

Estadísticas

Estadísticas

Anual 2019

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. Facebook

1.4.3. Chat Online (asistencia a la navegación e información
en el portal web)

1.5. Portal web www.madrid.es

2. Gestión de contenidos

3. Sistema Cita Previa



Estadísticas

Estadísticas

Anual 2019

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: OAC - 010 - @lineamadrid.es - Chat Online (Línea Madrid)							
Atenciones por canal (1)	Atenciones 2019	Atenciones 2018	Variación en %	Servicios por canal (2)	Servicios 2019	Servicios 2018	Variación en %
Atenciones OAC	2.239.484	2.429.457	-7,8%	Servicios OAC	2.904.676	3.137.754	-7,4%
Atenciones 010	3.201.962	2.910.804	10,0%	Servicios 010	4.420.585	3.936.257	12,3%
@lineamadrid.es	139.151	76.177	82,7%	@lineamadrid.es	139.151	76.177	82,7%
Chat Online	90.054	Sin servicio	-	Chat Online	90.054	Sin servicio	-
TOTAL	5.670.651	5.416.438	4,7%	TOTAL	7.554.466	7.150.188	5,7%

Canal Web							
Atenciones por canal (1)	Atenciones 2019	Atenciones 2018	Variación en %	Servicios por canal (2)	Servicios 2019	Servicios 2018	Variación en %
Visitas madrid.es	22.708.301	21.783.114	4,2%	Páginas vistas madrid.es	57.397.220	54.745.899	4,8%

(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 v

Fuente de datos:

Atenciones: Altitud (010) - Gestor turnos de espera Gnesis (OAC) - RightNow (Twitter) - Google Analvtics (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)			
	Total Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información general	2.426.657	2.177.437	11,4%
Padrón municipal	1.276.319	1.332.341	-4,2%
Movilidad	931.149	690.591	34,8%
Cita Previa	842.108	979.738	-14,0%
Tasas e impuestos	660.210	665.540	-0,8%
Registro	558.398	620.987	-10,1%
Avisos	446.588	426.700	4,7%
Urbanismo	42.013	46.123	-8,9%
Servicios Sociales	37.550	35.073	7,1%
Identificación electrónica	31.906	28.924	10,3%
SyR	30.354	27.937	8,7%
Objetos perdidos	15.351	0	-
Tarjeta Azul	10.432	12.363	-15,6%
Administración pública	8.302	6.475	28,2%
Educación	5.304	7.205	-26,4%
(2) Otros	2.292	15.757	-85,5%
Sanidad	144	136	5,9%
Consumo	107	310	-65,5%
Emergencia	44	277	-84,1%
Censo de locales	20	50	-60,0%
Catastro	13	47	-72,3%
TOTAL	7.325.261	7.074.011	3,6%



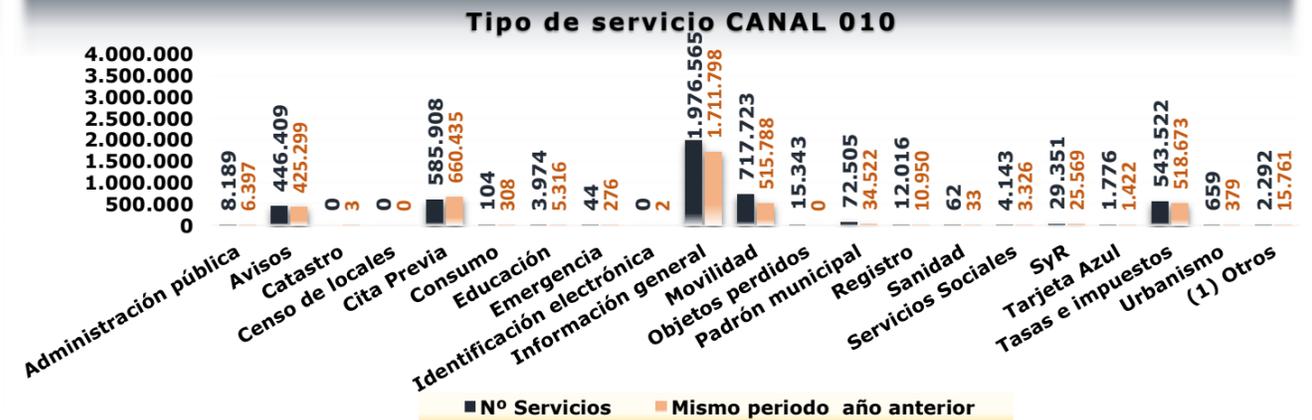
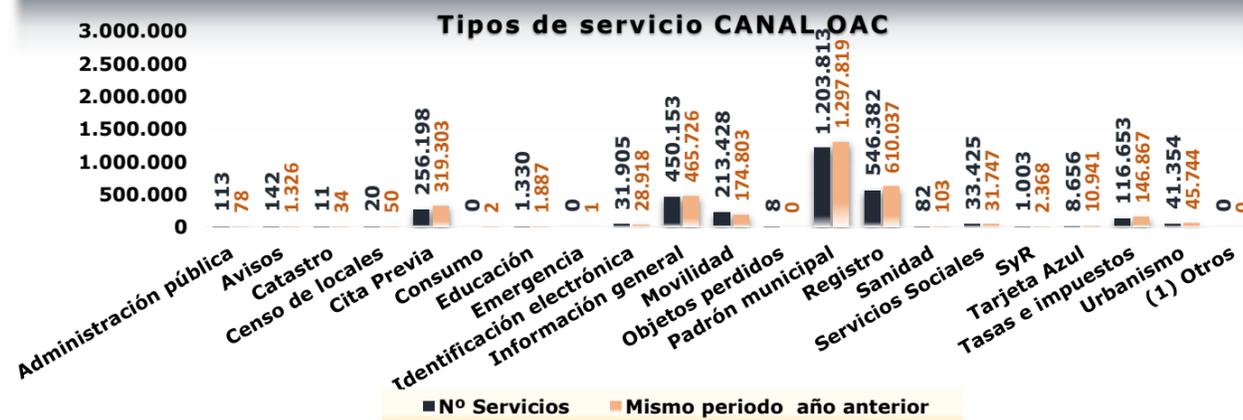
(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo.

(2) Otros: en 2018 las encuestas de los sondeos de opinión se tipificaron en la categoría "Encuesta"

3.- DATOS GLOBALES TIPOLOGÍA DE SERVICIO POR CANAL OAC Y 010

SERVICIOS	CANAL OAC (1)				CANAL 010			
	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación en % año anterior	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación en % año anterior
Administración pública	113	0,0%	78	44,9%	8.189	0,2%	6.397	28,0%
Avisos	142	0,0%	1.326	-89,3%	446.409	10,1%	425.299	5,0%
Catastro	11	0,0%	34	-67,6%	0	0,0%	3	-100,0%
Censo de locales	20	0,0%	50	-60,0%	No aplica	0,0%	No aplica	0,0%
Cita Previa	256.198	8,8%	319.303	-19,8%	585.908	13,3%	660.435	-11,3%
Consumo	0	0,0%	2	-100,0%	104	0,0%	308	-66,2%
Educación	1.330	0,0%	1.887	-29,5%	3.974	0,1%	5.316	-25,2%
Emergencia	0	0,0%	1	-100,0%	44	0,0%	276	-84,1%
Identificación electrónica	31.905	1,1%	28.918	10,3%	0	0,0%	2	-100,0%
Información general	450.153	15,5%	465.726	-3,3%	1.976.565	44,7%	1.711.798	15,5%
Movilidad	213.428	7,3%	174.803	22,1%	717.723	16,2%	515.788	39,2%
Objetos perdidos	8	0,0%	0	-	15.343	0,3%	0	-
Padrón municipal	1.203.813	41,4%	1.297.819	-7,2%	72.505	1,6%	34.522	110,0%
Registro	546.382	18,8%	610.037	-10,4%	12.016	0,3%	10.950	9,7%
Sanidad	82	0,0%	103	-20,4%	62	0,0%	33	87,9%
Servicios Sociales	33.425	1,2%	31.747	5,3%	4.143	0,1%	3.326	24,6%
SyR	1.003	0,0%	2.368	-57,6%	29.351	0,7%	25.569	14,8%
Tarjeta Azul	8.656	0,3%	10.941	-20,9%	1.776	0,0%	1.422	24,9%
Tasas e impuestos	116.653	4,0%	146.867	-20,6%	543.522	12,3%	518.673	4,8%
Urbanismo	41.354	1,4%	45.744	-9,6%	659	0,0%	379	73,9%
(1) Otros	No aplica	-	No aplica	-	2.292	0,1%	15.761	-85,5%
Total	2.904.676	100,0%	3.137.754	-7,4%	4.420.585	100,0%	3.936.257	12,3%

(1) Otros: Campañas y encuestas de servicio



Estadísticas

Estadísticas

Anual 2019

1.2 Canales: Teléfono 010

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			
	Anual 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Llamadas atendidas + emitidas	3.201.962	2.910.804	10,0%
Porcentaje rechazo de llamadas	34,60%	44,93%	-23,0%
Tiempo medio de atención	04:56	04:09	18,9%
Servicios Prestados	4.420.585	3.936.257	12,3%
Servicios por persona atendida	1,38	1,35	2,1%



2.- CANAL 010. ATENCIONES

Día de la semana	Número de llamadas recibidas	% sobre el total de llamadas	Número de llamadas	% de atendidas sobre las	* Número de días
Lunes	705.294	20,0%	611.060	86,6%	51
Martes	679.360	19,2%	587.358	86,5%	53
Miércoles	638.780	18,1%	551.878	86,4%	51
Jueves	623.710	17,6%	545.658	87,5%	52
Viernes	549.452	15,5%	491.411	89,4%	50
Sábados	180.539	5,1%	154.748	85,7%	52
Domingos	144.787	4,1%	133.136	92,0%	51
Festivos	13.259	0,4%	10.607	80,0%	4
TOTAL	3.535.181	100,0%	3.085.856	87,3%	364

* Por incidencia técnica no se prestó servicio el día 4 de agosto de 2019

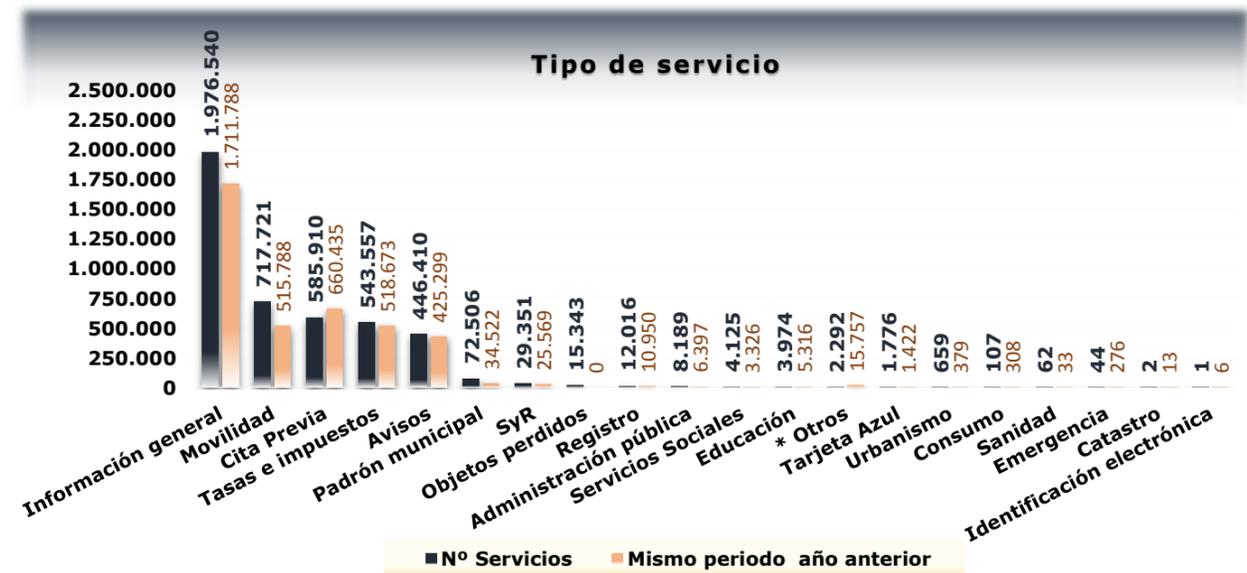


3.- CANAL 010. SERVICIOS PRESTADOS

Categoría Servicios	Número	Variación en % año anterior	*Tiempo medio Atención
Información General	1.976.540	44,7%	2 m 49 s
Gestión	2.444.045	55,3%	6 m 16 s
Total	4.420.585	100,0%	4 m 32 s



