

Estadísticas

Estadísticas

Periodo: Estado de Alarma Covid-19

Del 8 al 21 de junio

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



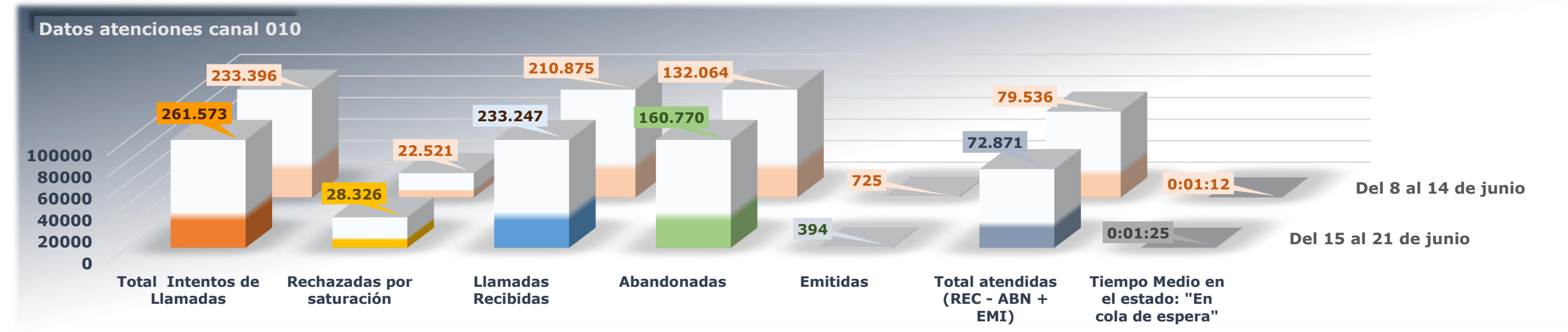
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



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"
08/06/2020	51.602	5.584	33%	46.018	105%	30.563	71%	31	15.486	29%	43 s
09/06/2020	45.226	3.695	29%	41.531	110%	27.385	72%	138	14.284	29%	1 m 23 s
10/06/2020	47.775	5.577	32%	42.198	106%	28.271	72%	228	14.155	28%	1 m 21 s
11/06/2020	41.507	3.748	23%	37.759	112%	23.077	69%	221	14.903	32%	1 m 20 s
12/06/2020	34.473	3.917	22%	30.556	108%	16.888	63%	105	13.773	37%	1 m 12 s
13/06/2020	7.860	0	0%	7.860	100%	4.318	55%	0	3.542	45%	Sin datos
14/06/2020	4.953	0	0%	4.953	100%	1.562	32%	2	3.393	69%	Sin datos
	233.396	22.521	10%	210.875	90%	132.064	63%	725	79.536	38%	1 m 12 s
15/06/2020	63.660	7.055	11%	56.605	89%	42.507	75%	29	14.127	25%	49 s
16/06/2020	56.486	5.755	10%	50.731	90%	37.567	74%	65	13.229	26%	1 m 10 s
17/06/2020	49.987	4.063	8%	45.924	92%	32.904	72%	87	13.107	29%	1 m 39 s
18/06/2020	45.768	4.108	9%	41.660	91%	28.651	69%	78	13.087	31%	1 m 23 s
19/06/2020	30.529	1.231	4%	29.298	96%	17.136	58%	93	12.255	42%	2 m 03 s
20/06/2020	9.090	4.290	47%	4.800	53%	1.297	27%	2	3.505	73%	Sin datos
21/06/2020	6.053	1.824	30%	4.229	70%	708	17%	40	3.561	84%	Sin datos
	261.573	28.326	11%	233.247	89%	160.770	69%	394	72.871	31%	1 m 25 s
TOTAL	494.969	50.847	10%	444.122	90%	292.834	66%	1.119	152.407	34%	1 m 18 s

