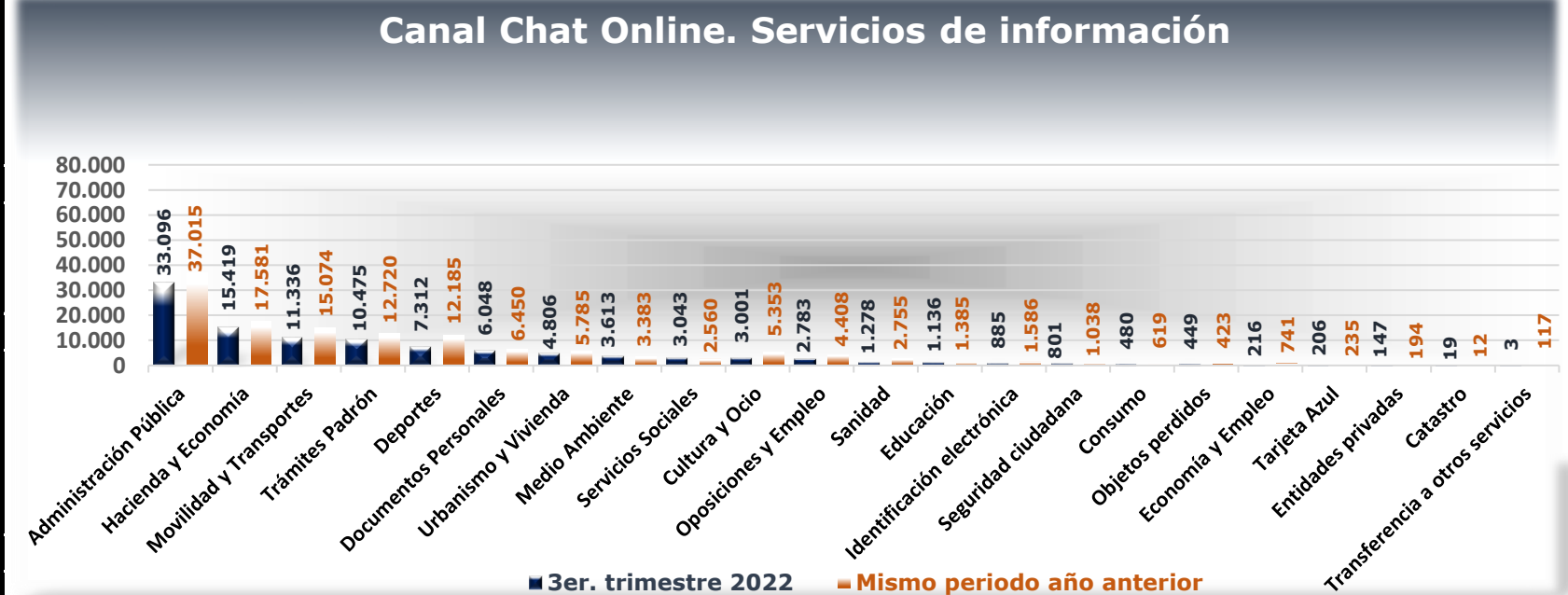
MES	Total Intentos	Atendidos/contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión	Total Intentos	Atendidos/contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
julio-22	47.156	35.803	0	11.353	50 s	4 m 46 s	53.196	46.612	0	6.584	38 s	2 m 20 s
agosto-22	36.838	29.186	0	7.652	50 s	4 m 45 s	39.357	36.410	0	2.947	41 s	2 m 40 s
septiembre-22	52.840	35.255	0	17.585	49 s	4 m 48 s	57.418	48.751	0	8.667	45 s	2 m 57 s
	136.834	100.244	0	36.590	49 s	4 m 46 s	149.971	131.773	0	18.198	41 s	2 m 39 s

MES	Atendidos/contactados	Atendidos/contactados	Variación en %
julio-22	35.803	46.612	-23,2%
agosto-22	29.186	36.410	-19,8%
septiembre-22	35.255	48.751	-27,7%
	100.244	131.773	-23,9%



6.- CHAT ONLINE. SERVICIOS

Servicios de información	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Administración Pública	33.096	37.015	-10,6%
Hacienda y Economía	15.419	17.581	-12,3%
Movilidad y Transportes	11.336	15.074	-24,8%
Trámites Padrón	10.475	12.720	-17,6%
Deportes	7.312	12.185	-40,0%
Documentos Personales	6.048	6.450	-6,2%
Urbanismo y Vivienda	4.806	5.785	-16,9%
Medio Ambiente	3.613	3.383	6,8%
Servicios Sociales	3.043	2.560	18,9%
Cultura y Ocio	3.001	5.353	-43,9%
Oposiciones y Empleo	2.783	4.408	-36,9%
Sanidad	1.278	2.755	-53,6%
Educación	1.136	1.385	-18,0%
Identificación electrónica	885	1.586	-44,2%
Seguridad ciudadana	801	1.038	-22,8%
Consumo	480	619	-22,5%
Objetos perdidos	449	423	6,1%
Economía y Empleo	216	741	-70,9%
Tarjeta Azul	206	235	-12,3%
Entidades privadas	147	194	-24,2%
Catastro	19	12	58,3%
Transferencia a otros servicios	3	117	-97,4%
Subtotal	106.552	131.619	-19,0%



Servicios Restantes	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Cita Previa	7.037	5.738	22,6%
Padrón municipal	2.110	0	0,0%
Ayuda a la navegación	1.827	11.717	-84,4%
Avisos	7	5	40,0%
Movilidad	3	16	-81,3%
Economía	1	1	0,0%
Sugerencias y Reclamaciones	0	7	-100,0%
Subtotal	10.985	17.484	-37,2%

