

Estadísticas: anual 2016

1. Canales de Atención a la Ciudadanía - Línea Madrid

1.1 Datos globales

1.2 Internet (www.madrid.es)

1.3 Teléfono 010

1.4 Oficinas de Atención a la Ciudadanía

2. Servicios de Líneamadrid

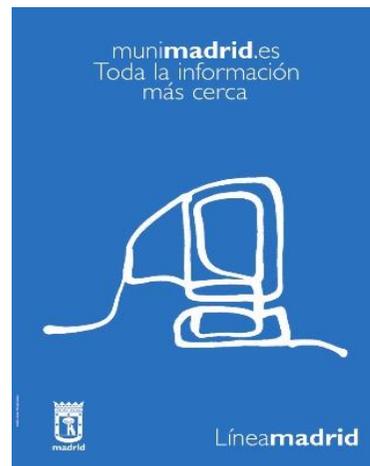
2.1 Datos globales

2.2 Registro- Datos Oficinas Atención Ciudadanía/Oficina Central

2.3 Cita previa- Datos Globales

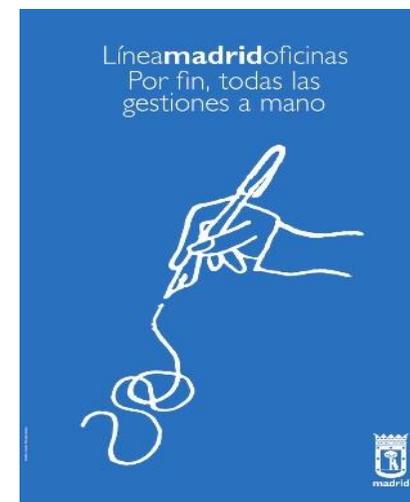
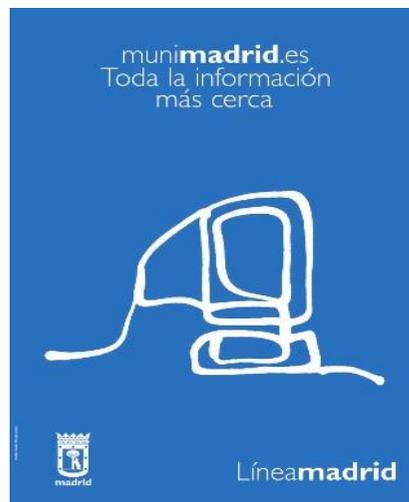
3. Gestión de contenidos

3.1 Elaboración de la información



Estadísticas: anual 2016

1.1 Canales: Datos globales

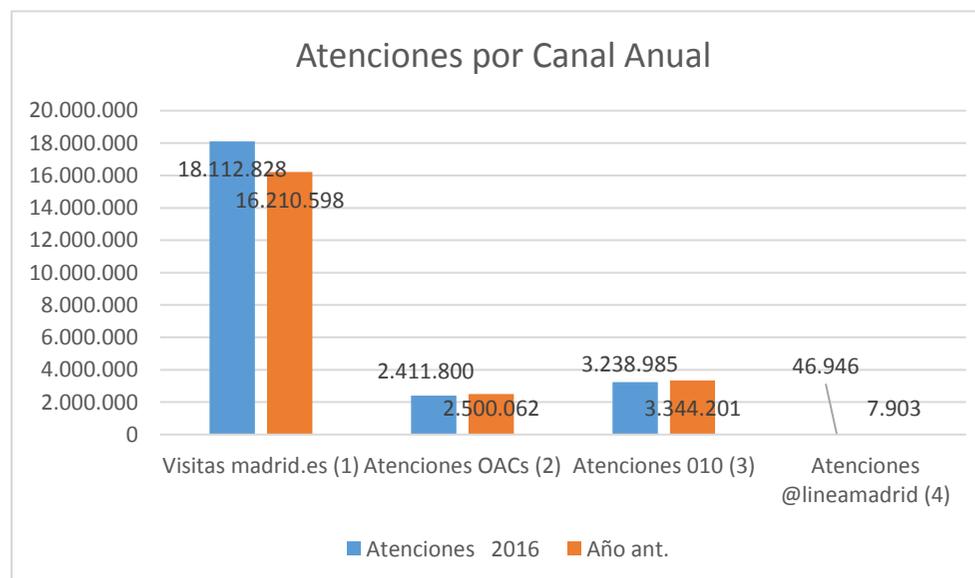


Total 2016

Atenciones

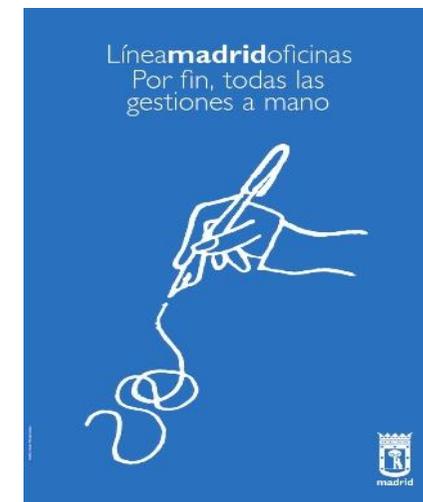
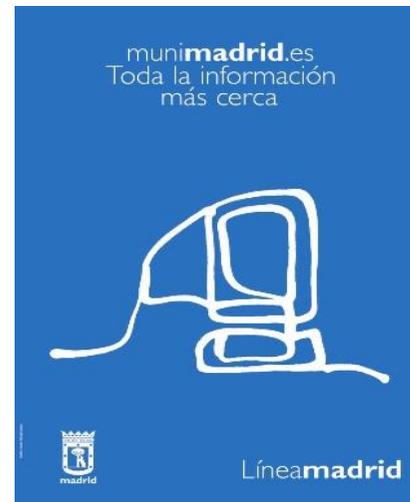
MES	TOTAL		
	Atenciones 2016	Año ant.	Dif
Visitas madrid.es (1)	18.112.828	16.210.598	11,7%
Atenciones OACs (2)	2.411.800	2.500.062	-3,5%
Atenciones 010 (3)	3.238.985	3.344.201	-3,1%
Atenciones @lineamadrid (4)	46.946	7.903	494,0%
TOTAL	23.810.559	22.062.764	7,9%

(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: webtrends
(2)	Una atención en una Oficina de Atención al Ciudadano es una visita física de un ciudadano a la misma, con independencia del número de gestiones diferentes que ese mismo ciudadano pueda realizar durante dicha visita. Fuente: Qmatic
(3)	Una atención en el 010 es una llamada que ha sido atendida por un operador, con independencia del número de gestiones diferentes que ese mismo ciudadano pueda realizar durante dicha llamada. Fuente: ACD (centralita del servicio 010)
(4)	Una atención en la cuenta Twitter @lineamadrid es una conversación sobre un único tema. Una atención telemática en Telesor (www.telesor.es) es una conversación a través de mensajería instantánea



Estadísticas: anual 2016

1.2 Canales: Internet

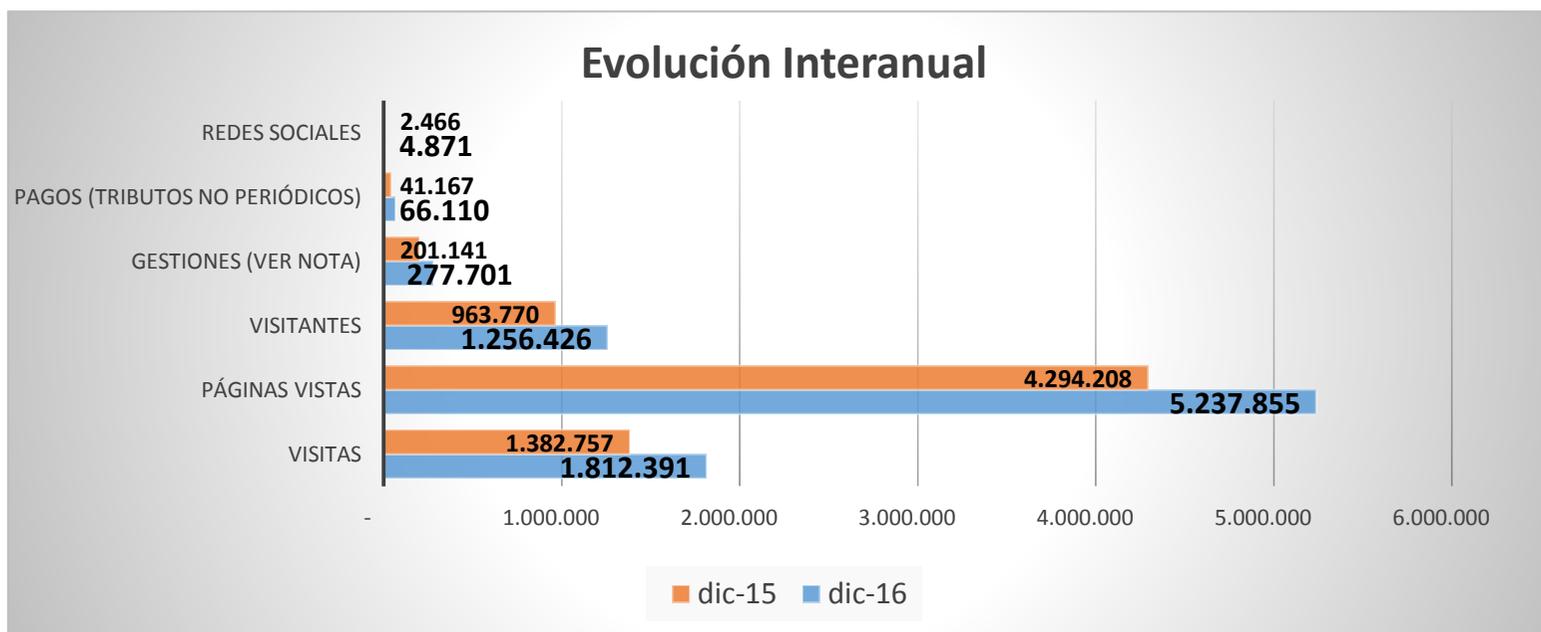


Anual 2016

Evolución Interanual

	dic-16	dic-15	Variación
Visitas	1.812.391	1.382.757	31,07%
Páginas vistas	5.237.855	4.294.208	21,97%
Visitantes	1.256.426	963.770	30,37%
Gestiones (ver Nota)	277.701	201.141	38,06%
Pagos (tributos no periódicos)	66.110	41.167	60,59%
Redes sociales	4.871	2.466	97,53%

Fuentes: Webtrends para páginas y visitas. Datos remitidos por IAM para gestiones y pagos. Ferrosar para redes sociales



Anual 2016

Páginas Visualizadas, Visitas y Visitantes

Meses	Páginas Visualizadas			Visitas			Visitantes
	Total páginas	Promedio por día	Páginas / visita	Total visitas	Duración media	Duración mediana	
ene-16	4.421.363	142.624	3,20	1.383.510	0:05:56	0:02:08	986.483
feb-16	4.462.137	153.866	3,32	1.345.644	0:06:08	0:02:11	954.478
mar-16	4.692.104	151.358	3,52	1.332.339	0:06:03	0:02:06	964.923
abr-16	5.175.418	172.513	3,53	1.466.037	0:05:49	0:01:56	1.053.212
may-16	4.876.910	157.319	3,05	1.598.787	0:05:22	0:01:44	1.120.044
jun-16	5.111.136	170.371	3,08	1.657.602	0:05:36	0:01:53	1.135.161
jul-16	4.062.268	131.040	2,97	1.367.993	0:05:32	0:01:51	965.823
ago-16	3.478.134	112.197	2,88	1.208.367	0:05:25	0:01:52	867.283
sep-16	4.377.820	145.927	3,07	1.426.905	0:05:38	0:01:53	996.423
oct-16	4.760.912	153.577	2,93	1.625.795	0:05:25	0:01:47	1.139.497
nov-16	5.881.716	196.057	3,12	1.887.458	0:05:34	0:01:45	1.269.752
dic-16	5.237.855	168.963	2,89	1.812.391	0:05:14	0:01:44	1.256.426
TOTAL/PROMEDIO	56.537.773	154.651	3,12	18.112.828	0:05:39	0:01:54	12.709.505

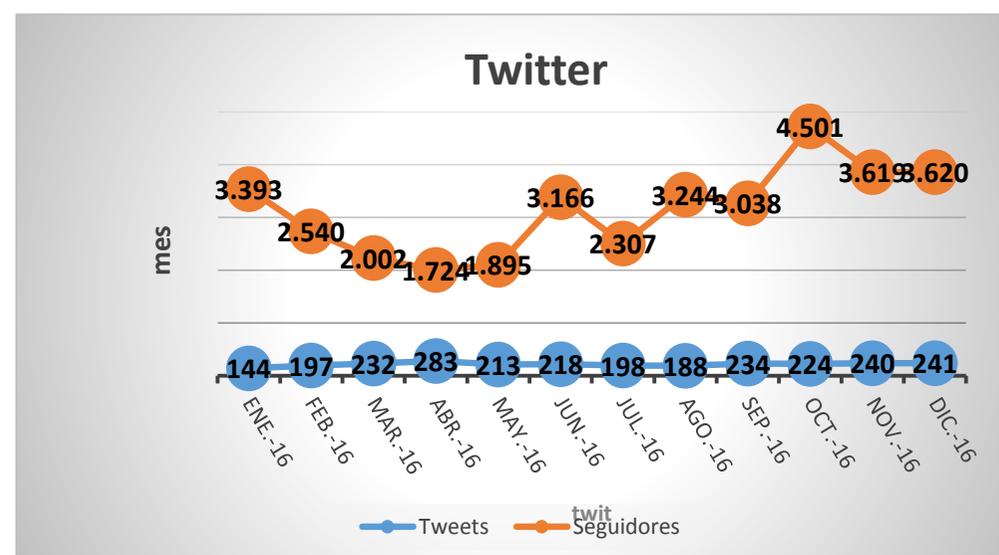
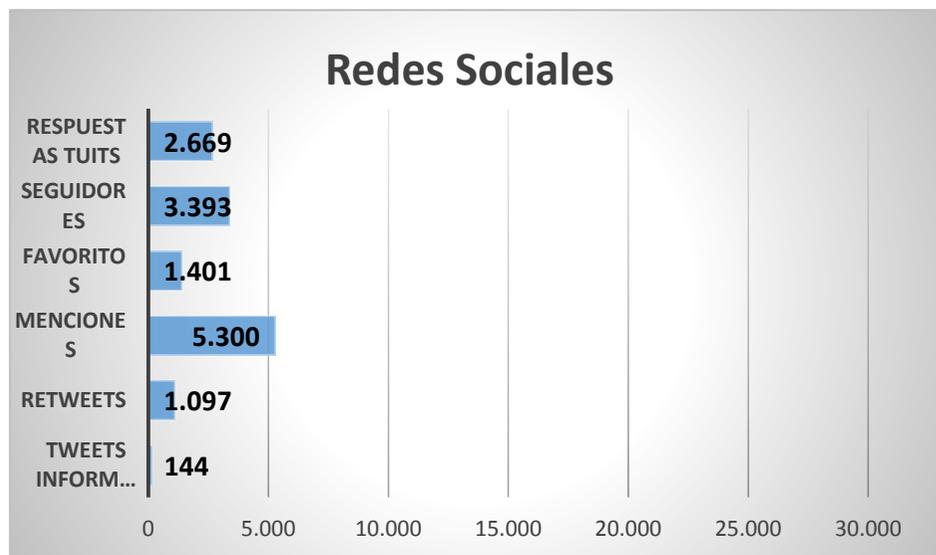
Gráfico 1. Páginas visualizadas por meses