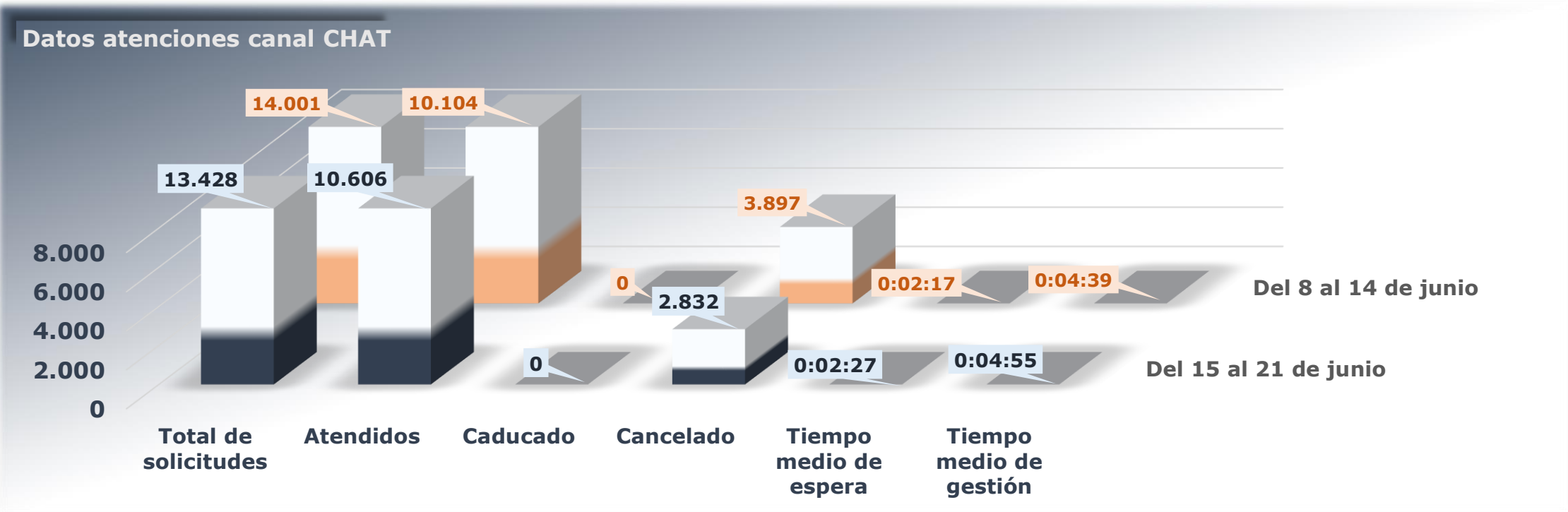


2.- DATOS ATENCIÓN: CANAL CHAT ONLINE

Intervalo	Total de solicitudes	Atendidos	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
08/06/2020	3.314	2.354	71,03%	0	0,00%	960	28,97%	0:02:17	0:04:41
09/06/2020	2.725	1.888	69,28%	0	0,00%	837	30,72%		
10/06/2020	2.670	1.766	66,14%	0	0,00%	904	33,86%	0:02:09	0:04:42
11/06/2020	2.478	1.831	73,89%	0	0,00%	647	26,11%	0:02:16	0:04:54
12/06/2020	1.822	1.456	79,91%	0	0,00%	366	20,09%	0:02:22	0:05:07
13/06/2020	482	406	84,23%	0	0,00%	76	15,77%	0:02:13	0:04:36
14/06/2020	510	403	79,02%	0	0,00%	107	20,98%	0:02:27	0:03:56
Total	14.001	10.104	72,2%	0	0,00%	3.897	27,83%	0:02:17	0:04:39

Intervalo	Total de solicitudes	Atendidos	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
15/06/2020	3.174	2.073	65,31%	0	0,00%	1.101	34,69%	0:02:31	0:05:30
16/06/2020	2.870	2.147	74,81%	0	0,00%	733	25,54%	0:02:22	0:05:30
17/06/2020	2.442	2.061	84,40%	0	0,00%	381	15,60%	0:02:23	0:05:23
18/06/2020	2.111	1.757	83,23%	0	0,00%	354	16,77%	0:02:58	0:04:59
19/06/2020	1.744	1.616	92,66%	0	0,00%	128	7,34%	0:02:21	0:05:05
20/06/2020	548	470	85,77%	0	0,00%	78	14,23%	0:02:19	0:04:17
21/06/2020	539	482	89,42%	0	0,00%	57	10,58%	0:02:16	0:03:41
Total	13.428	10.606	79,0%	0	0,00%	2.832	21,09%	0:02:27	0:04:55

Suma total	27.429	20.710	75,5%	0	0,00%	6.729	24,53%	0:02:23	0:04:48
------------	--------	--------	-------	---	-------	-------	--------	---------	---------



3.- DATOS ATENCIÓN: CANALES TWITTER Y FACEBOOK

Twitter

Campaña	FECHA	TOTAL
twitter	08/06/2020	432
twitter	09/06/2020	367
twitter	10/06/2020	369
twitter	11/06/2020	372
twitter	12/06/2020	321
twitter	13/06/2020	277
twitter	14/06/2020	334
Total		2.472

Campaña	FECHA	TOTAL
twitter	15/06/2020	384
twitter	16/06/2020	383
twitter	17/06/2020	392
twitter	18/06/2020	337
twitter	19/06/2020	307
twitter	20/06/2020	351
twitter	21/06/2020	326
Total		2.480
Suma Total		4.952