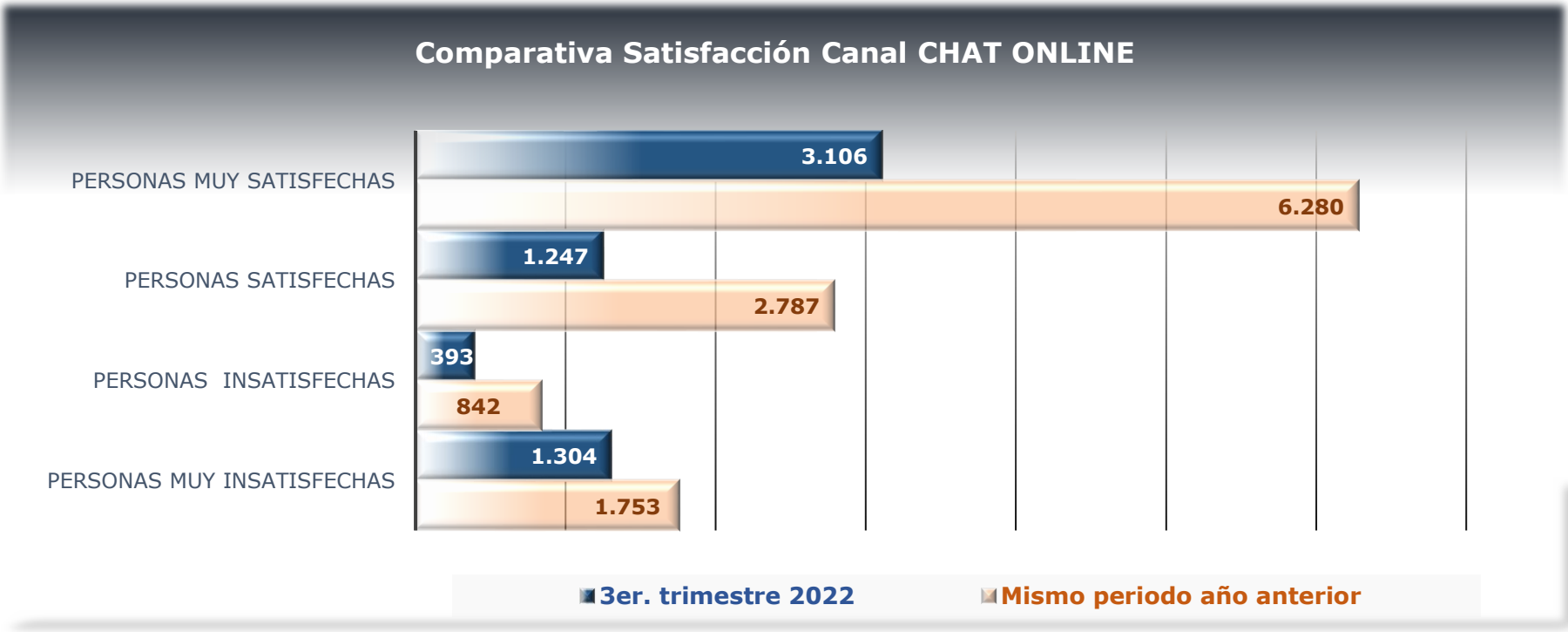


TOTAL	117.537	149.103	-21,2%
--------------	----------------	----------------	---------------

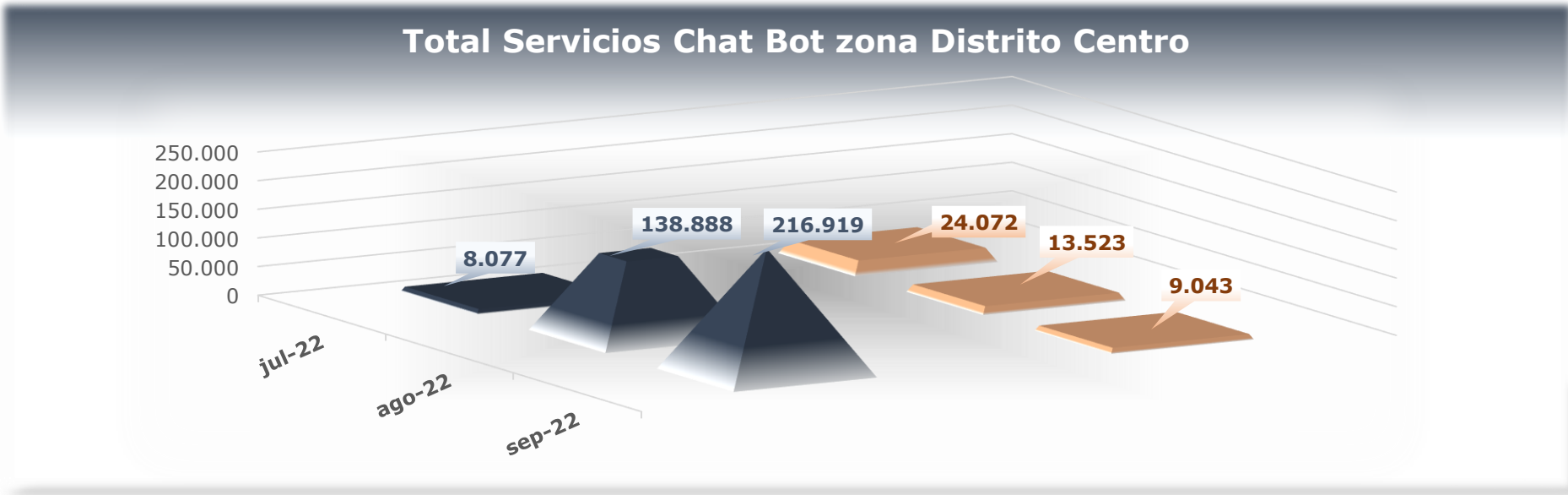
7.- CANAL CHAT. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

3er. trimestre 2022
Mismo periodo año anterior

MES	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas	Total Encuestas	Personas muy satisfechas	Personas satisfechas	Personas insatisfechas	Personas muy insatisfechas
julio-22	2.216	1.164	445	136	471	3.790	2.036	909	287	558
agosto-22	1.752	942	351	113	346	3.168	1.777	712	231	448
septiembre-22	2.082	1.000	451	144	487	4.704	2.467	1.166	324	747
	6.050	3.106	1.247	393	1.304	11.662	6.280	2.787	842	1.753



