

Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. trimestre 2020

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. Facebook

1.5. Portal web www.madrid.es

2. Gestión de contenidos

3. Sistema Cita Previa



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. trimestre 2020

1.1. Datos globales

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global: OAC - 010 - Facebook - @lineamadrid.es - Chat Online (Línea Madrid)							
Atenciones por canal (1)	Atenciones 2020	Atenciones 2019	Variación en %	Servicios por canal (2)	Servicios 2020	Servicios 2019	Variación en %
Atenciones OAC	280.925	489.847	-42,7%	Servicios OAC	377.060	615.903	-38,8%
Atenciones 010	840.176	707.806	18,7%	Servicios 010	1.234.641	963.046	28,2%
Facebook	761	-	-	Facebook	761	-	-
@lineamadrid.es	49.757	40.621	22,5%	@lineamadrid.es	49.757	40.621	22,5%
Chat Online	80.534	24.548	228,1%	Chat Online	102.115	24.548	316,0%
TOTAL	1.252.153	1.262.822	-0,8%	TOTAL	1.764.334	1.644.118	7,3%

Canal Web							
Atenciones por canal (1)	Atenciones 2020	Atenciones 2019	Variación en %	Servicios por canal (2)	Servicios 2020	Servicios 2019	Variación en %
Visitas madrid.es	6.398.366	5.111.344	25,2%	Páginas vistas madrid.es	15.303.919	13.011.759	17,6%

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

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

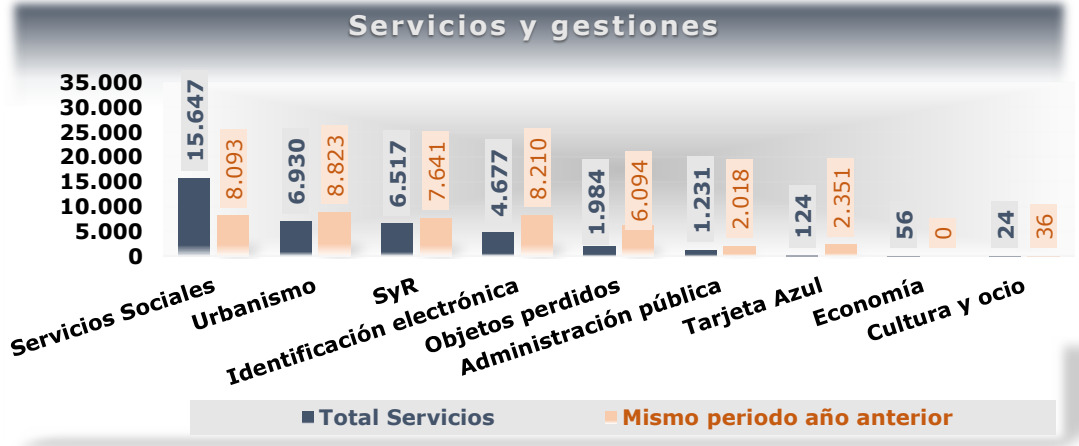
Fuente de datos:

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

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

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

Solicitudes de Servicio / Canales Personalizados (1)	Total Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información general	555.375	523.617	6,1%
Cita Previa	299.759	189.883	57,9%
Padrón municipal	242.543	285.406	-15,0%
Justificantes de Padrón	144.874	174.490	-17,0%
Gestiones de Padrón	97.669	110.916	-11,9%
Tasas e impuestos	157.576	88.401	78,3%
Movilidad	138.429	204.743	-32,4%
Avisos	117.423	126.702	-7,3%
Registro	63.354	115.627	-45,2%
Servicios Sociales	15.647	8.093	93,3%
Urbanismo	6.930	8.823	-21,5%
SyR	6.517	7.641	-14,7%
Identificación electrónica	4.677	8.210	-43,0%
Objetos perdidos	1.984	6.094	-67,4%
Administración pública	1.231	2.018	-39,0%
Tarjeta Azul	124	2.351	-94,7%
Economía	56	0	-
Cultura y ocio	24	36	-33,3%
Educación	15	15	0,0%
Sanidad	15	35	-57,1%
Emergencia	12	10	20,0%
Otros (2)	6	6	0,0%
Consumo	4	11	-63,6%
Campañas	0	1.221	-100,0%
Censo de locales	0	6	-100,0%
TOTAL	1.611.701	1.578.949	2,1%



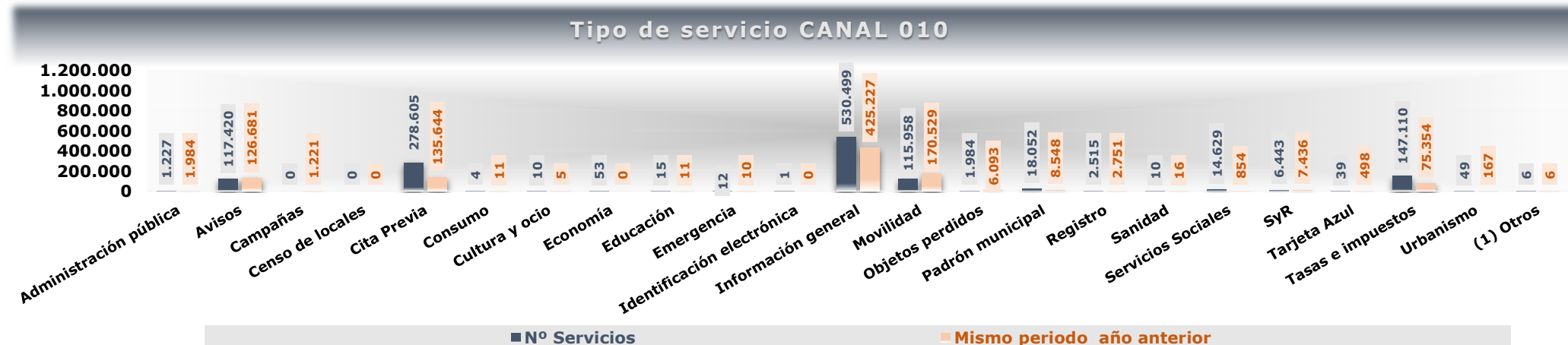
(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.
(2) Otros: encuesta de servicio/sondeos de opinión

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

SERVICIOS	CANAL OAC			CANAL 010			
	Total Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Total Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación en % año anterior
Administración pública	4	0,0%	34	1.227	0,1%	1.984	-38,2%
Avisos	3	0,0%	21	117.420	9,5%	126.681	-7,3%
Campañas	-	-	-	0	0,0%	1.221	-100,0%
Censo de locales	0	0,0%	6	-	-	-	-
Cita Previa	21.154	5,6%	54.239	278.605	22,6%	135.644	105,4%
Consumo	-	-	-	4	0,0%	11	-63,6%
Cultura y ocio	14	0,0%	31	10	0,0%	5	100,0%
Economía	3	0,0%	-	53	0,0%	-	-
Educación	0	0,0%	4	15	0,0%	11	36,4%
Emergencia	-	-	-	12	0,0%	10	20,0%
Identificación electrónica	4.676	1,2%	8.210	1	0,0%	0	-
Información general	24.876	6,6%	98.390	530.499	43,0%	425.227	24,8%
Movilidad	22.471	6,0%	34.214	115.958	9,4%	170.529	-32,0%
Objetos perdidos	0	0,0%	1	1.984	0,2%	6.093	-67,4%
Padrón municipal	224.491	59,5%	276.858	18.052	1,5%	8.548	111,2%
Justificantes de Padrón	133.722	35,5%	168.961	11.152	3,0%	5.529	101,7%
Gestiones de Padrón	90.769	24,1%	107.897	6.900	1,8%	3.019	128,6%
Registro	60.839	16,1%	112.876	2.515	0,2%	2.751	-8,6%
Sanidad	5	0,0%	19	10	0,0%	16	-37,5%
Servicios Sociales	1.018	0,3%	7.239	14.629	1,2%	854	1613,0%
SyR	74	0,0%	205	6.443	0,5%	7.436	-13,4%
Tarjeta Azul	85	0,0%	1.853	39	0,0%	498	-92,2%
Tasas e impuestos	10.466	2,8%	13.047	147.110	11,9%	75.354	95,2%
Urbanismo	6.881	1,8%	8.656	49	0,0%	167	-70,7%
(1) Otros	-	-	-	6	0,0%	6	0,0%
Total	377.060	100,0%	615.903	1.234.641	100,0%	963.046	-70,7%

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

(-) No aplica



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. trimestre 2020

1.2 Canales: Teléfono 010

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



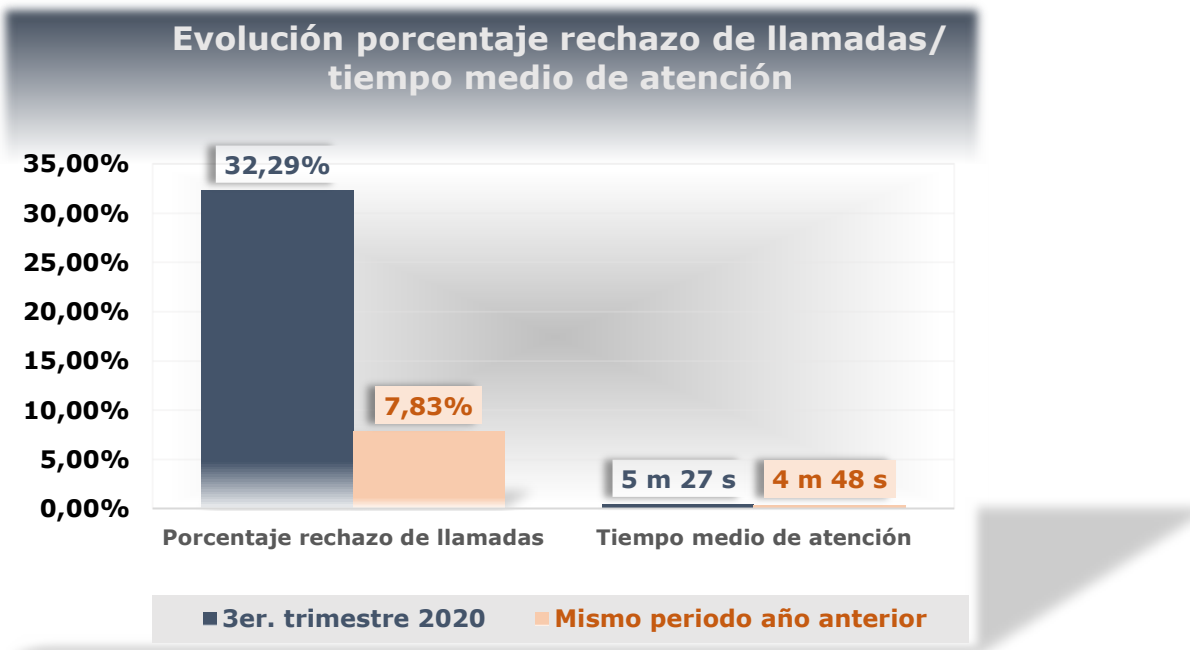
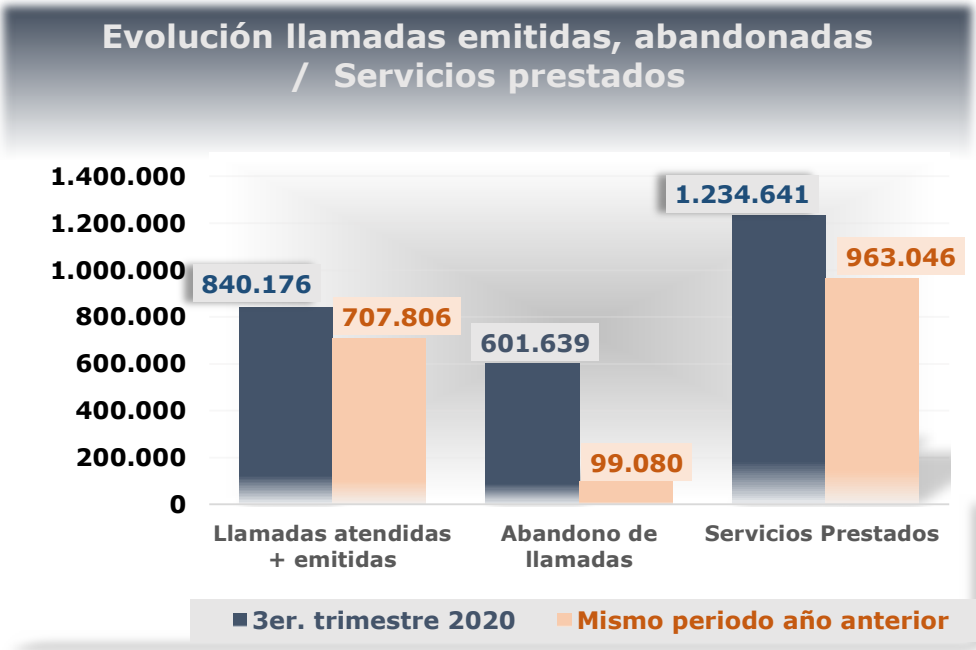
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

	Atenciones y Servicios Global - Canal 010		
	3er. trimestre 2020	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas	840.176	707.806	18,7%
Abandono de Llamadas	601.639	99.080	507,2%
Porcentaje rechazo de llamadas	32,29%	7,83%	312,4%
Tiempo medio de atención	5 m 27 s	4 m 48 s	13,6%
Servicios Prestados	1.234.641	963.046	28,2%
Servicios por persona atendida	1,47	1,36	8,0%



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	286.116	19,9%	154.803	54,1%	13
Martes	266.142	18,5%	150.210	56,4%	13
Miércoles	297.865	20,7%	163.278	54,8%	13
Jueves	256.625	17,8%	145.283	56,6%	13
Viernes	233.555	16,2%	139.970	59,9%	13
Sábados	53.771	3,7%	44.004	81,8%	13
Domingos	43.886	3,1%	38.773	88,3%	13
Festivos	0	0,0%	0	#iDIV/0!	0
TOTAL	1.437.960	100,0%	836.321	58,2%	91

