

Estadísticas

Estadísticas

1^{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. Canales Telemáticos
 - 1.4.1. Twitter@lineamadrid.es
 - 1.4.2. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)
 - 1.4.3. Asistente Virtual Chat Bot Distrito Centro
 - 1.4.4. Facebook
- 1.5. Portal web www.madrid.es

2. Gestión de contenidos

3. Sistema Cita Previa



Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. Trimestre 2022

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: 010 - OAC - Chat Online - Chat Bot zona Distrito Centro - @lineamadrid.es - Facebook (Línea Madrid)							
Atenciones por canal (1)	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Atenciones 010	981.354	1.129.456	-13,1%	Servicios 010	1.500.283	1.541.896	-2,7%
*Atenciones OAC	329.831	283.565	16,3%	*Servicios OAC	564.289	397.981	41,8%
Chat Online	127.098	93.096	36,5%	Chat Online	152.629	121.260	25,9%
Chat Bot zona Distrito Centro	20.017	17.736	12,9%	Chat Bot zona Distrito Centro	20.017	17.736	12,9%
@lineamadrid.es	18.765	28.428	-34,0%	@lineamadrid.es	25.778	40.166	-35,8%
Facebook	3.143	2.148	46,3%	Facebook	3.684	2.162	70,4%
TOTAL	1.480.208	1.554.429	-4,8%	TOTAL	2.266.680	2.121.201	6,9%

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

Canal Web							
Atenciones por canal (1)	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Servicios por canal (2)	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Visitas madrid.es	8.429.787	7.381.063	14,2%	Páginas vistas madrid.es	21.268.802	18.592.493	14,4%

(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 Gensis (OAC) - RightNow (Twitter) - Google Analytics (Web)

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

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

Solicitudes de Servicio / Canales Personalizados (1)	Nº Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información general	675.773	738.012	-8,4%
Cita Previa	407.389	359.000	13,5%
Padrón municipal	388.281	272.969	42,2%
Justificantes de Padrón	238.346	145.775	63,5%
Gestiones de Padrón	149.935	127.194	17,9%
Movilidad	168.391	179.276	-6,1%
Tasas e impuestos	131.544	120.603	9,1%
Avisos	111.166	124.757	-10,9%
Registro	104.442	72.665	43,7%
Ayuda a la navegación	32.461	44.984	-27,8%
Identificación electrónica	16.188	6.024	168,7%
Servicios Sociales	8.947	2.957	202,6%
Urbanismo	7.527	6.560	14,7%
SyR	6.591	7.623	-13,5%
Objetos perdidos	3.808	2.238	70,2%
Encuesta servicios	1.094	885	23,6%
(2) Administración pública	960	1.320	-27,3%
Emergencia	10	4	150,0%
TOTAL	2.064.572	1.939.877	6,4%



(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

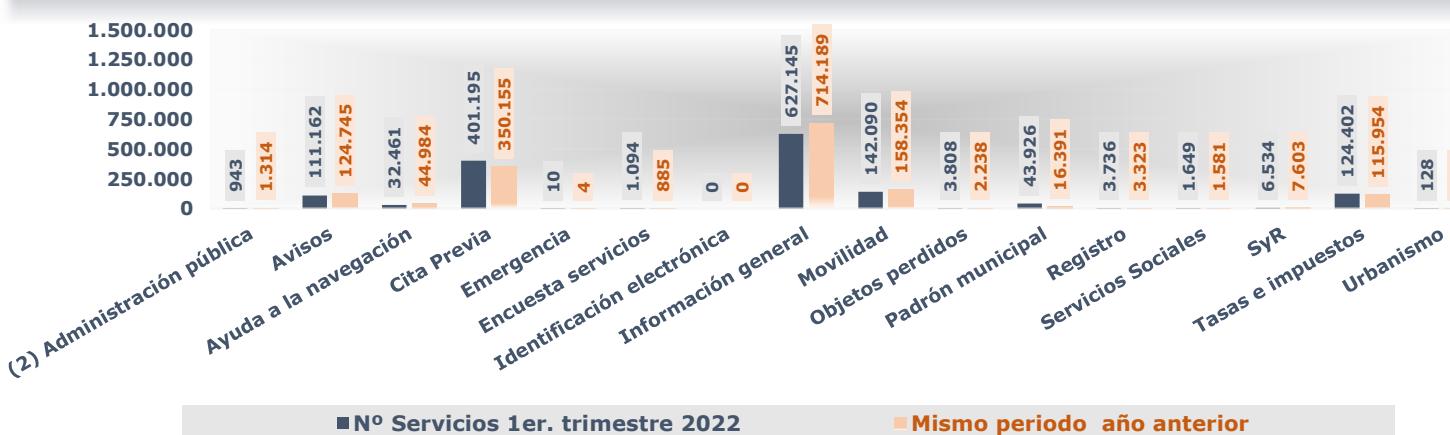
SERVICIOS	CANAL 010			CANAL OAC (1)			
	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación en % año anterior
(2) Administración pública	943	0,1%	1.314	17	0,0%	6	183,3%
Avisos	111.162	7,4%	124.745	4	0,0%	12	-66,7%
Ayuda a la navegación	32.461	2,2%	44.984	-	0,0%	-	0,0%
Cita Previa	401.195	26,7%	350.155	6.194	1,1%	8.845	-30,0%
Emergencia	10	0,0%	4	-	0,0%	-	0,0%
Encuesta servicios	1.094	0,1%	885	-	0,0%	-	0,0%
Identificación electrónica	-	0,0%	-	16.188	2,9%	6.024	168,7%
Información general	627.145	41,8%	714.189	48.628	8,6%	23.823	104,1%
Movilidad	142.090	9,5%	158.354	26.301	4,7%	20.922	25,7%
Objetos perdidos	3.808	0,3%	2.238	-	0,0%	-	0,0%
Padrón municipal	43.926	2,9%	16.391	344.355	61,0%	256.578	34,2%
Justificantes de Padrón	36.272	2,4%	9.939	202.074	35,8%	135.836	48,8%
Gestiones de Padrón	7.654	0,5%	6.452	142.281	25,2%	120.742	17,8%
Registro	3.736	0,2%	3.323	100.706	17,8%	69.342	45,2%
Servicios Sociales	1.649	0,1%	1.581	7.298	1,3%	1.376	430,4%
SyR	6.534	0,4%	7.603	57	0,0%	20	185,0%
Tasas e impuestos	124.402	8,3%	115.954	7.142	1,3%	4.649	53,6%
Urbanismo	128	0,0%	176	7.399	1,3%	6.384	15,9%
Total	1.500.283	100,0%	1.541.896	564.289	100,0%	397.981	41,8%

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

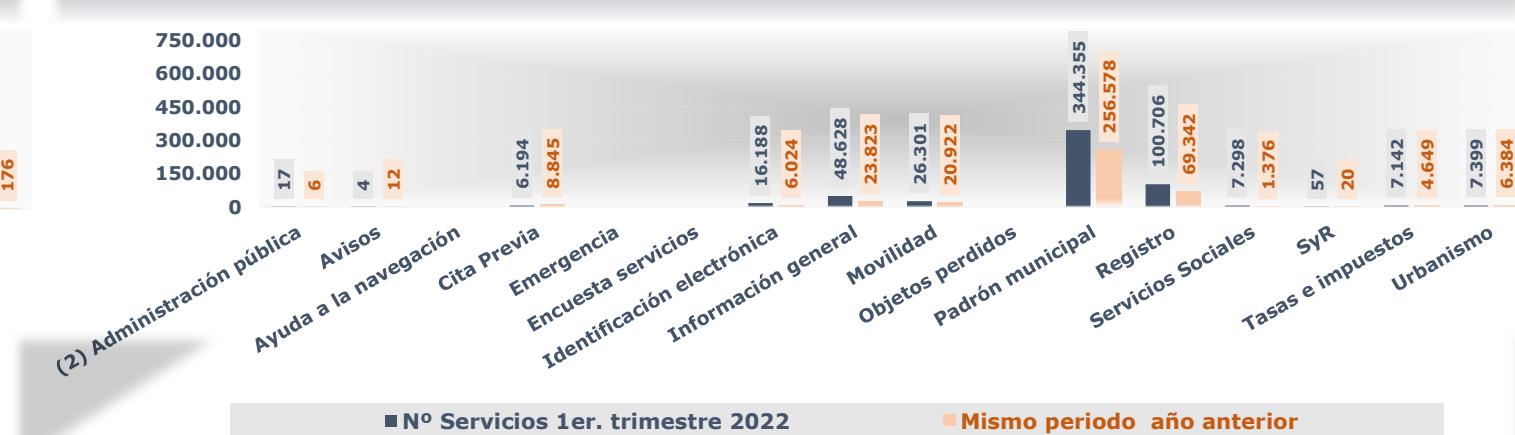
(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana, llamadas de otras Admon. (canal 010)

(-) No aplica.

Tipo de servicio CANAL 010



Tipo de servicio CANAL OAC



Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. Trimestre 2022

1.2 Canales: Teléfono 010

(Servicio prestado en la modalidad de Teletrabajo y en oficina presencial por crisis sanitaria COVID-19)

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- CANAL 010. DATOS GLOBALES

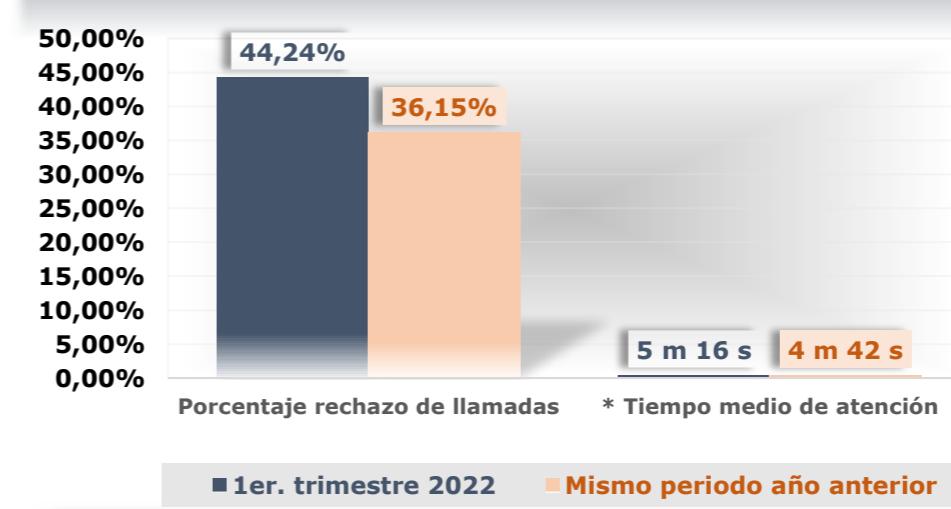
Atenciones y Servicios Global - Canal 010			
	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas	981.354	1.129.456	-13,1%
Abandono de llamadas	68.309	97.408	-29,9%
Porcentaje rechazo de llamadas	44,24%	36,15%	22,4%
* Tiempo medio de atención	5 m 16 s	4 m 42 s	12,1%
Servicios Prestados	1.500.283	1.541.896	-2,7%
Servicios por persona atendida	1,53	1,37	12,0%

*Tiempo medio de Atención en plataforma en 2021.

Evolución Llamadas emitidas, abandonadas / Servicios prestados



Evolución porcentaje rechazo de llamadas/ tiempo medio de atención



2.- CANAL 010. ATENCIONES

Día de la semana	Número de llamadas recibidas	% sobre el total de llamadas recibidas	Número de llamadas atendidas	% de atendidas sobre las recibidas	Número de días
Lunes	216.848	20,8%	198.855	91,7%	13
Martes	200.902	19,3%	186.472	92,8%	13
Miércoles	196.355	18,8%	183.016	93,2%	13
Jueves	175.655	16,8%	167.354	95,3%	12
Viernes	155.416	14,9%	148.056	95,3%	12
Sábados	43.359	4,2%	39.765	91,7%	11
Domingos	44.320	4,2%	41.948	94,6%	13
Festivos	10.718	1,0%	9.798	91,4%	3
TOTAL	1.043.573	100,0%	975.264	93,5%	90

Nº llamadas emitidas	Nº llamadas *IVR
473	0
809	0
1.690	0
1.049	0
2.028	0
10	0
27	0
4	0
6.090	0

* IVR: Recordatorio de Cita



3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total	Tiempo medio de operación
Gestión	873.138	58,2%	4 m 12 s
Información General	627.145	41,8%	2 m 33 s
Total	1.500.283	100,0%	5 m 12 s



(1) SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	627.145	41,8%	714.189	-12,2%
Cita Previa	401.195	26,7%	350.155	14,6%
Movilidad	142.090	9,5%	158.354	-10,3%
Tasas e impuestos	124.402	8,3%	115.954	7,3%
Avisos	111.162	7,4%	124.745	-10,9%
Padrón municipal	43.926	2,9%	16.391	168,0%
Ayuda a la navegación	32.461	2,2%	44.984	-27,8%
SyR	6.534	0,4%	7.603	-14,1%
Objetos perdidos	3.808	0,3%	2.238	70,2%
Registro	3.736	0,2%	3.323	12,4%
Servicios Sociales	1.649	0,1%	1.581	4,3%
Encuesta servicios	1.094	0,1%	885	23,6%
(2) Administración pública	943	0,1%	1.314	-28,2%
Urbanismo	128	0,0%	176	-27,3%
Emergencia	10	0,0%	4	150,0%
Total	1.500.283	100,0%	1.541.896	-2,7%



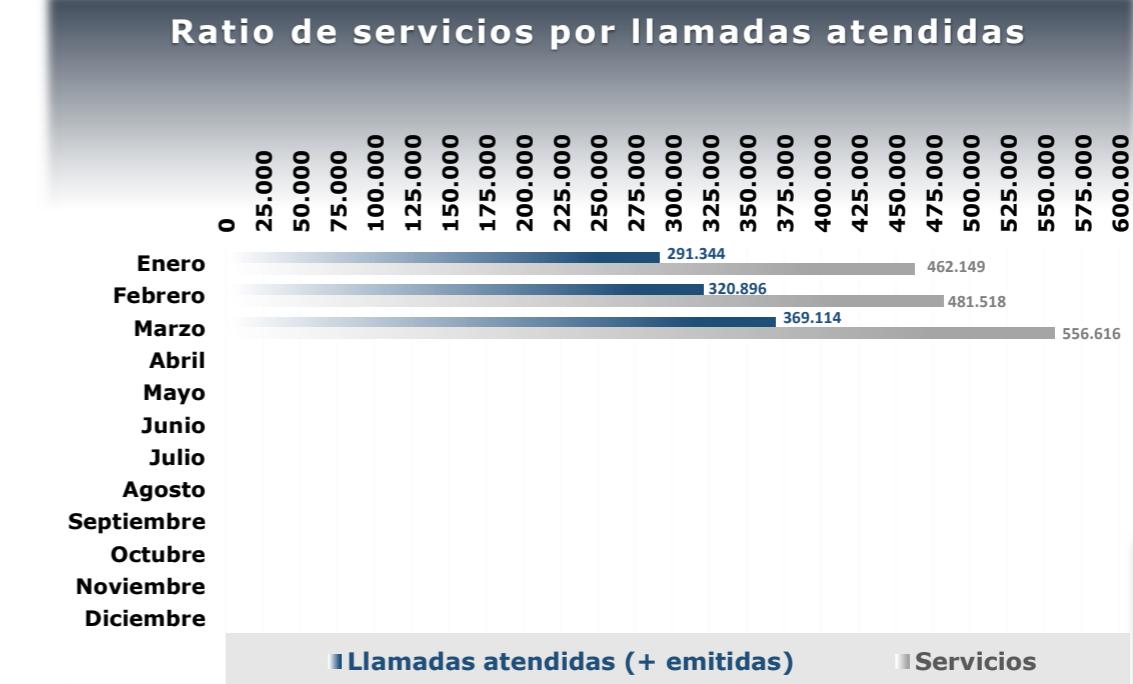
(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.

