

Estadísticas

Periodo: Estado de Alarma Covid-19

Del 25 de mayo al 7 de junio

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía

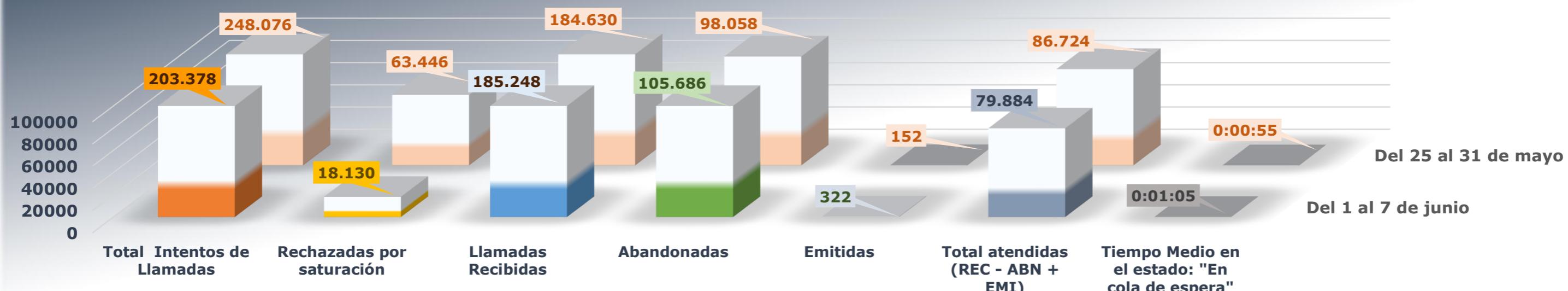


Línea Madrid Redes

1.- DATOS ATENCIÓN: CANAL 010

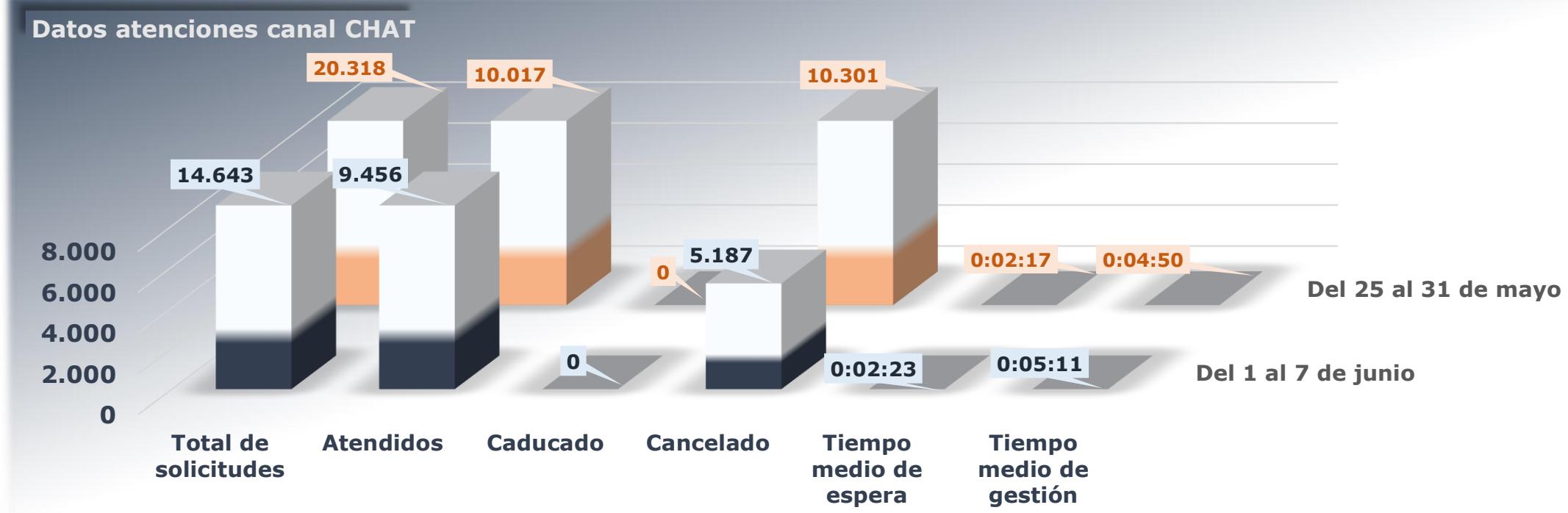
FECHA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	TOTAL ABANDONO	% Total Abandonad. / recibidas	Emitidas	Total atendidas (REC - ABN + EMI)	% Atendidas / recibidas	Tiempo Medio en el estado: "En cola de espera"
25/05/2020	63.674	37.927	60%	25.747	40%	6.484	25%	16	19.279	75%	1 m 12 s
26/05/2020	51.513	12.094	23%	39.419	77%	25.266	64%	19	14.172	36%	1 m 16 s
27/05/2020	43.531	1.912	4%	41.619	96%	26.166	63%	40	15.493	37%	1 m 20 s
28/05/2020	37.224	1.985	5%	35.239	95%	20.421	58%	1	14.819	42%	1 m 26 s
29/05/2020	33.943	2.854	8%	31.089	92%	17.201	55%	75	13.963	45%	1 m 13 s
30/05/2020	10.812	4.465	41%	6.347	59%	1.660	26%	1	4.688	74%	0 s
31/05/2020	7.379	2.209	30%	5.170	70%	860	17%	0	4.310	83%	0 s
	248.076	63.446	26%	184.630	74%	98.058	53%	152	86.724	47%	55 s
01/06/2020	47.189	3.440	22%	43.749	78%	28.180	70%	25	15.594	30%	47 s
02/06/2020	39.303	1.226	17%	38.077	83%	23.053	67%	27	15.051	33%	1 m 27 s
03/06/2020	35.641	600	16%	35.041	84%	20.499	66%	106	14.648	34%	1 m 26 s
04/06/2020	33.532	2.376	17%	31.156	83%	17.341	64%	72	13.887	36%	1 m 17 s
05/06/2020	29.784	1.557	20%	28.227	80%	14.287	59%	77	14.017	42%	28 s
06/06/2020	10.557	5.825	55%	4.732	45%	1.393	29%	12	3.351	71%	Sin datos