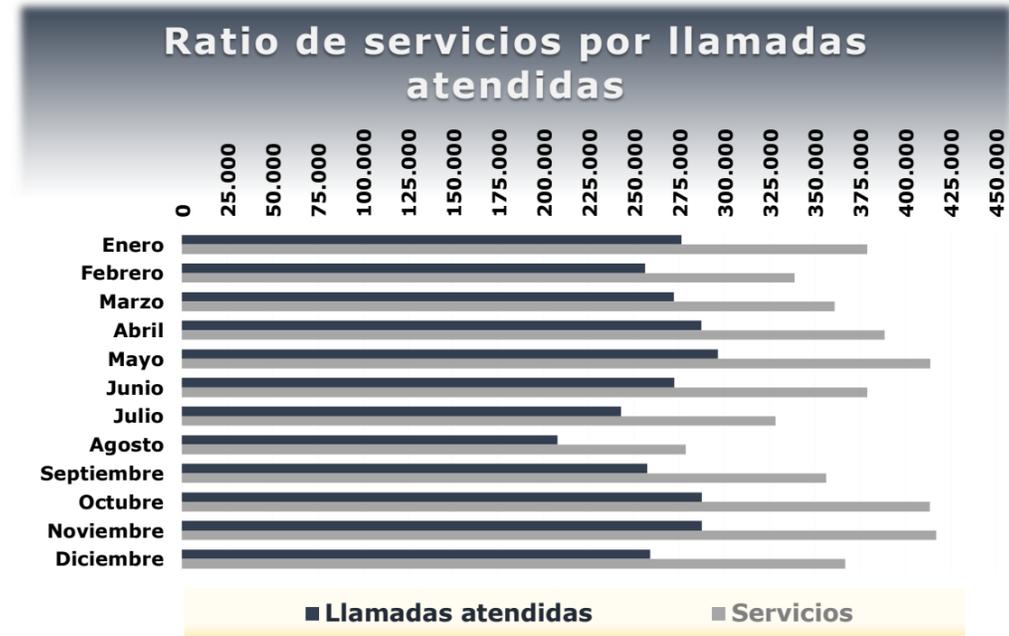
SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Información general	1.976.540	44,7%	1.711.788	15,5%
Movilidad	717.721	16,2%	515.788	39,2%
Cita Previa	585.910	13,3%	660.435	-11,3%
Tasas e impuestos	543.557	12,3%	518.673	4,8%
Avisos	446.410	10,1%	425.299	5,0%
Padrón municipal	72.506	1,6%	34.522	110,0%
SyR	29.351	0,7%	25.569	14,8%
Objetos perdidos	15.343	0,3%	0	-
Registro	12.016	0,3%	10.950	9,7%
Administración pública	8.189	0,2%	6.397	28,0%
Servicios Sociales	4.125	0,1%	3.326	24,0%
Educación	3.974	0,1%	5.316	-25,2%
* Otros	2.292	0,1%	15.757	-85,5%
Tarjeta Azul	1.776	0,0%	1.422	24,9%
Urbanismo	659	0,0%	379	73,9%
Consumo	107	0,0%	308	-65,3%
Sanidad	62	0,0%	33	87,9%
Emergencia	44	0,0%	276	-84,1%
Catastro	2	0,0%	13	-84,6%
Identificación electrónica	1	0,0%	6	-83,3%
Total	4.420.585	100,0%	3.936.257	12,3%



* Otros: incluye "encuestas de servicios y campañas"

4.- CANAL 010. RATIO SERVICIOS / ATENCIÓN

Mes 2019	Ratio de servicios por atenciones		
	Llamadas atendidas	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
Enero	276.162	378.986	1,37
Febrero	256.183	338.776	1,32
Marzo	272.099	360.862	1,33
Abril	287.238	388.595	1,35
Mayo	296.448	413.898	1,40
Junio	272.217	378.979	1,39
Julio	242.754	328.225	1,35
Agosto	207.685	278.532	1,34
Septiembre	257.367	356.289	1,38
Octubre	287.384	413.507	1,44
Noviembre	287.444	417.217	1,45
Diciembre	258.981	366.719	1,42
TOTAL	3.201.962	4.420.585	1,38



AÑO	Histórico		
	Llamadas atendidas	Servicios	Nº Servicios x llamada atendida
2010	2.791.060	2.882.772	1,03
2011	2.547.693	2.916.401	1,14
2012	2.335.027	2.993.683	1,28
2013	2.476.286	2.732.093	1,10
2014	2.845.139	3.116.585	1,10
2015	3.357.610	3.801.248	1,13
2016	3.192.864	3.896.471	1,22
2017	2.910.376	4.076.014	1,40
2018	2.910.804	3.936.257	1,35
2019	3.201.962	4.420.585	1,38



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
1er. trimestre	1.428.458	615.909	43,12%	812.549	56,88%	62.298	7,67%	750.251	92,33%
2º. trimestre	1.651.995	736.364	44,57%	915.631	55,43%	85.899	9,38%	829.733	90,62%
3er. trimestre	847.170	66.295	7,83%	780.875	92,17%	99.080	12,69%	681.795	87,31%
4º. trimestre	1.478.078	451.952	30,58%	1.026.126	69,42%	202.047	19,69%	824.079	80,31%
TOTAL	5.405.701	1.870.520	34,60%	3.535.181	65,40%	449.324	12,71%	3.085.858	87,29%



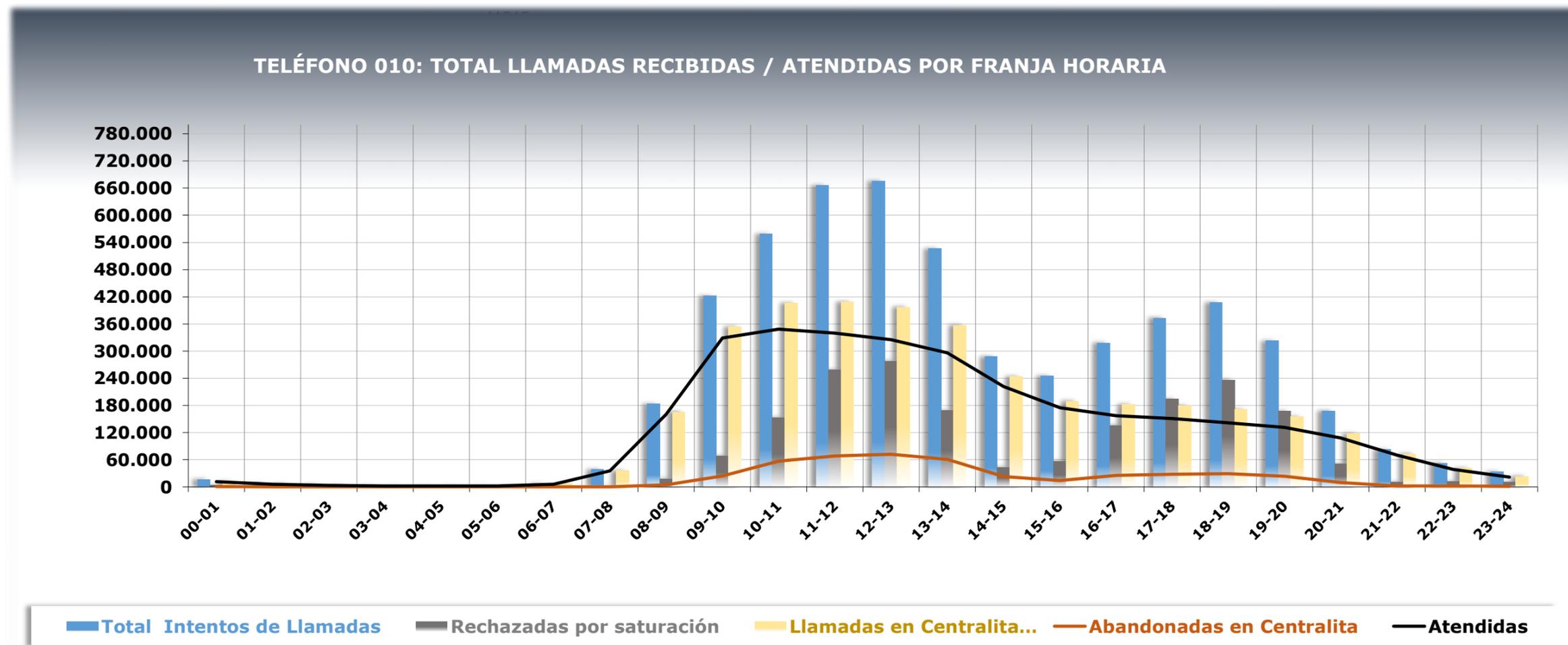
(1) Intentos llamadas: Llamadas que no llegan a entrar en la centralita y la línea da comunicando.
 (2) Recibidas: Llamadas que han entrado en la centralita.
 (3) Abandonadas: Llamadas que tras entrar en la centralita la persona cuelga antes de ser atendido por un agente.
 (4) Atendidas: Llamadas atendidas 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	Abandonadas en Centralita	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	16.304	4.041	25%	12.263	75%	681	6%	11.582	94%
01-02	7.885	1.534	19%	6.351	81%	335	5%	6.016	95%
02-03	4.627	813	18%	3.814	82%	131	3%	3.683	97%
03-04	2.578	98	4%	2.480	96%	35	1%	2.445	99%
04-05	1.963	17	1%	1.946	99%	20	1%	1.926	99%
05-06	2.632	279	11%	2.353	89%	29	1%	2.324	99%
06-07	7.107	855	12%	6.252	88%	154	2%	6.098	98%
07-08	38.510	2.401	6%	36.109	94%	616	2%	35.493	98%
08-09	183.439	18.003	10%	165.436	90%	5.035	3%	160.401	97%
09-10	421.778	68.347	16%	353.431	84%	24.538	7%	328.893	93%
10-11	559.082	153.349	27%	405.733	73%	57.016	14%	348.717	86%
11-12	666.484	258.120	39%	408.364	61%	68.535	17%	339.829	83%
12-13	675.263	277.906	41%	397.357	59%	72.005	18%	325.352	82%
13-14	526.017	169.152	32%	356.865	68%	60.782	17%	296.083	83%
14-15	287.783	43.408	15%	244.375	85%	22.736	9%	221.639	91%
15-16	245.549	56.473	23%	189.076	77%	14.265	8%	174.811	92%
16-17	317.974	135.483	43%	182.491	57%	25.281	14%	157.210	86%
17-18	373.160	193.991	52%	179.169	48%	28.151	16%	151.018	84%
18-19	407.686	236.389	58%	171.297	42%	29.396	17%	141.901	83%
19-20	322.388	167.253	52%	155.135	48%	23.835	15%	131.300	85%
20-21	168.191	50.497	30%	117.694	70%	9.805	8%	107.889	92%
21-22	83.226	10.359	12%	72.867	88%	2.402	3%	70.465	97%
22-23	52.461	11.465	22%	40.996	78%	2.070	5%	38.926	95%
23-24	33.614	10.287	31%	23.327	69%	1.472	6%	21.855	94%
TOTAL	5.405.701	1.870.520	34,60%	3.535.181	65,40%	449.325	12,71%	3.085.856	87,29%