Facebook

Campaña	FECHA	TOTAL
facebook	08/06/2020	26
facebook	09/06/2020	19
facebook	10/06/2020	22
facebook	11/06/2020	11
facebook	12/06/2020	13
facebook	13/06/2020	7
facebook	14/06/2020	9
Total		107

Campaña	FECHA	TOTAL
facebook	15/06/2020	24
facebook	16/06/2020	18
facebook	17/06/2020	17
facebook	18/06/2020	19
facebook	19/06/2020	12
facebook	20/06/2020	14
facebook	21/06/2020	7
Total		111
Suma Total		218

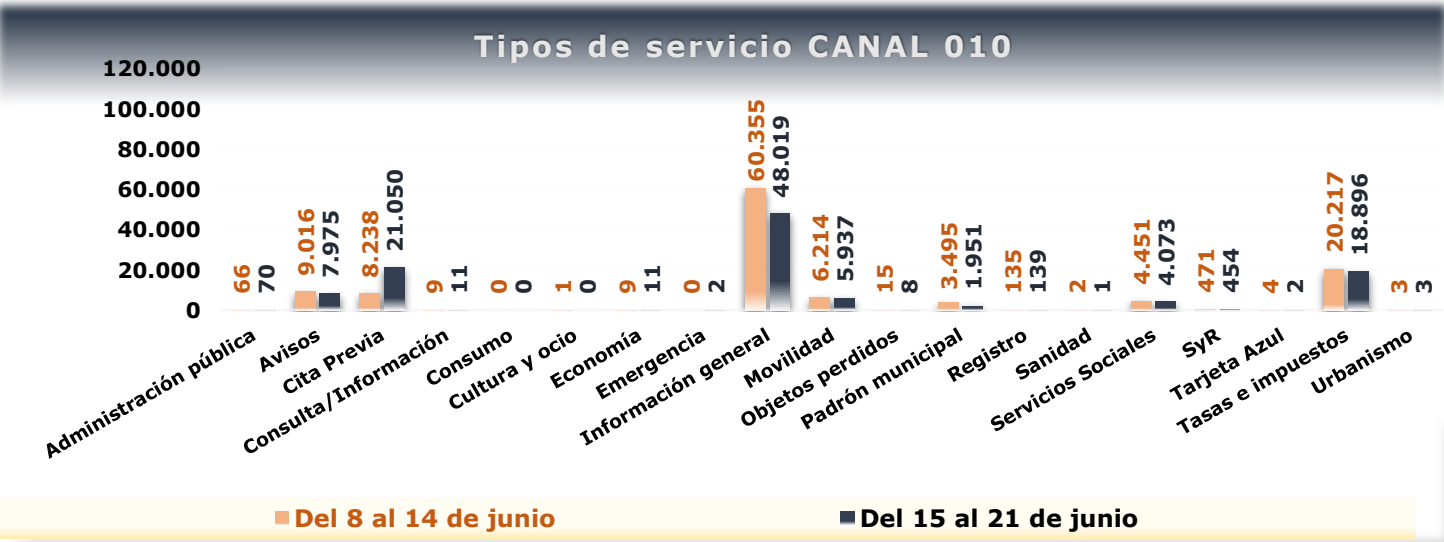


4.- DATOS SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

4.1 Solicitudes de servicio

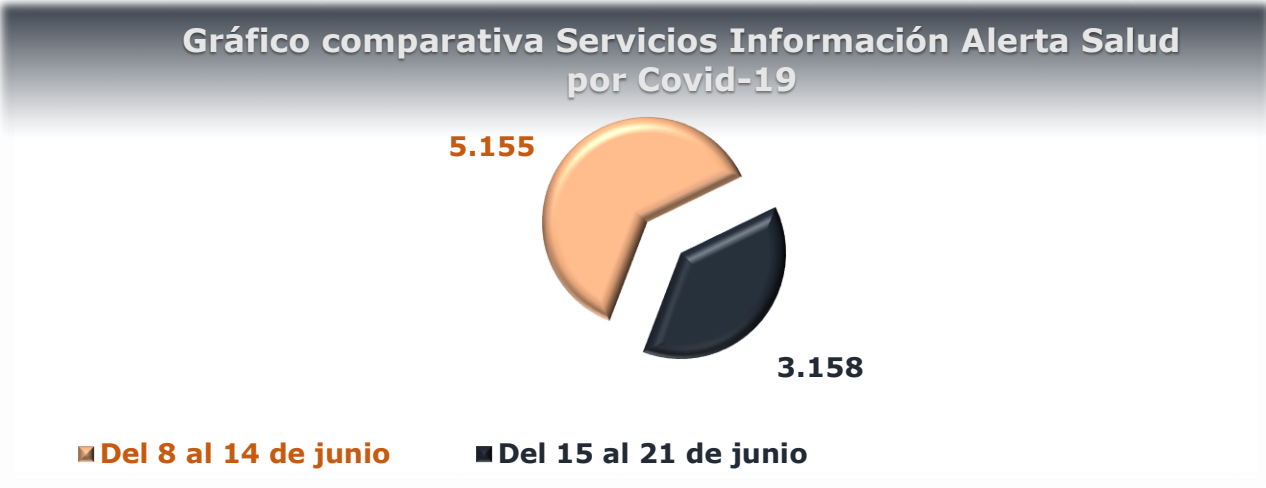
SERVICIOS	CANAL 010		
	Del 8 al 14 de junio	Del 15 al 21 de junio	Variación en % semana anterior
Administración pública	66	70	6,1%
Avisos	9.016	7.975	-11,5%
Cita Previa	8.238	21.050	155,5%
Consulta/Información	9	11	22,2%
Consumo	0	0	-
Cultura y ocio	1	0	-100,0%
Economía	9	11	22,2%
Emergencia	0	2	-
Información general	60.355	48.019	-20,4%
Movilidad	6.214	5.937	-4,5%
Objetos perdidos	15	8	-46,7%
Padrón municipal	3.495	1.951	-44,2%