*Llamadas atendidas: sin incluir las emitidas

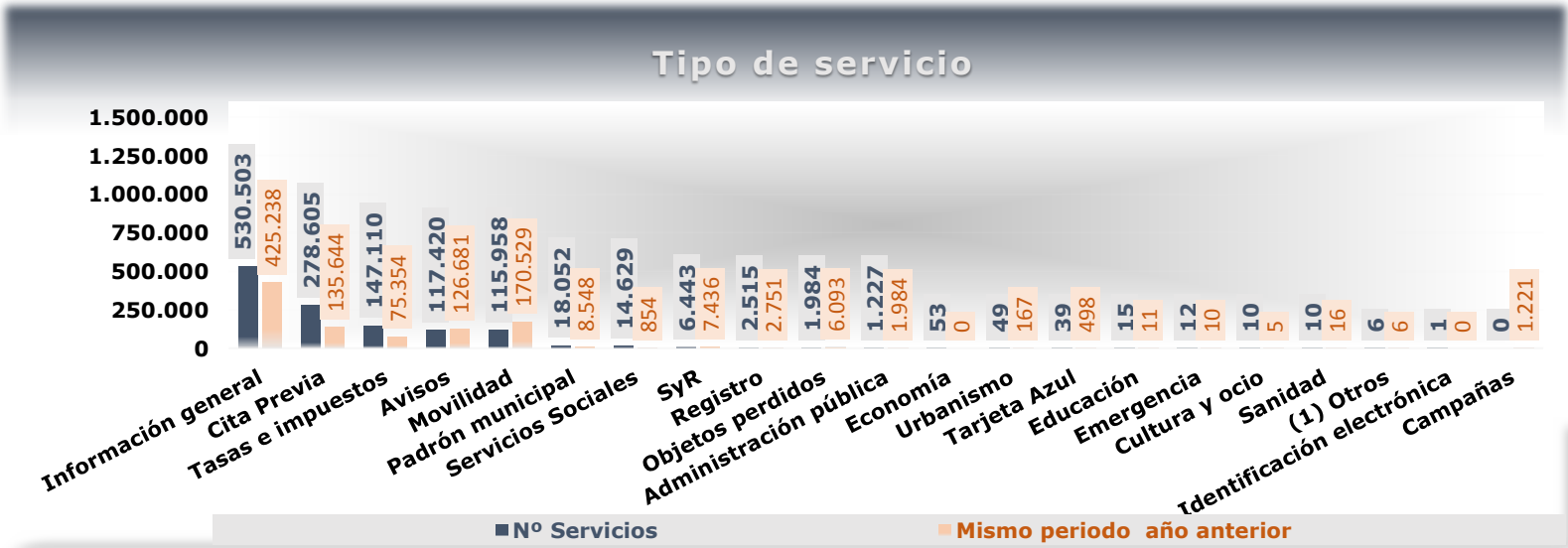


3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total	Tiempo medio de operación	Mismo periodo año anterior
Información General	530.503	43,0%	2 m 32 s	2 m 46 s
Gestión	704.138	57,0%	5 m 12 s	6 m 12 s
Total	1.234.641	100,0%	3 m 52 s	4 m 29 s



SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	530.503	43,0%	425.238	24,8%
Cita Previa	278.605	22,6%	135.644	105,4%
Tasas e impuestos	147.110	11,9%	75.354	95,2%
Avisos	117.420	9,5%	126.681	-7,3%
Movilidad	115.958	9,4%	170.529	-32,0%
Padrón municipal	18.052	1,5%	8.548	111,2%
Servicios Sociales	14.629	1,2%	854	1613,0%
SyR	6.443	0,5%	7.436	-13,4%
Registro	2.515	0,2%	2.751	-8,6%
Objetos perdidos	1.984	0,2%	6.093	-67,4%
Administración pública	1.227	0,1%	1.984	-38,2%
Economía	53	0,0%	0	-
Urbanismo	49	0,0%	167	-70,7%
Tarjeta Azul	39	0,0%	498	-92,2%
Educación	15	0,0%	11	36,4%
Emergencia	12	0,0%	10	20,0%
Cultura y ocio	10	0,0%	5	100,0%
Sanidad	10	0,0%	16	-37,5%
(1) Otros	6	0,0%	6	0,0%
Identificación electrónica	1	0,0%	0	-
Campañas	0	0,0%	1.221	-100,0%
Total	1.234.641	100,0%	963.046	28,2%

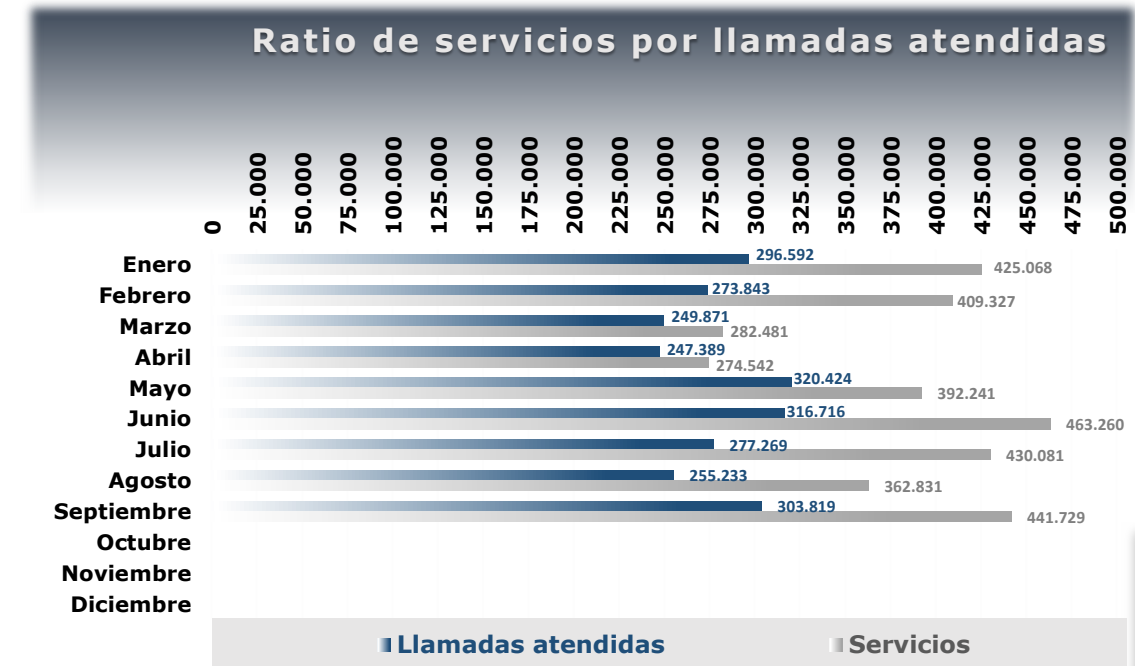


(1) Otros: encuesta de servicio/sondeos de opinión

4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

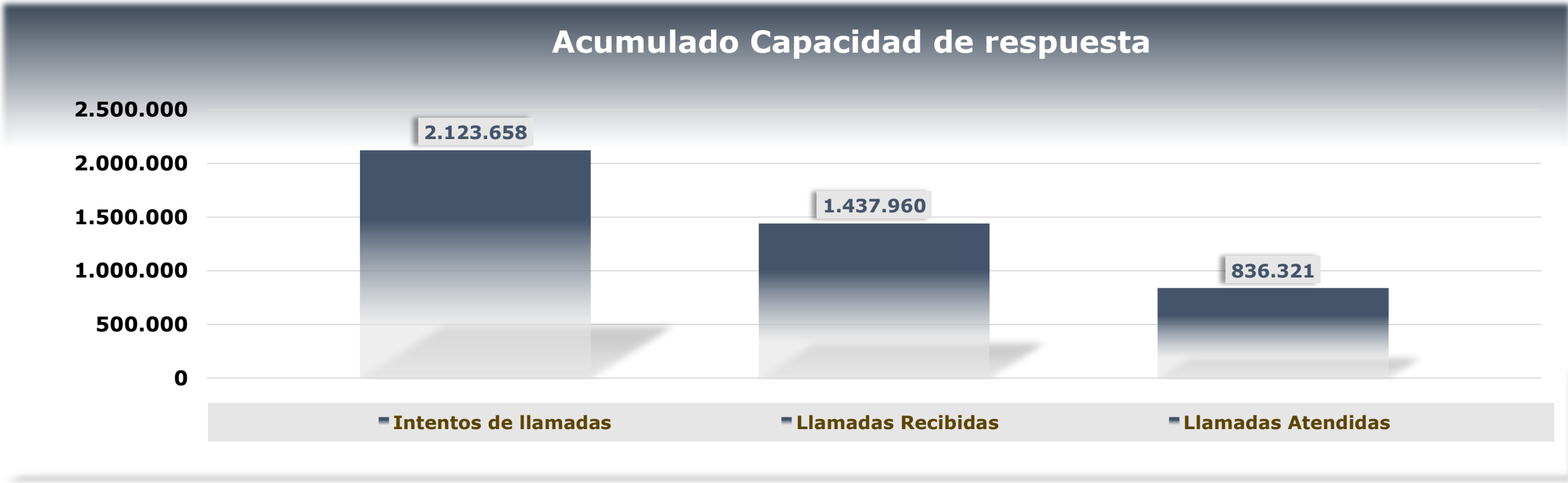
Mes 2020	Ratio de servicios por atenciones		
	Llamadas atendidas	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
Enero	296.592	425.068	1,4
Febrero	273.843	409.327	1,5
Marzo	249.871	282.481	1,1
Abril	247.389	274.542	1,1
Mayo	320.424	392.241	1,2
Junio	316.716	463.260	1,5
Julio	277.269	430.081	1,6
Agosto	255.233	362.831	1,4
Septiembre	303.819	441.729	1,5
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	2.541.156	3.481.560	1,4

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



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
jul.-20	879.742	253.328	28,80%	626.414	71,20%	349.145	55,74%	277.269	44,26%
ago.-20	467.896	104.275	22,29%	363.621	77,71%	108.388	29,81%	255.233	70,19%
sep.-20	776.020	328.095	42,28%	447.925	57,72%	144.106	32,17%	303.819	67,83%
TOTAL	2.123.658	685.698	32,29%	1.437.960	67,71%	601.639	41,84%	836.321	58,16%



(1) Intentos llamadas: Llamadas que no llegan a entrar en la centralita y la línea da comunicando.
(2) Recibidas: Llamadas que han entrado en la centralita.
(3) Abandonadas: Llamadas que tras entrar en la centralita la persona cuelga antes de ser atendido por un agente.
(4) Atendidas: Llamadas atendidas por un agente.

6.- CANAL 010. CAPACIDAD RESPUESTA POR TRAMO HORARIO

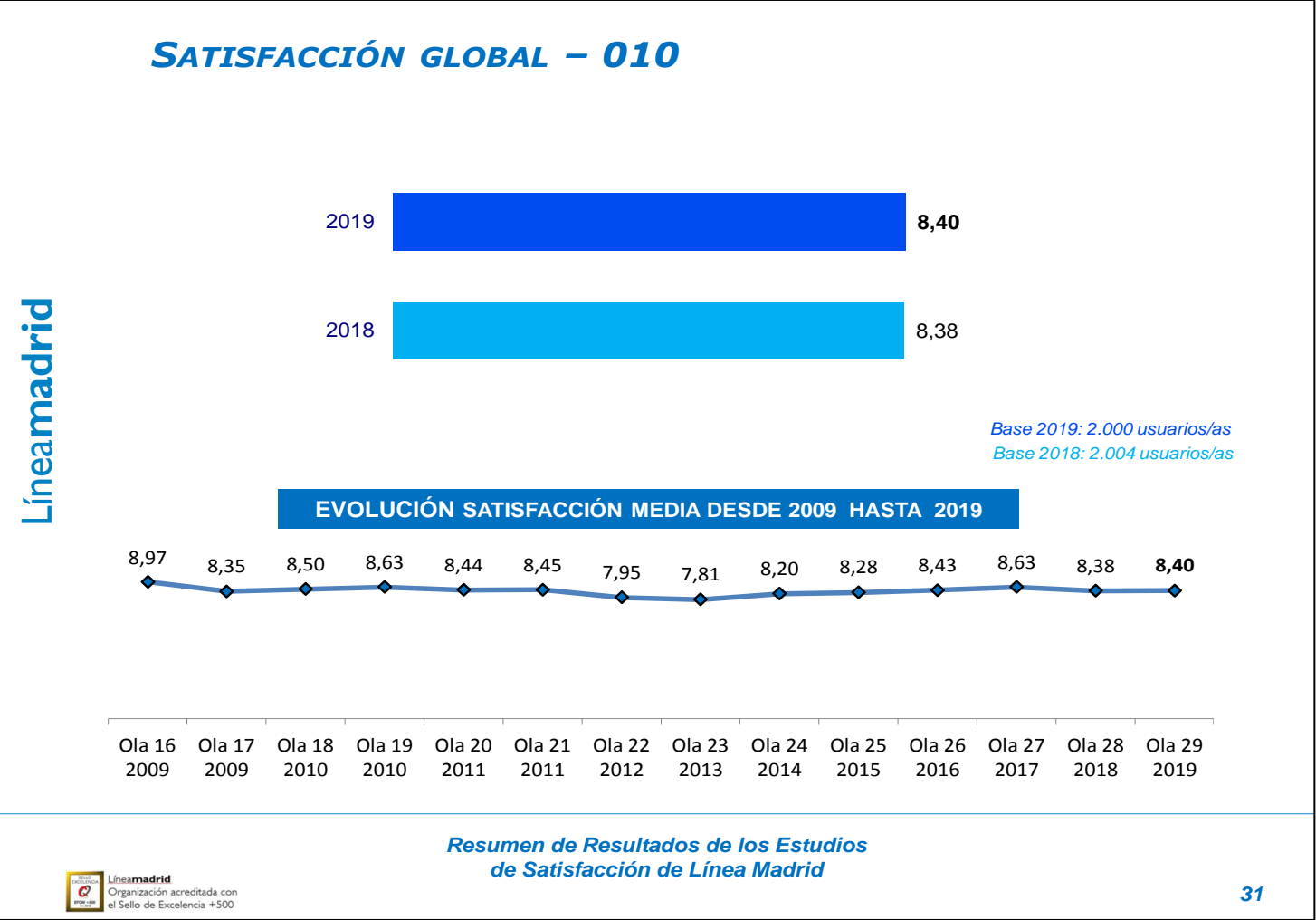
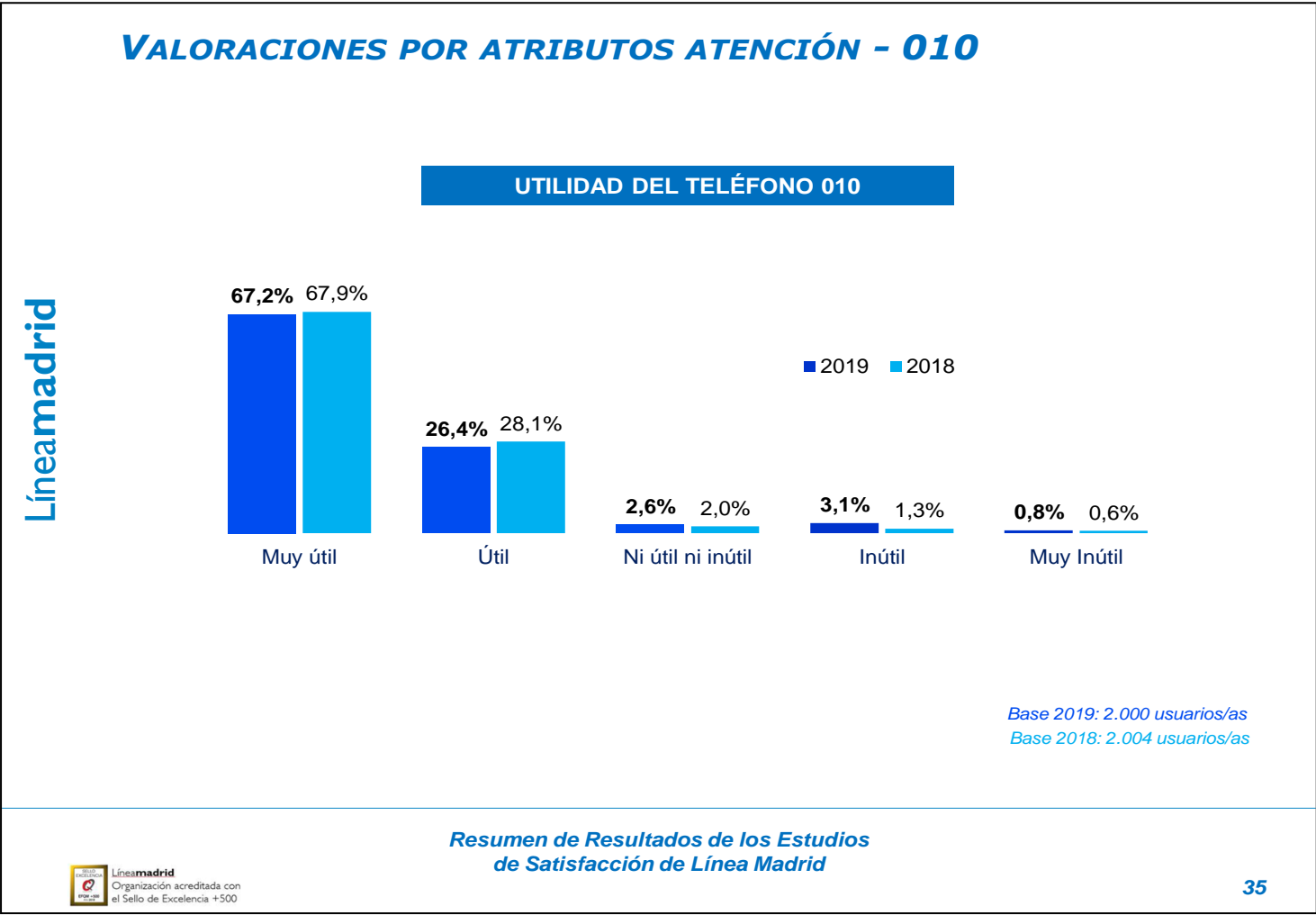
6.1. DATOS

