

## Estadísticas

Estadísticas

# Anual 2018

## **1. Canales de Atención a la Ciudadanía - Línea Madrid**

### **1.1 Datos globales**

### **1.2 Portal web [www.madrid.es](http://www.madrid.es)**

### **1.3 Redes Sociales**

### **1.4 Teléfono 010**

### **1.5 Oficinas de Atención a la Ciudadanía**

## **2. Gestión de contenidos**

## **3. Servicios de Atención a la Ciudadanía**

### **3.1 Registro**

### **3.2 Cita Previa**

# Estadísticas

Estadísticas

# Anual 2018

## 1.1 Canales: Datos globales

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- Datos Globales

Atenciones y Servicios Global - Línea Madrid Período: Anual 2018							
Atenciones por canal	Atenciones 2018	Atenciones 2017	Variación en %	Servicios por canal	Servicios 2018	Servicios 2017	Variación en %
Visitas madrid.es (1)	21.783.114	19.065.696	14,3%	Páginas vistas madrid.es (5)	54.745.899	49.451.511	10,7%
Atenciones OAC (2)	2.429.457	2.477.814	-2,0%	Servicios OAC (6)	3.137.754	3.285.233	-4,5%
Atenciones 010 (3)	2.910.804	3.168.338	-8,1%	Servicios 010 (6)	3.936.257	4.076.014	-3,4%
Atenciones @lineamadrid.es (4)	76.177	49.185	54,9%	Servicios @lineamadrid.es (6)	76.177	49.185	54,9%
<b>TOTAL</b>	<b>27.199.552</b>	<b>24.761.033</b>	<b>9,8%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>61.896.087</b>	<b>56.861.943</b>	<b>8,9%</b>

(1) 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. Fuente: Google Analytics.

(2) Una atención en una Oficina de Atención a la Ciudadanía es una visita física de una persona a la misma, con independencia del número de gestiones diferentes que esa misma persona pueda realizar durante dicha visita. Fuente: Qmatic.

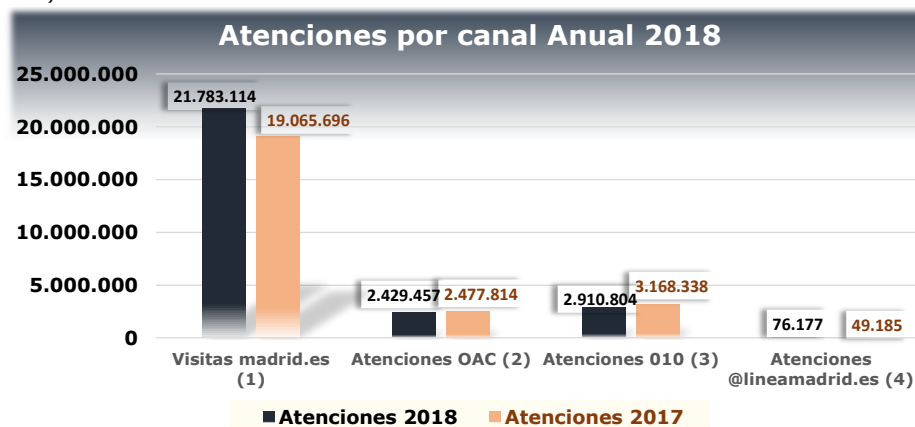
(3) Una atención en el 010 es una llamada que ha sido atendida por un operador, o bien una llamada emitida (saliente) también realizada por un operador, con independencia del número de gestiones diferentes que esa misma persona pueda realizar durante dicha llamada. Fuente: ACD (centralita del servicio 010). Quedan incluidas también las llamadas emitidas.

(4) Una atención en @lineamadrid (canal twitter de Línea Madrid) es una conversación entre una persona y un agente de Línea Madrid.

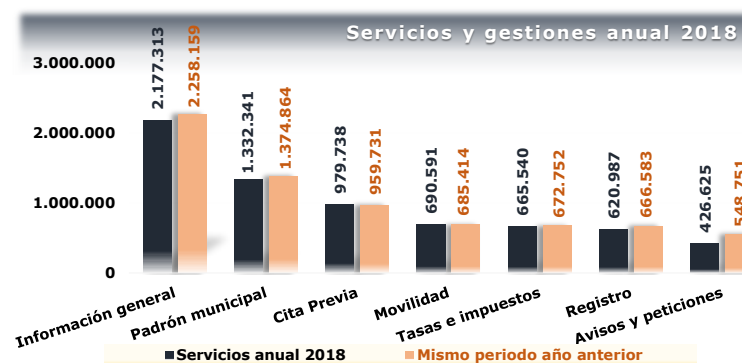
(5) La visualización es el número de páginas visitadas.

(6) Un servicio es el número de gestiones diferentes que se han realizado a través de cada canal.

Fuentes de datos consultadas: Oracle Business Intelligence (BI), Customer RelationShip Management (CRM), GNSIS (Gestor Turnos de Espera), Google Analytics, Altitud (plataforma 010)



Período: Anual 2018			
Servicios Canales Personalizados Línea Madrid (1)	Servicios anual 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
<b>Información general</b>	<b>2.177.313</b>	<b>2.258.159</b>	<b>-3,6%</b>
Padrón municipal	1.332.341	1.374.864	-3,1%
Cita Previa	979.738	959.731	2,1%
Movilidad	690.591	685.414	0,8%
Tasas e impuestos	665.540	672.752	-1,1%
Registro	620.987	666.583	-6,8%
Avisos y peticiones	426.625	548.751	-22,3%
Urbanismo	46.123	49.316	-6,5%
Servicios Sociales	35.073	32.830	6,8%
Identificación electrónica	28.924	30.898	-6,4%
SyR	27.937	31.610	-11,6%
Encuesta servicios	15.756	0	-
Tarjeta Azul	12.363	12.501	-1,1%
Educación	7.205	7.169	0,5%
Administración pública	6.475	75	8533,3%
Consumo	310	344	-9,9%
Emergencia	277	0	-
Cultura y ocio	199	326	-39,0%
<b>SOLICITUDES DE SERVICIO VARIOS</b>			
Sanidad	136	59	130,5%
Censo de locales	50	62	-19,4%
Catastro	47	93	-49,5%
Campañas	1	0	-
No consta/otras (incl. Campañas y encuestas)	0	29.710	-100,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7.074.011</b>	<b>7.361.247</b>	<b>-3,9%</b>



(1) Un "servicio" es una solicitud de servicio CRM cerrada en el periodo, o alternativamente una gestión en línea (según los datos proporcionados por IAM)

# Estadísticas

Estadísticas

# Anual 2018

## 1.2 PORTAL WEB WWW.MADRID.ES

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



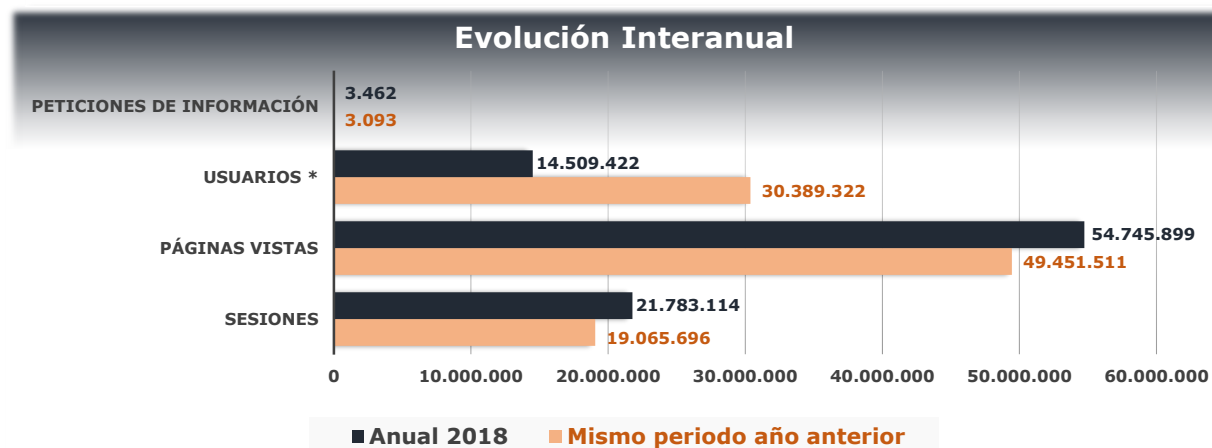
Línea Madrid Redes

1.- Evolución Interanual

	Anual 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en porcentaje
Sesiones	21.783.114	19.065.696	14,3%
Páginas vistas	54.745.899	49.451.511	10,7%
Usuarios *	14.509.422	30.389.322	-52,3%
Peticiones de Información	3.462	3.093	11,9%

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

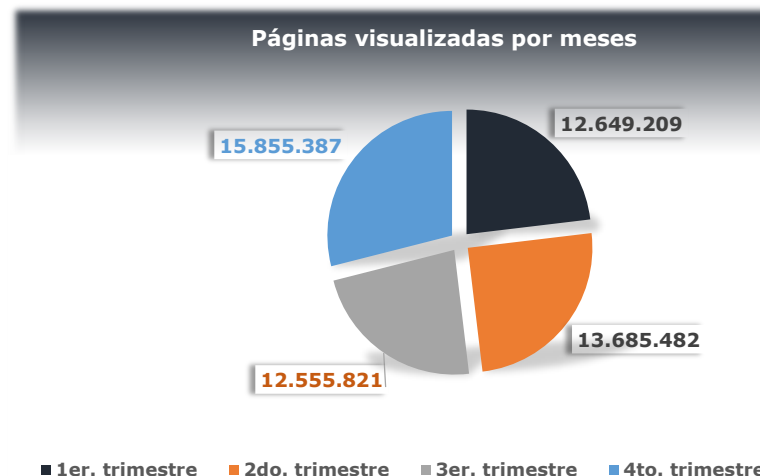
\* En el año 2017, las hojas Excel que se cargaron en el proceso de exportación, sumaron los desagregados de cada título de "Página Web", lo que ha provocado un aumento del número de Usuarios y Sesiones "Atenciones". Por ejemplo, un usuario, en un periodo de tiempo, puede visitar diferentes títulos de páginas web, computando por cada una de ellas, pero solamente ha sido un usuario en el citado periodo de análisis. Los datos relativos a "Twitter-Atenciones" se han considerado también los relativos al concepto "Tuits informativos emitidos".



2.- Páginas Visualizadas, Visitas y Visitantes

	Páginas visualizadas	Sesiones (visitas)	Usuarios (visitantes)
1er. trimestre	12.649.209	4.869.502	3.244.074
2do. trimestre	13.685.482	5.386.819	3.543.494
3er. trimestre	12.555.821	5.164.783	3.454.309
4to. trimestre	15.855.387	6.362.010	4.267.545
<b>TOTAL</b>	<b>54.745.899</b>	<b>21.783.114</b>	<b>14.509.422</b>

Fuentes: Google Analytics



### 3.- Número de páginas visualizadas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	<b>2.284.650</b>
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	<b>1.197.003</b>
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	<b>748.678</b>
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	<b>820.190</b>
Servicio de Estacionamiento Regulado. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	<b>754.198</b>
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	<b>520.567</b>
Madrid Central - Zona de Bajas Emisiones - Ayuntamiento de Madrid	<b>449.363</b>
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	<b>275.483</b>
www.madrid.es - Contenido no disponible	<b>310.401</b>
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	<b>285.793</b>
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	<b>239.988</b>
Bolsa de Trabajo - Funcionarios interinos para el acceso a la categoría de Auxiliar Administrativo del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	<b>271.043</b>
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	<b>259.708</b>
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	<b>182.840</b>
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	<b>210.727</b>
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	<b>200.194</b>
Madrid Central. Información General - Ayuntamiento de Madrid	<b>234.694</b>

**DEFINICIONES:**

**Número de visitas por páginas:** Número total de páginas vistas; las visitas repetidas a una misma página también se contabilizan.

**Visitas:**

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.



**3.- Número de páginas visualizadas**

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	<b>180.618</b>
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	<b>185.766</b>
Estado de Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	<b>74.568</b>
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	<b>160.227</b>
A.P.R.: Áreas Prioridad Residencial - Ayuntamiento de Madrid	<b>179.364</b>
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	<b>152.576</b>
Policía del Cuerpo de Policía Municipal (Turno Libre 2018) - Ayuntamiento de Madrid	<b>163.512</b>
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	<b>169.072</b>
Educación y empleo - Ayuntamiento de Madrid	<b>125.544</b>
Teléfono 010 (915 298 210 dentro y fuera del municipio de Madrid). Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	<b>158.666</b>
Bolsa de Trabajo - Ayuntamiento de Madrid	<b>123.644</b>
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	<b>131.482</b>
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	<b>132.534</b>

NOTA

Las cifras reflejan los datos de las 30 páginas más visualizadas del trimestre.

Fuentes: Google Analytics

**4.- Visitas de usuarios por páginas**

<b>IDENTIFICACIÓN PÁGINA</b>	<b>TOTAL</b>
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	<b>2.997.132</b>
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	<b>1.533.123</b>
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	<b>1.132.542</b>
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	<b>1.127.976</b>
Servicio de Estacionamiento Regulado. Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	<b>822.916</b>
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	<b>679.379</b>
Madrid Central - Zona de Bajas Emisiones - Ayuntamiento de Madrid	<b>652.437</b>
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	<b>415.856</b>
www.madrid.es - Contenido no disponible	<b>381.399</b>
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	<b>368.850</b>
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	<b>348.122</b>
Bolsa de Trabajo - Funcionarios interinos para el acceso a la categoría de Auxiliar Administrativo del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	<b>325.405</b>
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	<b>324.419</b>
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	<b>300.876</b>
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	<b>287.582</b>
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	<b>273.170</b>
Madrid Central. Información General - Ayuntamiento de Madrid	<b>269.110</b>
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	<b>268.350</b>

**DEFINICIONES:**

Usuarios: Usuarios que han iniciado al menos una sesión en el periodo de tiempo especificado.