07/06/2020	7.372	3.106	42%	4.266	58%	933	22%	3	3.336	78%	Sin datos
	203.378	18.130	9%	185.248	91%	105.686	57%	322	79.884	43%	1 m 05 s
TOTAL	451.454	81.576	18%	369.878	82%	203.744	55%	474	166.608	45%	59 s

Datos atenciones canal 010



2.- DATOS ATENCIÓN: CANAL CHAT ONLINE

Intervalo	Total de solicitudes	Atendidos	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
25/05/2020	5.240	2.111	40,29%	0	0,00%	3.129	59,71%		
26/05/2020	4.321	1.507	34,88%	0	0,00%	2.814	65,12%		
27/05/2020	4.401	1.936	43,99%	0	0,00%	2.465	56,01%		
28/05/2020	2.474	1.818	73,48%	0	0,00%	656	26,52%		
29/05/2020	2.294	1.453	63,34%	0	0,00%	841	36,66%		
30/05/2020	819	595	72,65%	0	0,00%	224	27,35%		
31/05/2020	769	597	77,63%	0	0,00%	172	22,37%		
Total	20.318	10.017	49,3%	0	0,00%	10.301	50,70%	0:02:17	0:04:50
<hr/>									
Intervalo	Total de solicitudes	Atendidos	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
01/06/2020	4.051	1.595	39,37%	0	0,00%	2.456	60,63%	0:02:25	0:05:40
02/06/2020	3.012	1.931	64,11%	0	0,00%	1.081	35,89%	0:02:17	0:05:06
03/06/2020	2.592	1.755	67,71%	0	0,00%	837	32,29%	0:02:24	0:05:04
04/06/2020	2.122	1.744	82,19%	0	0,00%	378	17,81%	0:02:23	0:05:41
05/06/2020	1.680	1.536	91,43%	0	0,00%	144	8,57%	0:02:21	0:05:03
06/06/2020	594	440	74,07%	0	0,00%	154	25,93%	0:02:23	0:04:35
07/06/2020	592	455	76,86%	0	0,00%	137	23,14%	0:02:28	0:05:05
Total	14.643	9.456	64,6%	0	0,00%	5.187	35,42%	0:02:23	0:05:11
Suma total	34.961	19.473	55,7%	0	0,00%	15.488	44,30%	0:02:23	0:05:11