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas en Centralita Recibidas	% Recibidas / intentos	Llamadas Abandonadas	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	12.443	6.275	50,4%	6.168	49,6%	1.186	19,2%	4.982	80,8%
01-02	5.902	2.630	44,6%	3.272	55,4%	544	16,6%	2.728	83,4%
02-03	2.696	673	25,0%	2.023	75,0%	238	11,8%	1.785	88,2%
03-04	1.454	217	14,9%	1.237	85,1%	72	5,8%	1.165	94,2%
04-05	1.024	135	13,2%	889	86,8%	29	3,3%	860	96,7%
05-06	1.006	99	9,8%	907	90,2%	48	5,3%	859	94,7%
06-07	2.896	1.283	44,3%	1.613	55,7%	176	10,9%	1.437	89,1%
07-08	12.407	1.911	15,4%	10.496	84,6%	3.690	35,2%	6.806	64,8%
08-09	66.944	8.537	12,8%	58.407	87,2%	23.879	40,9%	34.528	59,1%
09-10	161.867	21.184	13,1%	140.683	86,9%	55.800	39,7%	84.883	60,3%
10-11	229.657	60.709	26,4%	168.948	73,6%	80.710	47,8%	88.238	52,2%
11-12	274.644	97.951	35,7%	176.693	64,3%	90.013	50,9%	86.680	49,1%
12-13	283.147	106.031	37,4%	177.116	62,6%	92.231	52,1%	84.885	47,9%
13-14	242.432	78.711	32,5%	163.721	67,5%	83.392	50,9%	80.329	49,1%
14-15	140.608	23.616	16,8%	116.992	83,2%	50.574	43,2%	66.418	56,8%
15-16	111.243	35.785	32,2%	75.458	67,8%	39.500	52,3%	35.958	47,7%
16-17	100.652	37.173	36,9%	63.479	63,1%	16.719	26,3%	46.760	73,7%
17-18	108.101	47.437	43,9%	60.664	56,1%	15.690	25,9%	44.974	74,1%
18-19	117.684	58.395	49,6%	59.289	50,4%	16.690	28,2%	42.599	71,8%
19-20	98.915	44.493	45,0%	54.422	55,0%	13.909	25,6%	40.513	74,4%
20-21	63.096	19.040	30,2%	44.056	69,8%	8.836	20,1%	35.220	79,9%
21-22	36.319	6.792	18,7%	29.527	81,3%	2.667	9,0%	26.860	91,0%
22-23	29.113	16.237	55,8%	12.876	44,2%	3.169	24,6%	9.707	75,4%
23-24	19.408	10.384	53,5%	9.024	46,5%	1.877	20,8%	7.147	79,2%
TOTAL	2.123.658	685.698	32,29%	1.437.960	67,71%	601.639	41,84%	836.321	58,16%

6.2. GRÁFICO

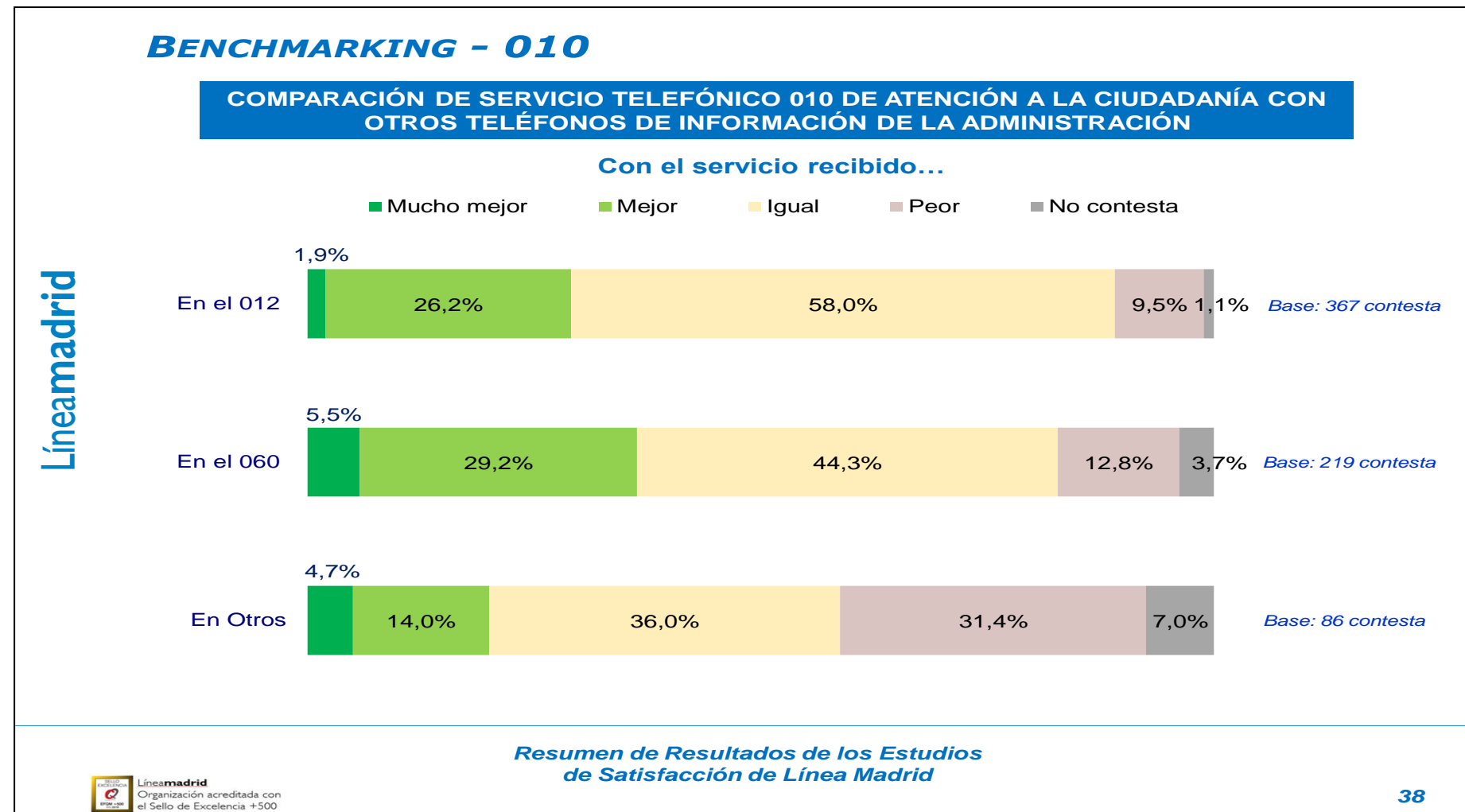


7.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)		Personas muy insatisfechas	
jul-20	1.983	1.929	97,28%	54	2,72%
sep-20	1.906	1.861	97,64%	45	2,36%
sep-20	2.023	1.972	97,48%	51	2,52%

ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO



*FUENTE DE DATOS IVR

Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. trimestre 2020

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



1.- CANAL OFICINAS LÍNEA MADRID. DATOS GLOBALES

	Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid	
	*3er. trimestre 2020	Mismo periodo año anterior
Personas atendidas	280.925	489.847
Tiempo medio de espera	2 m 59 s	10 m 04 s
Tiempo medio de atención	8 m 29 s	8 m 09 s
Servicios Prestados	377.060	615.903
Servicios por persona atendida	1,34	1,26
Servicios con idioma	3.467	5.023

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

2.- CANAL OAC. ATENCIONES POR OFICINA

OFICINAS	3er. trimestre 2020	Mismo periodo año anterior
Aravaca	856	2.736
Arganzuela	5.912	15.874
Barajas	3.481	8.566
Carabanchel	21.464	46.030
Centro	22.959	30.867
Chamartín	8.050	16.074
Chamberí	11.568	29.638
Ciudad Lineal	14.650	33.187
**El Pardo	0	866
Fuencarral-El Pardo	9.243	14.429
Hortaleza	7.956	14.594
Latina	15.377	299
Moncloa	12.382	22.569
Moratalaz	7.109	12.438
Numancia	5.630	13.070
Puente Vallecas	15.479	40.084
**Retiro	0	14.524
Salamanca	14.216	22.460
San Blas	14.973	20.649
Sanchinarro	3.567	9.668
Tetuán	17.807	29.539
Usera	17.129	33.402
**Valverde	0	5.171
Vicalvaro	3.497	8.848
Villa de Vallecas	6.089	15.607
Villaverde	13.494	28.658
Total	252.888	489.847

**Oficinas que permanecen cerradas desde el 13 de marzo.

3.- CANAL OAC. SERVICIOS

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total
Información General	24.855	7,3%
Gestión	317.367	92,7%
Total	342.222	100,0%



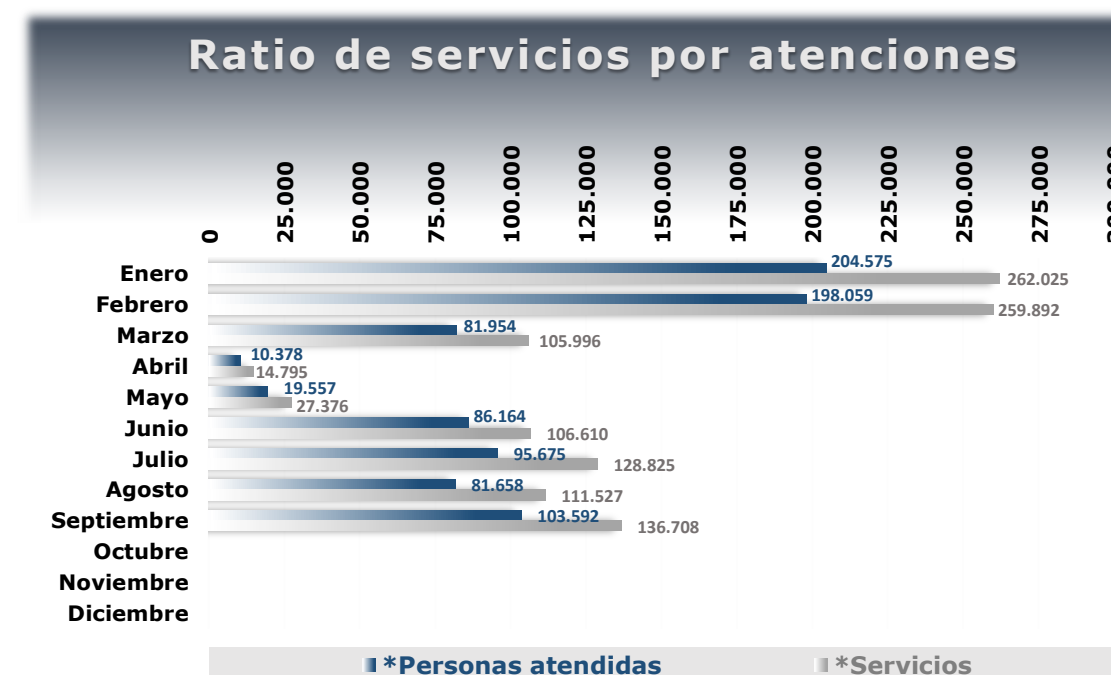
SERVICIOS	3er. trimestre 2020	% sobre el total	Mismo periodo año anterior
Padrón municipal	196.548	57,4%	276.858
Registro	60.839	17,8%	112.876
Información general	24.855	7,3%	98.390
Movilidad	22.471	6,6%	34.214
Cita Previa	21.154	6,2%	54.239
Tasas e impuestos	10.466	3,1%	13.047
Identificación electrónica	4.676	1,4%	8.210
Servicios Sociales	1.018	0,3%	7.239
Tarjeta Azul	85	0,0%	1.853
SyR	74	0,0%	205
Cultura y ocio	14	0,0%	31
Urbanismo	7	0,0%	8.656
Sanidad	5	0,0%	19
Administración pública	4	0,0%	34
Avisos	3	0,0%	21
Economía	3	0,0%	0
Censo de locales	0	0,0%	6
Educación	0	0,0%	4
Objetos perdidos	0	0,0%	1
Total	342.222	100,0%	615.903