6.2. GRÁFICO

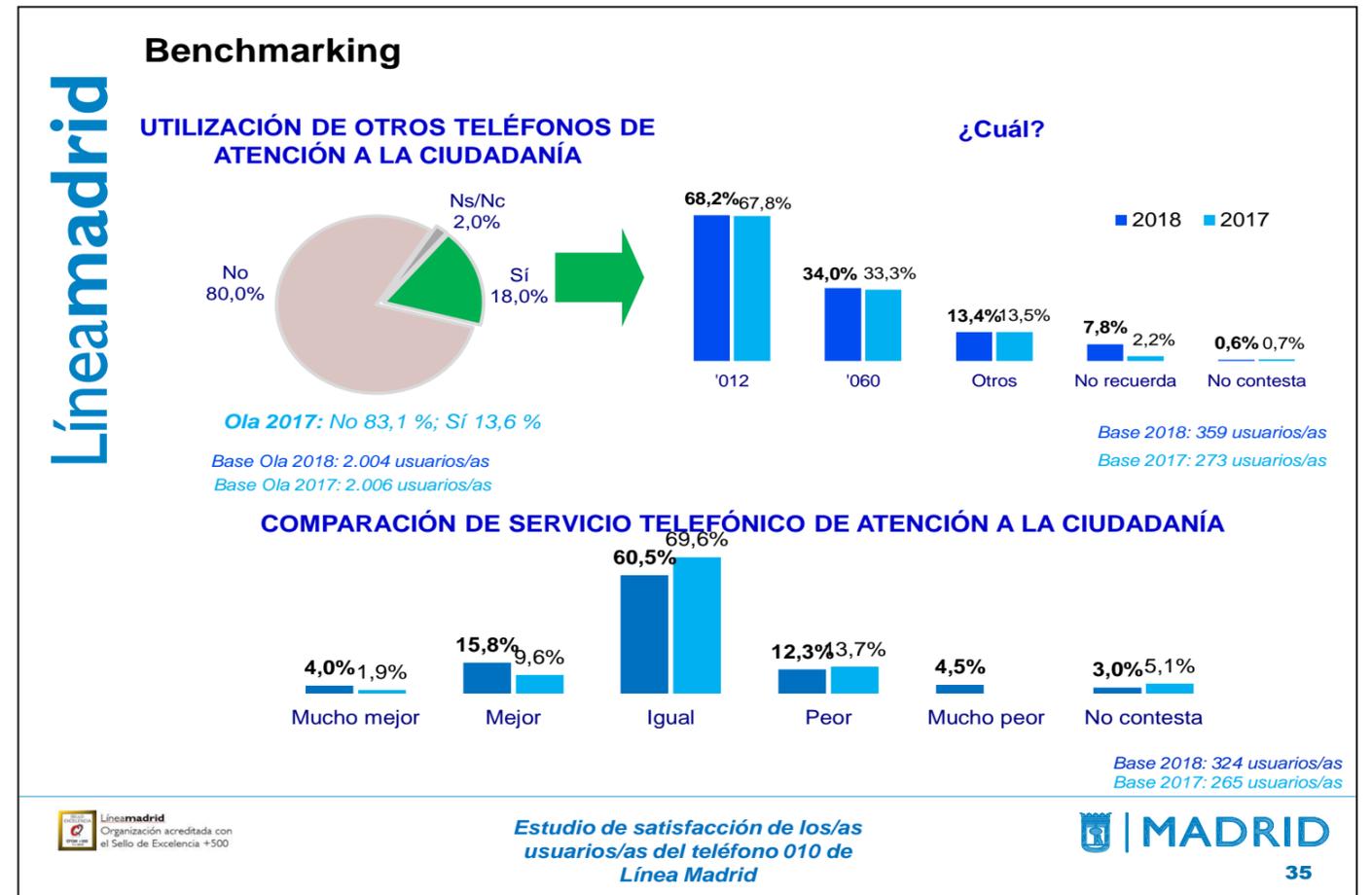


8.- CANAL 010. SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



	Total Encuestas	Personas satisfechas y muy satisfechas (P. 4 y 5)	Personas muy insatisfechas
Anual 2019	7.178	7.003 97,56%	175 2,44%

ENCUESTA AUTOMÁTICA CONTESTADA TRAS LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO



Estadísticas

Estadísticas

Anual 2019

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

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010 de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

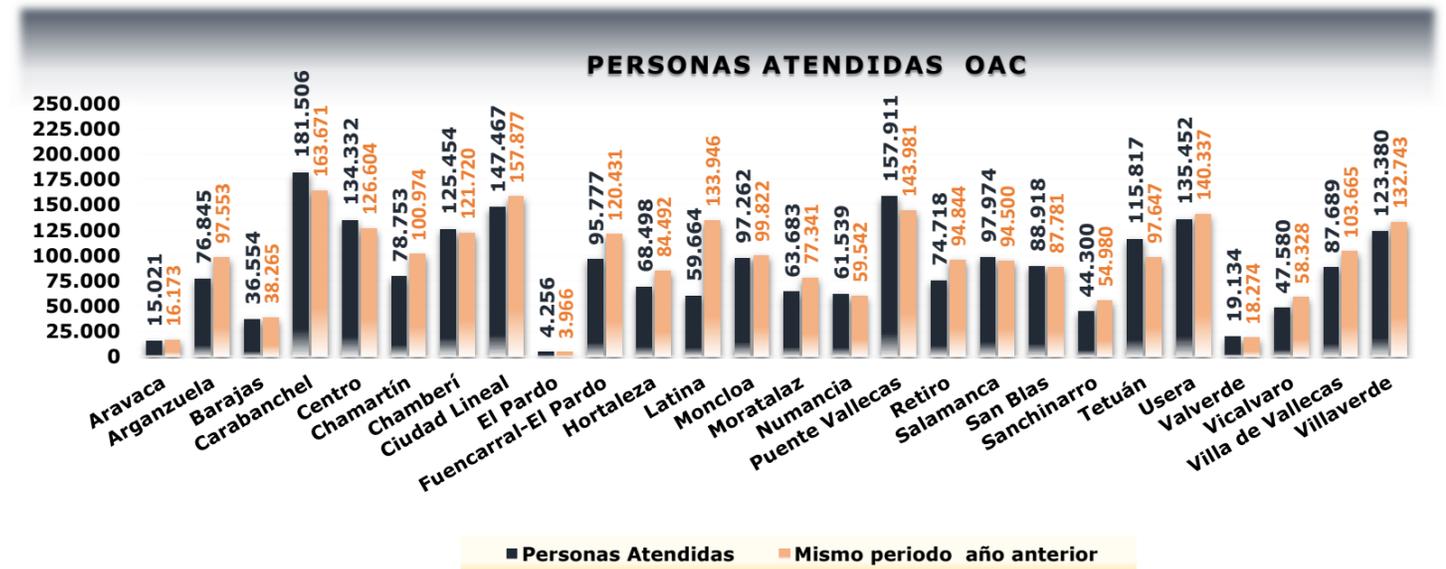
1.- CANAL OFICINAS LÍNEA MADRID. DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
	Anual 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Personas atendidas	2.239.484	2.429.457	-7,8%
Tiempo medio de espera	11:31	07:01	64,2%
Tiempo medio de atención	07:15	06:26	12,8%
Servicios Prestados	2.904.676	3.137.754	-7,4%
Servicios por persona atendida	1,30	1,29	0,4%
Servicios con idioma	22.812	29.265	-22,1%



2.- CANAL OAC. ATENCIONES POR OFICINA

ATENCIONES	Personas Atendidas	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	15.021	16.173	-7,1%
Arganzuela	76.845	97.553	-21,2%
Barajas	36.554	38.265	-4,5%
Carabanchel	181.506	163.671	10,9%
Centro	134.332	126.604	6,1%
Chamartín	78.753	100.974	-22,0%
Chamberí	125.454	121.720	3,1%
Ciudad Lineal	147.467	157.877	-6,6%
El Pardo	4.256	3.966	7,3%
Fuencarral-El Pardo	95.777	120.431	-20,5%
Hortaleza	68.498	84.492	-18,9%
Latina	59.664	133.946	-55,5%
Moncloa	97.262	99.822	-2,6%
Moratalaz	63.683	77.341	-17,7%
Numancia	61.539	59.542	3,4%
Puente Vallecas	157.911	143.981	9,7%
Retiro	74.718	94.844	-21,2%
Salamanca	97.974	94.500	3,7%
San Blas	88.918	87.781	1,3%
Sanchinarro	44.300	54.980	-19,4%
Tetuán	115.817	97.647	18,6%
Usera	135.452	140.337	-3,5%
Valverde	19.134	18.274	4,7%
Vicalvaro	47.580	58.328	-18,4%
Villa de Vallecas	87.689	103.665	-15,4%
Villaverde	123.380	132.743	-7,1%
Total	2.239.484	2.429.457	-7,8%

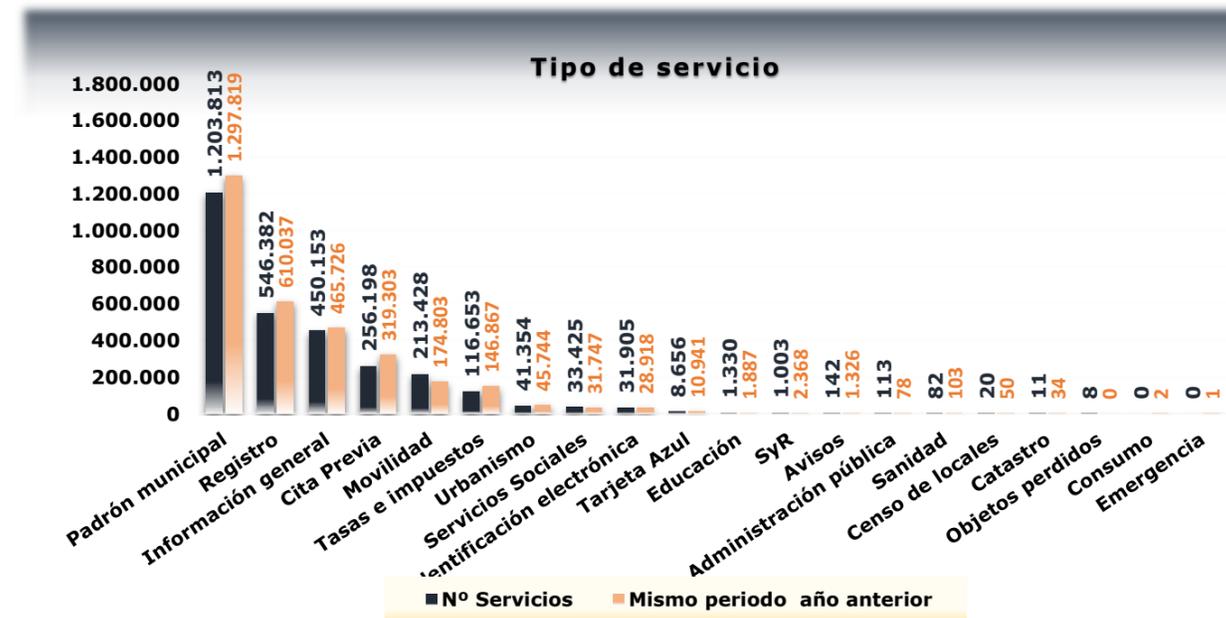


3.- CANAL OAC. SERVICIOS

Categoría Servicios	Número	Variación en % año anterior
Información General	450.153	15,5%
Gestión	2.454.523	84,5%
Total	2.904.676	100,0%

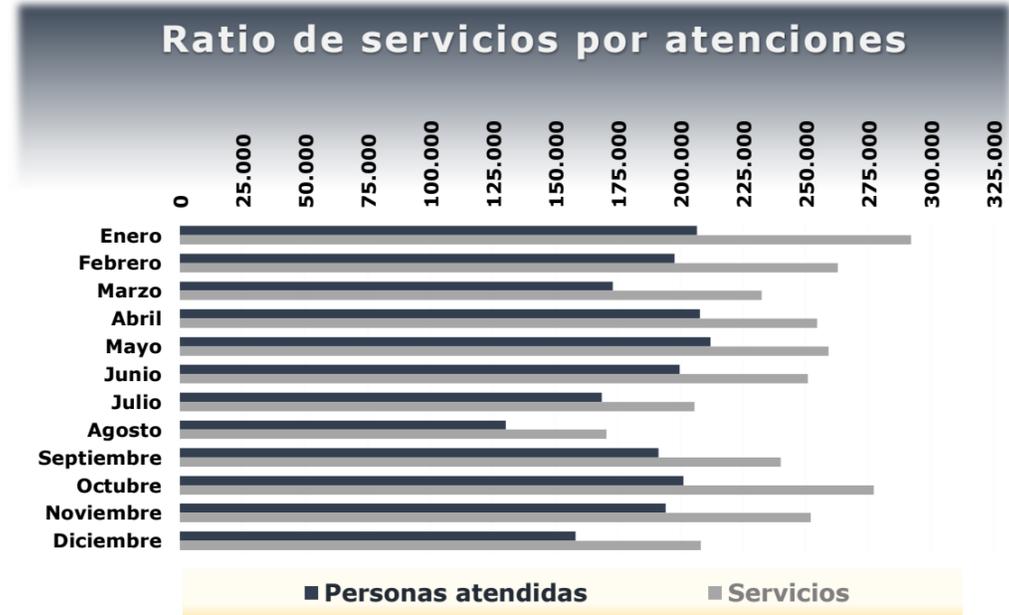


SERVICIOS	Nº Servicios	% sobre el total	Mismo periodo año anterior	Variación % año anterior
Padrón municipal	1.203.813	41,4%	1.297.819	-7,2%
Registro	546.382	18,8%	610.037	-10,4%
Información general	450.153	15,5%	465.726	-3,3%
Cita Previa	256.198	8,8%	319.303	-19,8%
Movilidad	213.428	7,3%	174.803	22,1%
Tasas e impuestos	116.653	4,0%	146.867	-20,6%
Urbanismo	41.354	1,4%	45.744	-9,6%
Servicios Sociales	33.425	1,2%	31.747	5,3%
Identificación electrónica	31.905	1,1%	28.918	10,3%
Tarjeta Azul	8.656	0,3%	10.941	-20,9%
Educación	1.330	0,0%	1.887	-29,5%
SyR	1.003	0,0%	2.368	-57,6%
Avisos	142	0,0%	1.326	-89,3%
Administración pública	113	0,0%	78	44,9%
Sanidad	82	0,0%	103	-20,4%
Censo de locales	20	0,0%	50	-60,0%
Catastro	11	0,0%	34	-67,6%
Objetos perdidos	8	0,0%	0	#iDIV/0!
Consumo	0	0,0%	2	-100,0%
Emergencia	0	0,0%	1	-100,0%
Total	2.904.676	100,0%	3.137.754	-7,4%