Registro	135	139	3,0%
Sanidad	2	1	-50,0%
Servicios Sociales	4.451	4.073	-8,5%
SyR	471	454	-3,6%
Tarjeta Azul	4	2	-50,0%
Tasas e impuestos	20.217	18.896	-6,5%
Urbanismo	3	3	0,0%
Total	112.701	108.602	-3,6%

- (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	Acumulado	Variación en % semana anterior
8-jun.	1.292	15-jun.	759	2.051	-41,3%
9-jun.	1.036	16-jun.	506	1.542	-51,2%
10-jun.	896	17-jun.	506	1.402	-43,5%
11-jun.	902	18-jun.	536	1.438	-40,6%
12-jun.	787	19-jun.	552	1.339	-29,9%
13-jun.	131	20-jun.	150	281	14,5%
14-jun.	111	21-jun.	149	260	34,2%
TOTAL	5.155	TOTAL	3.158	8.313	-38,7%



4.3 Datos Servicio de información Economía y Empleo

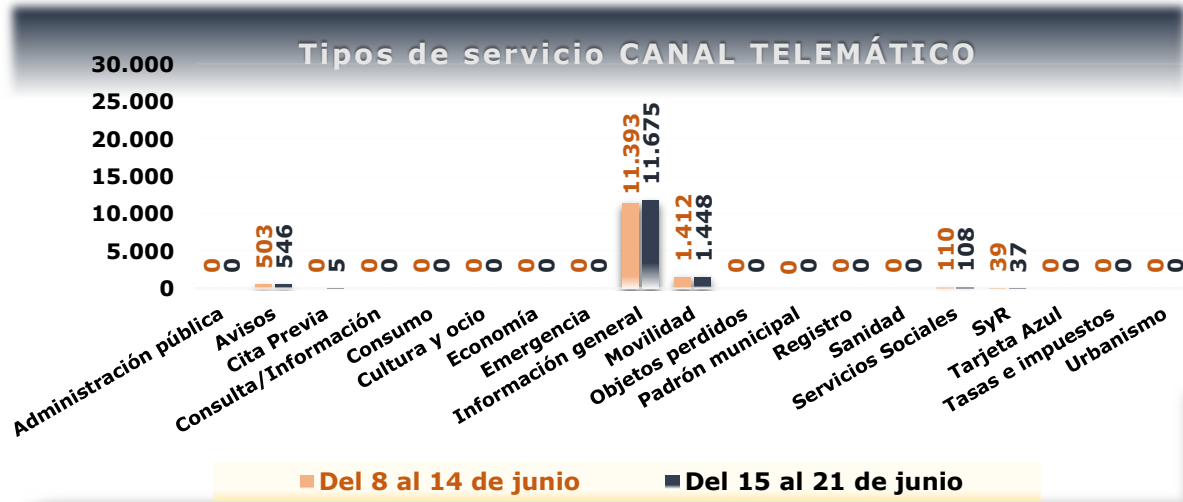
Fecha	Servicios	Fecha	Servicios	Acumulado	Variación en % semana anterior
8-jun.	25	15-jun.	31	56	24,0%
9-jun.	30	16-jun.	27	57	-10,0%
10-jun.	18	17-jun.	18	36	0,0%
11-jun.	19	18-jun.	17	36	-10,5%
12-jun.	27	19-jun.	18	45	-33,3%
13-jun.	4	20-jun.	4	8	0,0%
14-jun.	5	21-jun.	3	8	-40,0%
TOTAL	128	TOTAL	118	246	-7,8%