4.- CANAL OAC. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

Mes 2020	Ratio de servicios por atenciones		
	*Personas atendidas	*Servicios	Nº Servicios x persona
Enero	204.575	262.025	1,3
Febrero	198.059	259.892	1,3
Marzo	81.954	105.996	1,3
Abril	10.378	14.795	1,4
Mayo	19.557	27.376	1,4
Junio	86.164	106.610	1,2
Julio	95.675	128.825	1,3
Agosto	81.658	111.527	1,4
Septiembre	103.592	136.708	1,3
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	881.612	1.153.754	1,3

* Total atenciones y servicios en las modalidades Presencial y Teletrabajo

Anual	Histórico		
	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona
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



5.- CANAL OAC. SOLICITUDES DE SERVICIO CON IDIOMA

OFICINAS	Inglés	Francés	Lengua signos	Árabe	Rumano	Chino	3er. trimestre 2020	Mismo periodo año anterior
Aravaca							0	0
Arganzuela							0	0
Barajas							0	0
Carabanchel	14	20	13	135	90	168	440	640
Centro	217	52	13	76	12	62	432	433
Chamartín							0	0
Chamberí	86	9	7	29			131	268
C. Lineal	23	15	12	5	20		75	163
**El Pardo							0	0
Fuenc.-El Pardo							0	0
Hortaleza							0	0
Latina	15	2	13	98	91	47	266	0
Moncloa	34	15	4		5	94	152	409
Moratalaz							0	0
Numancia							0	0
P. Vallecas	29	43	24	207	89	160	552	938
**Retiro							0	0
Salamanca	69	17	22	6			114	116
San Blas	8	19	23		45		95	170
Sanchinarro							0	0
Tetuán	101	9	8	16		6	140	163
Usera	45	16	37	75	45	764	982	1.464
**Valverde							0	0
Vicalvaro							0	0
Villa Vallecas							0	0
Villaverde	5	19	13		51		88	259
TOTAL	646	236	189	647	448	1.301	3.467	5.023

**Oficinas que permanecen cerradas desde el 13 de marzo.

6.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ESPERA

OFICINA	Nº Servicios 3er. trimestre 2020	% Servicios por OAC	Tiempo medio espera (3er. trimestre 2020)	Nº Servicios mismo periodo año anterior	Tiempo medio de espera mismo periodo año anterior
Aravaca	1.687	0,5%	00:12	3.015	11:45
Arganzuela	9.467	2,8%	02:17	20.725	11:23
Barajas	5.887	1,7%	01:16	12.018	04:33
Carabanchel	27.597	8,1%	03:19	54.800	11:37
Centro	31.564	9,2%	03:01	49.212	09:57
Chamartín	12.906	3,8%	06:02	21.118	21:55
Chamberí	15.793	4,6%	04:29	36.410	08:36
C. Lineal	19.983	5,8%	02:22	41.234	12:39
**El Pardo	0	0,0%	00:00	1.277	02:54
Fuenc.-El Pardo	11.909	3,5%	02:22	17.115	10:16
Hortaleza	12.475	3,6%	01:28	19.402	05:42
Latina	19.460	5,7%	02:48	316	02:59
Moncloa	13.817	4,0%	05:13	27.252	12:10
Moratalaz	10.787	3,2%	02:47	15.949	10:06
Numancia	7.982	2,3%	02:09	16.344	05:46
P. Vallecas	20.119	5,9%	02:06	47.645	09:37
**Retiro	0	0,0%	00:00	17.363	10:26
Salamanca	17.817	5,2%	02:36	26.570	09:20
San Blas	20.265	5,9%	03:14	26.354	07:36
Sanchinarro	5.099	1,5%	01:56	12.894	06:23
Tetuán	22.953	6,7%	02:54	35.201	12:09
Usera	23.019	6,7%	02:23	41.535	09:50
**Valverde	0	0,0%	00:00	6.339	07:32
Vicalvaro	4.902	1,4%	01:20	11.706	05:30
Villa Vallecas	8.235	2,4%	07:32	17.965	08:39
Villaverde	18.499	5,4%	01:37	36.144	08:00
TOTAL	342.222	100,0%	02:59	615.903	10:04

Tiempo medio de espera ponderado

**Oficinas que permanecen cerradas desde el 13 de marzo.

7.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ATENCIÓN

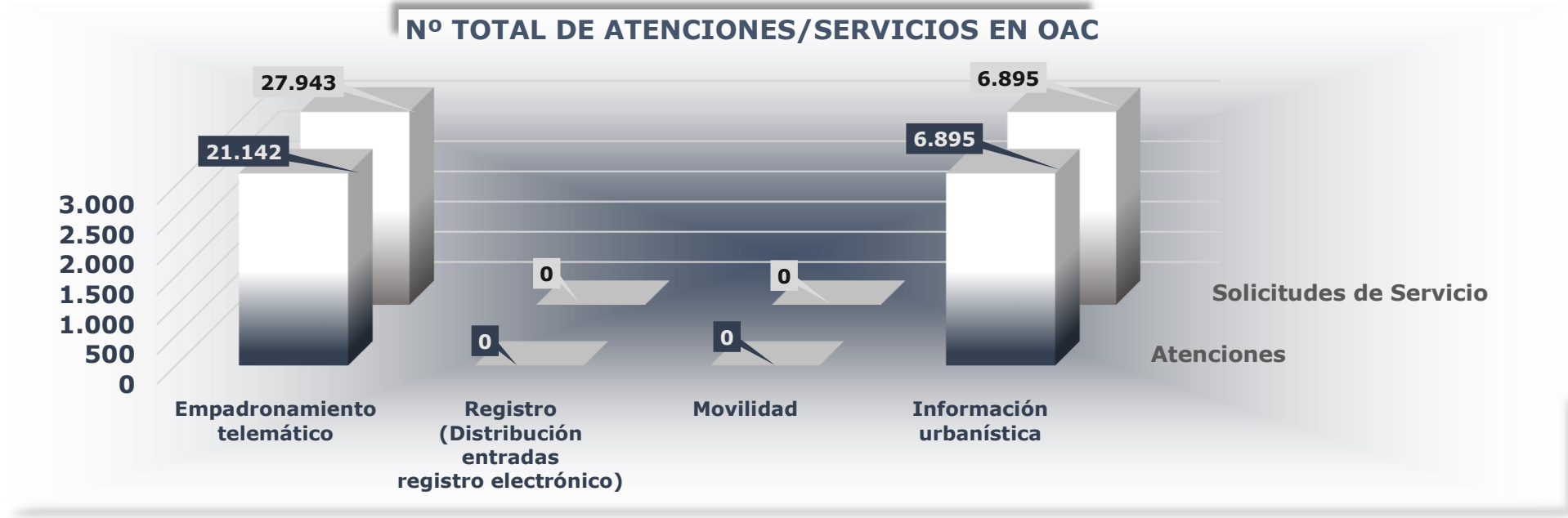
OFICINA	Nº Servicios 3er. trimestre 2020	% Servicios por OAC	Tiempo medio atención (3er. trimestre 2020)	Nº Servicios mismo periodo año anterior	Tiempo medio de atención mismo periodo año anterior
Aravaca	1.687	0,5%	11:22	3.015	09:24
Arganzuela	9.467	2,8%	11:32	20.725	10:10
Barajas	5.887	1,7%	10:27	12.018	11:23
Carabanchel	27.597	8,1%	07:55	54.800	06:55
Centro	31.564	9,2%	07:57	49.212	07:51
Chamartín	12.906	3,8%	11:23	21.118	10:41
Chamberí	15.793	4,6%	08:51	36.410	08:21
C. Lineal	19.983	5,8%	07:35	41.234	06:48
**El Pardo	0	0,0%	00:00	1.277	06:58
Fuenc.-El Pardo	11.909	3,5%	10:52	17.115	09:12
Hortaleza	12.475	3,6%	10:14	19.402	09:50
Latina	19.460	5,7%	07:16	316	10:18
Moncloa	13.817	4,0%	09:08	27.252	08:40
Moratalaz	10.787	3,2%	09:51	15.949	10:53
Numancia	7.982	2,3%	10:37	16.344	10:32
P. Vallecas	20.119	5,9%	05:55	47.645	05:24
**Retiro	0	0,0%	00:00	17.363	09:44
Salamanca	17.817	5,2%	08:10	26.570	08:46
San Blas	20.265	5,9%	07:48	26.354	08:05
Sanchinarro	5.099	1,5%	10:41	12.894	09:37
Tetuán	22.953	6,7%	08:26	35.201	07:43
Usera	23.019	6,7%	07:27	41.535	06:56
**Valverde	0	0,0%	00:00	6.339	09:45
Vicalvaro	4.902	1,4%	10:29	11.706	09:16
Villa Vallecas	8.235	2,4%	10:27	17.965	09:02
Villaverde	18.499	5,4%	07:14	36.144	06:57
TOTAL	342.222	100,0%	08:29	615.903	08:09

Tiempo medio de atención ponderado

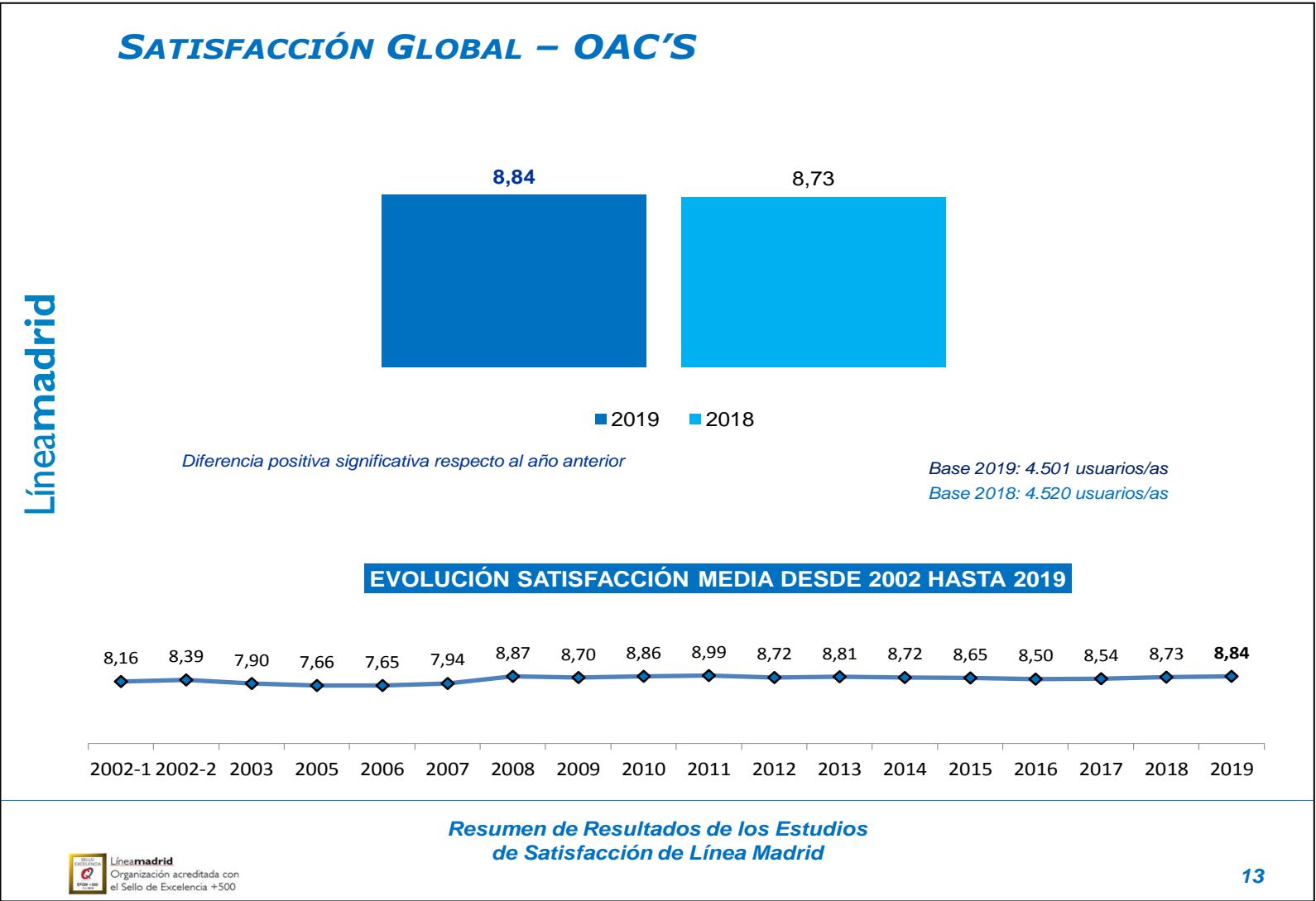
**Oficinas que permanecen cerradas desde el 13 de marzo.

