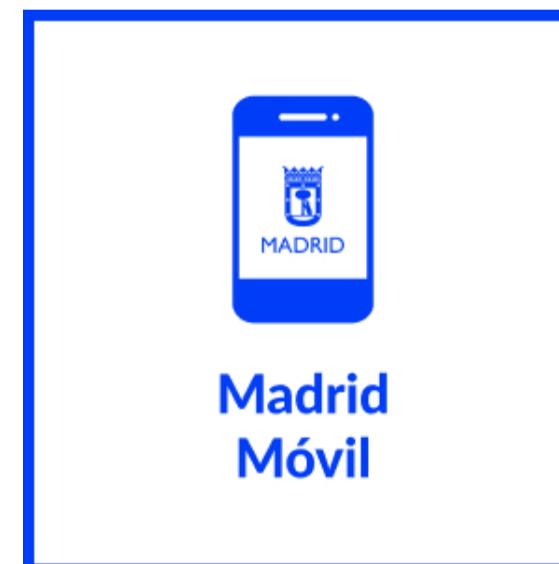




coordinación  
general de la  
alcaldía

MADRID

## PRINCIPALES INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL



Datos actualizados a noviembre de 2025



### EVOLUCIÓN MENSUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL

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

300 mil

250 mil

200 mil

150 mil

100 mil

50 mil

0 mil





Inicio

R  
Registro General

Canal

Todas

Sentido

Todas

Año de alta

2018

2019

2020

2021

2022

2023

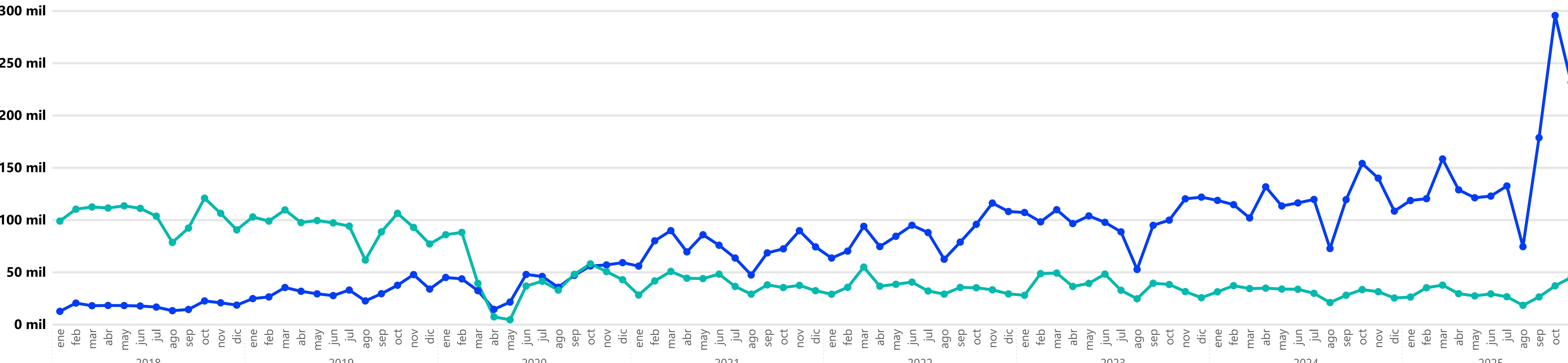
2024

2025

oficina  
digital  
MADRID

## EVOLUCIÓN MENSUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL

● Electrónico ● Presencial





Año	E-Electrónico	P-Presencial	S-Sir (Electrónico)	Total
2018	118.230	1.247.110	90.491	1.455.831
2019	182.908	1.123.551	194.052	1.500.511
2020	316.071	533.169	186.901	1.036.141
2021	637.889	462.951	232.120	1.332.960
2022	751.628	426.747	276.516	1.454.891
2023	896.707	439.443	291.986	1.628.136
2024	1.092.283	371.528	315.827	1.779.638
2025	1.376.222	336.355	304.089	2.016.666
ene	90.802	26.018	27.564	144.384
feb	91.693	34.963	28.415	155.071
mar	129.739	37.458	28.362	195.559
abr	97.875	29.286	30.706	157.867
may	95.091	27.152	25.922	148.165
jun	97.837	29.103	24.753	151.693
jul	105.611	26.370	26.680	158.661
ago	55.694	18.127	18.534	92.355
sep	151.847	26.181	26.591	204.619
oct	261.400	36.777	33.879	332.056
nov	198.633	44.920	32.683	276.236
<b>Total</b>	<b>5.371.938</b>	<b>4.940.854</b>	<b>1.891.982</b>	<b>12.204.774</b>

### EVOLUCIÓN ANUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL (VALOR ABSOLUTO)

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

1,4 mill.

1,2 mill.

1,0 mill.

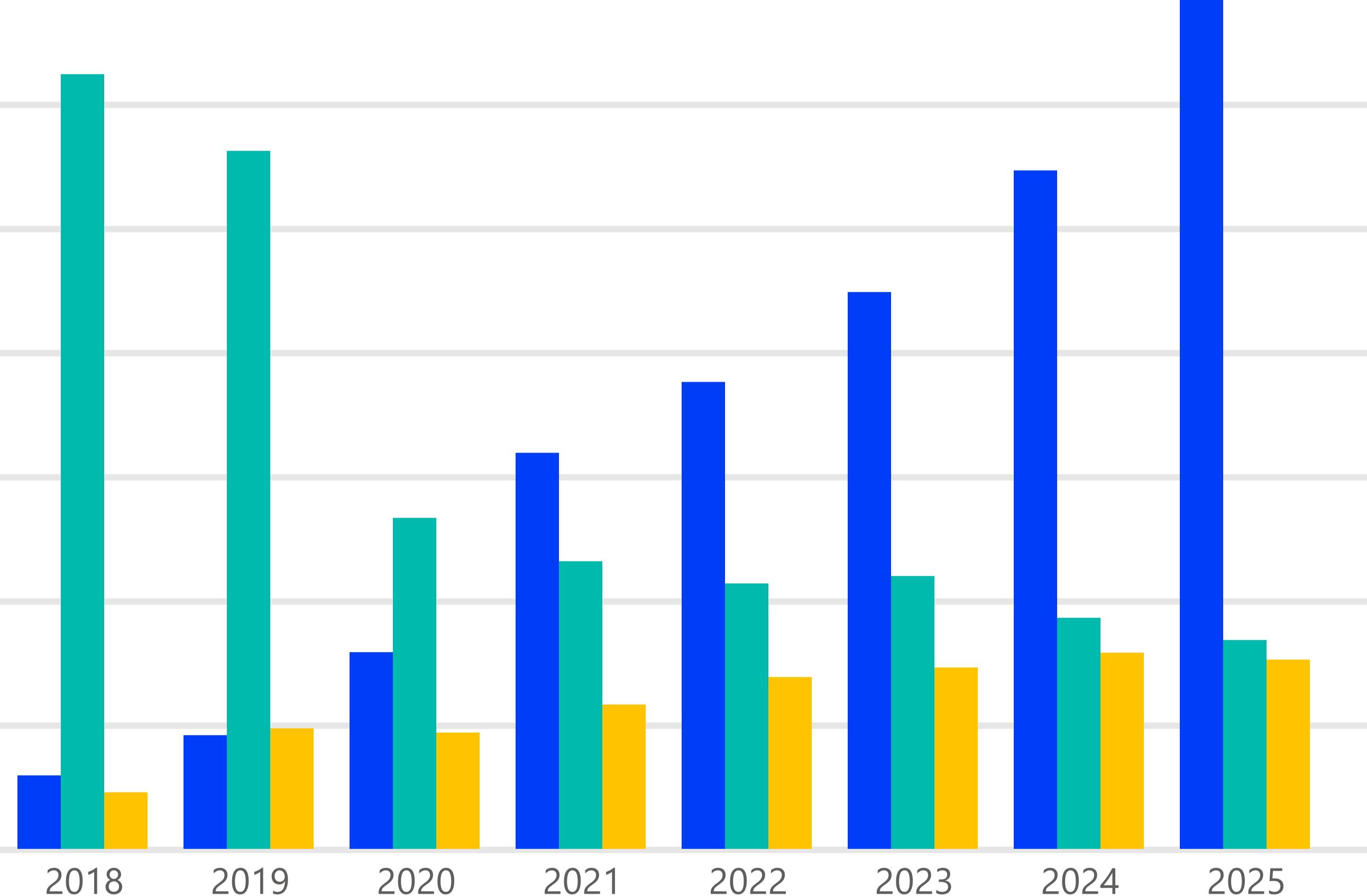
0,8 mill.

0,6 mill.

0,4 mill.

0,2 mill.

0,0 mill.





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
<b>Total</b>	<b>7.263.920</b>	<b>4.940.854</b>	<b>12.204.774</b>

## EVOLUCIÓN ANUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL (VALOR ABSOLUTO)

● E-Electrónico ● P-Presencial

1,5 mill.

1,0 mill.

0,5 mill.

0,0 mill.

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

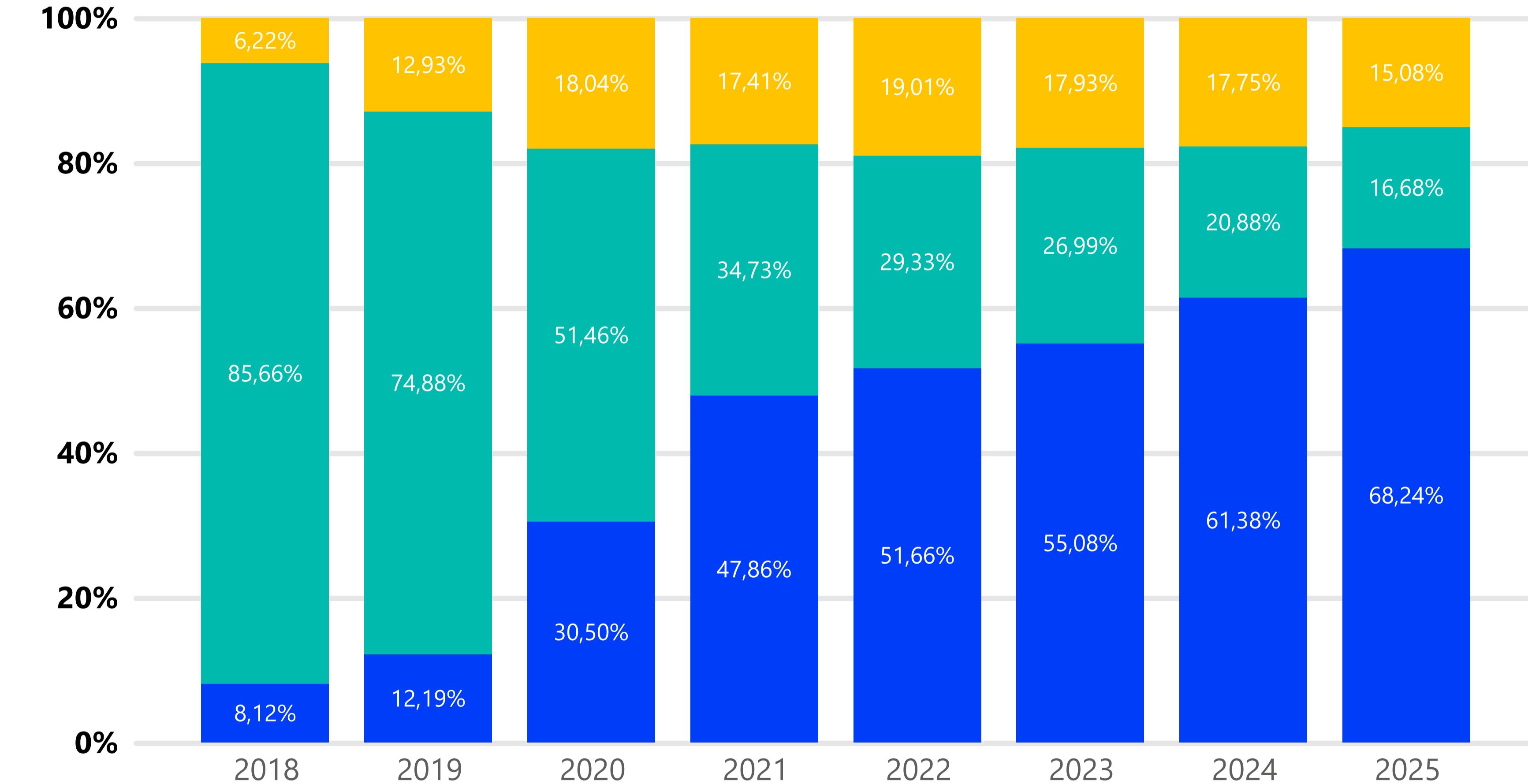




Año	% E-Electrónico	% P-Presencial	% S-Sir
2018	8,12 %	85,66 %	6,22 %
2019	12,19 %	74,88 %	12,93 %
2020	30,50 %	51,46 %	18,04 %
2021	47,86 %	34,73 %	17,41 %
2022	51,66 %	29,33 %	19,01 %
2023	55,08 %	26,99 %	17,93 %
2024	61,38 %	20,88 %	17,75 %
2025	68,24 %	16,68 %	15,08 %
ene	62,89 %	18,02 %	19,09 %
feb	59,13 %	22,55 %	18,32 %
mar	66,34 %	19,15 %	14,50 %
abr	62,00 %	18,55 %	19,45 %
may	64,18 %	18,33 %	17,50 %
jun	64,50 %	19,19 %	16,32 %
jul	66,56 %	16,62 %	16,82 %
ago	60,30 %	19,63 %	20,07 %
sep	74,21 %	12,79 %	13,00 %
oct	78,72 %	11,08 %	10,20 %
nov	71,91 %	16,26 %	11,83 %
<b>Total</b>	<b>44,02 %</b>	<b>40,48 %</b>	<b>15,50 %</b>