3.- DATOS ATENCIÓN: CANALES TWITTER Y FACEBOOK

Twitter

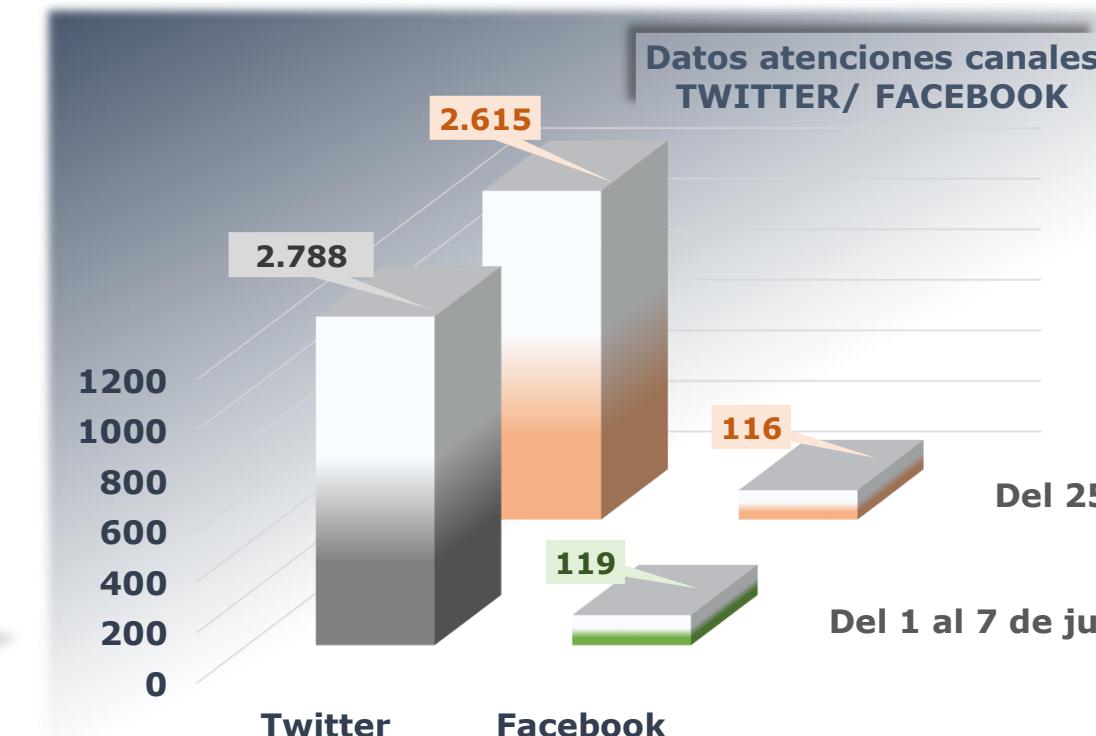
Campaña	FECHA	TOTAL
twitter	25/05/2020	506
twitter	26/05/2020	432
twitter	27/05/2020	392
twitter	28/05/2020	421
twitter	29/05/2020	336
twitter	30/05/2020	276
twitter	31/05/2020	252
Total		2.615