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



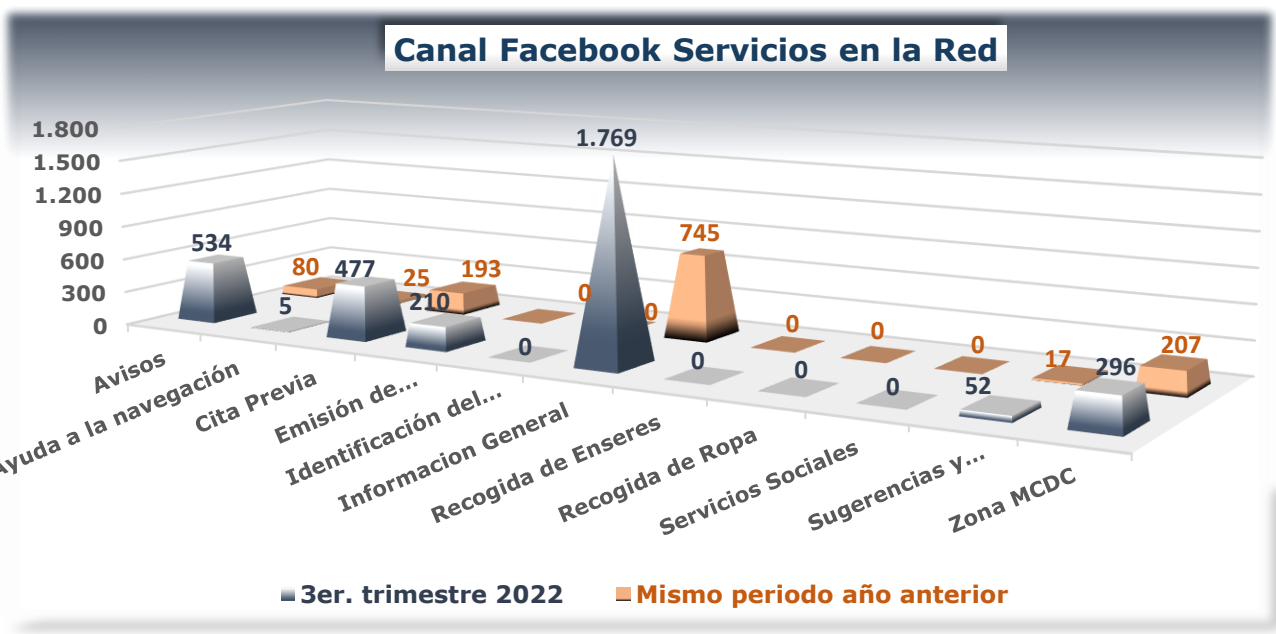
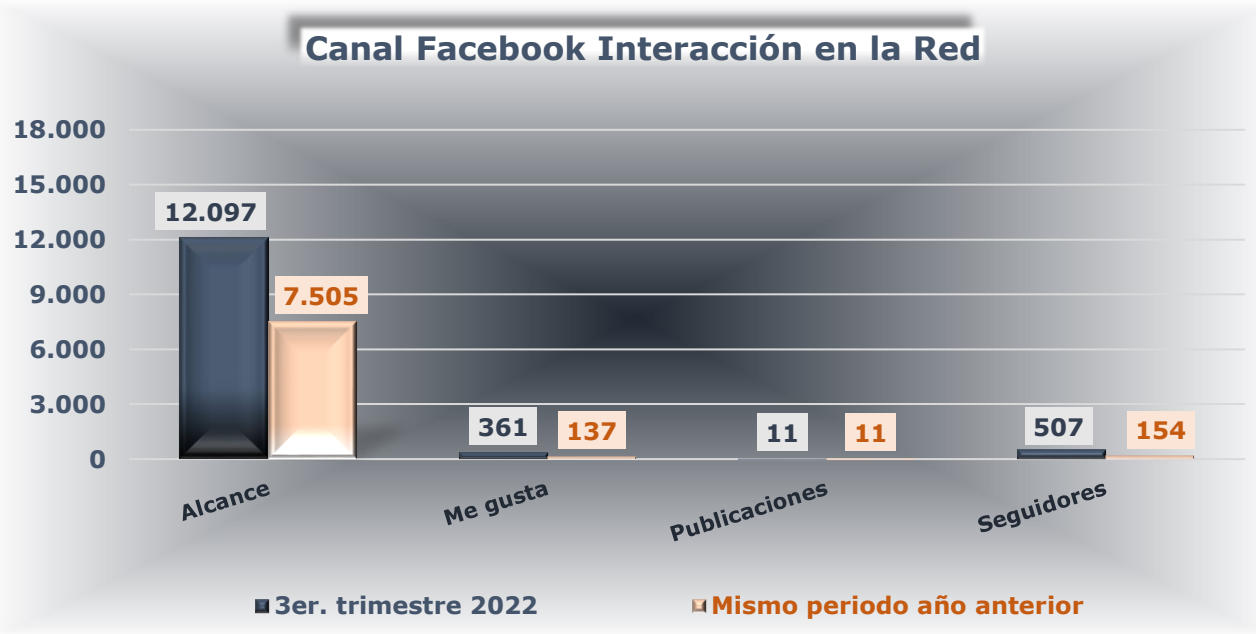
* Fecha	Información General	Movilidad (altas y bajas)	Total	Mismo periodo año anterior	Variación en %
jul-22	3.811	4.266	8.077	24.072	-66,4%
ago-22	135.012	3.876	138.888	13.523	927,1%
sep-22	212.307	4.612	216.919	9.043	2298,75%
TOTAL	351.130	12.754	363.884	46.638	680,2%

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

9.- CANAL FACEBOOK. INTERACCIONES EN LA RED

Interaccion en la Red	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Alcance	12.097	7.505	61,2%
Me gusta	361	137	163,5%
Publicaciones	11	11	0,0%
Seguidores	507	154	229,2%

Servicios en la Red	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	534	80	567,5%
Ayuda a la navegación	5	25	-80,0%
Cita Previa	477	193	147,2%
Emisión de Certificados de Padrón	210	0	0,0%
Identificación del conductor	0	0	0,0%
Informacion General	1.769	745	137,4%
Recogida de Enseres	0	0	0,0%
Recogida de Ropa	0	0	0,0%
Servicios Sociales	0	0	0,0%
Sugerencias y Reclamaciones	52	17	205,9%
Zona MCDC	296	207	43,0%
Total	3.343	1.267	163,9%