**4.- Visitas de usuarios por páginas**

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	<b>262.561</b>
Estado de Licencias Urbanísticas - Ayuntamiento de Madrid	<b>240.037</b>
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	<b>236.031</b>
A.P.R.: Áreas Prioridad Residencial - Ayuntamiento de Madrid	<b>229.354</b>
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	<b>216.054</b>
Policía del Cuerpo de Policía Municipal (Turno Libre 2018) - Ayuntamiento de Madrid	<b>209.908</b>
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	<b>202.776</b>
Educación y empleo - Ayuntamiento de Madrid	<b>186.271</b>
Teléfono 010 (915 298 210 dentro y fuera del municipio de Madrid). Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	<b>183.261</b>
Bolsa de Trabajo - Ayuntamiento de Madrid	<b>183.257</b>
Servicio de Estacionamiento Regulado - Ayuntamiento de Madrid	<b>182.448</b>
Escuelas Infantiles de titularidad del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	<b>170.691</b>

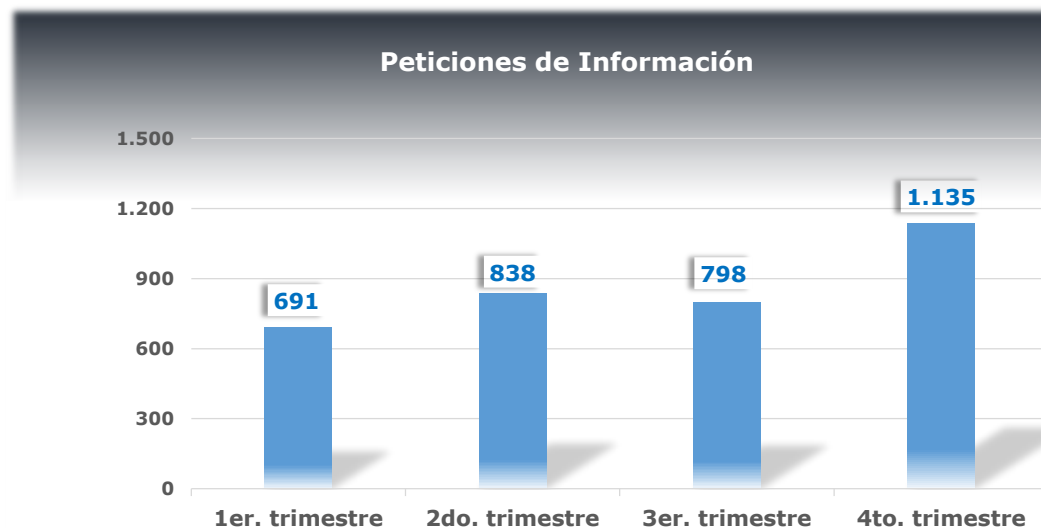
NOTA

Las cifras reflejan los datos de las 30 páginas más visualizadas del trimestre.

Fuentes: Google Analytics

**5.- Peticiones de Información realizadas a través de la web**

PETICIONES DE INFORMACIÓN	
1er. trimestre	691
2do. trimestre	838
3er. trimestre	798
4to. trimestre	1.135
<b>TOTAL</b>	<b>3.462</b>



# Estadísticas

Estadísticas

## Anual 2018

### 1.3 Canales: Redes Sociales

1.3.1 Canal Twitter @líneamadrid

1.3.2 Facebook

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



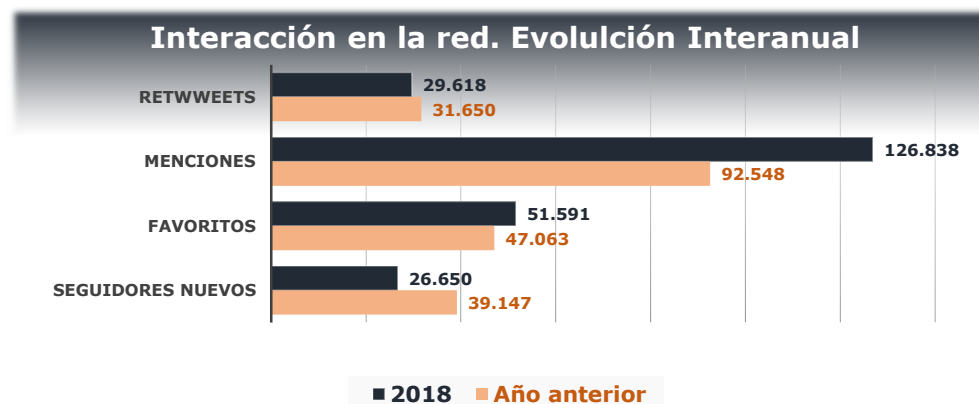
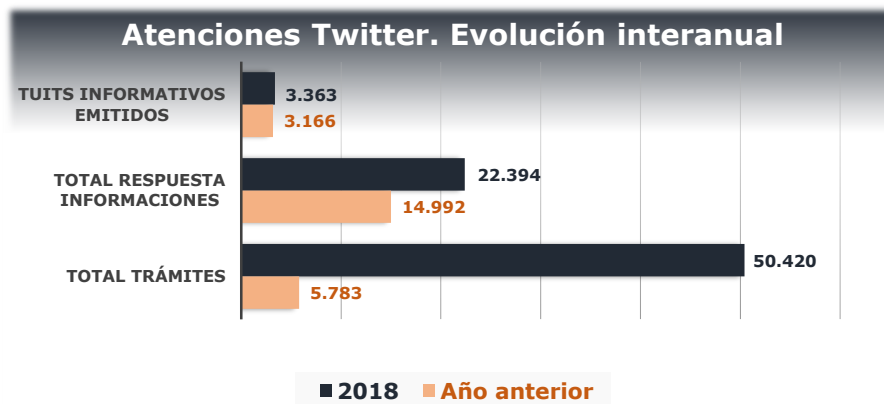
Línea Madrid Redes

1.- Canal Twitter @lineamadrid. Evolución interanual

ATENCIÓNES	2018	Año anterior	Porcentaje Variación
Tuits Informativos emitidos	3.363	3.166	6%
Total respuesta Informaciones	22.394	14.992	49%
Total trámites	50.420	5.783	772%
Total Atenciones	76.177	43.402	76%

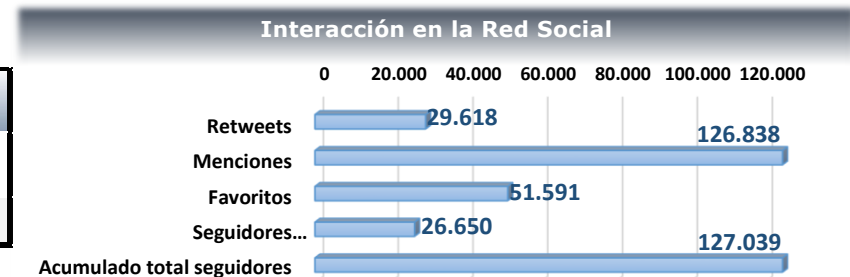
Total trámites 2017 contabilizados desde abril de ese mismo año.

INTERACCIÓN EN LA RED	2018	Año anterior	Porcentaje Variación
Retwweets	29.618	31.650	-6%
Menciones	126.838	92.548	37%
favoritos	51.591	47.063	10%
Seguidores Nuevos	26.650	39.147	-32%



2.- Canal Twitter @lineamadrid. Atenciones y servicios.

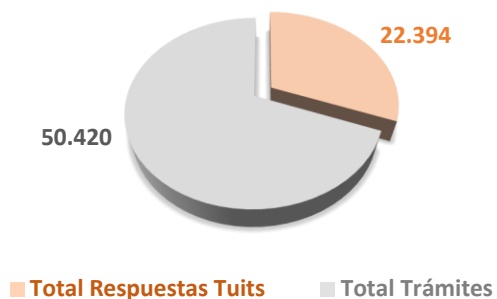
INTERACCIÓN EN LA RED SOCIAL				
Retweets	Menciones	Favoritos	Seguidores nuevos	Acumulado total seguidores
29.618	126.838	51.591	26.650	127.039



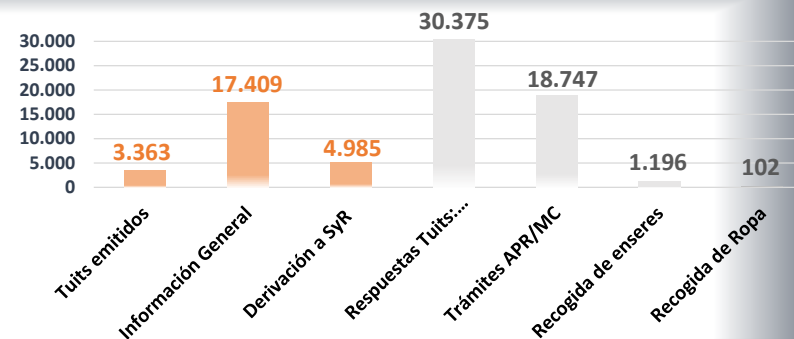
	SERVICIOS									
	INFORMACIÓN				TRÁMITES				* TOTAL Servicios	
	Tuits informativos	Respuestas Tuits		Total respuestas tuits	En abierto	Privado		Total Trámites		
		Tuits emitidos	Información General			Derivación a SyR	Respuestas Tuits: Avisos			Trámites APR/MC
1er. trimestre	834	2.647	789	3436	5.472	3.191	177	18		8.858
2do. trimestre	828	3.194	972	4166	7.395	3.752	207	16	11.370	16364
3er. trimestre	835	4.575	1.772	6347	10.417	4.677	372	24	15.490	22672
4to. trimestre	866	6.993	1.452	8445	7.091	7.127	440	44	14.702	24013
	3.363	17.409	4.985	22.394	30.375	18.747	1.196	102	50.420	76.177

\* Incluidos tuits informativos

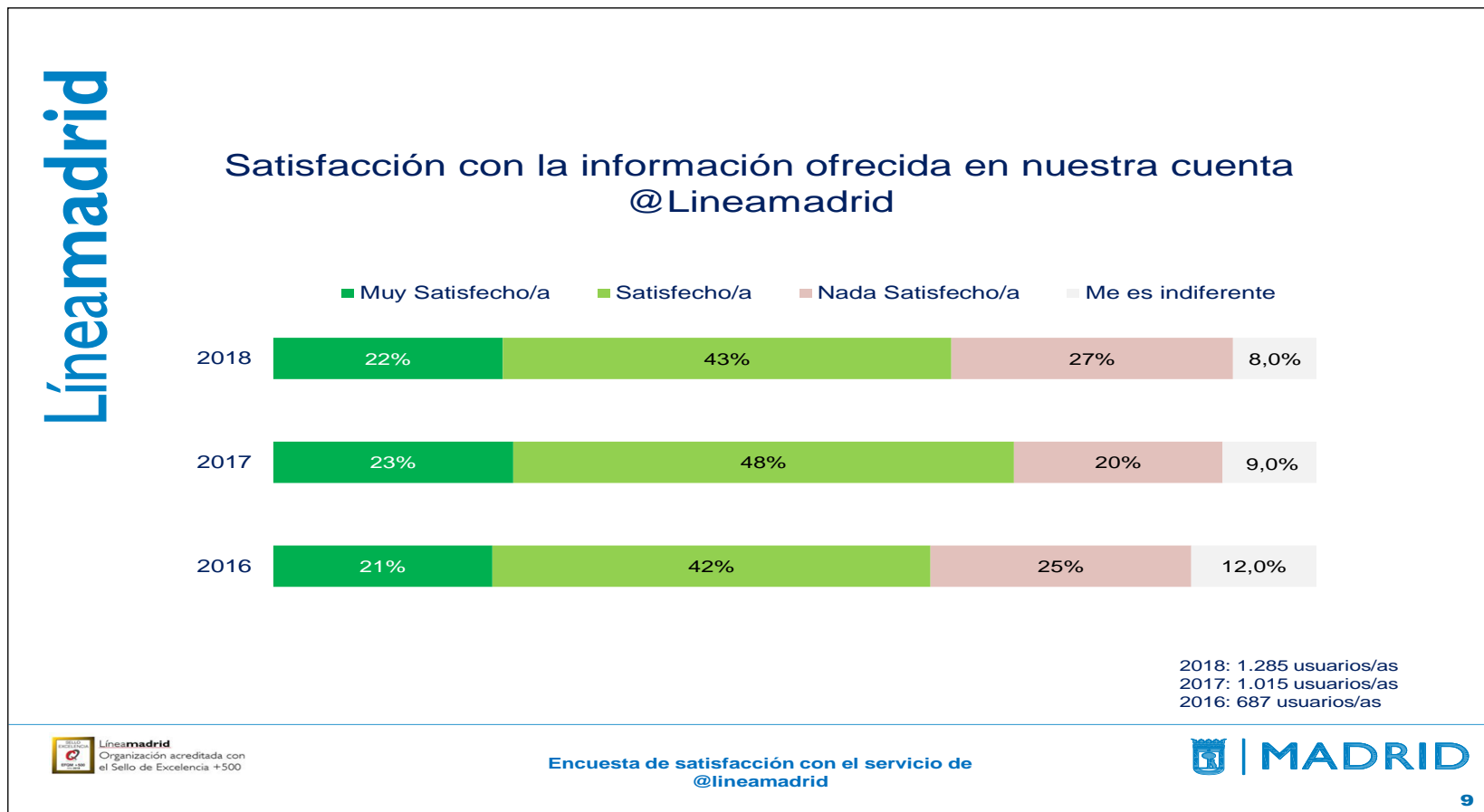
SERVICIOS: Información - Trámites



SERVICIOS por tipología



3.- Canal Twitter @lineamadrid. Satisfacción Global: Valoraciones Generales.