(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			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	981.354	1.500.283	1,5

Trimestral		
	Atenciones	Servicios
1º	981.354	1.500.283
2º	0	0
3º	0	0
4º	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
enero-22	836.385	511.903	61,20%	324.482	38,80%	33.570	10,35%	290.912	89,65%
febrero-22	521.181	184.682	35,44%	336.499	64,56%	17.130	5,09%	319.369	94,91%
marzo-22	513.911	131.319	25,55%	382.592	74,45%	17.609	4,60%	364.983	95,40%
TOTAL	1.871.477	827.904	44,24%	1.043.573	55,76%	68.309	6,55%	975.264	93,45%
Mismo periodo año anterior	1.901.042	687.301	36,15%	1.213.741	63,85%	97.408	8,03%	1.116.333	91,97%
Variación en %	-1,56%	20,46%	8,08%	-14,02%	-8,08%	-29,87%	-1,48%	-12,64%	1,48%

Acumulado Capacidad de respuesta



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



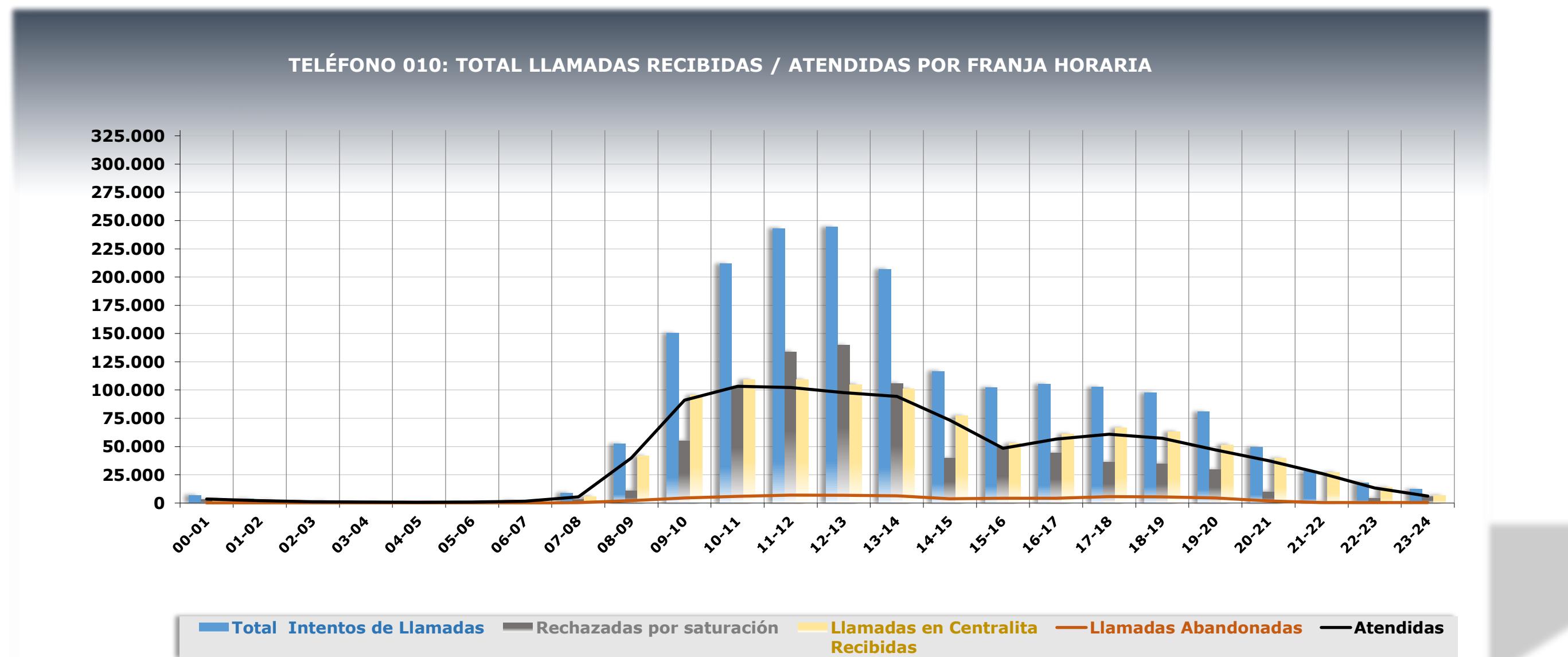
6.- CANAL 010. CAPACIDAD RESPUESTA POR TRAMO HORARIO

6.1. DATOS

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas en Centralita Recibidas	% Recibidas / intentos	Llamadas Abandonadas	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	6.890	3.151	45,7%	3.739	54,3%	239	6,4%	3.500	93,6%
01-02	3.455	1.220	35,3%	2.235	64,7%	124	5,5%	2.111	94,5%
02-03	1.647	336	20,4%	1.311	79,6%	36	2,7%	1.275	97,3%
03-04	1.030	89	8,6%	941	91,4%	21	2,2%	920	97,8%
04-05	789	22	2,8%	767	97,2%	11	1,4%	756	98,6%
05-06	1.062	96	9,0%	966	91,0%	32	3,3%	934	96,7%
06-07	2.104	421	20,0%	1.683	80,0%	54	3,2%	1.629	96,8%
07-08	8.874	3.095	34,9%	5.779	65,1%	388	6,7%	5.391	93,3%
08-09	52.564	10.728	20,4%	41.836	79,6%	2.033	4,9%	39.803	95,1%
09-10	150.496	54.960	36,5%	95.536	63,5%	4.579	4,8%	90.957	95,2%
10-11	211.963	102.621	48,4%	109.342	51,6%	6.008	5,5%	103.334	94,5%
11-12	243.034	133.792	55,1%	109.242	44,9%	7.032	6,4%	102.210	93,6%
12-13	244.533	139.757	57,2%	104.776	42,8%	6.991	6,7%	97.785	93,3%
13-14	206.920	105.984	51,2%	100.936	48,8%	6.509	6,4%	94.427	93,6%
14-15	116.622	39.549	33,9%	77.073	66,1%	3.818	5,0%	73.255	95,0%
15-16	102.297	49.545	48,4%	52.752	51,6%	4.297	8,1%	48.455	91,9%
16-17	105.404	44.426	42,1%	60.978	57,9%	4.339	7,1%	56.639	92,9%
17-18	102.617	36.106	35,2%	66.511	64,8%	5.648	8,5%	60.863	91,5%
18-19	97.775	34.881	35,7%	62.894	64,3%	5.567	8,9%	57.327	91,1%
19-20	80.891	29.384	36,3%	51.507	63,7%	4.491	8,7%	47.016	91,3%
20-21	49.461	9.988	20,2%	39.473	79,8%	1.920	4,9%	37.553	95,1%
21-22	28.123	1.329	4,7%	26.794	95,3%	554	2,1%	26.240	97,9%
22-23	17.999	4.266	23,7%	13.733	76,3%	488	3,6%	13.245	96,4%
23-24	12.337	5.655	45,8%	6.682	54,2%	480	7,2%	6.202	92,8%
TOTAL	1.848.887	811.401	43,89%	1.037.486	56,11%	65.659	6,33%	971.827	93,67%

* Por incidencia técnica, datos incompletos por franja horaria los días 22, 23 y 24 de enero.

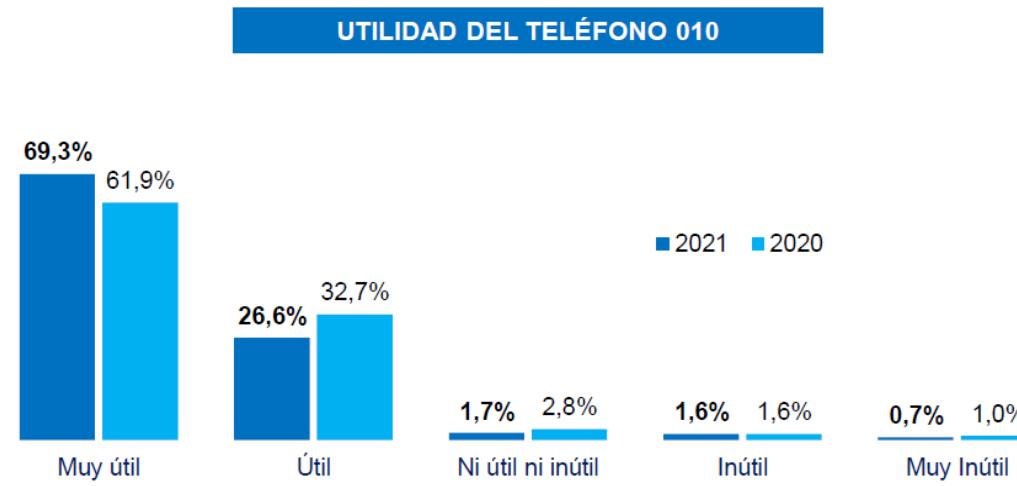
6.2. GRÁFICO



7.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO

Líneamadrid

VALORACIONES POR ATRIBUTOS ATENCIÓN - 010



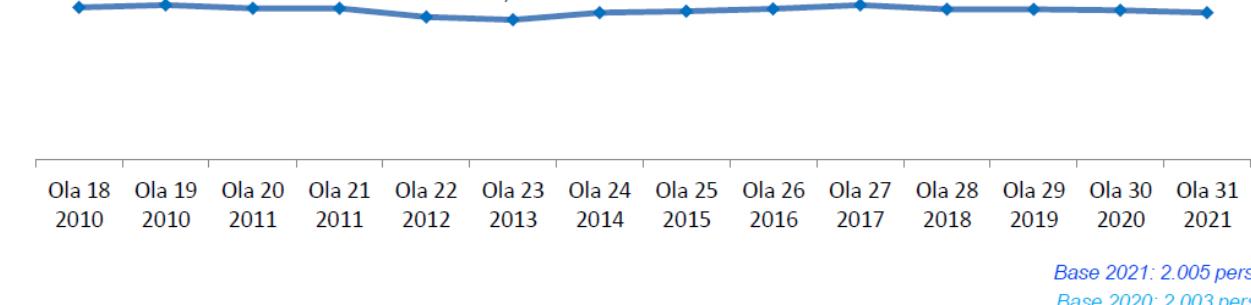
Resumen de Resultados de los Estudios
 de Satisfacción de Línea Madrid

37

SATISFACCIÓN GLOBAL - 010



EVOLUCIÓN SATISFACCIÓN MEDIA DESDE 2010 HASTA 2021



Resumen de Resultados de los Estudios
 de Satisfacción de Línea Madrid

33



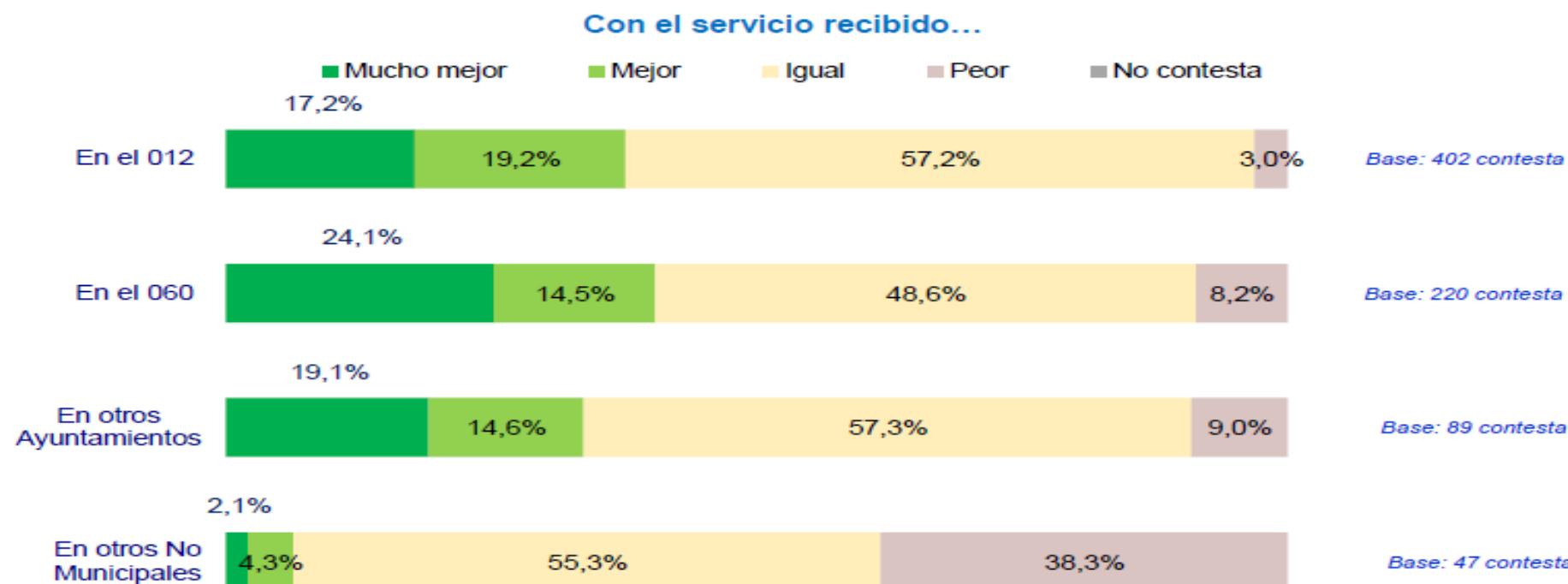
	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)		Personas muy insatisfechas	
enero-22	46	45	97,83%	1	2,17%
febrero-22	35	35	100,00%	0	0,00%
marzo-22	47	45	95,74%	2	4,26%
Total	128	125	97,66%	3	2,34%

ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

BENCHMARKING - 010

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

Líneamadrid



Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. Trimestre 2022

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

- La atención con Cita Previa (incluida Registro)

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

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

Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
* Personas atendidas	329.831	283.565	16,3%
Tiempo medio de espera	2 m 21 s	2 m 49 s	-16,7%
Tiempo medio de atención	9 m 30 s	9 m 51 s	-3,5%
Servicios Prestados	564.289	397.981	41,8%
Servicios por persona atendida	1,71	1,40	21,9%
** Servicios con idioma	-	836	0,0%

* Incluye atenciones y servicios en forma telemática de padrón.