5.- DATOS SERVICIO CANAL TELEMÁTICO

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

SERVICIOS	TELEMÁTICO		
	Del 8 al 14 de junio	Del 15 al 21 de junio	Variación en % semana anterior
Administración pública	0	0	-
Avisos	503	546	8,5%
Cita Previa	0	5	-
Consulta/Información	0	0	-
Consumo	0	0	-
Cultura y ocio	0	0	-
Economía	0	0	-
Emergencia	0	0	-
Información general	11.393	11.675	2,5%
Movilidad	1.412	1.448	2,5%
Objetos perdidos	0	0	-
Padrón municipal	0	0	-
Registro	0	0	-
Sanidad	0	0	-
Servicios Sociales	110	108	-1,8%
SyR	39	37	-5,1%
Tarjeta Azul	0	0	-
Tasas e impuestos	0	0	-
Urbanismo	0	0	-
Total	13.457	13.819	2,7%

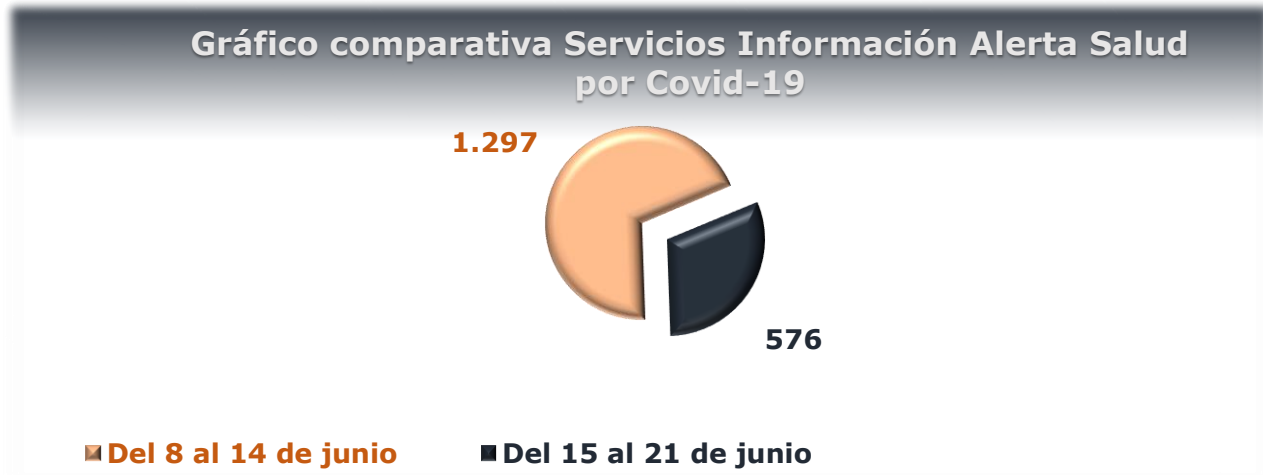
- (1) Declaración Estado de Alarma el 14 de marzo
(2) Semana del 23 al 29 paso de la atención de la plataforma 010 a Teletrabajo



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

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
8-jun.	376	15-jun.	149
9-jun.	224	16-jun.	105
10-jun.	202	17-jun.	95
11-jun.	181	18-jun.	87
12-jun.	141	19-jun.	66
13-jun.	83	20-jun.	33
14-jun.	90	21-jun.	41
TOTAL	1.297	TOTAL	576

Acumulado	Variación en % semana anterior
525	-60,4%
329	-53,1%
297	-53,0%
268	-51,9%
207	-53,2%
116	-60,2%
131	-54,4%
1.873	-55,6%