Campaña	FECHA	TOTAL
twitter	01/06/2020	682
twitter	02/06/2020	369
twitter	03/06/2020	374
twitter	04/06/2020	359
twitter	05/06/2020	350
twitter	06/06/2020	314
twitter	07/06/2020	340
Total		2.788
Suma Total		5.403

Facebook

Campaña	FECHA	TOTAL
facebook	25/05/2020	27
facebook	26/05/2020	14
facebook	27/05/2020	15
facebook	28/05/2020	23
facebook	29/05/2020	15
facebook	30/05/2020	13
facebook	31/05/2020	9
Total		116

Campaña	FECHA	TOTAL
facebook	01/06/2020	19
facebook	02/06/2020	22
facebook	03/06/2020	33
facebook	04/06/2020	18
facebook	05/06/2020	12
facebook	06/06/2020	7
facebook	07/06/2020	8
Total		119
Suma Total		235



4.- DATOS SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

4.1 Solicitudes de servicio

SERVICIOS	CANAL 010		
	Del 25 al 31 de mayo	Del 1 al 7 de junio	Variación en % semana anterior
Administración pública	7	66	842,9%
Avisos	12.675	12.385	-2,3%
Cita Previa	19	1.375	7136,8%
Consulta/Información	36	16	-55,6%
Consumo			-
Cultura y ocio			-
Economía	4	5	25,0%
Emergencia			-
Información general	64.137	59.931	-6,6%
Movilidad	6.251	7.511	20,2%
Objetos perdidos	20	19	-5,0%
Padrón municipal	2.367	3.013	27,3%
Registro	82	96	17,1%
Sanidad			-
Servicios Sociales	7.093	5.571	-21,5%
SyR	510	742	45,5%
Tarjeta Azul	1	3	200,0%
Tasas e impuestos	18.175	17.985	-1,0%
Urbanismo	1	2	100,0%
Total	111.378	108.720	-2,4%

(1) Declaración Estado de Alarma el 14 de marzo

(2) Semana del 23 al 29 de marzo paso de la atención de la plataforma 010 a Teletrabajo



4.2 Datos Servicio de información sobre Alerta Salud por Covid-19

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
25-may.	2.524	1-jun.	1.238
26-may.	1.187	2-jun.	1.152
27-may.	1.384	3-jun.	1.130
28-may.	1.242	4-jun.	1.100
29-may.	1.201	5-jun.	1.178
30-may.	418	6-jun.	180
31-may.	315	7-jun.	179
TOTAL	8.271	TOTAL	6.157

Acumulado	Variación en % semana anterior
3.762	-51,0%
2.339	-2,9%
2.514	-18,4%
2.342	-11,4%
2.379	-1,9%
598	-56,9%
494	-43,2%
14.428	-25,6%

Gráfico comparativa Servicios Información Alerta Salud por Covid-19



■ Del 25 al 31 de mayo ■ Del 1 al 7 de junio

4.3 Datos Servicio de información Economía y Empleo

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
25-may.	38	1-jun.	23
26-may.	34	2-jun.	29
27-may.	29	3-jun.	59
28-may.	43	4-jun.	55
29-may.	28	5-jun.	39
30-may.	9	6-jun.	
31-may.	5	7-jun.	1
TOTAL	186	TOTAL	206

Acumulado	Variación en % semana anterior
61	-39,5%
63	-14,7%
88	103,4%
98	27,9%
67	39,3%
9	-100,0%
6	-80,0%
392	10,8%