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

Evolución Personas atendidas/ Servicios prestados



Evolución Tiempo medio de espera / atención



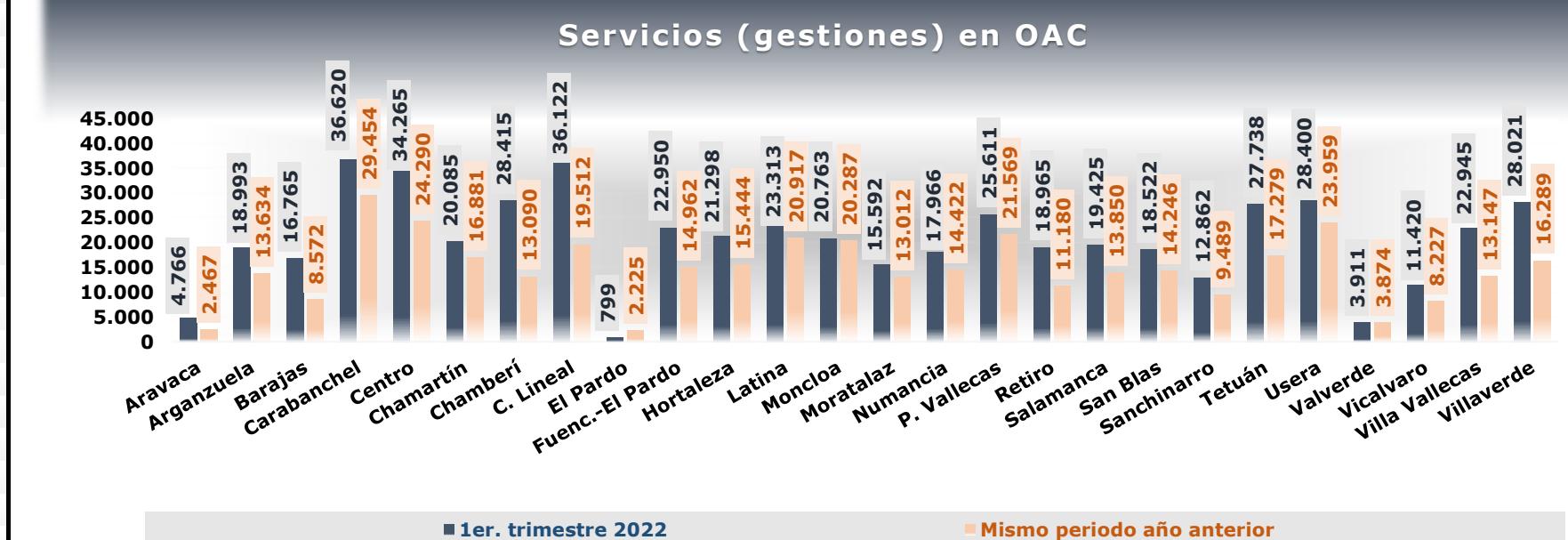
2.- CANAL OAC. ATENCIONES POR OFICINA en la modalidad PRESENCIAL

OFICINAS	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	3.191	2.027	57,4%
Arganzuela	10.764	8.623	24,8%
Barajas	7.139	5.386	32,5%
Carabanchel	21.122	19.656	7,5%
Centro	16.415	16.807	-2,3%
Chamartín	10.370	10.957	-5,4%
Chamberí	15.479	10.746	44,0%
C. Lineal	17.590	15.670	12,3%
El Pardo	1.333	1.149	16,0%
Fuenc.-El Pardo	12.044	11.739	2,6%
Hortaleza	10.515	9.620	9,3%
Latina	14.163	15.482	-8,5%
Moncloa	13.323	14.040	-5,1%
Moratalaz	10.156	8.998	12,9%
Numancia	13.231	10.536	25,6%
P. Vallecas	12.650	16.049	-21,2%
Retiro	11.202	8.076	38,7%
Salamanca	11.532	10.015	15,1%
San Blas	13.435	10.076	33,3%
Sanchinarro	11.691	6.165	89,6%
Tetuán	10.102	11.890	-15,0%
Usera	12.524	16.276	-23,1%
Valverde	7.481	2.943	154,2%
Vicalvaro	11.152	5.850	90,6%
Villa Vallecas	11.575	8.552	35,3%
Villaverde	11.895	10.534	12,9%
Total	302.074	267.862	12,8%



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

OFICINAS	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	4.766	2.467	93,2%
Arganzuela	18.993	13.634	39,3%
Barajas	16.765	8.572	95,6%
Carabanchel	36.620	29.454	24,3%
Centro	34.265	24.290	41,1%
Chamartín	20.085	16.881	19,0%
Chamberí	28.415	13.090	117,1%
C. Lineal	36.122	19.512	85,1%
El Pardo	799	2.225	-64,1%
Fuenc.-El Pardo	22.950	14.962	53,4%
Hortaleza	21.298	15.444	37,9%
Latina	23.313	20.917	11,5%
Moncloa	20.763	20.287	2,3%
Moratalaz	15.592	13.012	19,8%
Numancia	17.966	14.422	24,6%
P. Vallecas	25.611	21.569	18,7%
Retiro	18.965	11.180	69,6%
Salamanca	19.425	13.850	40,3%
San Blas	18.522	14.246	30,0%
Sanchinarro	12.862	9.489	35,5%
Tetuán	27.738	17.279	60,5%
Usera	28.400	23.959	18,5%
Valverde	3.911	3.874	1,0%
Vicalvaro	11.420	8.227	38,8%
Villa Vallecas	22.945	13.147	74,5%
Villaverde	28.021	16.289	72,0%
Total	536.532	382.278	40,4%



4.- CANAL OAC. SERVICIOS en la modalidad PRESENCIAL

Categoría Servicios	Número de servicios	% sobre el total
Información General	48.628	9,1%
Gestión	487.904	90,9%
Total	536.532	100,0%



(1) SERVICIOS	Número de servicios 1er. trimestre 2022	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Padrón municipal	316.598	59,0%	241.740	31,0%
Registro	100.706	18,8%	69.342	45,2%
Información general	48.628	9,1%	23.823	104,1%
Movilidad	26.301	4,9%	20.922	25,7%
Cita Previa	6.194	1,2%	8.845	-30,0%
Identificación electrónica	16.188	3,0%	6.024	168,7%
Urbanismo	7.399	1,4%	5.519	34,1%
Tasas e impuestos	7.142	1,3%	4.649	53,6%
Servicios Sociales	7.298	1,4%	1.376	430,4%
SyR	57	0,0%	20	185,0%
Avisos	4	0,0%	12	-66,7%
(2) Administración pública	17	0,0%	6	183,3%
Total	536.532	100,0%	382.278	40,4%



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

(2) Administración Pública: Información Pública, Participación Ciudadana.

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

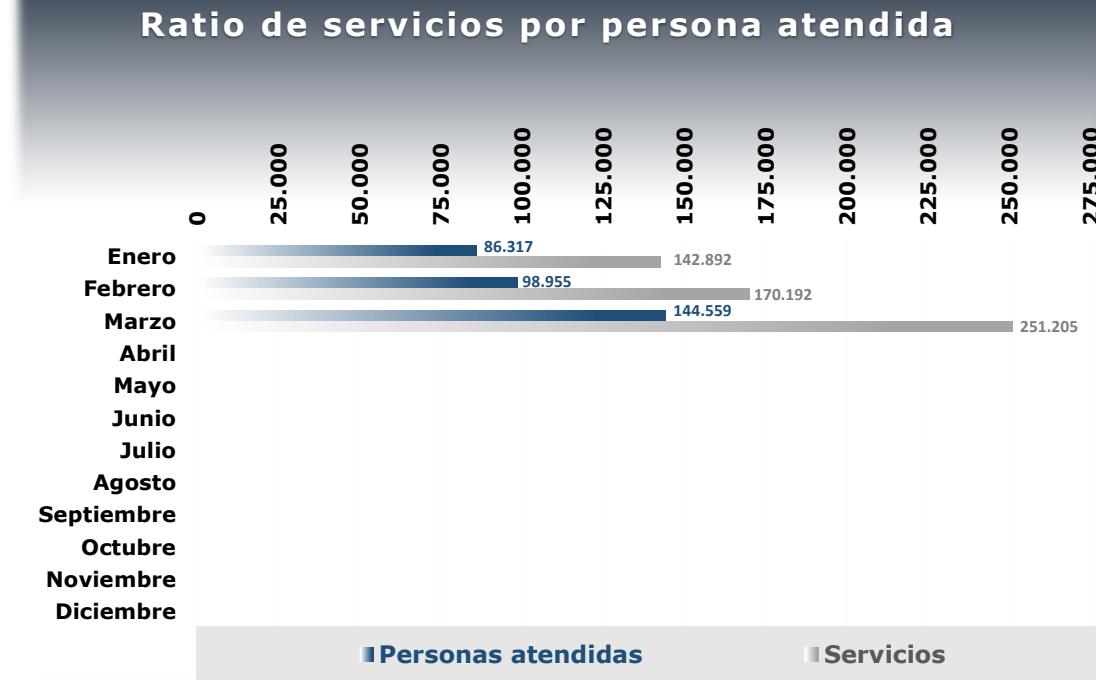
Ratio de servicios por atención

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			
Mayo			
Junio			
Julio			
Agosto			
Septiembre			
Octubre			
Noviembre			
Diciembre			
TOTAL	329.831	564.289	1,7

Trimestral

	Personas atendidas	Servicios
1º	329.831	564.289
2º	0	0
3º	0	0
4º	0	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

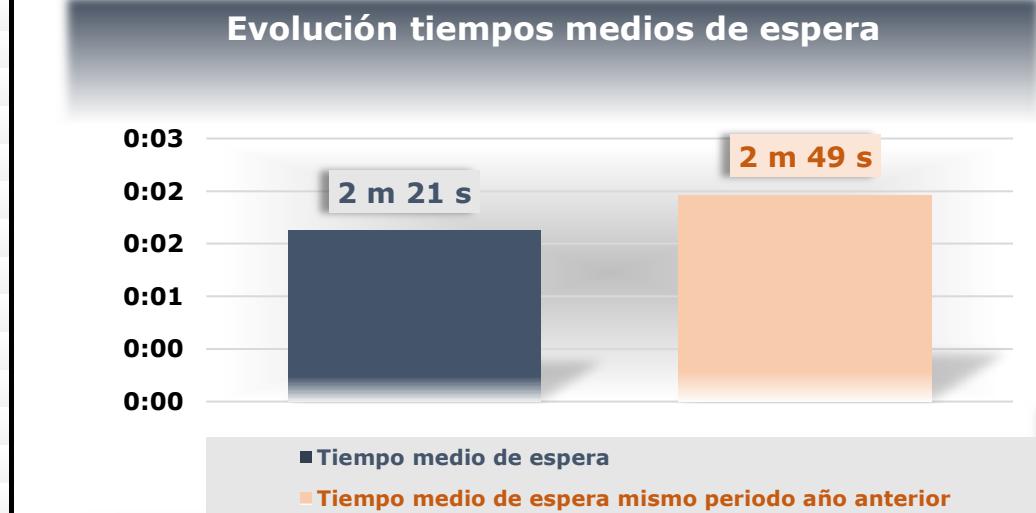
Histórico interanual



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

OFICINA	Nº Servicios 1er. 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	4.766	0,9%	02:19	2.467	01:55	21,2%
Arganzuela	18.993	3,5%	03:33	13.634	02:10	63,7%
Barajas	16.765	3,1%	01:30	8.572	01:51	-18,7%
Carabanchel	36.620	6,8%	01:50	29.454	03:51	-52,5%
Centro	34.265	6,4%	01:57	24.290	02:18	-15,3%
Chamartín	20.085	3,7%	03:31	16.881	04:45	-26,2%
Chamberí	28.415	5,3%	04:12	13.090	03:28	21,1%
C. Lineal	36.122	6,7%	03:26	19.512	04:19	-20,2%
El Pardo	799	0,1%	01:03	2.225	01:05	-3,1%
Fuenc.-El Pardo	22.950	4,3%	01:59	14.962	01:38	21,0%
Hortaleza	21.298	4,0%	01:22	15.444	01:10	17,2%
Latina	23.313	4,3%	02:42	20.917	02:26	10,7%
Moncloa	20.763	3,9%	03:59	20.287	04:01	-0,8%
Moratalaz	15.592	2,9%	02:07	13.012	02:42	-21,4%
Numancia	17.966	3,3%	01:05	14.422	01:45	-38,2%
P. Vallecas	25.611	4,8%	01:50	21.569	02:58	-38,0%
Retiro	18.965	3,5%	01:54	11.180	02:47	-31,4%
Salamanca	19.425	3,6%	02:34	13.850	03:41	-30,6%
San Blas	18.522	3,5%	01:59	14.246	02:22	-16,0%
Sanchinarro	12.862	2,4%	01:39	9.489	02:03	-19,3%
Tetuán	27.738	5,2%	02:05	17.279	04:58	-58,0%
Usera	28.400	5,3%	02:36	23.959	02:30	3,8%
Valverde	3.911	0,7%	04:56	3.874	02:04	138,1%
Vicalvaro	11.420	2,1%	01:36	8.227	01:19	21,1%
Villa Vallecas	22.945	4,3%	01:49	13.147	01:10	56,5%
Villaverde	28.021	5,2%	01:03	16.289	01:31	-31,0%
TOTAL	536.532	100,0%	02:21	382.278	02:49	-16,8%

Tiempo medio de espera ponderado.



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

OFICINA	Nº Servicios 1er. 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	4.766	0,9%	09:11	2.467	11:32	-20,3%
Arganzuela	18.993	3,5%	10:34	13.634	09:00	17,4%
Barajas	16.765	3,1%	06:52	8.572	09:41	-29,1%
Carabanchel	36.620	6,8%	08:49	29.454	10:14	-13,8%
Centro	34.265	6,4%	11:07	24.290	11:00	1,2%
Chamartín	20.085	3,7%	11:57	16.881	11:05	7,9%
Chamberí	28.415	5,3%	09:20	13.090	11:54	-21,5%
C. Lineal	36.122	6,7%	09:05	19.512	09:28	-4,0%
El Pardo	799	0,1%	06:21	2.225	06:27	-1,6%
Fuenc.-El Pardo	22.950	4,3%	09:14	14.962	08:40	6,4%
Hortaleza	21.298	4,0%	08:33	15.444	09:30	-9,9%
Latina	23.313	4,3%	09:12	20.917	08:47	4,8%
Moncloa	20.763	3,9%	11:14	20.287	13:17	-15,5%
Moratalaz	15.592	2,9%	10:32	13.012	08:41	21,3%
Numancia	17.966	3,3%	08:02	14.422	08:38	-6,9%
P. Vallecas	25.611	4,8%	07:52	21.569	06:41	17,6%
Retiro	18.965	3,5%	08:24	11.180	09:18	-9,7%
Salamanca	19.425	3,6%	11:07	13.850	10:30	5,9%
San Blas	18.522	3,5%	09:36	14.246	09:28	1,4%
Sanchinarro	12.862	2,4%	10:03	9.489	10:51	-7,3%
Tetuán	27.738	5,2%	10:42	17.279	12:02	-11,2%
Usera	28.400	5,3%	09:40	23.959	08:46	10,2%
Valverde	3.911	0,7%	10:46	3.874	12:37	-14,6%
Vicalvaro	11.420	2,1%	08:24	8.227	10:31	-20,0%
Villa Vallecas	22.945	4,3%	07:59	13.147	08:35	-7,0%
Villaverde	28.021	5,2%	09:24	16.289	09:35	-1,8%
TOTAL	536.532	100,0%	09:30	382.278	09:51	-3,5%

Tiempo medio de atención ponderado.