4.- CANAL OAC. RATIO SERVICIOS /ATENCIÓN

Mes 2019	Ratio de servicios por atenciones		
	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona
Enero	206.556	292.055	1,41
Febrero	197.540	262.806	1,33
Marzo	172.969	232.398	1,34
Abril	207.734	254.459	1,22
Mayo	211.972	259.073	1,22
Junio	199.528	250.749	1,26
Julio	168.535	205.581	1,22
Agosto	130.196	170.302	1,31
Septiembre	191.116	240.020	1,26
Octubre	201.160	277.106	1,38
Noviembre	194.094	252.004	1,30
Diciembre	158.084	208.123	1,32
TOTAL	2.239.484	2.904.676	1,30

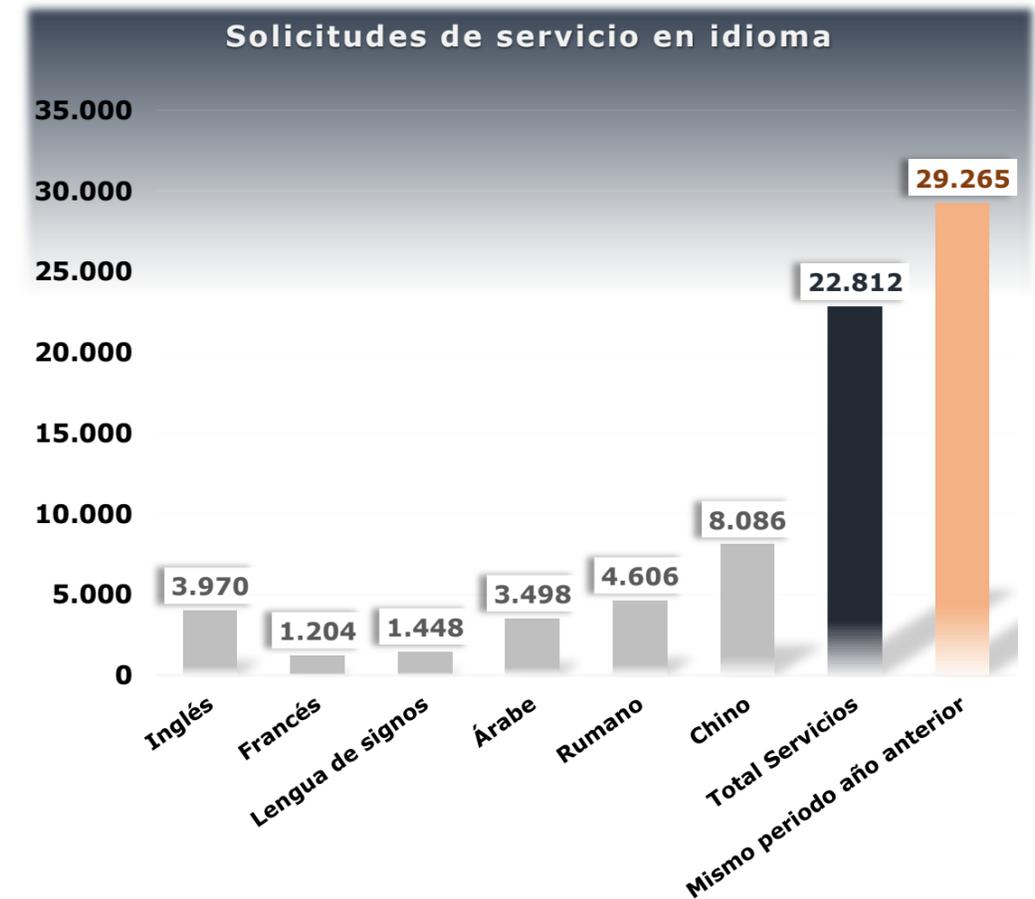


AÑO	Histórico		
	Personas atendidas	Servicios	Nº Servicios x persona
2010	2.320.187	2.834.074	1,22
2011	2.361.920	2.970.883	1,26
2012	2.281.734	3.001.333	1,32
2013	2.440.687	3.079.807	1,26
2014	2.465.423	3.141.134	1,27
2015	2.500.062	3.272.411	1,31
2016	2.411.800	3.194.814	1,32
2017	2.477.814	3.285.233	1,33
2018	2.429.457	3.137.754	1,29
2019	2.239.484	2.904.676	1,30



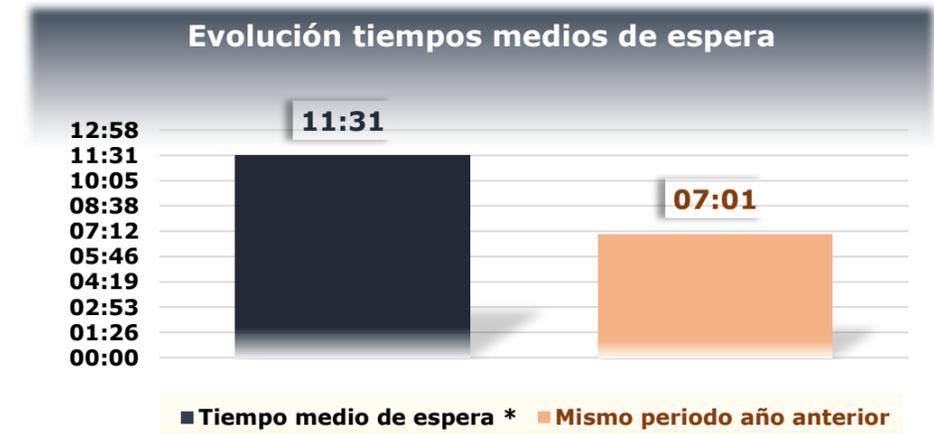
5.- CANAL OAC. SOLICITUDES DE SERVICIO CON IDIOMA

OFICINA	Inglés	Francés	Lengua de signos	Árabe	Rumano	Chino	Total Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	1				0		1	23	-95,7%
Arganzuela	19	2	46		6	101	174	911	-80,9%
Barajas	11	7	4		0		22	115	-80,9%
Carabanchel	116	67	104	891	595	864	2.637	2.008	31,3%
Centro	741	128	77	318	86	416	1.766	1.416	24,7%
Chamartín	64	4	34		3	4	109	221	-50,7%
Chamberí	987	29	50	224	74	79	1.443	1.683	-14,3%
C. Lineal	149	49	89	22	330	7	646	527	22,6%
El Pardo					0		0	7	-100,0%
Fuenc.-El Pardo	30	59	69		17		175	327	-46,5%
Hortaleza	10	11	26	71			118	546	-78,4%
Latina	47	3	38	147	333	172	740	2.183	-66,1%
Moncloa	294	83	76	5	629	286	1.373	1.477	-7,0%
Moratalaz	35		21	1	2		59	243	-75,7%
Numancia	23	17	4	6	2	18	70	413	-83,1%
P. Vallecas	193	138	244	985	796	1.458	3.814	3.255	17,2%
Retiro	38	17	12	1	4		72	356	-79,8%
Salamanca	292	66	64	1	8	1	432	384	12,5%
San Blas	139	41	121	1	299	3	604	476	26,9%
Sanchinarro	69	18	12		1		100	355	-71,8%
Tetuán	313	34	92	96	67	26	628	580	8,3%
Usera	302	19	141	468	301	4.622	5.853	7.057	-17,1%
Valverde					1	11	12	42	-71,4%
Vicalvaro	7	9	9		62		87	469	-81,4%
Villa Vallecas	45	94	46	261	360		806	3.132	-74,3%
Villaverde	45	309	69		630	18	1.071	1.059	1,1%
TOTAL	3.970	1.204	1.448	3.498	4.606	8.086	22.812	29.265	-22,1%



6.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ESPERA

OFICINA	Nº SERVICIOS	% Servicios por OAC	Tiempo medio de espera *	Nº Servicios periodo año anterior	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	17.525	0,6%	09:07	19.135	06:11	47,5%
Arganzuela	100.333	3,5%	14:53	124.923	07:52	89,4%
Barajas	51.448	1,8%	06:12	61.383	03:24	82,6%
Carabanchel	220.587	7,6%	14:04	194.205	09:16	51,8%
Centro	240.041	8,3%	11:25	201.460	07:25	53,9%
Chamartín	106.324	3,7%	19:17	124.458	07:13	167,4%
Chamberí	157.397	5,4%	10:29	157.661	06:18	66,3%
C. Lineal	188.961	6,5%	12:54	196.970	07:21	75,5%
El Pardo	6.364	0,2%	04:06	6.381	01:20	207,3%
Fuenc.-El Pardo	113.440	3,9%	13:14	152.647	07:02	88,4%
Hortaleza	92.462	3,2%	07:15	112.022	04:58	46,3%
Latina	74.597	2,6%	09:17	169.348	09:54	-6,3%
Moncloa	122.034	4,2%	13:51	125.699	09:49	41,0%
Moratalaz	77.173	2,7%	13:08	95.949	07:36	72,8%
Numancia	74.651	2,6%	07:05	80.099	05:01	41,5%
P. Vallecas	195.565	6,7%	11:18	181.763	07:42	46,8%
Retiro	95.554	3,3%	11:10	116.998	06:33	70,3%
Salamanca	117.076	4,0%	13:09	115.410	07:40	71,4%
San Blas	109.770	3,8%	07:57	115.642	04:42	69,2%
Sanchinarro	63.782	2,2%	08:47	73.451	04:07	113,5%
Tetuán	149.731	5,2%	11:52	143.466	04:33	160,5%
Usera	176.778	6,1%	09:37	171.437	05:40	69,7%
Valverde	23.602	0,8%	07:50	24.329	06:36	18,6%
Vicalvaro	60.311	2,1%	07:35	71.692	04:50	56,6%
Villa Vallecas	109.130	3,8%	10:57	130.270	05:46	90,1%
Villaverde	160.040	5,5%	11:07	170.956	08:02	38,6%
TOTAL	2.904.676	100,0%	11:31	3.137.754	07:01	64,2%



* Tiempo medio de espera ponderado.

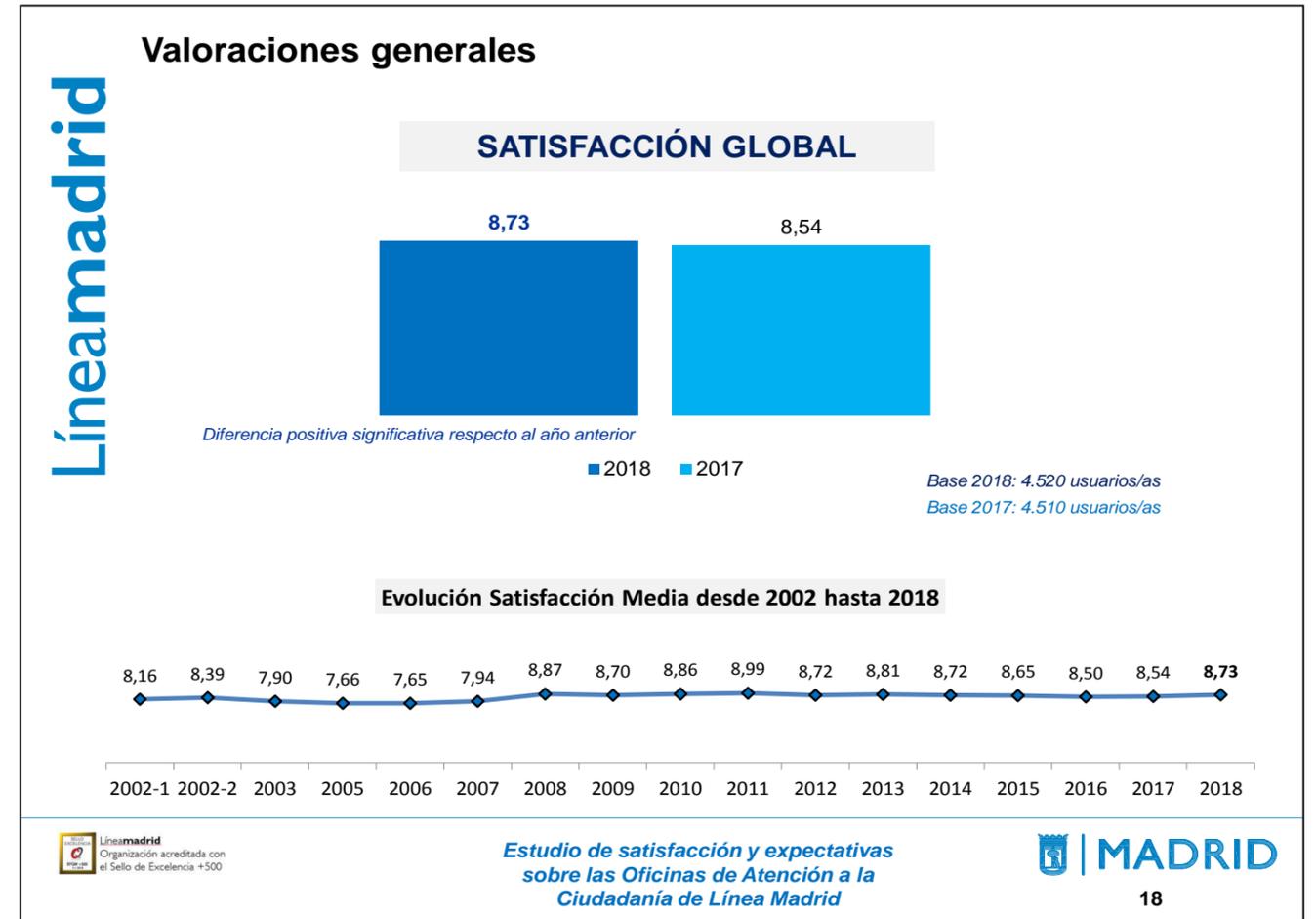
7.- CANAL OAC. CAPACIDAD DE RESPUESTA: TIEMPO DE ATENCIÓN