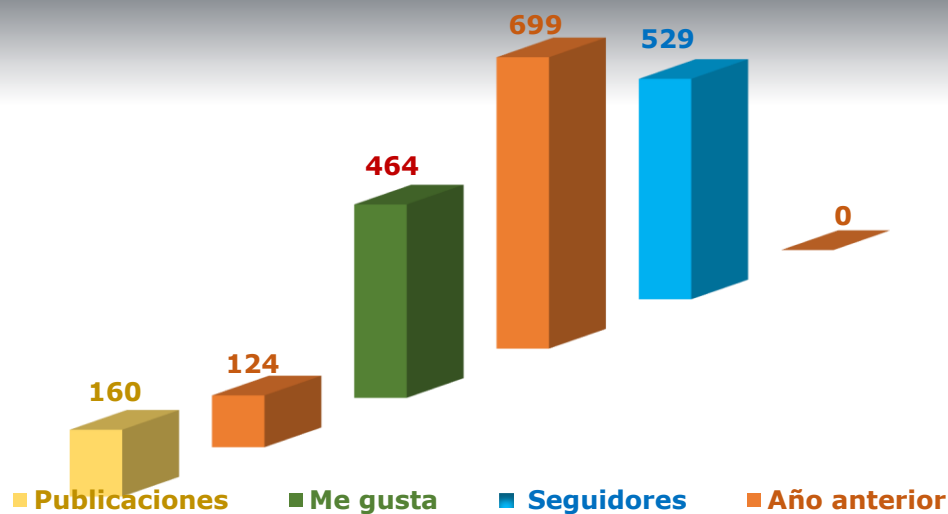




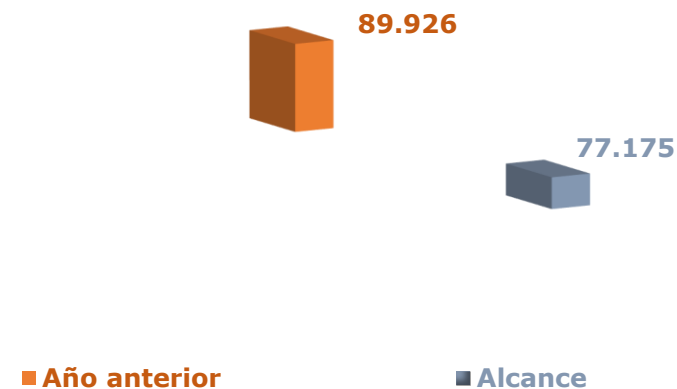
4.- Canal Facebook. Interacciones en la Red.

	Publicaciones	Año anterior	Me gusta	Año anterior	Seguidores	Año anterior	Alcance	Año anterior	TOTAL	Año anterior	Porcentaje Variación
1er. trimestre	45	39	83	391	94	0	13.078	35.202	13.300	35.632	-63%
2do. trimestre	49	36	92	105	109	0	20.502	18.827	20.752	18.968	9%
3er. trimestre	18	21	110	129	119	0	7.949	20.448	8.196	20.598	-60%
4to. trimestre	48	28	179	74	207	0	35.646	15.449	36.080	15.551	132%
<b>TOTAL</b>	<b>160</b>	<b>124</b>	<b>464</b>	<b>699</b>	<b>529</b>	<b>0</b>	<b>77.175</b>	<b>89.926</b>	<b>78.328</b>	<b>90.749</b>	<b>-14%</b>

Canal Facebook Interacción en la Red



Canal Facebook Interacción en la Red



# Estadísticas

Estadísticas

# Anual 2018

## 1.4 Canales: Teléfono 010

Líneamadrid



Oficinas de Atención a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010 de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

**1.- Total llamadas. Por tramo horario**

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	11.267	2.346	21%	8.921	79%	236	3%	8.685	97%
01-02	5.880	1.447	25%	4.433	75%	132	3%	4.303	97%
02-03	3.672	907	25%	2.765	75%	49	2%	2.714	98%
03-04	2.472	465	19%	2.007	81%	28	1%	1.979	99%
04-05	1.972	247	13%	1.725	87%	19	1%	1.707	99%
05-06	2.686	597	22%	2.089	78%	22	1%	2.066	99%
06-07	7.420	1.310	18%	6.110	82%	83	1%	6.032	99%
07-08	48.246	7.793	16%	40.453	84%	1.019	3%	39.446	98%
08-09	227.827	76.174	33%	151.653	67%	7.063	5%	144.735	95%
09-10	473.404	178.463	38%	294.941	62%	19.701	7%	275.490	93%
10-11	605.835	268.608	44%	337.227	56%	35.943	11%	301.329	89%
11-12	712.431	374.137	53%	338.294	47%	43.276	13%	295.054	87%
12-13	694.220	363.546	52%	330.674	48%	44.464	13%	286.051	87%
13-14	491.174	190.111	39%	301.063	61%	35.556	12%	265.275	88%
14-15	256.246	57.414	22%	198.832	78%	10.771	5%	187.990	95%
15-16	237.816	89.270	38%	148.546	62%	8.794	6%	139.751	94%
16-17	269.608	119.994	45%	149.614	55%	13.442	9%	136.170	91%
17-18	284.085	130.326	46%	153.759	54%	14.238	9%	139.547	91%
18-19	269.446	119.151	44%	150.295	56%	15.157	10%	135.108	90%
19-20	198.068	64.979	33%	133.089	67%	10.547	8%	122.519	92%
20-21	117.224	25.075	21%	92.149	79%	3.290	4%	88.859	96%
21-22	64.393	11.291	18%	53.102	82%	1.165	2%	51.936	98%
22-23	36.475	7.123	20%	29.352	80%	657	2%	28.696	98%
23-24	21.545	4.677	22%	16.869	78%	365	2%	16.503	98%
<b>TOTAL</b>	<b>5.043.412</b>	<b>2.095.451</b>	<b>41,55%</b>	<b>2.947.962</b>	<b>58,45%</b>	<b>266.017</b>	<b>9,02%</b>	<b>2.681.945</b>	<b>90,98%</b>

**2.- Total llamadas. Mensual por días**

MES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazadas / intentos	Llamadas recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonadas / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
1er. trimestre	853.469	117.304	13,74%	736.165	86,26%	28.723	3,90%	707.442	96,10%
2do. trimestre	1.247.902	445.991	35,74%	801.911	64,26%	78.790	9,83%	723.121	90,17%
3er. trimestre	1.126.287	461.639	40,99%	664.649	59,01%	83.265	12,53%	581.384	87,47%
4to. trimestre	1.815.754	1.070.517	58,96%	745.237	41,04%	75.239	10,10%	669.998	89,90%
<b>TOTAL</b>	<b>5.043.412</b>	<b>2.095.451</b>	<b>41,55%</b>	<b>2.947.962</b>	<b>58,45%</b>	<b>266.017</b>	<b>9,02%</b>	<b>2.681.945</b>	<b>90,98%</b>

3.- Capacidad de respuesta

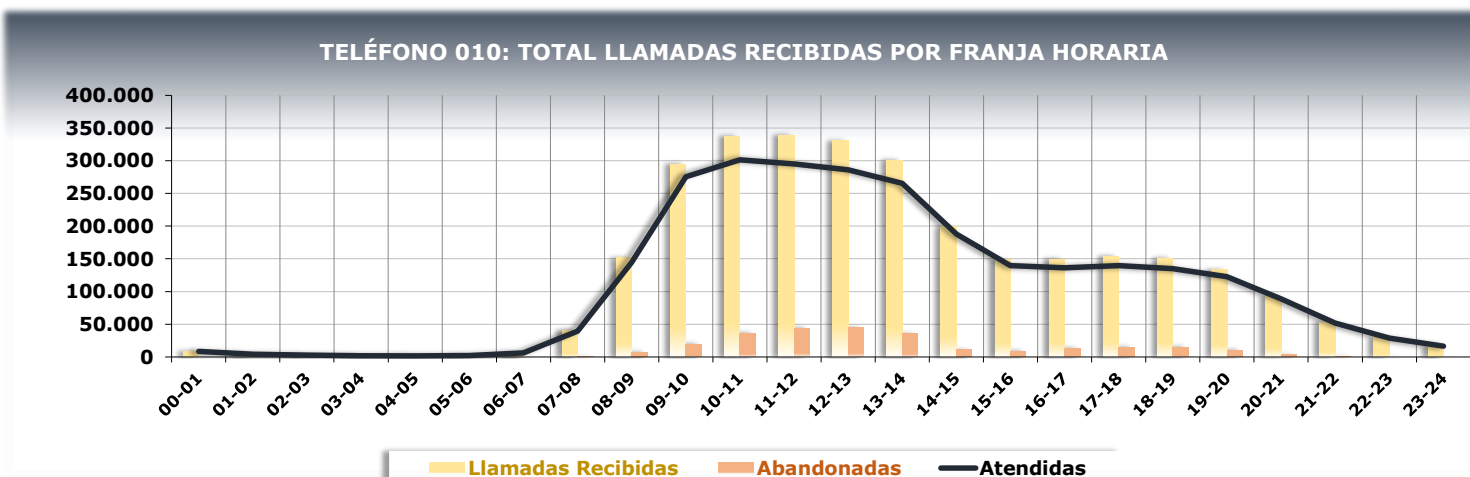
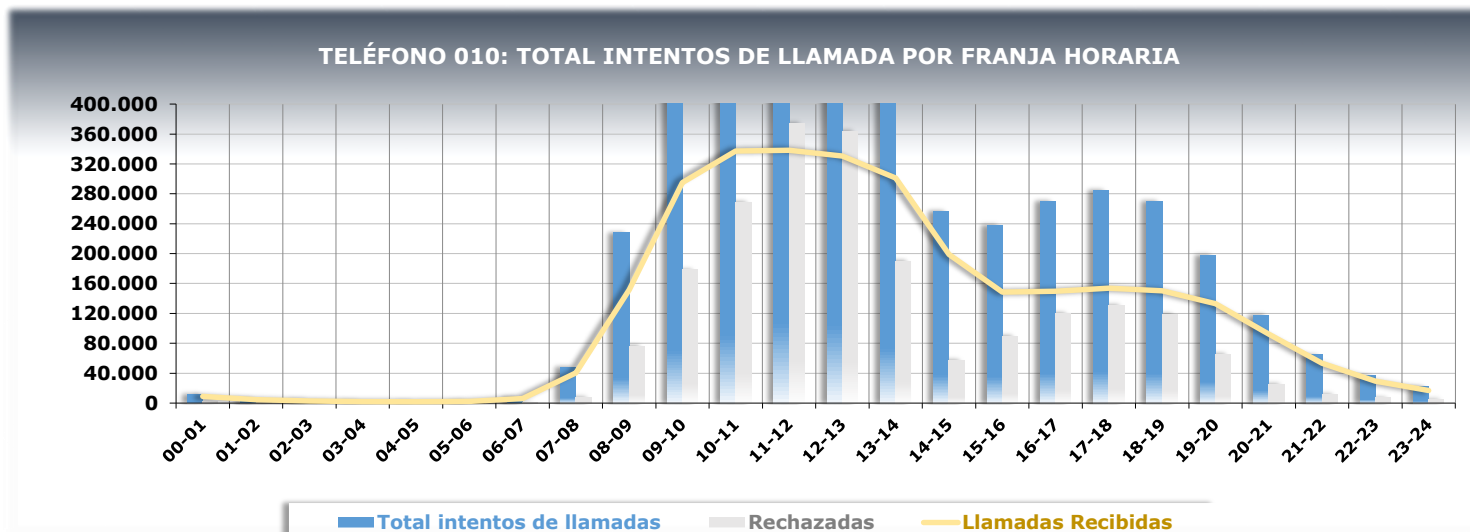
Anual 2018

	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre	Total
Intentos	853.469	1.247.902	1.126.287	1.815.754	5.043.412
Rechazadas	117.304	445.991	461.639	1.070.517	2.095.451
Atendidas	707.442	723.121	581.384	669.998	2.681.945

Acumulado 2018 - Meses

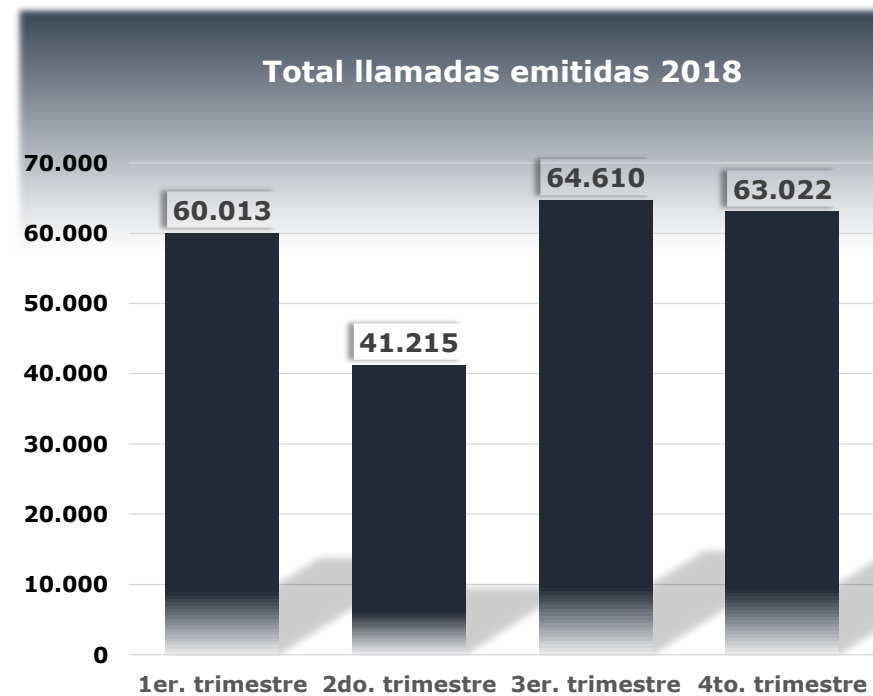


4.- Gráficos



5.- Total llamadas emitidas. Mensual por días

MES	Total llamadas emitidas
1er. trimestre	60.013
2do. trimestre	41.215
3er. trimestre	64.610
4to. trimestre	63.022
<b>TOTAL</b>	<b>228.860</b>



**6.- Encuesta automática de satisfacción con el servicio (IVR)**

	Ciudadanos satisfechos y muy satisfechos con la atención (4 y 5)	Ciudadanos satisfechos y muy satisfechos con la atención en %	Ciudadanos muy insatisfechos con la atención (1)	Ciudadanos muy insatisfechos con la atención en %	Total ciudadanos atendidos
1er. trimestre	3.045	96,54%	109	3,46%	3.154
2do. trimestre	1.828	96,87%	59	3,13%	1.887
3er. trimestre	1.122	96,81%	37	3,19%	1.159
4to. trimestre	703	96,83%	23	3,17%	726