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

	ATENCIÓNES	Mismo periodo año anterior	Variación en %	SOLICITUDES DE SERVICIO	Mismo periodo año anterior	Variación en %
enero-22	9.837	3.048	222,7%	9.837	3.048	222,7%
febrero-22	8.904	3.843	131,7%	8.904	3.843	131,7%
marzo-22	9.016	8.812	2,3%	9.016	8.812	2,3%
Total	27.757	15.703	76,8%	27.757	15.703	76,8%

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



9.- CITAS EN AGENDA DE LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.
Atendidas	63.963	77.197	120.209									
No atendidas	23.731	28.804	38.144									
Total (concertadas)	87.694	106.001	158.353									
Absentismo	27,06%	27,17%	24,09%									

Total 1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	Media 1er. trimestre '22
261.369	246.700	5,95%	87.123
90.679	82.557	9,84%	30.226
352.048	329.257	6,92%	117.349
25,76%	25,07%	0,68%	25,76%

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

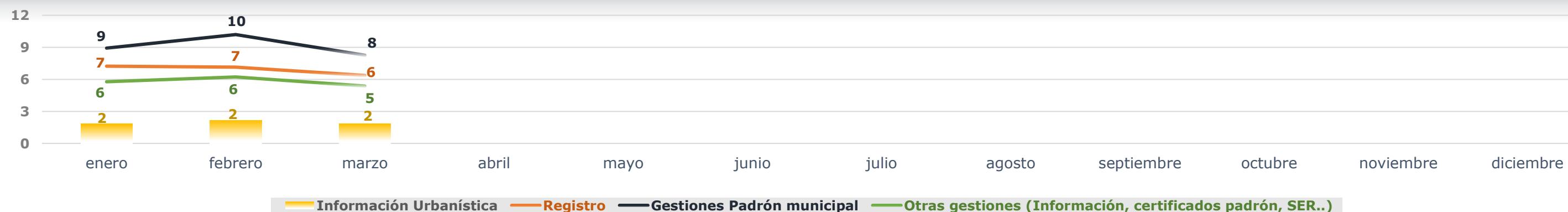


10.- DISPONIBILIDAD DE AGENDA EN LAS OFICINAS LÍNEA MADRID

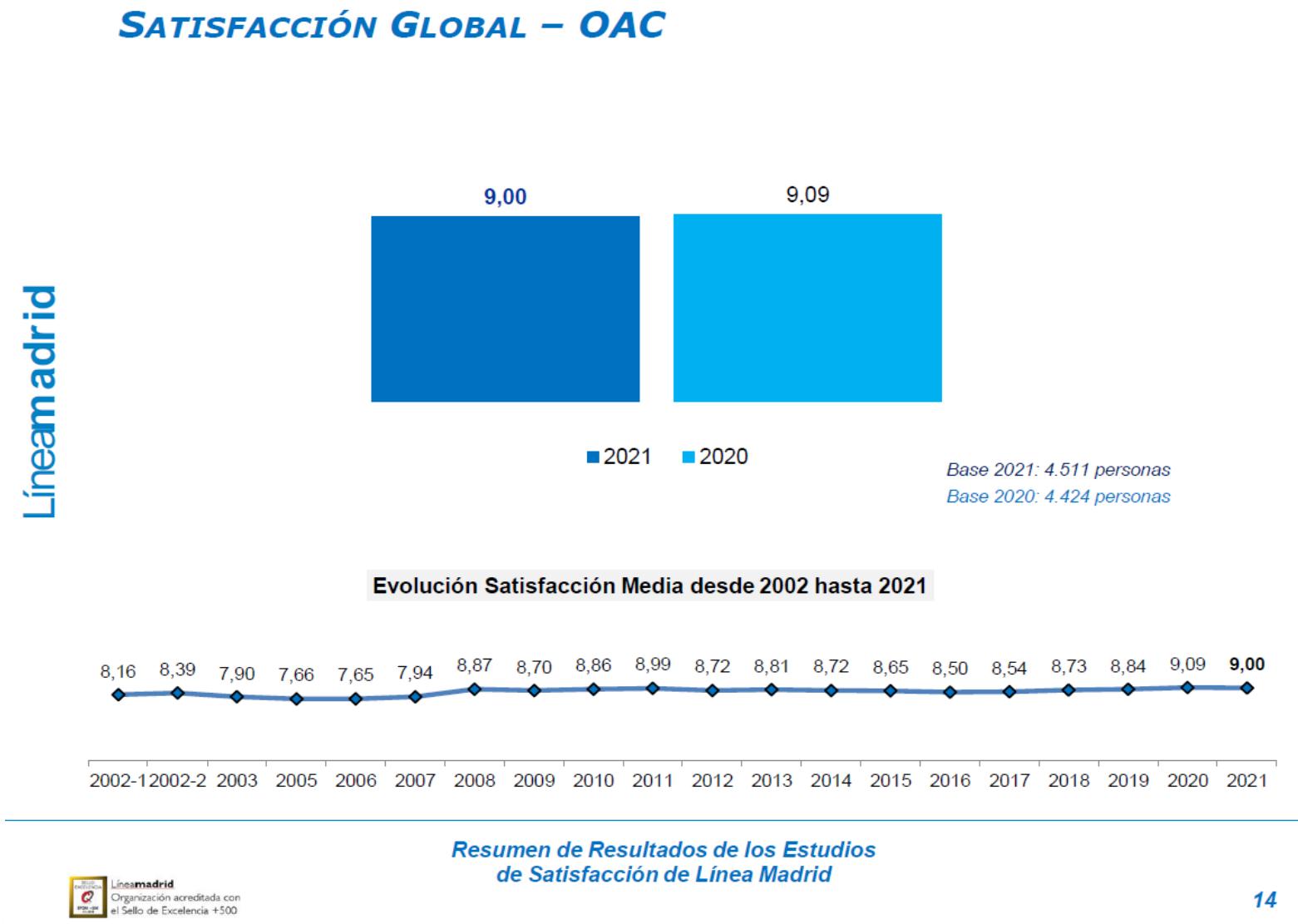
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	nov.	dic.
Registro	7	7	6									
Gestiones Padrón municipal	9	10	8									
Otras gestiones (Información, certificados padrón, SER..)	6	6	5									
Información Urbanística	2	2	2									

Media 1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
7	9	-23,19%
9	10	-8,73%
6	10	-42,05%
2	10	-80,47%

GLOBAL OAC. Promedio disponibilidad de cita días hábiles



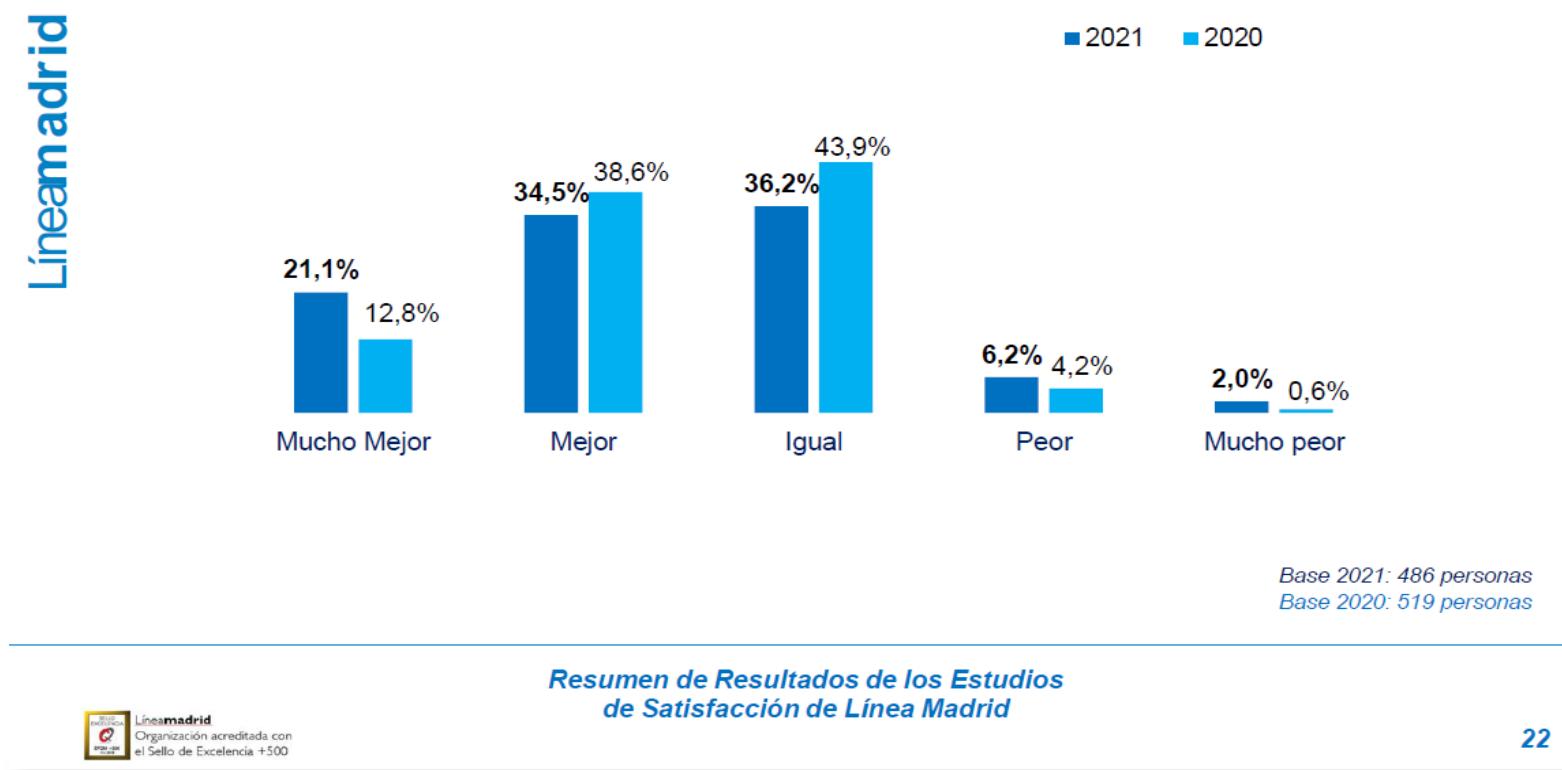
11.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES



12.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL

BENCHMARKING – OAC

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



Estadísticas

1^{er}. Trimestre 2022

1.4 Canales telemáticos

- 1.4.1. Twitter @lineamadrid.es**
- 1.4.2. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)**
- 1.4.3. Asistente Virtual Chat Bot zona Distrito Centro**
- 1.4.4. Facebook**

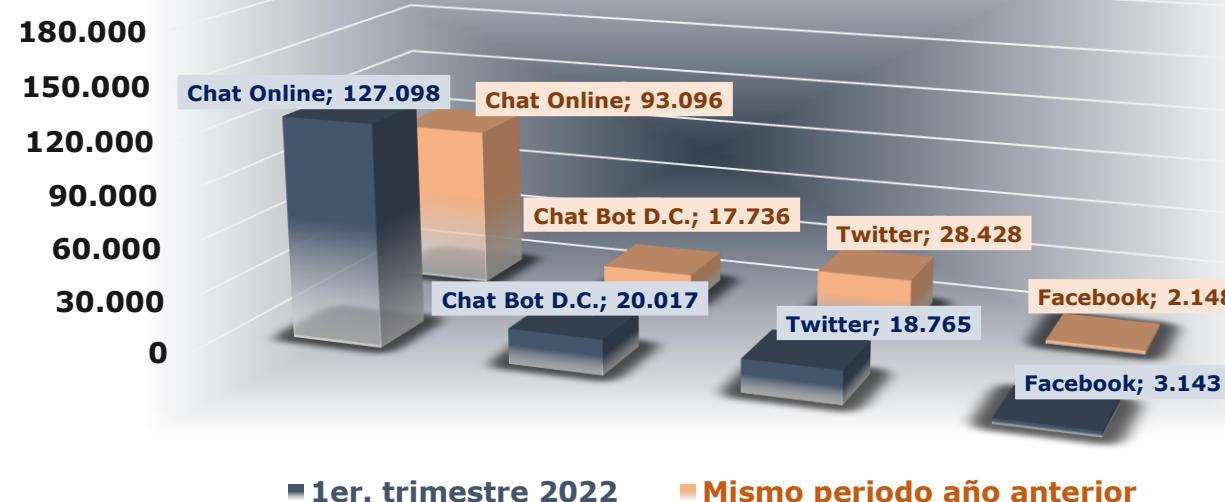
Línea**madrid**



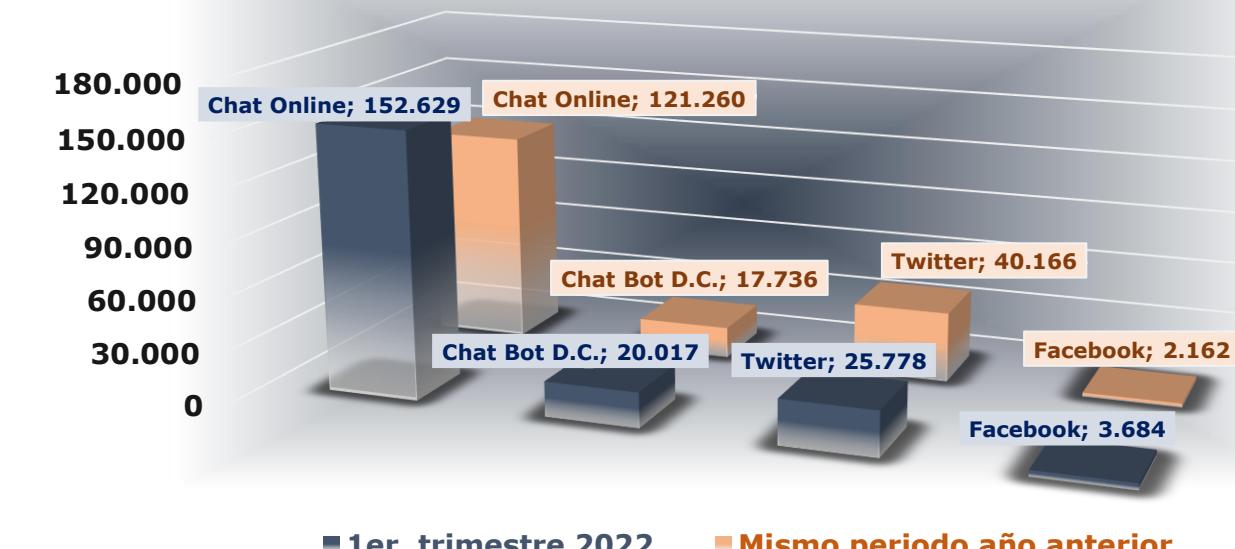
1.- CANAL TELEMÁTICO. DATOS GLOBALES

	Atenciones			Servicios		
	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Chat Online	127.098	93.096	36,5%	152.629	121.260	25,9%
Chat Bot Distrito Centro	20.017	17.736	12,9%	20.017	17.736	12,9%
@lineamadrid.es	18.765	28.428	-34,0%	25.778	40.166	-35,8%
Facebook	3.143	2.148	46,3%	3.684	2.162	70,4%
TOTAL	169.023	141.408	19,5%	202.108	181.324	11,5%