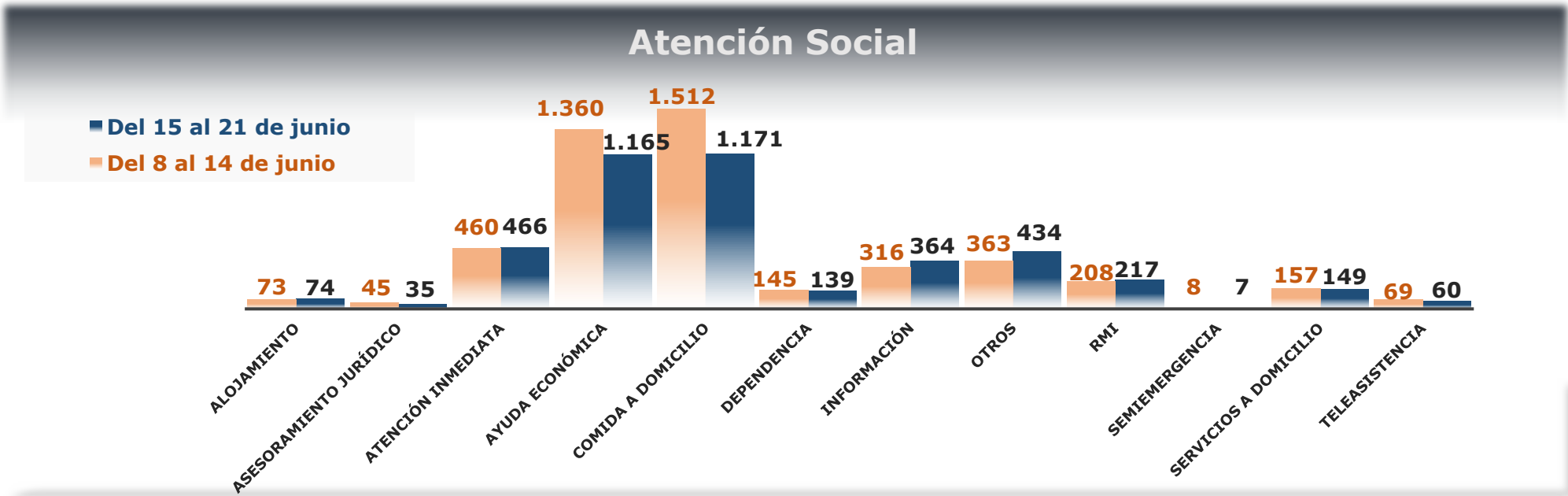
5.3 Datos Servicio de información Economía y Empleo

Fecha	Servicios	Fecha	Servicios
8-jun.	6	15-jun.	3
9-jun.	8	16-jun.	2
10-jun.	2	17-jun.	0
11-jun.	0	18-jun.	0
12-jun.	1	19-jun.	0
13-jun.	1	20-jun.	1
14-jun.	1	21-jun.	0
TOTAL	19	TOTAL	6

Acumulado	Variación en % semana anterior
9	-50,0%
10	-75,0%
2	-100,0%
0	-
1	-100,0%
2	0,0%
1	-100,0%
25	-68,4%

6.- SERVICIO PETICIONES AYUDAS SOCIALES DE EMERGENCIA

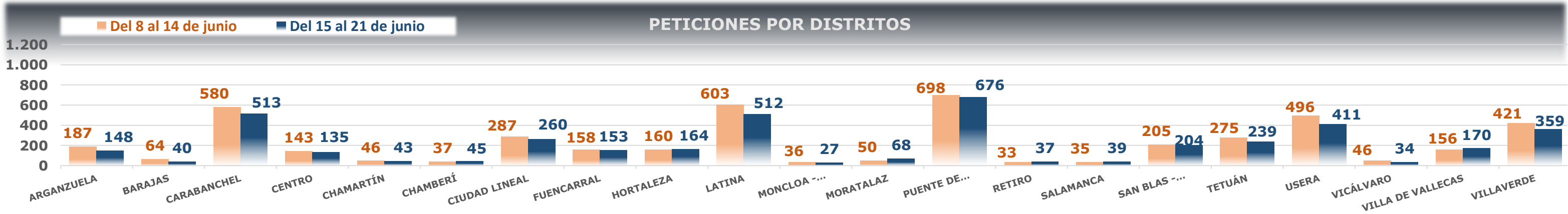
ATENCIÓN SOCIAL																	Acumulado	Variación en % semana anterior
SERVICIO QUE SE DEMANDA	8-jun.	9-jun.	10-jun.	11-jun.	12-jun.	13-jun.	14-jun.	Total	15-jun.	16-jun.	17-jun.	18-jun.	19-jun.	20-jun.	21-jun.	Total		
Alojamiento	10	11	12	21	14	1	4	73	16	15	7	17	14	2	3	74	147	1,4%
Asesoramiento jurídico	12	7	7	3	13	1	2	45	4	9	7	10	5	0	0	35	80	-22,2%
Atención inmediata	101	90	73	92	85	15	4	460	91	83	82	91	103	6	10	466	926	1,3%
Ayuda económica	293	261	235	261	234	44	32	1.360	263	214	224	217	199	24	24	1.165	2.525	-14,3%
Comida a domicilio	263	268	285	320	286	49	41	1.512	222	215	211	223	235	42	23	1.171	2.683	-22,6%
Dependencia	38	28	23	28	22	3	3	145	35	24	30	24	21	4	1	139	284	-4,1%
Información	53	47	48	79	73	3	13	316	72	68	62	80	68	8	6	364	680	15,2%
Otros	81	62	59	75	69	12	5	363	82	82	97	76	72	18	7	434	797	19,6%
RMI	40	42	37	33	45	6	5	208	42	29	51	43	39	8	5	217	425	4,3%
Semiemergencia	0	4	3	1	0	0	0	8	2	0	0	1	4	0	0	7		-12,5%
Servicios a domicilio	34	27	31	26	32	3	4	157	27	27	21	44	23	4	3	149	306	-5,1%
Teleasistencia	11	21	13	13	11	0	0	69	13	11	12	11	10	1	2	60	129	-13,0%
																	8.982	-9,2%