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2022

1.6 Portal web www.madrid.es



Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot

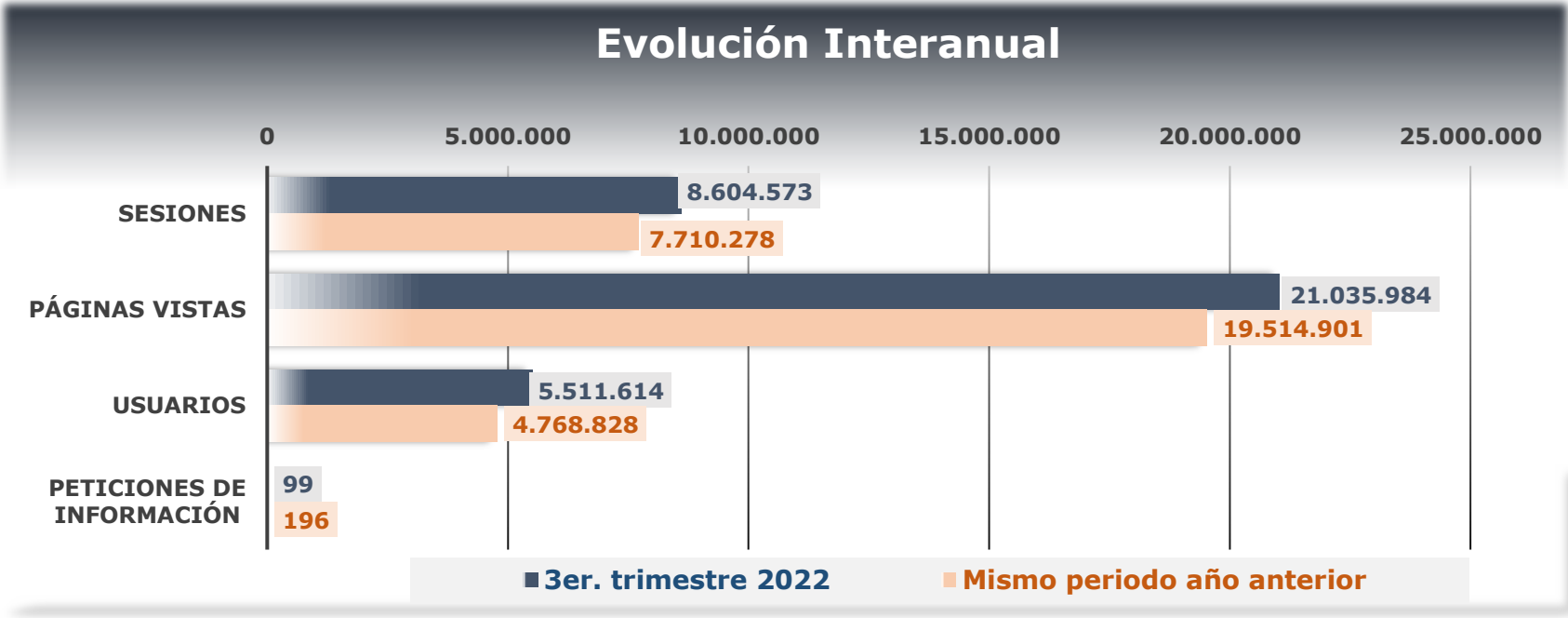


Redes Sociales

1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	8.604.573	7.710.278	11,6%
Páginas vistas	21.035.984	19.514.901	7,8%
Usuarios	5.511.614	4.768.828	15,6%
Peticiones de Información	99	196	-49,5%

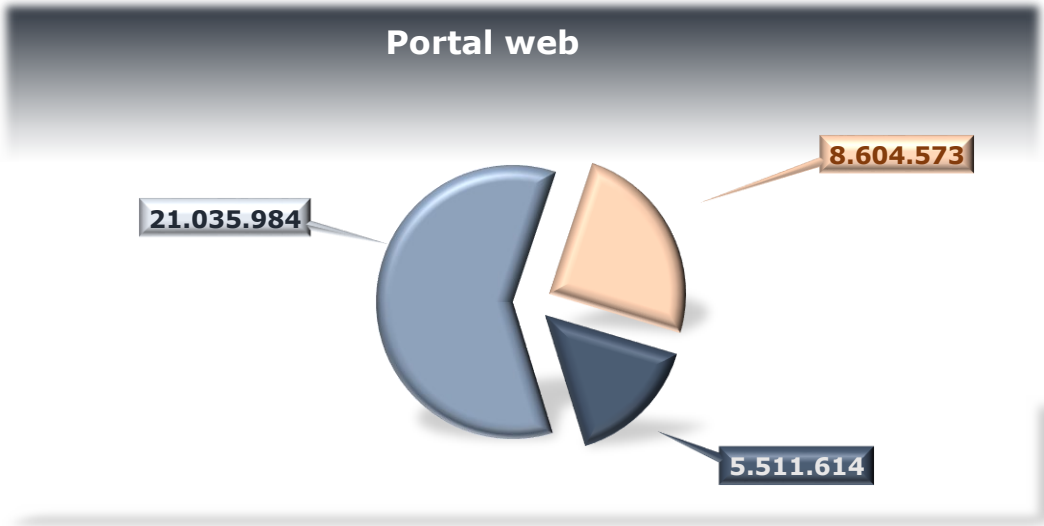
Fuentes: Data Studio Google para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWareHouse para Peticiones de Información.



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

2.1 Portal web.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
21.035.984	8.604.573	5.511.614



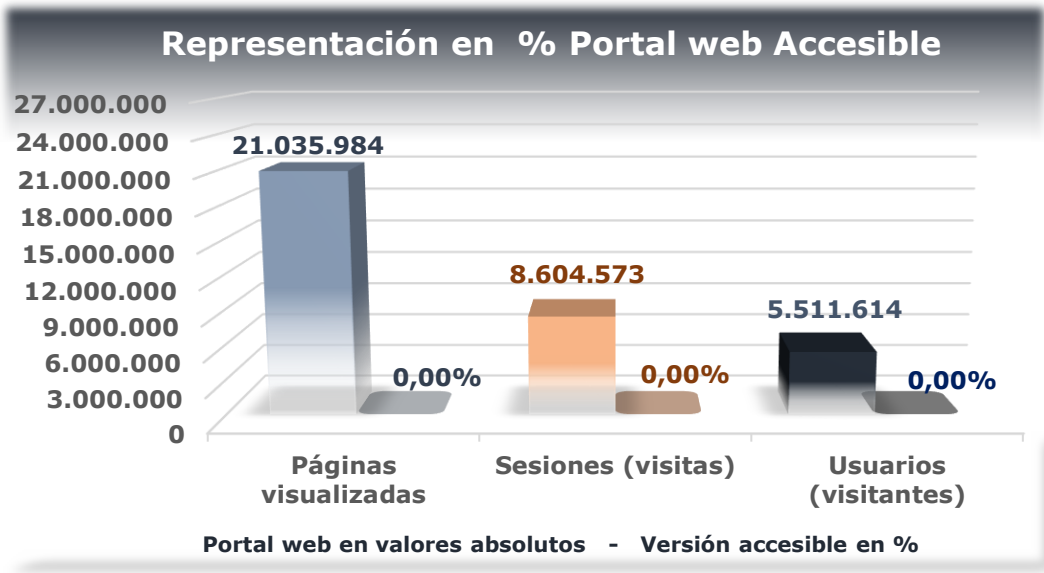
Fuente: Google Analytics

2.2 Portal web. Versión accesible.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
-	-	-

* Datos no disponibles.