Comparativa ATENCIÓNES

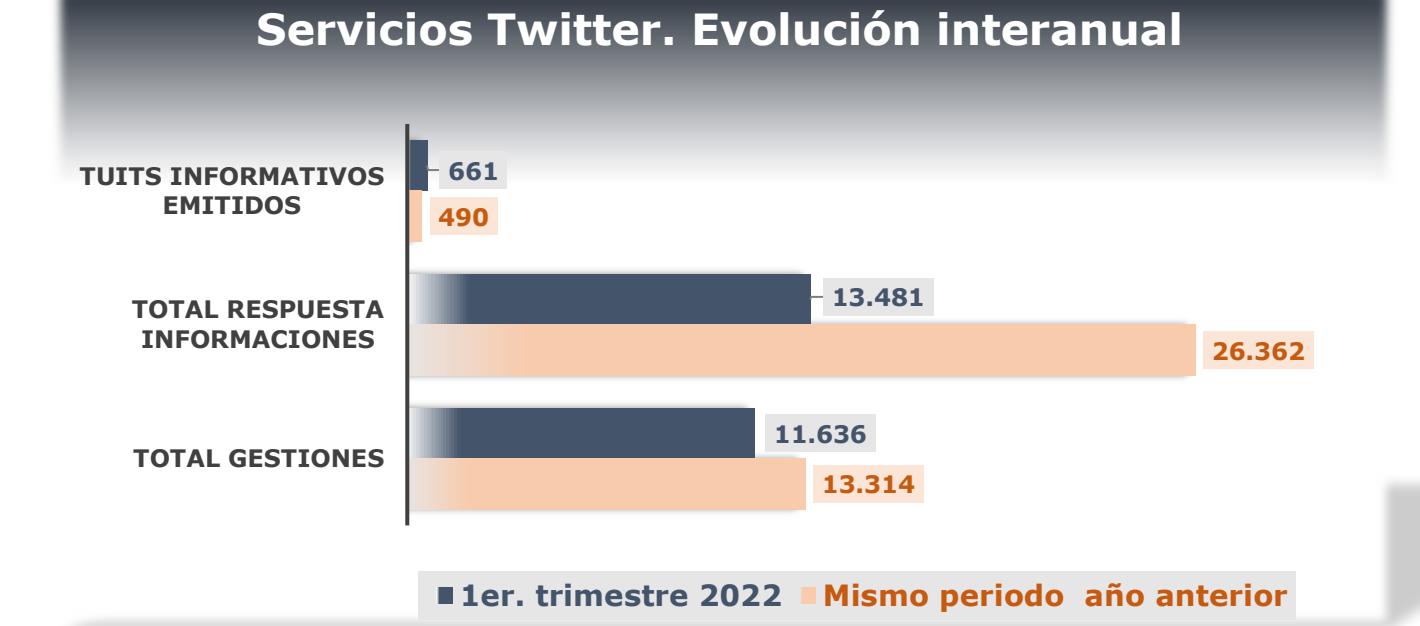


Comparativa SERVICIOS

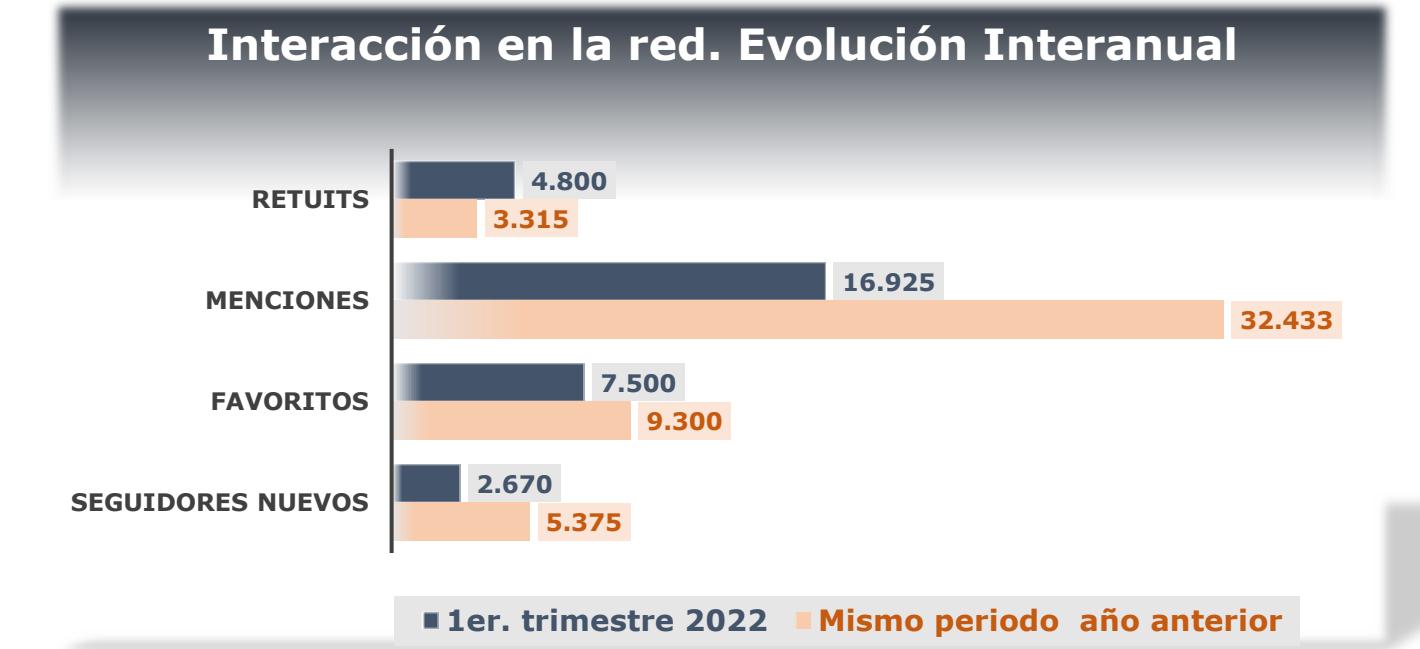


2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

SERVICIOS	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	661	490	34,9%
Total respuesta Informaciones	13.481	26.362	-48,9%
Total gestiones	11.636	13.314	-12,6%
Total	25.778	40.166	-35,8%

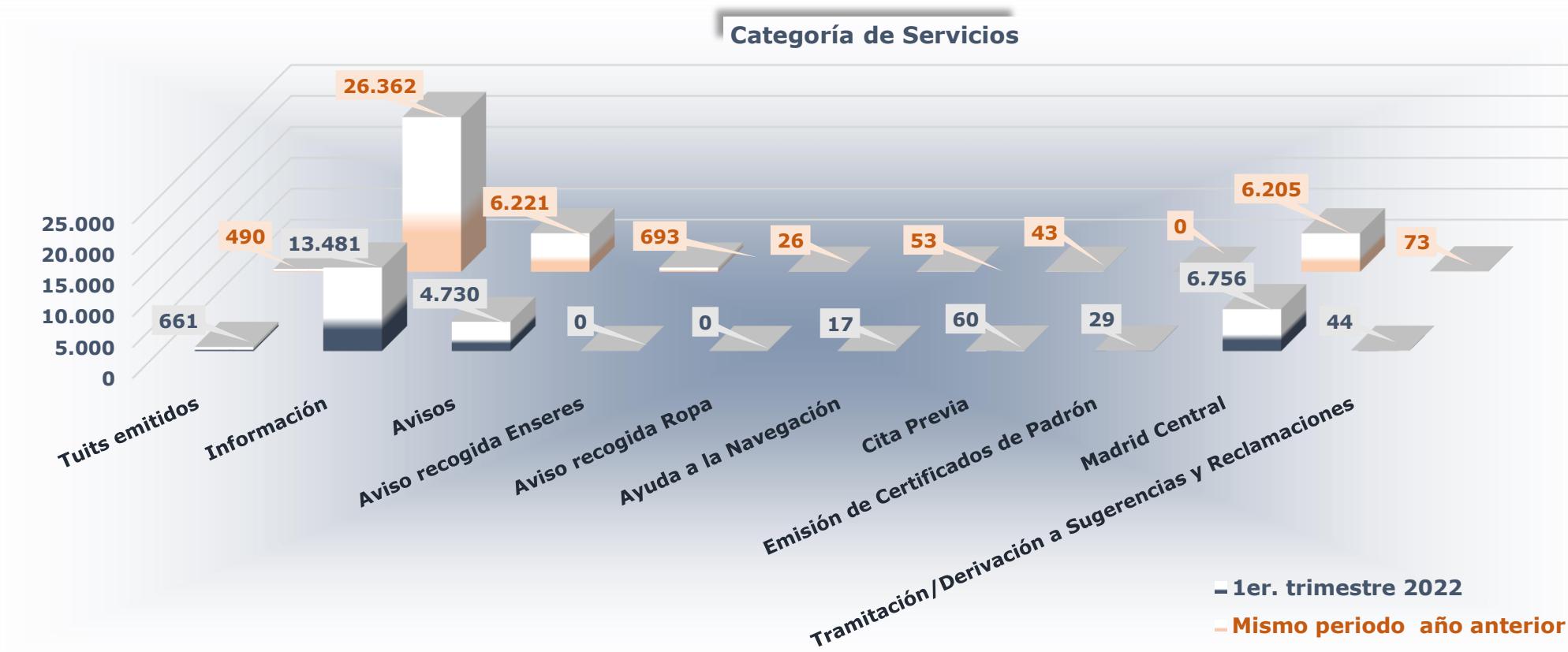


INTERACCIÓN EN LA RED	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	4.800	3.315	44,8%
Menciones	16.925	32.433	-47,8%
Favoritos	7.500	9.300	-19,4%
Seguidores Nuevos	2.670	5.375	-50,3%



3.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SERVICIOS

SERVICIOS	Categorías Servicios		1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		661	490	34,9%
	Información		13.481	26.362	-48,9%
Gestión	*Público	Avisos	4.730	6.221	-24,0%
		Aviso recogida Enseres	-	693	0,0%
		Aviso recogida Ropa	-	26	0,0%
	Privado	Ayuda a la Navegación	17	53	-67,9%
		Cita Previa	60	43	39,5%
		Emisión de Certificados de Padrón	29	-	0,0%
		Madrid Central	6.756	6.205	8,9%
		Tramitación/Derivación a Sugerencias y Reclamaciones	44	73	-39,7%
Total			25.778	40.166	-35,8%



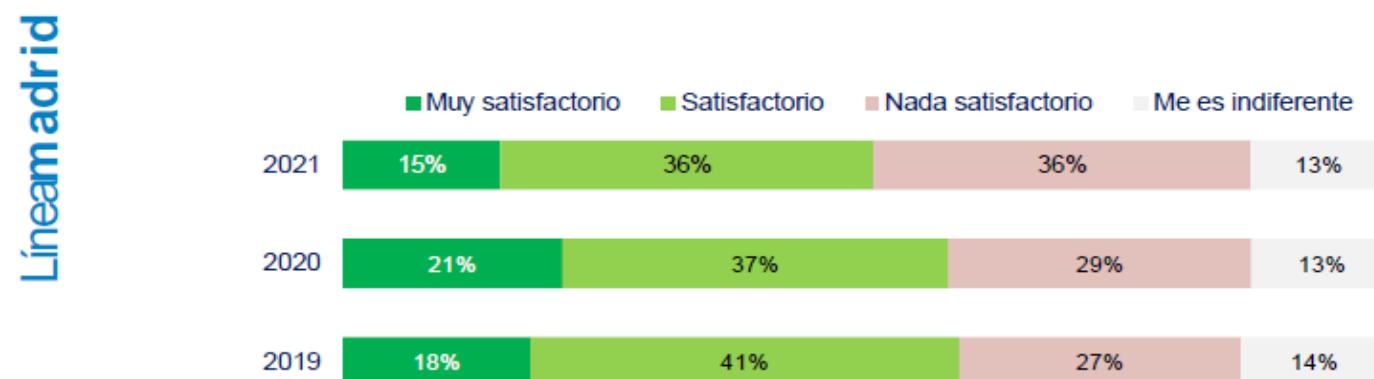


4.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

1er. 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
enero-22	451	389	37	9	16	526	441	57	12	16
febrero-22	401	347	41	7	6	557	499	46	6	6
marzo-22	472	419	40	7	6	649	570	53	13	13
	1.324	1.155	118	23	28	1.732	1.510	156	31	35

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



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

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid



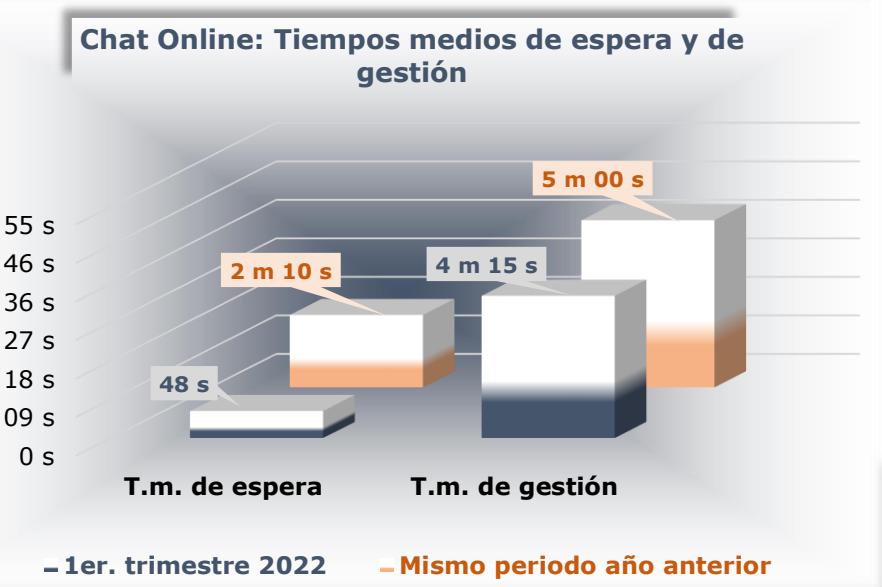
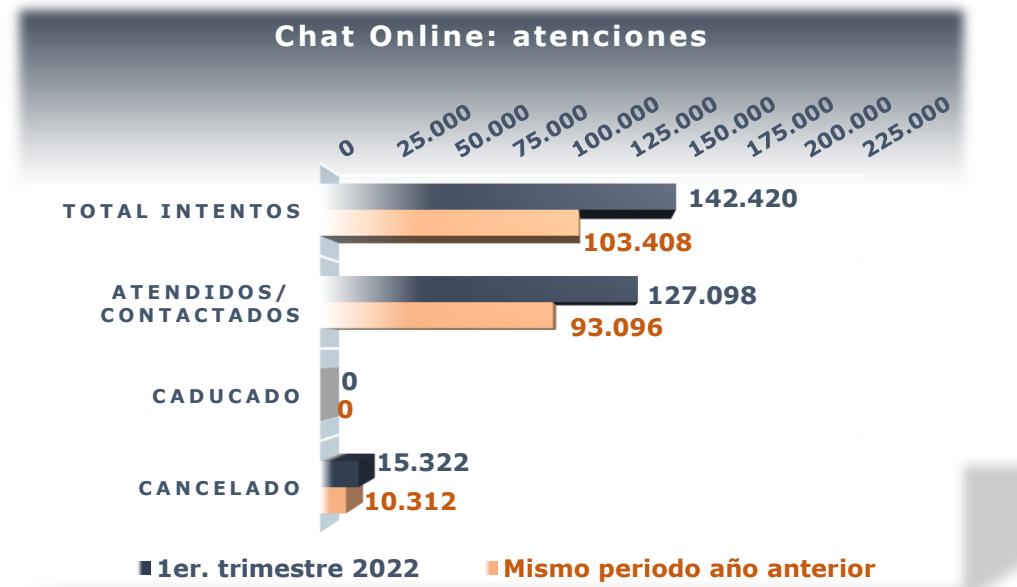
5.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