OFICINA	Nº SERVICIOS	% Servicios por OAC	Tiempo medio de atención *	Nº Servicios periodo año anterior	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	17.525	0,6%	08:08	19.135	05:58	36,3%
Arganzuela	100.333	3,5%	09:04	124.923	07:07	27,4%
Barajas	51.448	1,8%	09:54	61.383	08:05	22,4%
Carabanchel	220.587	7,6%	06:15	194.205	06:07	2,1%
Centro	240.041	8,3%	07:27	201.460	06:59	6,7%
Chamartín	106.324	3,7%	07:58	124.458	07:05	12,6%
Chamberí	157.397	5,4%	07:31	157.661	06:48	10,5%
C. Lineal	188.961	6,5%	06:17	196.970	05:23	16,7%
El Pardo	6.364	0,2%	04:49	6.381	03:36	34,1%
Fuenc.-El Pardo	113.440	3,9%	07:54	152.647	06:48	16,2%
Hortaleza	92.462	3,2%	08:25	112.022	06:25	31,0%
Latina	74.597	2,6%	08:25	169.348	05:59	40,6%
Moncloa	122.034	4,2%	07:52	125.699	07:12	9,2%
Moratalaz	77.173	2,7%	08:50	95.949	06:20	39,2%
Numancia	74.651	2,6%	08:30	80.099	06:06	39,5%
P. Vallecas	195.565	6,7%	05:21	181.763	05:57	-10,0%
Retiro	95.554	3,3%	07:42	116.998	06:21	21,2%
Salamanca	117.076	4,0%	07:24	115.410	07:37	-2,9%
San Blas	109.770	3,8%	06:51	115.642	06:20	8,1%
Sanchinarro	63.782	2,2%	08:29	73.451	06:16	35,4%
Tetuán	149.731	5,2%	06:43	143.466	07:04	-5,1%
Usera	176.778	6,1%	06:02	171.437	05:26	11,3%
Valverde	23.602	0,8%	09:15	24.329	07:15	27,4%
Vicalvaro	60.311	2,1%	07:55	71.692	06:00	31,8%
Villa Vallecas	109.130	3,8%	07:35	130.270	06:00	26,4%
Villaverde	160.040	5,5%	06:24	170.956	05:53	8,8%
TOTAL	2.904.676	100,0%	07:15	3.137.754	06:26	12,8%

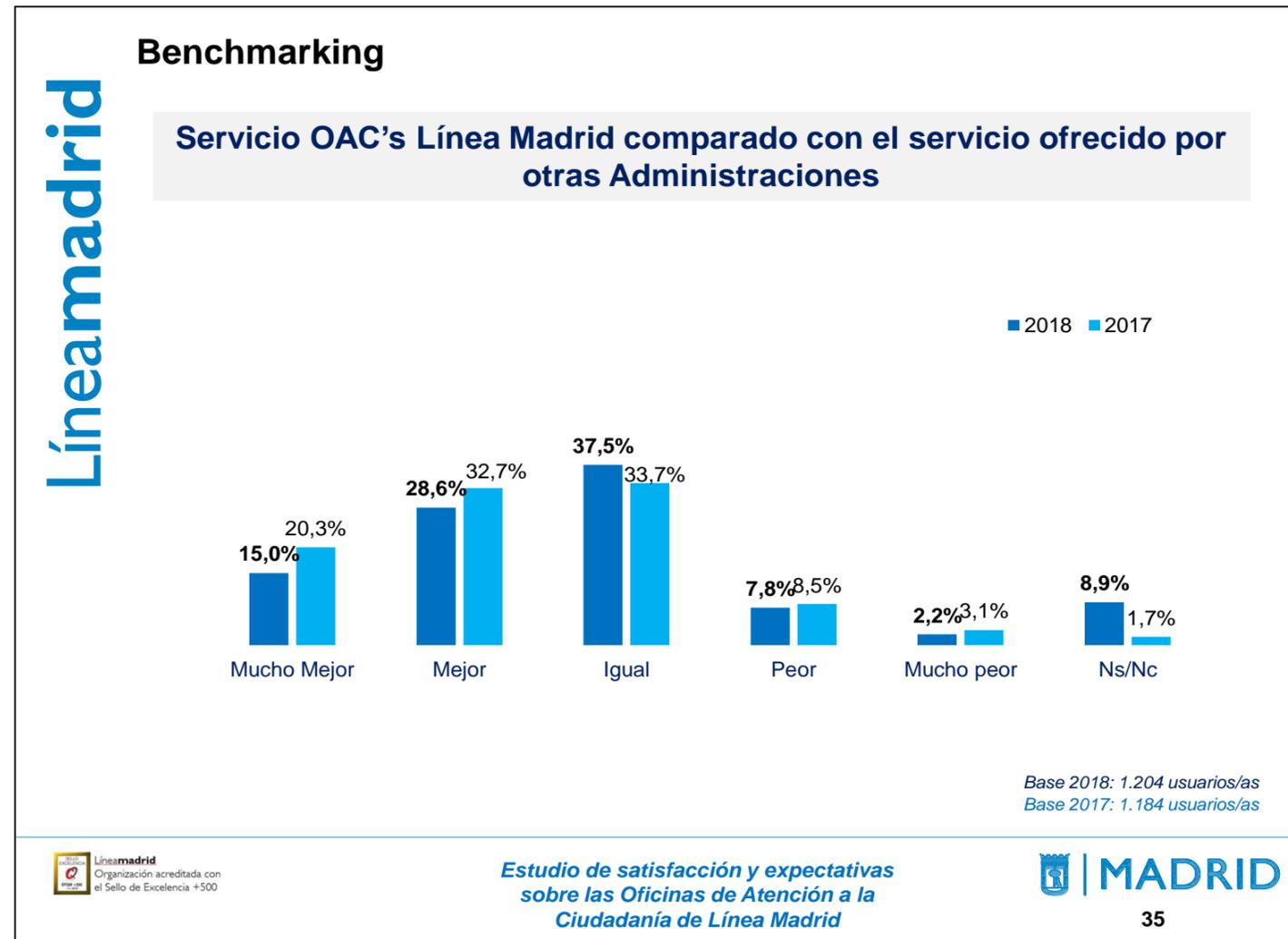


* Tiempo medio de atención ponderado.

8.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES



9.- CANAL OAC. SATISFACCIÓN GLOBAL



Estadísticas

Estadísticas

Anual 2019

1.4 Canales telemáticos

1.4.1. Twitter @lineamadrid.es

1.4.2. Facebook

1.4.3. Chat Online (asistencia a la navegación e información en el portal web)

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



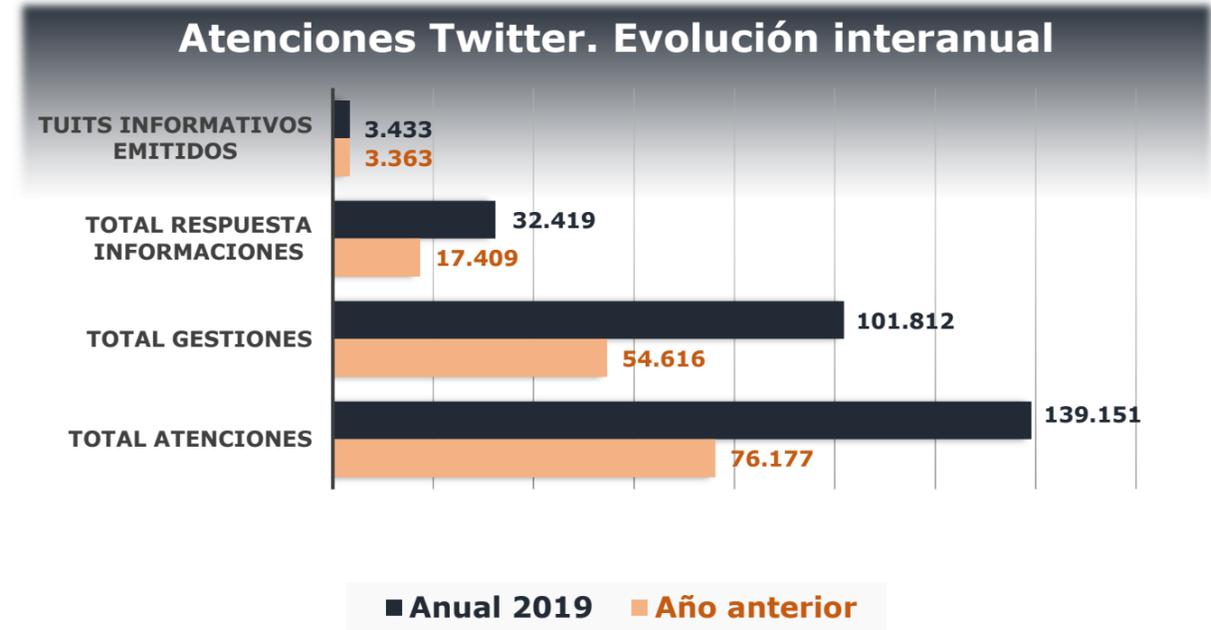
Teléfono 010 de Atención a la Ciudadanía



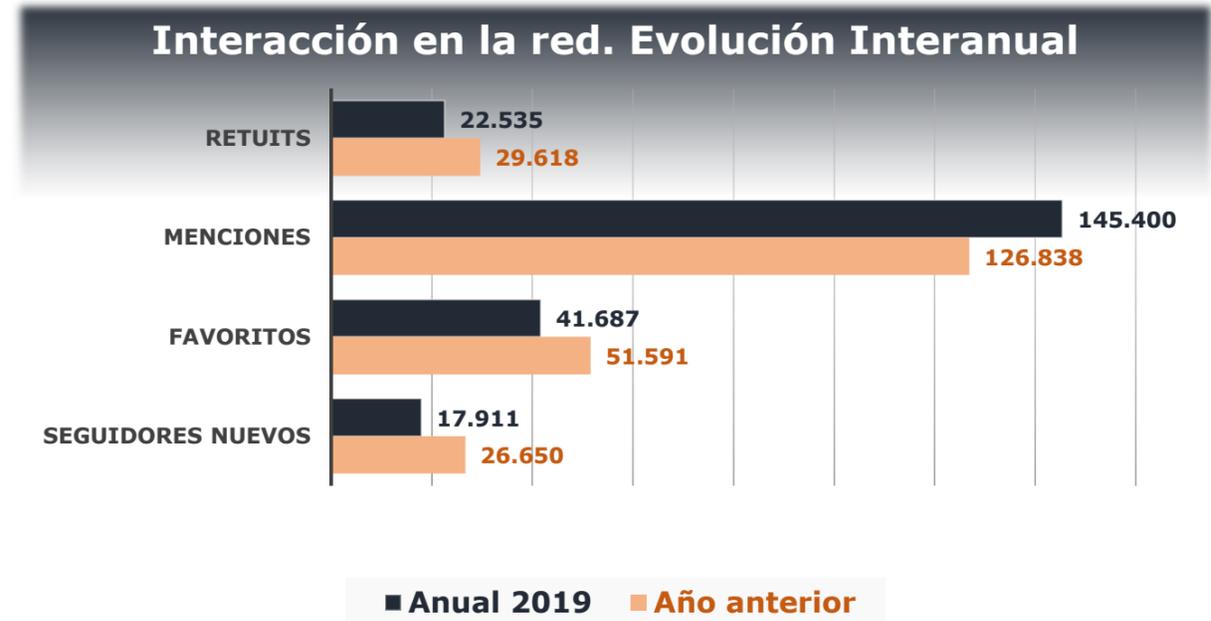
Línea Madrid Redes

1.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. DATOS GLOBALES

ATENCIONES	Anual 2019	Año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	3.433	3.363	2%
Total respuesta Informaciones	32.419	17.409	86%
Total gestiones	101.812	54.616	86%
Total Atenciones	139.151	76.177	83%