Gráfico 2. Visitas/Nº de visitantes por meses



Anual 2016 Redes Sociales

	Tweets informativos	Retweets	Menciones	Favoritos	Seguidores	respuestas tuits	TOTAL
ene-16	144	1.097	5.300	1.401	3.393	2.669	14.004
feb-16	197	1.044	3.453	1.209	2.540	1.821	10.264
mar-16	232	1.544	3.540	1.552	2.002	1.829	10.699
abr-16	283	1.458	4.107	1.537	1.724	2.147	11.256
may-16	213	1.985	6.114	2.506	1.895	3.177	15.890
jun-16	218	2.082	7.981	3.317	3.166	4.209	20.973
jul-16	198	1.814	10.437	2.603	2.307	5.378	22.737
ago-16	188	2.178	9.701	2.595	3.244	4.786	22.692
sep-16	234	1.805	11.421	2.564	3.038	6.413	25.475
oct-16	224	1.738	9.047	2.608	4.501	5.077	23.195
nov-16	240	2.136	8.355	3.588	3.619	4.554	22.492
dic-16	241	2.293	9.129	3.898	3.620	4.871	24.052
TOTAL	2.612	21.174	88.585	29.378	35.049	46.931	223.729



Anual 2016 -Páginas Visualizadas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
INICIO	531.877
ACTIVIDADES Y EVENTOS	128.378
AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID	111.578
BUSCADOR	97.403
DIRECCIONES Y TELÉFONOS	64.331
MADRID PARA NIÑOS Y NIÑAS	64.111
OPOSICIONES	53.392
TAXI	43.252
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	37.670
SEDE.MADRID.ES/PORTAL/SITE/TRAMITES	36.033
CONTACTO	33.798
EL AYUNTAMIENTO	33.385
ESTADO DEL TRÁFICO	33.305
MI MADRID	32.504
TEMPLO DE DEBOD	31.641
GESTIONES Y TRÁMITES	30.575
PLANOS POR DISTRITOS Y BARRIOS	28.253
ACTUALIDAD	26.454
MERCADOS DE MADRID	26.426
TELÉFONO 010 LÍNEA MADRID. INFORMACIÓN Y GESTIONES	26.401
¿TE HA SIDO ÚTIL ESTA PÁGINA?	23.038
A.P.R.: ÁREAS PRIORIDAD RESIDENCIAL	23.017
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	21.535
INCIDENCIAS DE TRÁFICO	21.150
IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES (IBI)	18.753
TODAS LAS NOTICIAS	18.573
COMPETICIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES	17.881
CULTURA, OCIO Y DEPORTE	16.462
MUSEO DE HISTORIA DE MADRID	16.427
MEDIO AMBIENTE	16.422

Anual 2016

DEFINICIONES:

Páginas:

Cualquier página visualizada. Para cada perfil, puede especificar los tipos de archivos que se consideran como una página. El administrador del de WebTrends puede cambiar estas configuraciones.

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.

NOTA:

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

Anual 2016 -Visitas por páginas

Anual 2016

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
INICIO	393.919
BUSCADOR	59.439
ACTIVIDADES Y EVENTOS	33.745
AGENCIA PARA EL EMPLEO DE MADRID	32.821
SEDE.MADRID.ES/PORTAL/SITE/TRAMITES	30.719
MOVILIDAD Y TRANSPORTES	28.097
DIRECCIONES Y TELÉFONOS	27.048
ESTADO DEL TRÁFICO	25.491
EL AYUNTAMIENTO	24.513
TELÉFONO 010 LÍNEA MADRID. INFORMACIÓN Y GESTION	22.107
MERCADOS DE MADRID	19.560
OPOSICIONES	19.549
MADRID PARA NIÑOS Y NIÑAS	18.729
CONTACTO	18.006
A.P.R.: ÁREAS PRIORIDAD RESIDENCIAL	17.661
¿TE HA SIDO ÚTIL ESTA PÁGINA?	17.036
TAXI	16.533
PLANOS POR DISTRITOS Y BARRIOS	16.177
GESTIONES Y TRÁMITES	16.174
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	16.152
ACTUALIDAD	15.455
MI MADRID	13.683
CULTURA, OCIO Y DEPORTE	12.179
MEDIO AMBIENTE	11.979
INCIDENCIAS DE TRÁFICO	11.627
TEMPLO DE DEBOD	11.083
TODAS LAS NOTICIAS	9.301
IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES (IBI)	8.280
COMPETICIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES	7.633
MUSEO DE HISTORIA DE MADRID	6.160

DEFINICIONES:

Páginas:

Cualquier página visualizada. Para cada perfil, puede especificar los tipos de archivos que se consideran como una página. El administrador del de WebTrends puede cambiar estas configuraciones.

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.

NOTA:

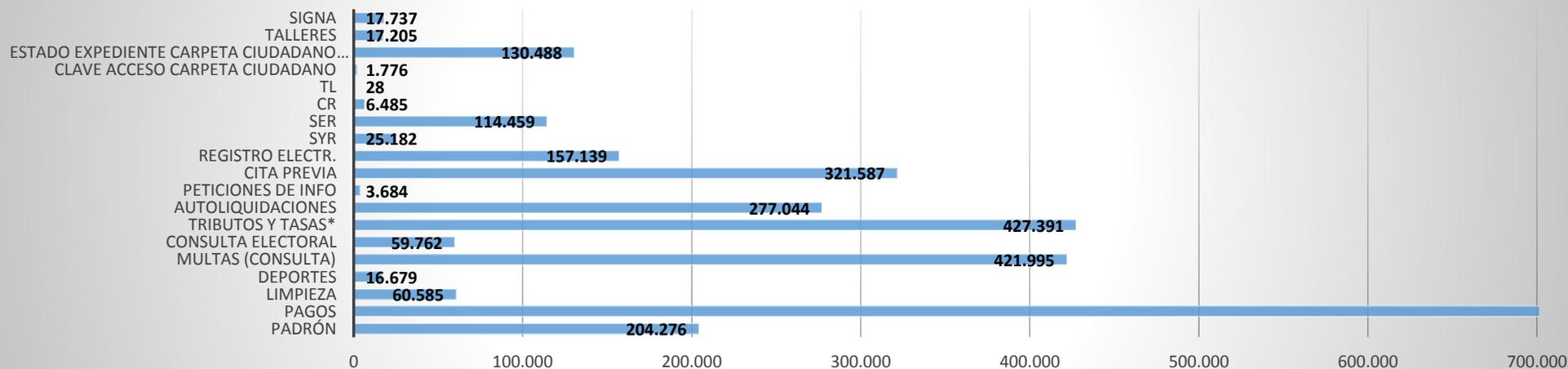
Las cifras reflejan los datos de las 30 páginas más visualizadas del año

Anual 2016

	PADRÓN	PAGOS	LIMPIEZA	DEPORTES	MULTAS (Consulta)	CONSULTA ELECTORA	TRIBUTOS Y TASAS*	AUTOLIQUIDACIONES	PETICIONES DE	CITA PREVIA	REGISTRO ELECTR.	SyR	SER	CR	TL	CLAVE ACCESO	ESTADO EXPEDIEN	TALLERES	SIGNA	TOTAL
01/16	18.044	25.615	3.535	3.959	20.772	2.028	29.734	18.463	294	23.957	12.603	2.483	20.804	0	4	777	9.888	1.656	849	195.465
02/16	18.935	40.143	3.700	3.785	22.297	3.018	26.636	22.915	359	24.079	14.365	2.495	4.562	0	7	999	10.262	1.189	1.177	200.923
03/16	12.123	30.370	3.545	4.368	13.315	1.218	23.934	23.343	421	22.792	10.839	1.700	3.615	0	2	0	7.447	871	1.627	161.530
04/16	15.650	77.904	4.473	4.567	17.844	2.004	44.248	22.682	343	39.439	13.368	1.711	2.732	0	5	0	9.716	1.141	2.653	260.480
05/16	20.454	154.240	4.843	0	26.789	10.469	54.747	22.989	338	37.296	15.520	2.680	3.353	6.485	0	0	13.348	1.601	1.638	376.790
06/16	19.634	50.566	5.470	0	24.740	30.635	34.783	24.411	338	25.083	13.636	3.119	3.565	0	0	0	12.028	2.213	1.565	251.786
07/16	14.595	43.349	5.690	0	22.314	1.593	20.864	28.828	256	19.848	12.367	2.597	3.054	0	2	0	10.187	1.065	1.829	188.438
08/16	12.496	34.519	4.795	0	28.115	1.208	15.941	16.907	196	19.499	9.342	1.525	3.564	0	1	0	7.806	1.037	935	157.886
09/16	19.362	52.715	7.448	0	46.718	1.802	23.454	24.443	256	27.134	11.501	2.000	7.685	0	3	0	11.048	2.280	1.158	239.007
10/16	19.218	66.383	6.480	0	53.261	2.137	47.809	23.994	319	28.489	13.624	1.852	61.525	0	2	0	12.185	1.584	1.437	340.299
11/16	19.147	110.534	5.501	0	71.978	1.936	67.767	25.665	346	29.005	16.430	1.885	0	0	1	0	14.926	1.570	1.552	368.243
12/16	14.618	68.708	5.105	0	73.852	1.714	37.474	22.404	218	24.966	13.544	1.135	0	0	1	0	11.647	998	1.317	277.701
TOT:	204.276	755.046	60.585	16.679	421.995	59.762	427.391	277.044	3.684	321.587	157.139	25.182	114.459	6.485	28	1.776	130.488	17.205	17.737	3.018.548

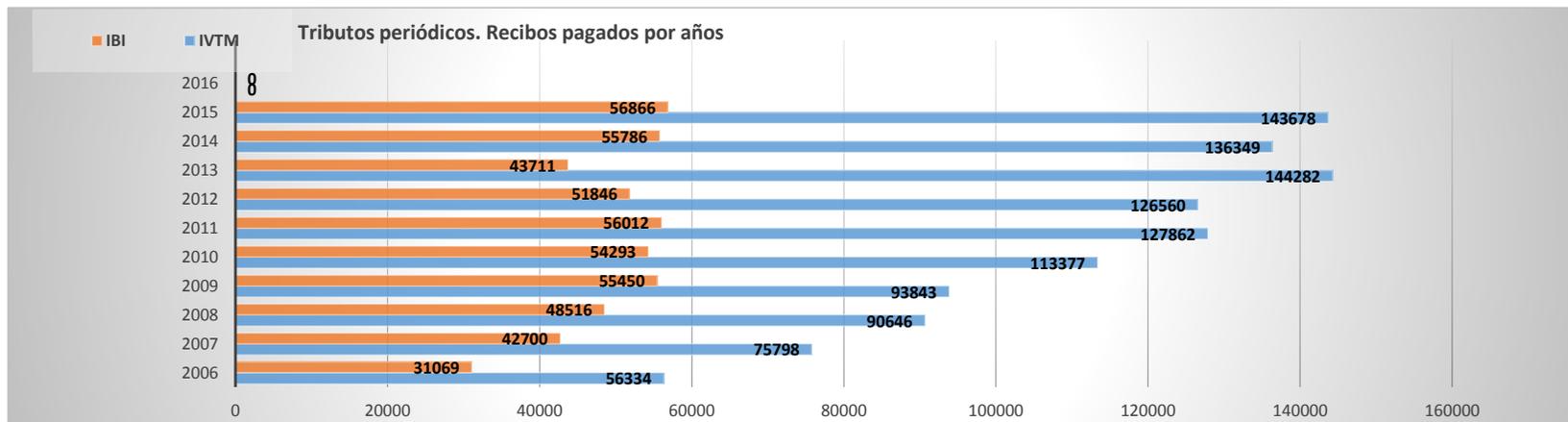
* Se incluyen gestiones relativas a Domiciliaciones, Fraccionamiento, Sistema Especial de Pago y Duplicados de Tributos y Tasas

GESTIONES. AÑO 2016



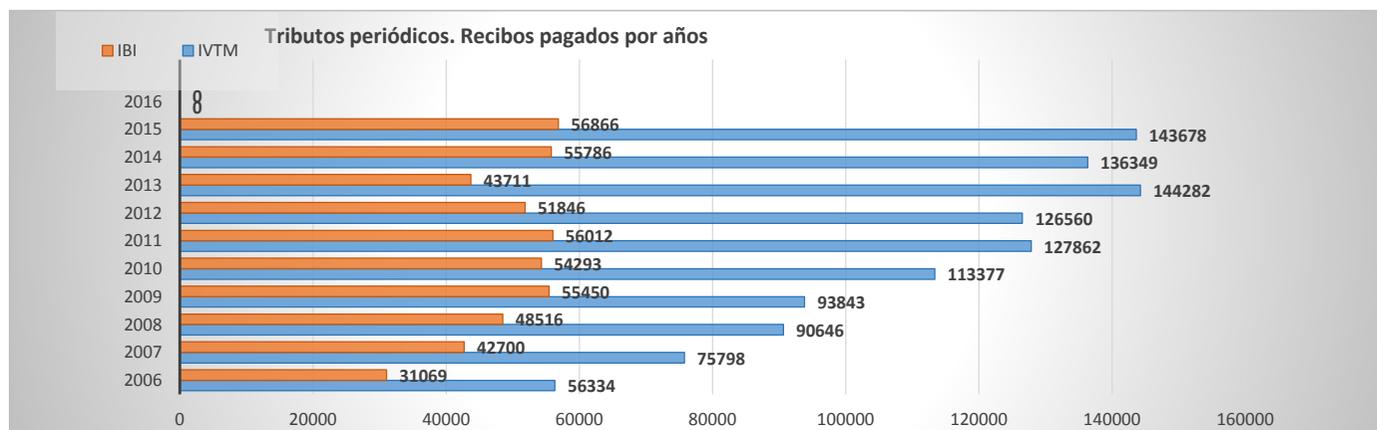
Anual 2016 Total Pagos por Internet. Tasas y tributos periódicos

Impuesto / Tasa	RECIBOS PAGADOS										
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
IVTM	56.334	75.798	90.646	93.843	113.377	127862	126560	144282	136349	143678	156514
IBI	31.069	42.700	48.516	55.450	54.293	56.012	51.846	43.711	55.786	56866	10987
TRU					87.216	74.144	65.153	52.542	63.803		
IAE EMPRESAS	407	1	852	949	1.093	1.676	1.916	1.546	2.164	2.563	2.926
IAE PROFESIONAL	0	0	1	1	1	103	1				
IAE LOCALES							142	77	127	88	59
TASA VEHÍCULOS OCU	0	0	0	973	1.067	1424			1522	1679	1837
TOTAL	87.810	118.499	140.015	151.216	257.047	261.221	245.618	242.158	259.751	204.874	172.324



Evolución de la recaudación por años. Tributos periódicos. Gráfico 2 .