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

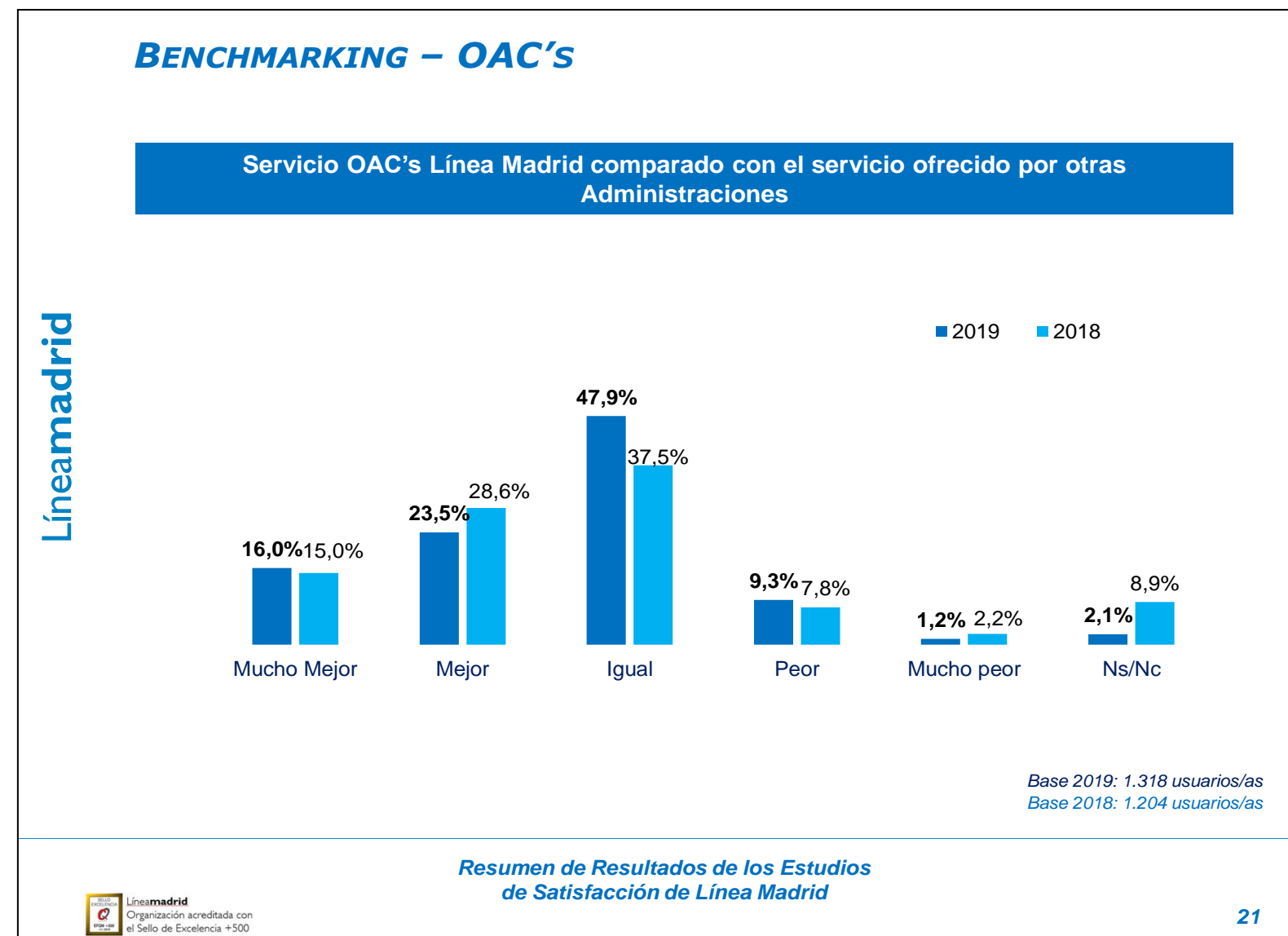
	ATENCIONES					SOLICITUDES DE SERVICIO				
	Empadronamiento telemático (incluye certificados de empadronamiento)	Registro (Distribución entradas registro electrónico)	Movilidad (SER)	Información urbanística	Total	Empadronamiento telemático (incluye certificados de empadronamiento)	Registro (Distribución entradas registro electrónico)	Movilidad (SER)	Información urbanística	Total
julio-20	6.801			2.559	9.360	8.998			2.559	11.557
agosto-20	7.620			1.773	9.393	9.865			1.773	11.638
septiembre-20	6.721			2.563	9.284	9.080			2.563	11.643
Total	21.142	0	0	6.895	28.037	27.943	0	0	6.895	34.838



9.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES



10.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. trimestre 2020

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. Facebook

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



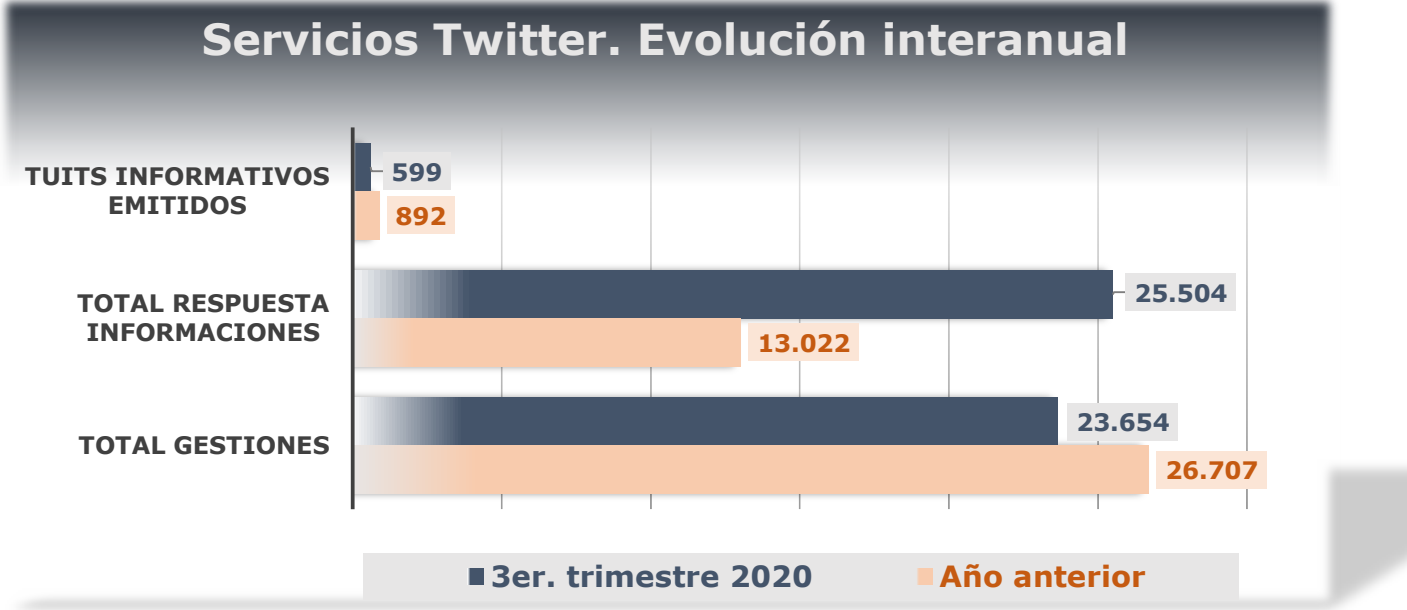
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



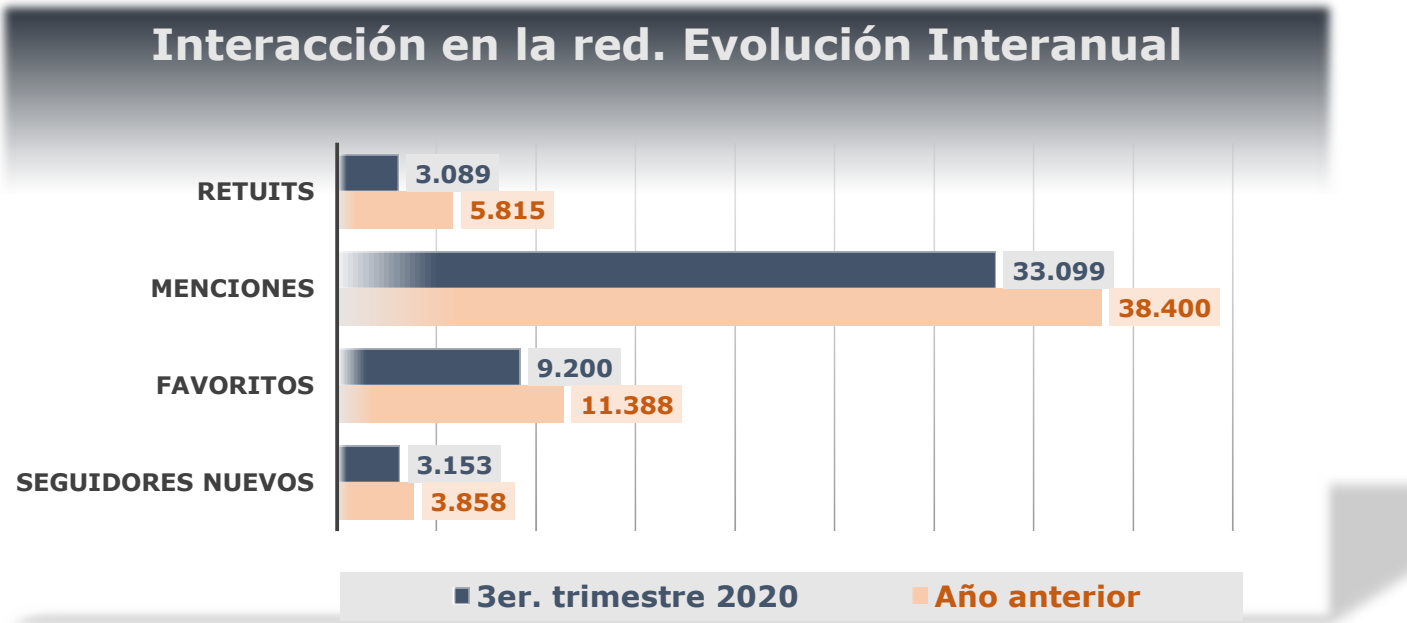
Línea Madrid Redes

1.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

SERVICIOS	3er. trimestre 2020	Año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	599	892	-32,8%
Total respuesta Informaciones	25.504	13.022	95,9%
Total gestiones	23.654	26.707	-11,4%
Total	49.757	40.621	22,5%



INTERACCIÓN EN LA RED	3er. trimestre 2020	Año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	3.089	5.815	-46,9%
Menciones	33.099	38.400	-13,8%
Favoritos	9.200	11.388	-19,2%
Seguidores Nuevos	3.153	3.858	-18,3%



2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SERVICIOS

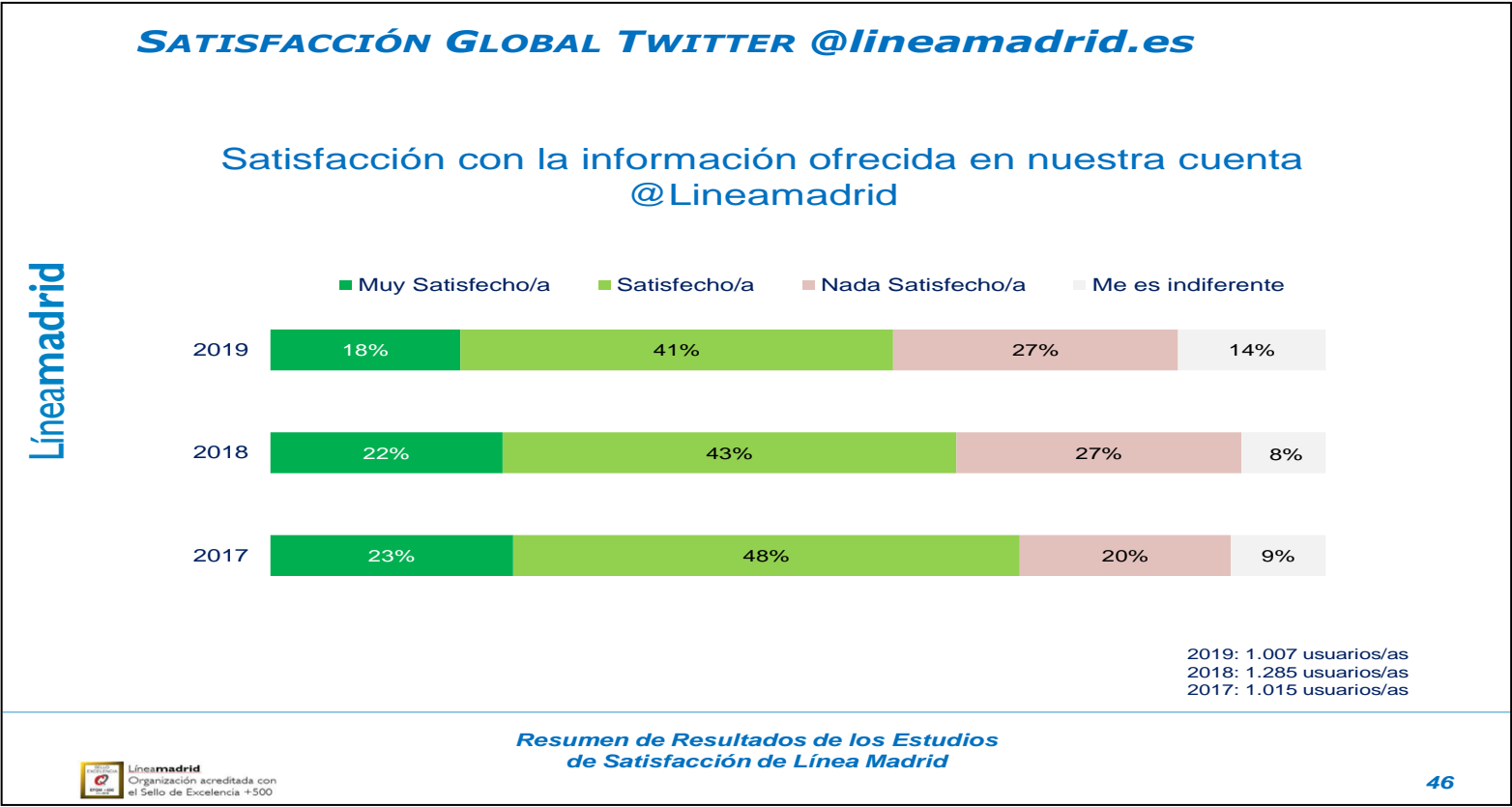
SERVICIOS	Categorías Servicios		3er. trimestre 2020	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		599	892	-32,8%
	Información		25.504	13.022	95,9%
Gestión	Público	Avisos	7.438	8.489	-12,4%
	Privado	Aviso recogida Enseres	0	484	-100,0%
		Aviso recogida Ropa	0	48	-100,0%
		Cita Previa	11	0	-
		Identificador Conductor	0	0	-
		Atención y derivación a Servicios Sociales	0	0	-
		Madrid Central	15.849	16.602	-4,5%
		Tramitación/Derivación a Sugerencias y Reclamaciones	356	1.084	-67,2%
Total			49.757	40.621	22,5%



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

3er. trimestre 2020
3er. trimestre 2019

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	843	614	159	32	38	894	681	163	19	31
Agosto	632	556	52	11	13	929	757	125	13	34
Septiembre	696	583	72	17	24	923	787	105	17	14
	2.171	1.753	283	60	75	2.746	2.225	393	49	79