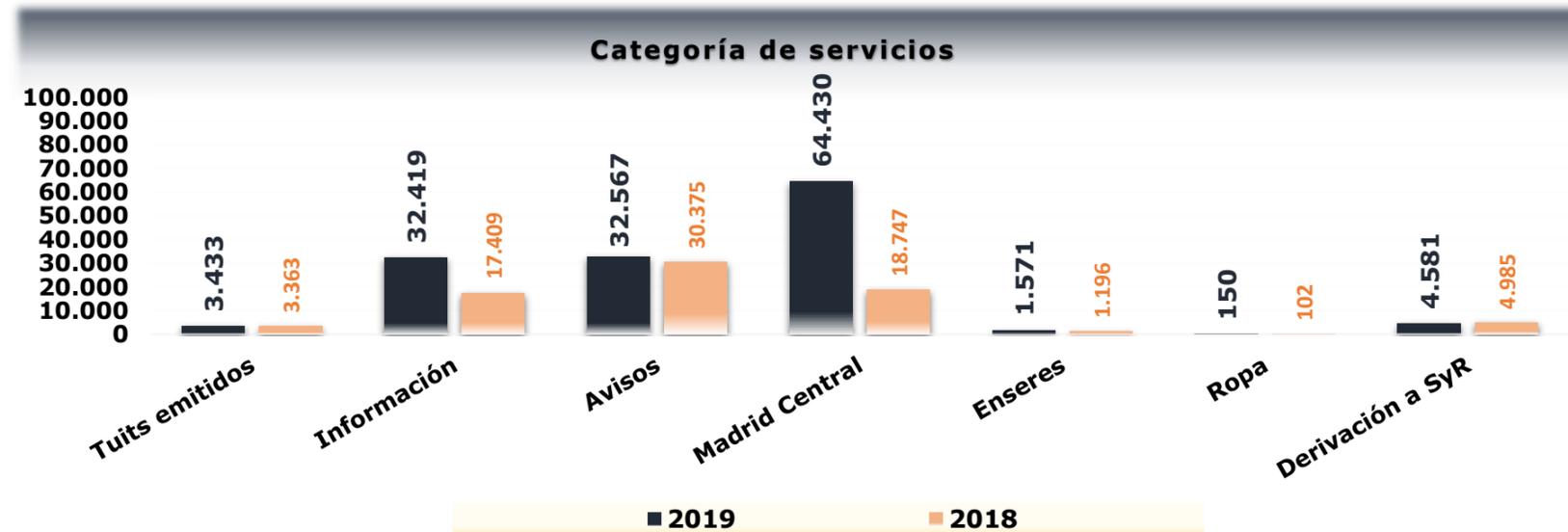


INTERACCIÓN EN LA RED	Anual 2019	Año anterior	Porcentaje Variación
Retuits	22.535	29.618	-24%
Menciones	145.400	126.838	15%
Favoritos	41.687	51.591	-19%
Seguidores Nuevos	17.911	26.650	-33%

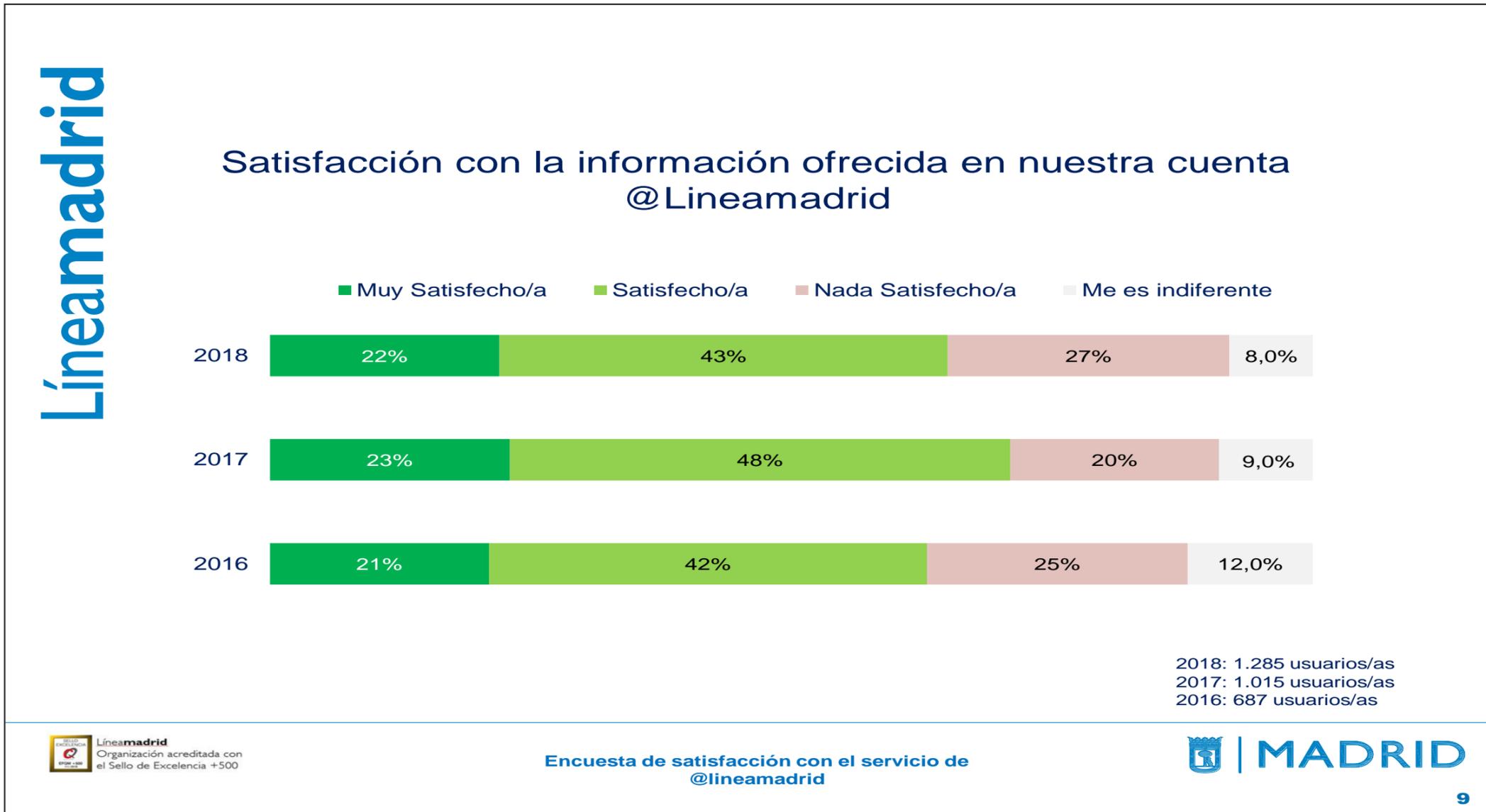


2.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. ATENCIONES Y SERVICIOS

SERVICIOS	Categorías Servicios		Anual 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Información General	Tuits emitidos		3.433	3.363	2,1%
	Información		32.419	17.409	86,2%
Gestión	Público	Avisos	32.567	30.375	7,2%
	Privado	Madrid Central	64.430	18.747	243,7%
		Enseres	1.571	1.196	31,4%
		Ropa	150	102	47,1%
		Derivación a SyR	4.581	4.985	-8,1%
Total			139.151	76.177	82,7%



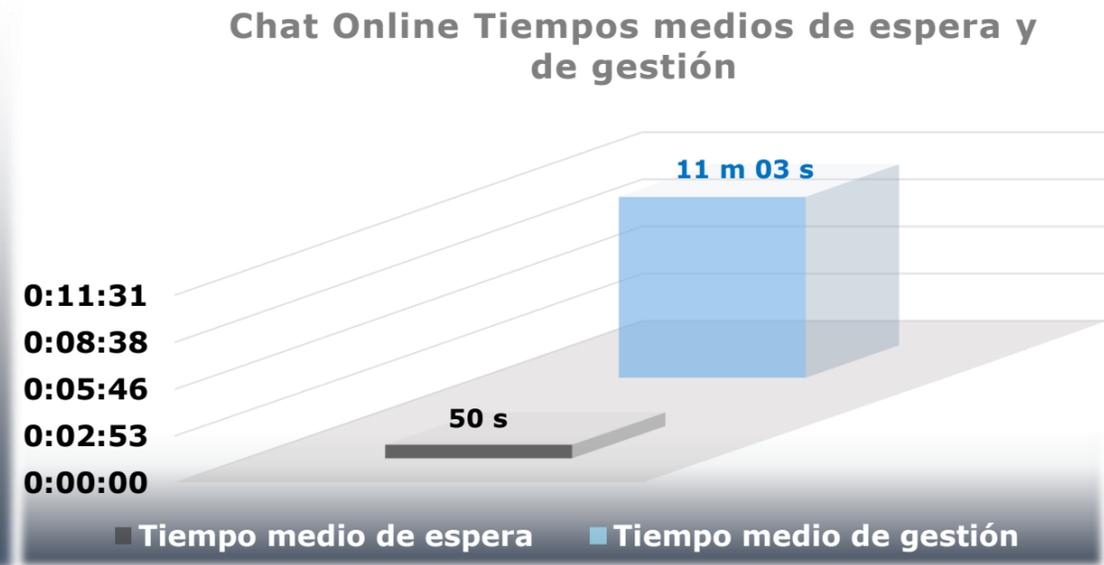
3.- CANAL TWITTER @LINEAMADRID. SATISFACCIÓN GLOBAL: VALORACIONES GENERALES



4.- CHAT ONLINE. DATOS GLOBALES

MES	Total Intentos	Atendidos/contactados	%	Caducado	%	Cancelado	%	Tiempo medio de espera	Tiempo medio de gestión
1er. trimestre	10.214	8.550	83,71%	248	2,43%	1.416	13,86%	1 m 11 s	12 m 11 s
2º. trimestre	29.247	25.241	86,30%	1.522	5,20%	2.483	8,49%	48 s	12 m 07 s
3er. trimestre	27.538	24.548	89,14%	858	3,12%	2.132	7,74%	38 s	10 m 24 s
4º. trimestre	35.043	31.715	90,50%	740	2,11%	2.588	7,39%	44 s	9 m 30 s
Total	102.042	90.054	88,25%	3.368	3,30%	8.619	8,45%	50 s	11 m 03 s

Buenos d
 1- Dur
 WebServ
 preocupe
 facturad
 2- Res
 tipificac
 Se puede
 de interé



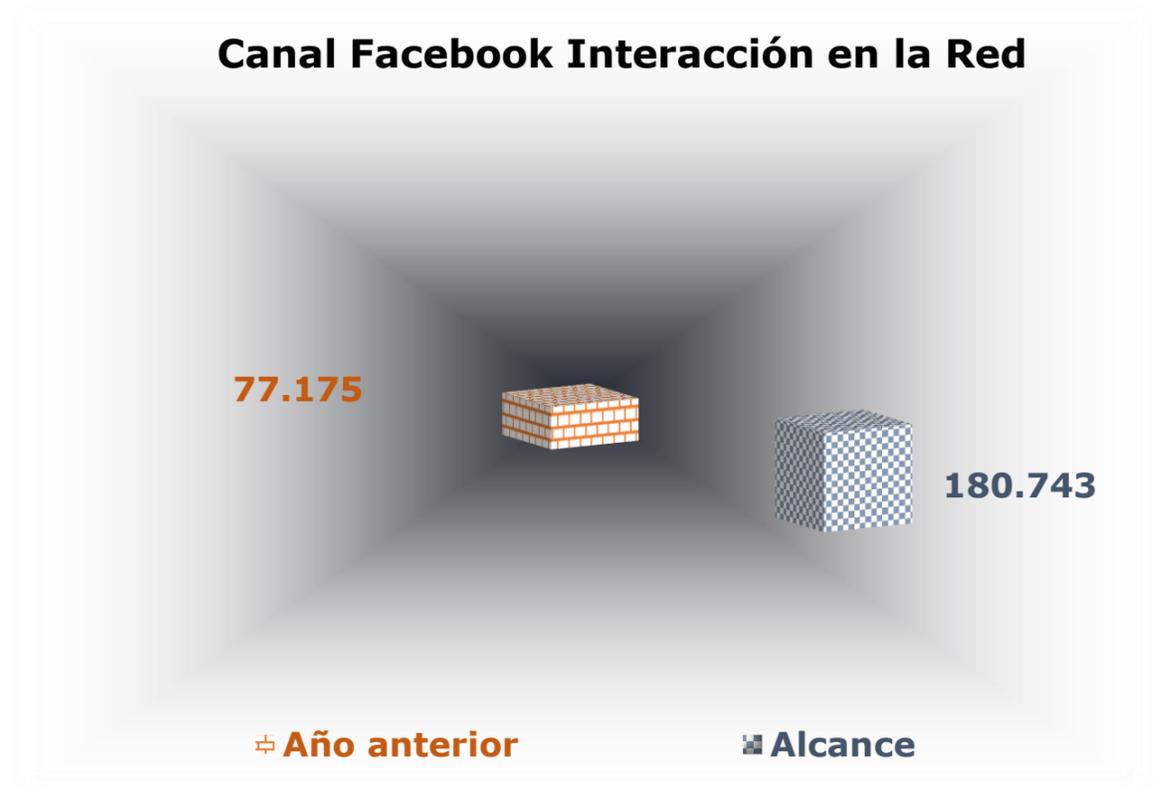
5.- CANAL FACEBOOK. INTERACCIONES EN LA RED