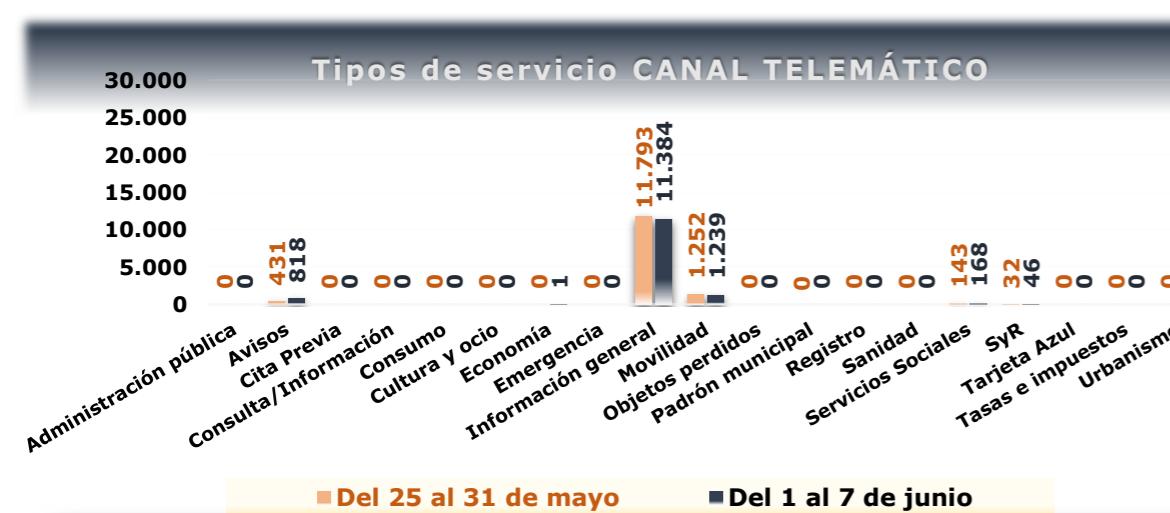
5.- DATOS SERVICIO CANAL TELEMÁTICO

5.1 Solicitudes de servicio canal Telemático: Chat Online, Twitter y Facebook

SERVICIOS	TELEMÁTICO		
	Del 25 al 31 de mayo	Del 1 al 7 de junio	Variación en % semana anterior
Administración pública	0	0	-
Avisos	431	818	89,8%
Cita Previa	0	0	-
Consulta/Información	0	0	-
Consumo	0	0	-
Cultura y ocio	0	0	-
Economía	0	1	-
Emergencia	0	0	-
Información general	11.793	11.384	-3,5%
Movilidad	1.252	1.239	-1,0%
Objetos perdidos	0	0	-
Padrón municipal	0	0	-
Registro	0	0	-
Sanidad	0	0	-
Servicios Sociales	143	168	17,5%
SyR	32	46	43,8%
Tarjeta Azul	0	0	-
Tasas e impuestos	0	0	-
Urbanismo	0	0	-
Total	13.651	13.656	0,0%

(1) Declaración Estado de Alarma el 14 de marzo

(2) Semana del 23 al 29 paso de la atención de la plataforma 010 a Teletrabajo



Por canal	Del 25 al 31 de mayo	Del 1 al 7 de junio
Chat	9.972	9.421
Facebook	93	63
Twitter	3.245	4.172
Twitter MD	341	0
Total	13.651	13.656

5.2 Datos Servicio de información sobre Alerta Salud por Covid-19

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
25-may.	679	1-jun.	222
26-may.	370	2-jun.	299
27-may.	297	3-jun.	212
28-may.	334	4-jun.	198
29-may.	218	5-jun.	195
30-may.	127	6-jun.	83
31-may.	88	7-jun.	75
TOTAL	2.113	TOTAL	1.284

Acumulado	Variación en % semana anterior
901	-67,3%
669	-19,2%
509	-28,6%
532	-40,7%
413	-10,6%
210	-34,6%
163	-14,8%
3.397	-39,2%

Gráfico comparativa Servicios Información Alerta Salud por Covid-19



■ Del 25 al 31 de mayo

■ Del 1 al 7 de junio

5.3 Datos Servicio de información Economía y Empleo

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
25-may.	8	1-jun.	0
26-may.	5	2-jun.	0
27-may.	4	3-jun.	12
28-may.	6	4-jun.	11
29-may.	6	5-jun.	6
30-may.	0	6-jun.	1
31-may.	3	7-jun.	0
TOTAL	32	TOTAL	30