\*FUENTE DE DATOS IVR



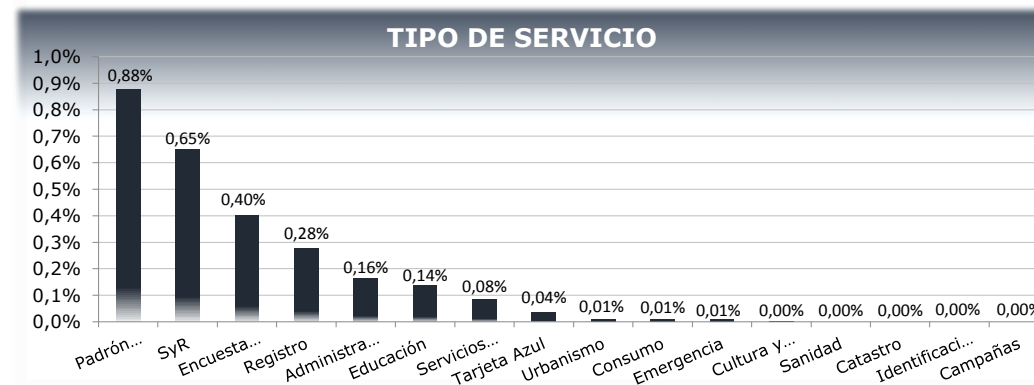
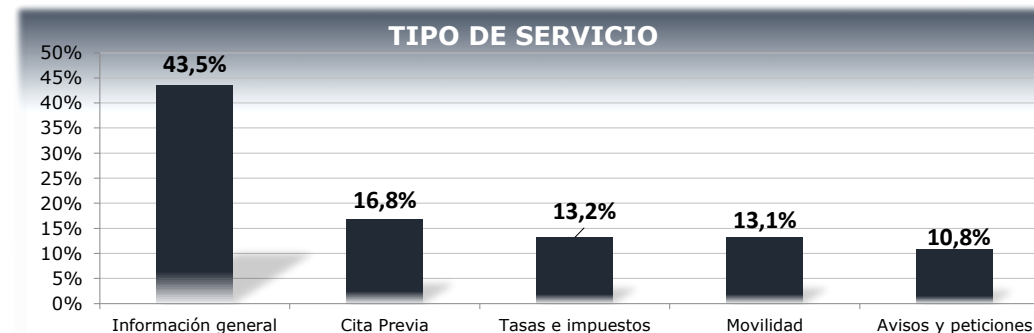
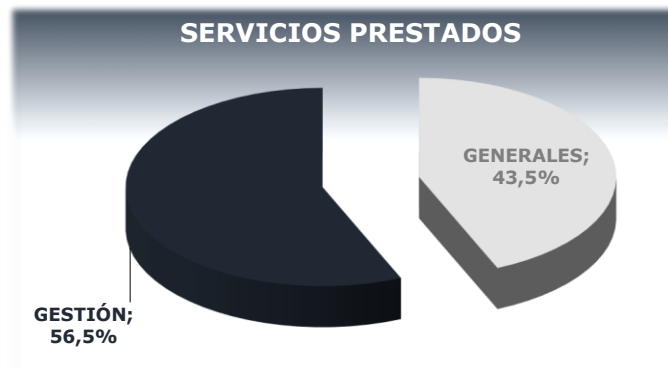
7.- Servicios Prestados

Servicios Prestados	Número	%
GENERALES	1.711.688	43,5%
GESTIÓN	2.224.569	56,5%
<b>Total</b>	<b>3.936.257</b>	<b>100,0%</b>

Tasa de Servicios Prestados / Llamada		
Nº Solicitudes	Llamadas Atendidas	TASA
3.936.257	2.681.945	1,47

\* Excluidas las llamadas emitidas

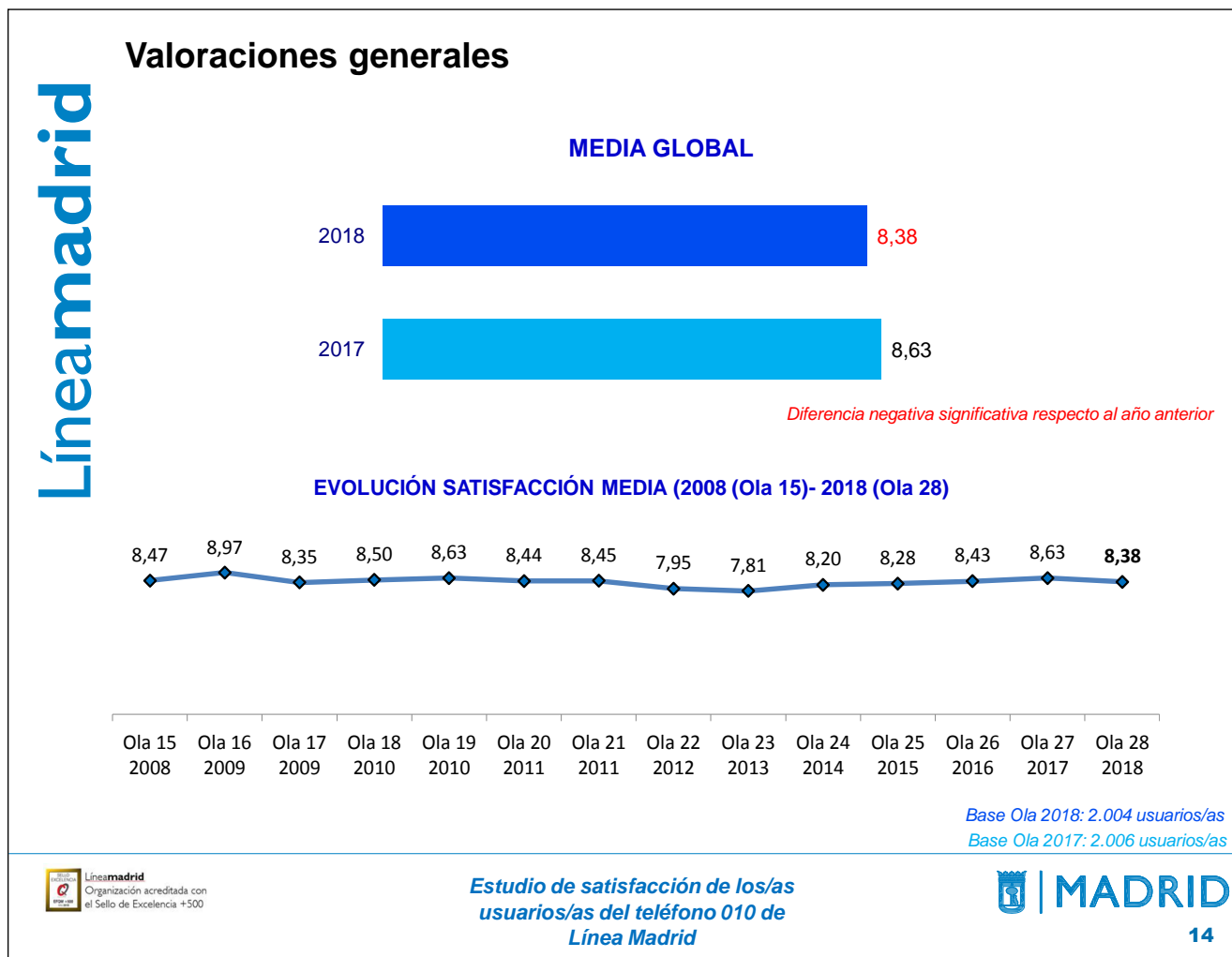
Tipo Servicio	Categoría	Nº Solicitudes	%
Información	Información general	1.711.688	43,5%
Gestión	Cita Previa	660.435	16,8%
Gestión	Tasas e impuestos	518.673	13,2%
Gestión	Movilidad	515.788	13,1%
Gestión	Avisos y peticiones	425.299	10,8%
Gestión	Padrón municipal	34.523	0,9%
Gestión	SyR	25.569	0,6%
Gestión	Encuesta servicios	15.756	0,4%
Gestión	Registro	10.950	0,3%
Gestión	Administración pública	6.397	0,2%
Gestión	Educación	5.316	0,1%
Gestión	Servicios Sociales	3.326	0,1%
Gestión	Tarjeta Azul	1.422	0,0%
Gestión	Urbanismo	379	0,0%
Gestión	Consumo	308	0,0%
Gestión	Emergencia	276	0,0%
Gestión	Cultura y ocio	100	0,0%
Gestión	Sanidad	33	0,0%
Gestión	Catastro	13	0,0%
Gestión	Identificación electrónica	6	0,0%
Gestión	Campañas	0	0,0%
		<b>3.936.257</b>	



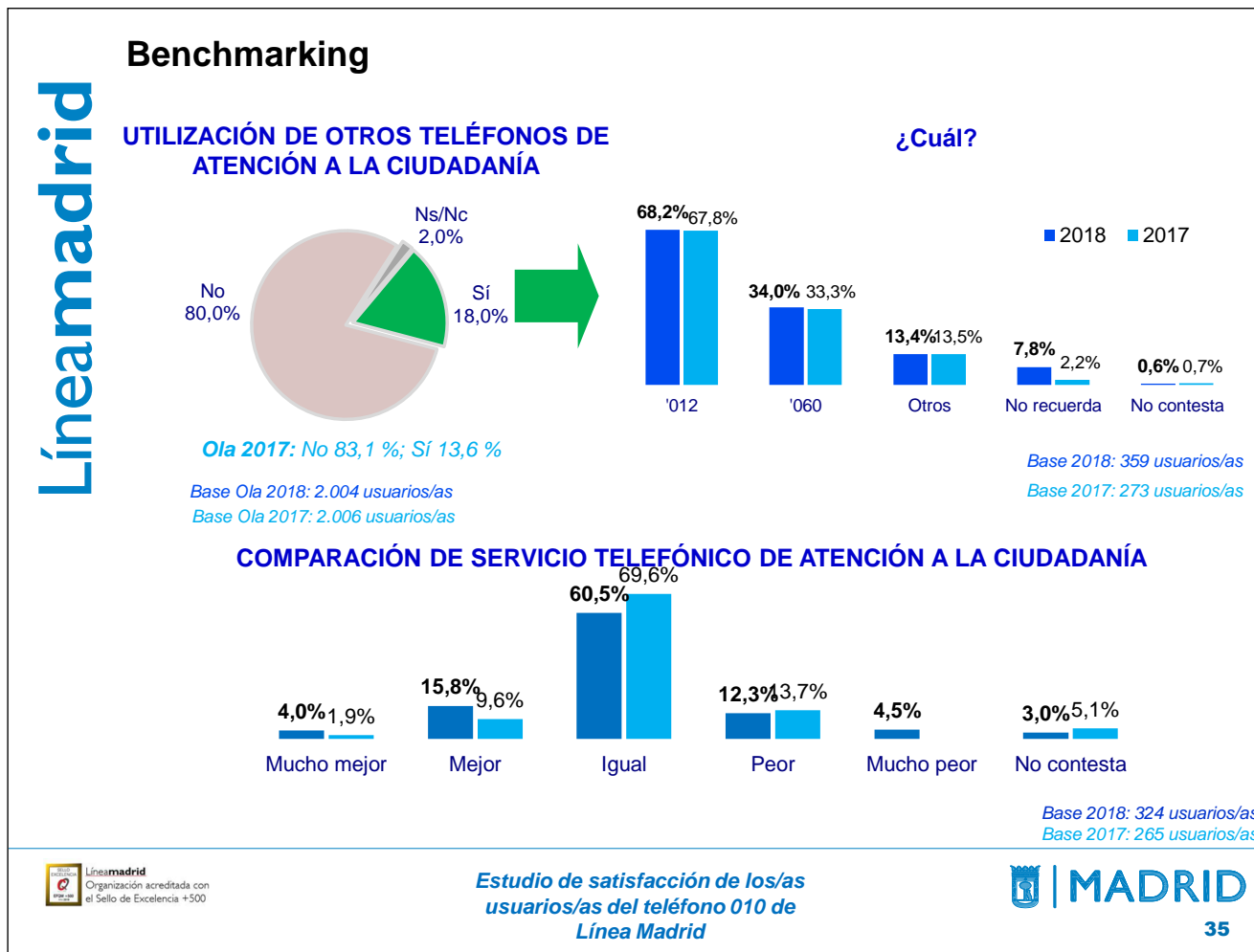
8.- Satisfacción Global: Valoraciones Generales



8.- Satisfacción Global: Valoraciones Generales



9.- Satisfacción Global: Comparativa con otros servicios



# Estadísticas

Estadísticas

# Anual 2018

## 1.5 Canales: Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



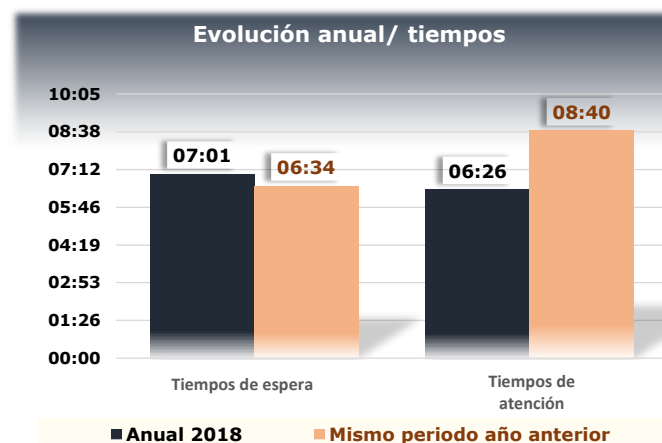
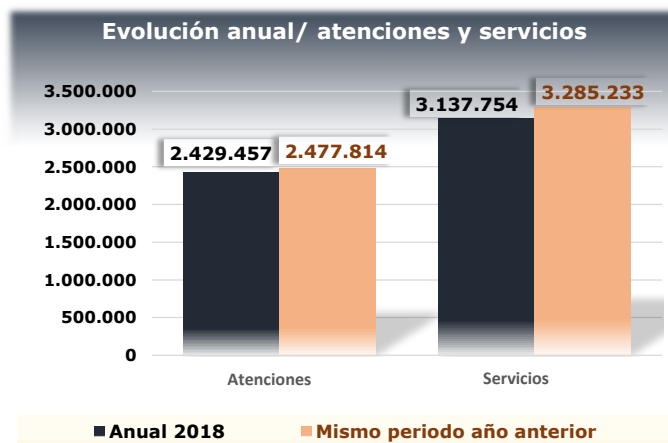
Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