	Publicaciones	Año anterior	Me gusta	Año anterior	Seguidores	Año anterior	Alcance	Año anterior	TOTAL	Año anterior	Porcentaje Variación
Anual 2019	154	160	683	464	739	529	180.743	77.175	182.319	78.328	133%

Canal Facebook Interacción en la Red



Canal Facebook Interacción en la Red



Estadísticas

Estadísticas

Anual 2019

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

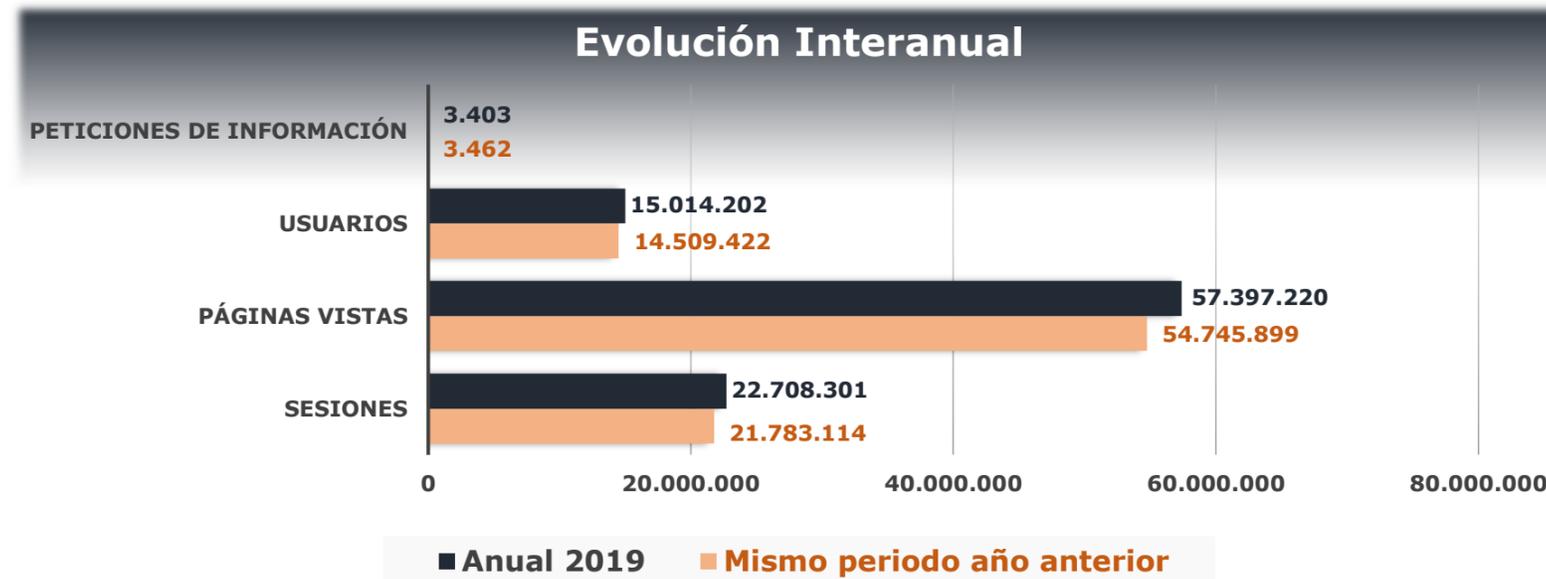


Línea Madrid Redes

1.- PORTAL WEB. EVOLUCIÓN INTERANUAL

	Anual 2019	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	22.708.301	21.783.114	4,2%
Páginas vistas	57.397.220	54.745.899	4,8%
Usuarios	15.014.202	14.509.422	3,5%
Peticiones de Información	3.403	3.462	-1,7%

Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWareHouse para Peticiones de Información. Ferroser para redes sociales. Estadísticas de Facebook para Facebook. Dataestudio para trámites en twitter



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

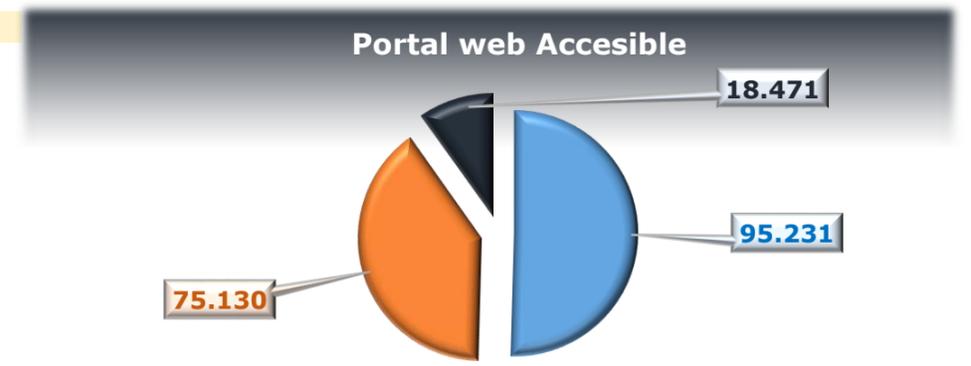
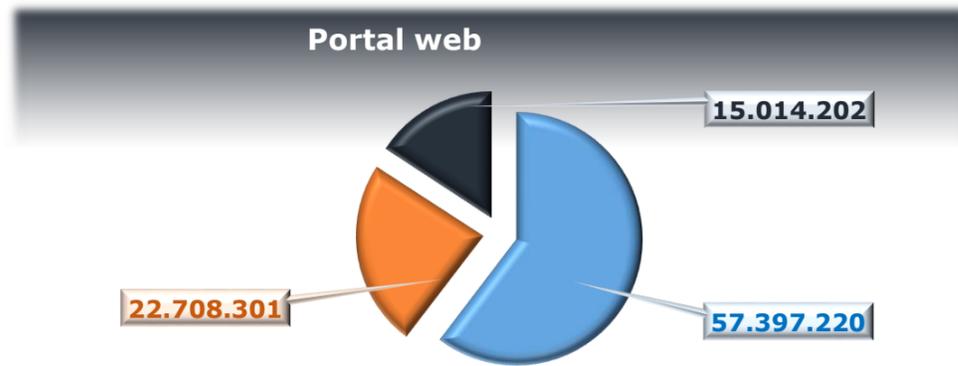
2.1 Portal web.

	Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
Anual 2019	57.397.220	22.708.301	15.014.202

2.2 Portal web. Versión accesible.

	Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
Anual 2019	95.231	75.130	18.471

Fuente: Google Analytics

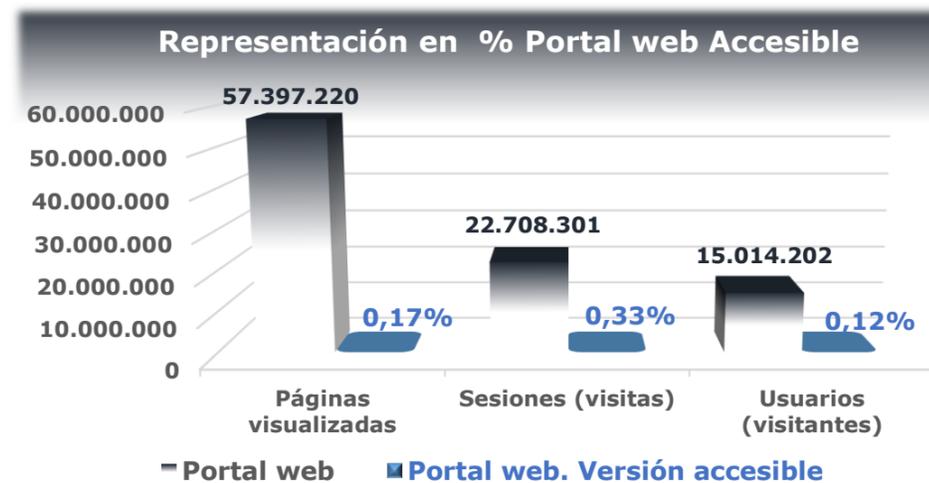


■ Páginas visualizadas ■ Sesiones (visitas) ■ Usuarios (visitantes)

■ Páginas visualizadas ■ Sesiones (visitas) ■ Usuarios (visitantes)

2.3 Portal web. Representación en porcentaje: versión accesible / versión normalizada

Fuente: Google Analytics



3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	3.106.738	2.361.071
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	1.441.703	1.128.802
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	1.180.892	798.021
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	894.733	628.547
Servicio de Estacionamiento Regulado. SER. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	553.379	423.696
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	517.521	471.414
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	468.762	406.854
Madrid Central. Información General - Ayuntamiento de Madrid	457.488	369.397
www.madrid.es - Contenido no disponible	446.824	321.150
Incidencias de tráfico debidas a manifestaciones - Ayuntamiento de Madrid	429.024	299.564
Policía del Cuerpo de Policía Municipal (Turno Libre 2019) - Ayuntamiento de Madrid	405.950	341.447
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	353.232	244.605
Preguntas frecuentes Madrid Central - Ayuntamiento de Madrid	346.028	260.156
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) - Ayuntamiento de Madrid	320.780	253.644
Oposiciones y bolsas de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	308.331	239.087
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	303.810	266.587
Criterios de Acceso y Autorizaciones - Ayuntamiento de Madrid	292.432	91.289
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	287.938	187.840

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	278.027	191.512
Estado de Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	275.986	154.746
Operario/a Servicios Generales del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	269.242	195.856
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	240.379	196.844
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	233.664	203.313
Ahorra en la domiciliación de tus tributos - Ayuntamiento de Madrid	229.646	169.171
Ámbito territorial - Ayuntamiento de Madrid	219.094	164.014
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	211.615	138.295
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	209.757	175.025
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	201.625	151.304
Teléfono gratuito 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	194.729	137.630
Pagos, domiciliaciones y aplazamientos - Ayuntamiento de Madrid	184.430	121.878
Madrid Central - Zona de Bajas Emisiones - Ayuntamiento de Madrid	181.928	142.591
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	181.766	140.125
Movilidad y transportes - Ayuntamiento de Madrid	180.918	133.849
Consulta Exámenes Taxi - Ayuntamiento de Madrid	169.413	150.423
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	169.276	153.764
Taxi - Ayuntamiento de Madrid	165.923	112.092
Oficinas de Atención a la Ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	163.265	142.759

3.- CANAL WEB. TEMÁTICA: PÁGINAS VISUALIZADAS

TEMÁTICA PÁGINA	Total Visitas	Total Visualizaciones
Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	162.545	118.660
Prohibición general de estacionamiento de vehículos sin distintivo ambiental (vehículos de categoría A) en las plazas del Servicio de Estacionamiento	160.073	106.501
Todas las noticias - Ayuntamiento de Madrid	158.864	115.340
Templo de Debod - Ayuntamiento de Madrid	154.991	140.494
Próximas carreras urbanas - Ayuntamiento de Madrid	147.386	89.743
Bolsa de trabajo - Ayuntamiento de Madrid	146.291	55.651
Agencia para el Empleo de Madrid - Cursos 2019 - Ayuntamiento de Madrid	142.767	114.886
Sugerencias y reclamaciones - Ayuntamiento de Madrid	141.435	103.091
Estado del tráfico - Ayuntamiento de Madrid	140.762	97.650
Medidas especiales de tráfico en el Centro durante las Navidades - Ayuntamiento de Madrid	136.255	110.405
Técnico/a Auxiliar Bibliotecas del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	131.093	80.444
Museo de Historia de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	130.778	111.054
Oferta de Empleo Público - Ayuntamiento de Madrid	126.247	76.789

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

PETICIONES DE INFORMACIÓN	
ene-19	426
feb-19	463
mar-19	375
abr-19	335
may-19	541
jun-19	206
jul-19	107
ago-19	157
sep-19	208
oct-19	215
nov-19	196
dic-19	174
TOTAL	3.403



Estadísticas

Estadísticas

Anual 2019

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
Anual 2019	20.902	17.805	141.879	3.230	183.816
Anual 2018	19.846	16.060	139.876	2.863	178.645
Variación en %	5%	11%	1%	13%	3%



B. Datos unidades descentralizadas.

	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
Anual 2019	64.623	28.343	413.522	506.488
Anual 2018	69.799	30.624	452.338	552.761
Variación en %	-7%	-7%	-9%	-8%



