



coordinación
general de la
alcaldía

MADRID

PRINCIPALES INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL



Registro
General



Notificaciones
Electrónicas



Firmas
Electrónicas



Envíos en papel
entre centros



Padrón de
Habitantes



Plataforma
Intermediación



Identificaciones
Electrónicas



Certificados
Electrónicos



Actividades
Deportivas



Bibliotecas



Avisos
Madrid



Archivo
Electrónico



Atención
a Mayores



Madrid
Móvil



RPA



Satisfacción
Servicios web



Indicador
LOSI ONU



Nota
Metodológica

Datos actualizados a noviembre de 2025

Canal

Todas

Sentido

Todas

Año de alta

2018

2019

2020

2021

2022

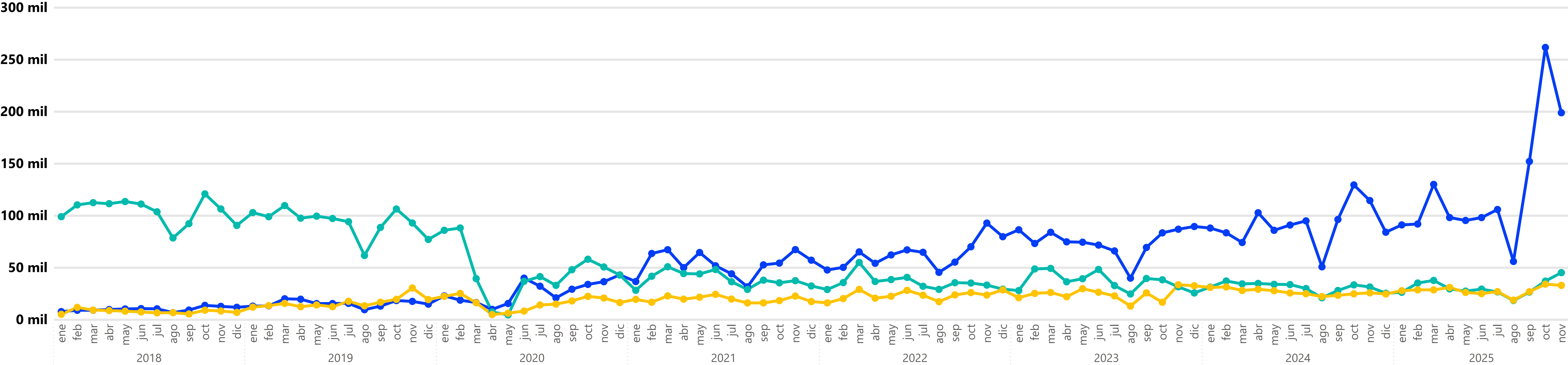
2023

2024

2025

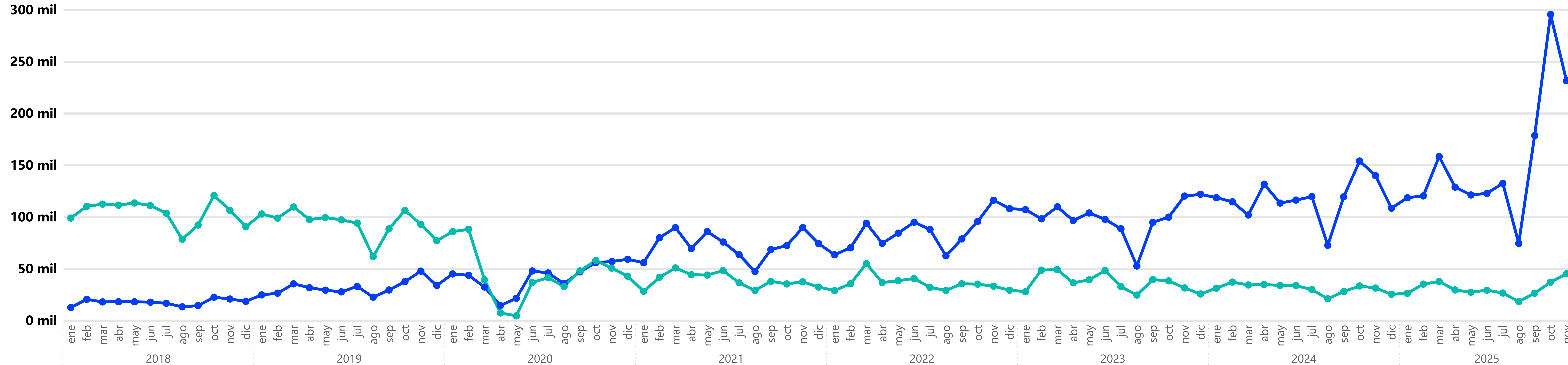
EVOLUCIÓN MENSUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL

E-Electrónico P-Presencial S-Sir (Electrónico)



EVOLUCIÓN MENSUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL

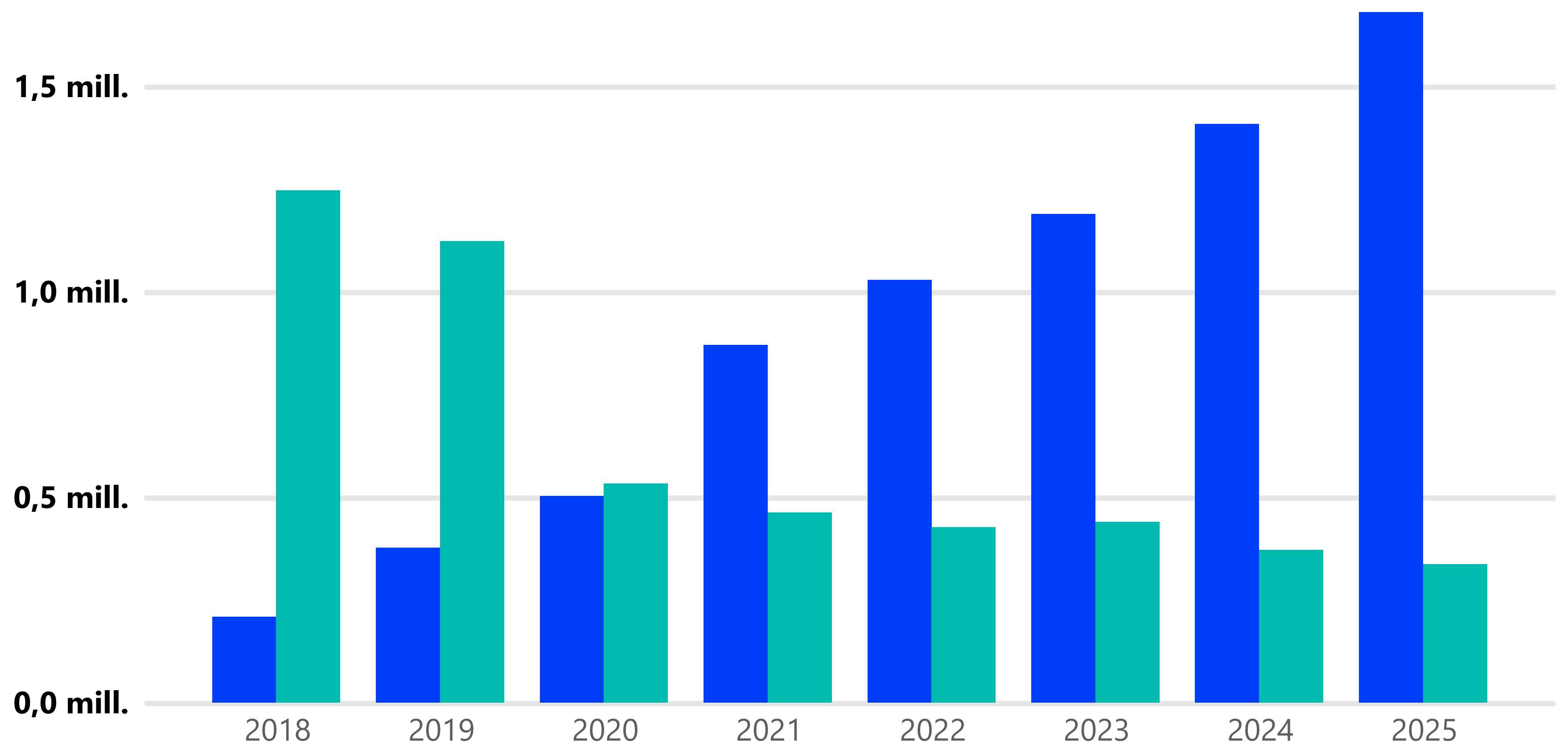
● Electrónico ● Presencial



Año	E-Electrónico	P-Presencial	Total
2018	208.721	1.247.110	1.455.831
2019	376.960	1.123.551	1.500.511
2020	502.972	533.169	1.036.141
2021	870.009	462.951	1.332.960
2022	1.028.144	426.747	1.454.891
2023	1.188.693	439.443	1.628.136
2024	1.408.110	371.528	1.779.638
2025	1.680.311	336.355	2.016.666
ene	118.366	26.018	144.384
feb	120.108	34.963	155.071
mar	158.101	37.458	195.559
abr	128.581	29.286	157.867
may	121.013	27.152	148.165
jun	122.590	29.103	151.693
jul	132.291	26.370	158.661
ago	74.228	18.127	92.355
sep	178.438	26.181	204.619
oct	295.279	36.777	332.056
nov	231.316	44.920	276.236
Total	7.263.920	4.940.854	12.204.774

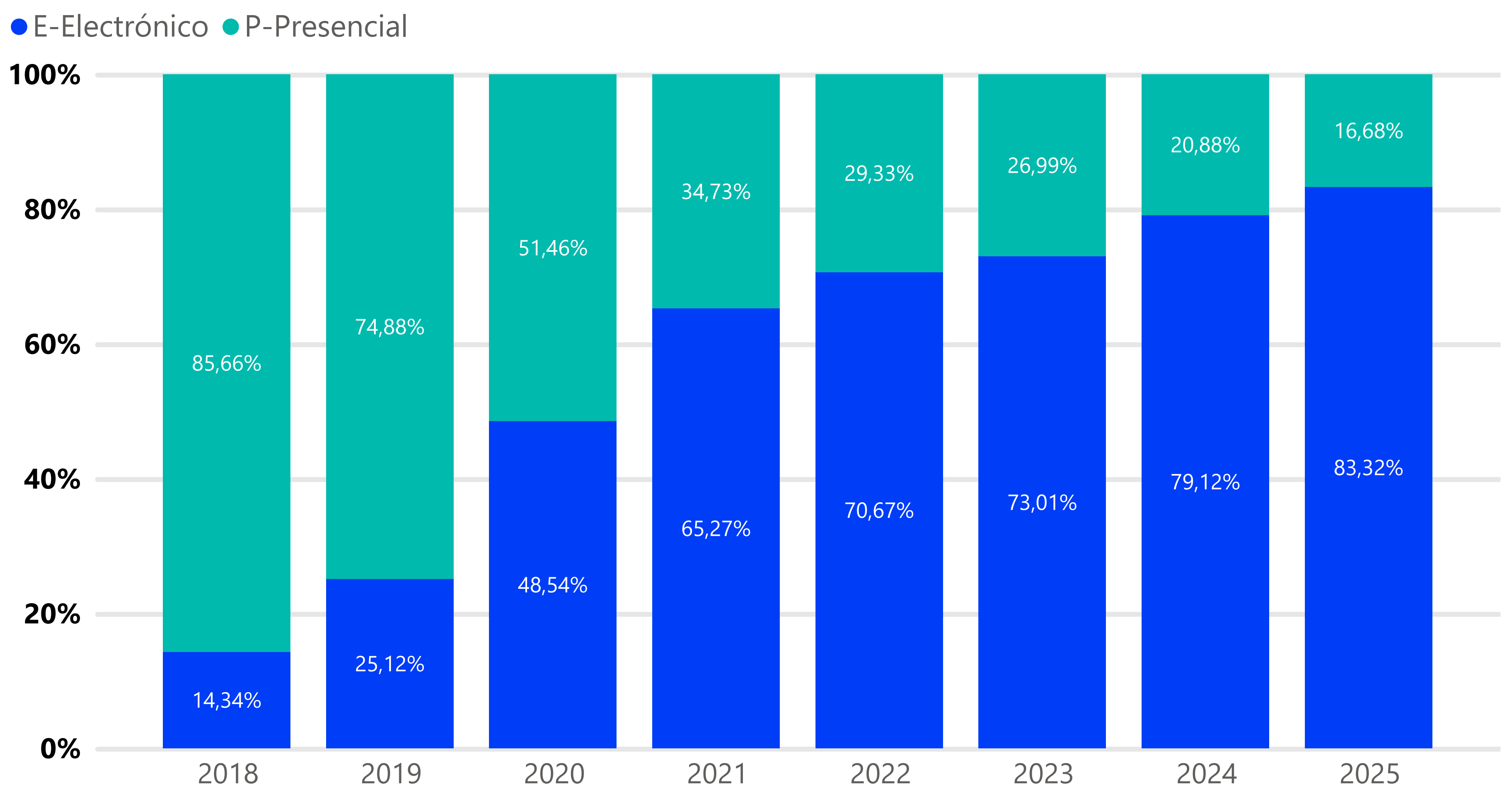
EVOLUCIÓN ANUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL (VALOR ABSOLUTO)

E-Electrónico P-Presencial



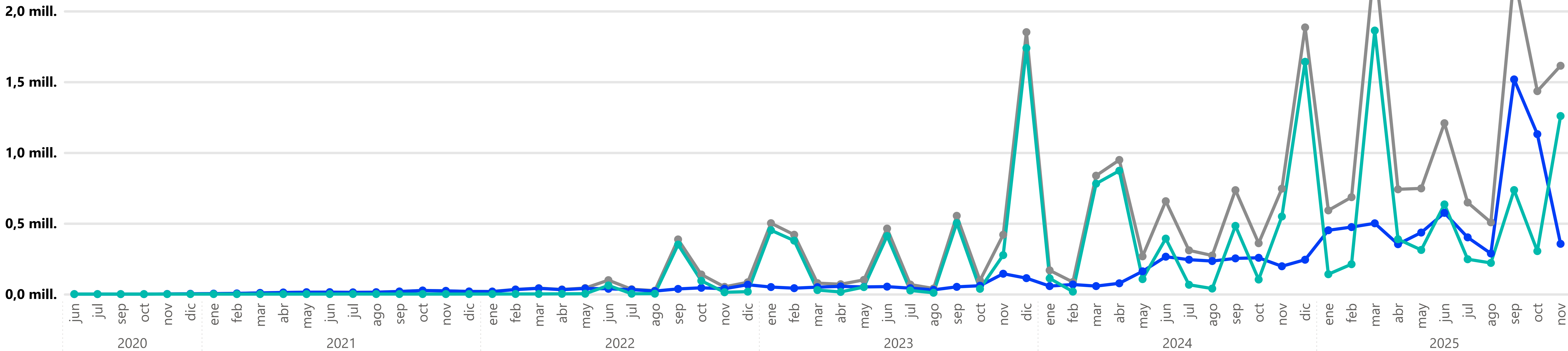
Año	% E-Electrónico	% P-Presencial
2018	14,34 %	85,66 %
2019	25,12 %	74,88 %
2020	48,54 %	51,46 %
2021	65,27 %	34,73 %
2022	70,67 %	29,33 %
2023	73,01 %	26,99 %
2024	79,12 %	20,88 %
2025	83,32 %	16,68 %
ene	81,98 %	18,02 %
feb	77,45 %	22,55 %
mar	80,85 %	19,15 %
abr	81,45 %	18,55 %
may	81,67 %	18,33 %
jun	80,81 %	19,19 %
jul	83,38 %	16,62 %
ago	80,37 %	19,63 %
sep	87,21 %	12,79 %
oct	88,92 %	11,08 %
nov	83,74 %	16,26 %
Total	59,52 %	40,48 %

EVOLUCIÓN ANUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL (PORCENTUAL)



EVOLUCIÓN MENSUAL DE NOTIFICACIONES / COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS TRAMITADAS POR EL AYUNTAMIENTO DE MADRID (DESDE IMPLANTACIÓN COMCD)