## EVOLUCIÓN ANUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL (PORCENTUAL)

● E-Electrónico ● P-Presencial ● S-Sir

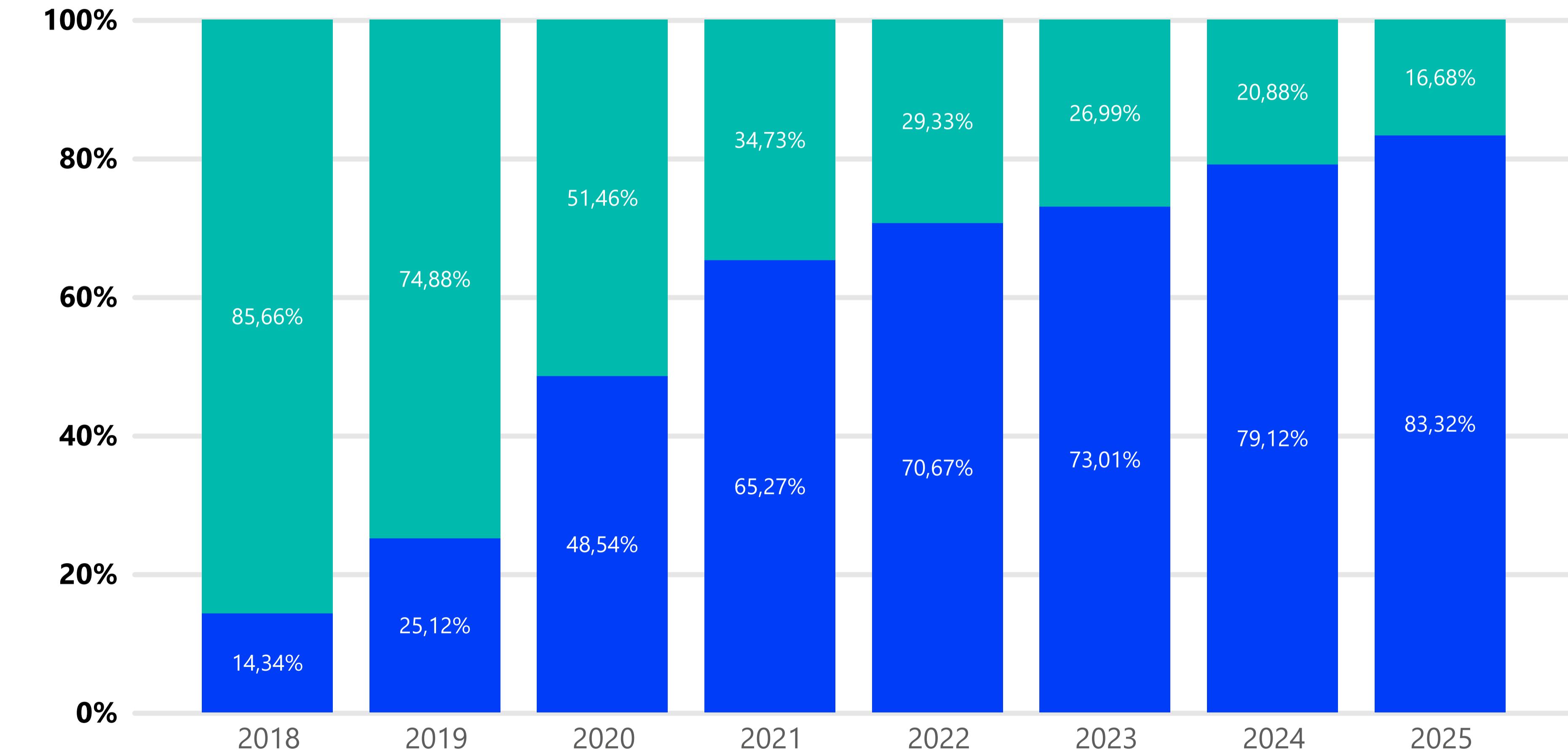




Año	% E-Electrónico	% P-Presencial
2018	14,34 %	85,66 %
2019	25,12 %	74,88 %
2020	48,54 %	51,46 %
2021	65,27 %	34,73 %
2022	70,67 %	29,33 %
2023	73,01 %	26,99 %
2024	79,12 %	20,88 %
2025	83,32 %	16,68 %
ene	81,98 %	18,02 %
feb	77,45 %	22,55 %
mar	80,85 %	19,15 %
abr	81,45 %	18,55 %
may	81,67 %	18,33 %
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 %
<b>Total</b>	<b>59,52 %</b>	<b>40,48 %</b>

## EVOLUCIÓN ANUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL (PORCENTUAL)

● E-Electrónico ● P-Presencial





Inicio

Notificaciones  
Electrónicas

Año de alta de la notificación / comunicación

2020

2021

2022

2023

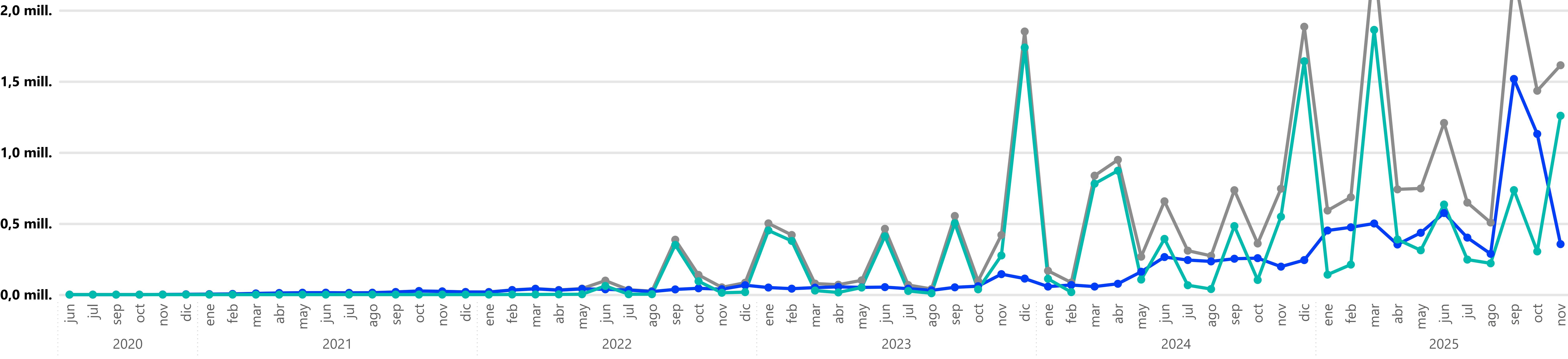
2024

2025

oficina  
digital  
MADRID

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

● Total ● Notificaciones ● Comunicaciones

Capital  
Digital



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

- Notificaciones ● Comunicaciones

14 mill.

12 mill.

10 mill.

8 mill.

6 mill.

4 mill.

2 mill.

0 mill.

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025



Inicio

Firmas  
Electrónicas

Año de firma

2018

2019

2020

2021

2022

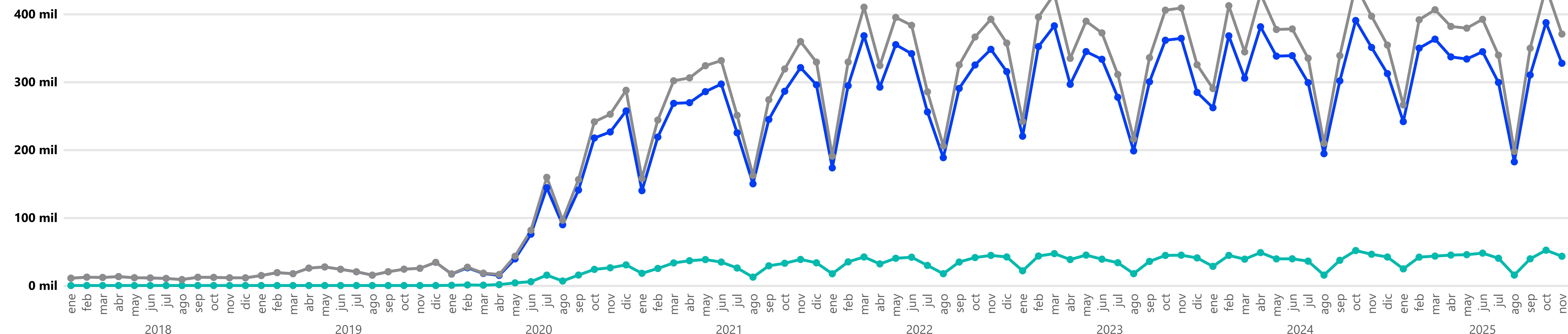
2023

2024

2025

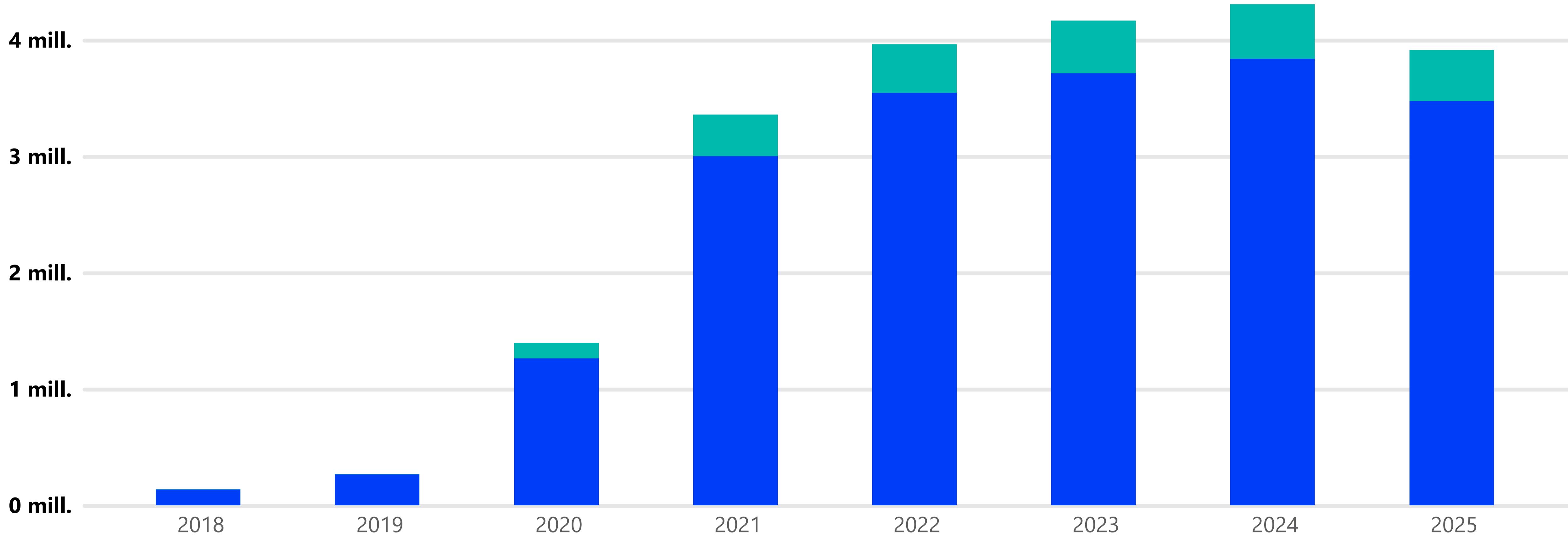
## EVOLUCIÓN MENSUAL DEL USO DE PORTAFIRMAS ELECTRÓNICO (FIRMAS y VISTOS BUENOS)

● Firma ● VBo ● Total



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

● Firma ● VBo





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 MENSUAL DE ENVÍOS DE EXPEDIENTES EN PAPEL ENTRE CENTROS

● Interno ● Notificaciones ● Comunicaciones ● Total

120 mil

100 mil

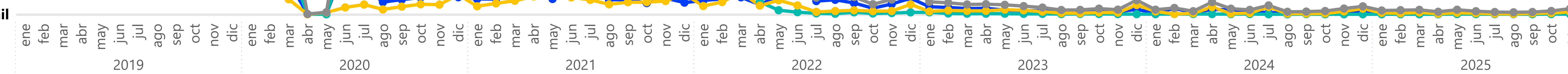
80 mil

60 mil

40 mil

20 mil

0 mil





## EVOLUCIÓN ANUAL DE ENVÍOS DE EXPEDIENTES EN PAPEL ENTRE CENTROS

● Interno ● Notificaciones ● Comunicaciones

1,0 mill.