Impuesto / Tasa	RECAUDACIÓN EN EUROS										
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
IVTM	5.294.441	7.232.031	8.816.454	9.493.184	11.347.257	12.701.752	12.452.283	14.319.399	13.697.451	12.804.779	13.705.638
IBI	7.430.563	10.605.646	12.933.873	16.214.545	17.654.160	20.595.664	20.991.205	17.818.544	24.170.022	25.746.816	29.812.135
TRU					6.310.233	4.907.587	4.378.623	3.679.044	4.037.563		
IAE EMPRESAS	672.749	154	1.407.088	1.512.065	1.741.741	2.600.070	2.717.328	2.599.104	3.543.307	4.587.848	6.146.796
IAE PROFESIONAL	0	0	156	514	429	103.224	128				
IAE LOCALES							151.994	128.409	120.830	98.709	81.800
TASA VEHÍCULOS OCU	0	0	0	624.039	624.166	1.050.783			641.763	714.284	818.434
TOTAL	13.397.751,83	17.837.830,72	23.157.571,90	27.844.348,55	37.677.985,07	41.959.080,56	40.691.562,28	38.544.499,79	46.210.934,96	43.952.435,68	50.566.468,19



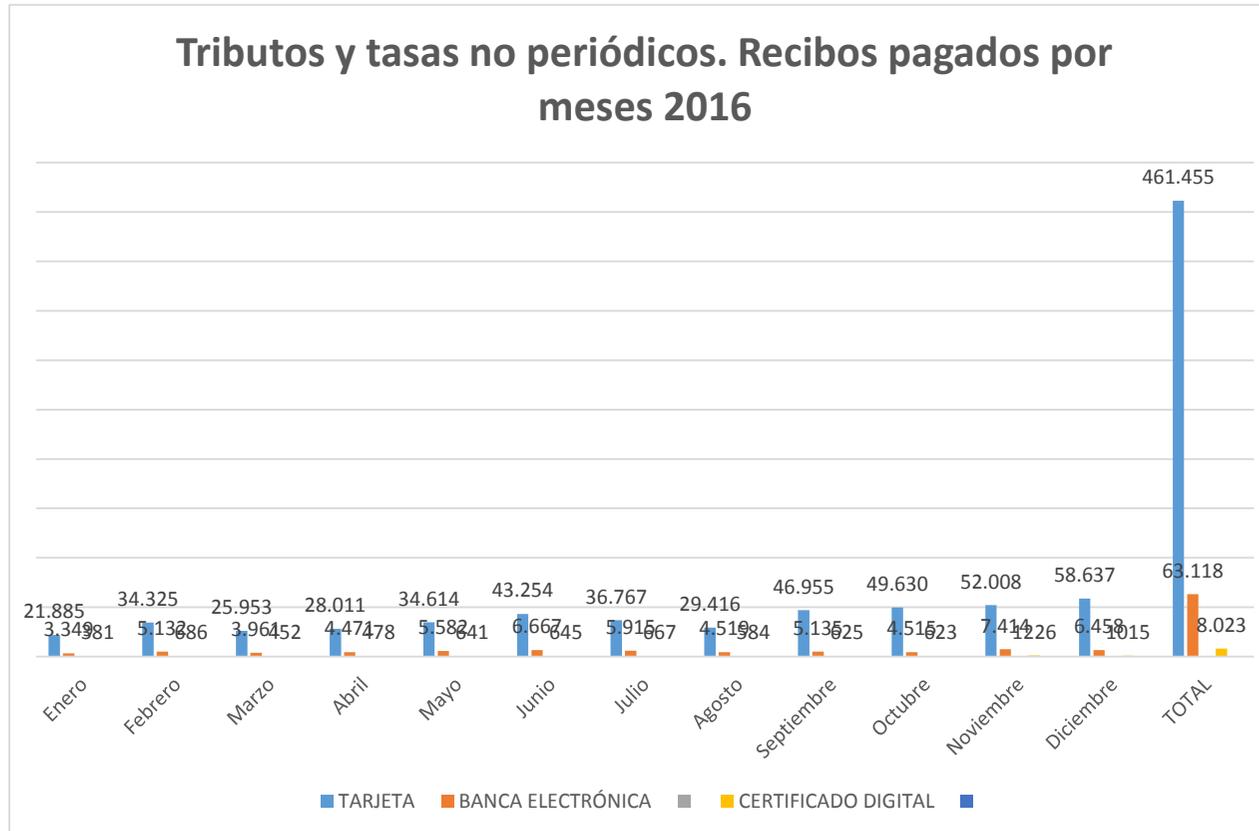
Anual 2016

Anual 2016

Total pagos por Internet. Tributos no periódicos. 2016

FORMA DE PAGO	TARJETA	BANCA ELECTRÓNICA	CERTIFICADO DIGITAL	TOTAL
Enero	21.885	3.349	381	25.615
Febrero	34.325	5.132	686	40.143
Marzo	25.953	3.961	452	30.366
Abril	28.011	4.471	478	32.960
Mayo	34.614	5.582	641	40.837
Junio	43.254	6.667	645	50.566
Julio	36.767	5.915	667	43.349
Agosto	29.416	4.519	584	34.519
Septiembre	46.955	5.135	625	52.715
Octubre	49.630	4.515	623	54.768
Noviembre	52.008	7.414	1226	60.648
Diciembre	58.637	6.458	1015	66.110
TOTAL	461.455	63.118	8.023	532.596

Gráfico 3 . Recibos pagados por meses. Tributos no periódicos

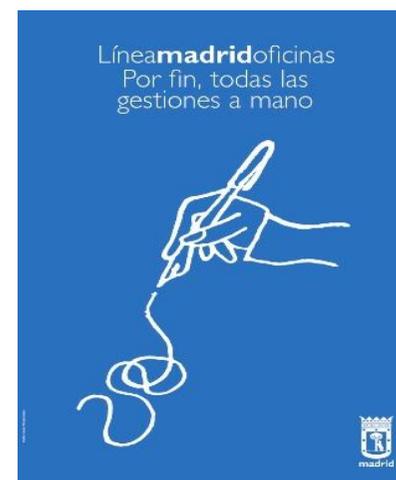
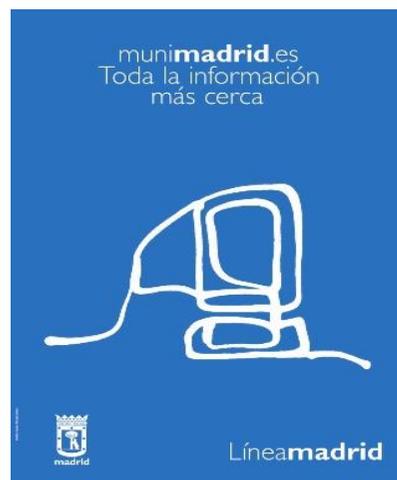


Líneamadrid

A. G. de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Abierto
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía
Subdirección General de Atención a la Ciudadanía
Teléfono 010
Año 2016

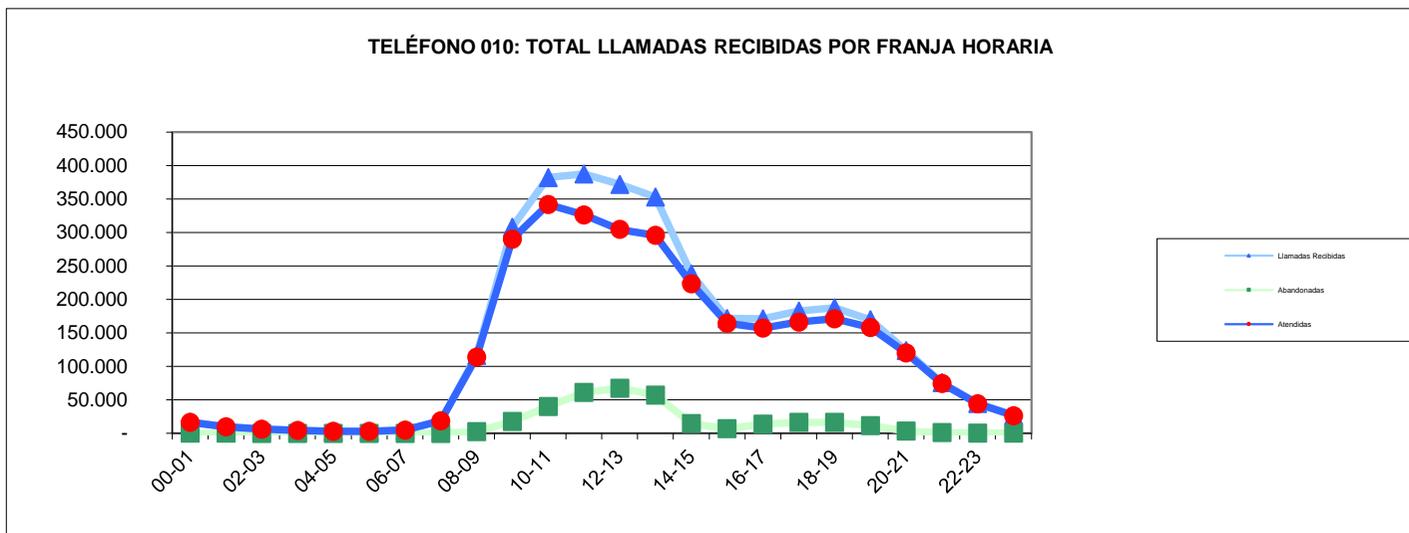
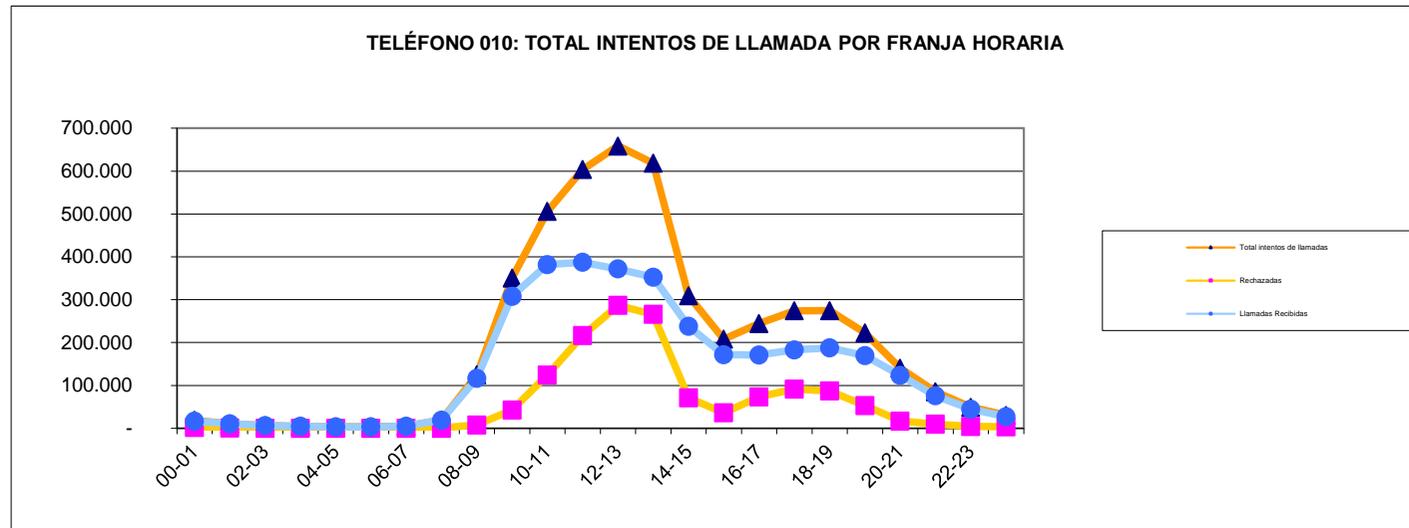
Estadísticas: anual 2016

1.3 Canales: Teléfono 010



Total llamadas. Por tramo horario

HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	18.639	1.708	9%	16.931	91%	348	2%	16.582	98%
01-02	10.645	559	5%	10.086	95%	271	3%	9.813	97%
02-03	6.515	88	1%	6.427	99%	92	1%	6.338	99%
03-04	4.672	27	1%	4.645	99%	60	1%	4.585	99%
04-05	3.222	33	1%	3.189	99%	19	1%	3.170	99%
05-06	3.195	20	1%	3.175	99%	28	1%	3.147	99%
06-07	5.046	53	1%	4.993	99%	51	1%	4.942	99%
07-08	19.310	249	1%	19.061	99%	150	1%	18.909	99%
08-09	124.664	7.866	6%	116.798	94%	2.771	2%	113.996	98%
09-10	350.576	42.542	12%	308.034	88%	17.826	6%	290.145	94%
10-11	506.051	124.205	25%	381.846	75%	39.982	10%	341.737	89%
11-12	603.591	216.294	36%	387.297	64%	60.992	16%	326.205	84%
12-13	658.629	286.869	44%	371.760	56%	67.288	18%	304.464	82%
13-14	618.676	265.808	43%	352.868	57%	57.163	16%	295.724	84%
14-15	309.057	71.137	23%	237.920	77%	14.660	6%	223.577	94%
15-16	207.683	36.072	17%	171.611	83%	7.094	4%	164.508	96%
16-17	244.327	73.275	30%	171.052	70%	13.872	8%	157.158	92%
17-18	274.008	91.174	33%	182.834	67%	16.385	9%	166.360	91%
18-19	274.378	86.908	32%	187.470	68%	16.377	9%	171.224	91%
19-20	222.802	52.989	24%	169.813	76%	11.642	7%	158.133	93%
20-21	140.545	16.801	12%	123.744	88%	3.386	3%	120.384	97%
21-22	85.230	9.435	11%	75.795	89%	1.143	2%	74.653	98%
22-23	49.096	4.458	9%	44.638	91%	448	1%	44.188	99%
23-24	30.260	3.421	11%	26.839	89%	471	2%	26.365	98%
TOTAL	4.770.817	1.391.991	29,18%	3.378.826	70,82%	332.519	9,84%	3.046.307	90,16%