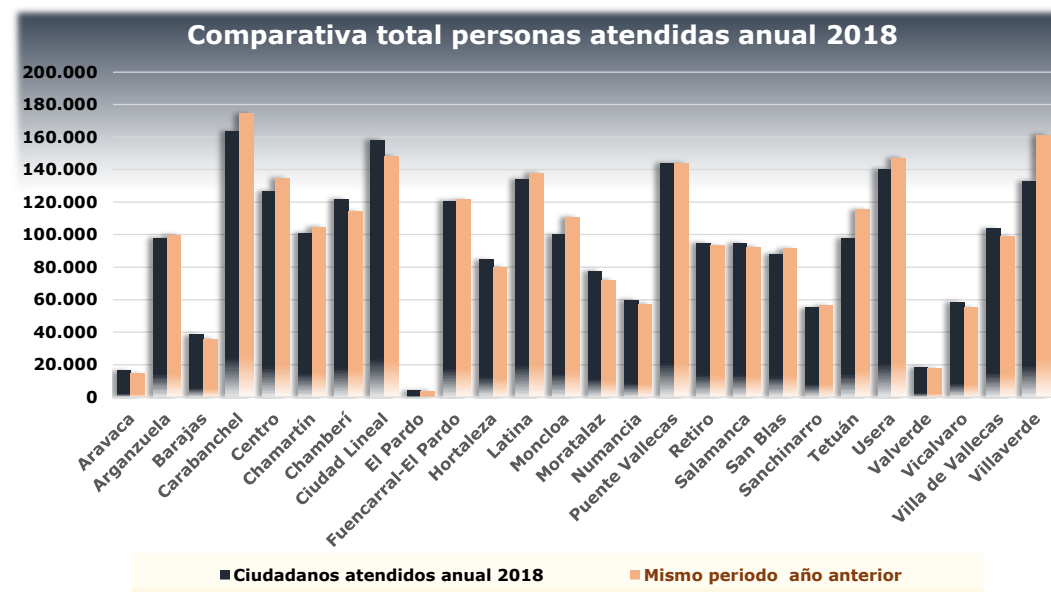
1.- Comparativa atenciones y servicios Oficinas Línea Madrid

Atenciones y Servicios Global - Oficinas Línea Madrid			
	Anual 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Ciudadanos atendidos	2.429.457	2.477.814	-2,0%
Tiempo medio de espera	07:01	06:34	7,0%
Tiempo medio de atención	06:26	08:40	-34,7%
Servicios Prestados	3.137.754	3.285.233	-4,7%
Servicios por ciudadano atendido	1,29	1,33	-2,7%
Coste total servicios externos (IVA incl.)	3.856.193,88 €	4.285.974,38 €	-11,1%



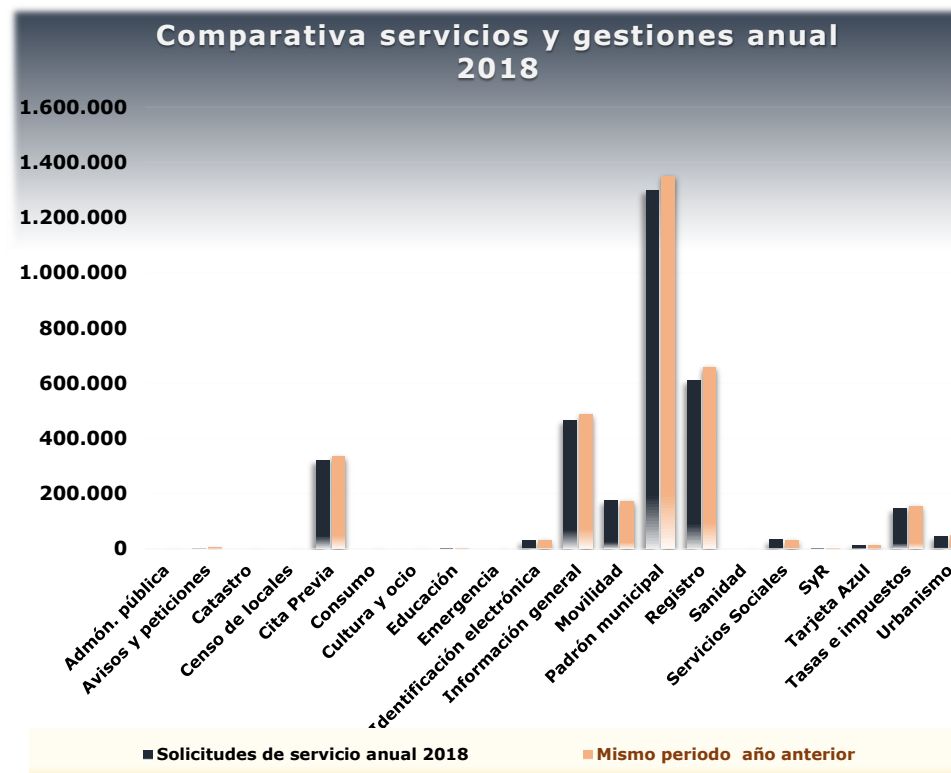
2.- Personas atendidas Oficinas Línea Madrid

OFICINAS	Ciudadanos atendidos anual 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	16.173	14.344	12,8%
Arganzuela	97.553	99.470	-1,9%
Barajas	38.265	35.757	7,0%
Carabanchel	163.671	174.428	-6,2%
Centro	126.604	134.493	-5,9%
Chamartín	100.974	104.667	-3,5%
Chamberí	121.720	113.954	6,8%
Ciudad Lineal	157.877	148.094	6,6%
El Pardo	3.966	3.603	10,1%
Fuencarral-El Pardo	120.431	121.350	-0,8%
Hortaleza	84.492	79.725	6,0%
Latina	133.946	137.669	-2,7%
Moncloa	99.822	110.526	-9,7%
Moratalaz	77.341	71.665	7,9%
Numancia	59.542	57.185	4,1%
Puente Vallecas	143.981	143.737	0,2%
Retiro	94.844	93.141	1,8%
Salamanca	94.500	92.069	2,6%
San Blas	87.781	91.269	-3,8%
Sanchinarro	54.980	56.238	-2,2%
Tetuán	97.647	115.358	-15,4%
Usera	140.337	146.785	-4,4%
Valverde	18.274	17.430	4,8%
Vicalvaro	58.328	55.059	5,9%
Villa de Vallecas	103.665	98.572	5,2%
Villaverde	132.743	161.226	-17,7%
<b>TOTAL</b>	<b>2.429.457</b>	<b>2.477.814</b>	<b>-2,0%</b>



3.- Servicios Oficinas Línea Madrid

OFICINAS	Solicitudes de servicio anual 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Admón. pública	78	75	4,0%
Avisos y peticiones	1.326	5.499	-75,9%
Catastro	34	93	-63,4%
Censo de locales	50	62	-19,4%
Cita Previa	319.303	335.625	-4,9%
Consumo	21	0	-
Cultura y ocio	82	326	-74,8%
Educación	1.887	2.017	-6,4%
Emergencia	1	0	-
Identificación electrónica	28.918	30.895	-6,4%
Información general	465.625	486.716	-4,3%
Movilidad	174.803	170.509	2,5%
Padrón municipal	1.297.819	1.349.076	-3,8%
Registro	610.037	656.513	-7,1%
Sanidad	72	59	22,0%
Servicios Sociales	31.778	29.757	6,8%
SyR	2.368	2.875	-17,6%
Tarjeta Azul	10.941	11.801	-7,3%
Tasas e impuestos	146.867	154.019	-4,6%
Urbanismo	45.744	49.316	-7,2%
<b>TOTAL</b>	<b>3.137.754</b>	<b>3.285.233</b>	<b>-4,5%</b>

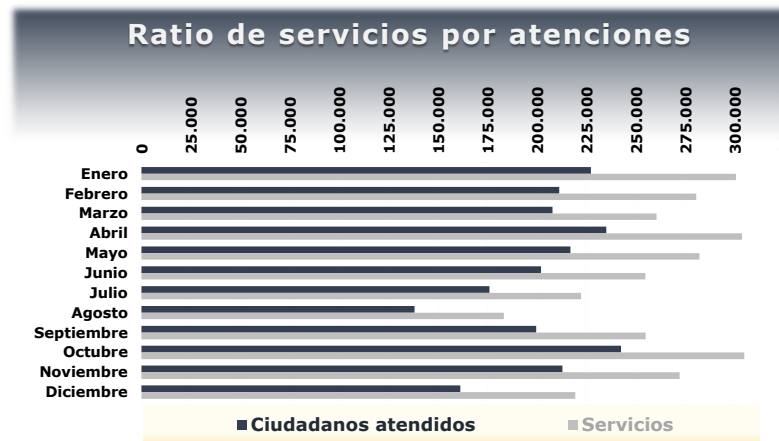


(1)' Un servicio es una solicitud de servicio CRM cerrada en el período, o alternatively una gestión en línea (según los datos proporcionados por IAM)

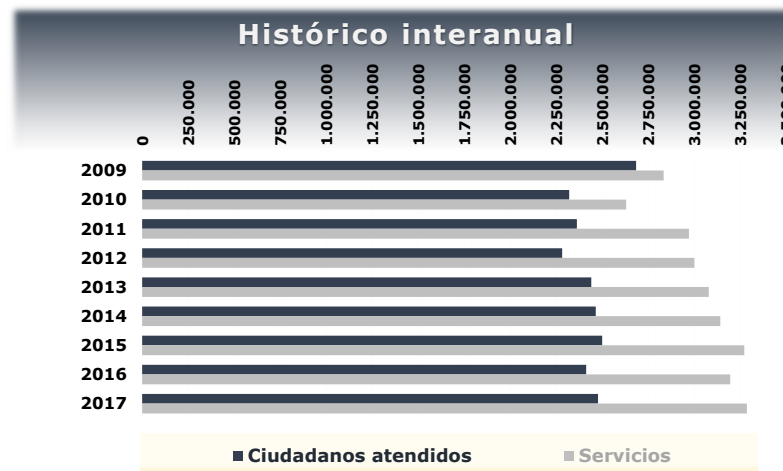
'(2)' En las informaciones no se tienen en cuenta las visitas a [www.madrid.es](http://www.madrid.es), sino sólo las realizadas de modo personalizado (010 y Oficinas de Atención a la Ciudadanía), aunque sí se incluye la concertación de citas a través de Internet (datos aplicación Cita Previa)



Mes 2018	Ratio de servicios por atenciones		
	Ciudadanos atendidos	Servicios	Nº Servicios x Ciudadano
Enero	227.154	300.534	1,32
Febrero	211.208	280.473	1,33
Marzo	207.701	260.312	1,25
Abril	234.950	303.533	1,29
Mayo	216.798	282.111	1,30
Junio	201.915	254.707	1,26
Julio	175.911	222.201	1,26
Agosto	137.969	183.112	1,33
Septiembre	199.551	254.827	1,28
Octubre	242.452	304.698	1,26
Noviembre	212.762	272.008	1,28
Diciembre	161.086	219.238	1,36
<b>TOTAL</b>	<b>2.429.457</b>	<b>3.137.754</b>	<b>1,29</b>

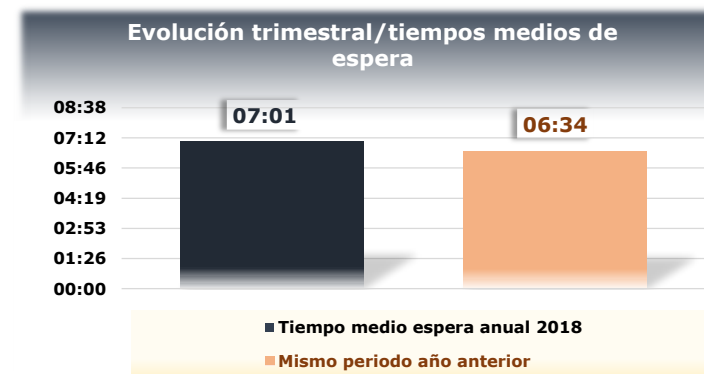


AÑO	Histórico		
	Ciudadanos atendidos	Servicios	Nº Servicios x Ciudadano
2009	2.684.435	2.834.074	1,06
2010	2.320.187	2.630.458	1,13
2011	2.361.920	2.970.883	1,26
2012	2.281.734	3.001.333	1,32
2013	2.440.687	3.079.805	1,26
2014	2.465.423	3.141.134	1,27
2015	2.500.062	3.272.411	1,31
2016	2.411.800	3.194.814	1,32
2017	2.477.814	3.285.233	1,33
<b>2018</b>	<b>2.429.457</b>	<b>3.137.754</b>	<b>1,29</b>



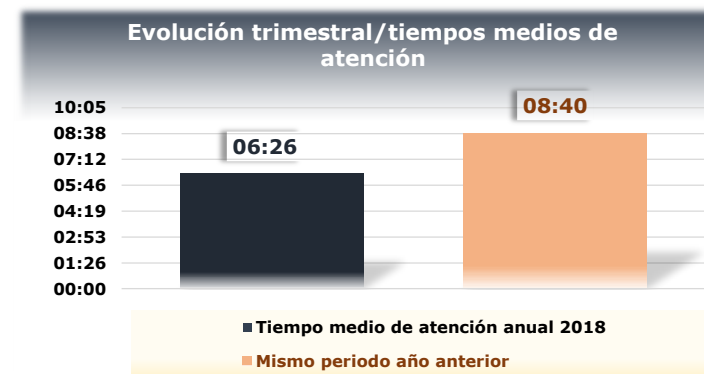
4.- Capacidad de respuesta: Tiempo de espera

OFICINA	Nº SERVICIOS	Tiempo medio espera anual 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	19.137	06:11	05:55	4,4%
Arganzuela	124.923	07:52	05:59	31,4%
Barajas	61.383	03:24	04:20	-21,7%
Carabanchel	194.205	09:16	08:39	7,1%
Centro	201.460	07:25	07:10	3,5%
Chamartín	124.457	07:13	06:53	4,6%
Chamberí	157.661	06:18	06:27	-2,2%
C. Lineal	196.969	07:21	08:06	-9,2%
El Pardo	6.381	01:20	01:53	-29,3%
Fuenc.-El Pardo	152.647	07:02	06:03	16,1%
Hortaleza	112.022	04:58	04:43	5,4%
Latina	169.348	09:54	06:03	63,5%
Moncloa	125.700	09:49	08:21	17,7%
Moratalaz	95.949	07:36	06:36	15,2%
Numancia	80.099	05:01	06:03	-17,2%
P. Vallecas	181.763	07:42	06:38	16,1%
Retiro	116.998	06:33	06:36	-0,7%
Salamanca	115.410	07:40	09:10	-16,4%
San Blas	115.642	04:42	04:39	1,0%
Sanchinarro	73.451	04:07	06:31	-36,9%
Tetuán	143.465	04:33	07:18	-37,6%
Usera	171.437	05:40	05:23	5,4%
Valverde	24.329	06:36	04:58	33,2%
Vicalvaro	71.692	04:50	05:13	-7,2%
Villa Vallecas	130.270	05:46	04:57	16,3%
Villaverde	170.956	08:02	05:40	41,8%
<b>TOTAL</b>	<b>3.137.754</b>	<b>07:01</b>	<b>06:34</b>	<b>7,0%</b>