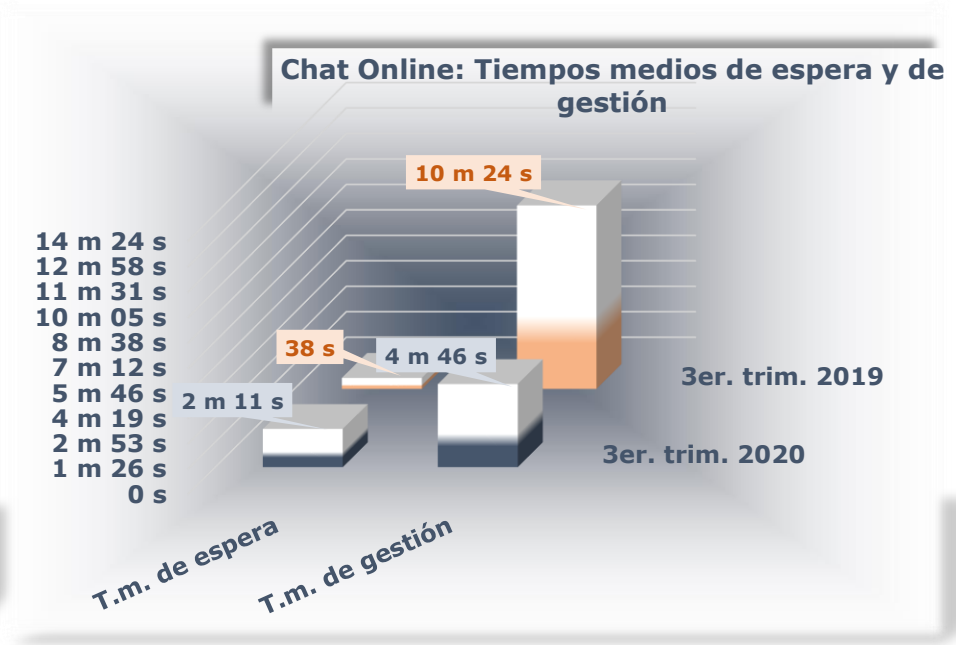
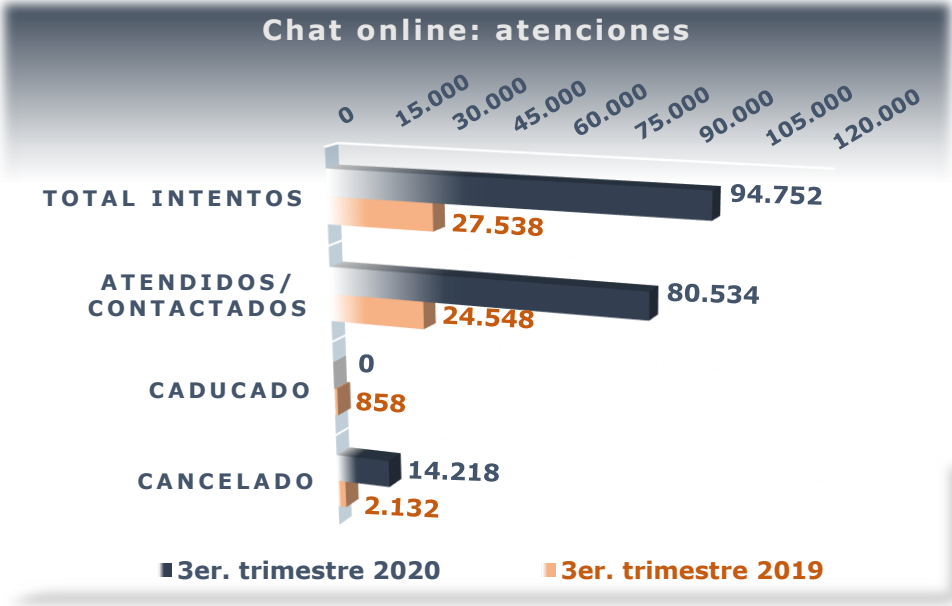


4.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

3er. trimestre 2020
3er. trimestre 2019

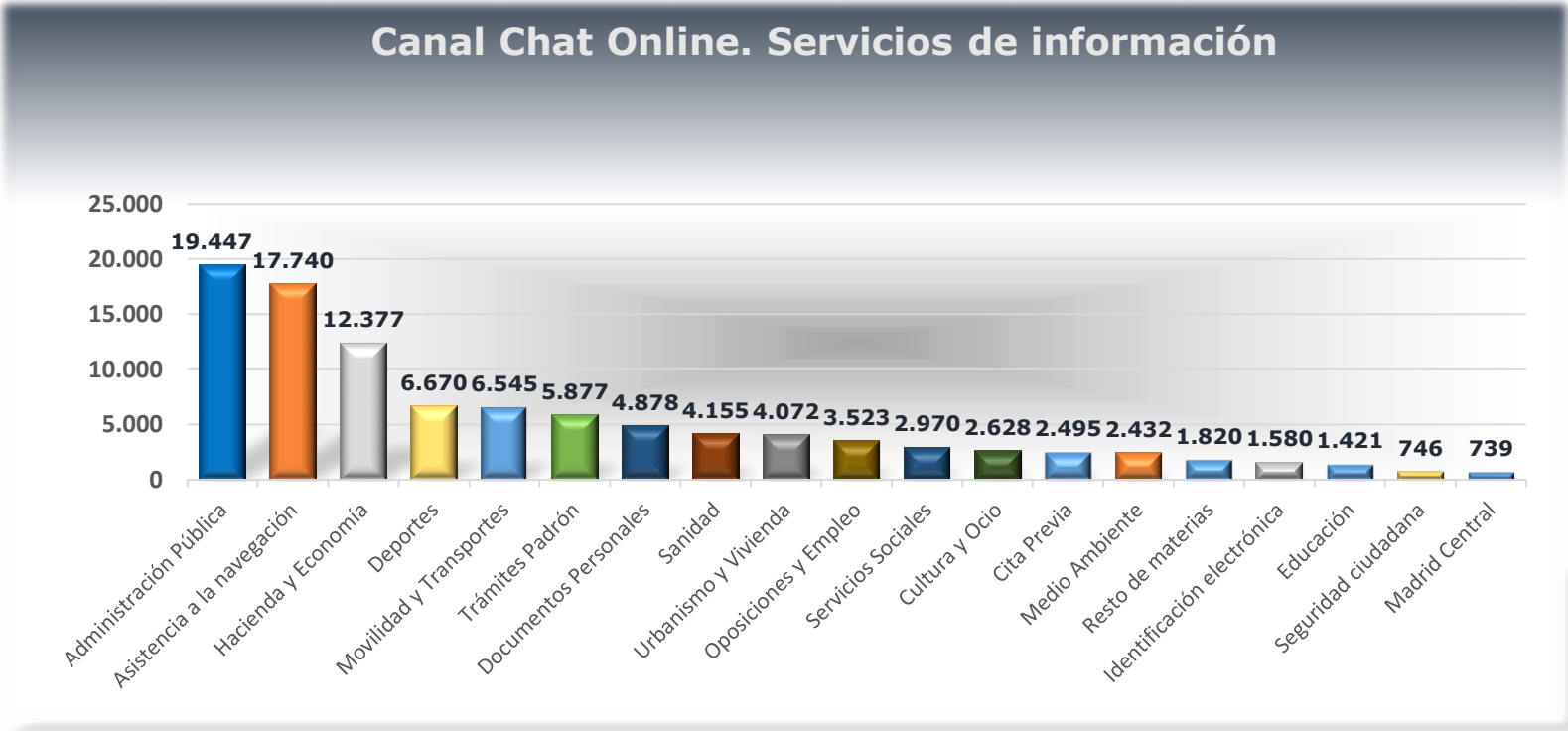
MES	Total Intentos	Atendidos/contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión	Total Intentos	Atendidos/contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
Julio	46.353	36.375	0	9.978	0:02:09	0:04:48	9.595	8.126	545	924	0:00:53	0:11:00
Agosto	19.689	18.082	0	1.607	0:02:09	0:04:25	7.570	6.935	135	500	0:00:24	0:10:22
Septiembre	28.710	26.077	0	2.633	0:02:16	0:05:04	10.373	9.487	178	708	0:00:37	0:09:50
	94.752	80.534	0	14.218	0:02:11	0:04:46	27.538	24.548	858	2.132	0:00:38	0:10:24

MES	Atendidos/contactados	Atendidos/contactados	Variación en %
Julio	36.375	8.126	347,6%
Agosto	18.082	6.935	160,7%
Septiembre	26.077	9.487	174,9%
	80.534	24.548	228,1%



5.- CHAT ONLINE. SERVICIOS DE INFORMACIÓN

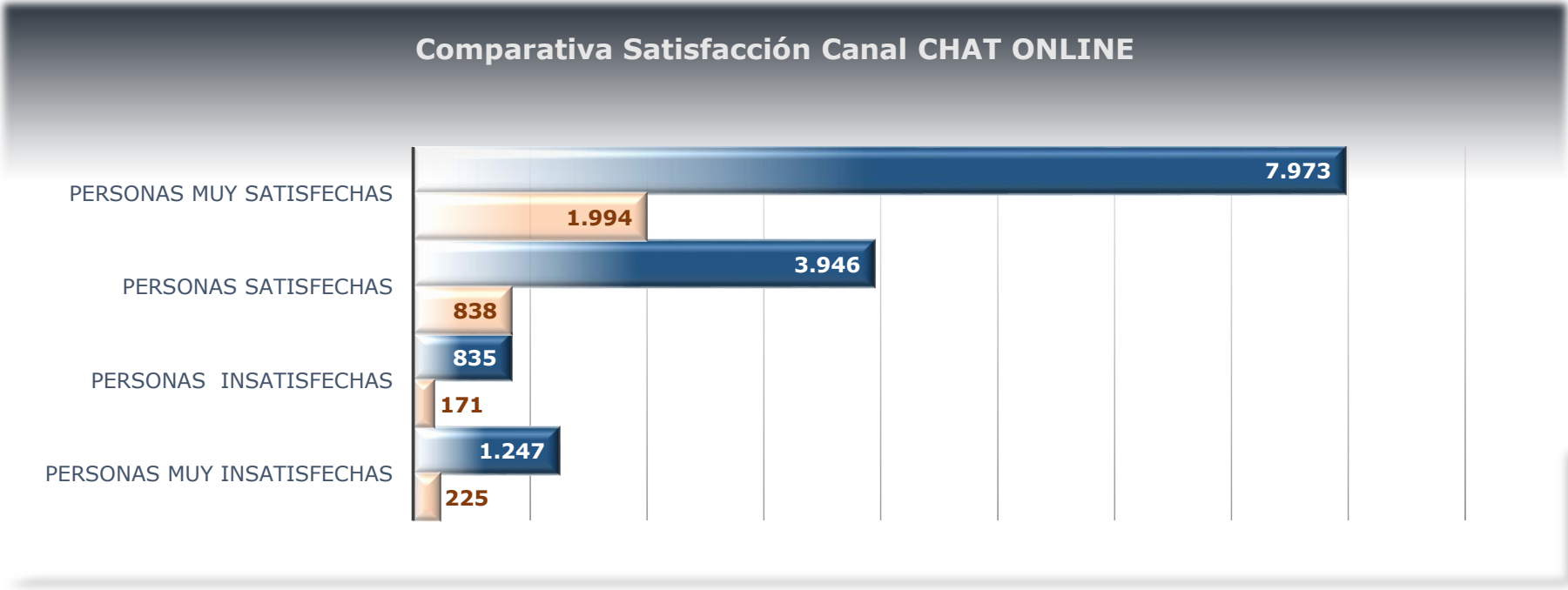
Servicios de información	3er. trimestre de 2020	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Administración Pública	19.447	-	-
Asistencia a la navegación	17.740	-	-
Hacienda y Economía	12.377	-	-
Deportes	6.670	-	-
Movilidad y Transportes	6.545	-	-
Trámites Padrón	5.877	-	-
Documentos Personales	4.878	-	-
Sanidad	4.155	-	-
Urbanismo y Vivienda	4.072	-	-
Oposiciones y Empleo	3.523	-	-
Servicios Sociales	2.970	-	-
Cultura y Ocio	2.628	-	-
Cita Previa	2.495	-	-
Medio Ambiente	2.432	-	-
Resto de materias	1.820	-	-
Identificación electrónica	1.580	-	-
Educación	1.421	-	-
Seguridad ciudadana	746	-	-
Madrid Central	739	-	-
Total	102.115	-	-



3.- CANAL CHAT. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

3er. trimestre 2020
3er. trimestre 2019

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	6.305	3.433	1.830	390	652	902	560	240	42	60
Agosto	2.941	1.774	789	168	210	1.008	675	245	34	54
Septiembre	4.755	2.766	1.327	277	385	1.318	759	353	95	111
	14.001	7.973	3.946	835	1.247	3.228	1.994	838	171	225



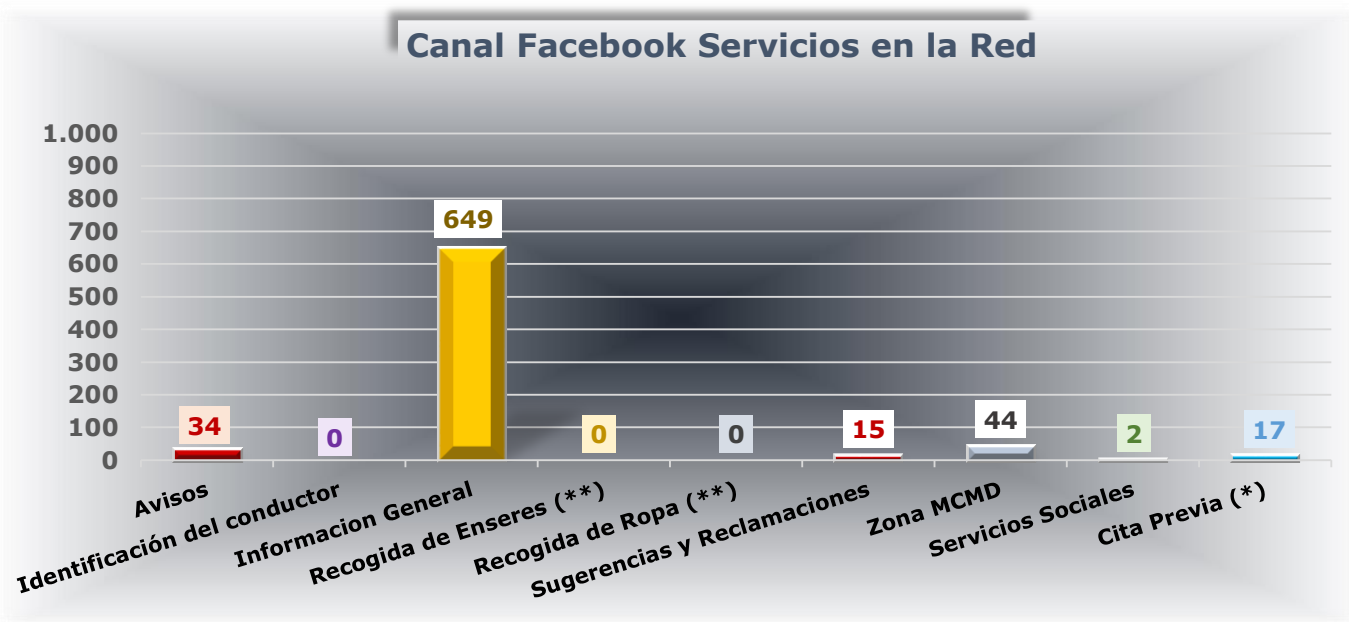
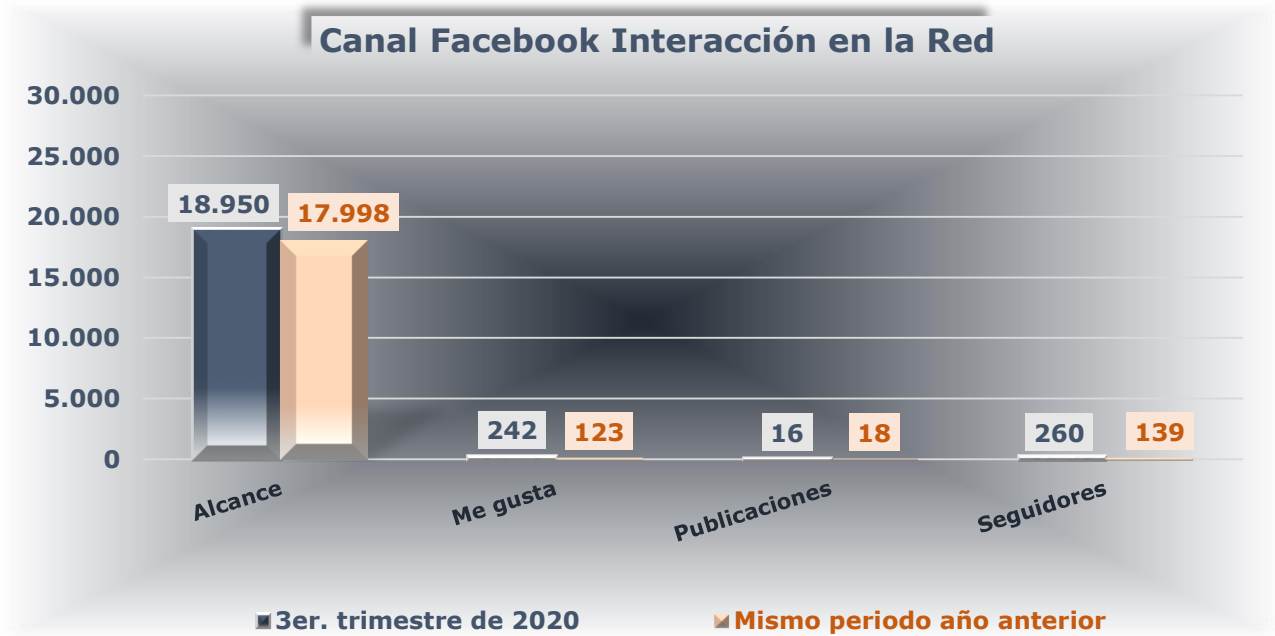
6.- CANAL FACEBOOK. INTERACCIONES EN LA RED