Acumulado	Variación en % semana anterior
8	-100,0%
5	-100,0%
16	200,0%
17	83,3%
12	0,0%
1	-
3	-100,0%
62	-6,3%

6.- SERVICIO PETICIONES AYUDAS SOCIALES DE EMERGENCIA

SERVICIO QUE SE DEMANDA	ATENCIÓN SOCIAL														Acumulado	Variación en % semana anterior															
	25-may.	26-may.	27-may.	28-may.	29-may.	30-may.	31-may.	Total	1-jun.	2-jun.	3-jun.	4-jun.	5-jun.	6-jun.	7-jun.																
Alojamiento	19	11	16	21	9	2	2	80	13	15	17	21	11	1	1	79	-1,3%														
Asesoramiento jurídico	6	7	9	5	10	3	1	41	8	7	3	7	5	0	0	30	-26,8%														
Atención inmediata	159	101	132	141	130	17	8	688	120	121	111	104	94	21	9	580	-15,7%														
Ayuda económica	514	359	414	416	474	71	38	2.286	408	321	354	315	282	39	39	1.758	-23,1%														
Comida a domicilio	560	375	463	470	397	95	54	2.414	404	414	426	401	340	48	25	2.058	-14,7%														
Dependencia	20	21	29	38	25	0	0	133	18	37	21	26	26	3	3	134	0,8%														
Información	42	31	40	40	43	2	4	202	59	61	58	42	61	9	4	294	45,5%														
Otros	101	67	66	80	90	11	14	429	79	82	94	78	84	12	5	434	1,2%														
RMI	56	48	58	42	65	6	5	280	61	51	52	36	47	6	1	254	-9,3%														
Servicios a domicilio	31	26	44	22	24	3	0	150	40	27	27	25	37	4	2	162	8,0%														
Teleasistencia	15	14	15	11	14	1	2	72	8	16	16	8	8	3	1	60	-16,7%														
														1.523	1.060	1.286	1.286	1.281	211	128	6.775	1218	1152	1179	1063	995	146	90	5.843	12.618	-13,8%



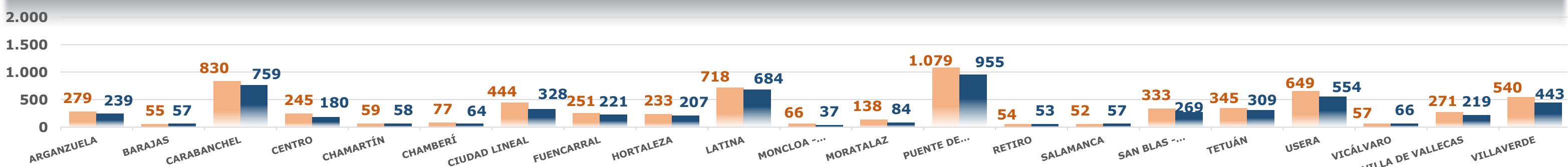
6.1 Atención peticiones ayudas de Emergencia