6.1 Atención peticiones ayudas de Emergencia

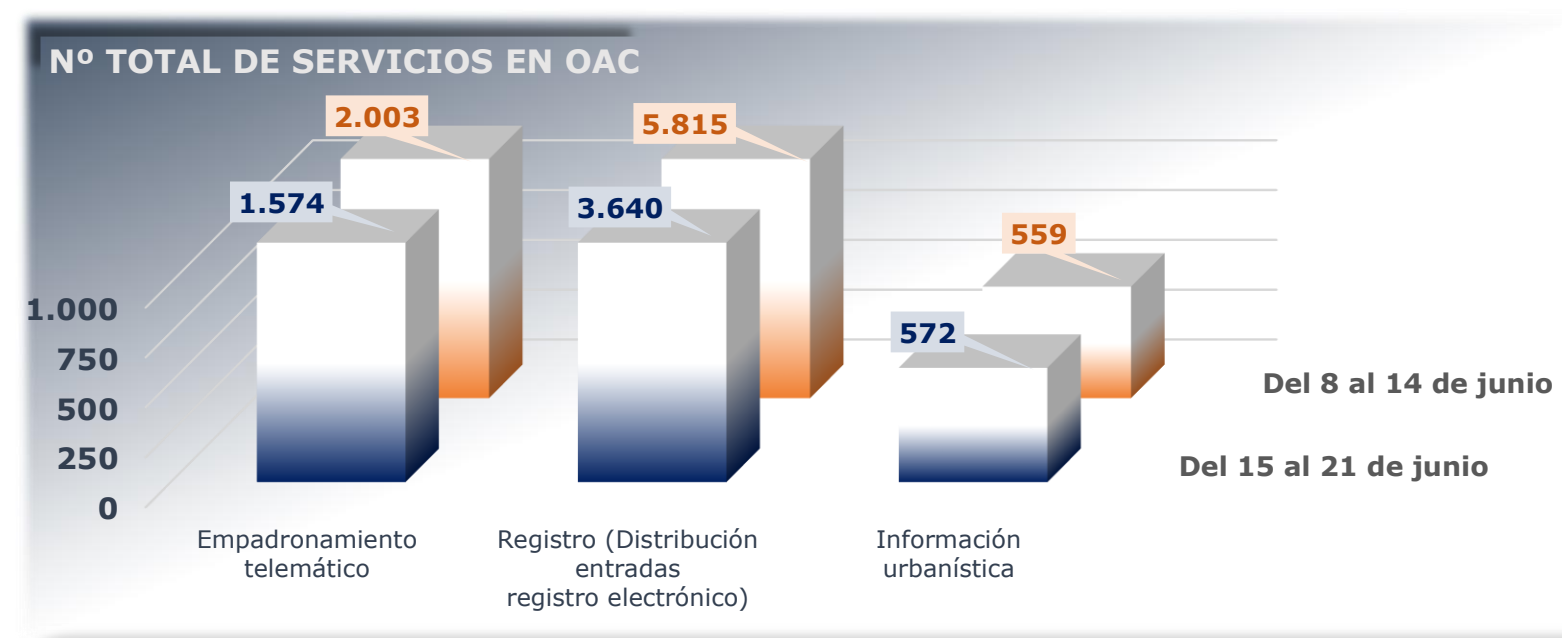
		SOLICITUDES TOTALES POR DISTRITO Y CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES																		
DISTRITOS	8-jun.	9-jun.	10-jun.	11-jun.	12-jun.	13-jun.	14-jun.	Total	En %	15-jun.	16-jun.	17-jun.	18-jun.	19-jun.	20-jun.	21-jun.	Total	En %	Acumulado	Variación en % semana anterior
ARGANZUELA	42	34	35	38	24	9	5	187	3,97%	25	28	29	27	35	1	3	148	3,46%	335	-20,86%
BARAJAS	13	11	16	10	13	1	0	64	1,36%	9	6	4	7	13	0	1	40	0,94%	104	-37,50%
CARABANCHEL	114	112	104	108	112	14	16	580	12,30%	111	87	99	100	91	16	9	513	11,99%	1.093	-11,55%
CENTRO	29	26	18	37	25	4	4	143	3,03%	26	27	24	26	26	2	4	135	3,16%	278	-5,59%
CHAMARTÍN	10	6	6	9	13	1	1	46	0,98%	5	9	10	9	8	0	2	43	1,01%	89	-6,52%
CHAMBERÍ	8	8	6	8	6	0	1	37	0,78%	9	12	5	13	5	1	0	45	1,05%	82	21,62%
CIUDAD LINEAL	51	58	57	60	46	10	5	287	6,09%	63	47	45	42	51	7	5	260	6,08%	547	-9,41%
FUENCARRAL	38	30	31	20	33	3	3	158	3,35%	37	20	33	30	30	2	1	153	3,58%	311	-3,16%
HORTALEZA	26	33	29	29	33	6	4	160	3,39%	33	29	34	37	21	5	5	164	3,83%	324	2,50%
LATINA	107	106	90	138	138	12	12	603	12,79%	100	92	99	105	93	12	11	512	11,97%	1.115	-15,09%
MONCLOA - ARAVACA	9	6	8	9	2	1	1	36	0,76%	5	6	4	5	6	1	0	27	0,63%	63	-25,00%
MORATALAZ	7	10	8	9	14	2	0	50	1,06%	15	14	12	13	12	2	0	68	1,59%	118	36,00%
PUENTE DE VALLECAS	146	132	124	144	111	27	14	698	14,80%	151	113	139	124	115	16	18	676	15,81%	1.374	-3,15%
RETIRO	3	7	6	7	5	3	2	33	0,70%	7	6	7	4	8	3	2	37	0,87%	70	12,12%
SALAMANCA	7	5	3	11	7	2	0	35	0,74%	6	6	6	13	3	3	2	39	0,91%	74	11,43%
SAN BLAS - CANILLEJAS	41	38	38	38	37	5	8	205	4,35%	35	44	30	45	42	5	3	204	4,77%	409	-0,49%
TETUÁN	61	50	47	64	38	8	7	275	5,83%	47	40	41	55	53	2	1	239	5,59%	514	-13,09%
USERA	99	101	84	87	102	11	12	496	10,52%	67	80	78	81	79	18	8	411	9,61%	907	-17,14%
VICÁLVARO	13	9	4	10	10	0	0	46	0,98%	6	9	6	2	7	3	1	34	0,79%	80	-26,09%
VILLA DE VALLECAS	26	25	34	27	35	4	5	156	3,31%	30	32	28	36	34	7	3	170	3,97%	326	8,97%
VILLAVERDE	86	61	78	89	80	14	13	421	8,93%	81	70	70	63	60	10	5	359	8,39%	780	-14,73%