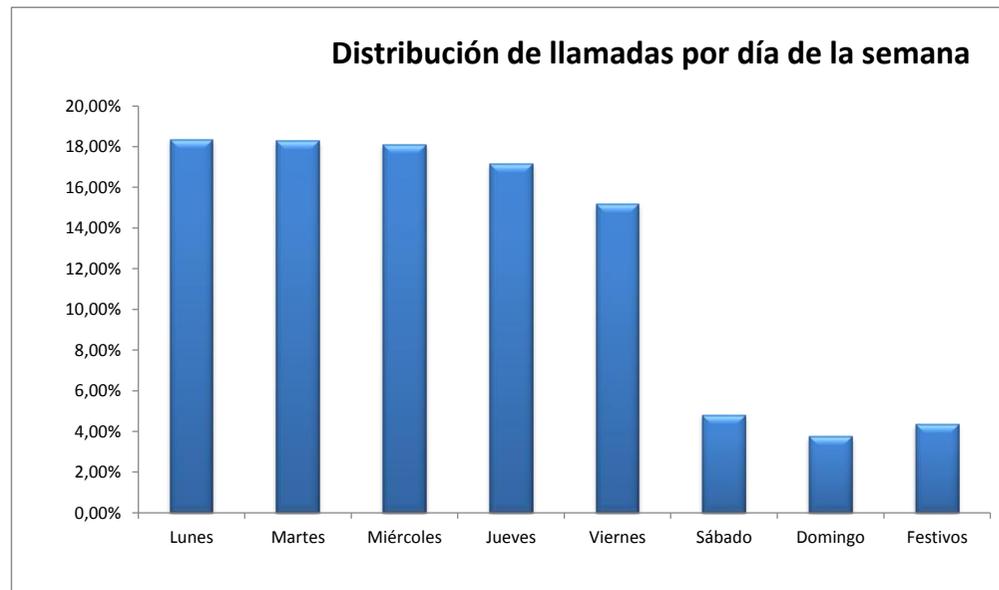


Total llamadas. Mensual por días

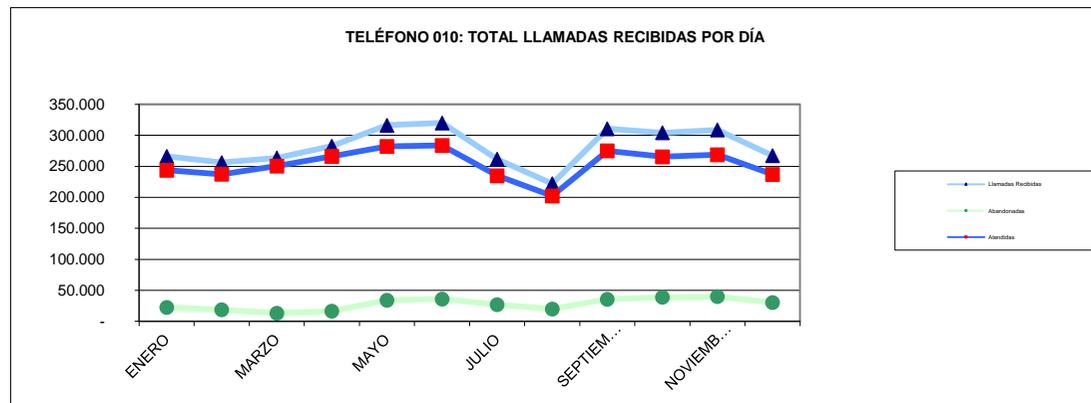
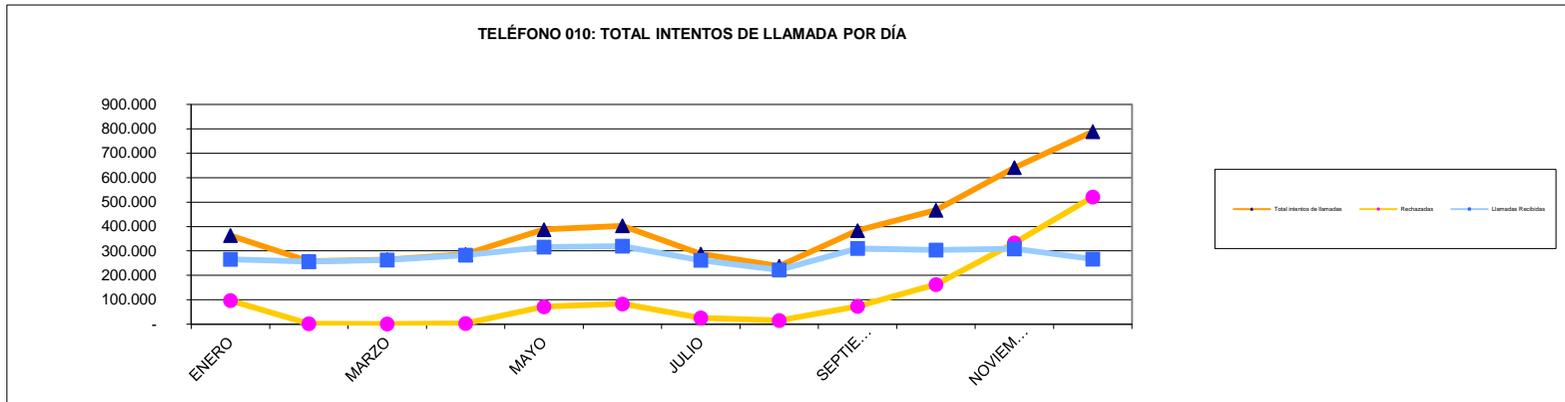
MES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas	TMA Mensual
ENERO	363.168	96.965	27%	266.203	73%	22.511	8%	243.692	92%	221,61
FEBRERO	258.444	2.393	1%	256.051	99%	18.826	5%	237.225	95%	217,48
MARZO	264.900	1.351	0%	263.549	100%	13.146	5%	250.403	95%	209,15
ABRIL	286.297	3.614	1%	282.683	99%	16.402	5%	266.281	95%	219,95
MAYO	387.639	71.440	10%	316.199	90%	34.177	9%	282.022	91%	225,88
JUNIO	403.177	83.325	40%	319.852	60%	36.109	14%	283.743	86%	218,60
JULIO	288.003	26.325	3%	261.678	97%	26.956	7%	234.722	92%	218,64
AGOSTO	237.714	15.747	4%	221.967	96%	19.892	7%	202.075	93%	218,92
SEPTIEMBRE	384.017	73.373	6%	310.644	94%	35.484	8%	275.160	92%	216,99
OCTUBRE	466.915	162.842	14%	304.073	86%	38.747	11%	265.326	89%	239,57
NOVIEMBRE	641.674	333.085	52%	308.589	48%	39.945	13%	268.644	87%	243,32
DICIEMBRE	788.869	521.531	66%	267.338	34%	30.324	11%	237.014	89%	245,43
TOTAL	4.770.817	1.391.991	29,18%	3.378.826	70,82%	332.519	9,84%	3.046.307	90,16%	224,63

Día de la semana	Llamadas Recibidas	Nº de Días
Lunes	627.733	49
Martes	638.172	50
Miércoles	619.848	49
Jueves	599.665	50
Viernes	540.610	51
Sábado	178.513	53
Domingo	128.518	49
Festivo	45.767	15
TOTAL	3.378.826	366

Distribución de llamadas recibidas		
Día Semana	Media llamadas	% s/ total
Lunes	12.811	18,34%
Martes	12.763	18,27%
Miércoles	12.650	18,11%
Jueves	11.993	17,17%
Viernes	10.600	15,17%
Sábado	3.368	4,82%
Domingo	2.623	3,75%
Festivos	3.051	4,37%



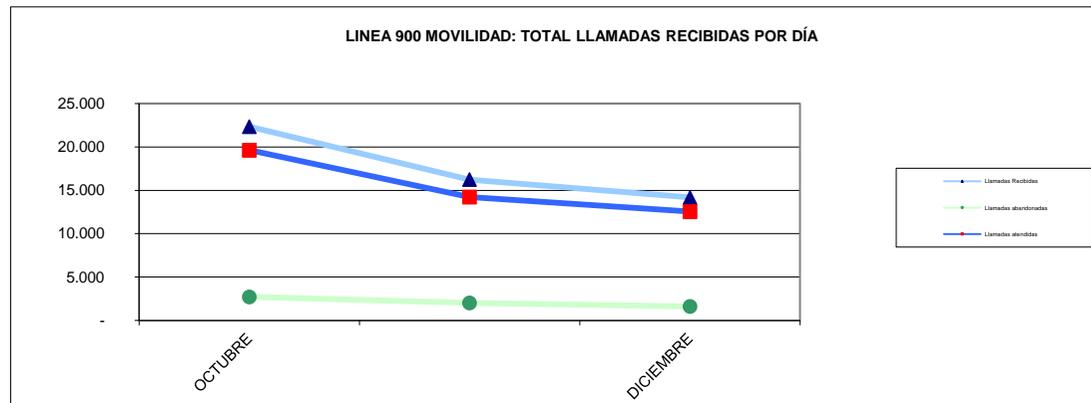
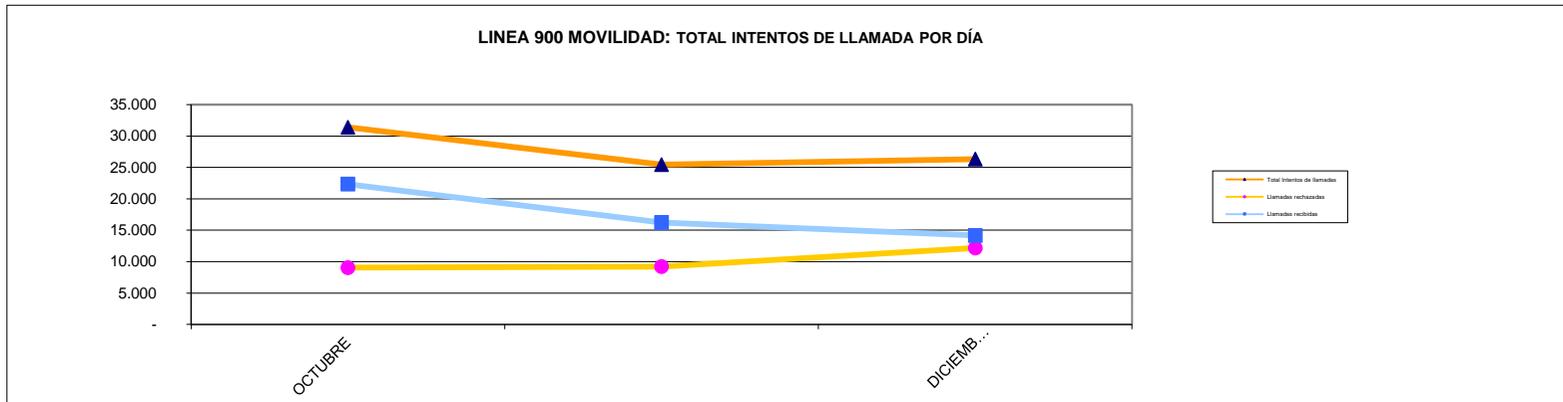
Total llamadas por meses



Línea 900 Movilidad: Total llamadas por meses.

MES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
ENERO	23.234	4.920	21%	18.314	79%	1.640	5%	16.674	95%
FEBRERO	17.263	589	3%	16.674	97%	995	4%	15.679	96%
MARZO	15.905	272	2%	15.633	98%	585	5%	15.048	95%
ABRIL	17.071	725	3%	16.346	97%	802	5%	15.544	95%
MAYO	19.262	2.816	9%	16.446	91%	1.545	8%	14.901	92%
JUNIO	23.451	4.594	29%	18.857	71%	1.935	13%	16.922	87%
JULIO	20.161	2.426	6%	17.735	94%	1.574	6%	16.161	94%
AGOSTO	15.805	1.499	5%	14.306	95%	1.056	5%	13.250	95%
SEPTIEMBRE	29.952	5.324	8%	24.628	92%	2.436	8%	22.192	92%
OCTUBRE	31.392	9.051	18%	22.341	82%	2.722	12%	19.619	88%
NOVIEMBRE	25.468	9.229	36%	16.239	64%	2.027	12%	14.212	88%
DICIEMBRE	26.340	12.162	46%	14.178	54%	1.636	12%	12.542	88%
TOTAL	265.304	53.607	20,21%	211.697	79,79%	18.953	8,95%	192.744	91,05%

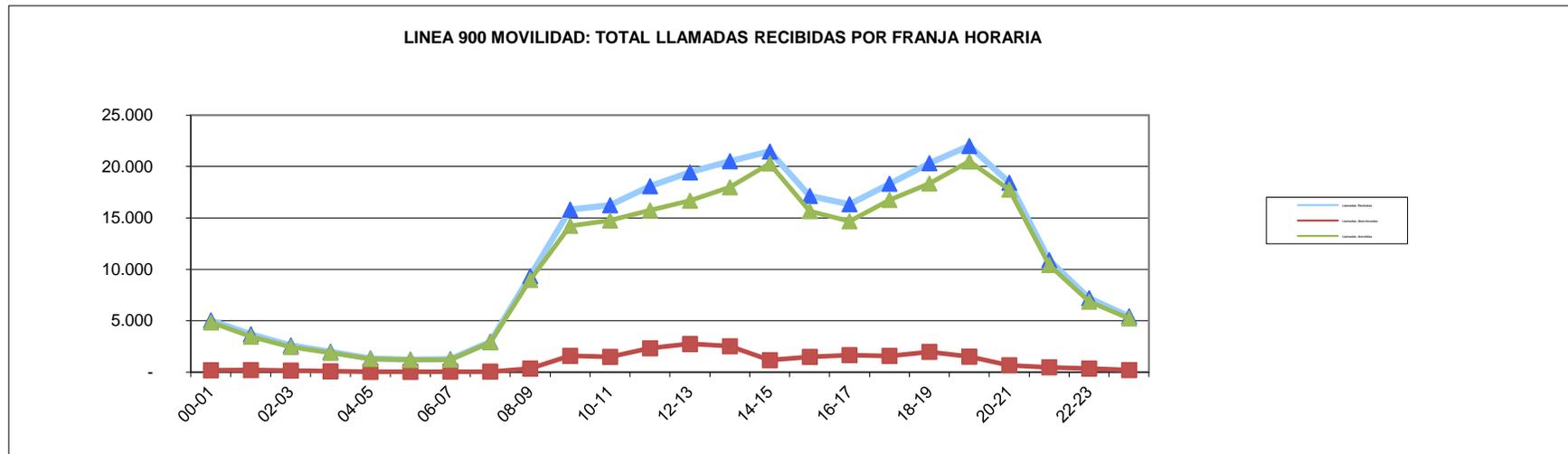
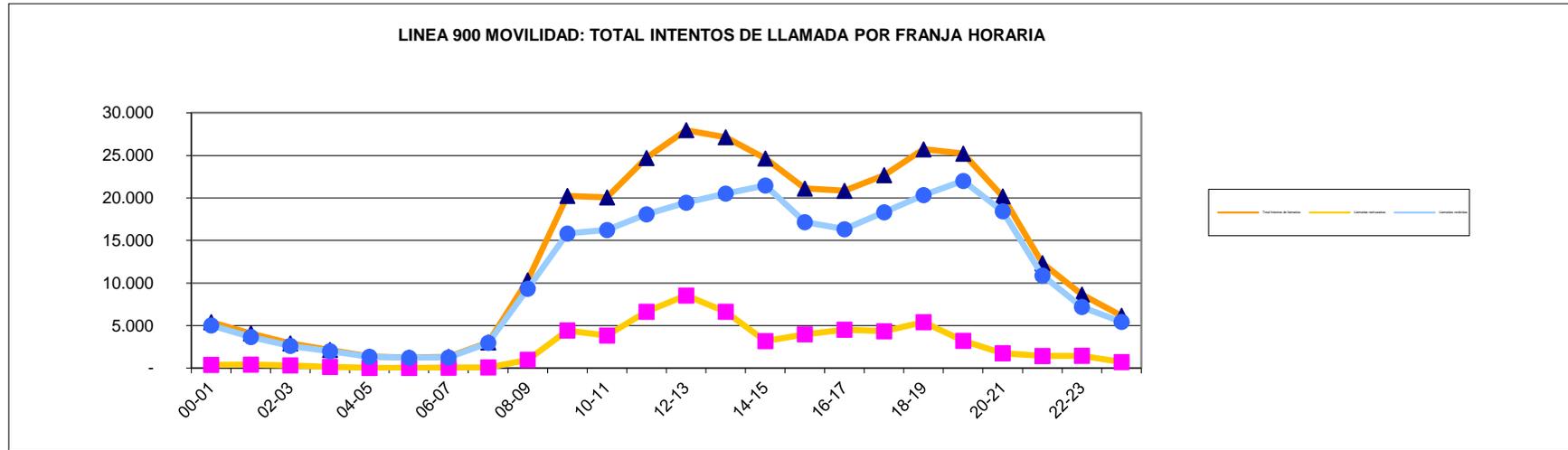
Línea 900 Movilidad: Total llamadas por meses.