1er. trimestre 2022

Mismo periodo año anterior

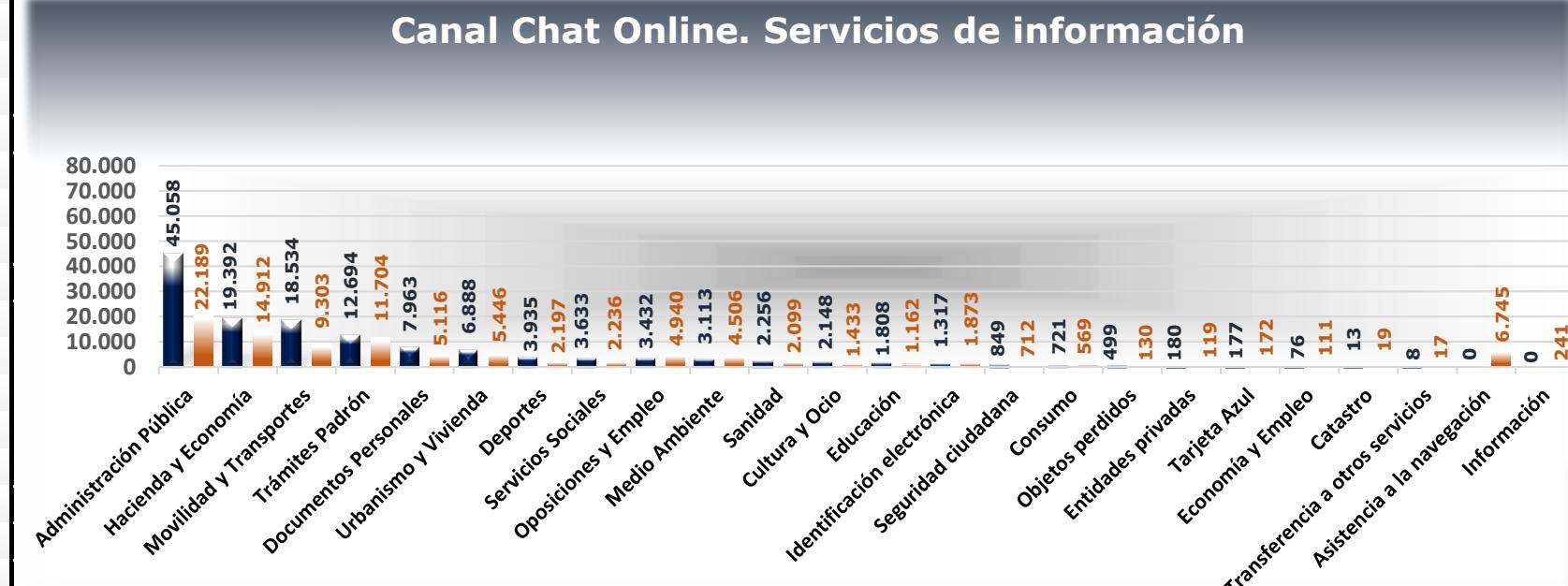
MES	Total Intentos	Atendidos/ contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión	Total Intentos	Atendidos/ contactados	Caducado	Cancelado	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
enero-22	52.517	44.291	0	8.226	49 s	4 m 23 s	37.151	32.816	0	4.335	2 m 09 s	5 m 36 s
febrero-22	43.977	39.857	0	4.120	48 s	4 m 09 s	39.252	34.570	0	4.682	1 m 57 s	5 m 37 s
marzo-22	45.926	42.950	0	2.976	49 s	4 m 13 s	27.005	25.710	0	1.295	2 m 23 s	3 m 46 s
	142.420	127.098	0	15.322	48 s	4 m 15 s	103.408	93.096	0	10.312	2 m 10 s	5 m 00 s

MES	Atendidos/ contactados	Atendidos/ contactados	Variación en %
enero-22	44.291	32.816	35,0%
febrero-22	39.857	34.570	15,3%
marzo-22	42.950	25.710	67,1%
	127.098	93.096	36,5%



6.- CHAT ONLINE. SERVICIOS

Servicios de información	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Administración Pública	45.058	22.189	103,1%
Hacienda y Economía	19.392	14.912	30,0%
Movilidad y Transportes	18.534	9.303	99,2%
Trámites Padrón	12.694	11.704	8,5%
Documentos Personales	7.963	5.116	55,6%
Urbanismo y Vivienda	6.888	5.446	26,5%
Deportes	3.935	2.197	79,1%
Servicios Sociales	3.633	2.236	62,5%
Oposiciones y Empleo	3.432	4.940	-30,5%
Medio Ambiente	3.113	4.506	-30,9%
Sanidad	2.256	2.099	7,5%
Cultura y Ocio	2.148	1.433	49,9%
Educación	1.808	1.162	55,6%
Identificación electrónica	1.317	1.873	-29,7%
Seguridad ciudadana	849	712	19,2%
Consumo	721	569	26,7%
Objetos perdidos	499	130	283,8%
Entidades privadas	180	119	51,3%
Tarjeta Azul	177	172	2,9%
Economía y Empleo	76	111	-31,5%
Catastro	13	19	-31,6%
Transferencia a otros servicios	8	17	-52,9%
Asistencia a la navegación	-	6.745	0,0%
Información	-	241	0,0%
Subtotal	134.694	97.951	37,5%



Servicios Restantes	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	6	13	-53,8%
Ayuda a la navegación	10.580	15.798	-33,0%
Cita Previa	7.270	7.483	-2,8%
Economía	-	3	0,0%
Movilidad	5	12	-58,3%
Padrón municipal	73	-	0,0%
Servicios Sociales	1	-	0,0%
Subtotal	17.935	23.309	-23,1%



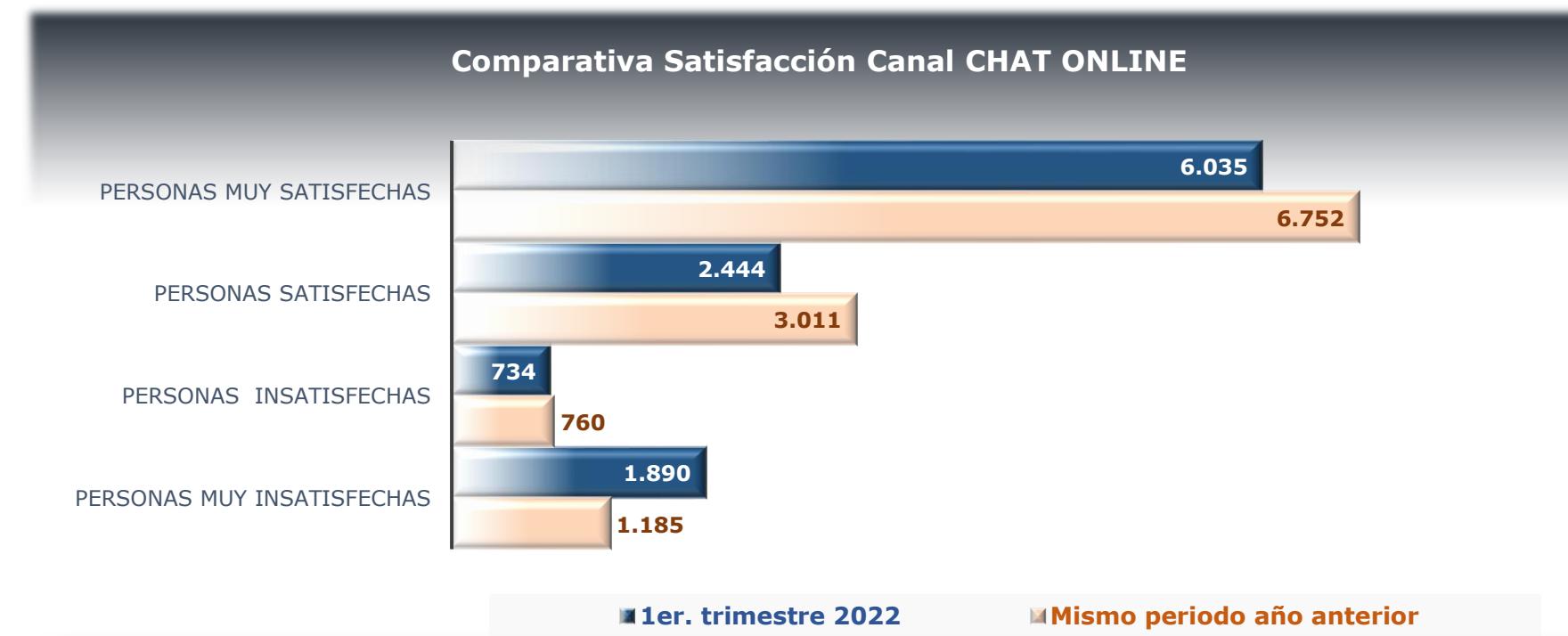
TOTAL **152.629** **121.260** **25,9%**

7.- CANAL CHAT. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES

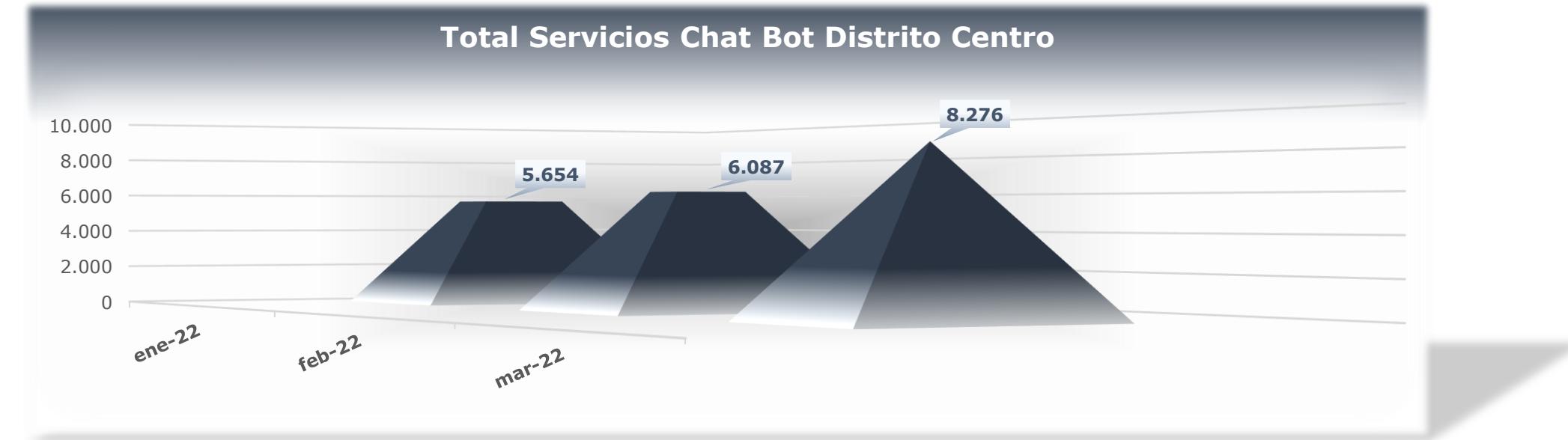
1er. trimestre 2022

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
enero-22	4.145	2.150	932	301	762	4.503	2.642	1.146	300	415
febrero-22	3.510	1.916	785	215	594	4.080	2.355	1.050	249	426
marzo-22	3.448	1.969	727	218	534	3.125	1.755	815	211	344
	11.103	6.035	2.444	734	1.890	11.708	6.752	3.011	760	1.185



8.- CHAT BOT DISTRITO CENTRO. ASISTENTE VIRTUAL



* Fecha	Información General	Movilidad (altas y bajas)	Total	Mismo periodo año anterior	Variación en %
ene-22	1.164	4.490	5.654	0	0,0%
feb-22	2.034	4.053	6.087	0	0,0%
mar-22	3.903	4.373	8.276	17.736	-53,34%
TOTAL	7.101	12.916	20.017	17.736	12,9%

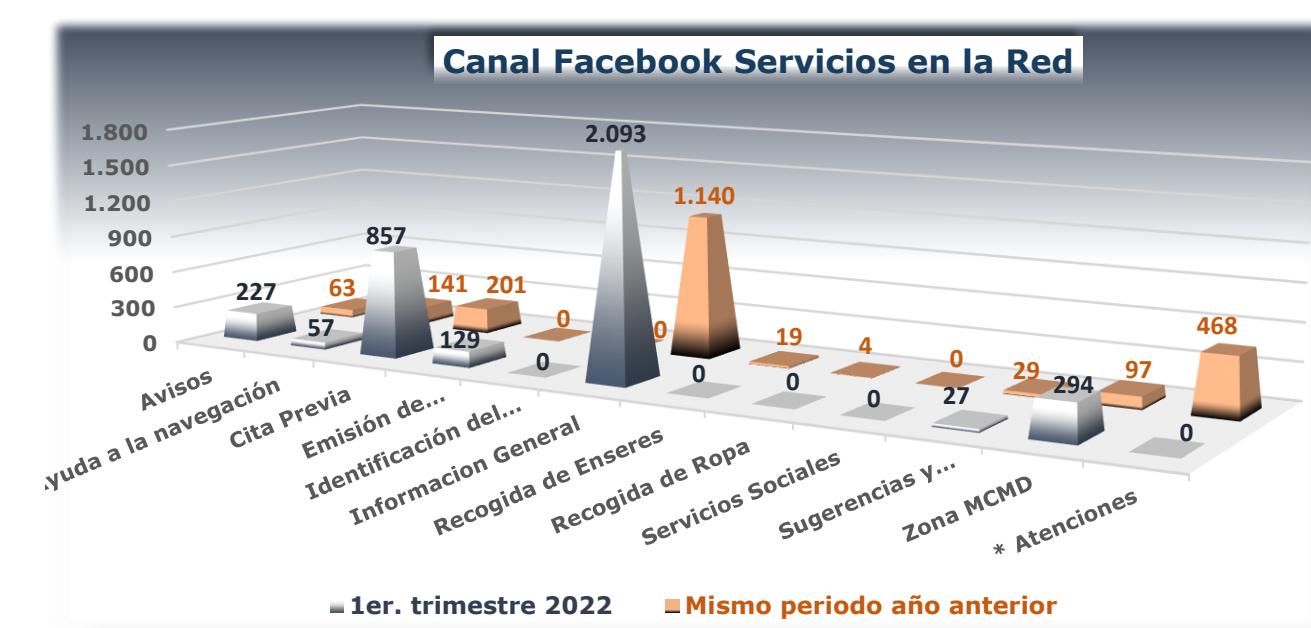
(*) Inicio de la actividad el 1 de marzo de 2021. A partir del 15 de septiembre se cancela la prestación de servicio de Información General

9.- CANAL FACEBOOK. INTERACCIONES EN LA RED

Interaccion en la Red	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Alcance	19.946	22.095	-9,7%
Me gusta	982	235	317,9%
Publicaciones	26	29	-10,3%
Seguidores	1.004	289	247,4%

Servicios en la Red	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Avisos	227	63	260,3%
Ayuda a la navegación	57	141	-59,6%
Cita Previa	857	201	326,4%
Emisión de Certificados de Padrón	129	-	0,0%
Identificación del conductor	-	-	0,0%
Informacion General	2.093	1.140	83,6%
Recogida de Enseres	-	19	0,0%
Recogida de Ropa	-	4	0,0%
Servicios Sociales	-	-	0,0%
Sugerencias y Reclamaciones	27	29	-6,9%
Zona MCMD	294	97	203,1%
* Atenciones	-	468	0,0%
Total	3.684	2.162	70,4%

* Sin conocer tipología (enero-febrero de 2021)