● Total ● Notificaciones ● Comunicaciones





Inicio



Notificaciones
Electrónicas

Año de alta de la notificación / comunicación

2018

2019

2020

2021

2022

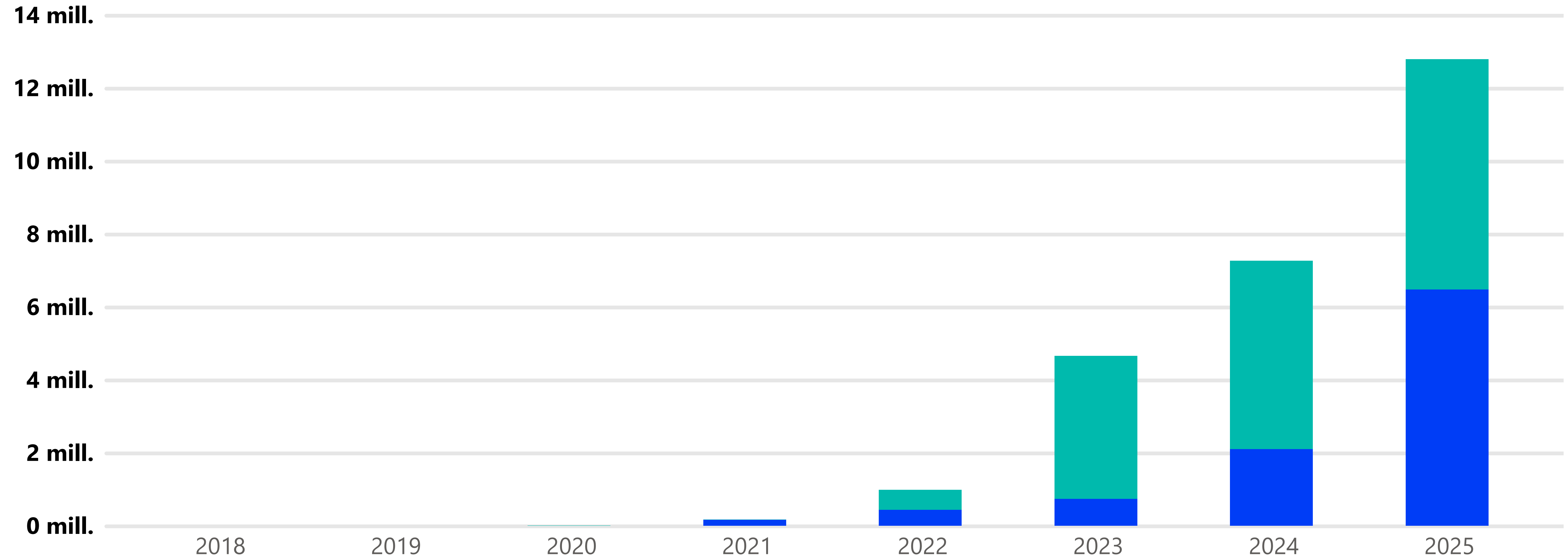
2023

2024

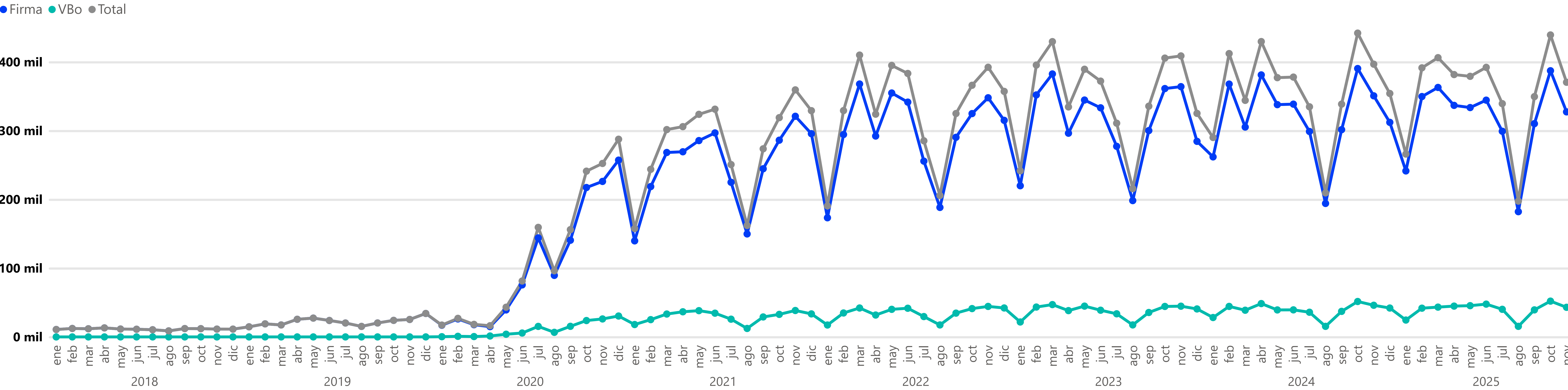
2025

EVOLUCIÓN ANUAL DE NOTIFICACIONES / COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS TRAMITADAS POR EL AYUNTAMIENTO DE MADRID

● Notificaciones ● Comunicaciones



EVOLUCIÓN MENSUAL DEL USO DE PORTAFIRMAS ELECTRÓNICO (FIRMAS y VISTOS BUENOS)





Inicio



Firmas
Electrónicas



Año de firma

2018

2019

2020

2021

2022

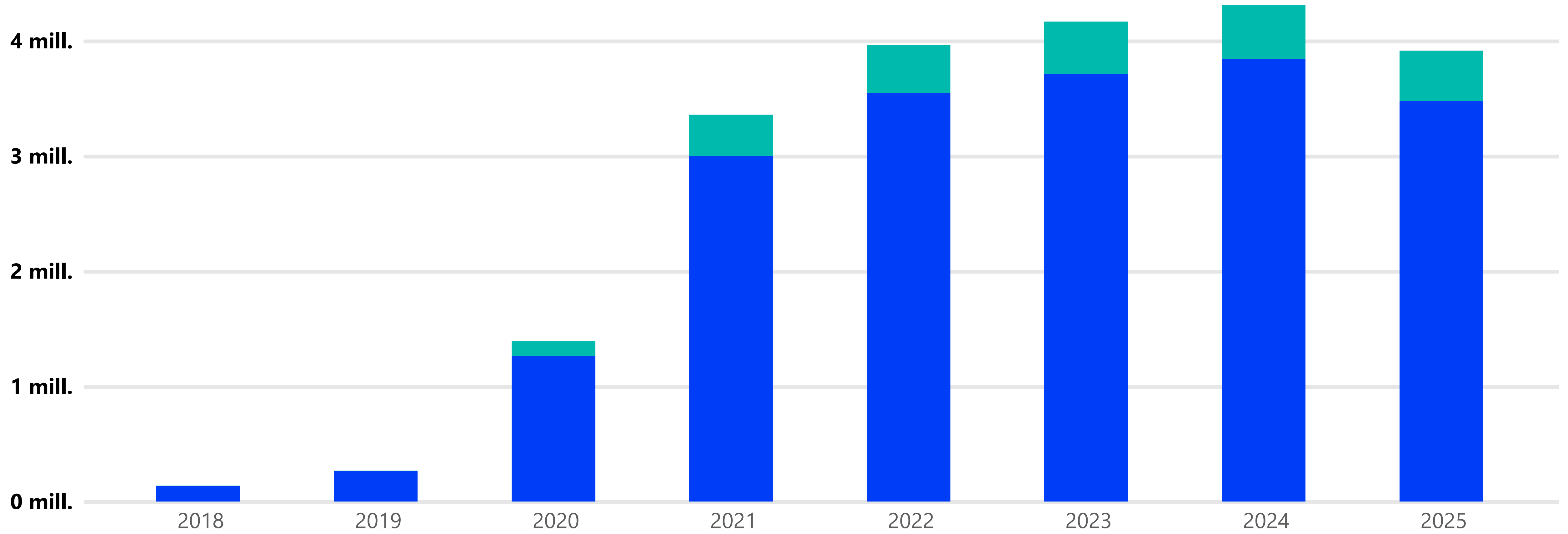
2023

2024

2025

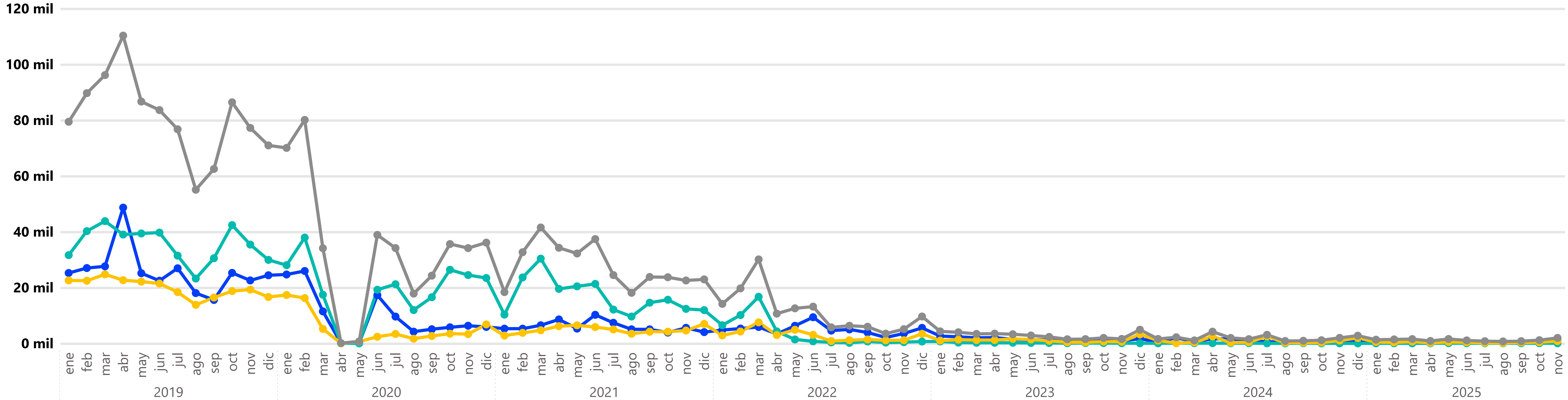
EVOLUCIÓN ANUAL DEL USO DE PORTAFIRMAS ELECTRÓNICO (FIRMAS y VISTOS BUENOS)

● Firma ● VBo



EVOLUCIÓN MENSUAL DE ENVÍOS DE EXPEDIENTES EN PAPEL ENTRE CENTROS

● Interno ● Notificaciones ● Comunicaciones ● Total





Inicio



< Envíos en papel
entre centros >

Año en el que se realizan los envíos

2019

2020

2021

2022

2023

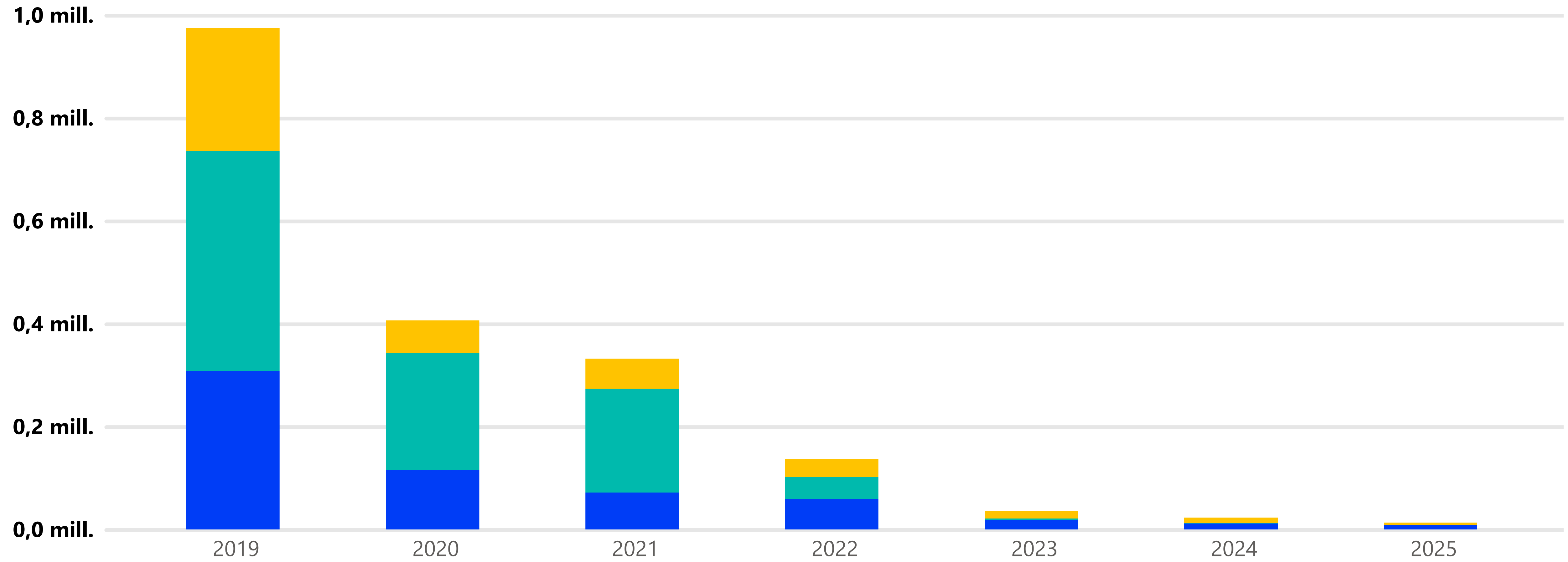
2024

2025

oficina
digital
MADRID

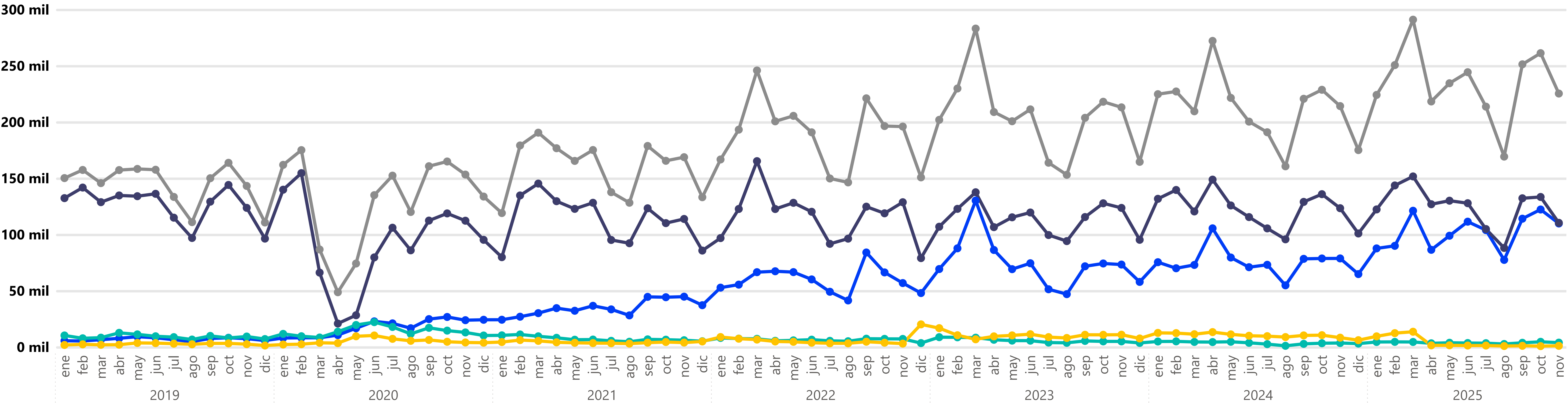
EVOLUCIÓN ANUAL DE ENVÍOS DE EXPEDIENTES EN PAPEL ENTRE CENTROS

● Interno ● Notificaciones ● Comunicaciones



EVOLUCIÓN MENSUAL DE CERTIFICADOS Y VOLANTES DE EMPADRONAMIENTO GENERADOS POR CANAL DE SOLICITUD

Internet con firma Internet sin firma 010 Presencial Total





Inicio



Padrón de
Habitantes



Año de generación de los documentos

2019

2020

2021

2022

2023

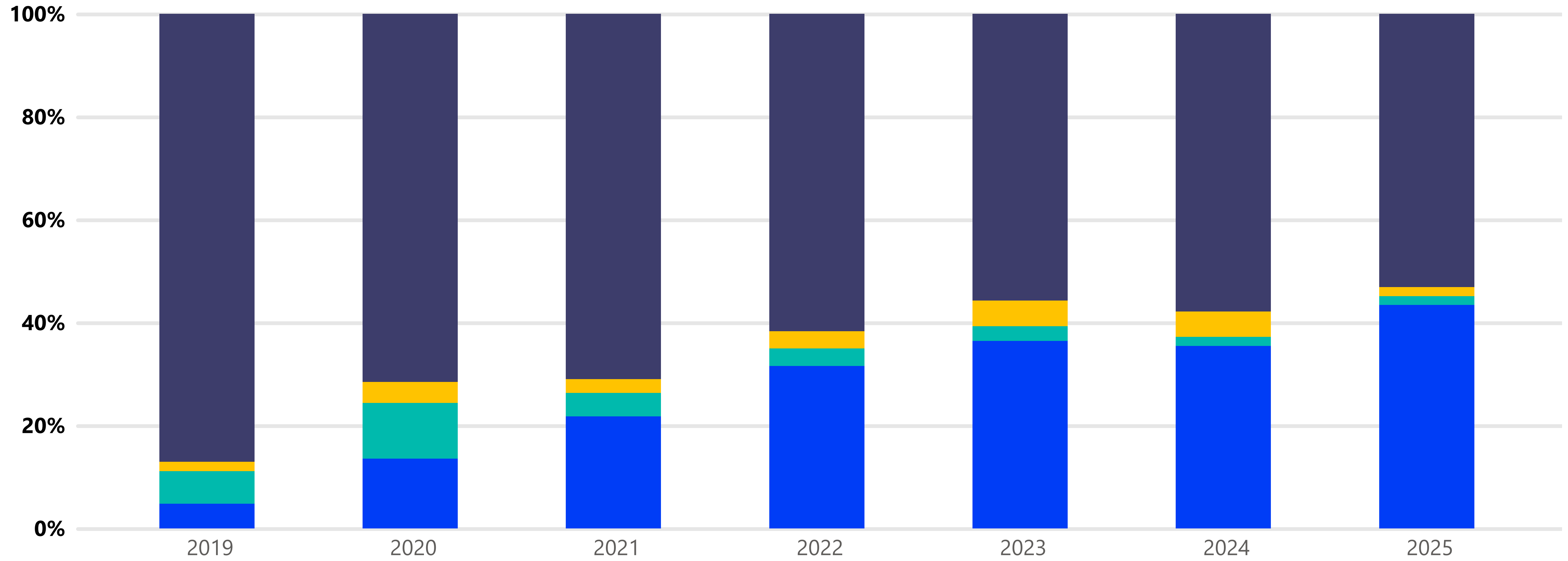
2024

2025

oficina
digital
MADRID

EVOLUCIÓN ANUAL DE CERTIFICADOS Y VOLANTES DE EMPADRONAMIENTO GENERADOS POR CANAL DE SOLICITUD (PORCENTUAL)