Línea 900 Movilidad: Total llamadas. Por tramo horario

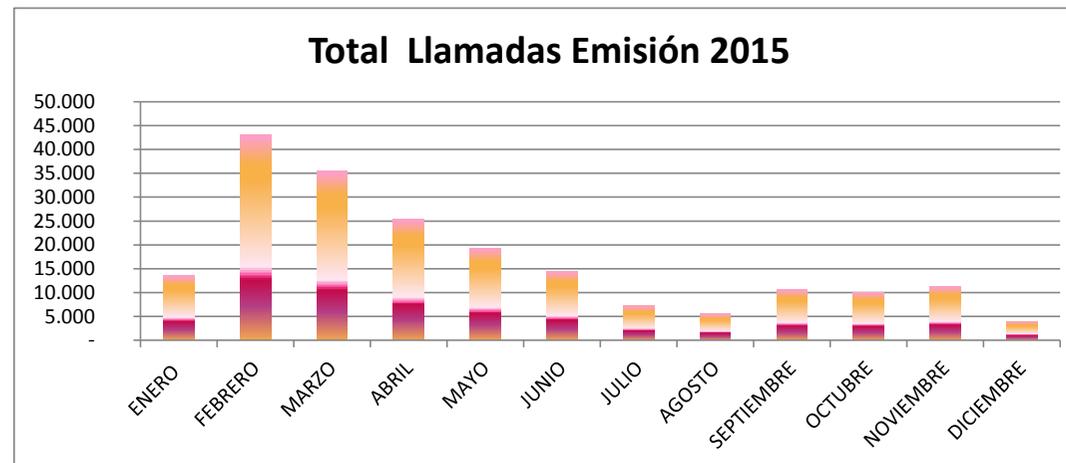
HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	5.418	386	7%	5.032	93%	189	4%	4.843	96%
01-02	4.089	420	10%	3.669	90%	204	6%	3.465	94%
02-03	2.924	317	11%	2.607	89%	156	6%	2.451	94%
03-04	2.126	149	7%	1.977	93%	92	5%	1.885	95%
04-05	1.361	34	2%	1.327	98%	46	3%	1.281	97%
05-06	1.247	22	2%	1.225	98%	31	3%	1.194	97%
06-07	1.332	71	5%	1.261	95%	55	4%	1.206	96%
07-08	3.031	75	2%	2.956	98%	48	2%	2.908	98%
08-09	10.312	978	9%	9.334	91%	356	4%	8.978	96%
09-10	20.248	4.422	22%	15.826	78%	1.596	10%	14.230	90%
10-11	20.052	3.819	19%	16.233	81%	1.477	9%	14.756	91%
11-12	24.708	6.629	27%	18.079	73%	2.329	13%	15.750	87%
12-13	27.969	8.535	31%	19.434	69%	2.754	14%	16.680	86%
13-14	27.143	6.624	24%	20.519	76%	2.527	12%	17.992	88%
14-15	24.646	3.181	13%	21.465	87%	1.179	5%	20.286	95%
15-16	21.112	3.967	19%	17.145	81%	1.486	9%	15.659	91%
16-17	20.838	4.506	22%	16.332	78%	1.656	10%	14.676	90%
17-18	22.672	4.351	19%	18.321	81%	1.576	9%	16.745	91%
18-19	25.723	5.395	21%	20.328	79%	1.970	10%	18.358	90%
19-20	25.219	3.213	13%	22.006	87%	1.502	7%	20.504	93%
20-21	20.176	1.752	9%	18.424	91%	670	4%	17.754	96%
21-22	12.329	1.437	12%	10.892	88%	478	4%	10.414	96%
22-23	8.653	1.459	17%	7.194	83%	345	5%	6.849	95%
23-24	6.143	717	12%	5.426	88%	206	4%	5.220	96%
TOTAL	339.471	62.459	18,40%	277.012	81,60%	22.928	8,28%	254.084	91,72%

LÍNEA 900 MOVILIDAD: Total llamadas. Por tramo horario



Total llamadas emitidas. Mensual por días

MES	Total Llamadas Emisión
ENERO	13.553
FEBRERO	43.025
MARZO	35.582
ABRIL	25.471
MAYO	19.350
JUNIO	14.444
JULIO	7.160
AGOSTO	5.501
SEPTIEMBRE	10.557
OCTUBRE	10.063
NOVIEMBRE	11.223
DICIEMBRE	3.909
TOTAL	199.838



Encuestas automáticas IVR

	Ciudadanos satisfechos y muy satisfechos con la atención (4 y 5)	Ciudadanos muy insatisfechos con la atención (1)
Enero	211	95,91%
	9	4,09%
Febrero	1294	95,64%
	59	4,36%
Marzo	1537	96,00%
	64	4,00%
Abril	1569	96,67%
	54	3,33%
Mayo	1552	96,16%
	62	3,84%
Junio	1410	96,64%
	49	3,36%
Julio	1099	96,32%
	42	3,68%
Agosto	1010	95,73%
	45	4,27%
Septiembre	1408	96,77%
	47	3,23%
Octubre	1261	96,11%
	51	3,89%
Noviembre	1379	96,64%
	48	3,36%
Diciembre	1283	96,76%
	43	3,24%

Nueva escala de valoración encuesta de satisfacción automática IVR. En vigor a partir del mes de Abril 2011.

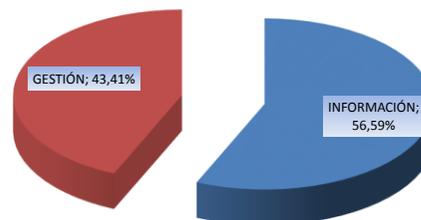


- 5- Muy satisfecho
- 4- Satisfecho
- 3- Neutro
- 2- Insatisfecho
- 1- Muy insatisfecho

*FUENTE DE DATOS IVR

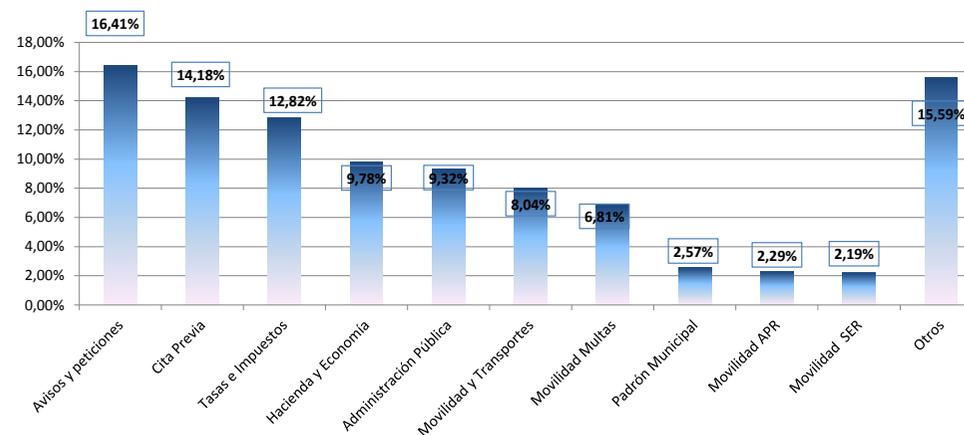
Servicios Prestados

Servicios Prestados	Número	%
INFORMACION	2.204.926	56,59%
GESTION	1.691.545	43,41%
Total	3.896.471	100,00%



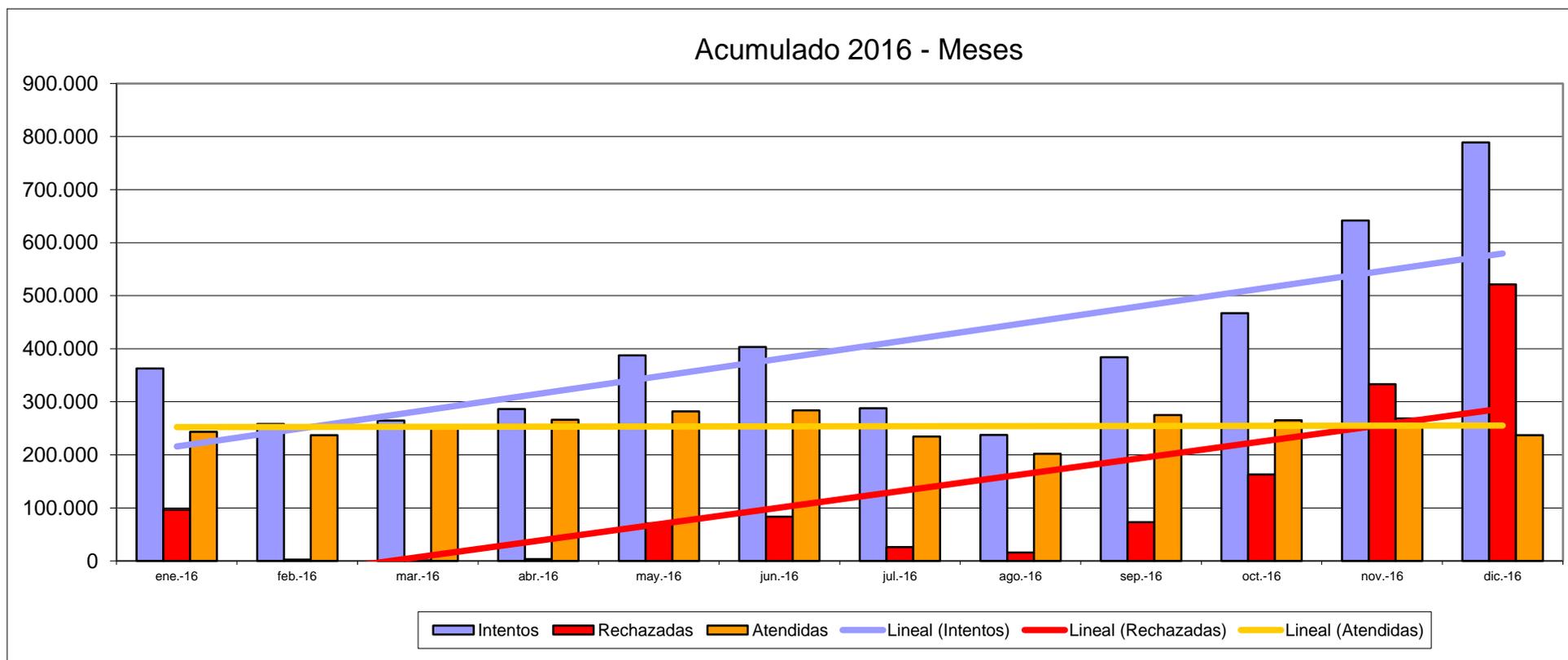
Tasa de Servicios Prestados / Llamada		
Nº Solicitudes	Llamadas Atendidas	TASA
3.896.471	3.046.307	1,2791

Tipo Servicio	Categoría	Nº Solicitudes	%
Gestión	Avisos y peticiones	639.539	16,41%
Gestión	Cita Previa	552.518	14,18%
Gestión	Tasas e Impuestos	499.488	12,82%
Información	Hacienda y Economía	381.001	9,78%
Información	Administración Pública	363.257	9,32%
Información	Movilidad y Transportes	313.190	8,04%
Información	Movilidad Multas	265.443	6,81%
Información	Padrón Municipal	100.032	2,57%
Información	Movilidad APR	89.256	2,29%
Información	Movilidad SER	85.438	2,19%
Información	Otros	607.309	15,59%
		3.896.471	100%



*FUENTE DATOS CRM-LINEAMADRID

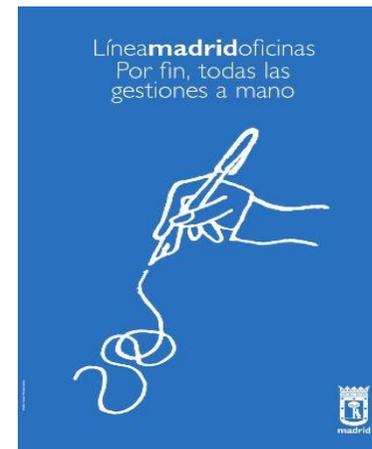
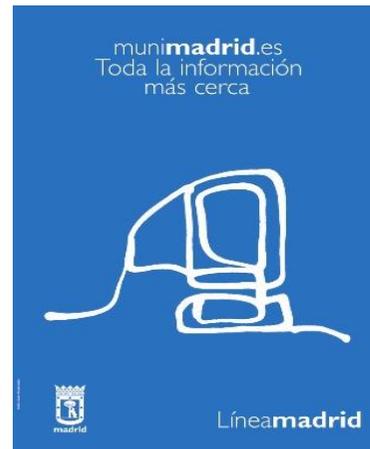
	2016												
	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	2016
Intentos	363.168	258.444	264.900	286.297	387.639	403.177	288.003	237.714	384.017	466.915	641.674	788.869	4.770.817
Rechazadas	96.965	2.393	1.351	3.614	71.440	83.325	26.325	15.747	73.373	162.842	333.085	521.531	1.391.991
Atendidas	243.692	237.225	250.403	266.281	282.022	283.743	234.722	202.075	275.160	265.326	268.644	237.014	3.046.307



Estadísticas: anual 2016

1.4 Canales:

Oficinas de Atención a la Ciudadanía

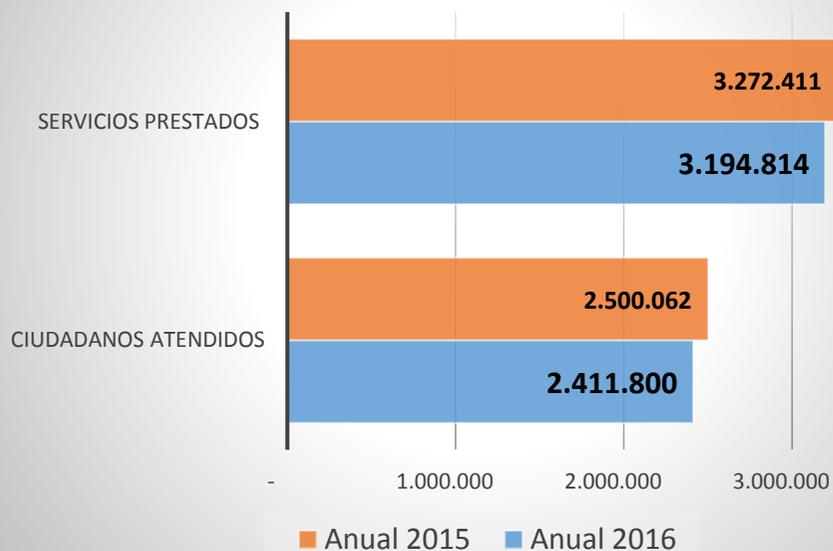


Anual 2016

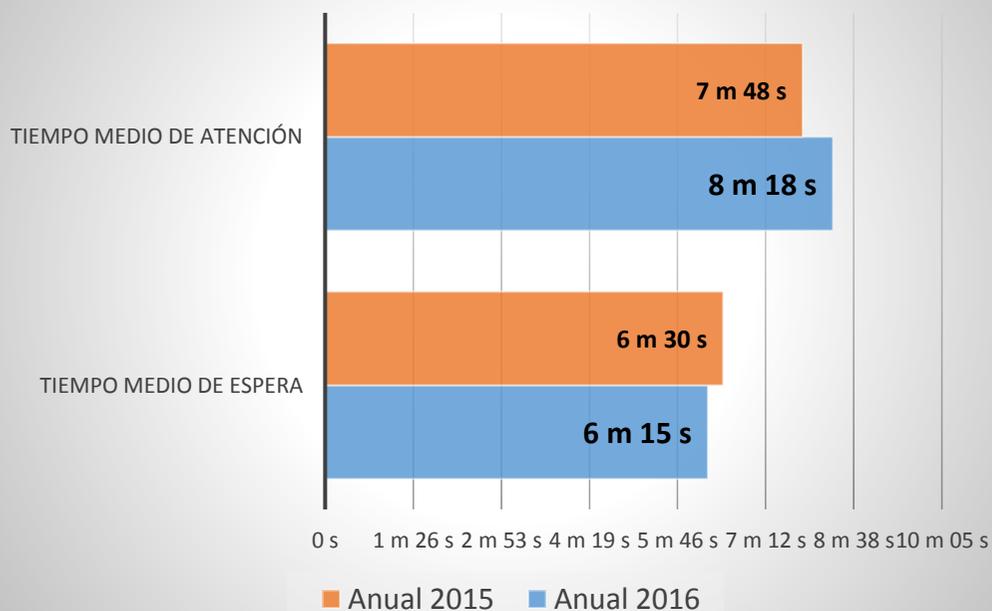
Evolución Interanual

	Anual 2016	Anual 2015	Variación
Ciudadanos atendidos	2.411.800	2.500.062	-3,53%
Tiempo medio de espera	6 m 15 s	6 m 30 s	-3,78%
Tiempo medio de atención	8 m 18 s	7 m 48 s	5,99%
Servicios Prestados	3.194.814	3.272.411	-2,43%
Servicios por ciudadano atendido	1,32	1,31	1,19%
Coste total servicios externos (IVA incl.)			#iDIV/0!