0,8 mill.

0,6 mill.

0,4 mill.

0,2 mill.

0,0 mill.



2019

2020

2021

2022

2023

2024

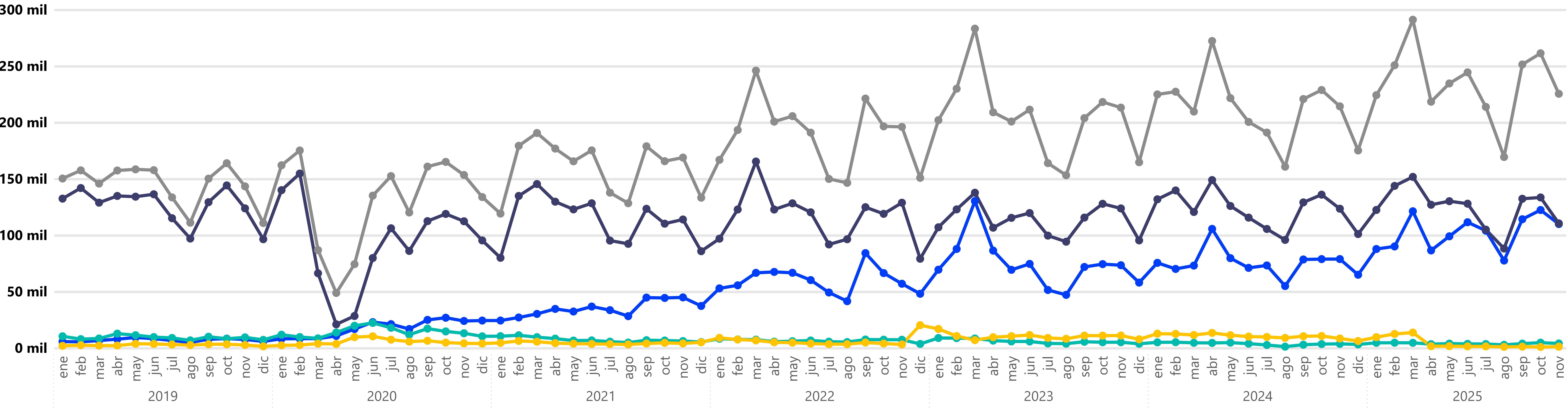
2025





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

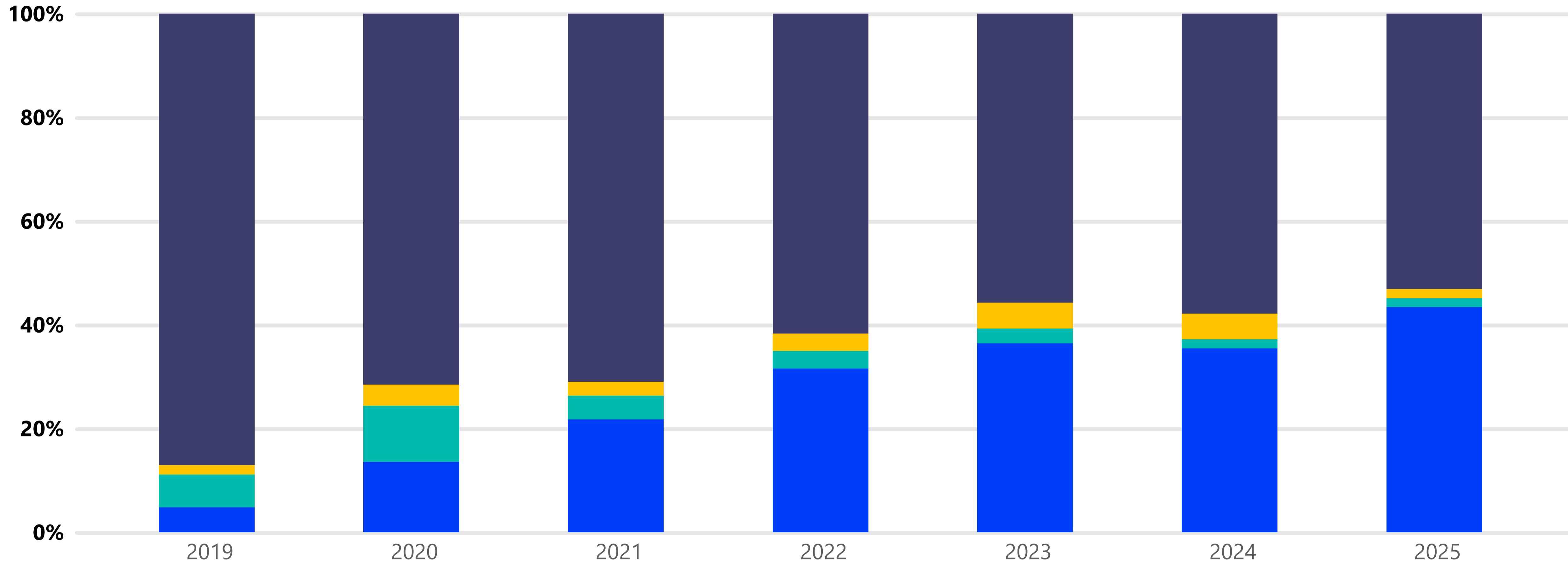
● Internet con firma ● Internet sin firma ● 010 ● Presencial ● Total





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

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





Inicio



Padrón de Habitantes

Año de generación de los documentos

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

## 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

140 mil

120 mil

100 mil

80 mil

60 mil

40 mil

20 mil

0 mil

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

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

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

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



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 (INTERNET CON FIRMA / SIN FIRMA / 010)

- Internet con firma
- Internet sin firma
- 010

1.400 mil

1.200 mil

1.000 mil

800 mil

600 mil

400 mil

200 mil

0 mil

2019

2020

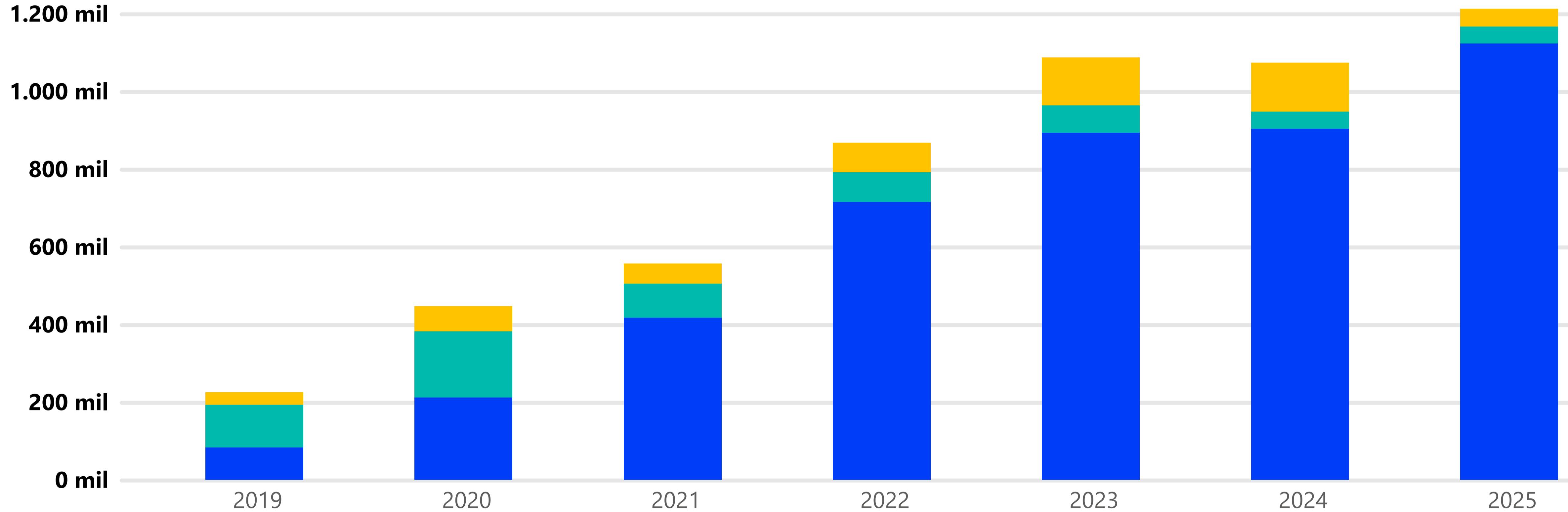
2021

2022

2023

2024

2025



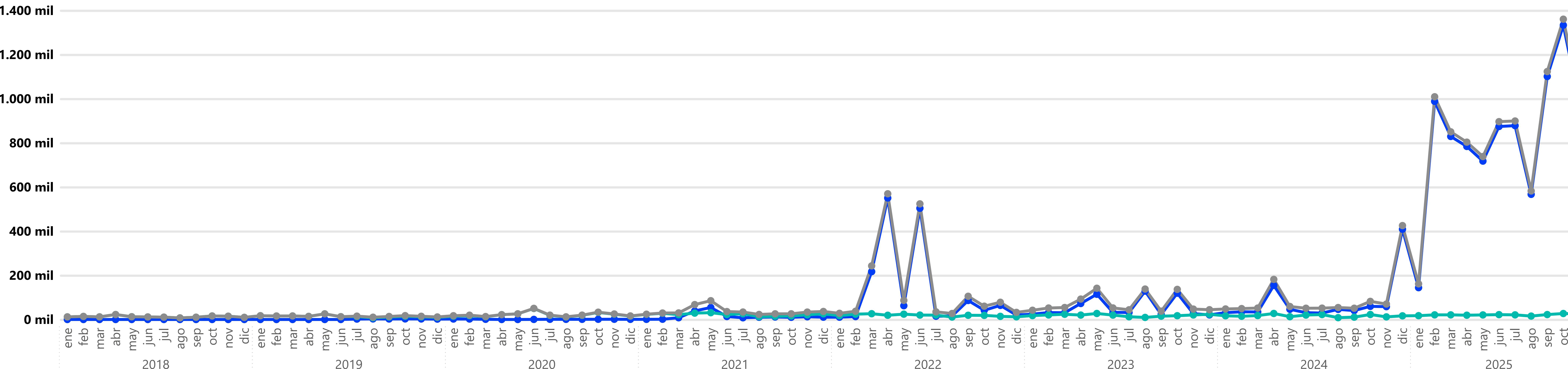
Capital  
Digital



Inicio

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

● Automatizada ● Cliente web ● Total





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

- Automatizada
- Cliente web

10 mill.

8 mill.

6 mill.

4 mill.

2 mill.

0 mill.

2018

2019

2020

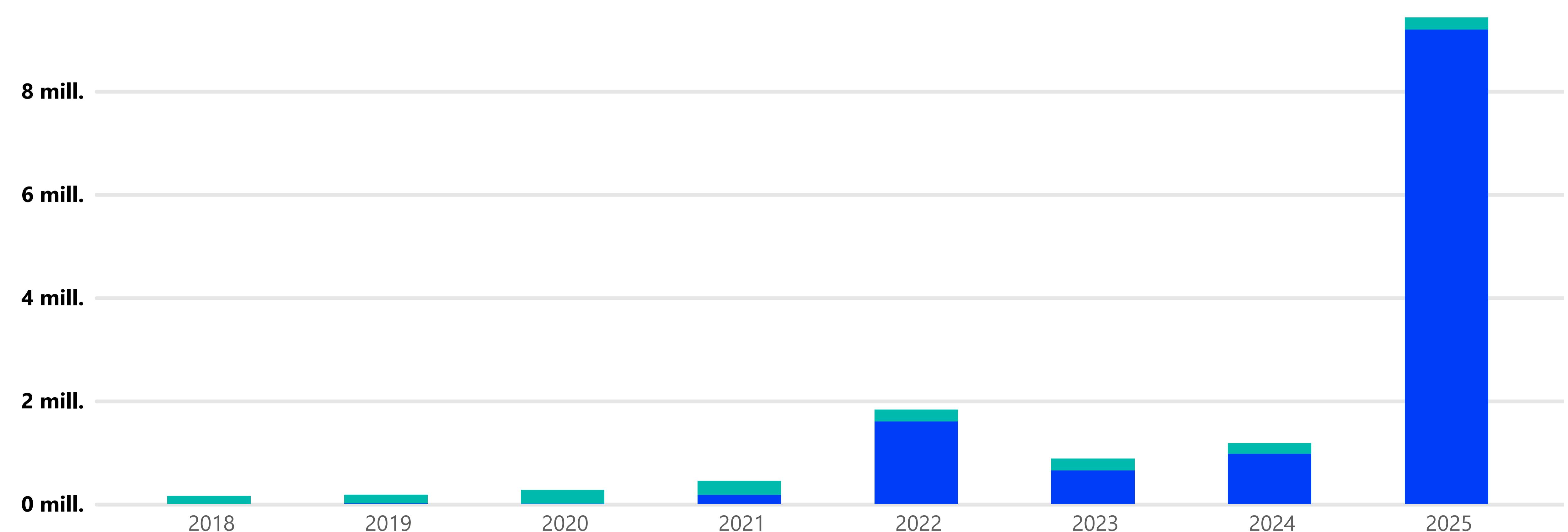
2021

2022

2023

2024

2025





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

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

2,0 mill.