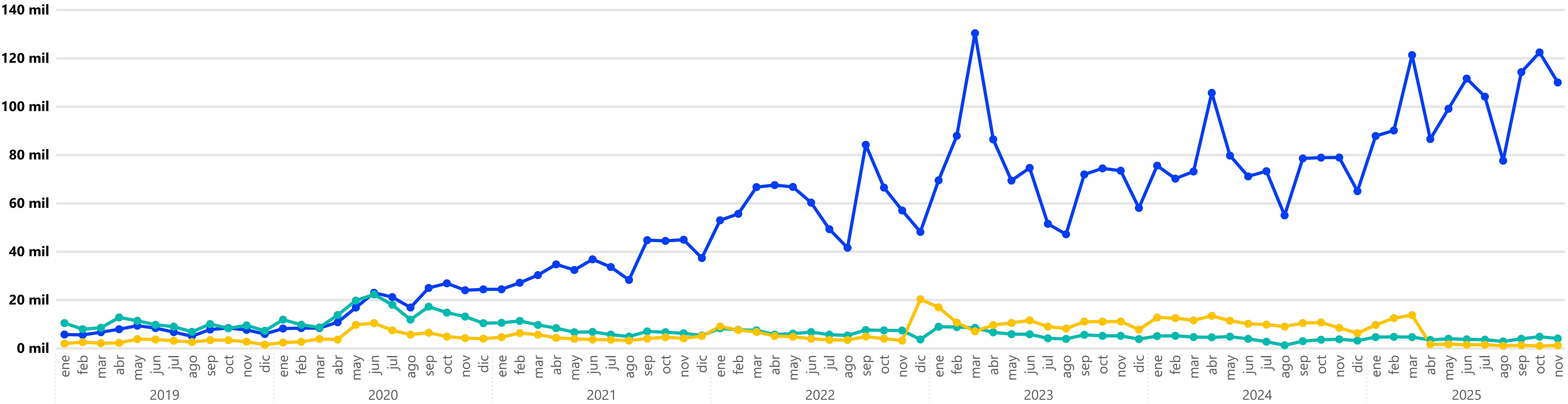
● Internet con firma ● Internet sin firma ● 010 ● Presencial



Capital
Digital

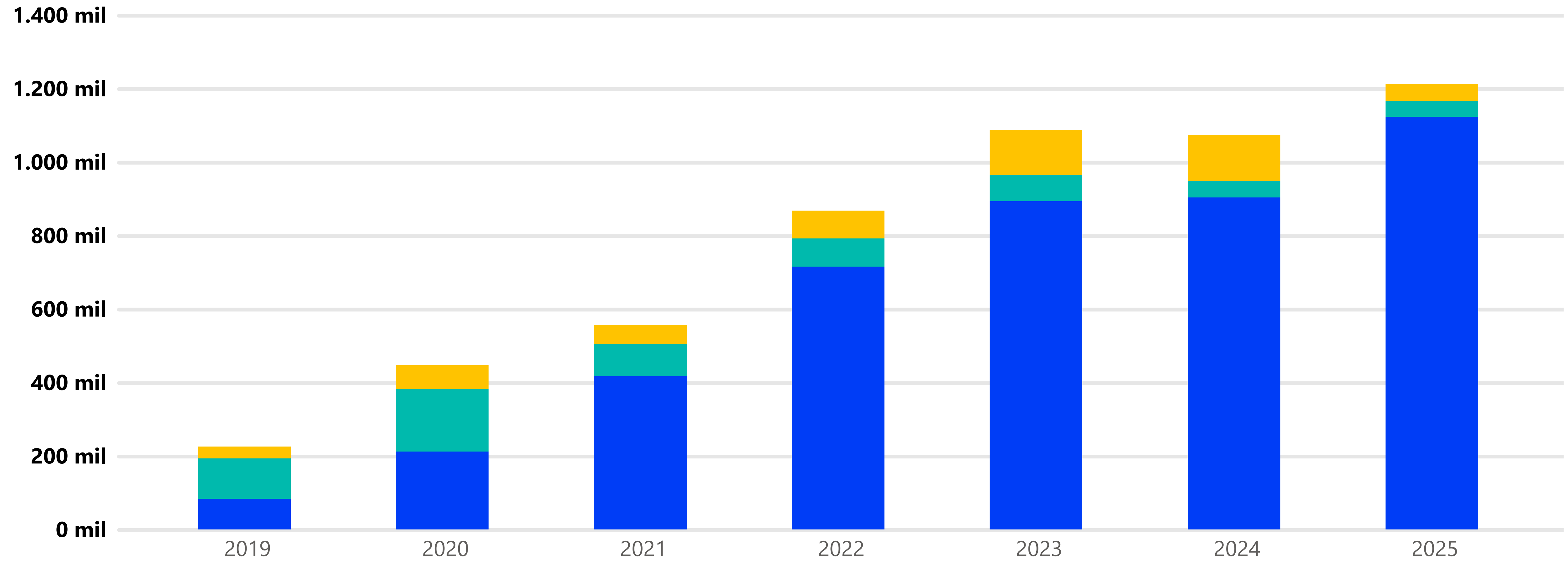
EVOLUCIÓN MENSUAL DE CERTIFICADOS Y VOLANTES DE EMPADRONAMIENTO GENERADOS POR CANAL DE SOLICITUD (INTERNET CON FIRMA / SIN FIRMA / 010)

● Internet con firma ● Internet sin firma ● 010

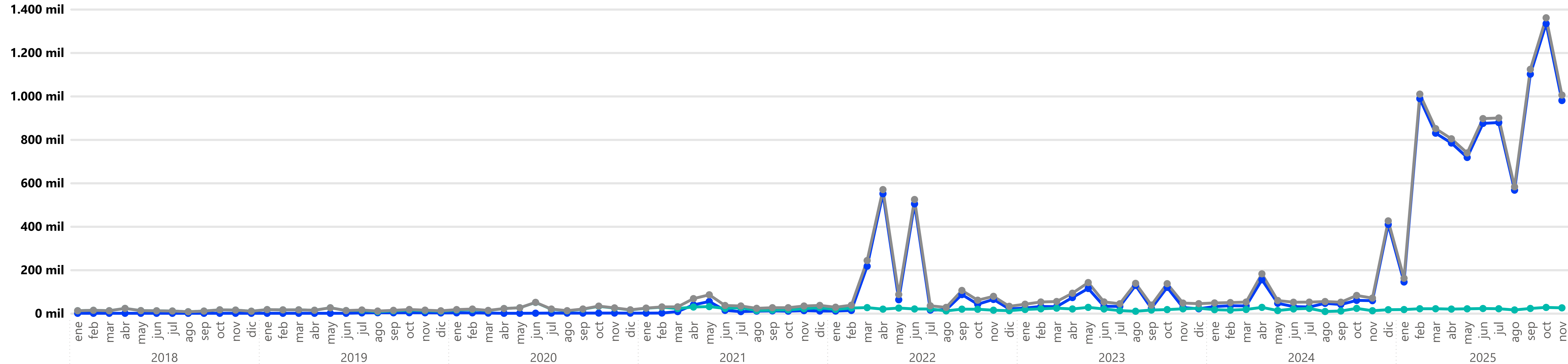


EVOLUCIÓN ANUAL DE CERTIFICADOS Y VOLANTES DE EMPADRONAMIENTO GENERADOS POR CANAL DE SOLICITUD (INTERNET CON FIRMA / SIN FIRMA / 010)

● Internet con firma ● Internet sin firma ● 010



● Automatizada ● Cliente web ● Total





Inicio



Plataforma
Intermediación

Tipo de consulta

Todas

Año de la consulta

2018

2019

2020

2021

2022

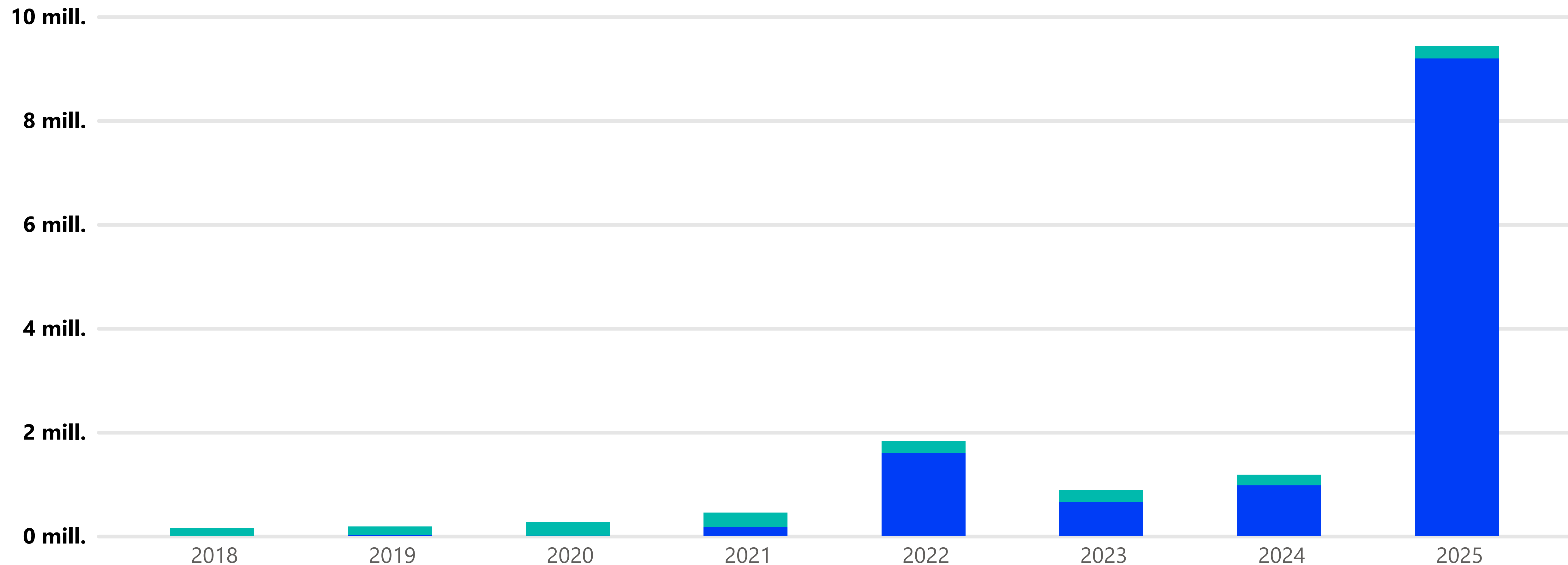
2023

2024

2025

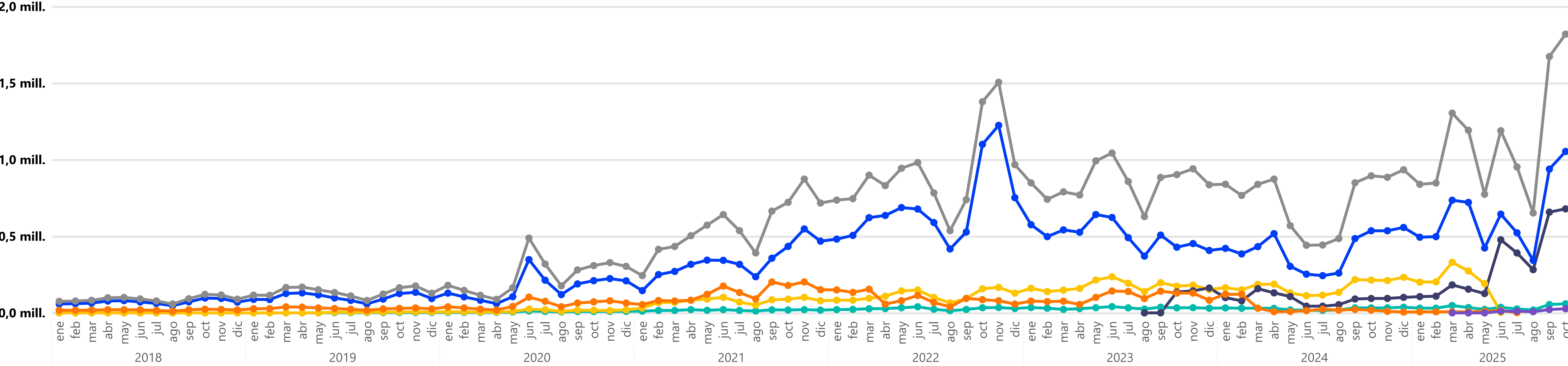
EVOLUCIÓN ANUAL DE CONSULTAS A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS (PID) EN ESTADO "TRAMITADA"

● Automatizada ● Cliente web



EVOLUCIÓN MENSUAL DE IDENTIFICACIONES EN LA SEDE ELECTRÓNICA POR PROVEEDOR DE IDENTIFICACIÓN

Cert. Electrónico y DNle Cl@ve Permanente Cl@ve PIN Cl@ve Móvil Usuario y contraseña IDentifica Total identificaciones



Los datos entre el 15/04/2025 y el 21/05/2025 se han estimado ya que, por problemas técnicos, están incompletos.



Inicio



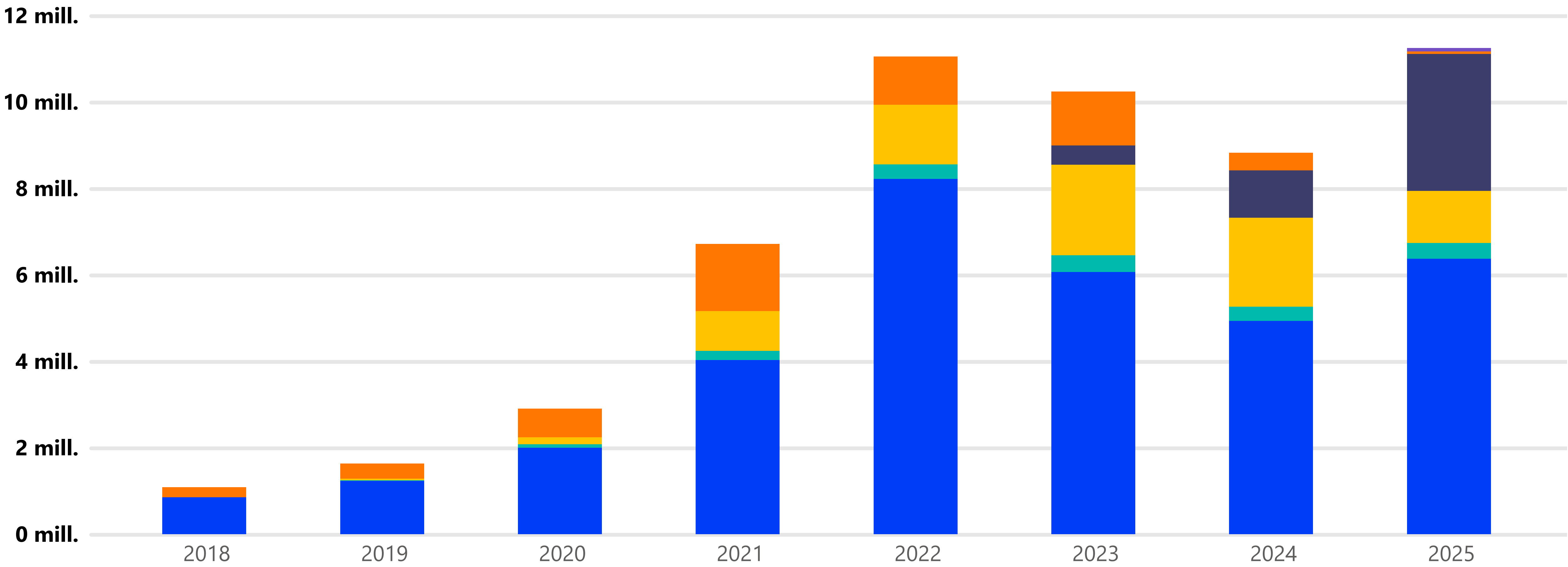
< Identificaciones
Electrónicas >

Año en el que se producen las identificaciones

2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
2025						

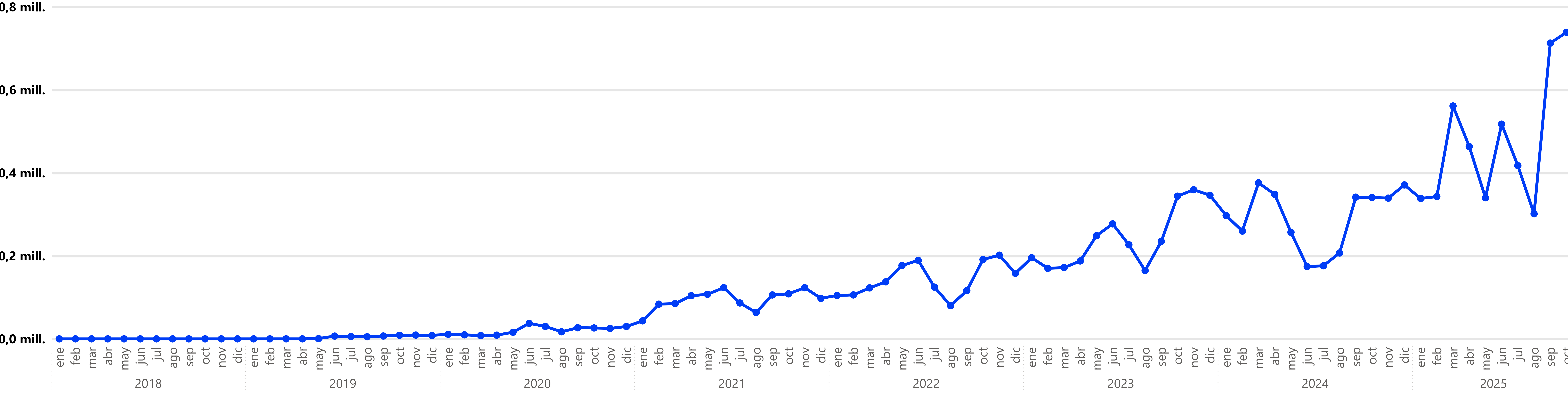
EVOLUCIÓN ANUAL DE IDENTIFICACIONES EN LA SEDE ELECTRÓNICA POR PROVEEDOR DE IDENTIFICACIÓN

● Cert. Electrónico y DNle ● CI@ve Permanente ● CI@ve PIN ● CI@ve Móvil ● Usuario y contraseña ● IDentifica



Los datos entre el 15/04/2025 y el 21/05/2025 se han estimado ya que, por problemas técnicos, están incompletos.