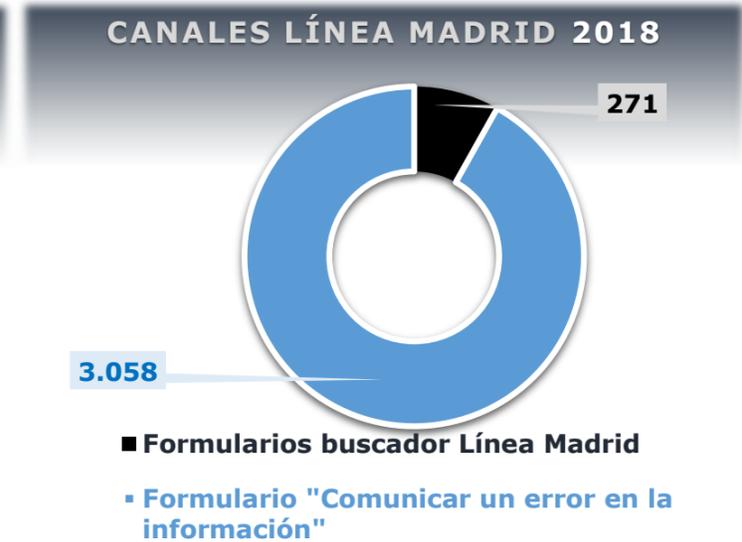
2.- GESTIÓN DE CONTENIDOS. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN. FUENTES E INTERLOCUTORES

	Actuaciones Fuentes	Actuaciones Interlocutores
Anual 2019	3.392	168
Anual 2018	5.257	656
Variación en %	-35%	-74%



3.- GESTIÓN DE DEMANDAS DE ACTUALIZACIÓN

	Formularios buscador Línea Madrid	Formulario "Comunicar un error en la información"
Anual 2019	158	3.094
Anual 2018	271	3.058
Variación en %	-42%	1%



	ASISTENTES	HORAS
Anual 2019	151	108
Anual 2018	208	179
Variación en %	-27%	-40%

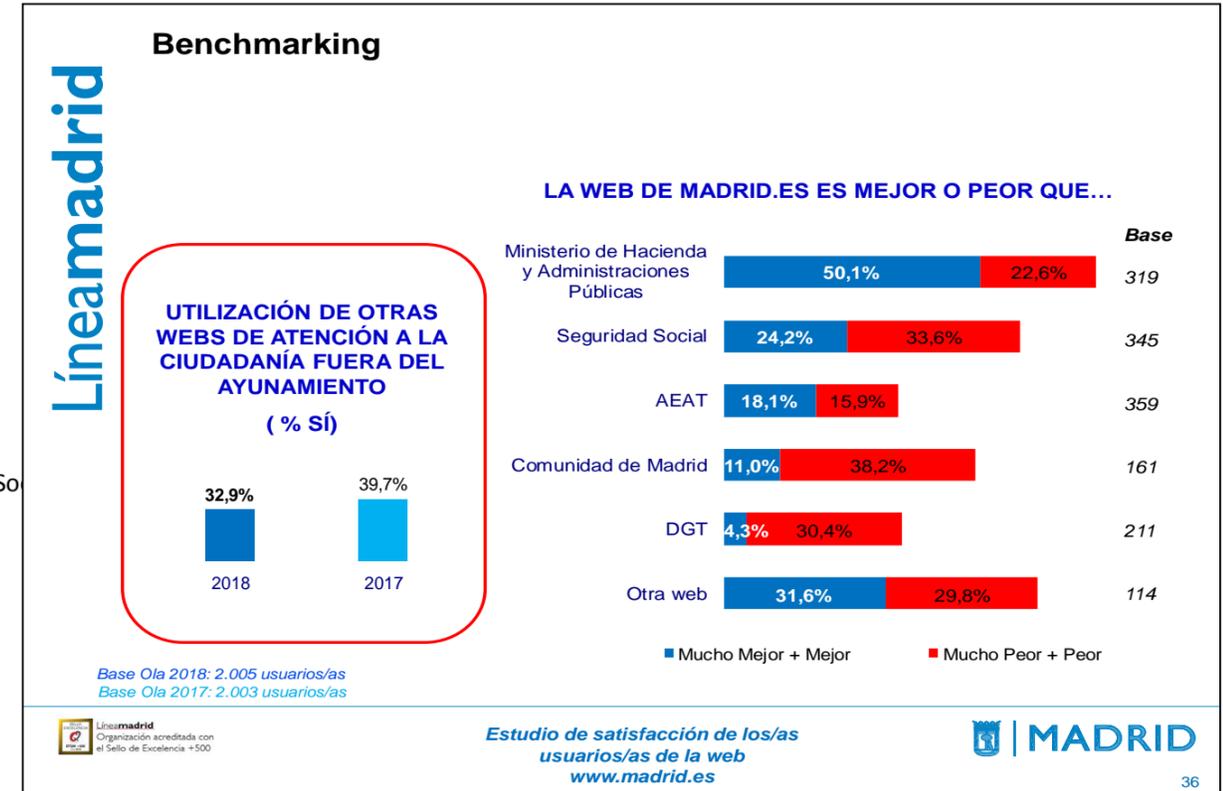
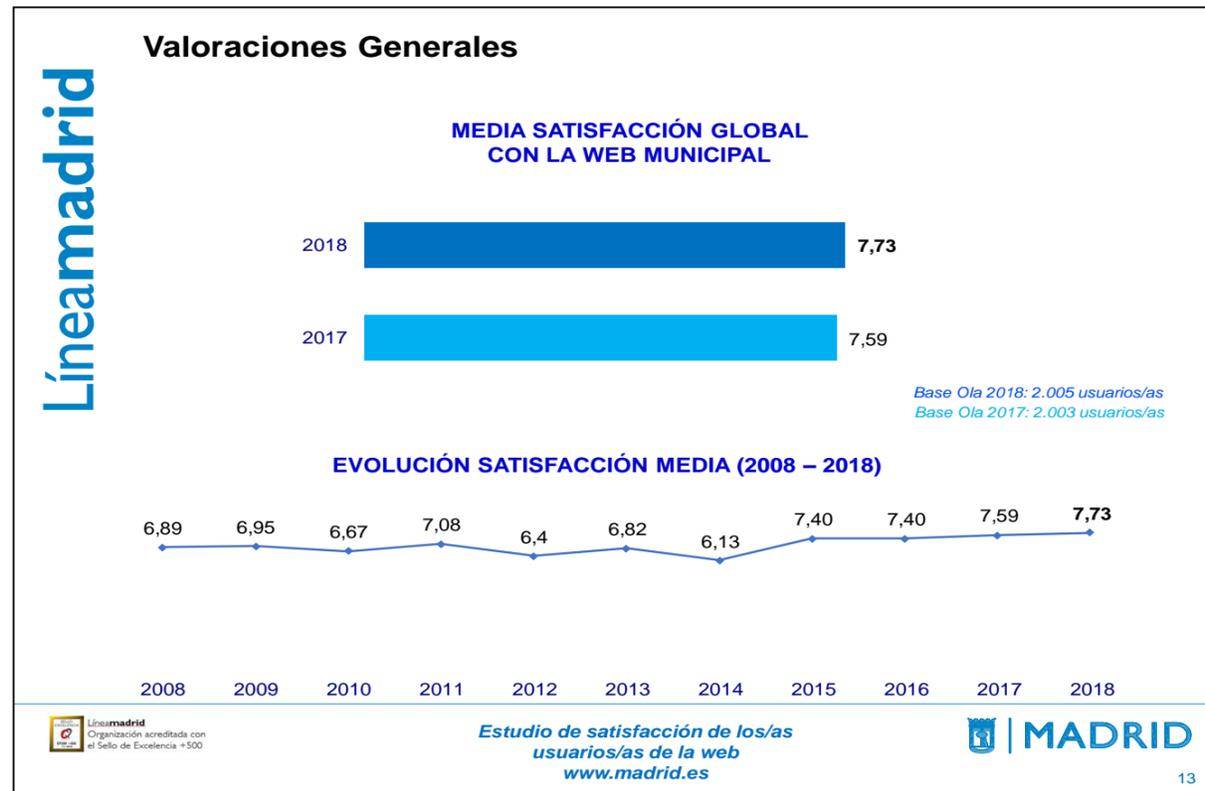
Formación impartida por el personal adscrito al Departamento 2019



Formación impartida por el personal adscrito al Departamento 2018



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



Estadísticas

Estadísticas

Anual 2019

3. Sistema de Cita Previa

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



Teléfono 010 de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

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					
							TOTAL INTERNET		Internet		Internet Dispositivos móviles		TOTAL PRESENCIAL		Presencial OAC		Presencial resto Oficinas	
					Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Ciudadanía	Línea Madrid (OAC)	AG. Vicealcaldía	595.210	46%	99.754	17%	312.819	53%	192.798	32%	120.021	20%	182.637	31%	182.580	100%	57	0%
	Firma Electrónica (Of. Registro Alcalá,45)	Alcaldía	2.359	0%	426	18%	1.602	68%	1.402	59%	200	8%	331	14%	322	0%	9	0%
Tributos	Contribuyente (OAIC)	AG. Hacienda y Personal	142.353	11%	61.358	43%	63.962	45%	52.604	37%	11.358	8%	17.033	12%	10.646	6%	6.387	3%
Emprendimiento y Empleo	Agencia de Empleo	AG. de Economía, Innovación y Empleo	45.844	4%	4.724	10%	11.827	26%	9.860	22%	1.967	4%	29.293	64%	3.316	2%	25.977	14%
	Emprendimiento		8.375	1%	952	11%	6.286	75%	5.794	69%	492	6%	1.137	14%	640	0%	497	0%
	Factoría Industrial		38	0%	3	8%	32	84%	30	79%	2	5%	3	8%	3	0%	0	0%
Salud y Consumo	Consumo (OMIC)	AG. Economía, Innovación y Empleo	16.360	1%	6.389	39%	3.929	24%	3.726	23%	203	1%	6.042	37%	4.452	2%	1.590	1%
	CMS Internacional	AG. de Portavoz, Seguridad y Emergencias	13.518	1%	4.550	34%	8.893	66%	7.877	58%	1.016	8%	75	1%	7	0%	68	0%
	Centro de Protección Animal	AG. de Portavoz, Seguridad y Emergencias	1.793	0%	920	51%	628	35%	155	9%	473	26%	245	14%	7	0%	238	0%
Movilidad y Aparcamientos	Ser	AG. Medio Ambiente y Movilidad	26.202	2%	8.795	34%	13.359	51%	9.448	36%	3.911	15%	4.048	15%	1.594	1%	2.454	1%
	Gestión del Taxi		19.898	2%	6.791	34%	12.720	64%	10.294	52%	2.426	12%	387	2%	71	0%	316	0%
	Gestión de Multas		16.069	1%	10.785	67%	3.690	23%	3.236	20%	454	3%	1.594	10%	1.046	1%	548	0%
	Madrid Central		19.190	1%	9.376	49%	4.770	25%	4.539	24%	231	1%	5.044	26%	3.679	2%	1.365	1%
	Movilidad Reducida		10.027	1%	4.142	41%	3.262	33%	3.083	31%	179	2%	2.623	26%	2.542	1%	81	0%
	Aparcamientos		5.987	0%	2.288	38%	2.999	50%	2.688	45%	311	5%	700	12%	693	0%	7	0%
Urbanismo	Agencia de Actividades	AG. Desarrollo Urbano	16.937	1%	5.003	30%	8.658	51%	7.821	46%	837	5%	3.276	19%	1.076	1%	2.200	1%
	Desarrollo Urbano		8.073	1%	2.004	25%	5.454	68%	5.016	62%	438	5%	615	8%	319	0%	296	0%
	Subvención Rehabilitación Edificatoria		1.211	0%	328	27%	787	65%	753	62%	34	3%	96	8%	31	0%	65	0%
	Disciplina Urbanística Ciudad Lineal	Distrito	584	0%	68	12%	285	49%	254	43%	31	5%	231	40%	225	0%	6	0%
Servicios Sociales	Servicios Sociales (CCSS)	AG. De Familias, Igualdad y Bienestar Social	329.964	25%	32.133	10%	27.876	8%	24.301	7%	3.575	1%	269.955	82%	10.335	6%	259.620	96%
	Espacios de Igualdad		7.446	1%	50	1%	532	7%	357	5%	175	2%	6.864	92%	15	0%	6.849	4%
	Servicio Atención Emergencia Residencial (SAER)		999	0%	135	14%	167	17%	148	15%	19	2%	697	70%	19	0%	678	0%
Otros	Matrimonios Civiles	AG. Vicealcaldía/ Distritos	4.463	0%	233	5%	2.847	64%	1.837	41%	1.010	23%	1.383	31%	403	0%	980	1%
	Responsabilidad Patrimonial	AG. Obras y Equipamientos	2.984	0%	1.393	47%	1.276	43%	1.185	40%	91	3%	315	11%	295	0%	20	0%
TOTAL			1.295.884	100%	262.600	20%	498.660	38%	349.206	27%	149.454	12%	534.624	41%	224.316	42%	310.308	58%

2.- GRÁFICO

Nº total de citas asignadas por canal

Canales	2019	% sobre el Total	2018	% sobre el Total	2017	% sobre el Total
Presencial	534.624	41,3%	554.190	44,7%	580.470	46,4%
Internet	349.206	26,9%	318.486	25,7%	275.301	22,0%
010	262.600	20,3%	256.057	20,6%	299.604	24,0%
Internet Móvil	149.454	11,5%	111.869	9,0%	94.807	7,6%
TOTAL	1.295.884	100%	1.240.602	100%	1.250.182	100%