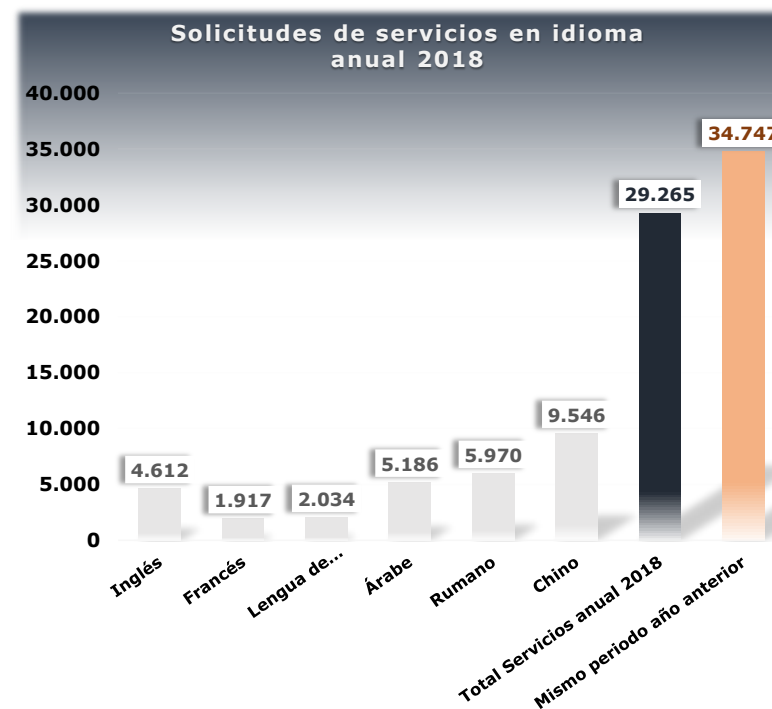
5.- Capacidad de respuesta: Tiempo de atención

OFICINA	Nº SERVICIOS	Tiempo medio de atención anual 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	19.137	05:58	05:25	10,1%
Arganzuela	124.923	07:07	09:14	-23,0%
Barajas	61.383	08:05	08:51	-8,5%
Carabanchel	194.205	06:07	08:34	-28,7%
Centro	201.460	06:59	09:12	-24,0%
Chamartín	124.457	07:05	09:11	-22,8%
Chamberí	157.661	06:48	09:45	-30,3%
C. Lineal	196.969	05:23	05:54	-8,7%
El Pardo	6.381	03:36	09:25	-61,8%
Fuenc.-El Pardo	152.647	06:48	09:43	-30,0%
Hortaleza	112.022	06:25	08:49	-27,2%
Latina	169.348	05:59	08:04	-25,9%
Moncloa	125.700	07:12	10:05	-28,6%
Moratalaz	95.949	06:20	05:23	17,7%
Numancia	80.099	06:06	06:17	-2,9%
P. Vallecas	181.763	05:57	10:32	-43,6%
Retiro	116.998	06:21	09:20	-32,0%
Salamanca	115.410	07:37	11:15	-32,3%
San Blas	115.642	06:20	08:52	-28,6%
Sanchinarro	73.451	06:16	09:50	-36,2%
Tetuán	143.465	07:04	10:29	-32,6%
Usera	171.437	05:26	07:16	-25,4%
Valverde	24.329	07:15	06:10	17,5%
Vicalvaro	71.692	06:00	08:40	-30,7%
Villa Vallecas	130.270	06:00	09:00	-33,3%
Villaverde	170.956	05:53	06:37	-11,3%
<b>TOTAL</b>	<b>3.137.754</b>	<b>06:26</b>	<b>08:40</b>	<b>-25,8%</b>

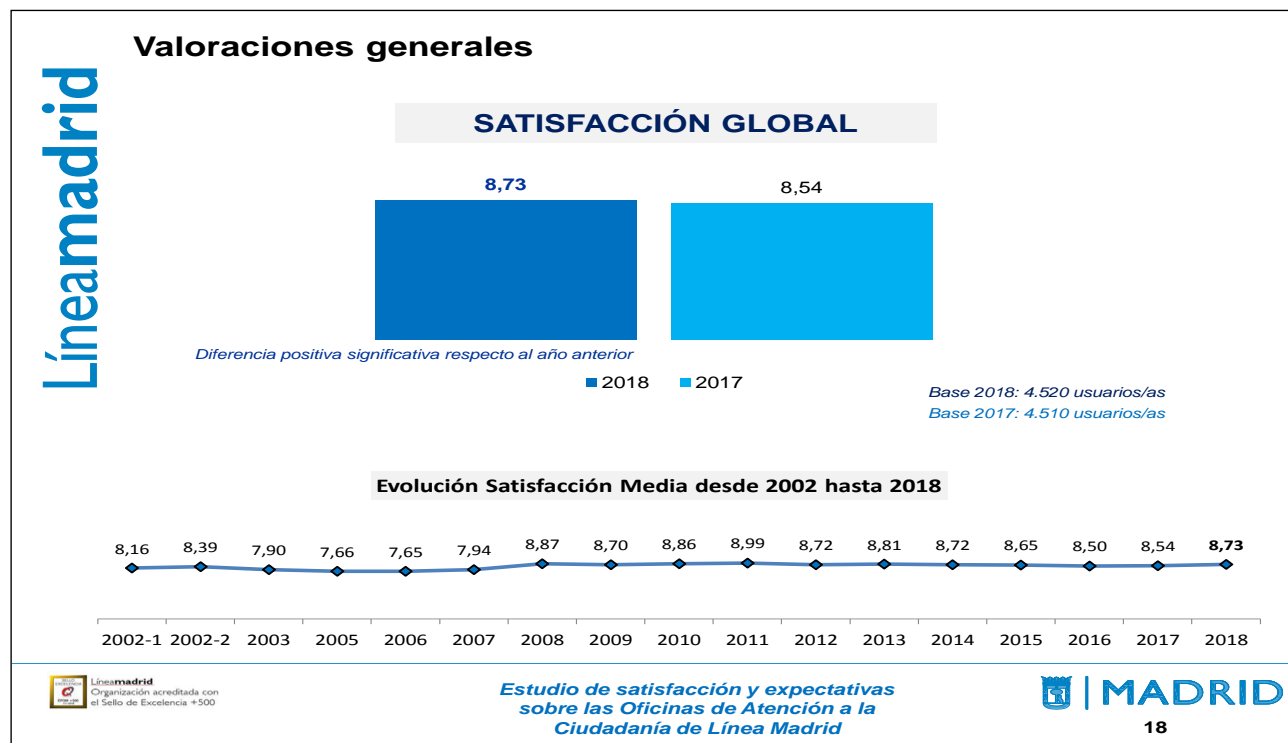


6.- Solicitudes de servicio con idioma

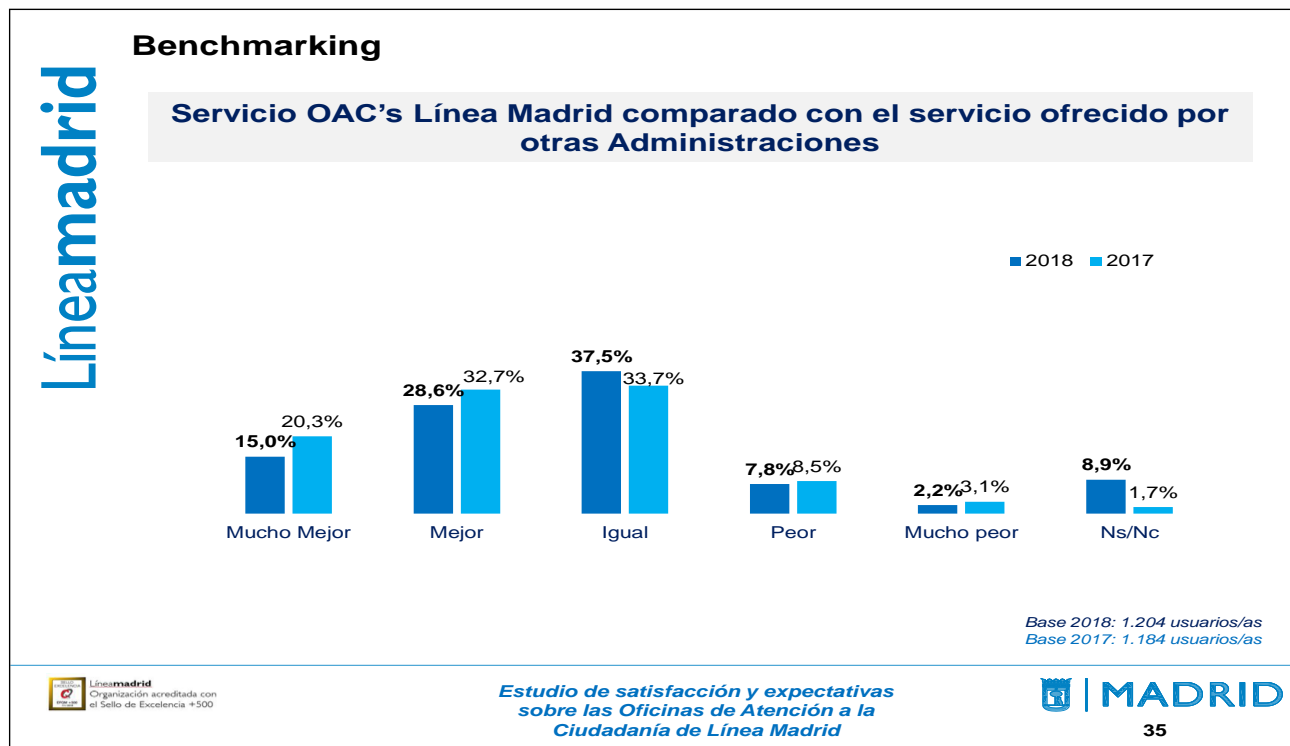
OFICINA	Inglés	Francés	Lengua de signos	Árabe	Rumano	Chino	Total Servicios anual 2018	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Aravaca	21	2					23	0	-
Arganzuela	138	15	135	13	10	600	911	824	10,6%
Barajas	37	23	45	6	3	1	115	202	-43,1%
Carabanchel	92	64	99	871	293	589	2.008	2.167	-7,3%
Centro	536	93	72	306	30	379	1.416	1.533	-7,6%
Chamartín	155	20	41	2		3	221	406	-45,6%
Chamberí	1.126	35	57	252	51	162	1.683	2.592	-35,1%
C. Lineal	60	30	99		320	18	527	584	-9,8%
El Pardo						7	7	0	-
Fuenc.-El Pardo	91	89	134	8	3	2	327	393	-16,8%
Hortaleza	139	36	94	263	11	3	546	506	7,9%
Latina	163	5	96	473	774	672	2.183	2.146	1,7%
Moncloa	276	81	51	1	902	166	1.477	2.592	-43,0%
Moratalaz	140	16	71	1	9	6	243	219	11,0%
Numancia	63	121	34	129	9	57	413	423	-2,4%
P. Vallecas	191	100	281	714	480	1.489	3.255	3.578	-9,0%
Retiro	181	32	71		62	10	356	327	8,9%
Salamanca	219	93	51	4	3	14	384	482	-20,3%
San Blas	58	43	81		291	3	476	446	6,7%
Sanchinarro	281	8	58		3	5	355	385	-7,8%
Tetuán	226	22	56	4	261	11	580	665	-12,8%
Usera	153	96	98	1.155	305	5.250	7.057	8.552	-17,5%
Valverde	3				2	37	42	20	110,0%
Vicalvaro	13	27	59	9	321	40	469	598	-21,6%
Villa Vallecas	178	329	136	933	1.555	1	3.132	2.940	6,5%
Villaverde	72	537	115	42	272	21	1.059	2.167	-51,1%
<b>TOTAL</b>	<b>4.612</b>	<b>1.917</b>	<b>2.034</b>	<b>5.186</b>	<b>5.970</b>	<b>9.546</b>	<b>29.265</b>	<b>34.747</b>	<b>-15,8%</b>