Evolución Interanual/Atenciones y Servicios



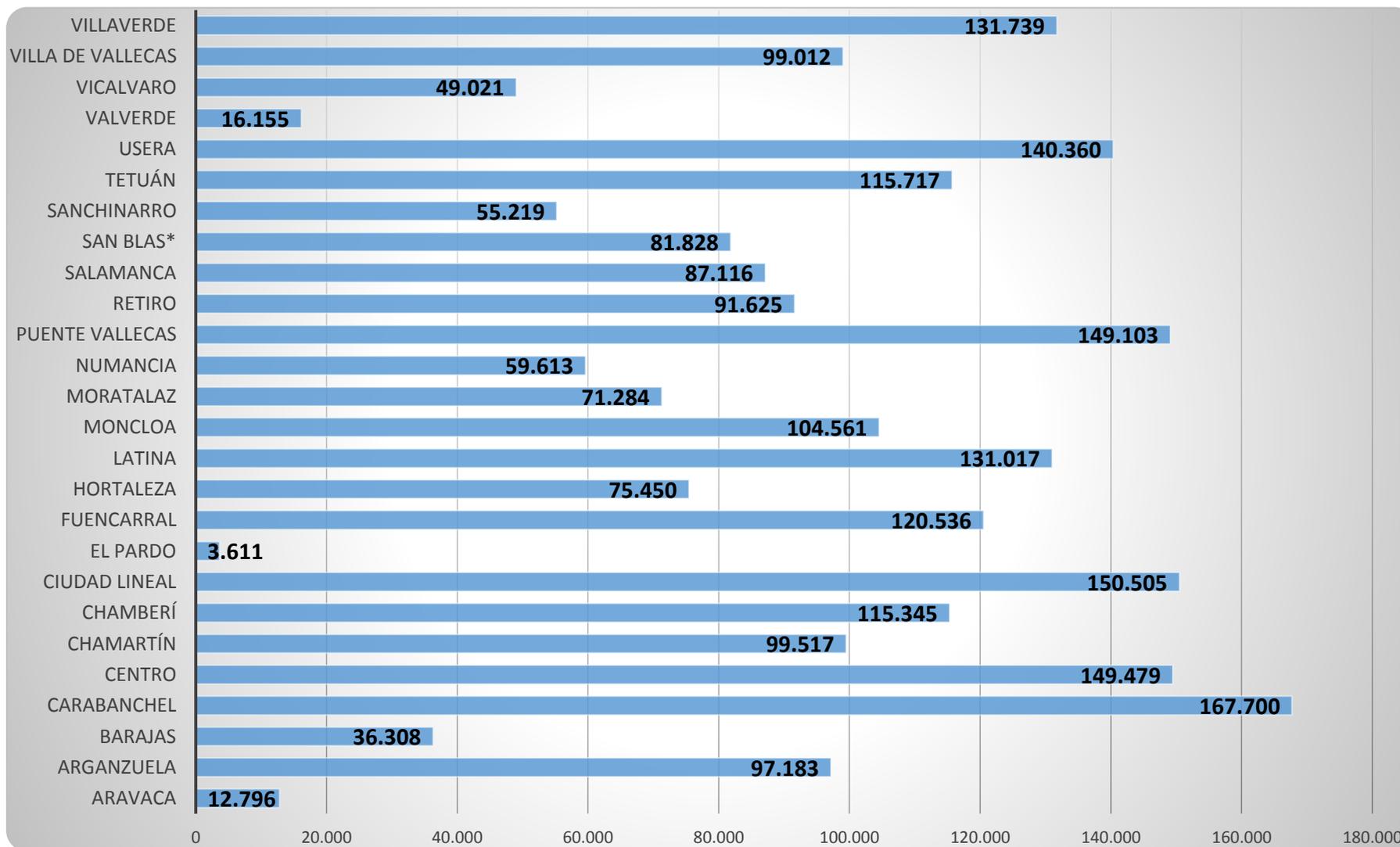
Evolución Interanual/Tiempos



Anual 2016 Ciudadanos atendidos y tiempos medios de espera y atención

OFICINA	Anual 2016				Año anterior		
	Ciudadanos	Var. Interanual	Tiempo Medio	Tiempo Medio	Ciudadanos	Tiempo Medio	Tiempo Medio
	Atendidos		de Espera	de Atención	Atendidos	de Espera	de Atención
Aravaca	12.796	-5,9%	5 m 44 s	5 m 04 s	13.592	4 m 51 s	4 m 45 s
Arganzuela	97.183	-2,4%	5 m 47 s	9 m 10 s	99.566	7 m 07 s	9 m 02 s
Barajas	36.308	-5,0%	5 m 12 s	10 m 04 s	38.220	4 m 45 s	9 m 34 s
Carabanchel	167.700	3,5%	9 m 14 s	6 m 46 s	162.001	9 m 55 s	5 m 21 s
Centro	149.479	-3,4%	6 m 57 s	8 m 54 s	154.670	8 m 00 s	8 m 27 s
Chamartín	99.517	-2,7%	6 m 35 s	7 m 56 s	102.241	7 m 10 s	6 m 38 s
Chamberí	115.345	-12,1%	5 m 19 s	8 m 20 s	131.207	5 m 46 s	8 m 14 s
Ciudad Lineal	150.505	-5,9%	6 m 20 s	7 m 09 s	159.857	5 m 47 s	8 m 16 s
El Pardo	3.611	29,6%	2 m 00 s	9 m 57 s	2.786	1 m 30 s	7 m 34 s
Fuencarral	120.536	-4,9%	6 m 31 s	9 m 19 s	126.737	6 m 43 s	8 m 54 s
Hortaleza	75.450	-6,1%	4 m 31 s	8 m 11 s	80.344	5 m 37 s	7 m 43 s
Latina	131.017	-8,6%	5 m 38 s	7 m 48 s	143.273	6 m 43 s	7 m 25 s
Moncloa	104.561	-7,6%	8 m 02 s	9 m 48 s	113.184	7 m 25 s	9 m 13 s
Moratalaz	71.284	-1,0%	5 m 51 s	7 m 25 s	72.005	5 m 03 s	7 m 03 s
Numancia	59.613	6,3%	4 m 55 s	6 m 27 s	56.103	5 m 36 s	5 m 28 s
Puente Vallecas	149.103	-4,0%	7 m 04 s	9 m 19 s	155.388	5 m 58 s	8 m 09 s
Retiro	91.625	-0,5%	6 m 19 s	8 m 52 s	92.108	7 m 29 s	8 m 12 s
Salamanca	87.116	5,2%	7 m 44 s	9 m 57 s	82.786	8 m 07 s	8 m 16 s
San Blas*	81.828	-4,2%	4 m 58 s	8 m 24 s	85.418	5 m 32 s	8 m 23 s
Sanchinarro	55.219	-11,6%	6 m 20 s	9 m 56 s	62.432	7 m 12 s	10 m 13 s
Tetuán	115.717	4,2%	6 m 48 s	10 m 05 s	111.007	7 m 20 s	9 m 40 s
Usera	140.360	-6,8%	5 m 10 s	6 m 51 s	150.598	5 m 26 s	6 m 51 s
Valverde	16.155	8,9%	6 m 19 s	6 m 49 s	14.829	3 m 53 s	6 m 19 s
Vicalvaro	49.021	-12,8%	4 m 42 s	8 m 42 s	56.225	3 m 30 s	8 m 13 s
Villa de Vallecas	99.012	4,5%	4 m 24 s	8 m 35 s	94.789	4 m 21 s	7 m 24 s
Villaverde	131.739	-5,0%	5 m 14 s	6 m 26 s	138.696	5 m 22 s	5 m 52 s
TOTALES	2.411.800	-3,5%	6 m 15 s	8 m 18 s	2.500.062	6 m 30 s	7 m 48 s

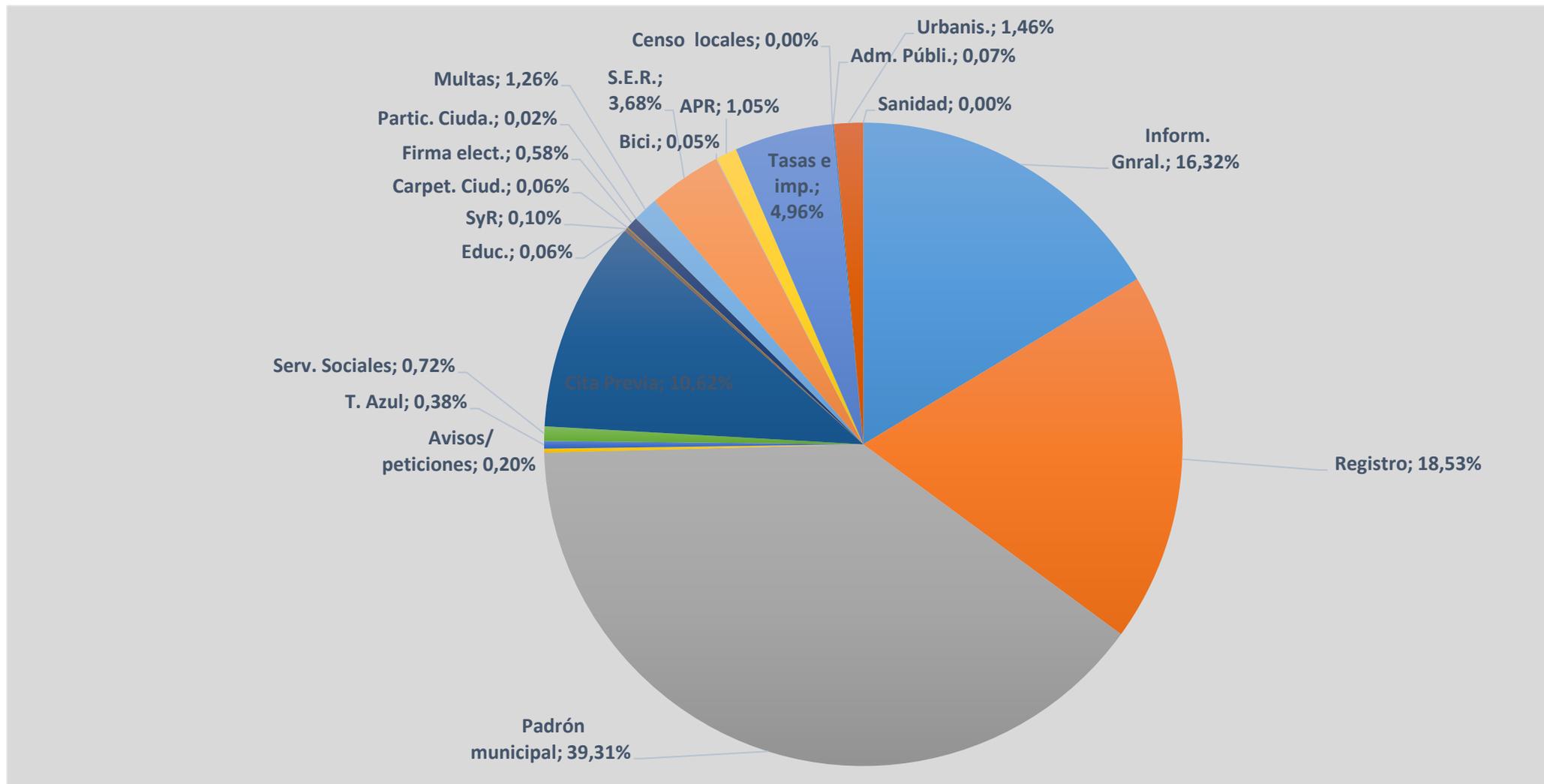
Total ciudadanos atendidos. Gráfico



Anual 2016 **Total solicitudes de servicio por OAC**

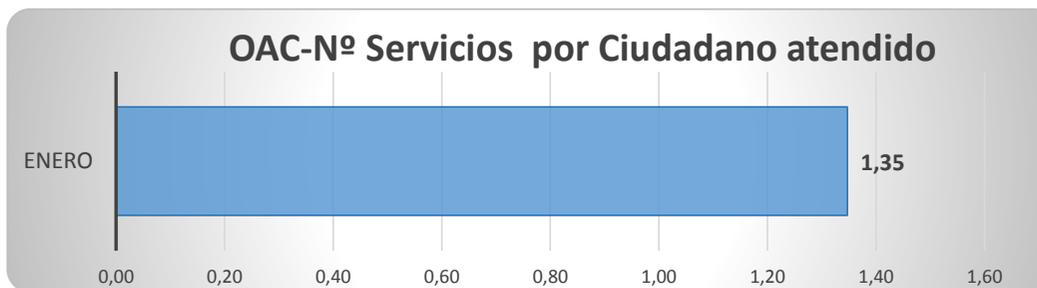
OFICINA	Inform. Gnral.	Registro	Padrón municipal	Avisos/peticiones	T. Azul	Serv. Sociales	Cita Previa	Educ.	SyR	Carp. Ciudad.	Firma elect.	Partic. Ciuda.	Multas	S.E.R.	Bici.	APR	Tasas e imp.	Censo locales	Adm. Públi.	Urbanis.	Sanidad	Catast.	Cultura / Ocio	TOTAL	Total año anterior	Difer. %	
Aravaca	2.537	3.723	5.528	31	13	119	1.500	8	2	15	163		295	115		4	1.128						355	15.536	15.581	-0,29%	
Arganzuela	18.977	25.593	48.473	138	467	1.153	11.191	53	17	128	884	15	2.260	12.200	111	425	4.725		12	2.478	1	229	9	129.539	136.435	-5,05%	
Barajas	12.297	10.215	22.486	196	150	380	6.403	67	82	50	1.040	10	494	935	3	1	2.819		92	1.563	1	6	19	59.309	70.169	-15,48%	
Carabanchel	35.663	38.057	81.118	291	1.018	1.485	24.928	100	158	68	420	24	2.303	243	35	8	10.342		98	701	12	4.456	9	201.537	190.873	5,59%	
Centro	38.763	33.373	74.726	230	516	642	17.712	53	250	315	537	77	5.137	11.597	474	32.106	5.002	18	130	3.112	5	62	36	224.873	217.618	3,33%	
Chamartín	23.191	25.047	44.955	317	271	1.023	12.019	70	220	132	601	248	1.919	15.887	77	9	7.274		297	1.133	6	38	14	134.748	135.031	-0,21%	
Chamberí	15.132	28.706	63.787	92	384	806	14.470	147	199	154	505	18	2.528	13.457	131	4	7.652	1	55	2.716	3	39	34	151.020	163.784	-7,79%	
C. Lineal	43.503	32.894	80.337	410	759	2.019	28.287	212	145	122	841	30	913	1.040	18	6	9.133		180	2.633	3	52	19	203.556	221.335	-8,03%	
El Pardo	388	585	2.470	22	26	68	143		1	12	204		26	4			153					1	11	4.114	3.113	32,16%	
Fuencarral	23.931	30.874	49.188	313	608	1.921	16.049	76	194	75	1.047	19	2.133	11.230	13	6	8.027		2	3.281	2	34	872	149.895	151.613	-1,13%	
Hortaleza	9.905	31.902	37.059	332	507	1.039	11.129	67	198	78	1.065	22	1.119	1.320	3	6	6.509		17	2.605	2	33	45	104.962	103.596	1,32%	
Latina	25.830	38.566	65.765	112	653	1.207	15.247	78	34	30	530	2	1.531	251	14	10	7.886	6	7	2.112	7	217	32	160.127	173.210	-7,55%	
Moncloa	27.271	27.085	49.078	107	362	839	11.717	63	121	59	698	33	1.549	7.098	115	419	5.010		465	1.076	3	33	16	133.217	139.571	-4,55%	
Moratalaz	15.985	19.240	39.143	462	573	1.054	10.365	82	184	43	948	9	876	1.125	18	7	5.525	1	18	1.283	5	235	26	97.207	96.190	1,06%	
Numancia	9.203	7.560	43.204	201	460	628	9.542	57	57	38	586	34	1.251	836	19	198	4.146		61	32	5	1.706	23	79.847	75.016	6,44%	
P. Vallecas	36.471	25.549	82.591	653	1.062	985	27.152	99	166	29	437	19	2.277	468	55	194	12.301		4	1.689	6	3.116	16	195.339	200.727	-2,68%	
Retiro	16.901	22.058	44.560	191	235	1.216	10.231	81	86	125	940	12	1.630	10.927	144		6.237		21	2.969		138	29	118.731	115.248	3,02%	
Salamanca	13.519	30.645	37.866	173	247	1.106	11.776	59	63	85	416	2	1.869	11.839	193	10	7.271		27	2.488	1	20	15	119.690	117.169	2,15%	
San Blas	16.732	26.108	41.157	468	597	827	10.713	67	83	27	936	5	675	444	4	7	7.265	1	46	2.199	1	23	9	108.394	110.363	-1,78%	
Sanchinarro	8.716	18.595	28.724	50	149	308	5.860	44	18	116	2.184	28	2.546	2.113	9	5	7.249		5	1.558		31	3	78.311	86.540	-9,51%	
Tetuán	25.705	27.677	63.833	230	536	987	17.014	120	171	45	515	10	2.137	12.740	48	4	5.750	18	8	2.926	5	43	13	160.535	153.108	4,85%	
Usera	28.456	23.316	91.691	301	799	893	23.598	83	245	41	450	8	1.592	189	7	7	6.463	20	351	2.472	4	4.668	32	185.686	198.124	-6,28%	
Valverde	6.020	3.270	8.171	49	97	154	1.900	26	35	21	367	1	160	292			613		1		3		300	21.480	18.780	14,38%	
Vicalvaro	8.666	11.170	26.777	200	326	436	7.612	63	141	27	698	1	412	320	6	3	3.798	1	20	1.681	2	37	12	62.409	67.374	-7,37%	
V. Vallecas	24.995	24.781	52.862	578	679	717	14.051	147	125	49	959	46	1.329	547	22	6	8.022	2	379	1.708		867	3	132.874	136.623	-2,74%	
Villaverde	32.707	25.289	70.221	212	716	1.015	18.650	93	190	27	414	8	1.427	246	9	8	8.079	17	6	2.228	4	304	8	161.878	175.220	-7,61%	
TOTALES	521.464	591.878	1.255.770	6.359	12.210	23.027	339.259	2.015	3.185	1.911	18.385	681	40.388	117.463	1.528	33.453	158.379	85	2.302	46.643	81	16.388	1.960	3.194.814	3.272.411	-2,37%	
%	16,32%	18,53%	39,31%	0,20%	0,38%	0,72%	10,62%	0,06%	0,10%	0,06%	0,58%	0,02%	1,26%	3,68%	0,05%	1,05%	4,96%	0,00%	0,07%	1,46%	0,00%	0,51%	0,06%	100,00%			