2.3 Portal web. Representación en porcentaje: versión accesible / versión normalizada



3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones únicas
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	1.346.601	947.381
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	682.499	533.619
Buscador de oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	578.768	397.752
Sistema municipal de cita previa - Ayuntamiento de Madrid	562.508	357.871
Calendario oficial laboral y de días inhábiles y festivos 2022 para Madrid - Ayuntamiento de Madrid	443.190	357.281
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	355.001	241.792
Acceso AYRE - Ayuntamiento de Madrid	346.368	247.683
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	271.673	211.101
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	262.904	159.966
Centros Deportivos Municipales con reserva en línea - Ayuntamiento de Madrid	192.230	131.655
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	177.523	124.623
Gestión de citas - Ayuntamiento de Madrid	166.875	109.183
Piscinas de Verano - Ayuntamiento de Madrid	148.606	90.893
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	140.457	72.323
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	129.369	96.163
Madrid Zona de Bajas Emisiones (ZBE) - Ayuntamiento de Madrid	123.598	84.251
Personal de Oficios Servicios Internos del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	109.736	86.997
www.madrid.es - Contenido no disponible	103.273	86.013
Auxiliar Administrativo/a del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	85.427	68.801
Piscinas de verano - Ayuntamiento de Madrid	83.857	54.734
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	77.500	59.359

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones únicas
Tarifas de servicios en Centros Deportivos Municipales para 2022 - Ayuntamiento de Madrid	75.658	65.820
Pasaporte. Solicitud y renovación - Ayuntamiento de Madrid	75.452	54.802
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	74.220	56.832
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	73.348	54.100
Cine verano Distrito de Ciudad Lineal 2022 - Ayuntamiento de Madrid	72.276	35.458
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid (Turno libre 2021) - Ayuntamiento de Madrid	71.092	52.165
Documento Nacional de Identidad (DNI - DNIe). Renovación - Ayuntamiento de Madrid	70.615	53.067
Templo de Debod - Ayuntamiento de Madrid	70.565	48.100
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	69.650	43.457
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	69.401	52.923
Consulta Exámenes Taxi - Ayuntamiento de Madrid	69.239	50.624
Deportes - Ayuntamiento de Madrid	68.036	45.771
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	63.839	46.867
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	63.745	48.566
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	63.685	46.659
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	63.113	40.025
Bombero/a Especialista del Cuerpo de Bomberos del Ayuntamiento de Madrid (Turno libre 2021) - Ayuntamiento de Madrid	60.285	41.166
Servicios sociales - Ayuntamiento de Madrid	58.761	44.358
Previsión de exámenes - Ayuntamiento de Madrid	57.107	47.388
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	55.304	41.318
Mi Carpeta - Ayuntamiento de Madrid	54.600	38.760

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones únicas
Cine de Verano - Ayuntamiento de Madrid	52.721	25.997
Documento Nacional de Identidad (DNI - DNIE). Solicitud por primera vez - Ayuntamiento de Madrid	48.650	35.501
Preguntas frecuentes sobre las piscinas de verano y piscinas cubiertas - Ayuntamiento de Madrid	48.038	39.028
Teléfono gratuito 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	46.991	38.764
Oficinas de Atención a la Ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	46.514	35.431
Centro Deportivo Municipal Casa de Campo - Ayuntamiento de Madrid	46.452	33.946
Centro Deportivo Municipal Hortaleza - Ayuntamiento de Madrid	46.450	29.276
Servicios prestados. Cita Previa - Ayuntamiento de Madrid	46.228	29.159

Fuentes: Google Analytics

DEFINICIONES:

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

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

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

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

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

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

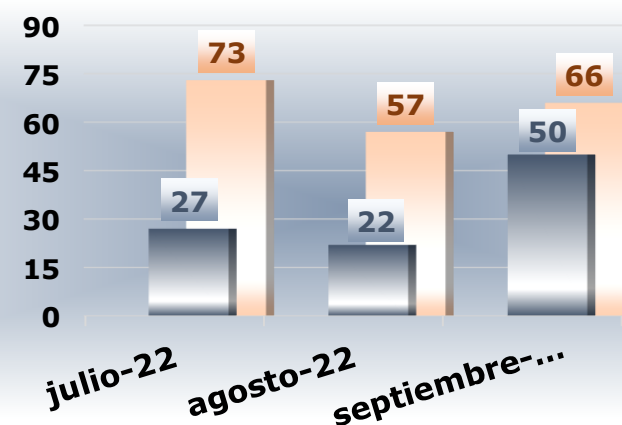
Fuente Google Analytics.

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

	3er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
julio-22	27	73	-63,0%
agosto-22	22	57	-61,4%
septiembre-22	50	66	-24,2%