Estadísticas

1^{er}. Trimestre 2022

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

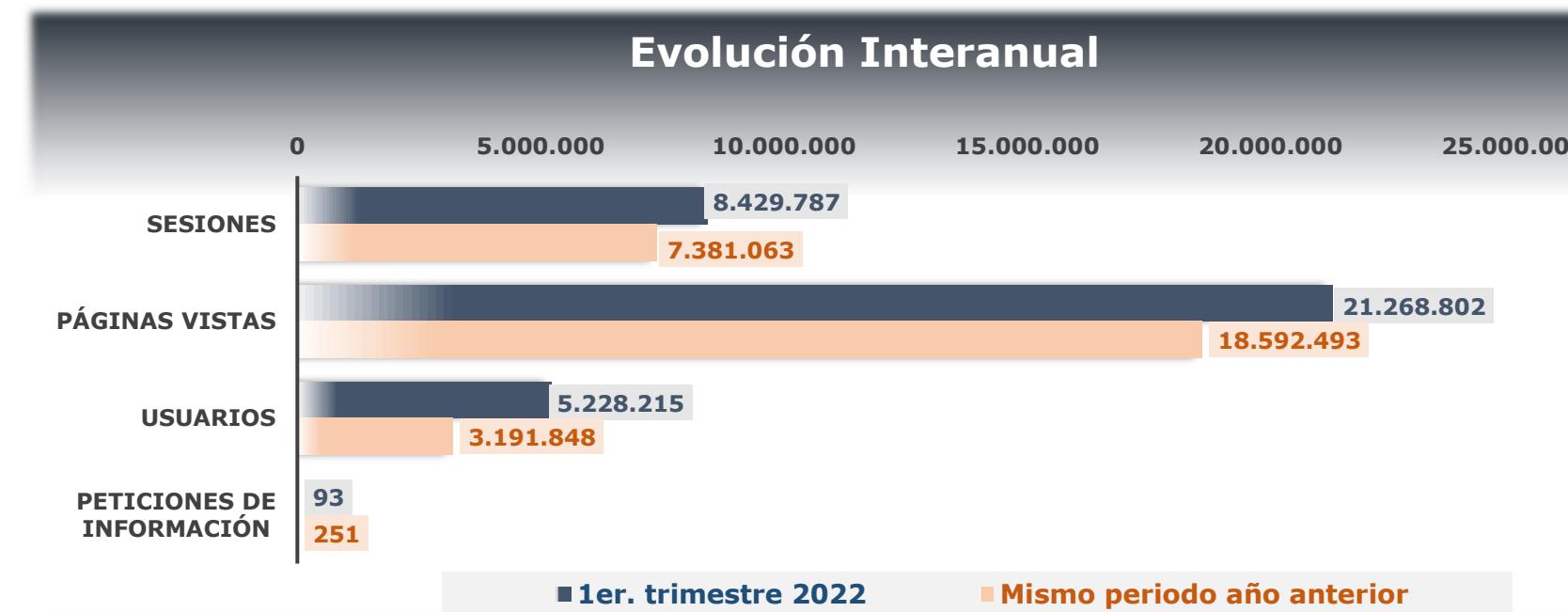


Línea Madrid Redes

1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	8.429.787	7.381.063	14,2%
Páginas vistas	21.268.802	18.592.493	14,4%
Usuarios	5.228.215	3.191.848	63,8%
Peticiones de Información	93	251	-62,9%

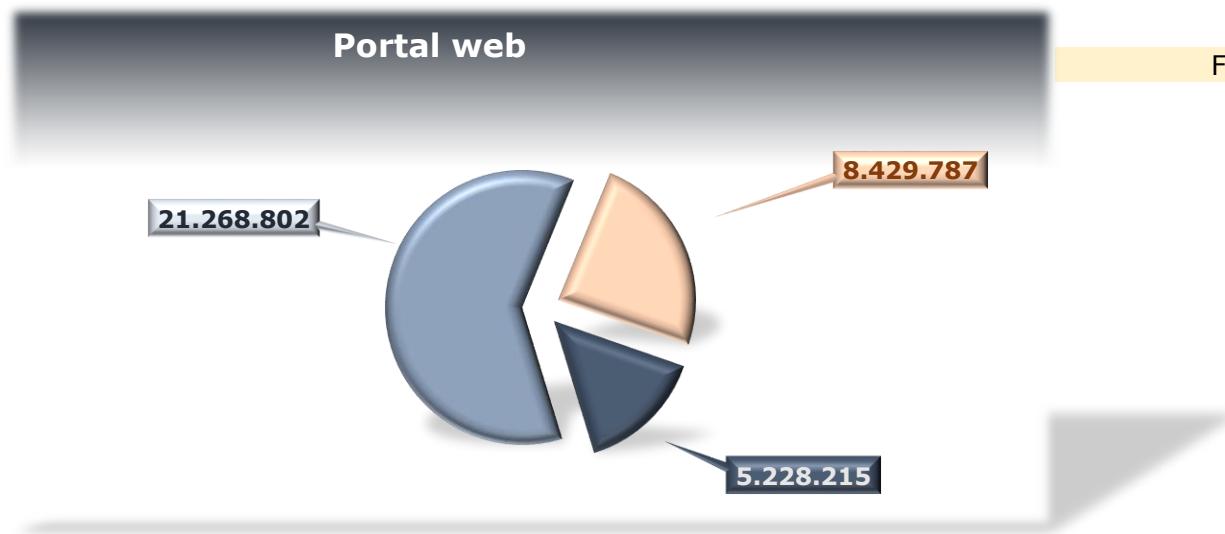
Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWarehouse para Peticiones de Información.



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

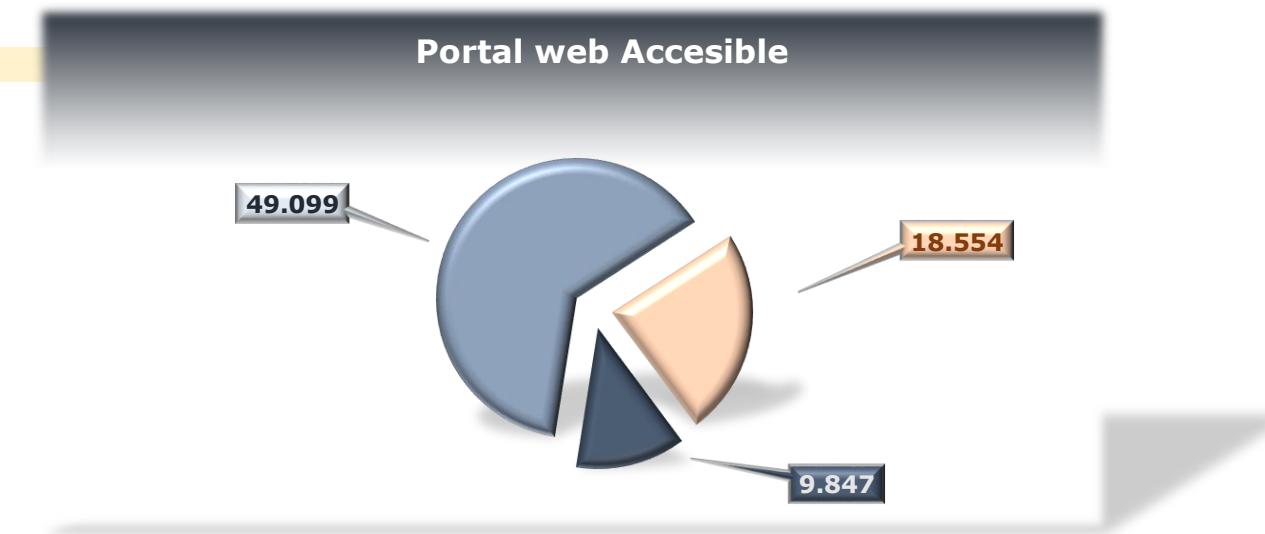
2.1 Portal web.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
21.268.802	8.429.787	5.228.215



2.2 Portal web. Versión accesible.

Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
49.099	18.554	9.847



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	1.309.524	936.961
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	783.892	607.222
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	532.263	355.303
Acceso AYRE - Ayuntamiento de Madrid	335.064	209.415
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	228.758	140.223
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	226.874	111.287
Auxiliar Administrativo/a del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	183.846	146.350
Calendario oficial laboral y de días inhábiles y festivos 2022 para Madrid - Ayuntamiento de Madrid	178.524	143.862
Oposiciones y bolsas de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	170.855	122.764
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	164.494	123.480
Competiciones Deportivas Municipales 2021/2022 - Ayuntamiento de Madrid	154.309	123.873
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	149.711	100.320
www.madrid.es - Contenido no disponible	144.556	123.897
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	139.019	102.809
Previsión exámenes 2022 - Ayuntamiento de Madrid	126.473	105.140
Personal de Oficios Servicios Internos del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	125.384	100.193
Madrid Zona de Bajas Emisiones (ZBE) - Ayuntamiento de Madrid	120.833	89.135
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	112.248	73.174
Acceso AYRE navegador - Ayuntamiento de Madrid	107.670	70.453
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	94.972	65.449
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	91.798	69.288

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Incidencias de tráfico debidas a manifestaciones - Ayuntamiento de Madrid	89.800	64.980
Centros Deportivos Municipales con reserva en línea - Ayuntamiento de Madrid	84.976	52.706
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Tarifas y vehículos no sujetos al pago - Ayuntamiento de Madrid	83.864	61.718
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	83.579	53.561
Consulta Exámenes Taxi - Ayuntamiento de Madrid	79.682	55.494
Igualdad y diversidad - Ayuntamiento de Madrid	79.359	64.744
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	73.266	54.281
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	73.040	55.384
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	71.066	50.017
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	68.581	42.889
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	68.328	53.614
Pasaporte. Solicitud y renovación - Ayuntamiento de Madrid	62.390	45.183
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	61.801	37.365
Últimas Convocatorias - Ayuntamiento de Madrid	61.350	39.720
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	54.145	39.841
Centros Deportivos Municipales en servicio - Ayuntamiento de Madrid	53.925	32.426
Templo de Debod - Ayuntamiento de Madrid	53.476	36.678
Teléfono gratuito 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	47.871	39.359
(not set)	47.605	31.487
Personal Oficios Servicios Internos del Ayuntamiento de Madrid para personas con discapacidad intelectual - Ayuntamiento de Madrid	47.604	37.067
Parque Quinta de los Molinos - Ayuntamiento de Madrid	47.183	32.609

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Documento Nacional de Identidad (DNI - DNIe). Renovación - Ayuntamiento de Madrid	46.685	34.717
Turno Libre - Ayuntamiento de Madrid	46.631	30.390
Centros de Servicios Sociales Municipales - Ayuntamiento de Madrid	46.478	27.313
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	46.006	31.762
Distrito Centro - Zona de Bajas Emisiones de Especial Protección - Ayuntamiento de Madrid	45.108	29.254
Tarifas de servicios en Centros Deportivos Municipales para 2022 - Ayuntamiento de Madrid	45.019	37.455
Deportes - Ayuntamiento de Madrid	44.739	30.720
Oficinas de Atención a la Ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	44.242	32.982

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.

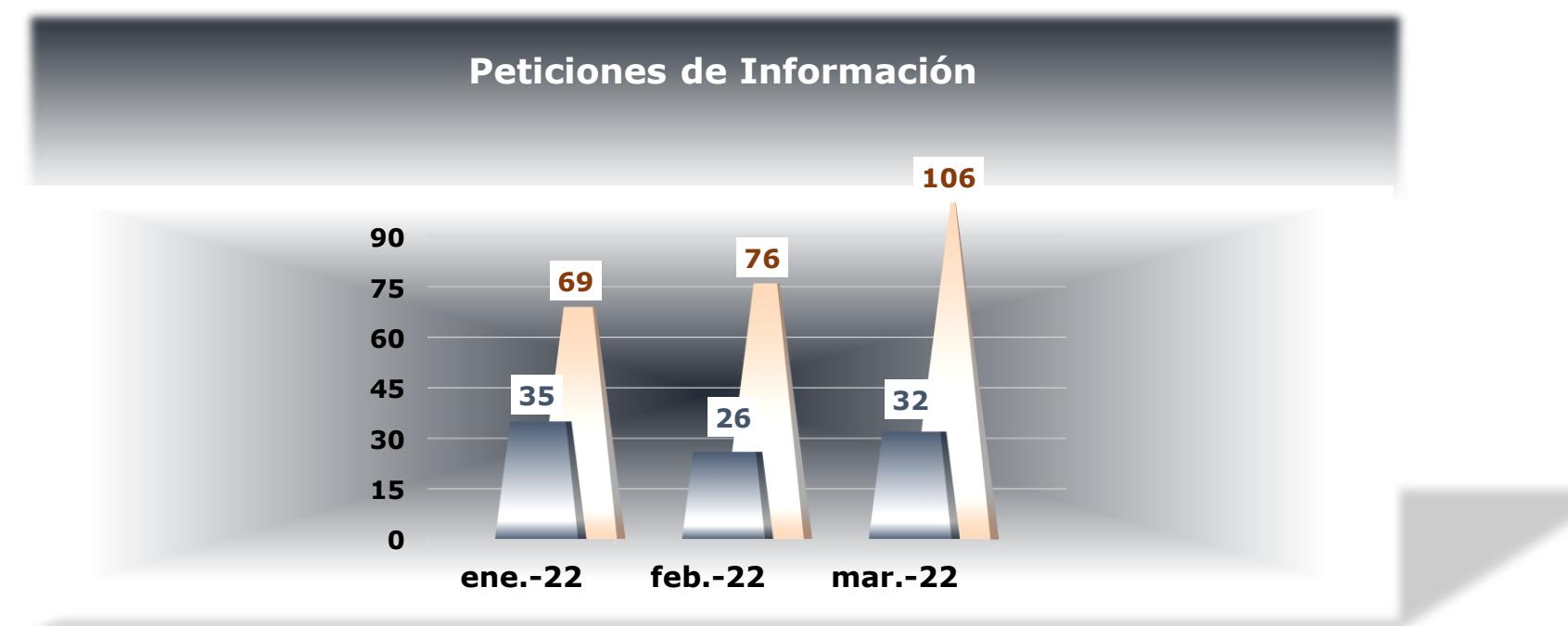
El límite de tiempo de inactividad por omisión es de treinta minutos. Este límite de tiempo puede ser modificado por el administrador del sistema.

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

	1er. trimestre 2022	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
ene.-22	35	69	-49,3%
feb.-22	26	76	-65,8%
mar.-22	32	106	-69,8%
TOTAL	93	251	-62,9%



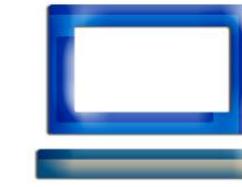
Estadísticas

Estadísticas

1^{er}. Trimestre 2022

2. Gestión de Contenidos

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



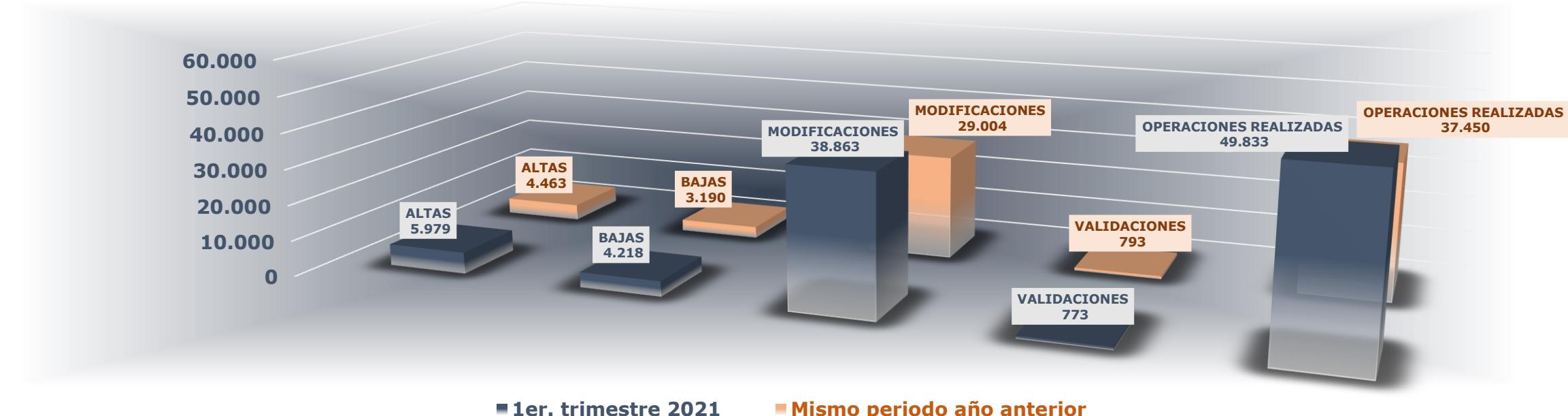
Línea Madrid Redes

1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ELABORACIÓN DE LA INFORMACIÓN