EVOLUCIÓN MENSUAL DE IDENTIFICACIONES EN LA SEDE ELECTRÓNICA MEDIANTE CL@VE (CL@VE PIN, CL@VE MÓVIL Y CL@VE PERMANENTE)



Los datos entre el 15/04/2025 y el 21/05/2025 se han estimado ya que, por problemas técnicos, están incompletos.



Inicio

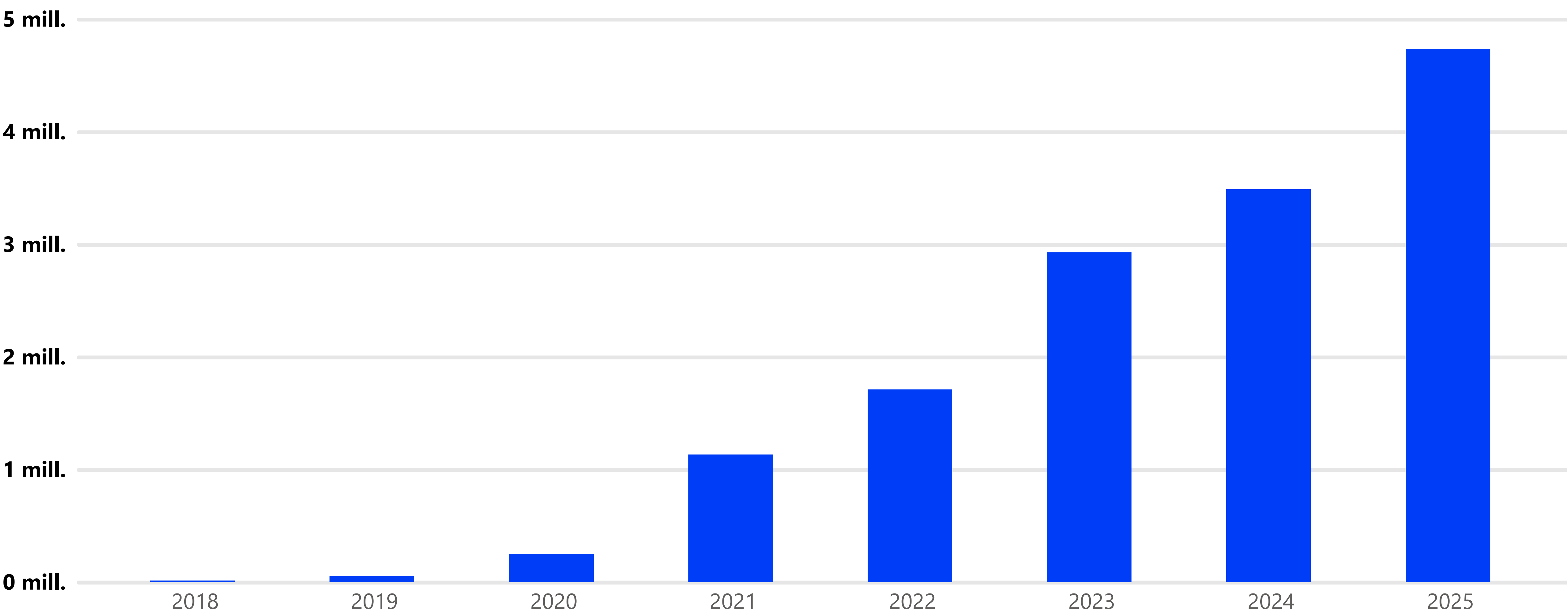


< Identificaciones
Electrónicas >

Año en el que se producen las identificaciones

2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
2025						

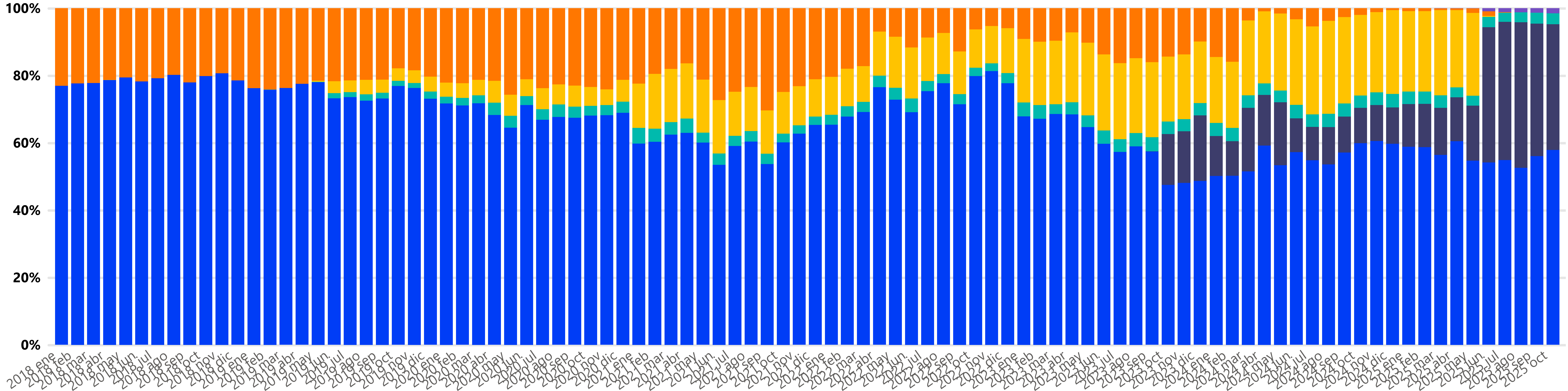
EVOLUCIÓN ANUAL DE IDENTIFICACIONES EN LA SEDE ELECTRÓNICA MEDIANTE CL@VE (CL@VE PIN, CL@VE MÓVIL Y CL@VE PERMANENTE)



Los datos entre el 15/04/2025 y el 21/05/2025 se han estimado ya que, por problemas técnicos, están incompletos.

EVOLUCIÓN DE LAS IDENTIFICACIONES POR PROVEEDOR (PORCENTUAL)

● Certificado Electrónico ● CI@ve Móvil ● CI@ve Permanente ● CI@ve PIN ● Usuario y contraseña ● IDentifica



Los datos entre el 15/04/2025 y el 21/05/2025 se han estimado ya que, por problemas técnicos, están incompletos.



Inicio



Certificados
Electrónicos

Año en que se realiza la gestión

2021

2022

2023

2024

2025

oficina
digital
MADRID

EVOLUCIÓN MENSUAL DE CERTIFICADOS CL@VE Y FNMT DE PERSONA FÍSICA GESTIONADOS POR EL AYUNTAMIENTO

● Cl@ve ● Certificado FNMT ● Total

14 mil

12 mil

10 mil

8 mil

6 mil

4 mil

2 mil

0 mil





Inicio



Certificados
Electrónicos

Año en que se realiza la gestión

2021

2022

2023

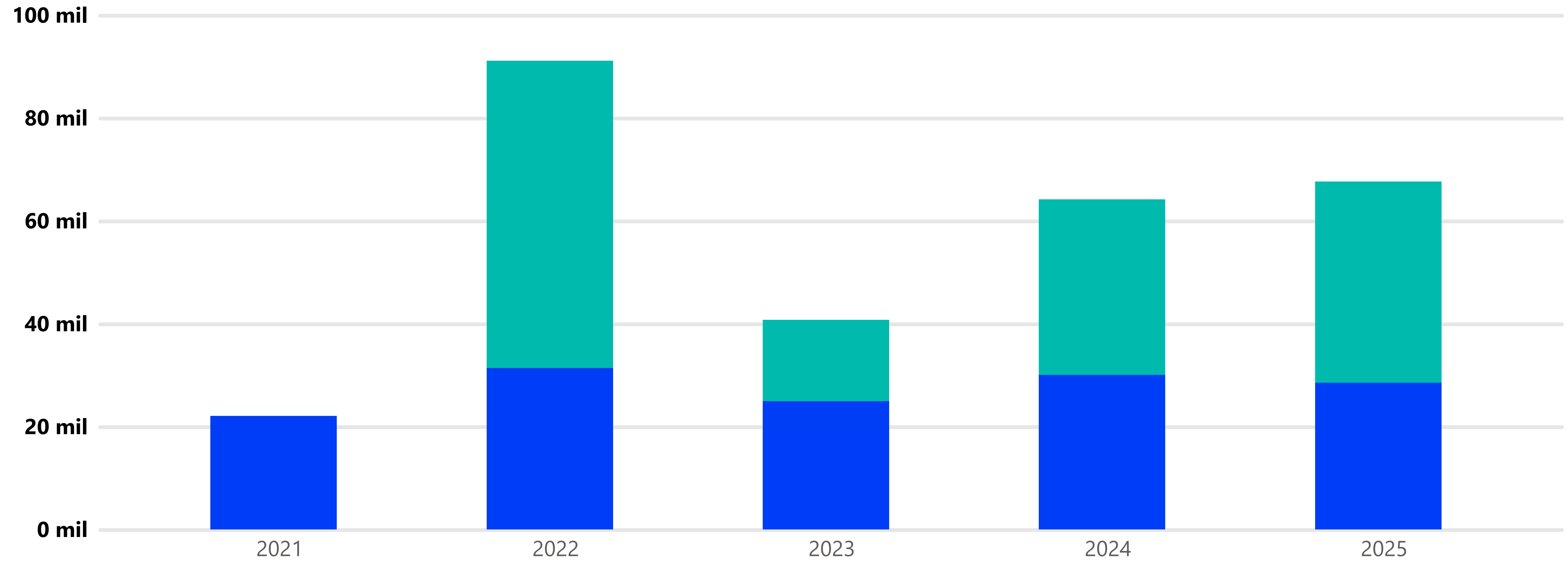
2024

2025

oficina
digital
MADRID

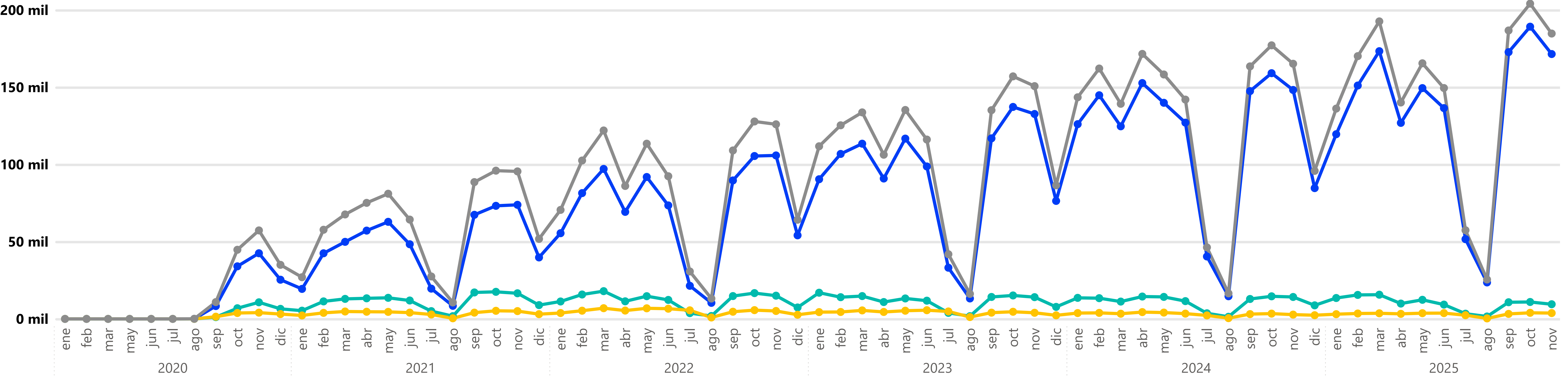
EVOLUCIÓN ANUAL DE CERTIFICADOS CL@VE Y FNMT DE PERSONA FÍSICA GESTIONADOS POR EL AYUNTAMIENTO

● Cl@ve ● Certificado FNMT



EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES DE CLASES ABIERTAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES

● App ● Web ● Taquilla ● Total





Inicio



Actividades
Deportivas



Año de las reservas

2020

2021

2022

2023

2024

2025

oficina
digital
MADRID

EVOLUCIÓN ANUAL DE LAS SOLICITUDES DE CLASES ABIERTAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES

● App ● Web ● Taquilla

1,5 mill.

1,0 mill.

0,5 mill.

0,0 mill.

2020

2021

2022

2023

2024

2025



Inicio



Actividades
Deportivas



Año de las reservas

2020

2021

2022

2023

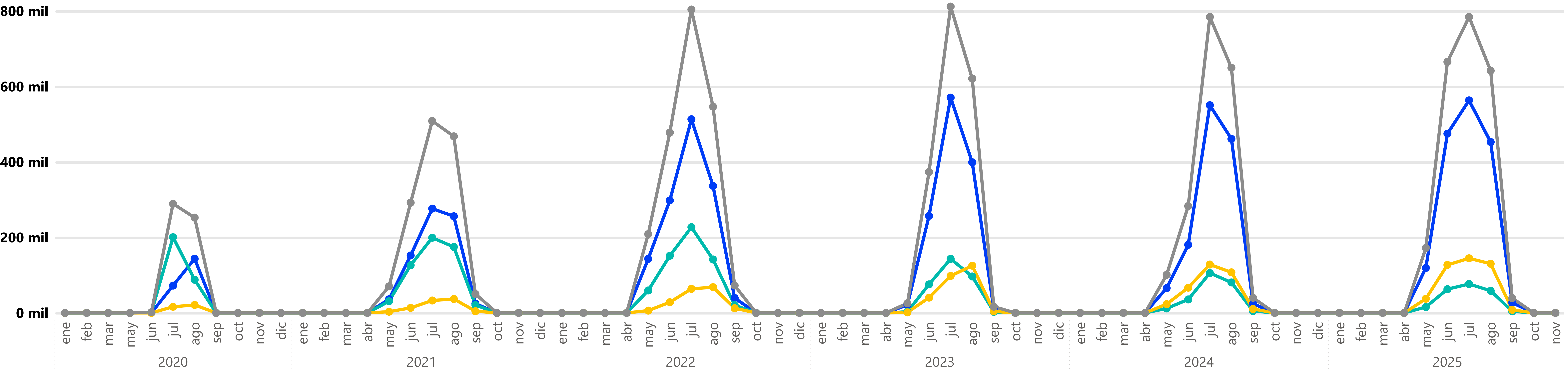
2024

2025

oficina
digital
MADRID

EVOLUCIÓN MENSUAL DE ADQUISICIÓN DE ENTRADAS DE ACCESO A PISCINAS DE VERANO MUNICIPALES A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES

● App ● Web ● Taquilla ● Total



Capital
Digital



Inicio



Actividades
Deportivas

Año de las reservas

2020

2021

2022

2023

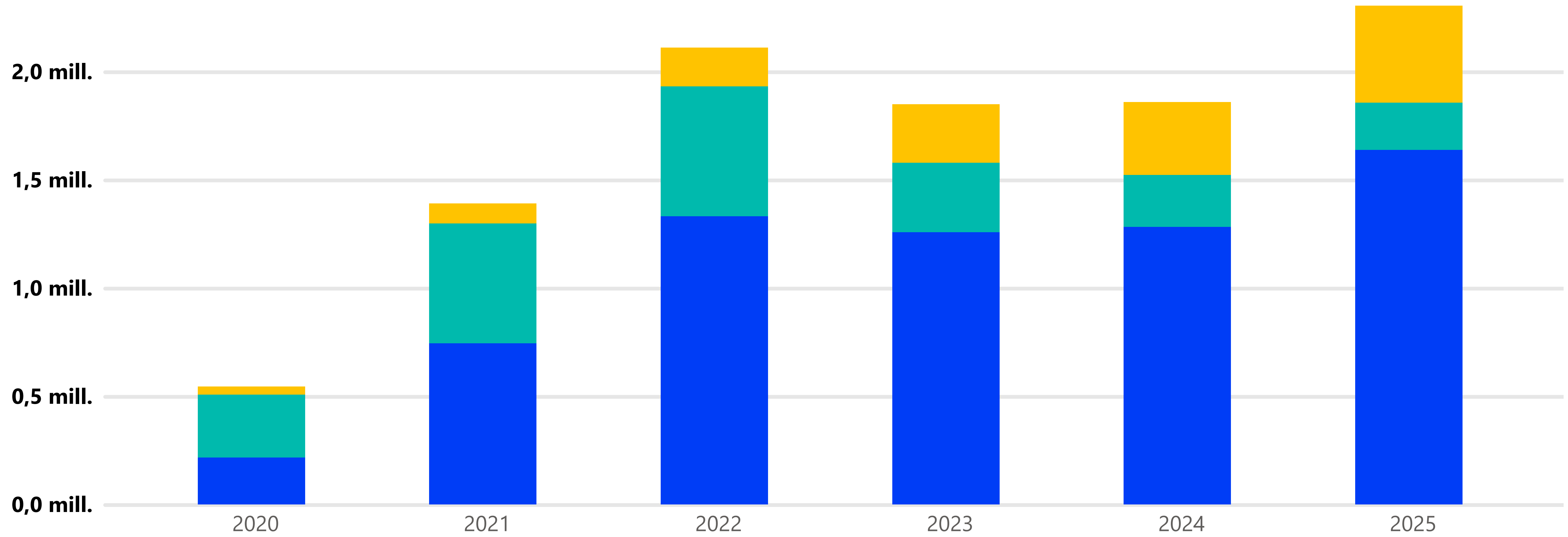
2024

2025

oficina
digital
MADRID

EVOLUCIÓN ANUAL DE ADQUISICIÓN DE ENTRADAS DE ACCESO A PISCINAS DE VERANO MUNICIPALES A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES

● App ● Web ● Taquilla





Inicio



Actividades
Deportivas



Año de las reservas

2020

2021

2022

2023

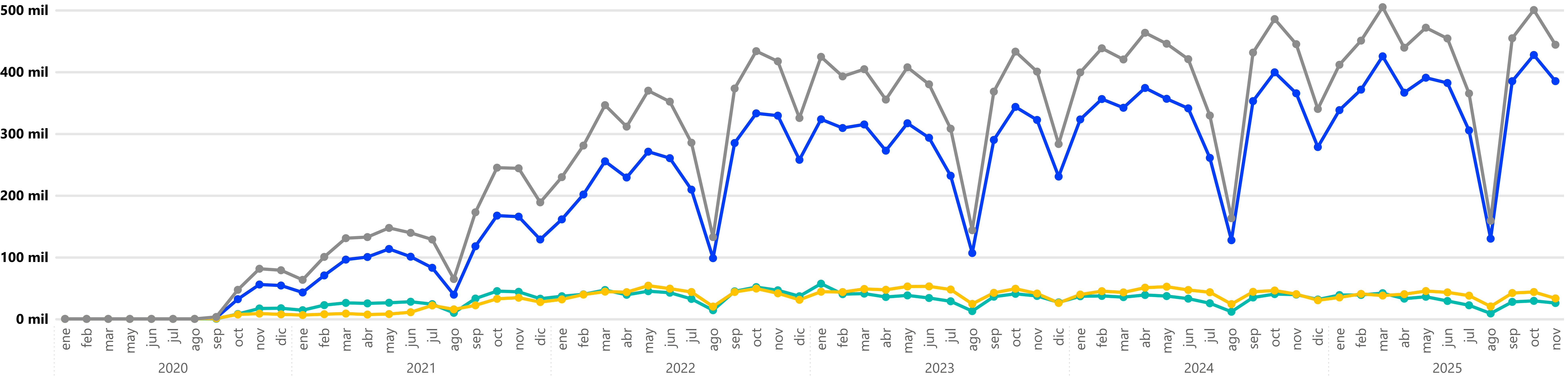
2024

2025

oficina
digital
MADRID

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES DE USO LIBRE A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES

● App ● Web ● Taquilla ● Total





Inicio



Actividades
Deportivas

Año de las reservas

2020

2021

2022

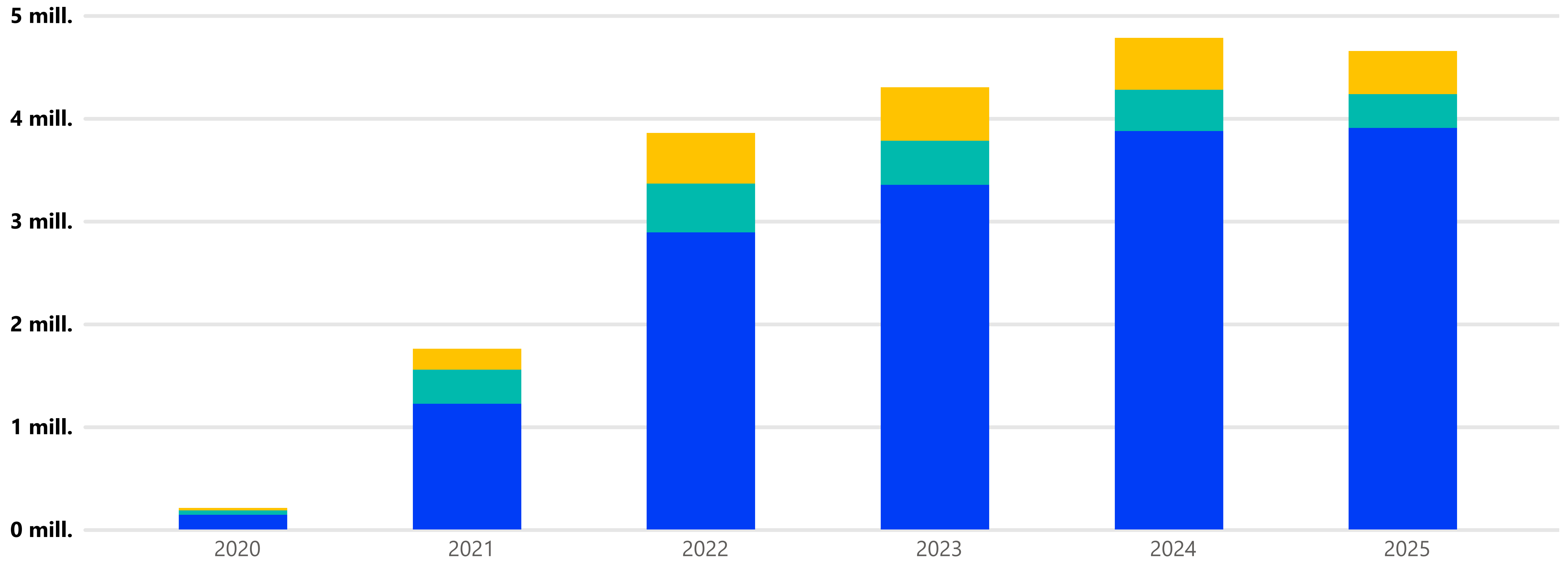
2023

2024

2025

EVOLUCIÓN ANUAL DE LAS SOLICITUDES DE USO LIBRE A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES

● App ● Web ● Taquilla





Inicio



Actividades
Deportivas

Año de las reservas

2020

2021

2022

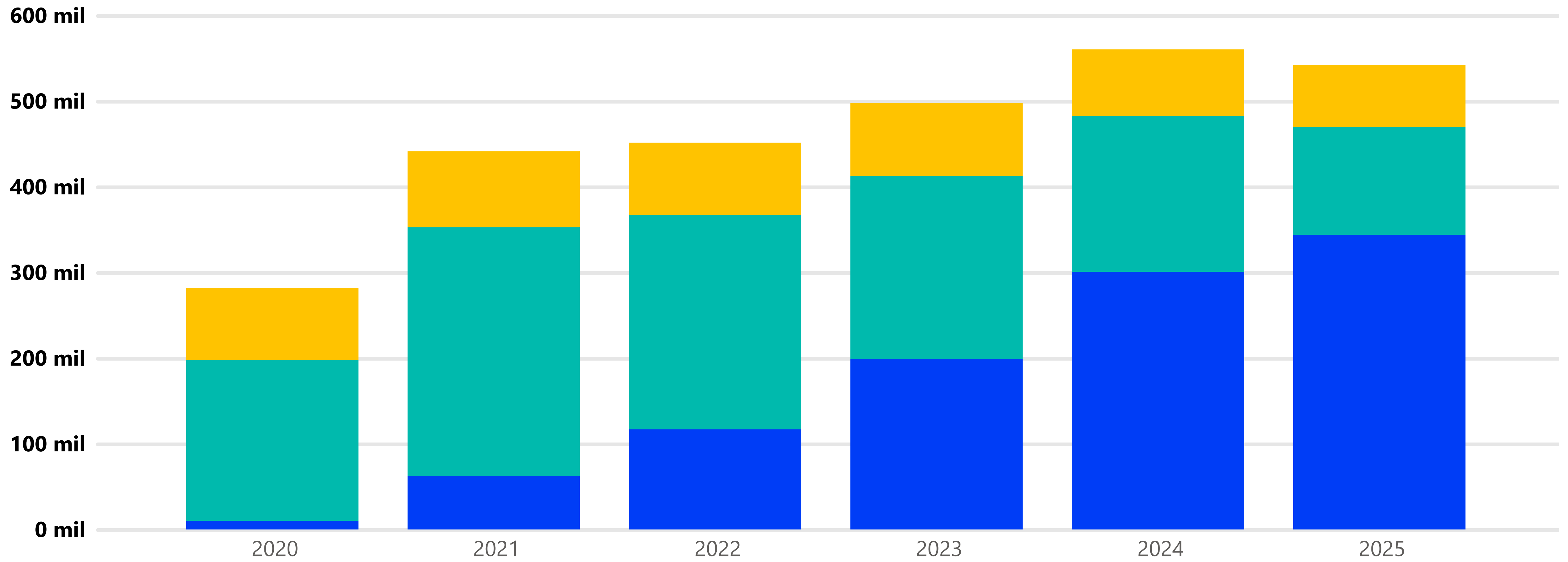
2023

2024

2025

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES DE ALQUILER A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES

● App ● Web ● Taquilla





Inicio



Actividades
Deportivas



Año de las reservas

2020

2021

2022

2023

2024

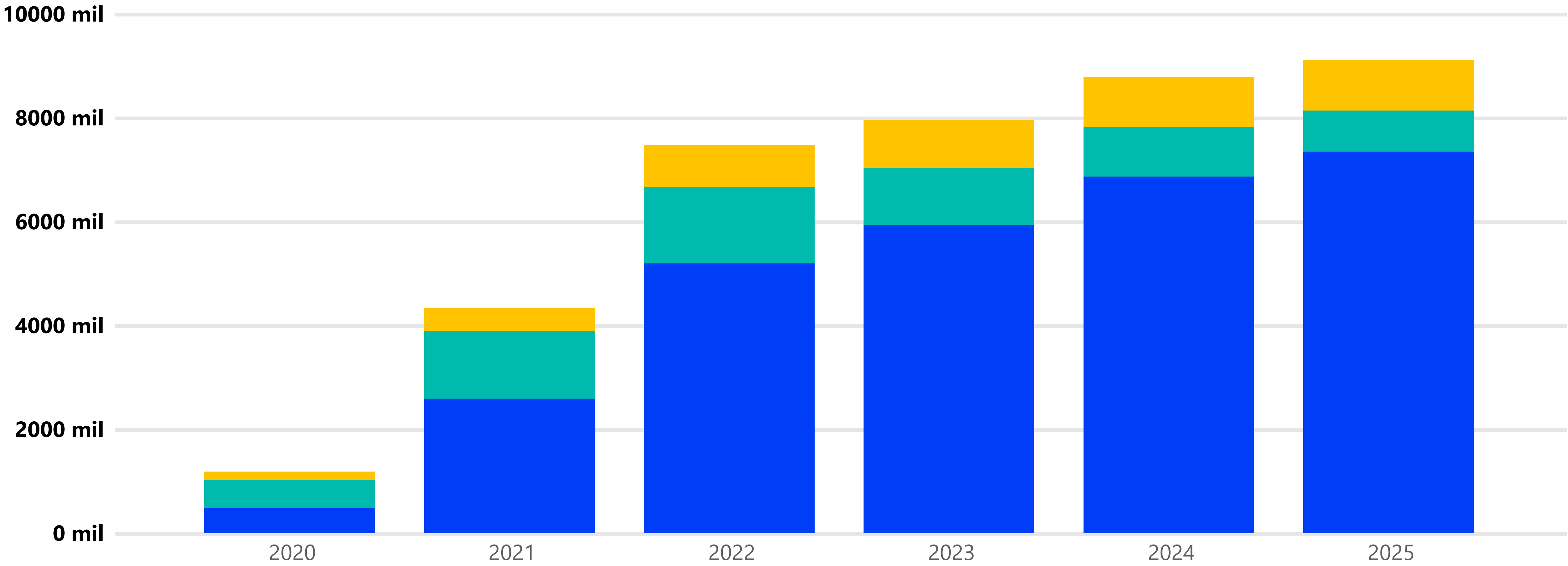
2025

oficina
digital



EVOLUCIÓN ANUAL DE SOLICITUDES DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS (*) A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES

● App ● Web ● Taquilla



(*) CLASES ABIERTAS+USO LIBRE+ALQUILER+PISCINAS VERANO



Inicio



Actividades
Deportivas



Año de las reservas

2020

2021

2022

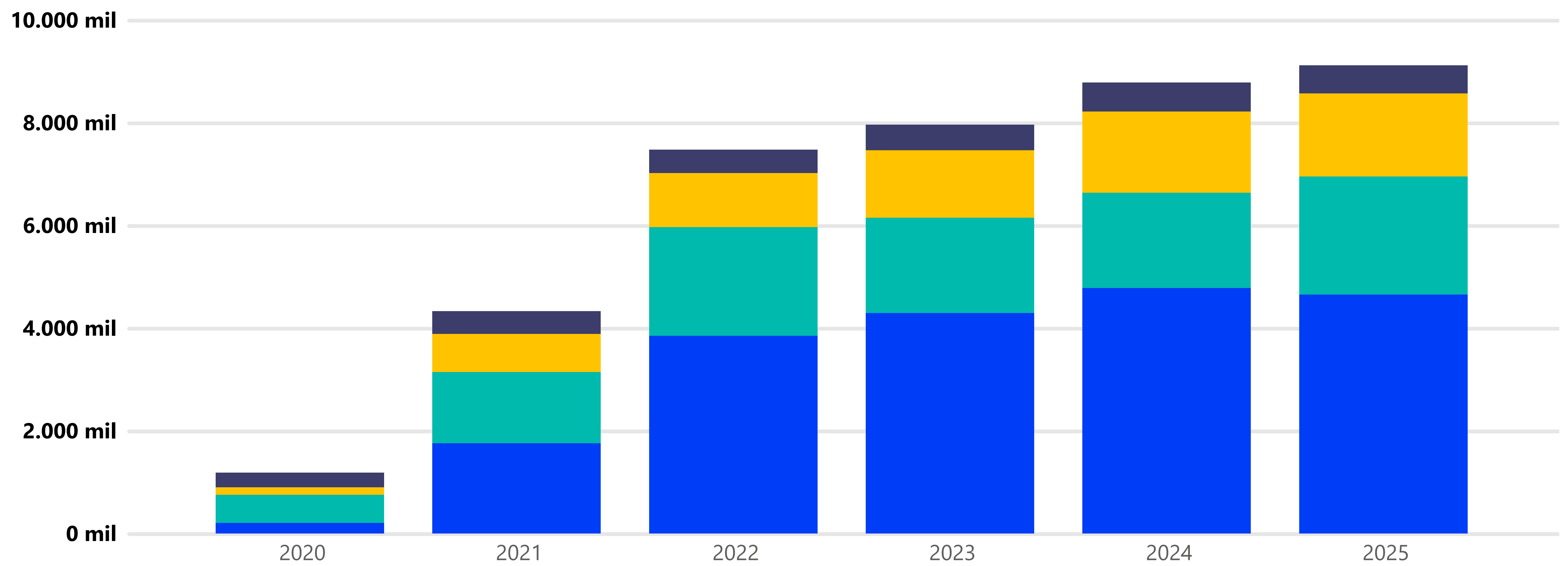
2023

2024

2025

EVOLUCIÓN ANUAL DE SOLICITUDES DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES (*)

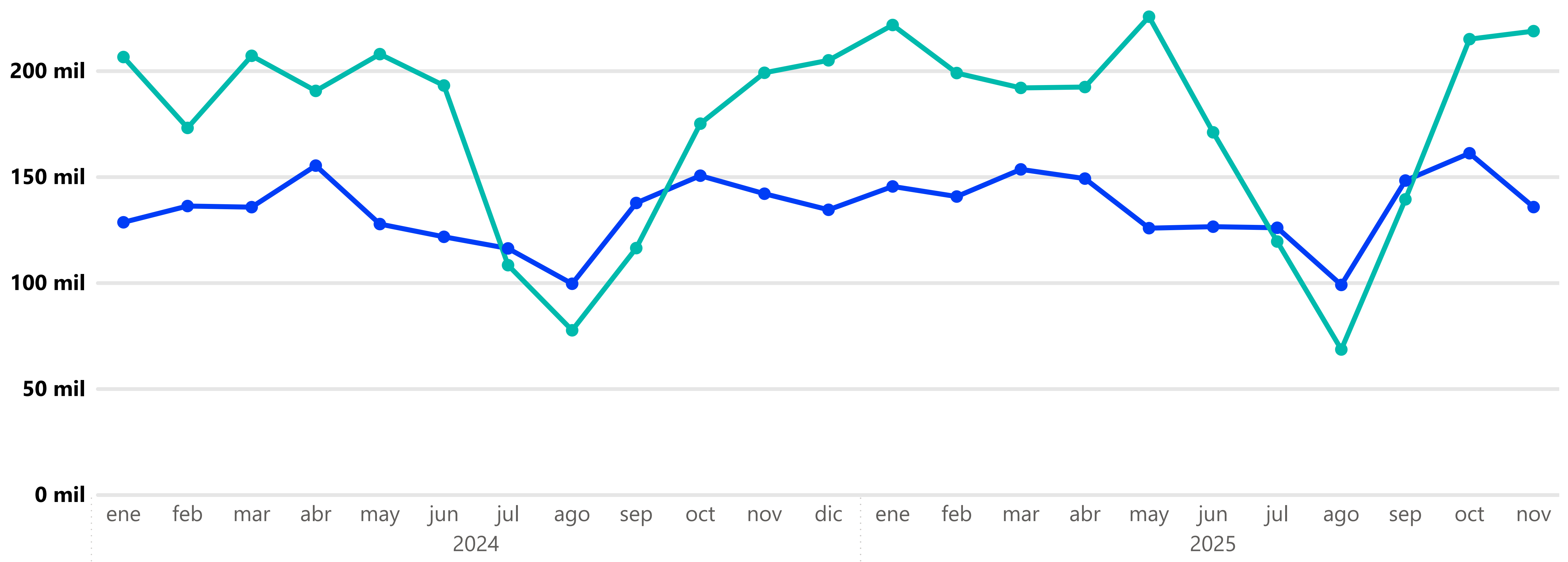
● Uso Libre ● Entradas Piscinas ● Clases Abiertas ● Alquiler