TOTAL	99	196	-49,5%
--------------	-----------	------------	---------------

Peticiones de Información



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2022

2. Gestión de Contenidos



Líneamadrid



Oficinas de Atención a la
Ciudadanía



Teléfono 010 de atención a
la Ciudadanía



Canales Telemáticos



Chat Online



Chat Bot



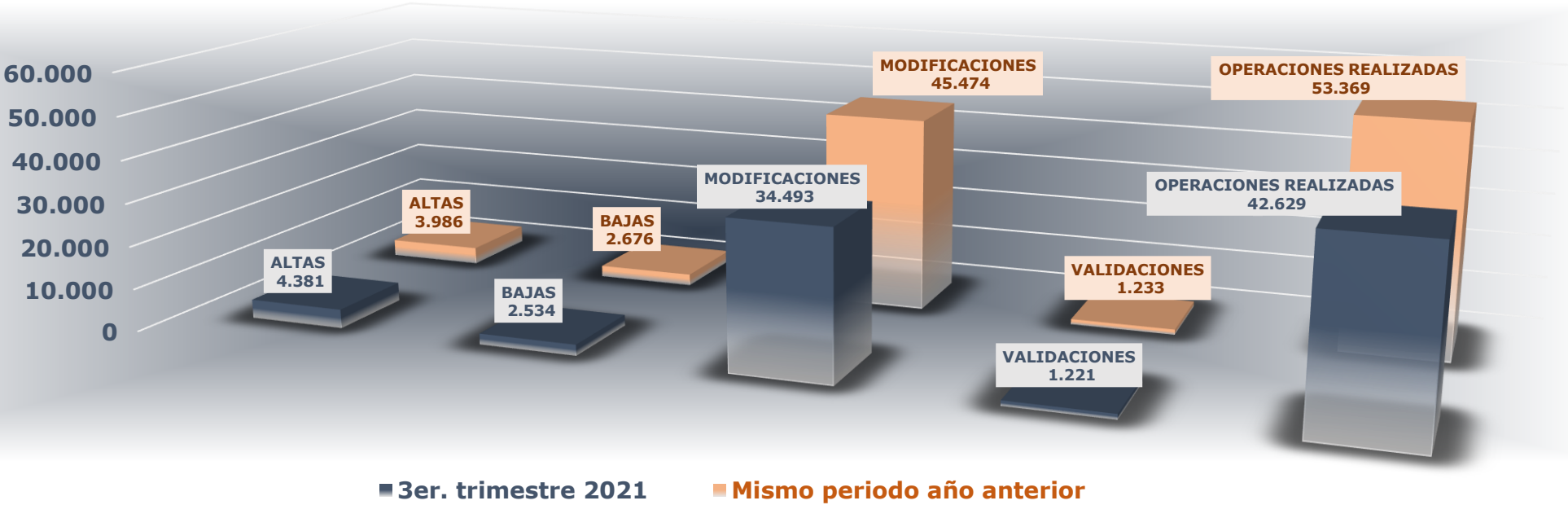
Redes Sociales

1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

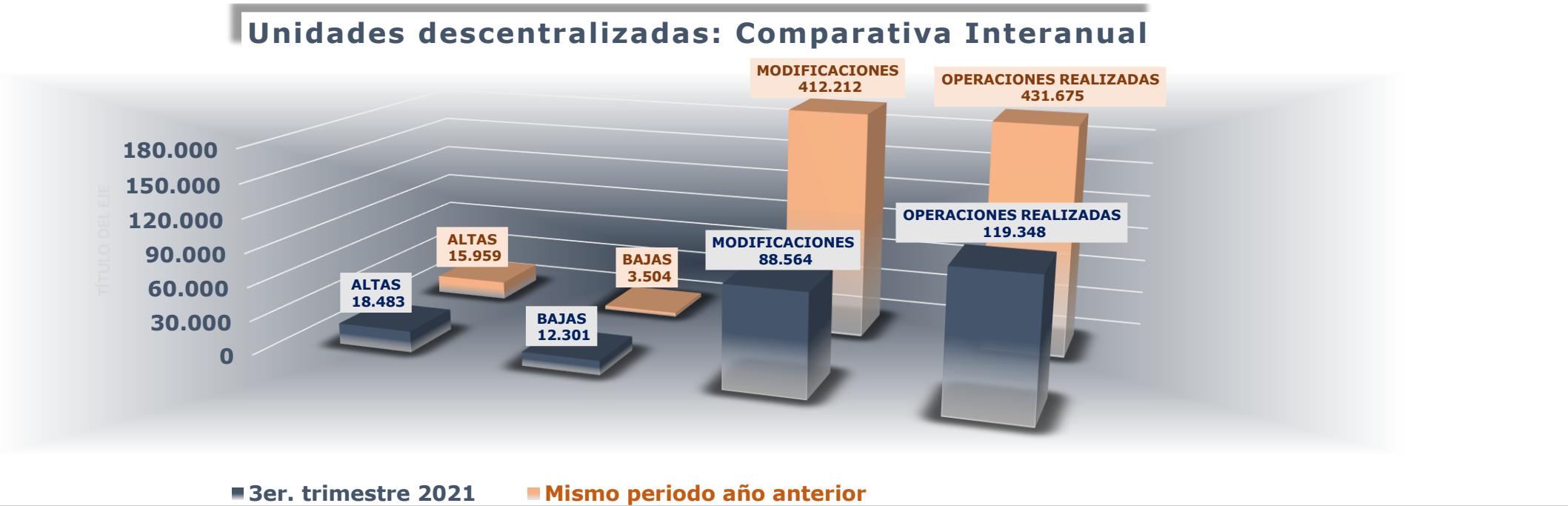
	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
julio-22	1.036	711	8.161	494	10.402
agosto-22	862	930	10.182	365	12.339
septiembre-22	2.483	893	16.150	362	19.888
3er. trimestre 2021	4.381	2.534	34.493	1.221	42.629
Mismo periodo año anterior	3.986	2.676	45.474	1.233	53.369
Variación en %	9,9%	-5,3%	-24,1%	-1,0%	-20,1%

Datos unidades Web: Comparativa Interanual

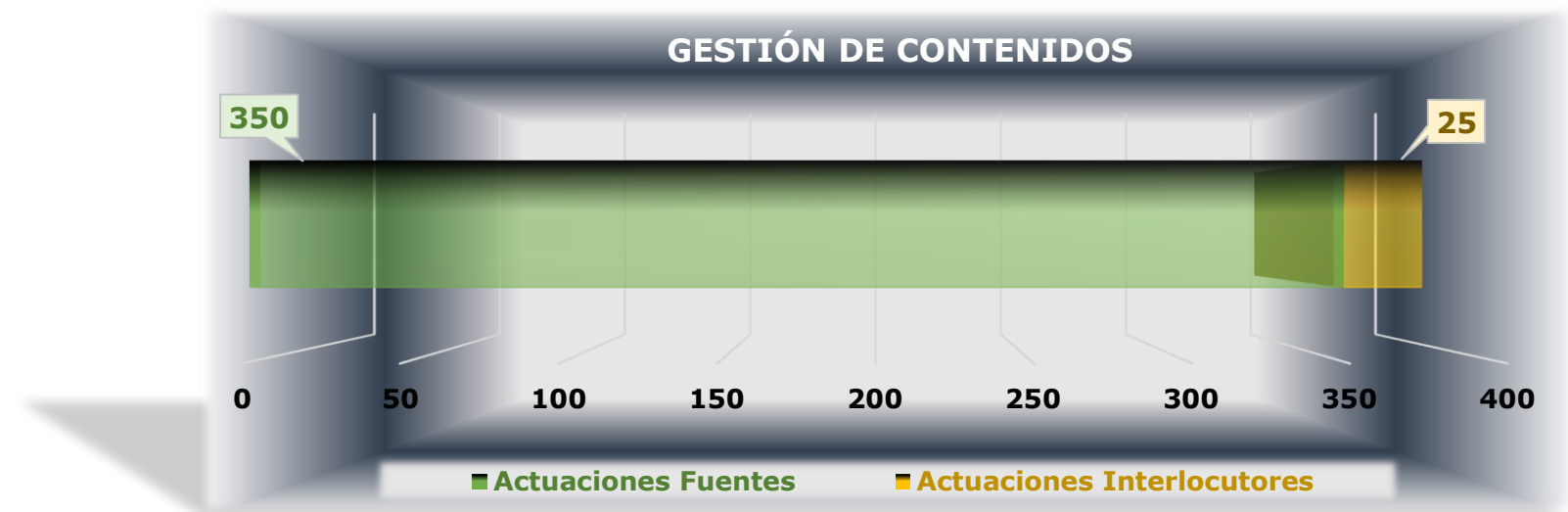


B. Datos unidades descentralizadas.

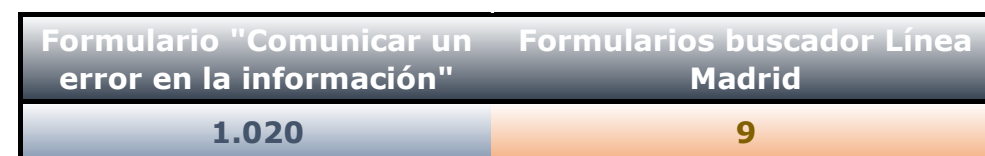
	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
julio-22	5.199	1.929	25.683	32.811
agosto-22	3.295	4.676	21.544	29.515
septiembre-22	9.989	5.696	41.337	57.022
3er. trimestre 2021	18.483	12.301	88.564	119.348
Mismo periodo año anterior	15.959	3.504	412.212	431.675
Variación en %	15,8%	251,1%	-78,5%	-72,4%