Total	936	868	826	952	884	137	113	4.716	100%	868	777	803	837	792	116	84	4.277	100%	8.993	-9%
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------	------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	----	-------	------	-------	-----



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

Día de la semana	Empadronamiento telemático	Registro (Distribución entradas registro electrónico)	Información urbanística	Total
8-jun.	471	1122	145	1738
9-jun.	389	1187	122	1698
10-jun.	411	1169	103	1683
11-jun.	383	1162	106	1651
12-jun.	349	1175	83	1607
Total	2.003	5.815	559	8.377
15-jun.	390	867	124	1381
16-jun.	332	821	132	1285
17-jun.	334	676	109	1119
18-jun.	276	682	105	1063
19-jun.	242	594	102	938
Total	1.574	3.640	572	5.786
Suma Total	3.577	9.455	1.131	14.163



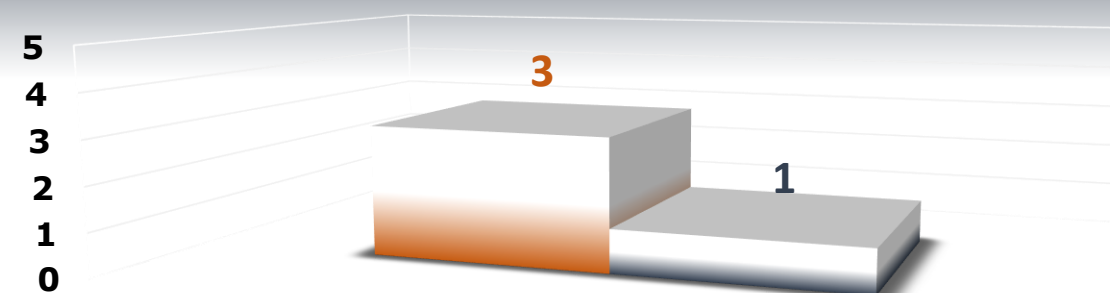
8.- CAMPAÑA DE LLAMADA TELEFÓNICA A MAYORES

8.1 Número de Derivaciones a Servicios Sociales

Del 8 al 14 de junio	3
Del 15 al 21 de junio	1

Total 4

Derivaciones a Servicios Sociales desde canal telefónico 010



– Del 8 al 14 de junio – Del 15 al 21 de junio