(*) APP+WEB+TAQUILLA

EVOLUCIÓN MENSUAL DE PRÉSTAMOS/VISITAS EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES

● Préstamos ● Visitas





Inicio



Bibliotecas



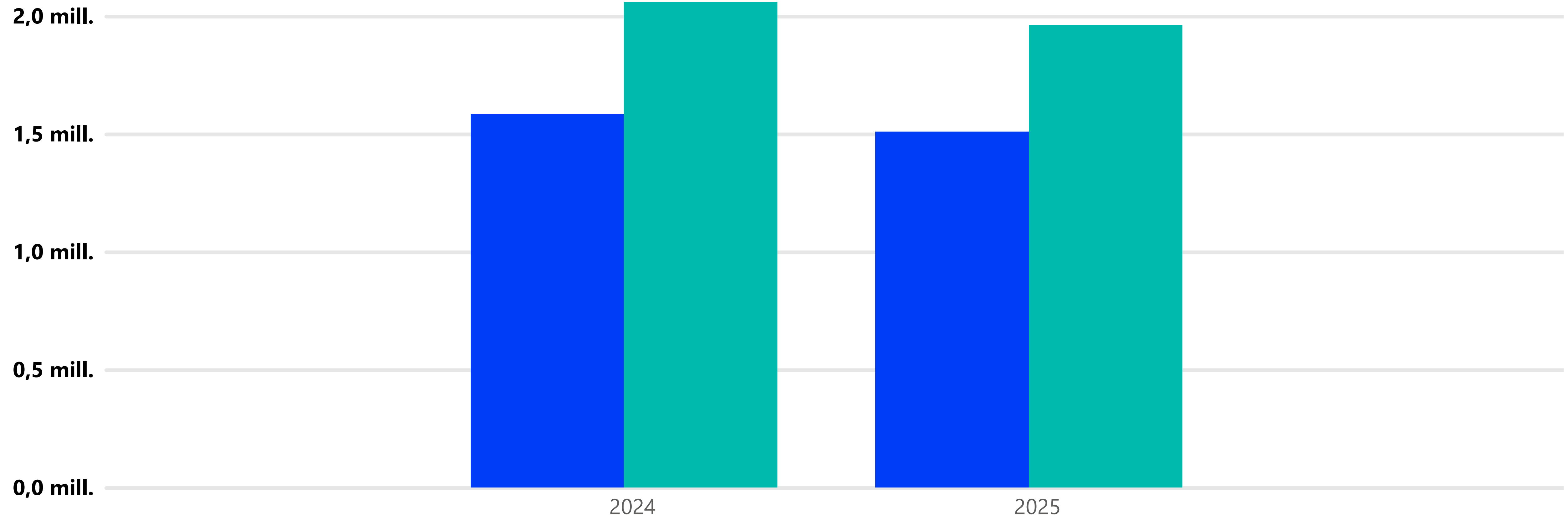
Año recepción

2024

2025

EVOLUCIÓN ANUAL DE PRÉSTAMOS/VISITAS EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES

● Préstamos ● Visitas





Inicio



Avisos
Madrid



Año recepción

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

EVOLUCIÓN MENSUAL DE AVISOS POR CATEGORÍA DE CANAL, POR FECHA DE RECEPCIÓN

● Electrónico ● Presencial ● Telefónico (010) ● Total

80 mil

60 mil

40 mil

20 mil

0 mil

mar abr may jun jul ago sep oct nov dic ene feb mar abr may jun jul ago sep oct nov dic ene feb mar abr may jun jul ago sep oct nov dic ene feb mar abr may jun jul ago sep oct nov dic ene feb mar abr may jun jul ago sep oct nov dic ene feb mar abr may jun jul ago sep oct nov

2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025



Inicio



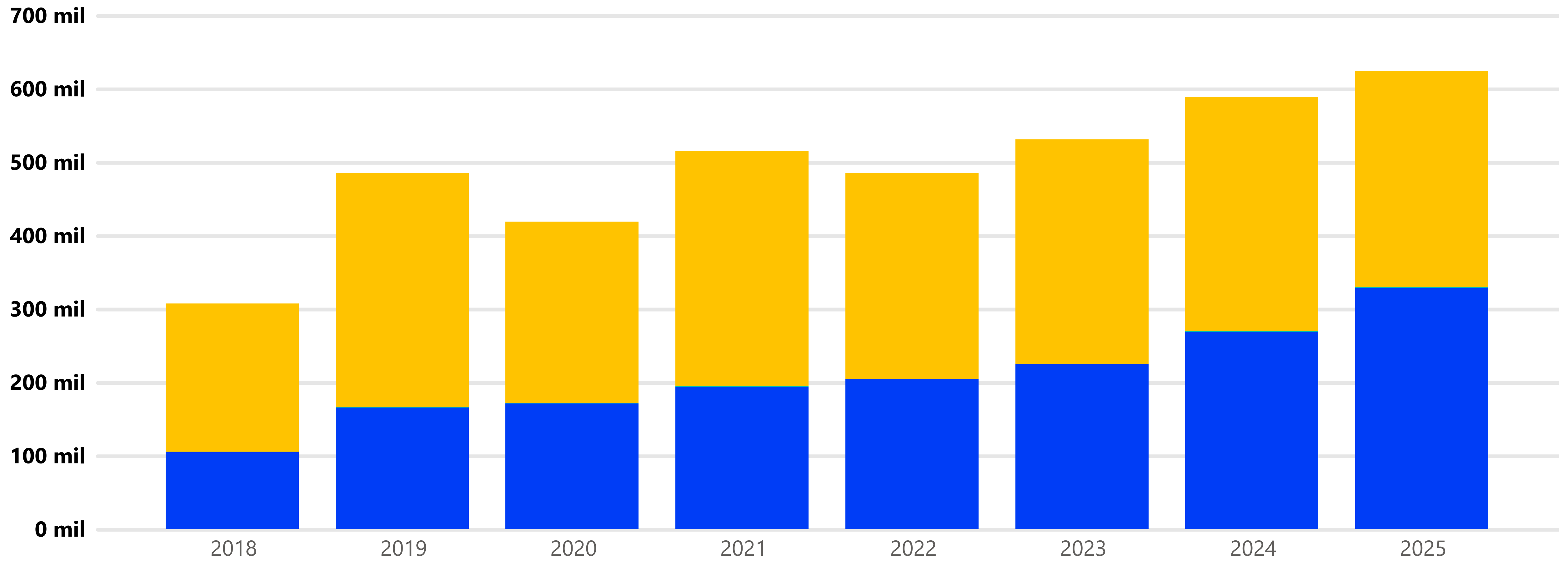
Avisos
Madrid

Año recepción

2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
2025						

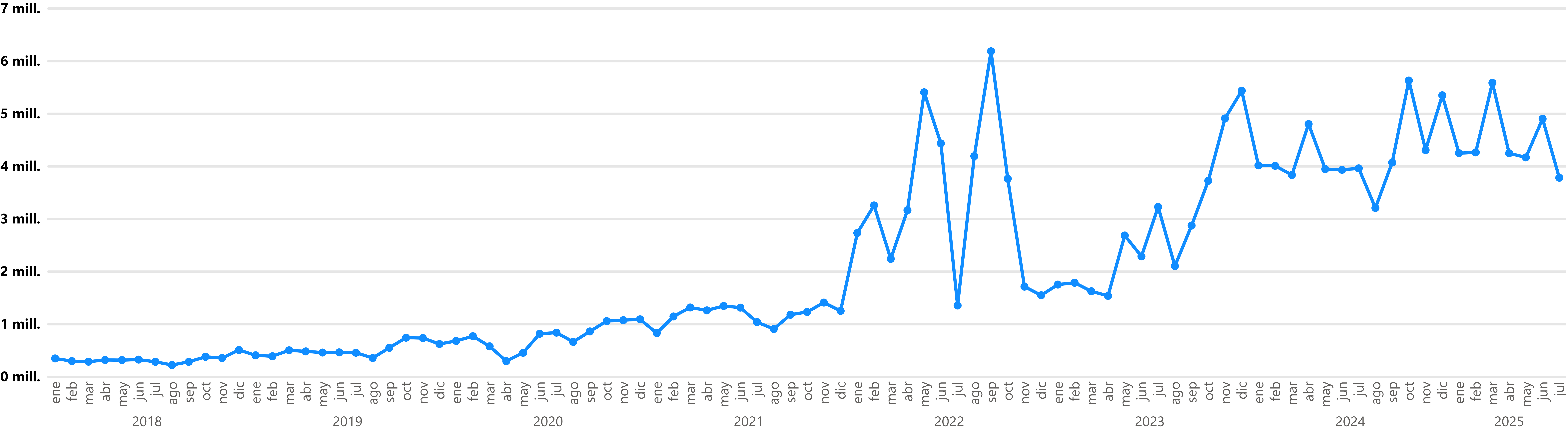
EVOLUCIÓN ANUAL DE AVISOS POR CATEGORÍA DE CANAL, POR FECHA DE RECEPCIÓN

● Electrónico ● Presencial ● Telefónico (010)



2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
2023	2024	2025				

EVOLUCIÓN MENSUAL DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS



Los datos a partir de julio de 2025 no están disponibles en la fecha de publicación del Observatorio



Inicio

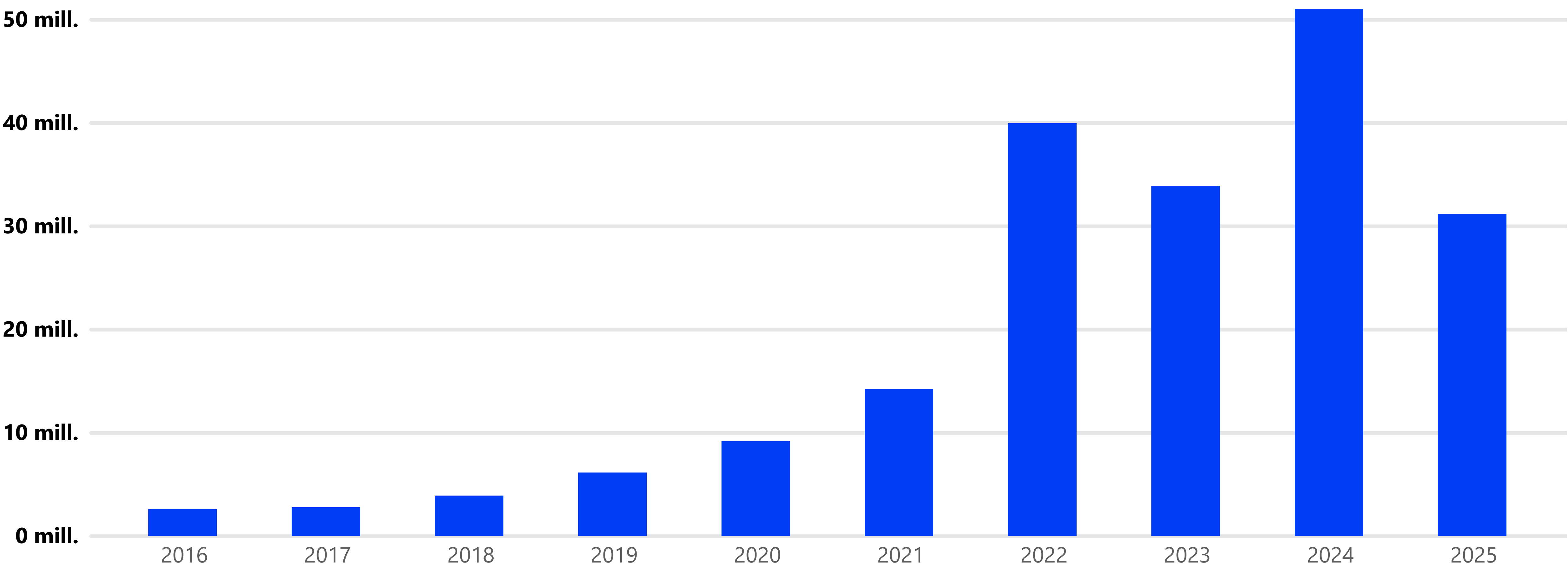


Archivo
Electrónico

Año de alta

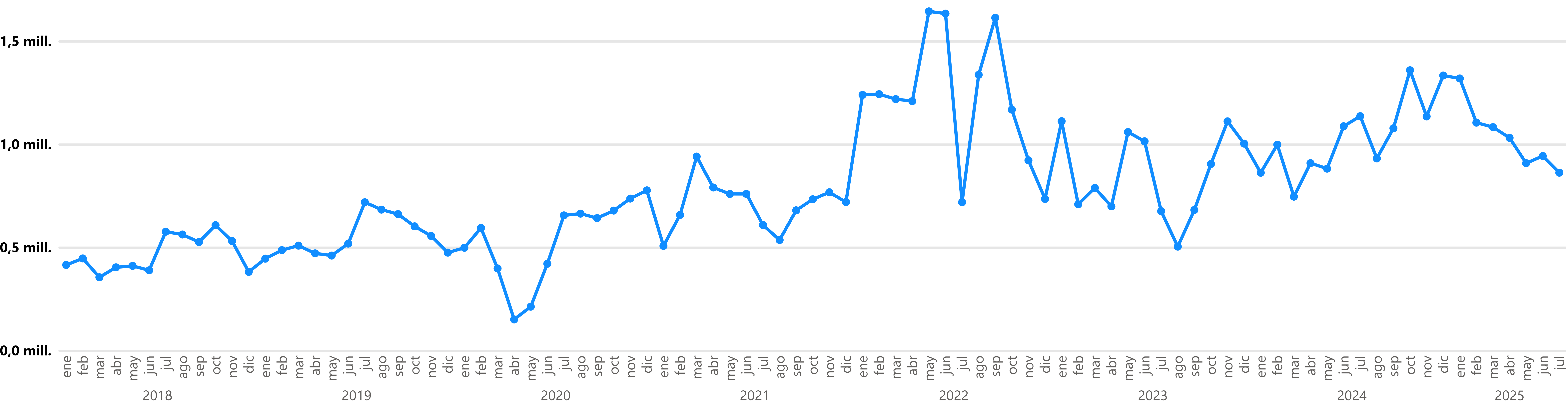
2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
2023	2024	2025				

EVOLUCIÓN ANUAL DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS



Los datos a partir de julio de 2025 no están disponibles en la fecha de publicación del Observatorio

EVOLUCIÓN MENSUAL DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS



Los datos a partir de julio de 2025 no están disponibles en la fecha de publicación del Observatorio



Inicio



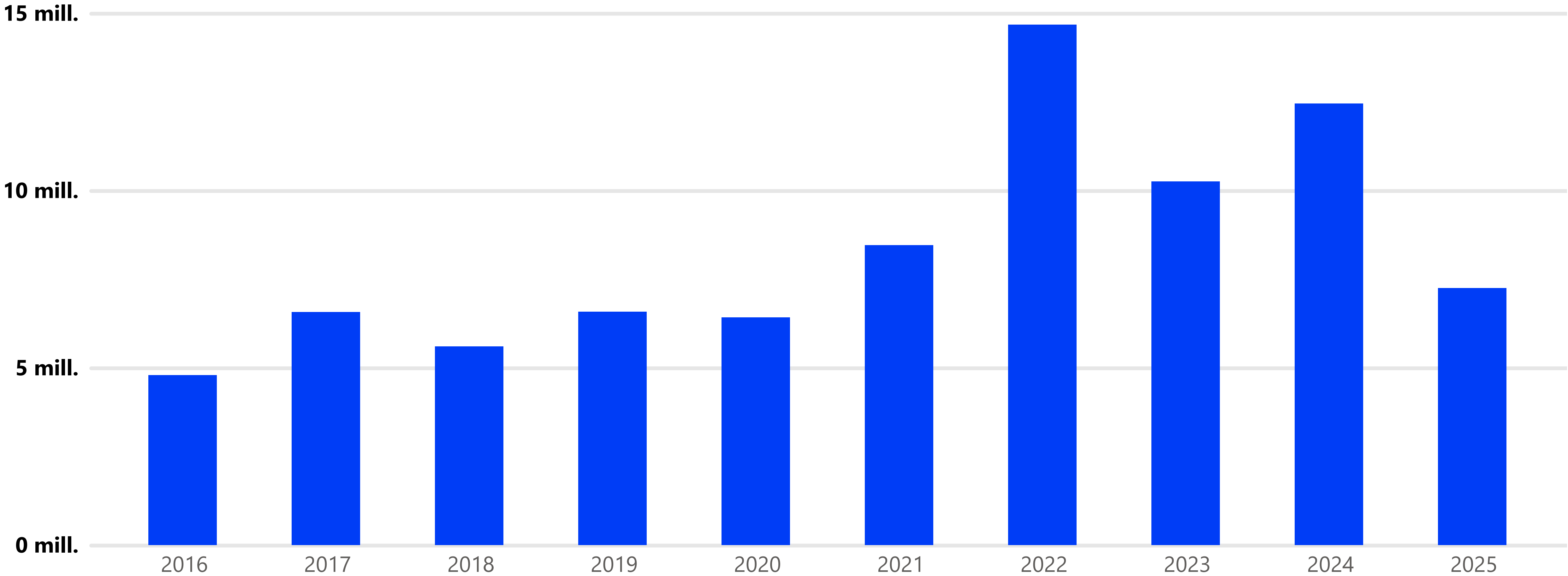
Archivo
Electrónico



Año de alta

2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
2023	2024	2025				

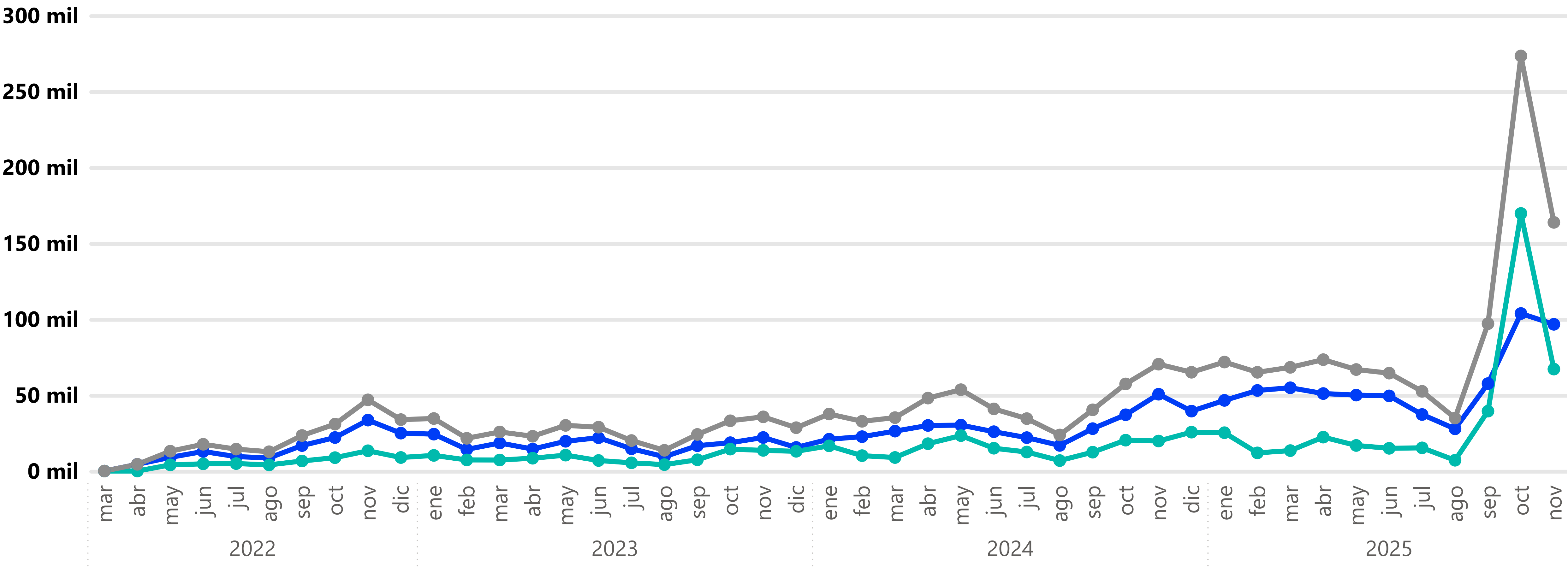
EVOLUCIÓN ANUAL DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS



Los datos a partir de julio de 2025 no están disponibles en la fecha de publicación del Observatorio

EVOLUCIÓN MENSUAL DE SERVICIOS ATENDIDOS A MAYORES SIN CITA PREVIA POR LÍNEA MADRID (POR CANAL)

OAC Línea 900 Total





Inicio



Atención a
Mayores



Años a considerar

2024

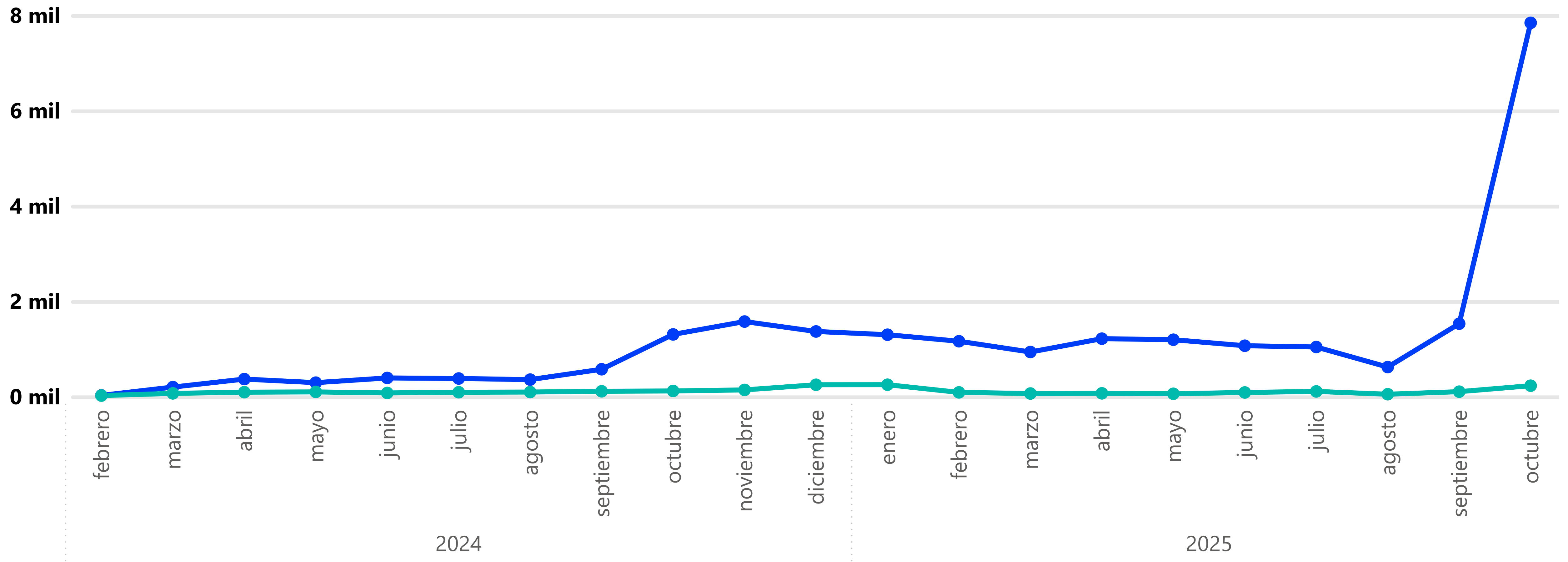
2025

oficina
digital



EVOLUCIÓN MENSUAL DE ATENCIONES A MAYORES POR LA ATM (POR CANAL)

● OAIC ● Atención telefónica



EVOLUCIÓN MENSUAL DE INSTALACIONES NETAS ACUMULADAS DE LA APP MADRID MÓVIL

● Android ● Apple ● Total

1,0 mill.

0,8 mill.

0,6 mill.

0,4 mill.

0,2 mill.

0,0 mill.

mar abr may jun jul ago sep oct nov dic ene feb mar abr may jun jul ago sep oct nov dic ene feb mar abr may jun jul ago sep oct nov dic ene feb mar abr may jun jul ago sep oct nov dic ene feb mar abr may jun jul ago sep oct nov dic ene feb mar abr may jun jul ago sep oct nov dic ene feb mar abr may jun jul ago sep oct nov

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025



Inicio



Madrid
Móvil



Plataforma

Todas



Años a considerar

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

EVOLUCIÓN ANUAL DE INSTALACIONES NETAS ACUMULADAS DE LA APP MADRID MÓVIL

● Android ● Apple

1,0 mill.

0,8 mill.

0,6 mill.

0,4 mill.

0,2 mill.

0,0 mill.

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025



Capital
Digital



Inicio



RPA



Año de creación

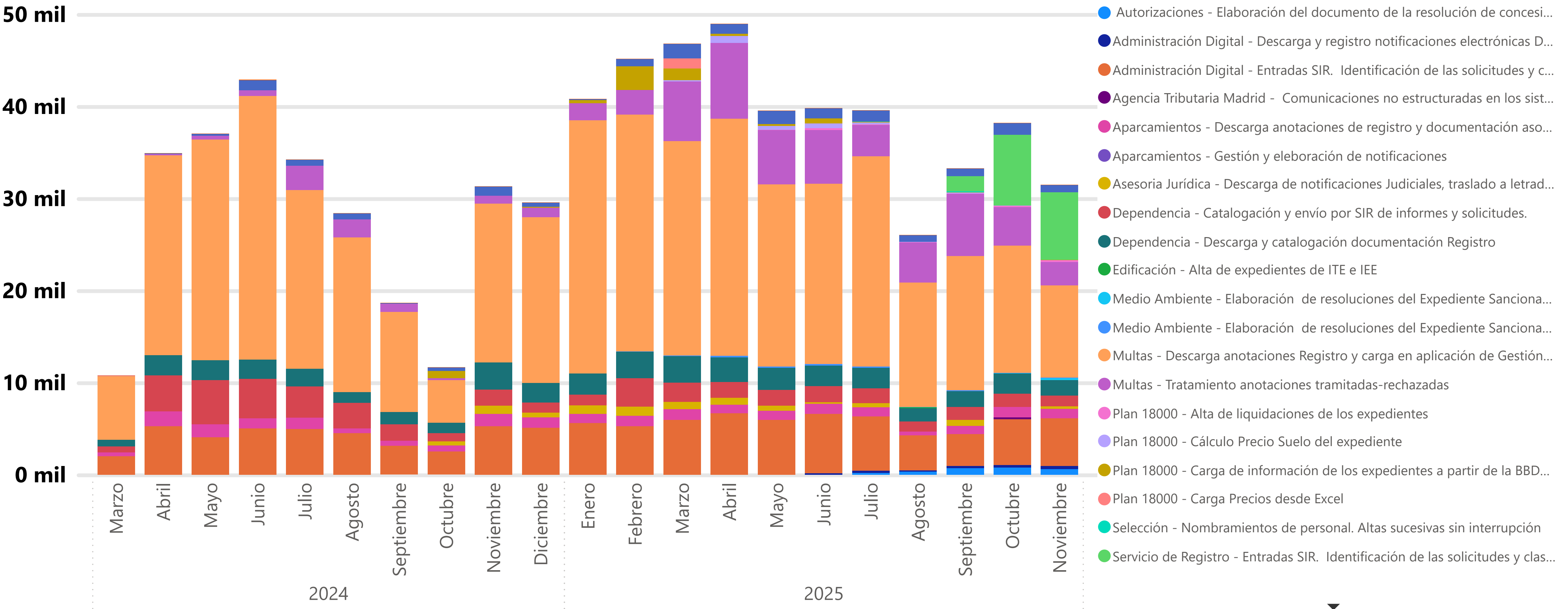
2024

2025

oficina digital



EVOLUCIÓN MENSUAL TRANSACCIONES AUTOMATIZADAS POR PROCESO





Inicio



RPA



Año de creación

2024

2025

oficina digital



EVOLUCIÓN ANUAL TRANSACCIONES AUTOMATIZADAS POR PROCESO

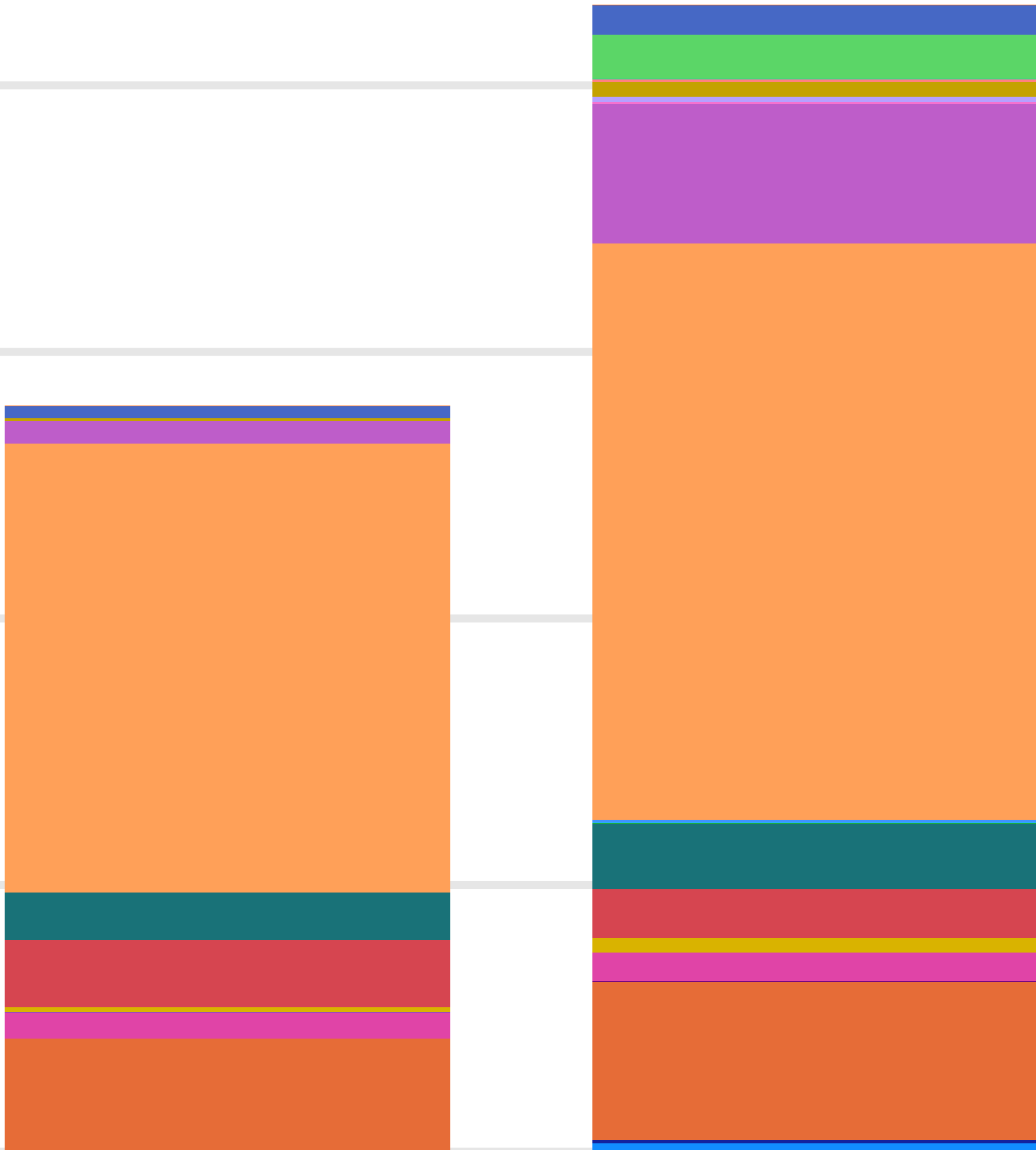
0,4 mill.

0,3 mill.

0,2 mill.

0,1 mill.

0,0 mill.



2024

2025

- Autorizaciones - Elaboración del documento de la resolución de concesión
- Administración Digital - Descarga y registro notificaciones electrónicas D...
- Administración Digital - Entradas SIR. Identificación de las solicitudes y c...
- Agencia Tributaria Madrid - Comunicaciones no estructuradas en los sist...
- Aparcamientos - Descarga anotaciones de registro y documentación aso...
- Aparcamientos - Gestión y elaboración de notificaciones
- Asesoría Jurídica - Descarga de notificaciones Judiciales, traslado a letrad...
- Dependencia - Catalogación y envío por SIR de informes y solicitudes.
- Dependencia - Descarga y catalogación documentación Registro
- Edificación - Alta de expedientes de ITE e IEE
- Medio Ambiente - Elaboración de resoluciones del Expediente Sanciona...
- Medio Ambiente - Elaboración de resoluciones del Expediente Sanciona...
- Multas - Descarga anotaciones Registro y carga en aplicación de Gestión...
- Multas - Tratamiento anotaciones tramitadas-rechazadas
- Plan 18000 - Alta de liquidaciones de los expedientes
- Plan 18000 - Cálculo Precio Suelo del expediente
- Plan 18000 - Carga de información de los expedientes a partir de la BBD...
- Plan 18000 - Carga Precios desde Excel
- Selección - Nombramientos de personal. Altas sucesivas sin interrupción
- Servicio de Registro - Entradas SIR. Identificación de las solicitudes y clas...