A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
enero-22	1.266	842	7.959	170	10.237
febrero-22	2.152	1.593	14.251	306	18.302
marzo-22	2.561	1.783	16.653	297	21.294
1er. trimestre 2021	5.979	4.218	38.863	773	49.833
Mismo periodo año anterior	4.463	3.190	29.004	793	37.450
Variación en %	34,0%	32,2%	34,0%	-2,5%	33,1%

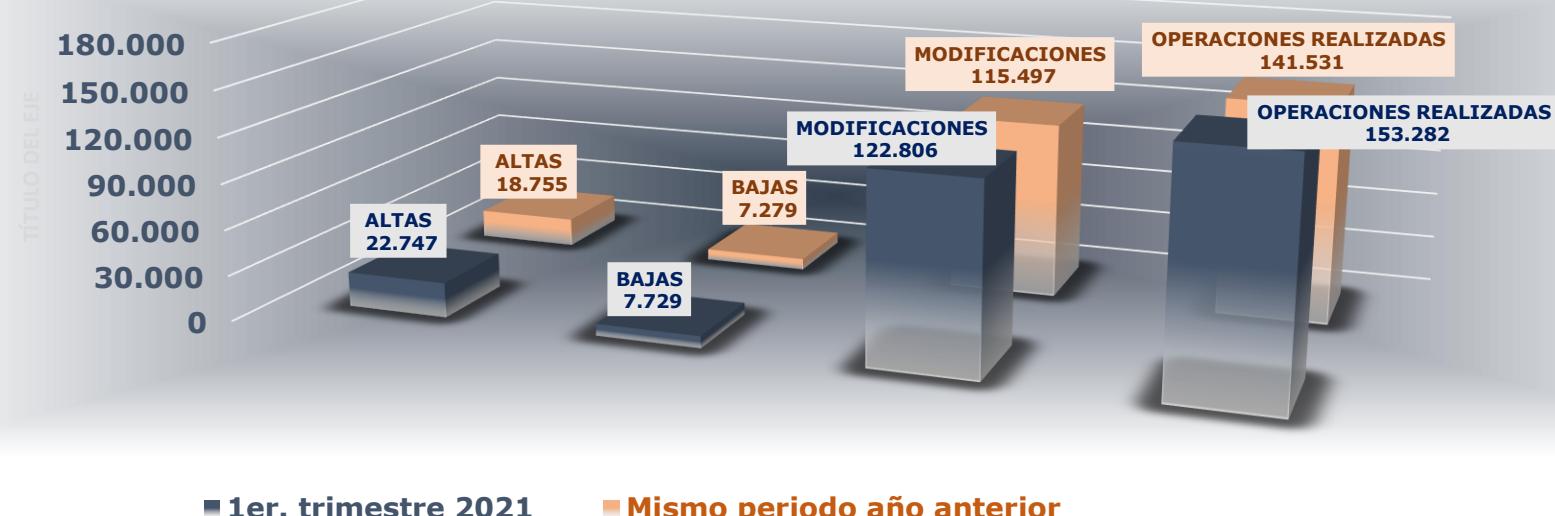
Datos unidades Web: Comparativa Interanual



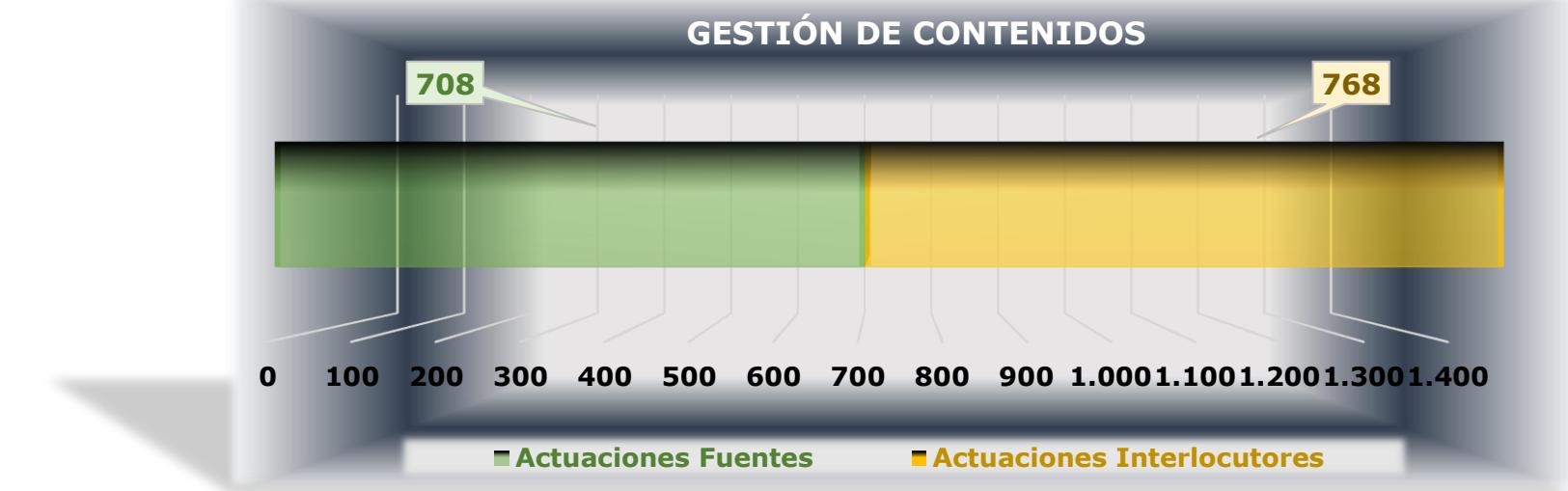
B. Datos unidades descentralizadas.

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
enero-22	4.735	2.226	24.585	31.546
febrero-22	8.546	2.362	49.421	60.329
marzo-22	9.466	3.141	48.800	61.407
1er. trimestre 2021	22.747	7.729	122.806	153.282
Mismo periodo año anterior	18.755	7.279	115.497	141.531
Variación en %	21,3%	6,2%	6,3%	8,3%

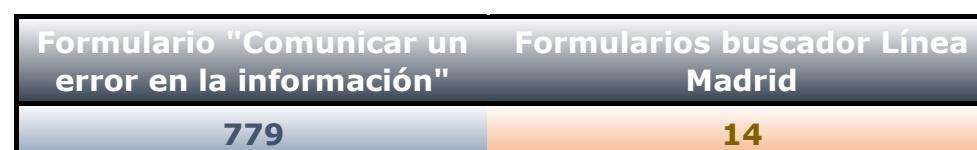
Unidades descentralizadas: Comparativa Interanual



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

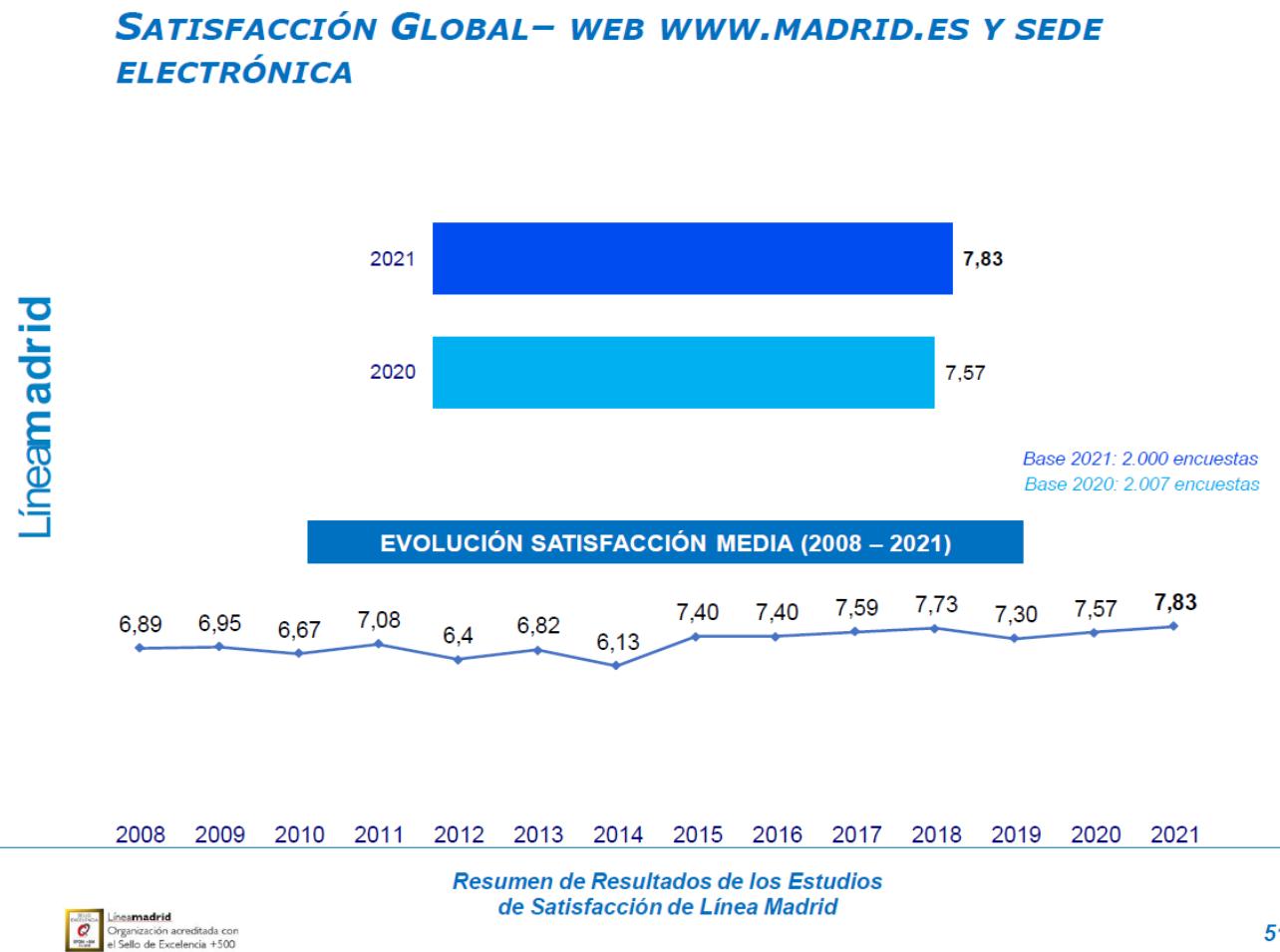


3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN



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

Líneamadrid



Líneamadrid

BENCHMARKING – WEB WWW.MADRID.ES Y SEDE ELECTRÓNICA

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

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

Resumen de Resultados de los Estudios de Satisfacción de Línea Madrid

57

Estadísticas

1^{er}. Trimestre 2022

3. Sistema de Cita Previa

Líneamadrid



1.- CITAS ASIGNADAS POR CANAL

ÁREA TEMÁTICA	OFICINAS CON CITA	ÁREA DE GOBIERNO	Número total citas asignadas	% Unidad Gestora/total citas	CANALES DE OBTENCIÓN CITA PREVIA									
					010		PORTAL INSTITUCIONAL				PRESENCIAL			
					Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Ciudadanía	Línea Madrid (OAC) incluye registro	AG. Vicealcaldía	364.673	62%	139.463	38%	213.334	59%	199.651	94%	13.683	6%	11.876	3%
Tributos	Contribuyente (OAIC) incluye registro	AG. Hacienda y Personal	64.511	11%	33.097	51%	29.504	46%	28.722	97%	782	3%	1.910	3%
	ICIO		236	0%	17	7%	208	88%	202	97%	6	3%	11	5%
Objetos Perdidos	Objetos Perdidos	AG. Portavoz Seguridad y Emergencia	1.874	0%	678	36%	732	39%	687	94%	45	6%	464	25%
Recursos Humanos Municipal	Acción Social Personal (Bustamante)		639	0%	11	2%	386	60%	371	96%	15	4%	242	38%
Emprendimiento y Empleo	Madrid Salud (Organismo Autónomo)	AG. Economía, Innovación y Empleo	109	0%	4	4%	105	96%	104	99%	1	1%	0	0%
	Agencia de Empleo		7.151	1%	913	13%	2.562	36%	2.437	95%	125	5%	3.676	51%
	Emprendimiento		1.578	0%	214	14%	1.327	84%	1.248	94%	79	6%	37	2%
Salud y Consumo	Factoría Industrial	AG. De Portavoz, Seguridad y Emergencias	49	0%	1	2%	48	98%	41	85%	7	15%	0	0%
	Consumo (OMIC)		5.202	1%	2.851	55%	2.202	42%	2.120	96%	82	4%	149	3%
	Vacunación (V Internacional, V CMS, y certificado COVID)		29.203	5%	3.595	12%	20.333	70%	18.875	93%	1.458	7%	5.275	18%
	Centro de Protección Animal		375	0%	163	43%	121	32%	114	94%	7	6%	91	24%
Movilidad y Aparcamientos	ZBEDEP/ SER	AG. Medio Ambiente y Movilidad	6.603	1%	2.982	45%	2.960	45%	2.878	97%	82	3%	661	10%
	Gestión del Taxi		4.396	1%	1.338	30%	2.986	68%	2.502	84%	484	16%	72	2%
	Gestión de Multas (incluye registro)		7.239	1%	4.764	66%	2.310	32%	2.055	89%	255	11%	165	2%
	Autorización ocupación de la vía (TEPMR y rodajes)		2.350	0%	832	35%	1.470	63%	1.309	89%	161	11%	48	2%
	Aparcamientos		3.331	1%	1.154	35%	2.127	64%	1.914	90%	213	10%	50	2%
Urbanismo	Agencia de Actividades (incluye registro)	AG. Desarrollo Urbano	1.285	0%	587	46%	660	51%	607	92%	53	8%	38	3%
	Desarrollo Urbano		517	0%	148	29%	364	70%	362	99%	2	1%	5	1%
	Subvención Reg. Edificatoria		414	0%	102	25%	307	74%	302	98%	5	2%	5	1%
	Urbanismo en Distritos		3.750	1%	1.006	27%	2.657	71%	2.609	98%	48	2%	87	2%
Servicios Sociales	Servicios Sociales (CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	63.897	11%	19.267	30%	11.047	17%	9.637	87%	1.410	13%	33.583	53%
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		144	0%	19	13%	54	38%	52	96%	2	4%	71	49%
Cultura	Bibliotecas	AG. Cultura, Turismo y Deporte	3.111	1%	14	0%	3.062	98%	2.884	94%	178	6%	35	1%
	Centros Culturales		68	0%	13	19%	47	69%	46	98%	1	2%	8	12%
Registro	Registro (no incluye Multas y ADA)	Alcaldía	11.034	2%	7.393	67%	3.124	28%	2.914	93%	210	7%	517	5%
Otros	Sanciones	AG. Portavoz, Seguridad y Emergencias	610	0%	222	36%	359	59%	339	94%	20	6%	29	5%
	Matrimonios Civiles	AG. Vicealcaldía/ Distritos	930	0%	47	5%	796	86%	735	92%	61	8%	87	9%
	Responsabilidad Patrimonial	AG. Obras y Equipamientos	365	0%	182	50%	168	46%	164	98%	4	2%	15	4%
TOTAL			585.644	100,00%	221.077	37,75%	305.360	52,14%	285.881	93,62%	19.479	6,38%	59.207	10,11%

2.- GRÁFICO

Canales	1er. trimestre 2022	% sobre el Total	Mismo periodo año anterior	% sobre el total	Variación en % año anterior
Presencial	59.207	10,1%	43.242	6,4%	36,9%
010	221.077	37,7%	82.499	12,2%	168,0%
Internet	285.881	48,8%	445.102	66,0%	-35,8%
Internet Móvil	19.479	3,3%	103.986	15,4%	-81,3%
Total	585.644	100,0%	674.829	100,0%	-13,2%

Nº total de citas asignadas por canal