1,5 mill.

1,0 mill.

0,5 mill.

0,0 mill.



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



## EVOLUCIÓN ANUAL 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

12 mill.

10 mill.

8 mill.

6 mill.

4 mill.

2 mill.

0 mill.

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

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)

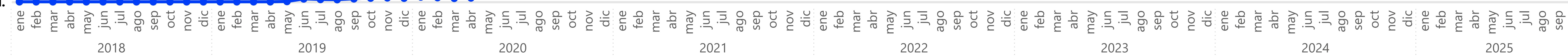
0,8 mill.

0,6 mill.

0,4 mill.

0,2 mill.

0,0 mill.



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



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

5 mill.

4 mill.

3 mill.

2 mill.

1 mill.

0 mill.

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

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





## Início



# Identificaciones Electrónicas

o en el que se producen las identificaciones

2

2020

2

2023

2024

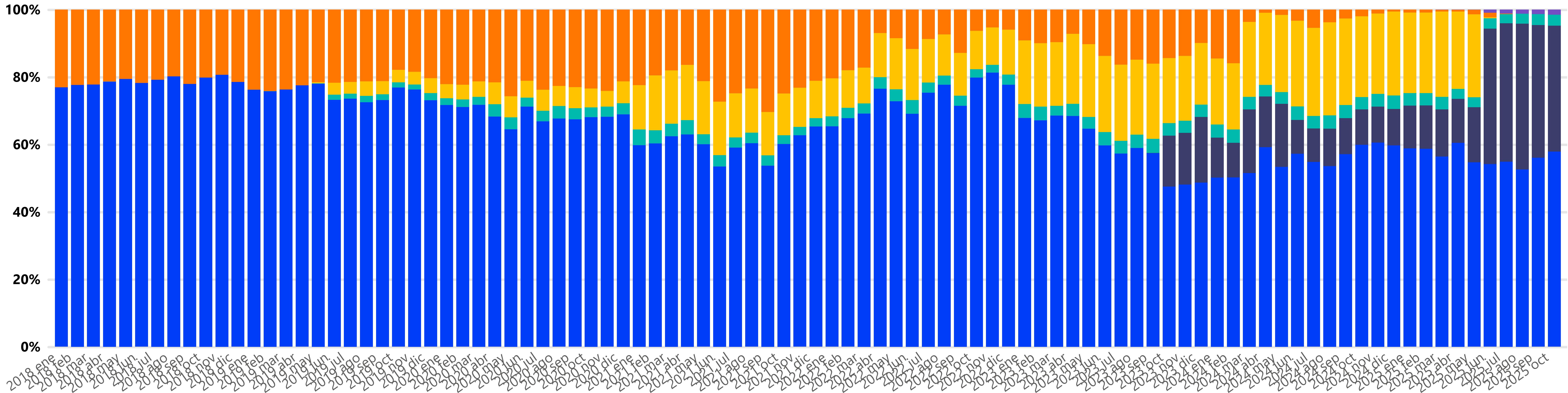
one  
dig

MADRID

MADRID

## **EVOLUCIÓN DE LAS IDENTIFICACIONES POR PROVEEDOR (PORCENTUAL)**

- Certificado Electrónico
  - Clave Móvil
  - Clave Permanente
  - Clave 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.