Capital Digital



Inicio



Satisfacción
Servicios Web

Años realización de la encuesta

2008

2009

2010

2011

2012

2013

2014

2015

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

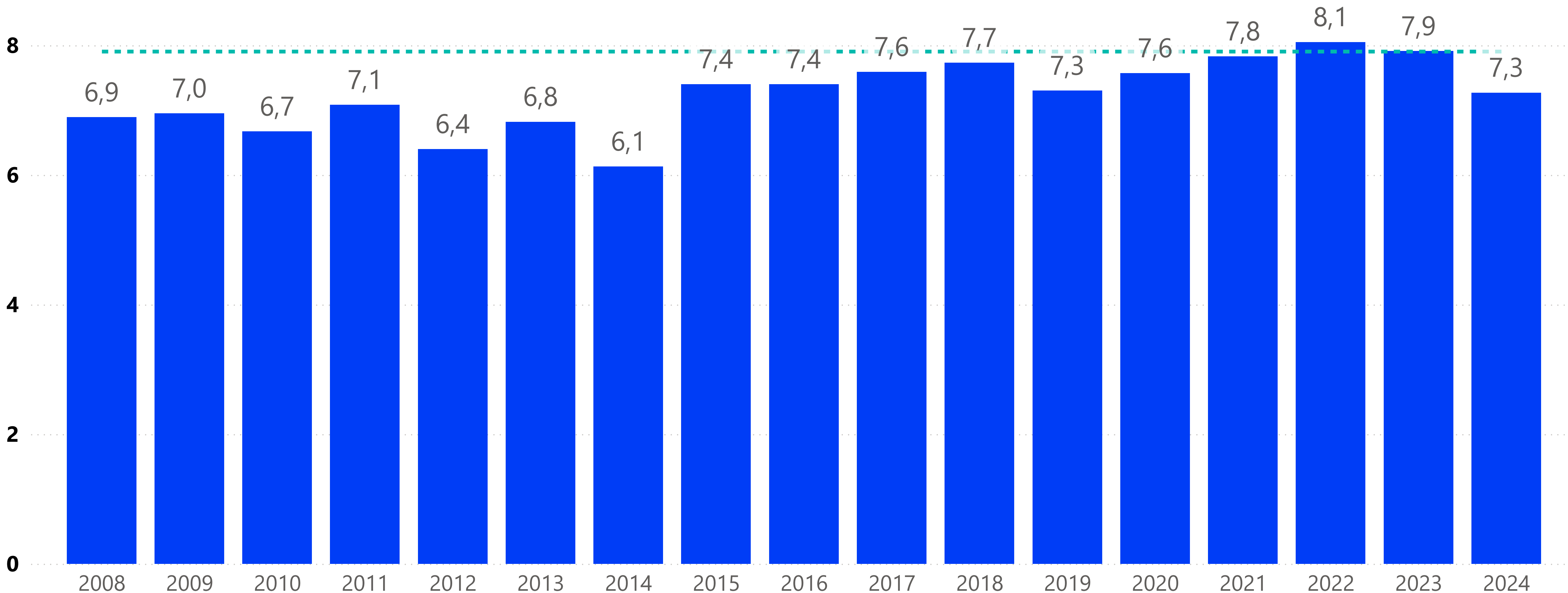
2023

2024

oficina
digital

MADRID

EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LA WEB Y LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO



Capital
Digital



Inicio



Satisfacción
Servicios Web



Años realización de la encuesta

2019

2020

2021

2022

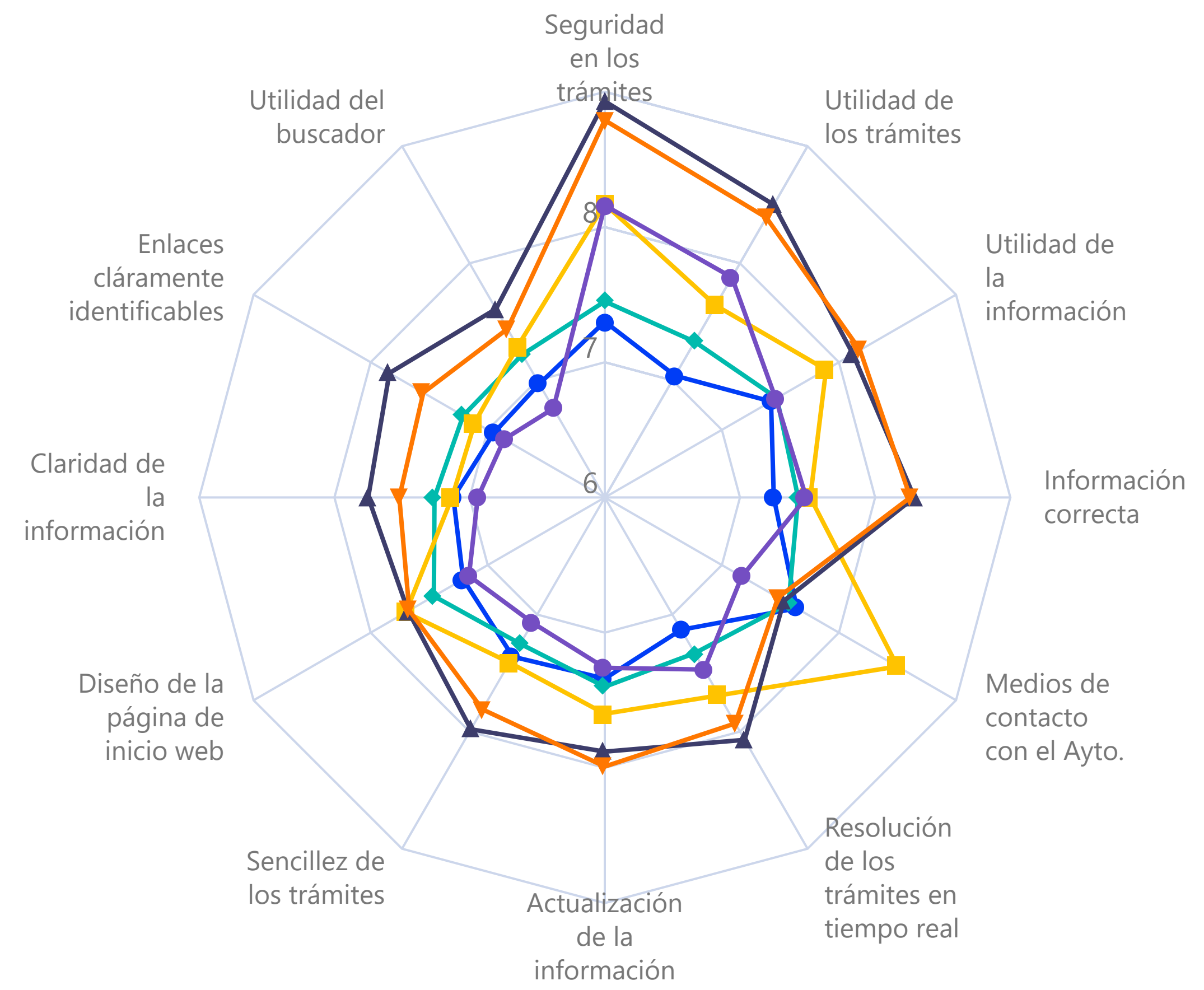
2023

2024

EVOLUCIÓN ANUAL DE LA VALORACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

AÑO

- Valor - 2019
- Valor - 2020
- Valor - 2021
- Valor - 2022
- Valor - 2023
- Valor - 2024



ÍNDICE LOSI (LOCAL ONLINE SERVICE INDEX) DE LA ENCUESTA E-GOVERNMENT REALIZADA POR LA ONU (indicador global)



City	Country	LOSI value	City	Country	LOSI value
Tallinn	Estonia	0.9271	Paris	France	0.8125
Madrid	Spain	0.9271	Reykjavik	Iceland	0.8125
Riyadh	Saudi Arabia	0.9167	Rome	Italy	0.8125
Copenhagen	Denmark	0.9063	Riga	Latvia	0.8125
Dubai	United Arab Emirates	0.9063	Zurich	Switzerland	0.8125
New York	United States of America	0.9063	Buenos Aires	Argentina	0.8021
Istanbul	Türkiye	0.8958	Zagreb	Croatia	0.8021
Berlin	Germany	0.8854	Almaty	Kazakhstan	0.8021
Seoul	Republic of Korea	0.8750	Auckland	New Zealand	0.8021
Singapore	Singapore	0.8750	Stockholm	Sweden	0.8021
London	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	0.8750	Sofia	Bulgaria	0.7917
Shanghai	China	0.8646	Toronto	Canada	0.7917
Manama	Bahrain	0.8542	Doha	Qatar	0.7917
Tokyo	Japan	0.8542	Amsterdam	Netherlands (Kingdom of the)	0.7813
Kyiv	Ukraine	0.8542	Oslo	Norway	0.7813
Vienna	Austria	0.8438	Sydney	Australia	0.7708
Bogota	Colombia	0.8438	Warsaw	Poland	0.7708
Moscow	Russian Federation	0.8438	Vilnius	Lithuania	0.7604
Sao Paulo	Brazil	0.8333	Guayaquil	Ecuador	0.7500
Montevideo	Uruguay	0.8333	Tel Aviv	Israel	0.7500
Helsinki	Finland	0.8125	Luxembourg-Ville	Luxembourg	0.7500

Año	Ranking
2022	1
2024	1

En 2024, Madrid ocupa la primera posición en el ranking, compartiendo puesto con Tallin y, en 2022, comparte la primera posición con Berlín. En el informe de 2020 no hay un indicador global pero Madrid ocupa la primera posición en tres de los cuatro subgrupos:

Table 4.2 Leading cities in each LOSI subgroup

Technology		Content provision		Services provision		Participation and engagement	
City	Rank	City	Rank	City	Rank	City	Rank
Tokyo	1	Madrid	1	Madrid	1	Madrid	1
Madrid	2	New York	1	New York	2	Paris	1
New York	2	Paris	1	Tallinn	2	Helsinki	1



Inicio



Nota
Metodológica



La información proporcionada en esta aplicación corresponde a los conjuntos de datos del Cuadro de Mando de Administración Digital del Ayuntamiento de Madrid, que son actualizados diariamente a partir de los sistemas de información de gestión municipal.

Registros

Proporciona la evolución mensual del número de anotaciones de entrada y salida del registro electrónico general municipal, por fecha de alta en el sistema y por canal, pudiendo ser éste: electrónico, SIR (interconexión de registros) y papel. La información mostrada se basa en la fecha de alta en sistema de los registros en la aplicación (NO en la fecha de presentación, que puede diferir de la de alta y ser modificada por el gestor).

* Hasta 2021 no se contabilizaron registros de salida electrónicos y SIR, aunque estadísticamente resultan poco significativos.

** La tipología "Electrónico" en los gráficos en que únicamente se hace mención a Electrónico y Presencial engloba la suma de las anotaciones realizadas a través de registro electrónico municipal, así como anotaciones a través de SIR.

*** En febrero de 2023 se abrió el acceso a todas las Oficinas de Atención del Ayuntamiento sin cita previa.

Notificaciones y comunicaciones electrónicas tramitadas por el Ayuntamiento de Madrid

Ofrece la evolución mensual del número de notificaciones y comunicaciones electrónicas enviadas por parte del Ayuntamiento de Madrid. Se proporciona la información mensual, a partir de noviembre de 2020, gestionada a través de las aplicaciones del Ayuntamiento. El acceso a estas comunicaciones es posible realizarlo a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid (Mi Carpeta), así como a través de la Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHÚ).

* La información mostrada se basa en la fecha de alta en la aplicación (NO en la fecha de puesta a disposición, o de aceptación, rechazo, o cancelación de la notificación/comunicación).

Firmas y vistos buenos electrónicos

Muestra la evolución mensual del número de firmas y vistos buenos electrónicos realizados por los empleados municipales a través de la solución de portafirmas electrónico.

* Se ofrecen las firmas electrónicas y vistos buenos realizados por la fecha de actuación.

Envío de expedientes en papel entre centros

Proporciona la evolución mensual del número de envíos en papel (comunicaciones, notificaciones y envíos internos) entre sedes municipales del Ayuntamiento de Madrid.

* Los datos mensuales proporcionados son datos provisionales sujetos a actualizaciones en meses posteriores.

** Los envíos identificados como "Interno" corresponden a objetos (papeles, cartas, expedientes, cajas) transportados por valija entre sedes del Ayuntamiento.

*** Los envíos identificados como "Notificaciones" y "Comunicaciones" son cartas transportadas desde sedes municipales a Informática del Ayuntamiento de Madrid y enviadas, posteriormente, a ciudadanos a través de los servicios postales.



Inicio



Nota

Metodológica II



Padrón de Habitantes (Certificados y Volantes)

Muestra la evolución mensual del número de certificados y volantes de empadronamiento generados distinguiendo por el canal de solicitud: Internet con firma, Internet sin firma, 010 y Presencial.

* Los datos de certificados y volantes requieren un periodo de consolidación. Los datos reflejados en este cuadro de mando son provisionales durante un periodo de 7 días.

** El mes de diciembre de 2022 presenta unos datos atípicos debido al periodo transitorio tras la implantación de una nueva aplicación de PADRÓN que dará soporte al nuevo PADRÓN ELECTRÓNICO.

Consultas a la Plataforma de Intermediación de Datos (PID)

Proporciona la evolución mensual del número de consultas en estado "Tramitada" realizadas a la Plataforma de Datos (PID) automáticas (desde aplicaciones integradas) y manuales (a través de la aplicación de consulta individualizada), por parte de empleados o sistemas municipales, que permite dar cumplimiento al derecho de todo ciudadano recogido en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, para que éste no tenga que aportar ningún dato o documento que obre en poder de la Administración Pública.

Identificaciones electrónicas en sede

Muestra la evolución mensual del número de identificaciones electrónicas realizadas por ciudadanos y empresas en el acceso a los trámites y servicios electrónicos municipales, distinguiendo por proveedor de identificación utilizado (Certificado electrónico y DNle, Cl@ve Permanente, Cl@ve PIN, IDentifica y Usuario y contraseña). Cl@ve se establece como sistema de identificación universal para toda la tramitación electrónica del Ayuntamiento, con el objetivo de impulsar el ratio de uso electrónico, en septiembre de 2020.

* La información mostrada en los gráficos en que se alude a "Cl@ve" incorpora las identificaciones realizadas a través de Cl@ve PIN Cl@ve Permanente.

** Cl@ve se establece como sistema de identificación universal para toda la tramitación electrónica del Ayuntamiento, con el objetivo de impulsar el ratio de uso electrónico, en septiembre de 2020.

*** En junio de 2022 el Ayuntamiento inició la implantación paulatina en sus servicios de un nuevo broker de identificación que evita la reiteración en la petición de identificación al ciudadano cuando accede a otros servicios de la sede habiéndose ya identificado previamente, salvaguardando la seguridad y agilizando el acceso a la información y los servicios. Esto origina que incluso ante un aumento en el número de accesos a servicios electrónicos, se pueda producir una reducción del número de identificaciones realizadas.

**** El significativo aumento de identificaciones experimentado durante los últimos meses de 2022 fue consecuencia de consultas masivas automatizadas, realizadas de forma puntual, a los servicios digitales del Ayuntamiento.

Certificados electrónicos (Cl@ve y Certificados FNMT)

Proporciona la evolución mensual de las gestiones completas realizadas sobre las identidades electrónicas (emisiones, altas, modificaciones, renunciaciones y revocaciones) tanto para Cl@ve, como para los certificados FNMT de persona física. Este servicio se presta desde 2020 para potenciar la relación electrónica con el Ayuntamiento de Madrid.



Inicio



Nota

Metodológica III



oficina
digital



Actividades deportivas

Ofrece la evolución mensual del número de reservas de actividades deportivas en sedes municipales gestionadas a través de los sistemas municipales, distinguiendo por canal de reserva (App, Web y Taquilla). Se proporciona información de reserva de clases abiertas, uso libre, alquiler de pistas y entradas de acceso a piscinas de verano.

* Muestra la información de las reservas gestionadas y confirmadas a través de los sistemas municipales, a partir de la puesta en funcionamiento de la aplicación CRONOS.

Bibliotecas:

Se incluye información mensual sobre préstamos y visitas de todas las bibliotecas públicas municipales

Avisos

Muestra la evolución mensual y anual de los avisos comunicados por la ciudadanía, a través de diferentes canales, en relación con incidencias relativas a mobiliario urbano, alumbrado, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, aceras y calzadas, vehículos abandonados y otras causas para que sean atendidas por los servicios del Ayuntamiento de Madrid.

* El canal electrónico incluye los avisos recibidos a través del canal web, aplicaciones móviles, Sugerencias y Reclamaciones, el correo electrónico y redes sociales, como Twitter.

Archivo electrónico (Expedientes y Documentos)

Ofrece la evolución mensual del número de expedientes y documentos electrónicos gestionados en el Archivo electrónico (ARCHE), conforme al artículo 17 de la [Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#), por parte del Ayuntamiento de Madrid. Se proporciona la información mensual, a partir de septiembre de 2016. Los documentos electrónicos corresponden a ficheros gestionados en ARCHE que están firmados electrónicamente.

Atención a mayores de 65 años sin cita previa (Línea Madrid)

Proporciona la evolución mensual del número de servicios atendidos a mayores de 65 años sin cita previa en las Oficinas de Atención Ciudadana (OAC), o a través de la línea gratuita 900 111 065 (Línea 900), para la realización de trámites y gestiones con el Ayuntamiento. El incremento de la tramitación electrónica en el Ayuntamiento ha permitido liberar recursos para esta tramitación preferente.

Atención a mayores de 65 años (ATM)

Proporciona la evolución mensual de las atenciones a mayores de 65 años en la Agencia Tributaria de Madrid (ATM). La atención telefónica tiene su origen en las llamadas realizadas a través de la línea gratuita 900 111 065 (línea 900) y, por tratarse de una información o servicio tributario de carácter más especializado, se deriva a la Plataforma de Atención de ATM. La atención presencial se presta en las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente. Las atenciones se muestran por fecha de cierre.



Inicio



Nota
Metodológica IV

oficina
digital
MADRID

App Madrid Móvil

Ofrece la evolución mensual de las instalaciones netas acumuladas de la app Madrid Móvil, a partir de la información proporcionada por las tiendas de aplicaciones para dispositivos móviles Android (Play Store) y iOS (Apple Store). Se entiende por instalaciones netas a la diferencia entre las instalaciones y desinstalaciones producidas en un período de tiempo.

* Las métricas de "instalaciones" y "desinstalaciones" ofrecidas en el cuadro de mando son las proporcionadas con este mismo nombre en el store de iOS. En el caso del store de Android, la métrica "instalaciones" se corresponde con la definida en el store como "Adquisición de usuarios > Todos los usuarios", mientras que la de "desinstalaciones" se corresponde con la métrica "Pérdida de usuarios > Todos los usuarios".

RPA

Ofrece la evolución mensual del número de transacciones correspondientes a procesos automatizados. Se considera únicamente el número de transacciones exitosas completadas.

Satisfacción servicios web

Muestra la evolución anual del grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios web prestados por el Ayuntamiento desde su web www.madrid.es y su sede electrónica según el estudio de satisfacción realizado en diciembre de 2022 y disponible en [Resultados del Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de la web www.madrid.es y Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid 2022](#).

Indicador LOSI

El Indicador LOSI, del inglés *Local Online Service Index*, es un índice agregado que toma valores entre 0 y 1, cuyo objetivo es analizar el grado de avance y desarrollo de las ciudades en cinco ámbitos: marco institucional, provisión de servicios, provisión de contenidos, participación, y tecnología. Forma parte del estudio realizado por las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico con periodicidad bienal y que está disponible en [City Data \(un.org\)](https://citydata.un.org).