Anual : **Desglose Servicios. Gráfico**



Anual 2016 N° de Servicios por ciudadano atendido OAC's

Mes Año 2016	Ciudadanos Atendidos	Servicios	Nº Servicios x Ciudadano
ENERO	191.164	257.592	1,35
FEBRERO	221.093	292.414	1,32
MARZO	213.653	276.860	1,30
ABRIL	213.784	284.932	1,33
MAYO	205.625	293.527	1,43
JUNIO	216.486	285.103	1,32
JULIO	159.834	205.142	1,28
AGOSTO	149.356	196.962	1,32
SEPTIEMBRE	221.019	282.720	1,28
OCTUBRE	213.251	273.082	1,28
NOVIEMBRE	224.210	300.677	1,34
DICIEMBRE	182.325	245.803	1,35
TOTAL TODOS LOS MESES	2.411.800	#####	1,32



Histórico

AÑO	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	#####	1,32



Anual 2016

Cantidad de atenciones por tiempo de espera OAC's

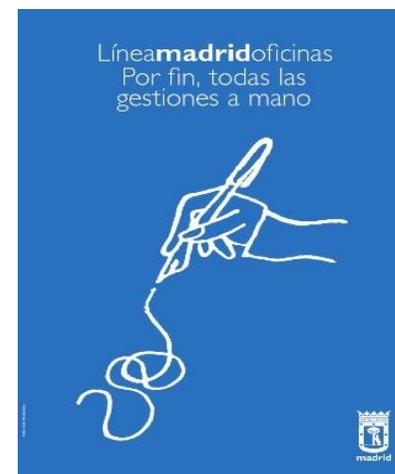
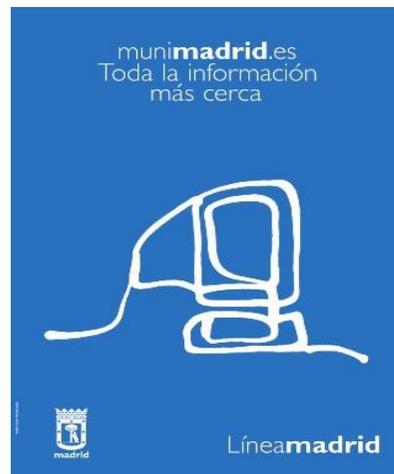
OFICINA	Nº ATENCIONES	ATENCIONES TIEMPO ESPERA MENOS 10 MINUTOS	ATENCIONES TIEMPO ESPERA ENTRE 10 Y 15 MINUTOS	ATENCIONES TIEMPO ESPERA MÁS 15 MINUTOS	TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA
ARAVACA	12.796	71,38%	9,94%	10,35%	5 m 44 s
ARGANZUELA	97.183	74,72%	11,18%	14,09%	5 m 47 s
BARAJAS	36.308	79,63%	10,58%	9,78%	5 m 12 s
CARABANCHEL	167.700	64,39%	11,58%	24,03%	9 m 14 s
CENTRO	149.479	70,54%	12,37%	17,09%	6 m 57 s
CHAMARTIN	99.517	70,88%	10,88%	18,24%	6 m 35 s
CHAMBERI	115.345	74,50%	11,91%	13,59%	5 m 19 s
CIUDAD LINEAL	150.505	73,49%	9,63%	16,88%	6 m 20 s
EL PARDO	3.611	84,74%	2,91%	4,01%	2 m 00 s
FUENCARRAL-EL	120.536	68,95%	11,73%	19,32%	6 m 31 s
HORTALEZA	75.450	75,68%	9,85%	14,47%	4 m 31 s
LATINA	131.017	69,20%	11,33%	19,48%	5 m 38 s
MONCLOA-	104.561	72,35%	11,90%	15,75%	8 m 02 s
MORATALAZ	71.284	72,93%	11,33%	15,73%	5 m 51 s
NUMANCIA	59.613	82,68%	9,93%	7,40%	4 m 55 s
PUENTE DE	149.103	63,41%	16,04%	20,55%	7 m 04 s
RETIRO	91.625	77,40%	9,68%	12,91%	6 m 19 s
SALAMANCA	87.116	70,30%	10,25%	19,45%	7 m 44 s
SAN BLAS	81.828	75,02%	12,09%	12,88%	4 m 58 s
SANCHINARRO	55.219	81,72%	8,98%	9,30%	6 m 20 s
TETUAN	115.717	74,17%	10,51%	15,32%	6 m 48 s
USERA	140.360	75,71%	11,23%	13,06%	5 m 10 s
VALVERDE	16.155	73,28%	6,46%	11,93%	6 m 19 s
VICALVARO	49.021	85,00%	9,09%	5,91%	4 m 42 s
VILLA DE	99.012	74,89%	11,62%	13,50%	4 m 24 s
VILLAVERDE	131.739	72,43%	10,88%	16,69%	5 m 14 s
SUMA TOTAL	2.411.800	74,21%	10,53%	14,30%	6 m 15 s

Anual 2016 **Cantidad de atenciones por tiempo de atención**

OFICINA	Nº ATENCIONES	ATENCIONES TIEMPO ATENCIÓN MENOS 1 MINUTO	ATENCIONES TIEMPO ATENCIÓN ENTRE 1 Y 3 MINUTOS	ATENCIONES TIEMPO ATENCIÓN ENTRE 3 Y 5 MINUTOS	ATENCIONES TIEMPO ATENCIÓN ENTRE 5 Y 10 MINUTOS	ATENCIONES TIEMPO ATENCIÓN ENTRE 10 Y 15 MINUTOS	ATENCIONES TIEMPO ATENCIÓN MÁS 15 MINUTOS	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN
ARAVACA	12.796	4,56%	36,60%	20,01%	22,63%	5,44%	2,44%	5 m 04 s
ARGANZUELA	97.183	7,57%	39,30%	17,88%	21,28%	8,79%	5,17%	9 m 10 s
BARAJAS	36.308	6,45%	31,98%	18,57%	24,56%	10,00%	8,43%	10 m 04 s
CARABANCHEL	167.700	9,09%	39,47%	19,98%	21,41%	6,92%	3,14%	6 m 46 s
CENTRO	149.479	3,53%	30,93%	21,90%	28,20%	9,67%	5,77%	8 m 54 s
CHAMARTIN	99.517	9,69%	35,97%	20,00%	22,92%	7,28%	4,14%	7 m 56 s
CHAMBERI	115.345	6,05%	43,94%	20,59%	21,01%	5,49%	2,91%	8 m 20 s
CIUDAD LINEAL	150.505	10,80%	49,88%	17,49%	14,23%	4,77%	2,83%	7 m 09 s
EL PARDO	3.611	10,90%	17,75%	10,60%	19,73%	11,05%	21,64%	9 m 57 s
FUENCARRAL-EL PARDO	120.536	11,11%	39,02%	19,25%	19,81%	6,44%	4,38%	9 m 19 s
HORTALEZA	75.450	6,25%	34,62%	21,18%	26,14%	7,60%	4,22%	8 m 11 s
LATINA	131.017	7,89%	46,35%	18,70%	19,04%	5,79%	2,23%	7 m 48 s
MONCLOA-ARAVACA	104.561	8,21%	42,84%	17,90%	17,88%	8,14%	5,02%	9 m 48 s
MORATALAZ	71.284	8,13%	35,93%	21,09%	24,76%	6,99%	3,10%	7 m 25 s
NUMANCIA	59.613	8,32%	31,13%	18,35%	26,17%	9,92%	6,12%	6 m 27 s
PUENTE DE VALLECAS	149.103	7,85%	44,78%	21,35%	19,18%	4,43%	2,42%	9 m 19 s
RETIRO	91.625	10,02%	36,77%	20,64%	22,49%	6,21%	3,86%	8 m 52 s
SALAMANCA	87.116	2,80%	34,31%	21,00%	27,21%	9,50%	5,18%	9 m 57 s
SAN BLAS	81.828	12,23%	38,40%	22,03%	20,06%	4,47%	2,80%	8 m 24 s
SANCHINARRO	55.219	3,07%	35,68%	21,51%	25,23%	8,72%	5,78%	9 m 56 s
TETUAN	115.717	7,94%	39,04%	19,84%	21,45%	6,86%	4,86%	10 m 05 s
USERA	140.360	12,22%	41,95%	18,15%	20,17%	5,24%	2,26%	6 m 51 s
VALVERDE	16.155	7,26%	39,88%	14,03%	14,13%	7,79%	8,57%	6 m 49 s
VICALVARO	49.021	18,52%	38,43%	18,22%	17,96%	3,94%	2,93%	8 m 42 s
VILLA DE VALLECAS	99.012	9,97%	42,68%	20,14%	18,95%	5,52%	2,75%	8 m 35 s
VILLAVERDE	131.739	9,70%	51,34%	18,36%	15,40%	3,71%	1,49%	6 m 26 s
SUMA TOTAL	2.411.800	8,47%	38,42%	19,18%	21,23%	6,95%	4,79%	8 m 18 s

Estadísticas: anual 2016

2.1 Servicios de Líneamadrid: Datos globales



Año 2016

Servicios y gestiones

*Faltan datos de Pagos de madrid.es

Tipo	Servicios (1)*	Año ant.	Dif
Información general	2.139.326	2.193.735	-2,5%
Cita previa	1.213.095	1.154.762	5,1%
Padrón municipal	1.360.640	1.736.191	-21,6%
Tasas e impuestos	1.587.514	1.632.532	-2,8%
Registro	885.967	686.507	29,1%
Avisos y peticiones	654.367	673.317	-2,8%
Movilidad	1.069.102	551.264	93,9%
Educación	6.961	14.996	-53,6%
Servicios sociales	26.017	32.985	-21,1%
Tarjeta Azul	15.083	20.385	-26,0%
Sugerencias y Reclamaciones	56.416	81.556	-30,8%
Consumo	279	429	-35,0%
Censo de locales	3.198	1.087	194,2%
Identificación electrónica	19.931	28.832	-30,9%
No consta/otras	472.007	271.632	73,8%
CATASTRO	16.336		
Urbanismo	47.079		
Total	9.573.318	9.080.210	5,4%

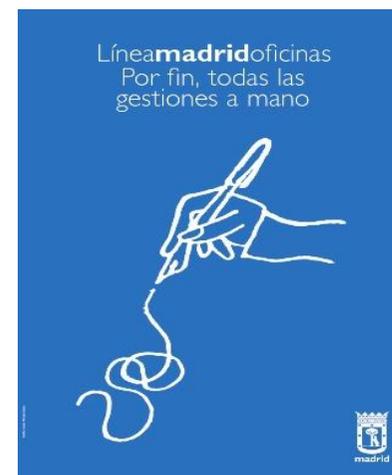
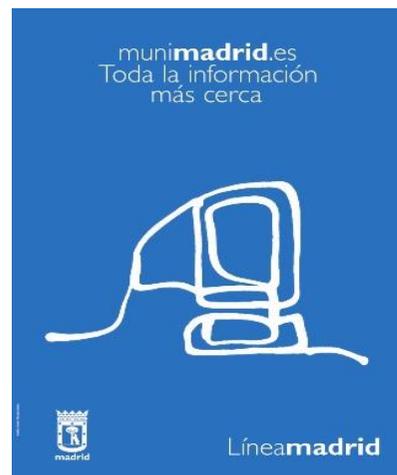
*FUENTE DE DATOS: CRM (solicitudes de servicio cerradas en el período) + IAM (transacciones realizadas en línea)

(1)	Un servicio es una solicitud de servicio CRM cerrada en el período, o alternativamente 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 , sino sólo las realizadas de modo personalizado (010, Oficinas de Atención al Ciudadano y canal twitter @lineamadrid).