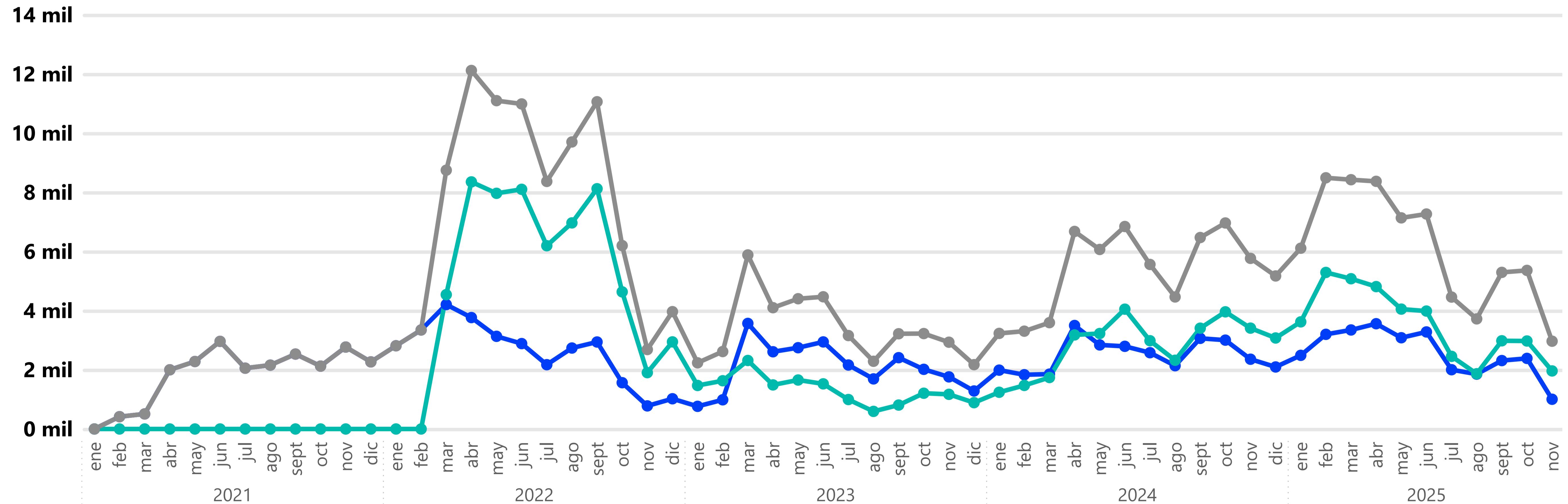
# capital

capital  
digital



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

● Cl@ve ● Certificado FNMT ● Total





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

● Cl@ve ● Certificado FNMT

100 mil

80 mil

60 mil

40 mil

20 mil

0 mil

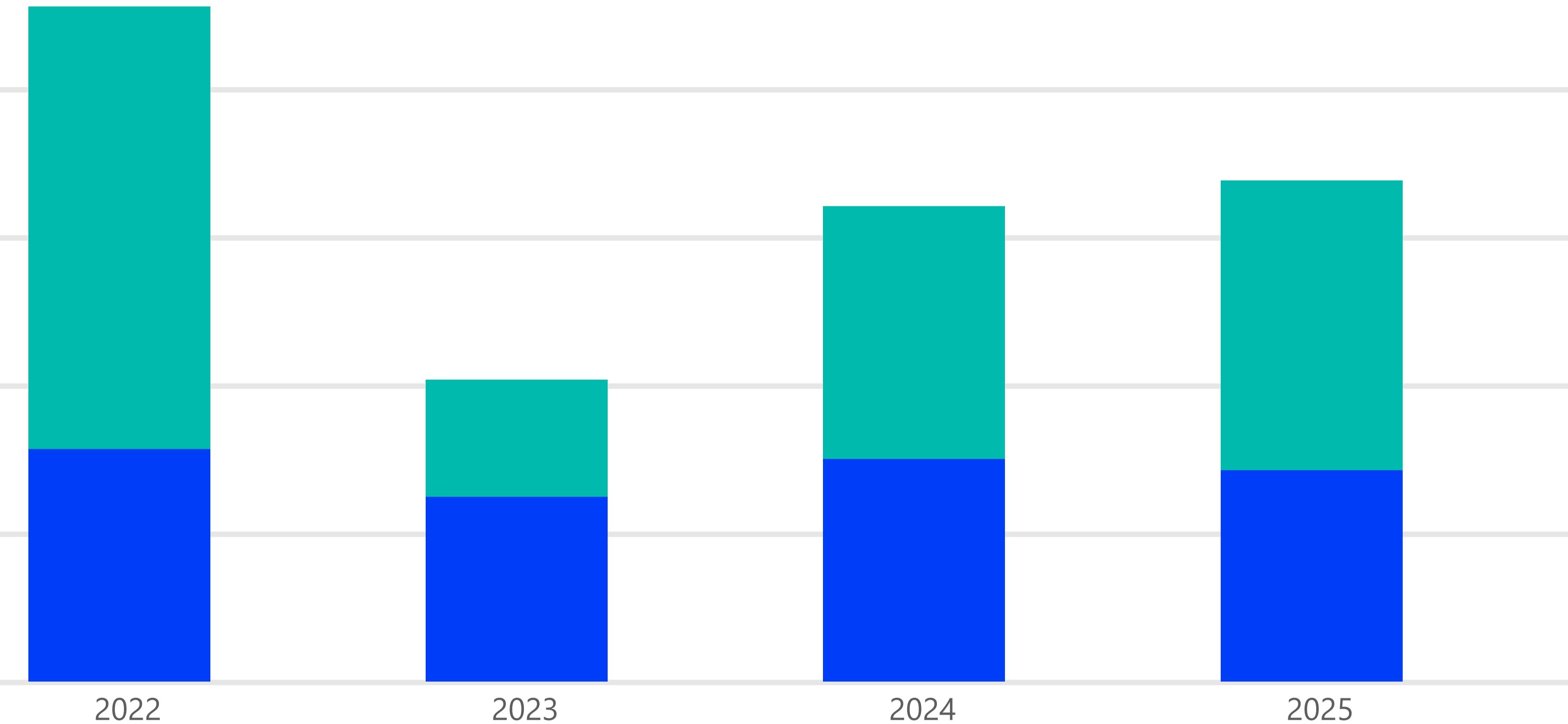
2021

2022

2023

2024

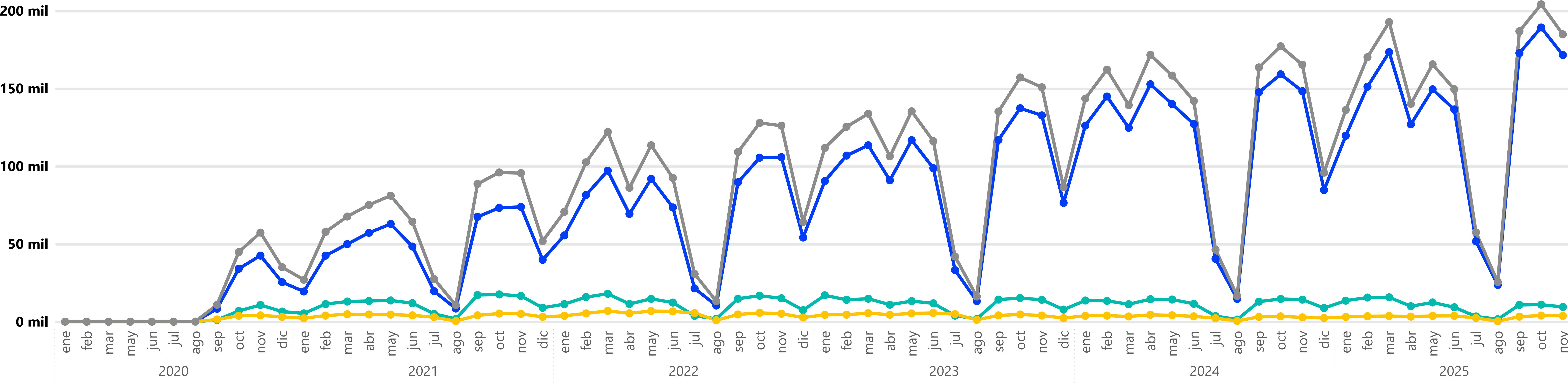
2025





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

● App ● Web ● Taquilla ● Total





Actividades  
Deportivas

Inicio

Año de las reservas

2020

2021

2022

2023

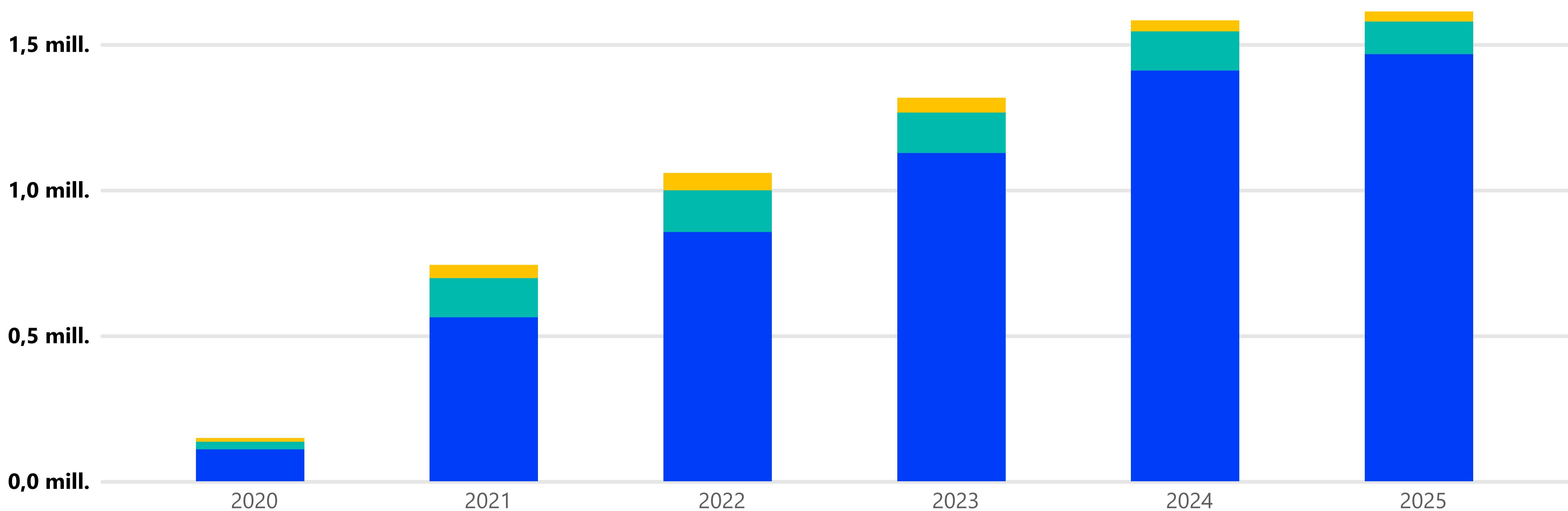
2024

2025

oficina  
digital  
MADRID

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

- App
- Web
- Taquilla





## Início



# Actividades Deportivas

## o de las reservas

1

1

1

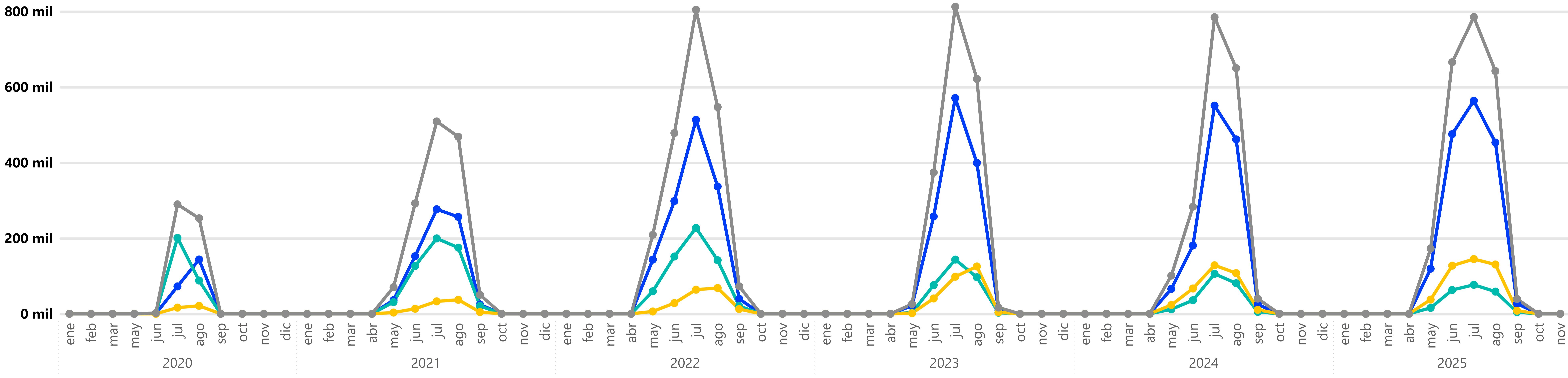
1

1

**oficina  
digital**

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

● App ● Web ● Taquilla ● Total





Actividades  
Deportivas

Inicio

Año de las reservas

2020

2021

2022

2023

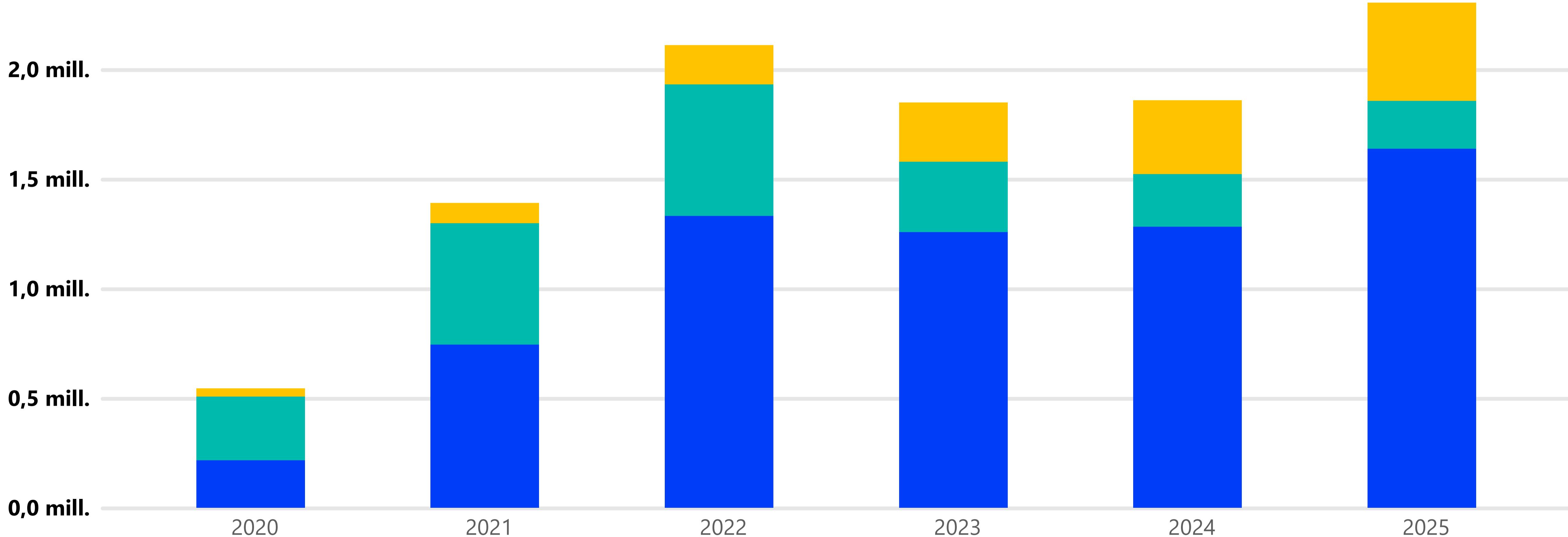
2024

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

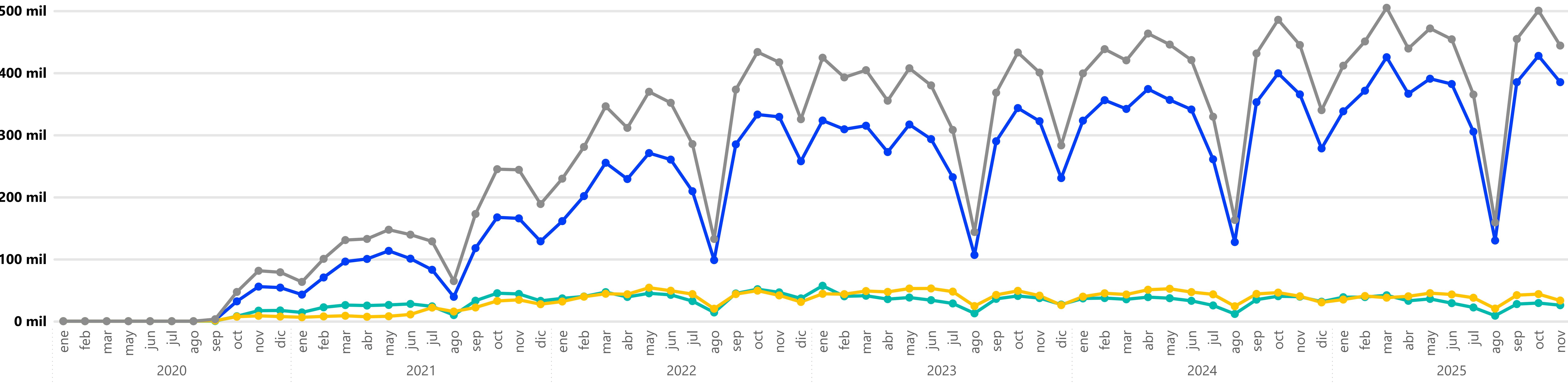
2023

2024

2025

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

● App ● Web ● Taquilla ● Total





Actividades  
Deportivas

Inicio

Año de las reservas

2020

2021

2022

2023

2024

2025

oficina  
digital  
MADRID

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

● App ● Web ● Taquilla

5 mill.

4 mill.

3 mill.

2 mill.

1 mill.

0 mill.