Interaccion en la Red	3er. trimestre de 2020	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Alcance	18.950	17.998	5,3%
Me gusta	242	123	96,7%
Publicaciones	16	18	-11,1%
Seguidores	260	139	87,1%
Total	19.468	18.278	6,5%

Servicios en la Red	3er. trimestre de 2020	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	34	-	-
Identificación del conductor	0	-	-
Informacion General	649	-	-
Recogida de Enseres (**)	0	-	-
Recogida de Ropa (**)	0	-	-
Sugerencias y Reclamaciones	15	-	-
Zona MCMD	44	-	-
Servicios Sociales	2	-	-
Cita Previa (*)	17	-	-
Total	761	0	-

* Cita previa comenzó a ofrecerse en Septiembre

** Se sigue sin hacer recogida de Muebles, Enseres y Ropa en este trimestre, por no tener acceso a la aplicación MINT desde Teletrabajo



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. trimestre 2020

1.5 Portal web www.madrid.es

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	3er. trimestre 2020	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	6.398.366	5.111.344	25,2%
Páginas vistas	15.303.919	13.011.759	17,6%
Usuarios	4.002.612	3.328.564	20,3%
Peticiones de Información	281	472	-40,5%

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

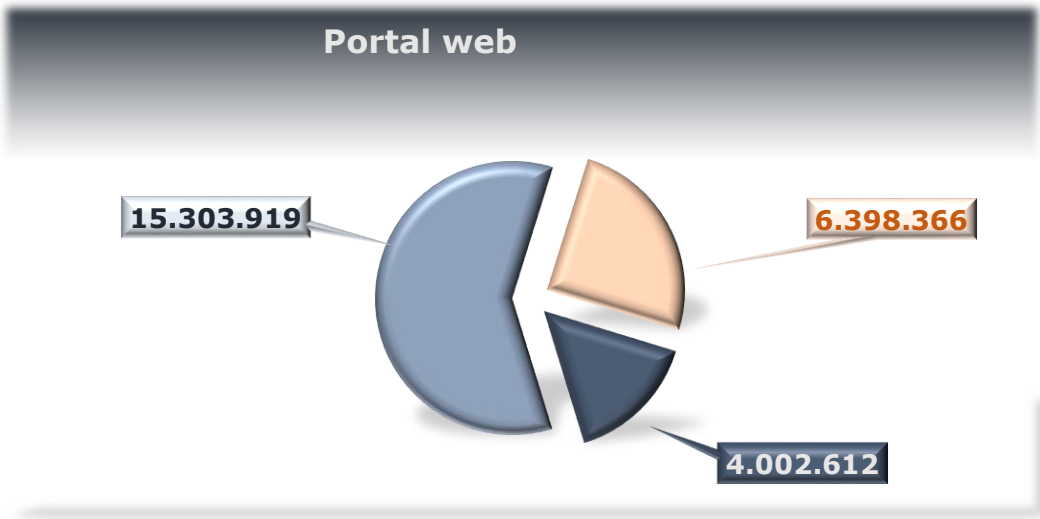
Ferrovial Servicios S.A. para redes sociales. Estadísticas de Facebook para Facebook. Dataestudio para trámites en twitter



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

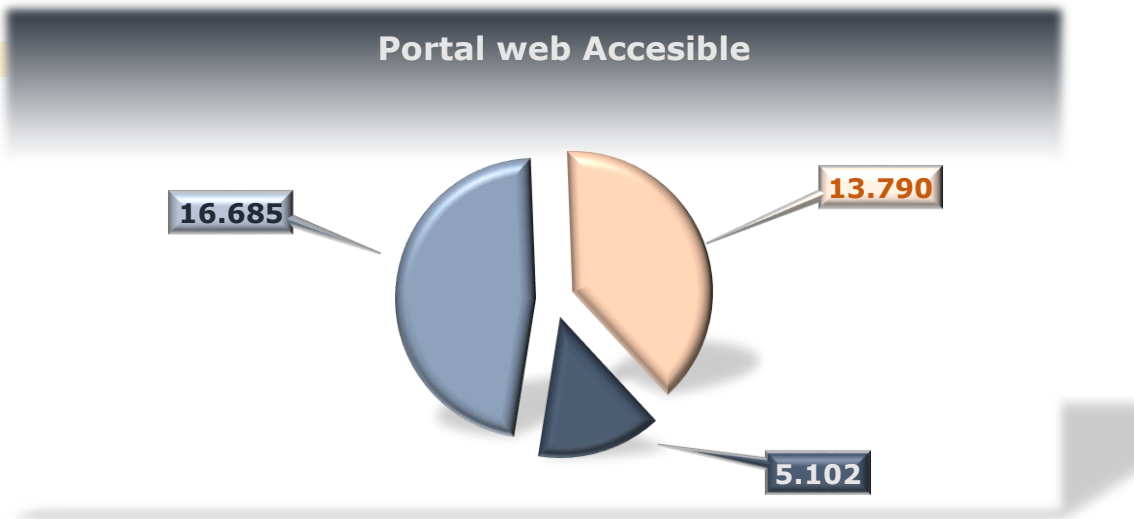
2.1 Portal web.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
15.303.919	6.398.366	4.002.612



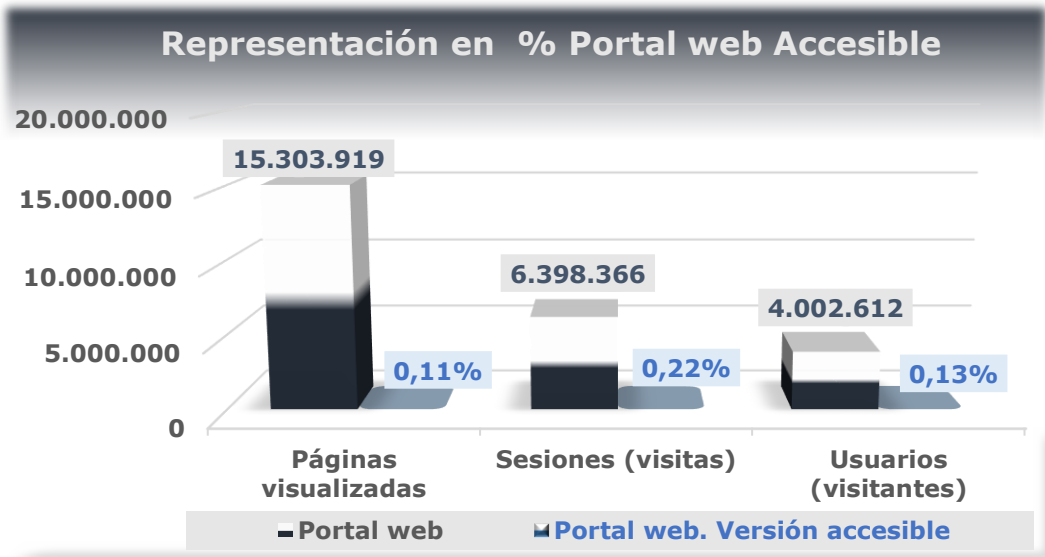
2.2 Portal web. Versión accesible.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
16.685	13.790	5.102



Fuente: Google Analytics

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



3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	1.196.512	826.078
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	798.599	619.629
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	244.010	170.169
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	231.979	152.100
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayto. de Madrid	223.707	203.248
Piscinas municipales abiertas en verano 2020 - Ayuntamiento de Madrid	206.021	166.021
Policía del Cuerpo de la Policía Municipal de Madrid (Turno libre 2020) - Ayuntamiento de Madrid	202.910	146.870
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	137.609	106.569
Deportes - Ayuntamiento de Madrid	133.784	88.098
Normativa de entrada a las piscinas de verano - Ayuntamiento de Madrid	131.578	108.169
Oposiciones y bolsas de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	109.009	78.764
Compra de entradas de piscinas en "Madrid es Deporte". Como usar la nueva app "avisos Madrid" - Ayto. de Madrid	108.274	78.046
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	106.387	79.270
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	104.756	75.355
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	101.163	77.227
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	97.850	64.609
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	95.353	75.218
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	87.880	68.361
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	85.166	56.283
Mapas de Distritos y Barrios - Ayuntamiento de Madrid	81.979	68.968
www.madrid.es - Contenido no disponible	81.078	68.156

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	79.969	59.489
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) - Ayuntamiento de Madrid	79.176	57.602
Madrid Central. Información General - Ayuntamiento de Madrid	73.554	64.670
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	65.942	49.054
Tarifas de servicios en Centros Deportivos Municipales para 2020 - Ayuntamiento de Madrid	63.960	46.392
Estado de Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	60.519	22.173
Contacte con ellos - Ayuntamiento de Madrid	60.283	48.535
Teléfono gratuito 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	58.829	52.272
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	58.206	40.362
Centro Deportivo Municipal Vicente del Bosque - Ayuntamiento de Madrid	57.445	43.628
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	57.273	39.744
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	55.945	46.503
Centros de Servicios Sociales Municipales - Ayuntamiento de Madrid	52.750	30.684
Preguntas frecuentes Madrid Central - Ayuntamiento de Madrid	51.364	45.218
Policía del Cuerpo de Policía Municipal (Turno libre. Julio 2020) - Ayuntamiento de Madrid	49.592	35.730
Agencia para el Empleo de Madrid - Aula Virtual. Nuevos cursos - Ayuntamiento de Madrid	48.704	25.124
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	48.284	36.278
Criterios de Acceso y Autorizaciones - Ayuntamiento de Madrid	47.321	40.141
Reapertura de servicios con cita previa - Ayuntamiento de Madrid	47.217	33.484
Cine de verano 2020 - Ayuntamiento de Madrid	45.496	18.646
Horario general de apertura y cierre de locales de espectáculos públicos y actividades recreativas - Ayto. de Madrid	43.246	39.987

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Sugerencias y reclamaciones - Ayuntamiento de Madrid	41.863	34.428
Ámbito territorial - Ayuntamiento de Madrid	41.790	35.748
Agencia para el Empleo de Madrid - Cursos 2020 - Ayuntamiento de Madrid	40.271	16.274
Portal del contribuyente - Ayuntamiento de Madrid	39.365	30.275
Pagos, domiciliaciones y aplazamientos - Ayuntamiento de Madrid	38.836	29.151
Bolsa de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	38.188	23.666
Información y medidas especiales en tiempo de alarma por Coronavirus (COVID-19) y etapa posterior - Ayto. de Madrid	35.318	30.183
Reapertura de las Oficinas de Atención a la Ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	33.870	27.607

Fuentes: Google Analytics

DEFINICIONES:

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

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

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

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

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

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

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

	PETICIONES DE INFORMACIÓN
jul-20	123
ago-20	65
sep-20	93
	281



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. trimestre 2020

2. Gestión de Contenidos

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

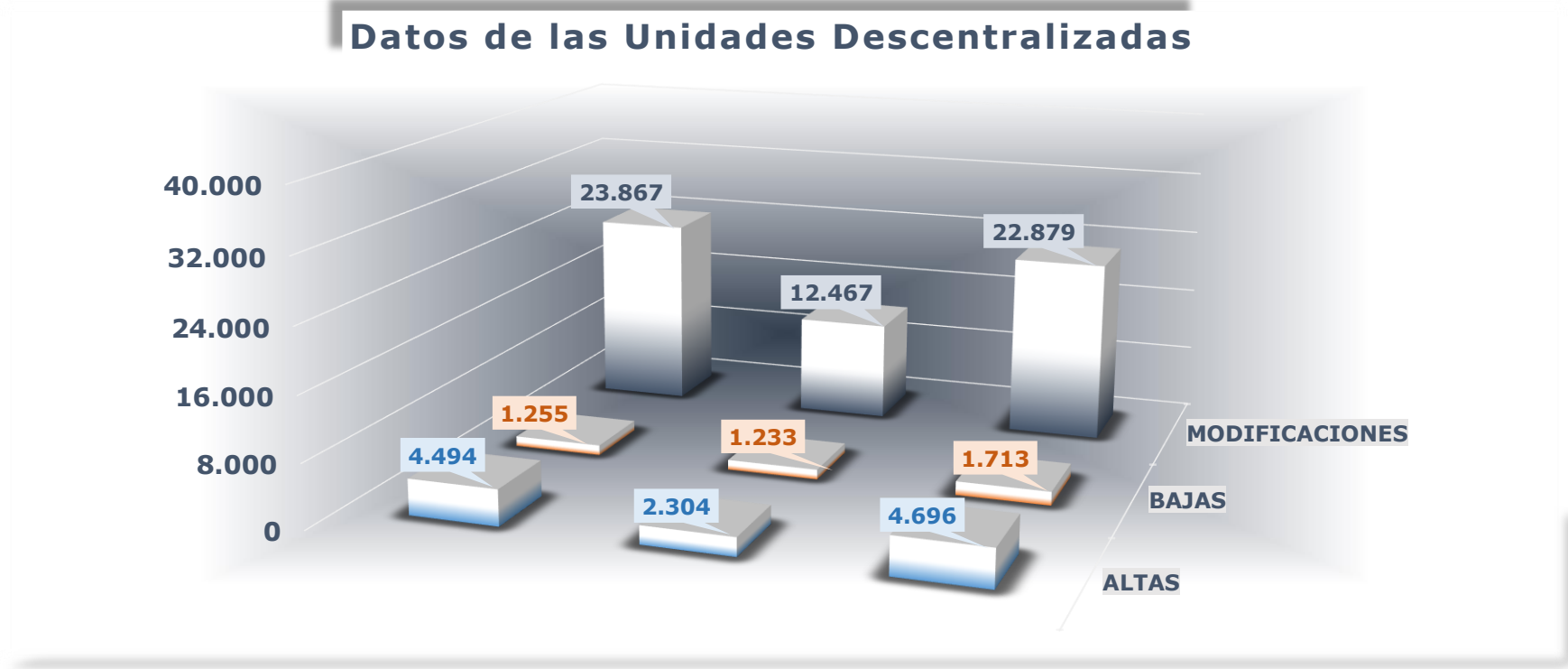
A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
jul-20	1.327	390	7.282	432	9.431
ago-20	420	523	3.060	64	4.067
sep-20	1.522	709	9.400	236	11.867
Total	3.269	1.622	19.742	732	25.365



B. Datos unidades descentralizadas.

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
jul-20	4.494	1.255	23.867	29.616
ago-20	2.304	1.233	12.467	16.004
sep-20	4.696	1.713	22.879	29.288
Total	11.494	4.201	59.213	74.908



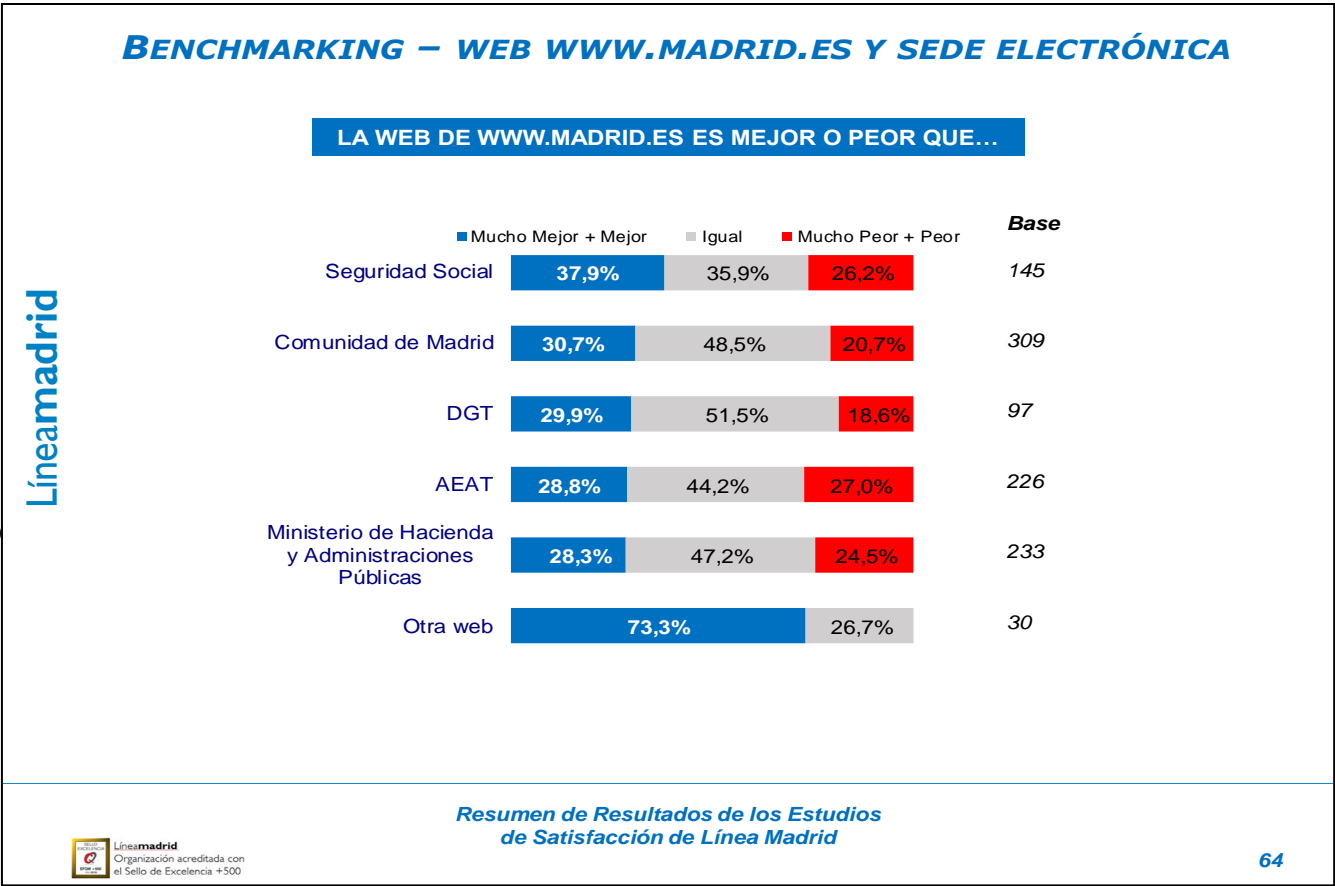
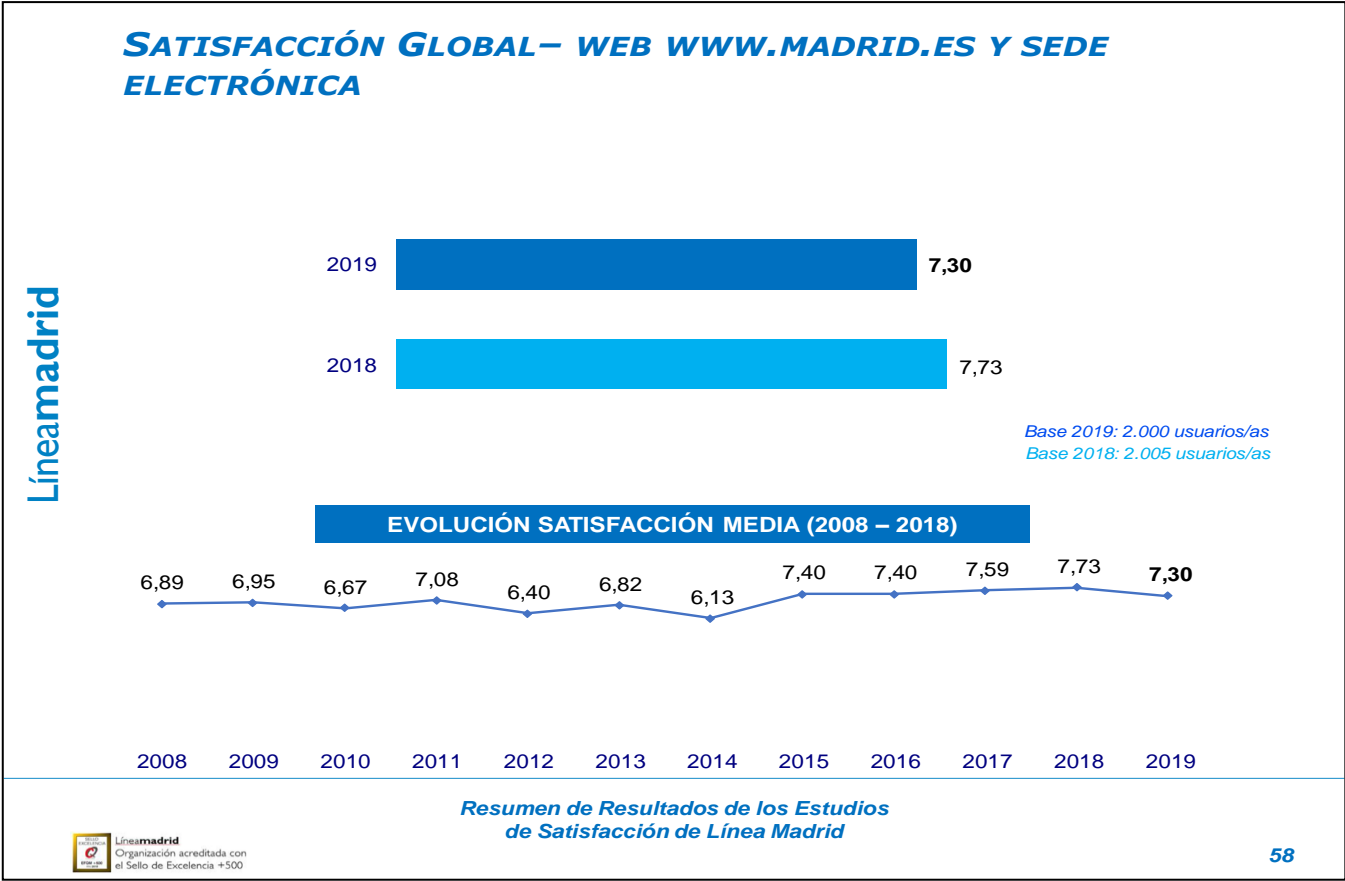
2.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. FUENTES E INTERLOCUTORES



3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN



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



Estadísticas

Estadísticas

3^{er}. trimestre 2020

3. Sistema de Cita Previa

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- CITAS ASIGNADAS POR CANAL

					CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA									
ÁREA TEMÁTICA	OFICINAS CON CITA	ÁREA DE GOBIERNO	Número total citas asignadas	% Unidad Gestora/ total citas	010		PORTAL INSTITUCIONAL				PRESENCIAL			
							TOTAL INTERNET		Internet		Internet Dispositivos móviles		TOTAL PRESENCIAL	
					Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Ciudadanía	Línea Madrid (OAC)	AG. Vicealcaldía	327.364	67%	90.928	28%	215.232	66%	164.405	50%	50.827	16%	21.204	6%
	Firma Electrónica (Of. Registro Alcalá,45)	Alcaldía	0	0%	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0%
Tributos	Contribuyente (OAIC)	AG. Hacienda y Personal	33.178	7%	9.777	29%	22.201	67%	20.841	63%	1.360	4%	1.200	4%
Acción Social	Acción Social Municipal		99		3	3%	65	66%	62	63%	3	3%	31	31%
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. Economía, Innovación y Empleo	5.369	1%	545	10%	2.318	43%	1.966	37%	352	7%	2.506	47%
	Emprendimiento		784	0%	102	13%	669	85%	648	83%	21	3%	13	2%
	Factoría Industrial		31	0%	0	0%	31	100%	26	84%	5	16%	0	0%
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	4.104	1%	1.952	48%	2.083	51%	2.034	50%	49	1%	69	2%
	CMS Internacional		187	0%	36	19%	128	68%	119	64%	9	5%	23	12%
	Centro de Protección Animal		426	0%	135	32%	204	48%	105	25%	99	23%	87	20%
Movilidad y Aparcamientos	Ser	AG. Medio Ambiente y Movilidad	4.815	1%	1.201	25%	3.274	68%	2.503	52%	771	16%	340	7%
	Gestión del Taxi		4.307	1%	672	16%	3.596	83%	3.166	74%	430	10%	39	1%
	Gestión de Multas		4.811	1%	2.354	49%	2.261	47%	2.016	42%	245	5%	196	4%
	Madrid Central		1.541	0%	595	39%	781	51%	723	47%	58	4%	165	11%
	Movilidad Reducida		2.673	1%	961	36%	1.603	60%	1.536	57%	67	3%	109	4%
	Rodajes		772	0%	60	8%	711	92%	561	73%	150	19%	1	0%
	Aparcamientos		1.557	0%	278	18%	1.250	80%	1.140	73%	110	7%	29	2%
Urbanismo	Agencia de Actividades	AG. Desarrollo Urbano	0	0%	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0%
	Desarrollo Urbano		400	0%	48	12%	348	87%	337	84%	11	3%	4	1%
	Subvención Rehabilitación Edificatoria		346	0%	34	10%	309	89%	291	84%	18	5%	3	1%
	Dpto. Jurídico. Medio Ambiente y Escena Urbana	Distrito	1.167	0%	171	15%	964	83%	815	70%	149	13%	32	3%
Servicios Sociales	Servicios Sociales (CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	0	0%	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0%
	Espacios de Igualdad		0	0%	0	-	0	-	0	-	0	-	0	0%
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		133	0%	14	11%	92	69%	89	67%	3	2%	27	20%
Cultura	Bibliotecas	AG Cultura, Turismo y Deporte	76.917	16%	556	1%	74.805	97%	71.149	93%	3.656	5%	1.556	2%
	Centros Culturales		5.669	1%	250	4%	5.065	89%	4.639	82%	426	8%	354	6%
Registro	Registro	Alcaldía	13.282	3%	4.430	33%	7.752	58%	6.669	50%	1.083	8%	1.100	8%
Otros	Matrimonios Civiles	AG. Vicealcaldía/ Distritos	1.555	0%	122	8%	1.145	74%	836	54%	309	20%	288	19%
	Responsabilidad Patrimonial	AG. Obras y Equipamientos	333	0%	85	26%	232	70%	210	63%	22	7%	16	5%
TOTAL					491.820	100%	115.309	23%	347.119	71%	286.886	58%	60.233	12%
													29.392	6%
													22.843	78%
													6.549	22%

2.- GRÁFICO

Nº total de citas asignadas por canal

Canales	3er. trimestre de 2010	% sobre el Total	Mismo periodo año anterior	% sobre el total	Variación en % año anterior
Presencial	29.392	6,0%	117.324	39,8%	-74,9%
010	115.309	23,4%	58.798	19,9%	96,1%
Internet	286.886	58,3%	80.699	27,4%	255,5%
Internet Móvil	60.233	12,2%	37.990	12,9%	58,5%
Total	491.820	100,0%	294.811	100,0%	66,8%