7.- Satisfacción Global: Valoraciones Generales



8.- Satisfacción Global: Comparativa con otras Administraciones



Estadísticas

Estadísticas

# Anual 2018

## 2. Gestión de Contenidos

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía

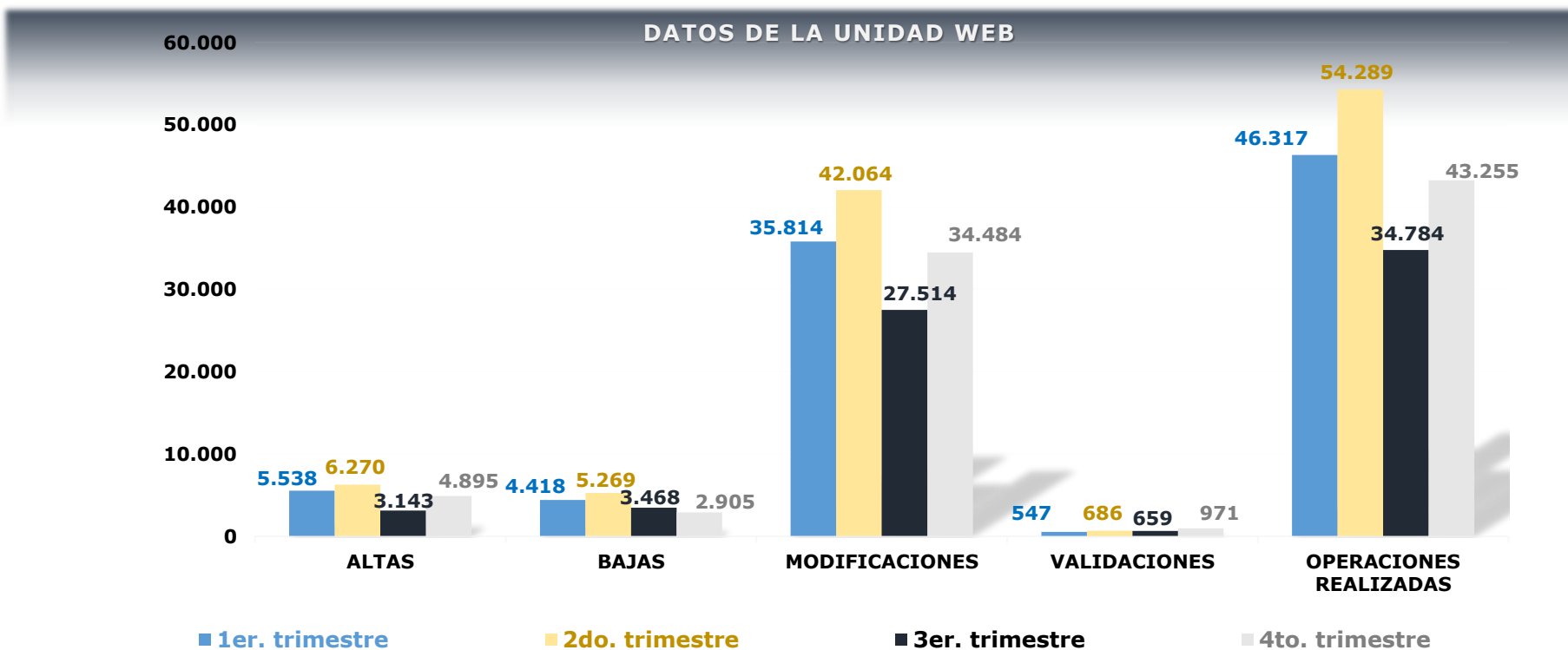


Línea Madrid Redes

1.- Elaboración de la información

A. Unidades Web (Gestión Centralizada).

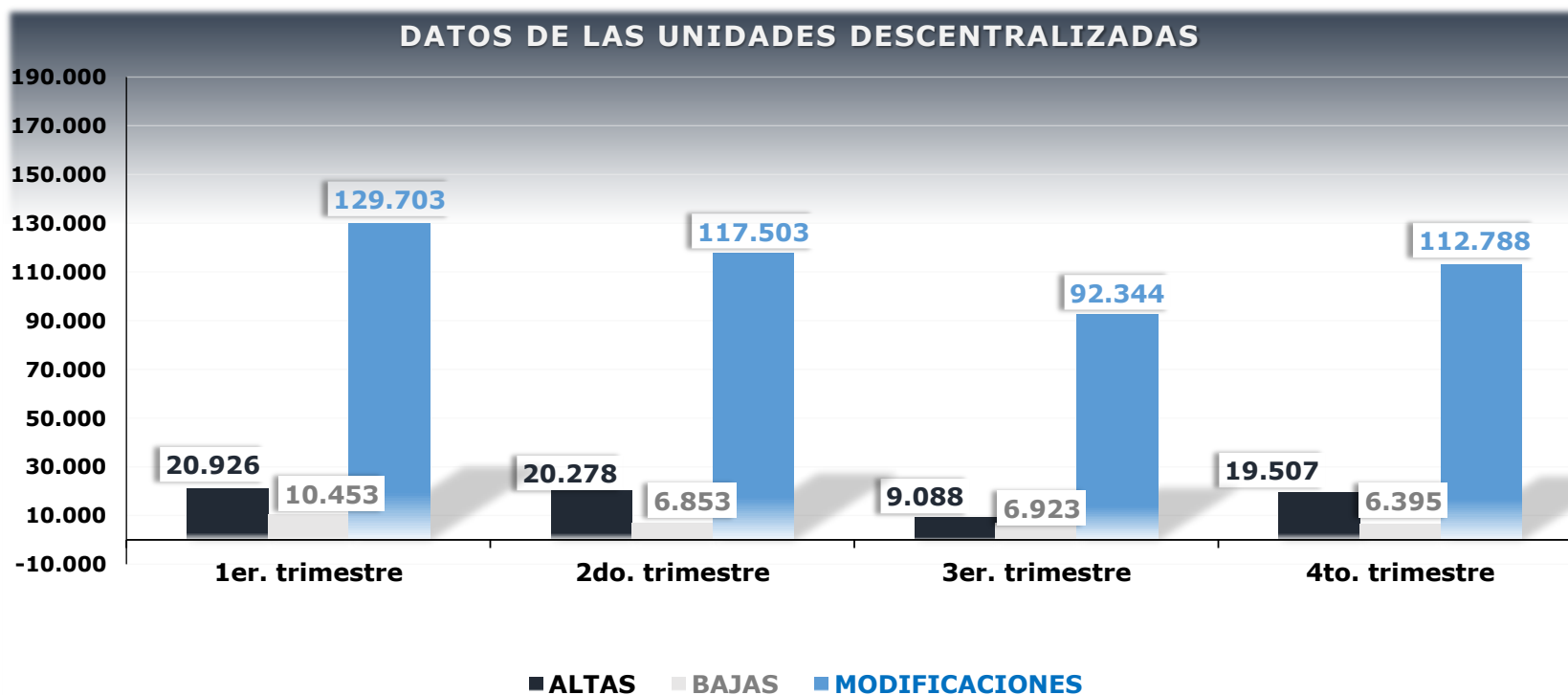
MES	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	VALIDACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
1er. trimestre	5.538	4.418	35.814	547	46.317
2do. trimestre	6.270	5.269	42.064	686	54.289
3er. trimestre	3.143	3.468	27.514	659	34.784
4to. trimestre	4.895	2.905	34.484	971	43.255
<b>TOTALES</b>	<b>19.846</b>	<b>16.060</b>	<b>139.876</b>	<b>2.863</b>	<b>178.645</b>





**B. Datos unidades descentralizadas.**

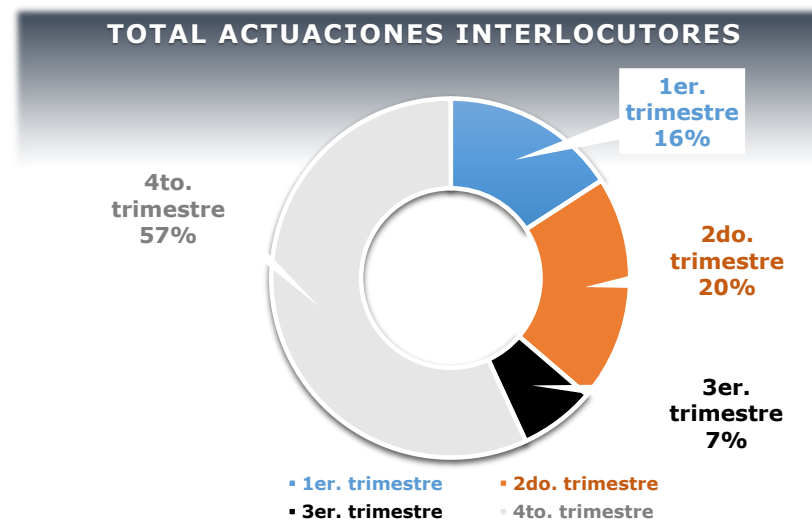
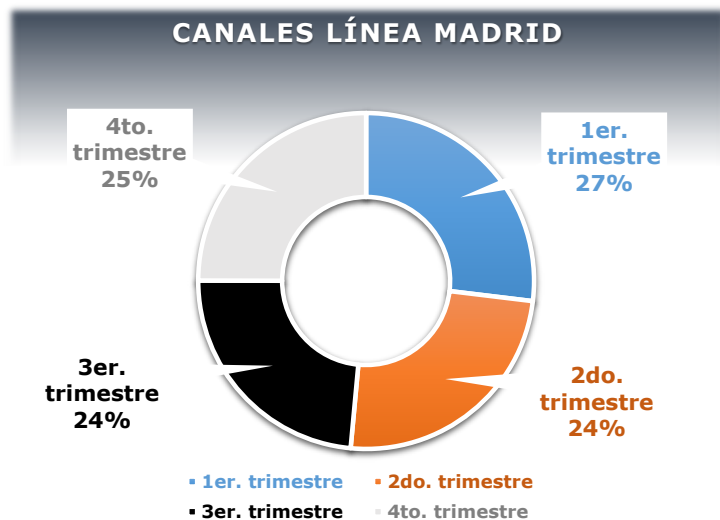
MES	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
1er. trimestre	20.926	10.453	129.703	161.082
2do. trimestre	20.278	6.853	117.503	144.634
3er. trimestre	9.088	6.923	92.344	108.355
4to. trimestre	19.507	6.395	112.788	138.690
<b>TOTAL</b>	<b>69.799</b>	<b>30.624</b>	<b>452.338</b>	<b>552.761</b>



2.- Fuentes e Interlocutores

TOTAL ACTUACIONES FUENTES	
1er. trimestre	1.415
2do. trimestre	1.291
3er. trimestre	1.239
4to. trimestre	1.312
<b>TOTAL</b>	<b>5.257</b>

TOTAL ACTUACIONES INTERLOCUTORES	
1er. trimestre	104
2do. trimestre	134
3er. trimestre	45
4to. trimestre	373
<b>TOTAL</b>	<b>656</b>



**3.- Gestión de demandas de actualización**

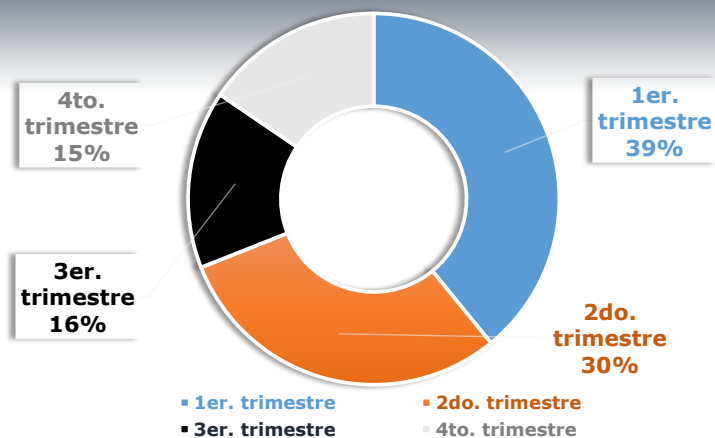
**A. Formularios buscador Línea Madrid.**

Formularios buscador Línea Madrid	
1er. trimestre	106
2do. trimestre	81
3er. trimestre	42
4to. trimestre	42
<b>TOTAL</b>	<b>271</b>

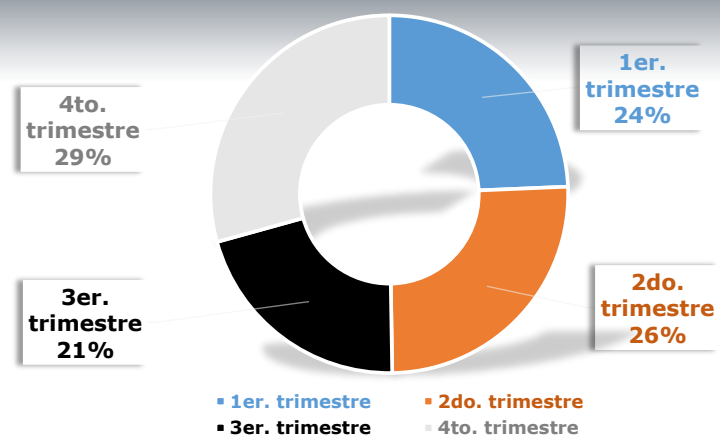
**B. Formulario madrid.es.: "Comunicar un error en la información".**

Formulario "Comunicar un error en la información"	
1er. trimestre	744
2do. trimestre	777
3er. trimestre	641
4to. trimestre	896
<b>TOTAL</b>	<b>3.058</b>