2020

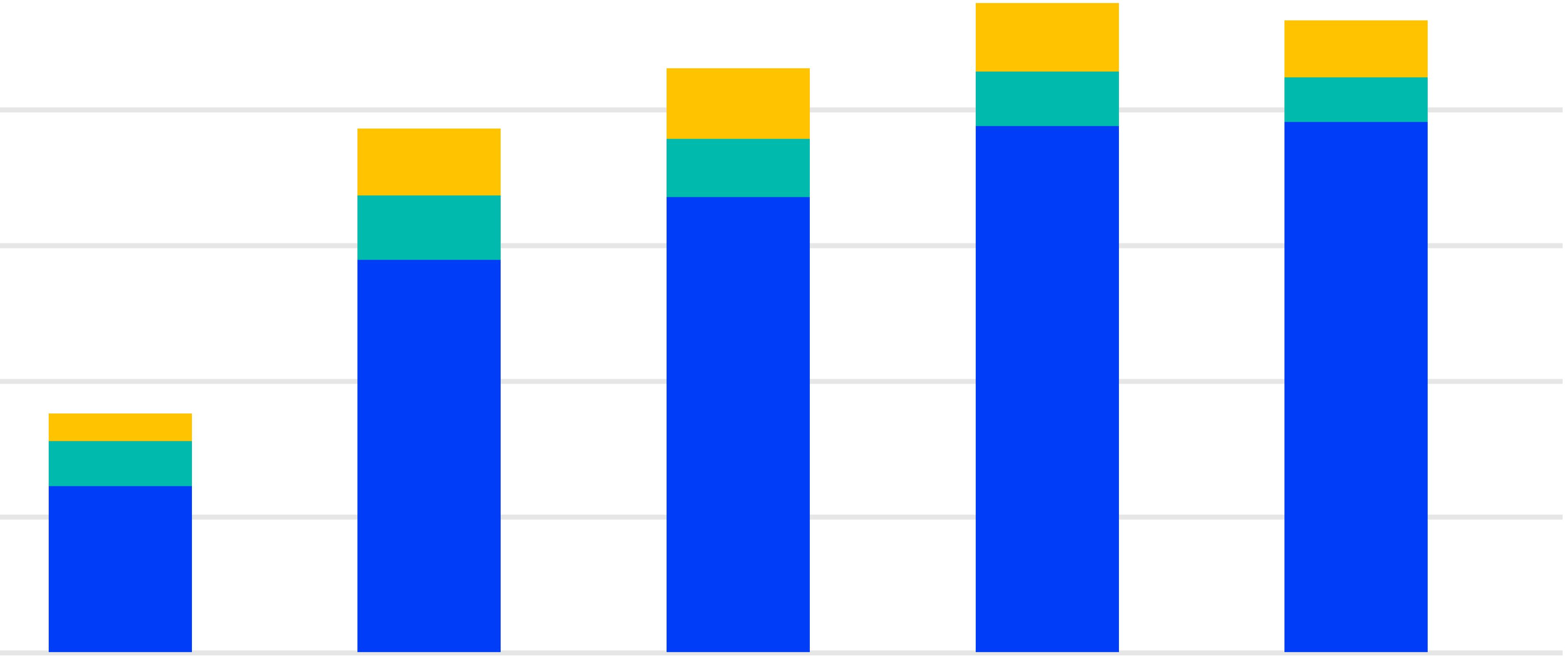
2021

2022

2023

2024

2025



Capital  
Digital



Inicio



Actividades Deportivas

Año de las reservas

2020

2021

2022

2023

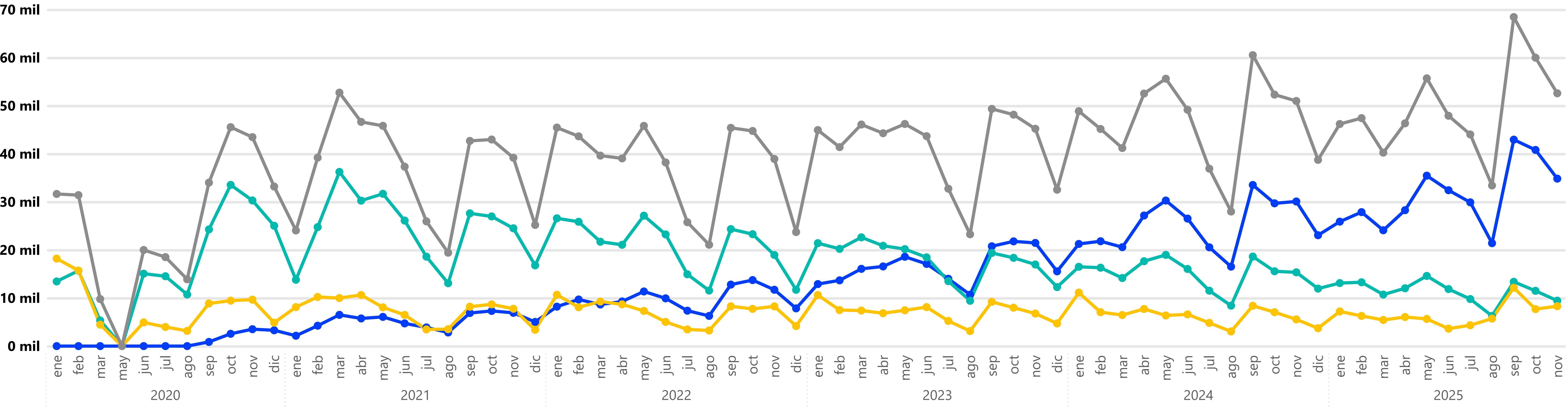
2024

2025

oficina digital  
MADRID

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

● App ● Web ● Taquilla ● Total





Actividades  
Deportivas

Inicio

Año de las reservas

2020

2021

2022

2023

2024

2025

oficina  
digital  
MADRID

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

● App ● Web ● Taquilla

600 mil

500 mil

400 mil

300 mil

200 mil

100 mil

0 mil

2020

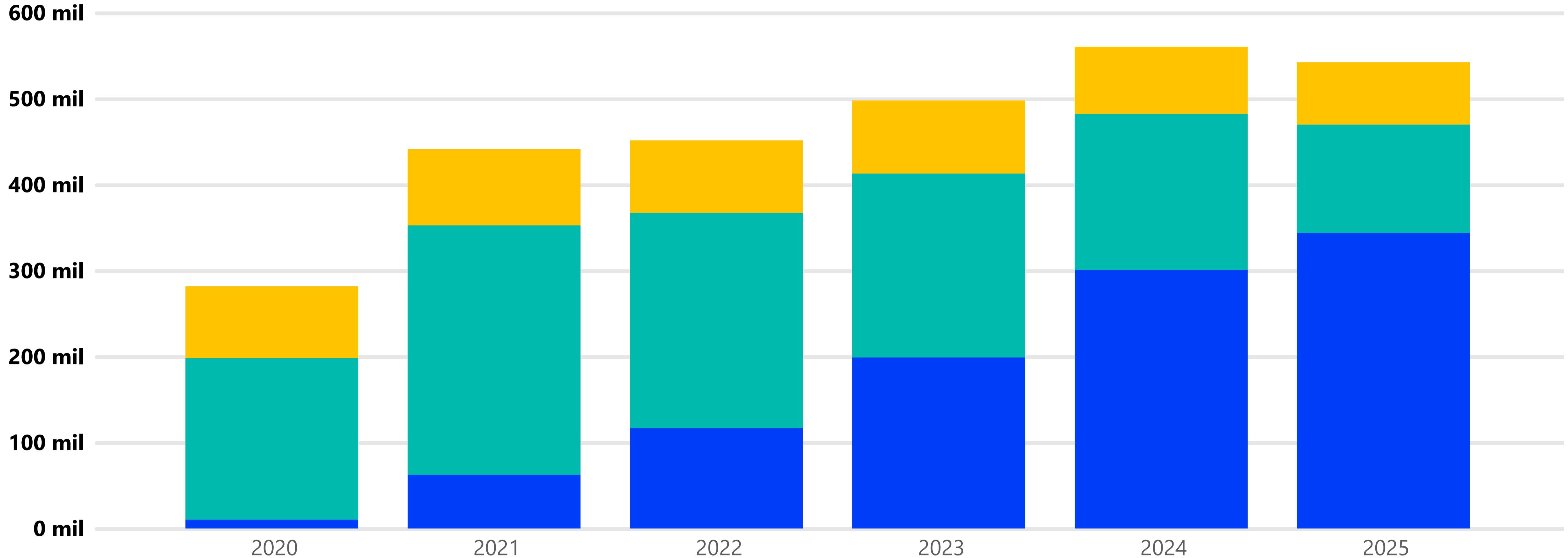
2021

2022

2023

2024

2025



Capital  
Digital



Actividades Deportivas

Inicio

Año de las reservas

2020

2021

2022

2023

2024

2025

oficina  
digital  
MADRID

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

- App
- Web
- Taquilla

10000 mil

8000 mil

6000 mil

4000 mil

2000 mil

0 mil

2020

2021

2022

2023

2024

2025

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



Actividades Deportivas

Inicio

Año de las reservas

2020

2021

2022

2023

2024

2025

oficina  
digital  
MADRID

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

- Uso Libre
- Entradas Piscinas
- Clases Abiertas
- Alquiler

10.000 mil

8.000 mil

6.000 mil

4.000 mil

2.000 mil

0 mil

2020

2021

2022

2023

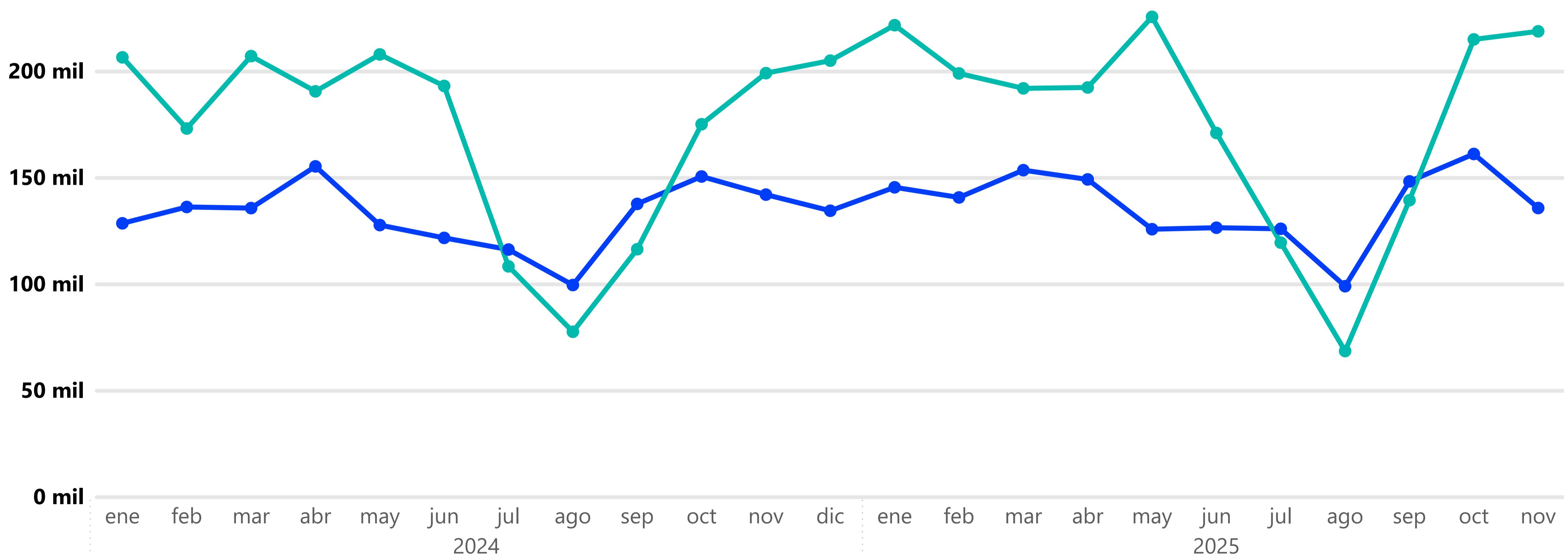
2024

2025

(\*) APP+WEB+TAQUILLA

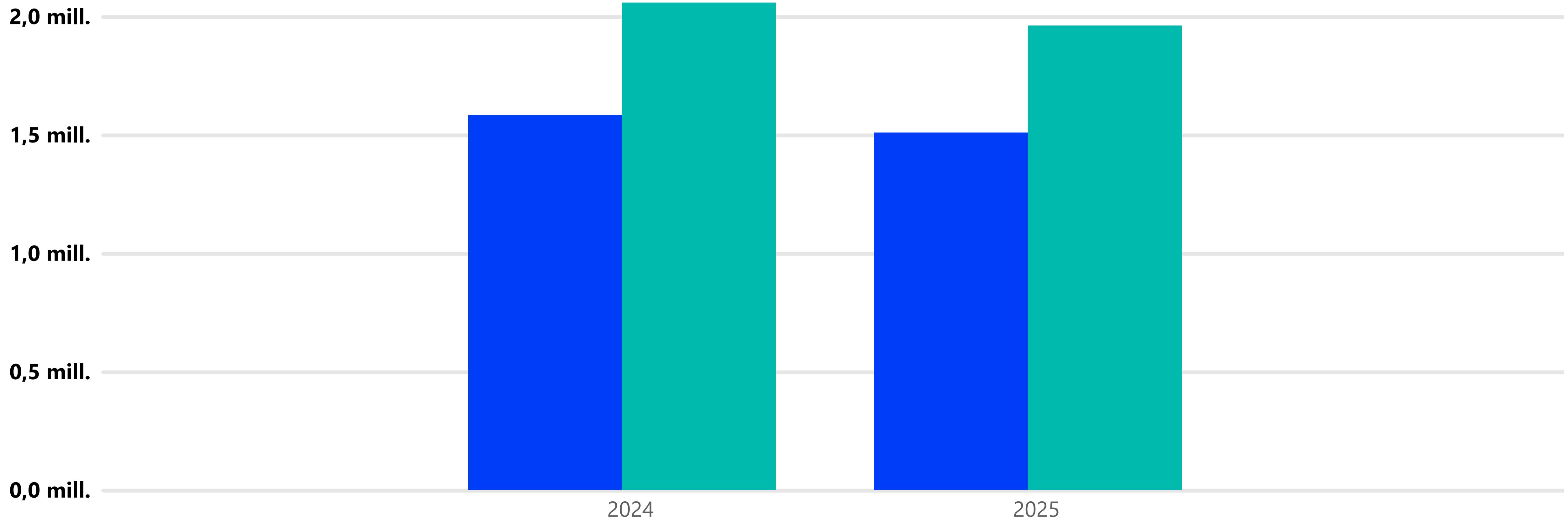
## EVOLUCIÓN MENSUAL DE PRÉSTAMOS/VISITAS EN BIBLIOTECAS PÚBLICAS MUNICIPALES

● Préstamos ● Visitas



## 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

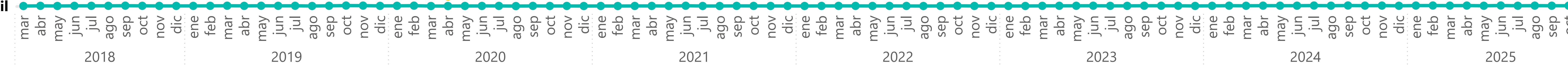
80 mil

60 mil

40 mil

20 mil

0 mil





Avisos  
Madrid

Inicio

Año recepción

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

oficina  
digital  
 MADRID

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

- Electrónico
- Presencial
- Telefónico (010)