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



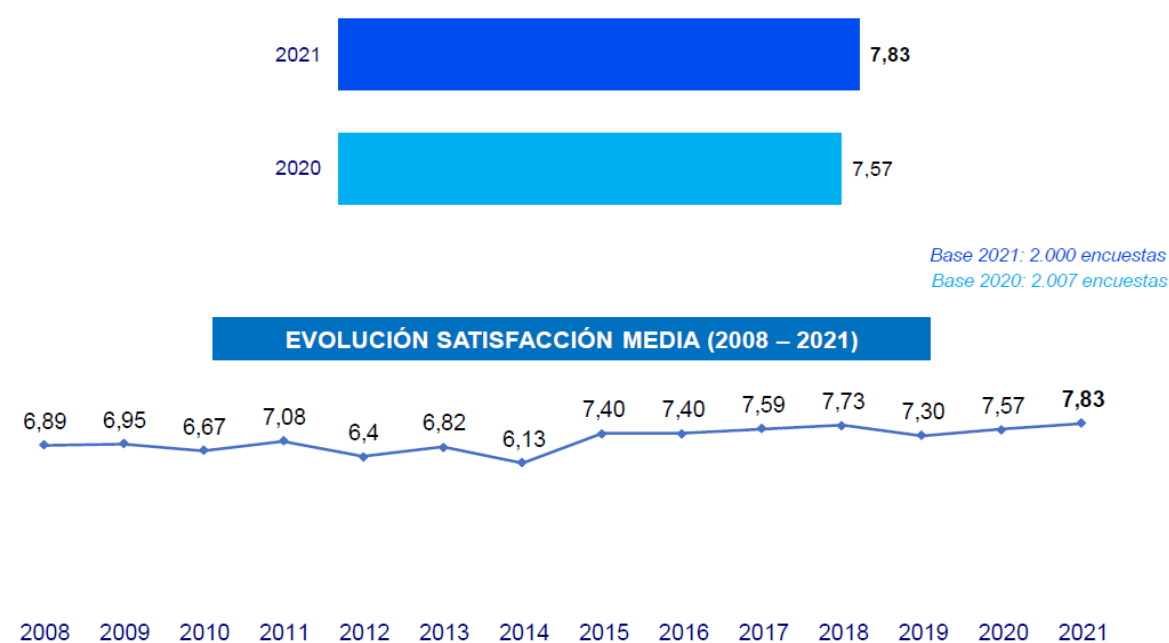
3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN



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

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

Líneamadrid



Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

51

BENCHMARKING – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

Líneamadrid

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

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

Resumen de Resultados de los Estudios
de Satisfacción de Línea Madrid

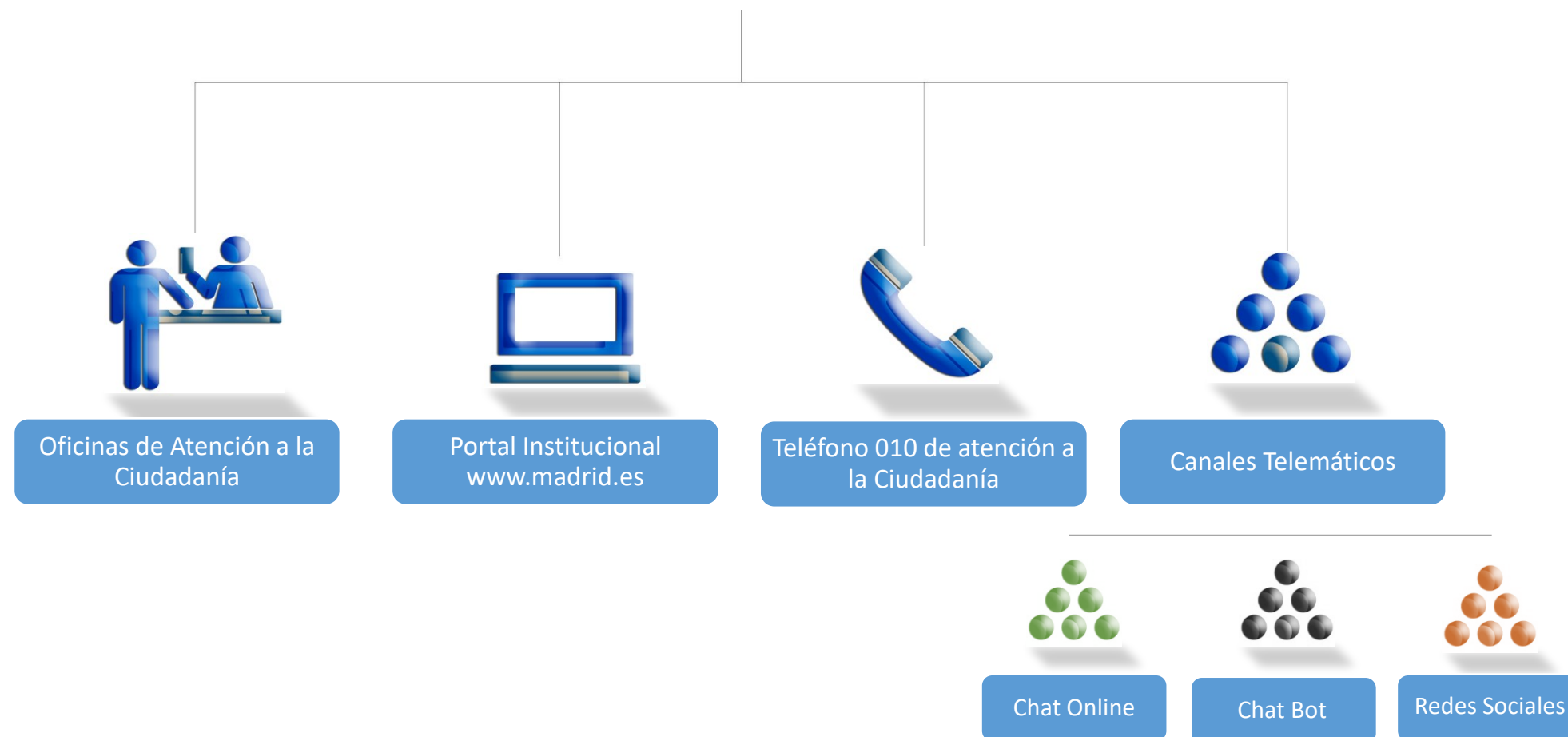
57

Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. Trimestre 2022

3. Sistema de Cita Previa



1.- CITAS ASIGNADAS POR CANAL

					CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA													
ÁREA TEMÁTICA	OFICINAS CON CITA	ÁREA DE GOBIERNO	Número total citas asignadas	% Unidad Gestora/ total citas	010		PORTAL INSTITUCIONAL						PRESENCIAL					
							TOTAL INTERNET		Internet		Internet Dispositivos móviles		TOTAL PRESENCIAL		Presencial OAC		Presencial resto Oficinas	
					Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Ciudadanía	Línea Madrid (OAC) incluye registro	AG. Vicealcaldía	259.157	60%	45.508	18%	201.879	78%	97.282	48%	104.597	52%	11.770	5%	11.641	99%	129	1%
Tributos	Contribuyente (OAIC) incluye registro	AG. Hacienda y Personal	47.803	11%	14.168	30%	31.077	65%	21.001	68%	10.076	32%	2.558	5%	2.165	85%	393	15%
	ICIO		211	0%	5	2%	189	90%	119	63%	70	37%	17	8%	1	6%	16	94%
Objetos Perdidos	Objetos Perdidos		1.618	0%	288	18%	864	53%	365	42%	499	58%	466	29%	11	2%	455	98%
Recursos Humanos Municipal	Acción Social Personal (Bustamante)	AG. Portavoz Seguridad y Emergencia	380	0%	1	0%	273	72%	224	82%	49	18%	106	28%	7	7%	99	93%
	Madrid Salud (Organismo Autónomo)		69	0%	3	4%	61	88%	54	89%	7	11%	5	7%	3	60%	2	40%
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. Economía, Innovación y Empleo	6.247	1%	377	6%	2.867	46%	1.548	54%	1.319	46%	3.003	48%	43	1%	2.960	99%
	Emprendimiento		1.542	0%	92	6%	1.433	93%	728	51%	705	49%	17	1%	7	41%	10	59%
	Factoría Industrial		113	0%	0	0%	113	100%	30	27%	83	73%	0	0%	0	0%	0	0%
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	4.109	1%	1.262	31%	2.664	65%	1.285	48%	1.379	52%	183	4%	78	43%	105	57%
	Vacunación (V Internacional, V CMS, y certificado COVID)		5.543	1%	594	11%	4.893	88%	2.239	46%	2.654	54%	56	1%	14	25%	42	75%
	Centro de Protección Animal		352	0%	101	29%	172	49%	34	20%	138	80%	79	22%	1	1%	78	99%
Movilidad y Aparcamientos	ZBEDEP/ SER	AG. Medio Ambiente y Movilidad	5.030	1%	1.201	24%	3.092	61%	1.813	59%	1.279	41%	737	15%	336	46%	401	54%
	Gestión del Taxi		3.514	1%	416	12%	3.077	88%	1.741	57%	1.336	43%	21	1%	18	86%	3	14%
	Gestión de Multas (incluye registro)		5.860	1%	2.458	42%	3.107	53%	1.543	50%	1.564	50%	295	5%	273	93%	22	7%
	Autorización ocupación de la vía (TEPMR y rodajes)		3.347	1%	934	28%	2.279	68%	1.342	59%	937	41%	134	4%	128	96%	6	4%
	Aparcamientos		2.223	1%	444	20%	1.710	77%	1.021	60%	689	40%	69	3%	69	100%	0	0%
Urbanismo	Agencia de Actividades (incluye registro)	AG. Desarrollo Urbano	1.453	0%	585	40%	815	56%	611	75%	204	25%	53	4%	49	92%	4	8%
	Desarrollo Urbano		585	0%	64	11%	503	86%	435	86%	68	14%	18	3%	5	28%	13	72%
	Subvención Reg. Edificatoria		243	0%	21	9%	219	90%	178	81%	41	19%	3	1%	2	67%	1	33%
	Urbanismo en Distritos	Distritos	3.552	1%	424	12%	2.895	82%	2.211	76%	684	24%	233	7%	92	39%	141	61%
Servicios Sociales	Servicios Sociales (CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	63.689	15%	10.979	17%	15.741	25%	6.917	44%	8.824	56%	36.969	58%	588	2%	36.381	98%
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		118	0%	9	8%	58	49%	22	38%	36	62%	51	43%	2	4%	49	96%
Cultura	Bibliotecas	AG. Cultura, Turismo y Deporte	2.663	1%	591	22%	1.948	73%	1.159	59%	789	41%	124	5%	0	0%	124	100%
	Centros Culturales		560	0%	128	23%	181	32%	70	39%	111	61%	251	45%	2	1%	249	99%
Registro	Registro (no incluye Multas y ADA)	Alcaldía	11.157	3%	4.764	43%	5.568	50%	2.846	51%	2.722	49%	825	7%	264	32%	561	68%
Otros	Sanciones	AG.Portavoz, Seguridad y Emergencias	822	0%	95	12%	580	71%	235	41%	345	59%	147	18%	9	6%	138	94%
	Matrimonios Civiles	AG. Vicealcaldía/ Distritos	721	0%	12	2%	669	93%	327	49%	342	51%	40	6%	2	5%	38	95%
	Responsabilidad Patrimonial	AG. Obras y Equipamientos	305	0%	99	32%	180	59%	121	67%	59	33%	26	9%	20	77%	6	23%
TOTAL			432.986	100,00%	85.623	19,78%	289.107	66,77%	147.501	51,02%	141.606	48,98%	58.256	13,45%	15.830	27,17%	42.426	72,83%

2.- GRÁFICO

Canales	3er. trimestre 2022	% sobre el Total	Mismo periodo año anterior	% sobre el total	Variación en % año anterior
Presencial	58.256	13,5%	52.067	10,8%	11,9%
010	85.623	19,8%	187.466	38,8%	-54,3%
Internet	147.501	34,1%	170.334	35,3%	-13,4%
Internet Móvil	141.606	32,7%	73.090	15,1%	93,7%
Total	432.986	100,0%	482.957	100,0%	-10,3%

Nº total de citas asignadas por canal