DISTRITOS	SOLICITUDES TOTALES POR DISTRITO Y CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES														Acumulado	Variación en % semana anterior				
	25-may.	26-may.	27-may.	28-may.	29-may.	30-may.	31-may.	Total	En %	1-jun.	2-jun.	3-jun.	4-jun.	5-jun.	6-jun.	7-jun.	Total	En %		
ARGANZUELA	70	45	54	57	42	7	4	279	4,12%	49	56	47	46	34	7	0	239	4,09%	518	-14,34%
BARAJAS	16	10	13	8	8	0	0	55	0,81%	14	9	10	9	11	3	1	57	0,98%	112	3,64%
CARABANCHEL	179	101	160	159	191	24	16	830	12,25%	155	154	153	150	121	15	11	759	12,99%	1.589	-8,55%
CENTRO	59	37	39	47	40	16	7	245	3,62%	41	33	35	30	30	6	5	180	3,08%	425	-26,53%
CHAMARTÍN	15	12	8	14	8	2	0	59	0,87%	8	11	16	9	11	3	0	58	0,99%	117	-1,69%
CHAMBERÍ	14	17	17	16	7	1	5	77	1,14%	11	14	13	9	11	3	3	64	1,10%	141	-16,88%
CIUDAD LINEAL	96	84	89	79	80	9	7	444	6,55%	60	71	70	55	59	10	3	328	5,61%	772	-26,13%
FUENCARRAL	57	28	48	51	54	7	6	251	3,70%	55	39	40	38	43	4	2	221	3,78%	472	-11,95%
HORTALEZA	53	34	45	43	45	8	5	233	3,44%	48	42	39	32	36	6	4	207	3,54%	440	-11,16%
LATINA	168	109	132	144	133	17	15	718	10,60%	155	120	155	116	112	13	13	684	11,71%	1.402	-4,74%
MONCLOA - ARAVACA	18	7	20	10	7	1	3	66	0,97%	7	9	3	11	5	1	1	37	0,63%	103	-43,94%
MORATALAZ	34	22	24	22	29	5	2	138	2,04%	29	13	12	16	10	3	1	84	1,44%	222	-39,13%
PUENTE DE VALLECAS	254	178	192	213	200	30	12	1.079	15,93%	197	198	184	181	156	23	16	955	16,34%	2.034	-11,49%
RETIRO	12	10	7	7	18	0	0	54	0,80%	13	11	12	11	6	0	0	53	0,91%	107	-1,85%
SALAMANCA	10	4	10	13	8	5	2	52	0,77%	8	8	17	9	11	2	2	57	0,98%	109	9,62%
SAN BLAS - CANILLEJAS	71	64	61	58	63	10	6	333	4,92%	49	50	65	44	49	8	4	269	4,60%	602	-19,22%
TETUÁN	77	56	61	74	63	12	2	345	5,09%	49	71	66	58	53	7	5	309	5,29%	654	-10,43%
USERA	130	97	141	115	129	29	8	649	9,58%	111	119	101	93	110	12	8	554	9,48%	1.203	-14,64%
VICÁLVARO	15	10	12	9	9	0	2	57	0,84%	13	10	17	12	9	2	3	66	1,13%	123	15,79%
VILLA DE VALLECAS	59	43	51	52	48	9	9	271	4,00%	48	37	32	43	47	7	5	219	3,75%	490	-19,19%
VILLAVERDE	116	92	102	95	99	19	17	540	7,97%	98	77	92	91	71	11	3	443	7,58%	983	-17,96%

Total | 1.523 | 1.060 | 1.286 | 1.286 | 1.281 | 211 | 128 | 6.775 | 100% | 1.218 | 1.152 | 1.179 | 1.063 | 995 | 146 | 90 | 5.843 | 100% | 12.618 | -14%