700 mil

600 mil

500 mil

400 mil

300 mil

200 mil

100 mil

0 mil

2018

2019

2020

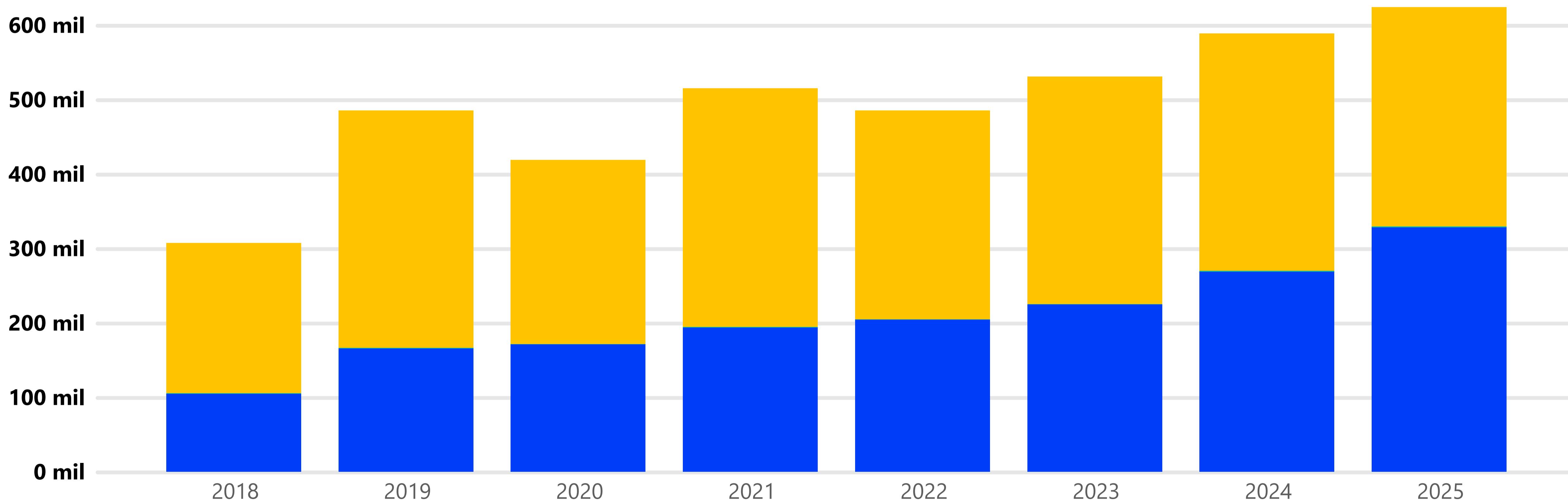
2021

2022

2023

2024

2025





# Inici



# Archivo electrónico



o de alta

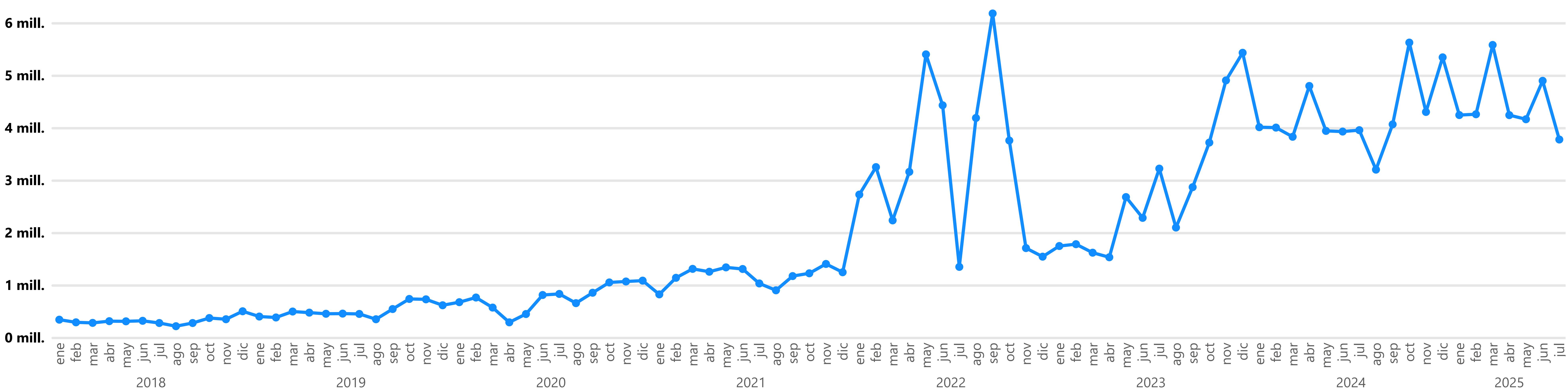
2017	2018	2019	2020	2021	
2024	2025				

**oficina  
digital**

---

# EVOLUCIÓN MENSUAL DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS

7 mill.



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



## Capital

## EVOLUCIÓN ANUAL DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS

50 mill.

40 mill.

30 mill.

20 mill.

10 mill.

0 mill.

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

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

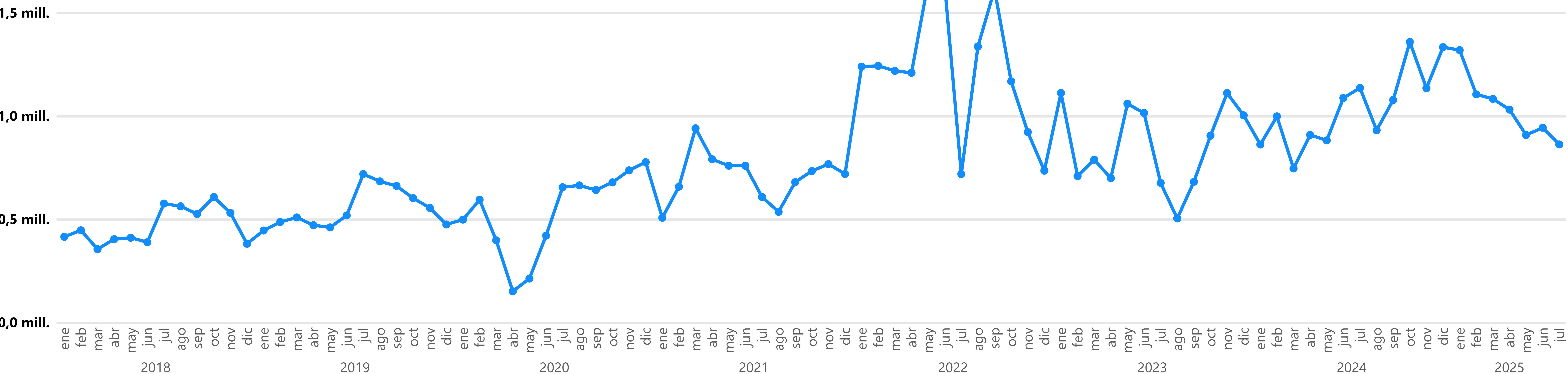
2022

2023

2024

2025

## EVOLUCIÓN MENSUAL DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS



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



## EVOLUCIÓN ANUAL DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS

15 mill.

10 mill.

5 mill.

0 mill.