**CANALES LÍNEA MADRID**

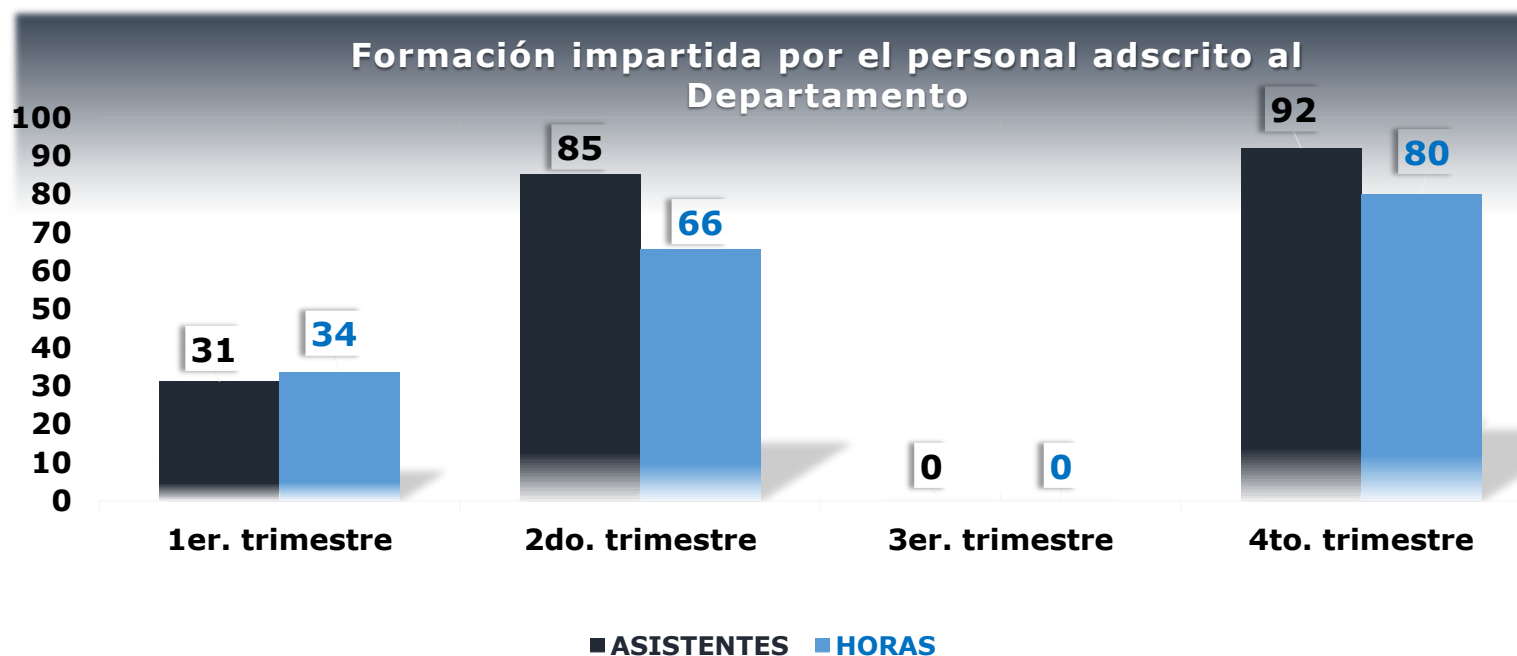


**FORMULARIO MADRID.ES**

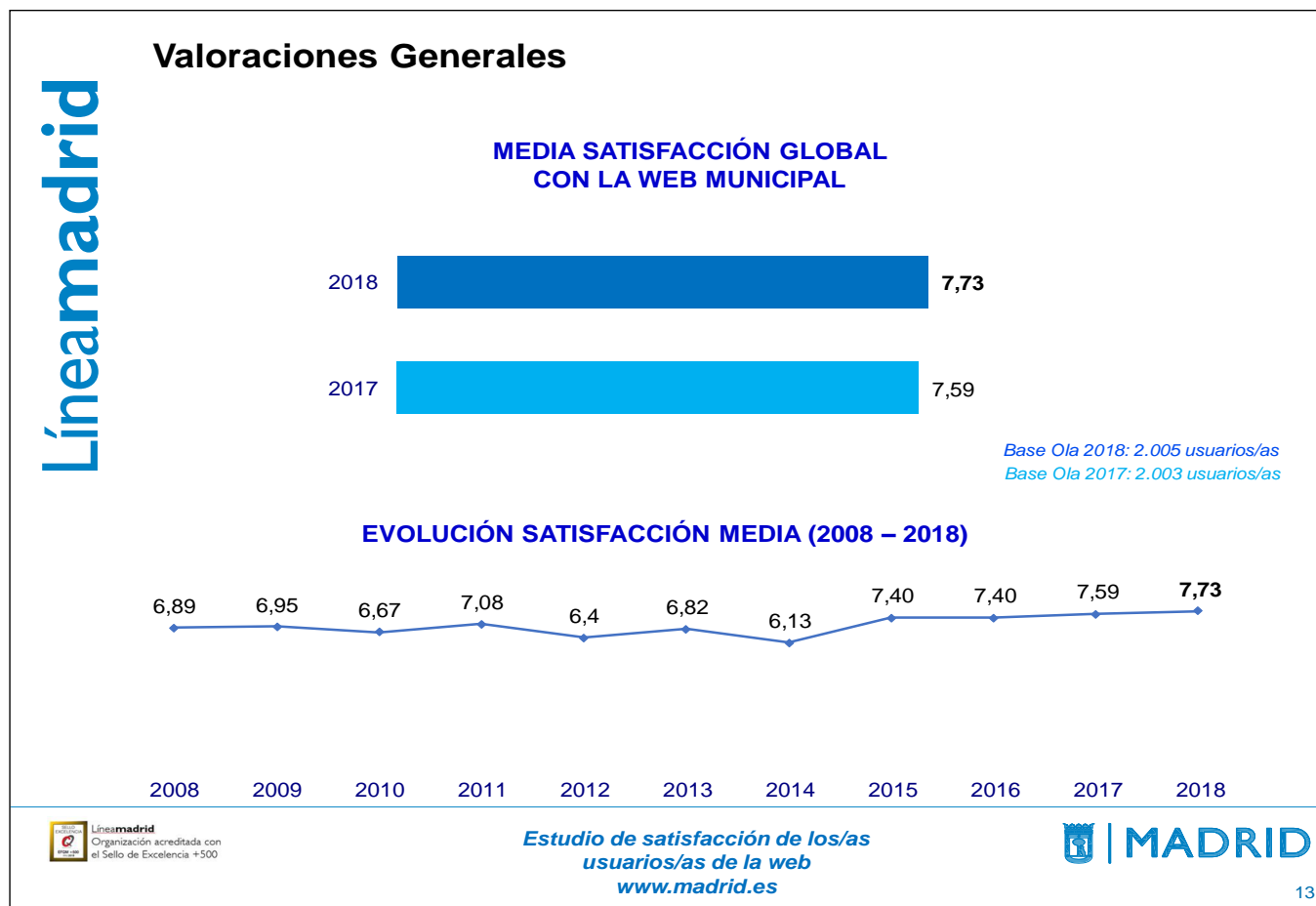


4.- Formación Departamento

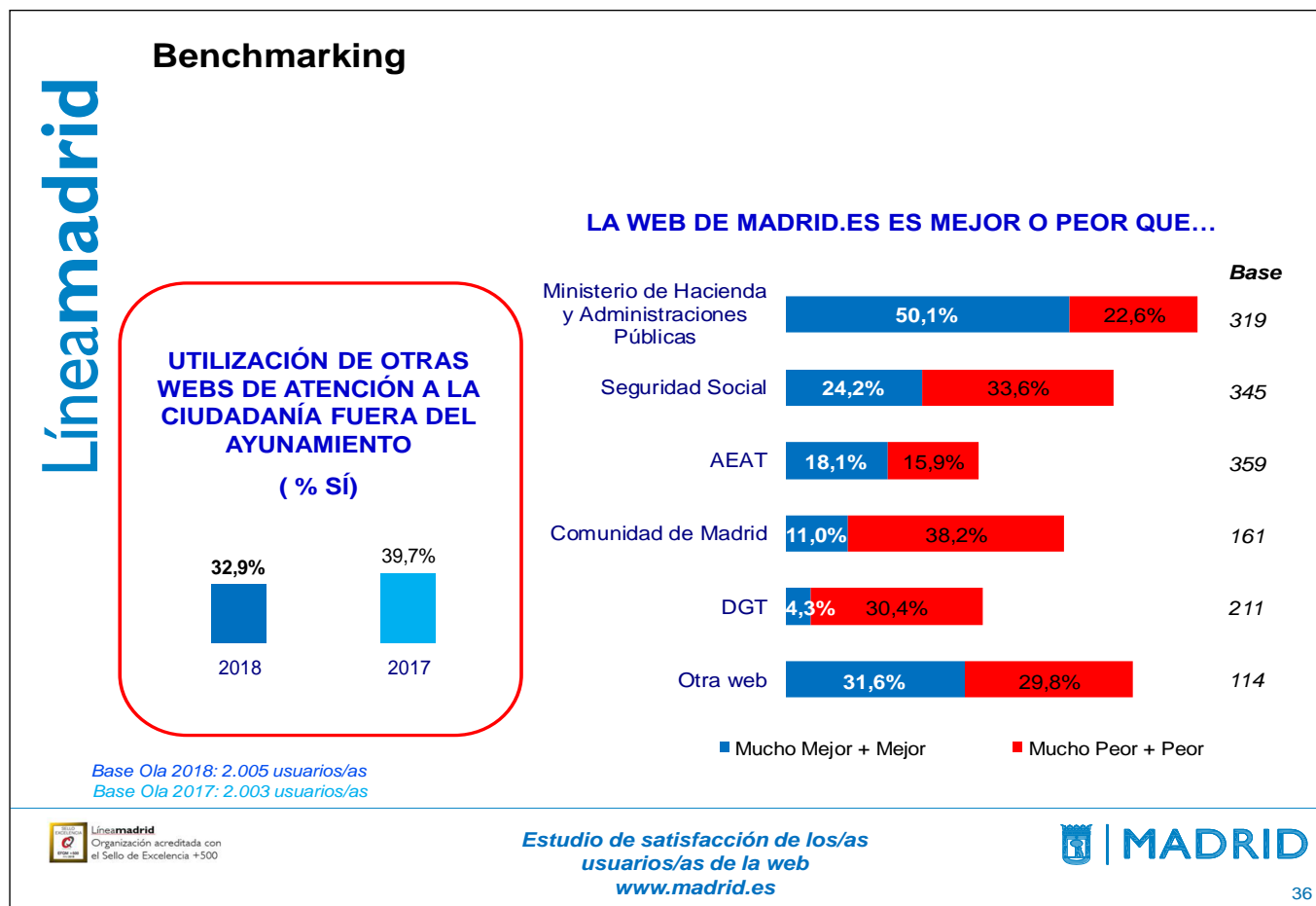
MES	ASISTENTES	HORAS
1er. trimestre	31	34
2do. trimestre	85	66
3er. trimestre	0	0
4to. trimestre	92	80
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>179</b>



5.- Satisfacción Global: Valoraciones Generales



6.- Satisfacción Global: Comparativa con otras Webs



# Estadísticas

Estadísticas

# Anual 2018

## 3. Servicios de Atención a la Ciudadanía: 3.1 Registro

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

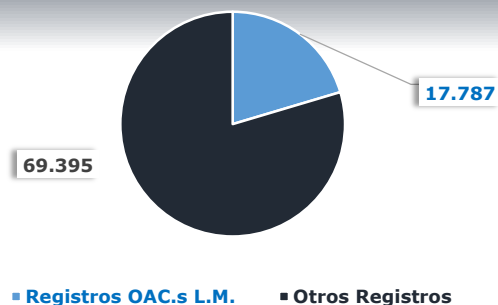
## 1.- Datos Registro

A partir de noviembre de 2018 registro pasó a depender de la DG de Transparencia, Admón. Electrónica y Calidad.

	Dependencias	2018
Entradas Registros OAC's Línea Madrid Total anotaciones		647.084
Entradas otros Registros Total anotaciones		458.525
Entradas electrónicas incluidos datos Carpeta Ciudadano		93.651
Envíos a otras AA.PP. a través de ORVE/SIR desde el Ayuntamiento de Madrid	OAC.s L.M.	109.835
	Otros Registros	67.822
	<b>Total</b>	<b>177.657</b>
Recepciones ORVE/SIR (Escritos presentados en Registros de otras AA.PP. Y remitidos al Ayto.)	A.G.E.	51.625
	Comunidad Madrid	7.561
	Entidades Locales	14.013
	Otras	1.847
<b>Total</b>	<b>75.046</b>	
Entradas digitalizadas (porcentaje)		67,87%
Recepciones de la Oficina Central (entradas a través de ORVE/SIR, electrónicas y papel)		198.018
Salidas	Registros OAC.s L.M.	17.787
	Otros Registros	69.395
	<b>Total</b>	<b>87.182</b>

Datos hasta octubre 2018.

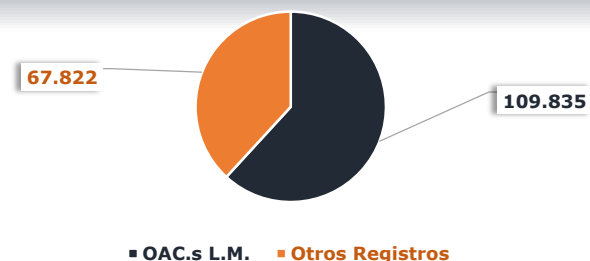
Salidas anual 2018



Entradas Registro anual 2018



Envíos a otras AAPP a través de ORVE/SIR anual 2018



Recepciones ORVE/SIR remitidos al Ayuntamiento de Madrid/ anual 2018





# Estadísticas

Estadísticas

# Anual 2018

## 3. Servicios de Atención a la Ciudadanía: 3.2 Cita Previa

Líneamadrid



Oficinas de Atención  
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid  
[www.madrid.es](http://www.madrid.es)



Teléfono 010  
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

1.- Citas asignadas por CANAL

UNIDADES GESTORAS	010	%	Internet	%	Internet Movil	%	Presencial	%	Total general	%
OAC LINEA MADRID	94.624	16,16%	181.675	31,03%	88.983	15,20%	220.284	37,62%	585.566	47,20%
CONTRIBUYENTE	65556	44,79%	53781	36,74%	9538	6,52%	17503	11,96%	146378	11,80%
CMS INTERNACIONAL	7.487	53,36%	5.538	39,47%	829	5,91%	176	1,25%	14.030	1,13%
CENTRO DE PROTECCIÓN ANIMAL	1093	50,32%	233	10,73%	544	25,05%	302	13,90%	2172	0,18%
CONSUMO	6.858	36,89%	3.870	20,82%	172	0,93%	7.689	41,36%	18.589	1,50%
OFICINA SER	9827	33,35%	10183	34,55%	3510	11,91%	5950	20,19%	29470	2,38%
MADRID CENTRAL	1.025	35,62%	976	33,91%	55	1,91%	822	28,56%	2.878	0,23%
OFICINA GESTIÓN DE MULTAS	12280	73,47%	2937	17,57%	381	2,28%	1116	6,68%	16714	1,35%
MOVILIDAD REDUCIDA	4.313	40,73%	2.869	27,09%	108	1,02%	3.299	31,15%	10.589	0,85%
OFICINA DE GESTIÓN DEL TAXI	7664	43,30%	7554	42,68%	2071	11,70%	410	2,32%	17699	1,43%
APARCAMIENTOS	1.893	37,94%	2.182	43,74%	188	3,77%	726	14,55%	4.989	0,40%
AGENCIA DE ACTIVIDADES	4405	27,40%	6741	41,93%	603	3,75%	4327	26,92%	16076	1,30%
DESARROLLO URBANO SOSTENIBLE	1.649	21,87%	4.142	54,93%	308	4,08%	1.442	19,12%	7.541	0,61%
SUBV. REHABILITACIÓN EDIFICATORIA	271	30,90%	441	50,29%	36	4,10%	129	14,71%	877	0,07%
DISCIPLINA URBANÍSTICA CIUDAD LINEAL	72	13,43%	223	41,60%	24	4,48%	217	40,49%	536	0,04%
FACTORIA INDUSTRIAL	2	3,85%	44	84,62%	2	3,85%	4	7,69%	52	0,00%
EMPRENDIMIENTO	1.169	14,64%	5.282	66,14%	290	3,63%	1.245	15,59%	7.986	0,64%
AGENCIA DE EMPLEO	2055	5,65%	5754	15,83%	1056	2,90%	27492	75,62%	36357	2,93%
ESPACIOS DE IGUALDAD	122	1,65%	415	5,60%	139	1,88%	6.732	90,87%	7.408	0,60%
SERVICIOS SOCIALES	31982	10,44%	20258	6,62%	2034	0,66%	251931	82,28%	306205	24,68%
OFICINA DE INTERMEDIACIÓN HIPOTECARIA	197	21,99%	156	17,41%	10	1,12%	533	59,49%	896	0,07%
MATRIMONIOS CIVILES	296	5,93%	2308	46,24%	928	18,59%	1459	29,23%	4991	0,40%
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1.217	46,75%	924	35,50%	60	2,31%	402	15,44%	2.603	0,21%
<b>Total Nº DE CITAS</b>	<b>256.057</b>	<b>20,64%</b>	<b>318.486</b>	<b>25,67%</b>	<b>111.869</b>	<b>9,02%</b>	<b>554.190</b>	<b>44,67%</b>	<b>1.240.602</b>	<b>100,00%</b>

2.- Gráfico