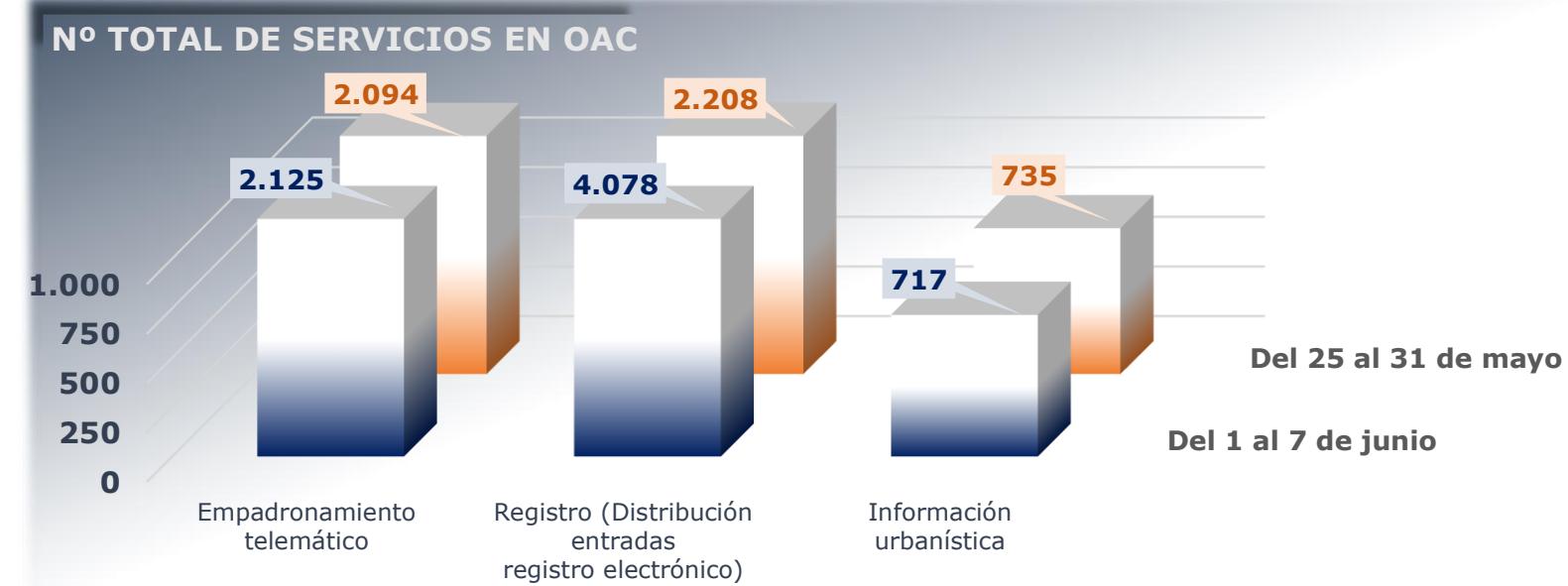
■ Del 25 al 31 de mayo ■ Del 1 al 7 de junio

PETICIONES POR DISTRITOS



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

Día de la semana	Empadronamiento telemático	Registro (Distribución entradas registro electrónico)	Información urbanística	Total
11-may.	484	504	169	1157
12-may.	450	399	165	1014
13-may.	425	474	148	1047
14-may.	414	471	142	1027
15-may.	321	360	111	792
Total	2.094	2.208	735	5.037
18-may.	523	969	147	1639
19-may.	428	712	145	1285
20-may.	389	654	160	1203
21-may.	437	1010	159	1606
22-may.	348	733	106	1187
Total	2.125	4.078	717	6.920
Suma Total	4.219	6.286	1.452	11.957

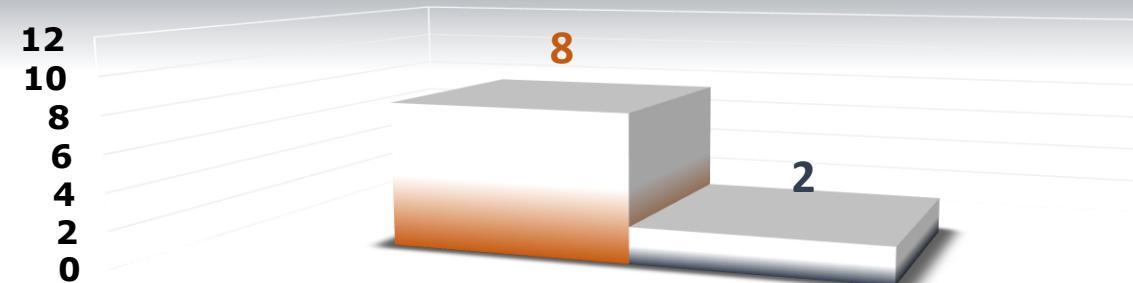


8.- CAMPAÑA DE LLAMADA TELEFÓNICA A MAYORES

8.1 Número de Derivaciones a Servicios Sociales

Del 25 al 31 de mayo	8
Del 1 al 7 de junio	2
Total	10

Derivaciones a Servicios Sociales desde canal telefónico
010



— Del 25 al 31 de mayo — Del 1 al 7 de junio