2016

2017

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

2025

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

300 mil

250 mil

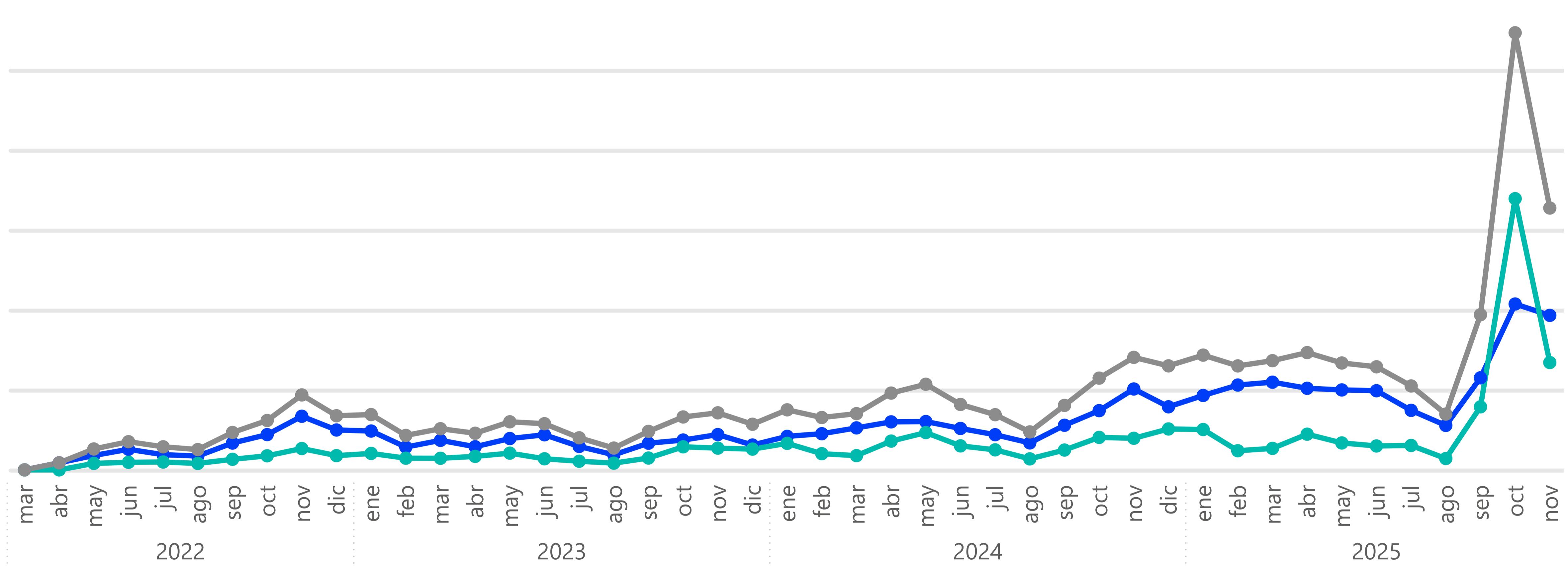
200 mil

150 mil

100 mil

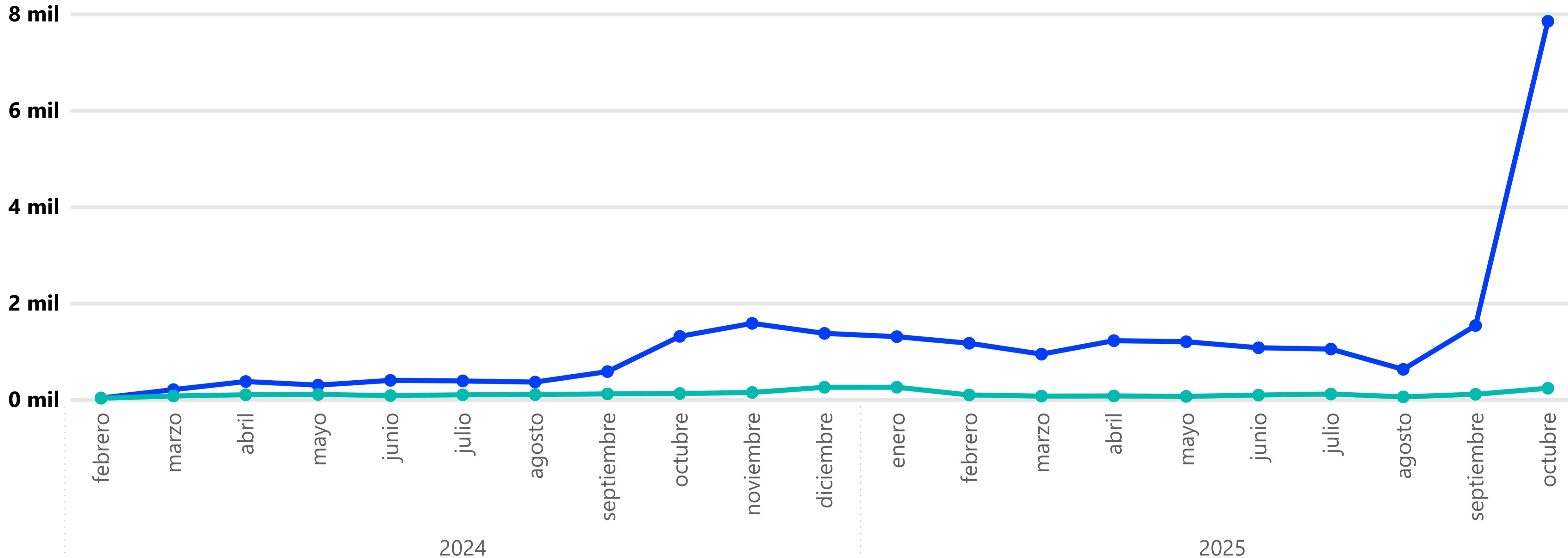
50 mil

0 mil



## EVOLUCIÓN MENSUAL DE ATENCIÓNES A MAYORES POR LA ATM (POR CANAL)

● OAIC ● Atención telefónica





Inicio

Madrid  
MóvilPlataforma  
▼

Años a considerar

2018  
2025

2019

2020

2021

2022

2023

2024

oficina  
digital  
MADRID

## 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.





## 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

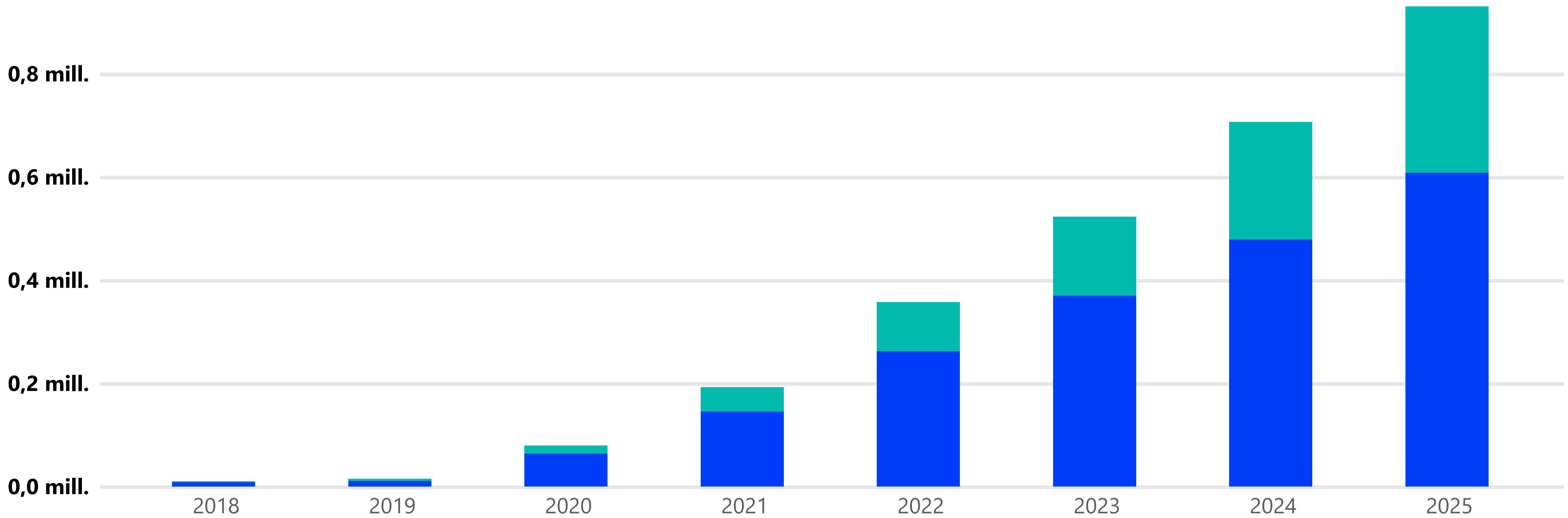
Plataforma

Todas

Años a considerar

2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024

2025



## EVOLUCIÓN MENSUAL TRANSACCIONES AUTOMATIZADAS POR PROCESO

50 mil

40 mil

30 mil

20 mil

10 mil

0 mil

Marzo

Abril

Mayo

Junio

Julio

Agosto

Septiembre

Octubre

Noviembre

Diciembre

Enero

Febrero

Marzo

Abril

Mayo

Junio

Julio

Agosto

Septiembre

Octubre

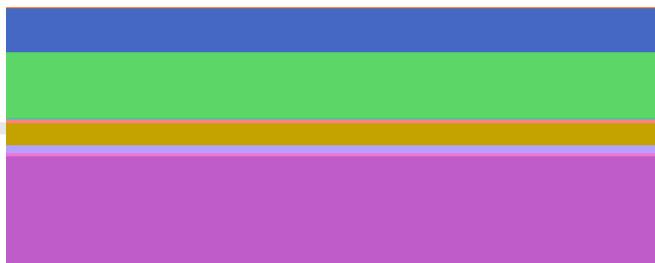
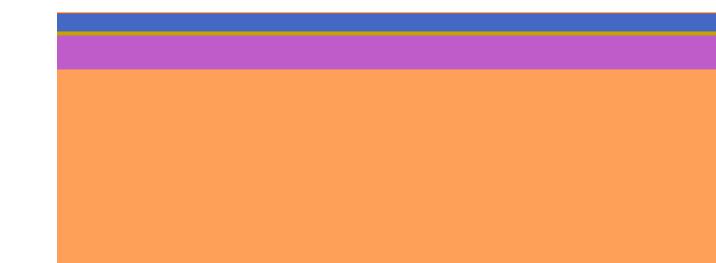
Noviembre

2024

2025

- Autorizaciones - Elaboración del documento de la resolución de concesiones
- 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
- Asesoria 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...

## EVOLUCIÓN ANUAL TRANSACCIONES AUTOMATIZADAS POR PROCESO

**0,4 mill.****0,3 mill.****0,2 mill.****0,1 mill.****0,0 mill.**

2024

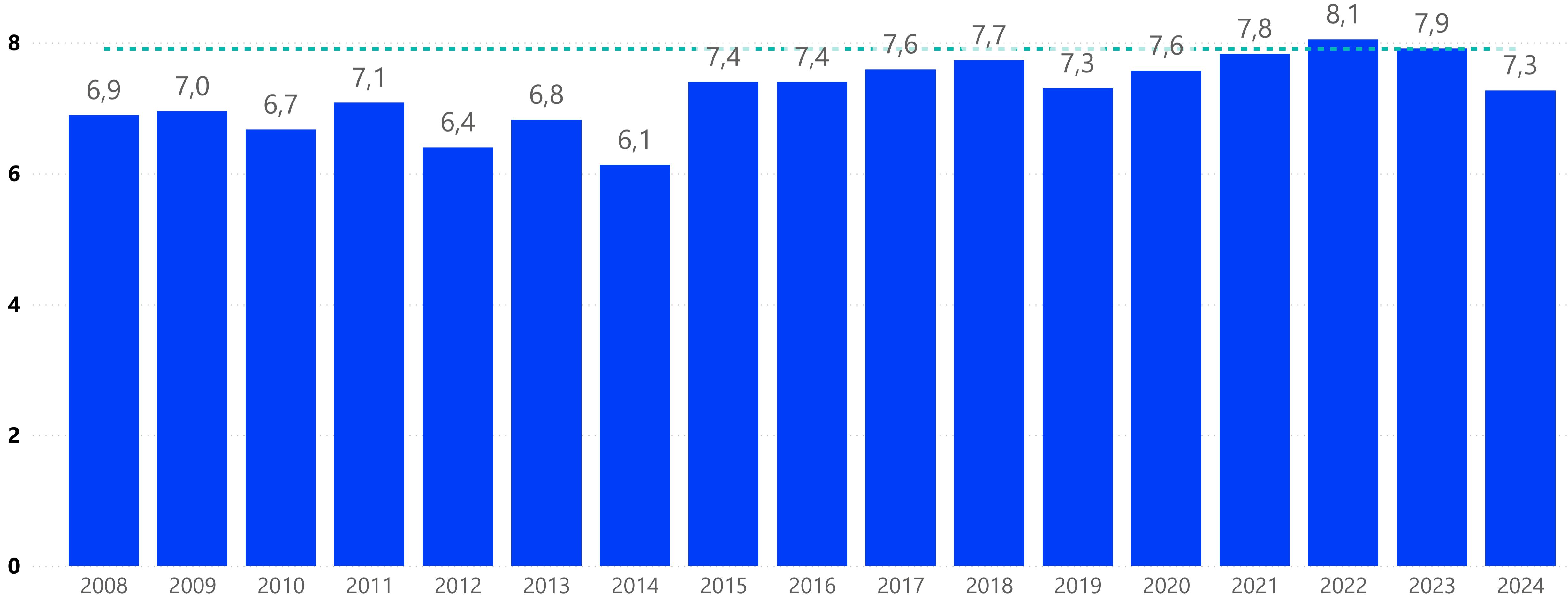
2025

- Autorizaciones - Elaboración del documento de la resolución de concesiones
- 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 sistemas...
- Aparcamientos - Descarga anotaciones de registro y documentación asociadas...
- Aparcamientos - Gestión y elaboración de notificaciones
- Asesoria 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 Sancionador
- Medio Ambiente - Elaboración de resoluciones del Expediente Sancionador
- 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 clasificaci...



2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024			

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

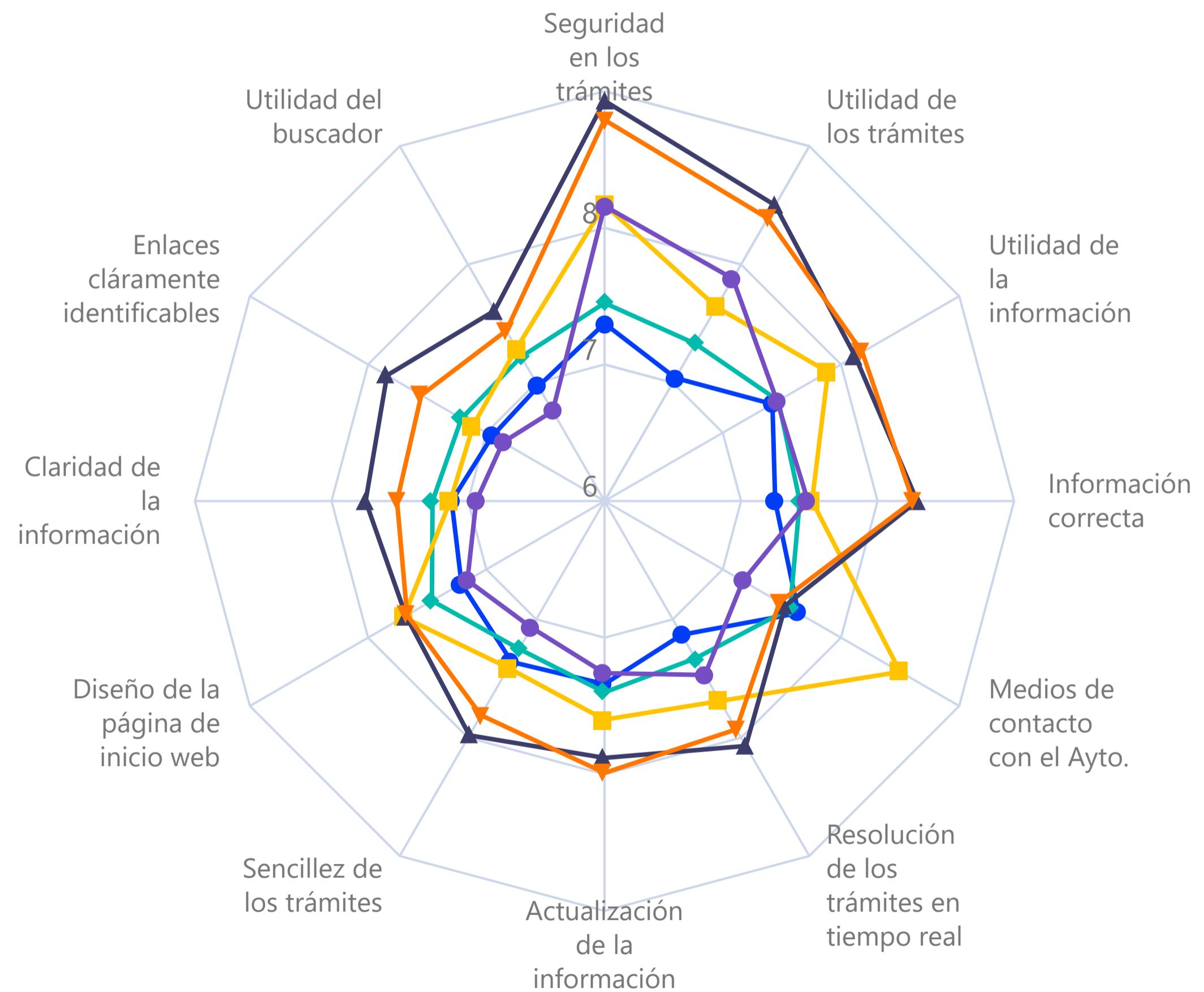




## EVOLUCIÓN ANUAL DE LA VALORACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

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)

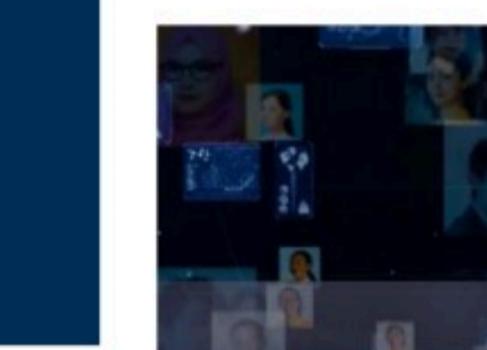


Department of Economic and Social Affairs

### E-Government Survey 2024

Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development

With the addendum on Artificial Intelligence



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 DNIE, 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, renuncias 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.

## **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.

## 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](http://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 \(un.org\)](#).