Estadísticas: anual 2016

2.2. Servicio de Líneamadrid:

Registro- Datos Oficinas Atención Ciudadanía/Oficina Central



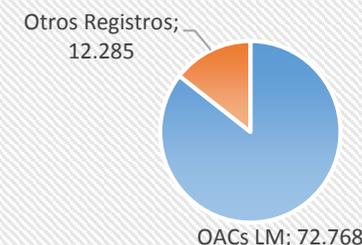
2016

Registro	Año 2016	
DATOS REGISTRO	Dependencias	2016
Entradas Registros OACs LM *Total anotaciones		670.328
Entradas otros Registros * Total anotaciones		559.614
Entradas electrónicas incluidos datos carpeta ciudadano		44.775
Envíos a otras AA PP a través de ORVE/SIR desde el Ayuntamiento de Madrid	OACs LM	72.768
	Otros Registros	12.285
	Total	85.053
Recepciones ORVE/SIR (Escritos presentados en Registros de otras AAPP y remitidos al Ayto)	AGE	19.152
	Comunidad Madrid	3.254
	Entidades Locales	12.695
	otras	1376
Total	36.477	
Entradas digitalizadas (porcentaje)		56,39%
Recepciones de la Oficina Central (entradas a través de ORVE/SIR, electrónicas y papel)		93.921
Salidas	Registros OACs LM	22.241
	Otros Registros	82.710
Total		104.951

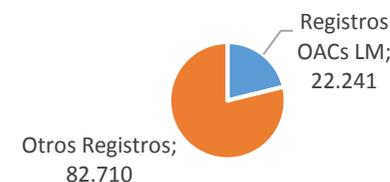
ENTRADAS REGISTRO ANUAL 2016



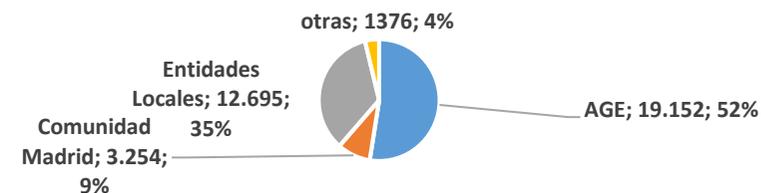
Envíos a otras AA PP a través de ORVE/SIR desde el Ayuntamiento de Madrid Año 2016



Salidas Registro AÑO 2016

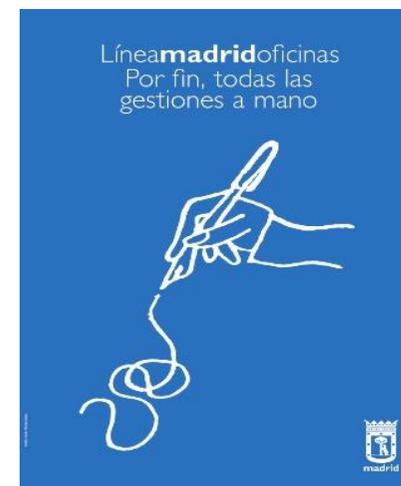
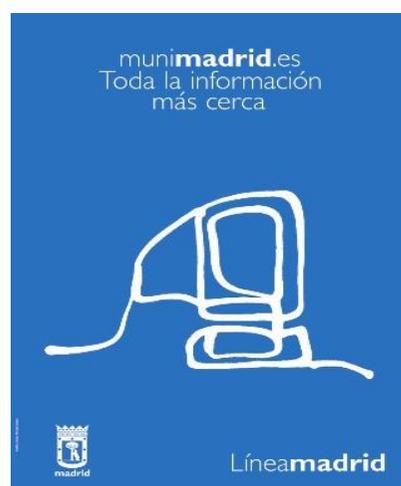


Recepciones ORVE/SIR (Escritos presentados en Registros de otras AAPP y remitidos al Ayto) AÑO 2016



Estadísticas: anual 2016

2.3 Servicio de Líneamadrid: Cita Previa- Datos Globales



SERVICIO CITA PREVIA ANUAL 2016

Asignación de citas para el periodo del año 2016

Actividad/Canal de concertación	madrid.es	Cita móvil	010	Presencial	TOTALES
Servicios OACs	162.640	46.699	118.026	229.445	556.810
	29,21%	8,39%	21,20%	41,21%	47,93%
Servicios tributarios (OATCs)	47.274	4052	87.519	21.708	160.553
	29,44%	2,52%	54,51%	13,52%	13,82%
SER (Oficina SER)	9570	2565	12.602	6030	30.767
	31,10%	8,34%	40,96%	19,60%	2,65%
Vacunación internacional	5495	908	9240	317	15.960
	34,43%	5,69%	57,89%	1,99%	1,37%
Adopción de animales	422	286	2232	708	3648
	11,57%	7,84%	61,18%	19,41%	0,31%
Agencia de actividades	6248	546	5929	5190	17.913
	34,88%	3,05%	33,10%	28,97%	1,54%
Agencia para el Empleo	5460	393	2273	30.895	39.021
	13,99%	1,01%	5,83%	79,18%	3,36%
Madrid Emprende	4609	125	1002	1131	6867
	67,12%	1,82%	14,59%	16,47%	0,59%
Oficina Gestión Multas	2918	197	16.459	1598	21.172
	13,78%	0,93%	77,74%	7,55%	1,82%
Centros Servicios Sociales	9.452	583	17.736	237.694	265.465
	3,56%	0,22%	6,68%	89,54%	22,85%
Espacios de igualdad	71	45	25	5457	5598
	1,27%	0,80%	0,45%	97,48%	0,48%
OMIC	3033	311	8098	6086	17.528
	17,30%	1,77%	46,20%	34,72%	1,51%
Movilidad Reducida	418	23	795	722	1.958
	21,35%	1,17%	40,60%	36,87%	0,17%
Oficina Intermediación Hipotecaria	293	9	813	511	1.626
	18,02%	0,55%	50,00%	31,43%	0,14%
Aparcamientos	2312	231	2143	723	5409
	42,74%	4,27%	39,62%	13,37%	0,47%
A.G Desarrollo Urbano Sostenible	558	35	273	172	1038
	53,76%	3,37%	26,30%	16,57%	0,09%
Factoria Industrial	81	2	1	1	85
	95,29%	2,35%	1,18%	1,18%	0,01%
Oficina de Gestión del Taxi	3207	642	5.318	600	9.767
	32,84%	6,57%	54,45%	6,14%	0,84%
Matrimonios Civiles	0	0	0	436	436
	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,04%
TOTALES	264.061	57.652	290.484	549.424	1.161.621
	22,73%	4,96%	25,01%	47,30%	100%

Asistencia a citas concertadas anuales

Actividad	Citas concertadas	Citas Atendidas	% Absentismo
Padrón	407.352	292.688	24,83%
Permiso de Circulación	28.329	21.294	22,67%
Identificación electrónica	24.111	18.644	24,63%
Tarjeta Azul	14.099	10.539	19,52%
Tarjeta madridmayor.es	22.425	18.048	28,15%
Información Urbanística	55.522	41.847	25,25%
Total Servicios OAC's	551.838,00	403.060,00	27,00%
Servicios Tributarios	151.339,00	114.816,00	24,00%
Oficina SER	28.250,00	21.831,00	23,00%
Vacunación Internacional	15.056,00	12.220,00	19,00%
Adopción animales	3.334,00	1.968,00	41,00%
Agencia de Actividades	16.525,00	12.368,00	25,00%
Agencia para el Empleo	37.921,00	22.945,00	39,00%
Madrid Emprende	6.706,00	4.728,00	29,00%
Oficina Gestión de Multas	20.365,00	12.541,00	38,00%
Centros Servicios Sociales	207.387,00	191.387,00	8,00%
OMIC	17.376,00	12.286,00	29,00%
Espacios de Igualdad	5.456,00	3.833,00	30,00%
Oficina de Intermediación Hipotecaria	1.606,00	1.195,00	26,00%
Aparcamientos	4.721,00	2.876,00	39,00%
Desarrollo Urbano Sostenible	1.029,00	724,00	30,00%
Factoria Industrial	96,00	79,00	8,00%
Oficina Gestión del Taxi	9.697,00	7.823,00	19,00%
Movilidad Reducida	925,00	702,00	24,00%
Matrimonios Civiles	0,00	0,00	0,00%
TOTALES	1.079.627	827.382	23,80%

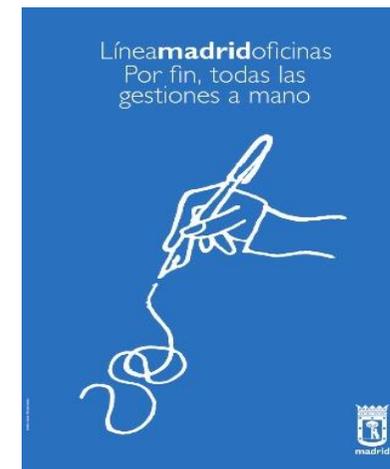
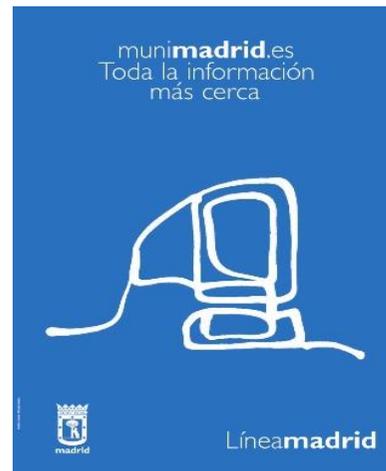
Cita concertada: Es la cita concretada para un día y una hora en una agenda determinada.

Cita atendida: Es la cita a la que ha acudido el usuario en el día y hora concertada.

*FUENTE DE DATOS: aplicación de Cita Previa de Línea Madrid, proporcionada por IAM

Estadísticas: anual 2016

3.1 Gestión de contenidos: Elaboración de la información

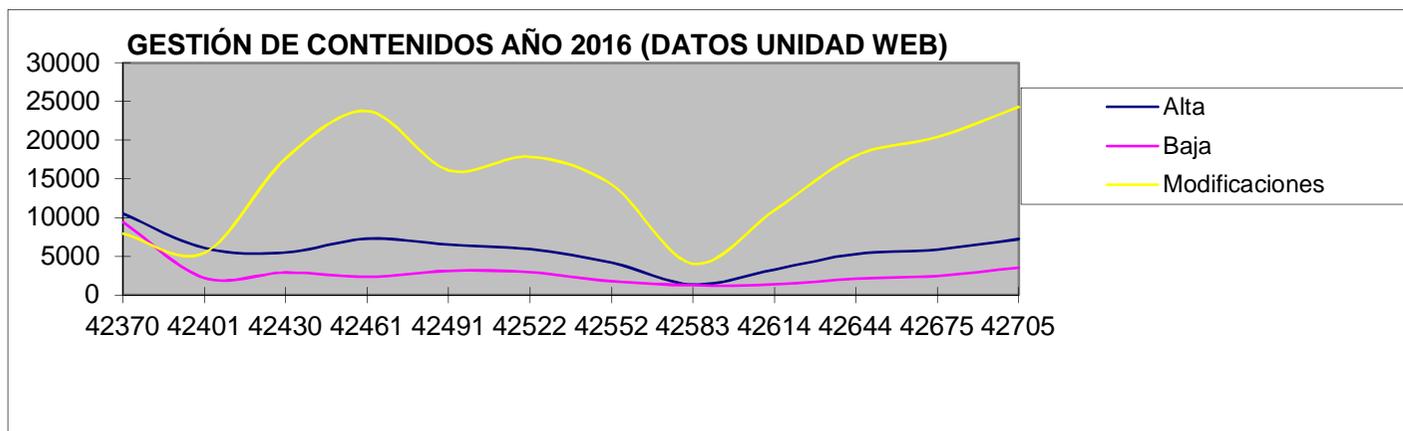


2016

1.- GESTIÓN DE CONTENIDOS.

1.1.- DATOS DE LA UNIDAD WEB

	Alta	Baja	Modificaciones	operaciones realizadas
ene-16	10490	9429	7900	27819
feb-16	6053	2216	5444	13713
mar-16	5480	2900	17646	26026
abr-16	7270	2326	23771	33367
may-16	6495	3114	16112	25721
jun-16	5900	2927	17855	26682
jul-16	4168	1764	14295	20227
ago-16	1333	1232	4035	6600
sep-16	3282	1335	10918	15535
oct-16	5296	2120	18012	25428
nov-16	5862	2433	20396	28691
dic-16	7213	3522	24288	35023
TOTAL	68842	25889	180672	275403

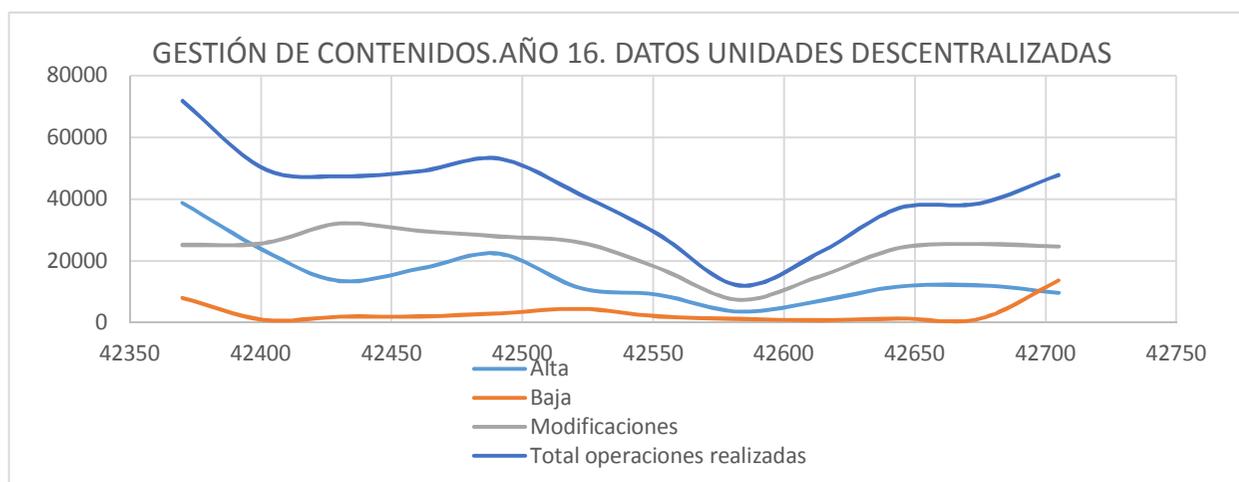


1.2.- GESTIÓN DE CONTENIDOS.

AÑO 2016

1.2.- DATOS DE LAS UNIDADES DESCENTRALIZADAS

	Alta	Baja	Modificaciones	operaciones
ene-16	38759	7996	25133	71888
feb-16	23393	841	25698	49932
mar-16	13457	1880	32063	47400
abr-16	17454	1948	29665	49067
may-16	22294	2954	27881	53129
jun-16	11179	4432	25932	41543
jul-16	8973	1959	17614	28546
ago-16	3482	1132	7356	11970
sep-16	7045	723	15041	22809
oct-16	11651	1225	24172	37048
nov-16	12004	1225	25424	38653
dic-16	9588	13653	24616	47857
TOTAL	179279	39968	280595	499842

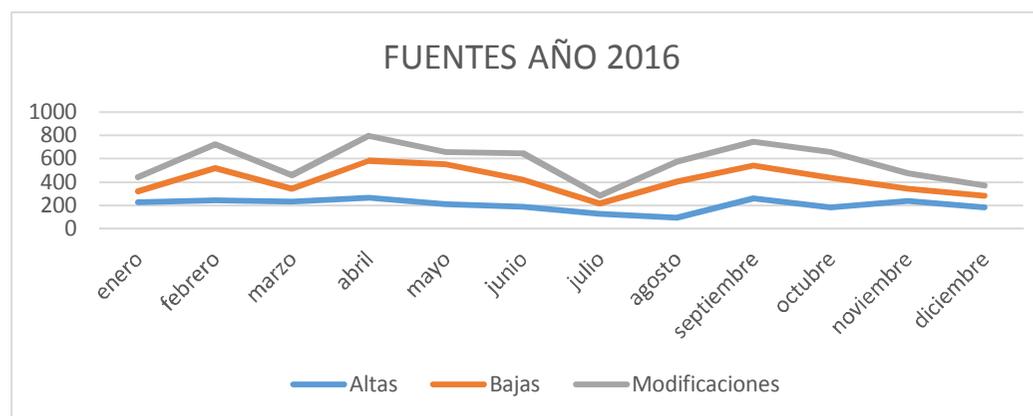


AÑO 2016

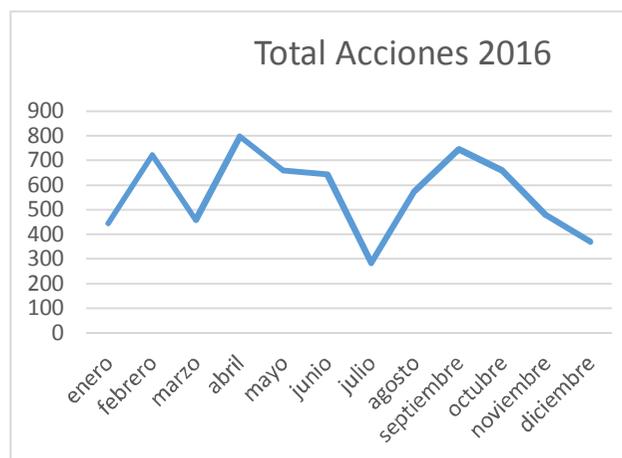
2.- FUENTES E INTERLOCUTORES

2.1.- FUENTES

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones
enero	225	98	122	445
febrero	245	275	202	722
marzo	233	111	114	458
abril	266	317	214	797
mayo	213	339	106	658
junio	187	233	224	644
julio	129	87	67	283
agosto	93	309	174	576
septiembre	263	277	206	746
octubre	185	254	219	658
noviembre	238	103	136	477
diciembre	182	103	85	370
TOTALES	2459	2506	1869	6834



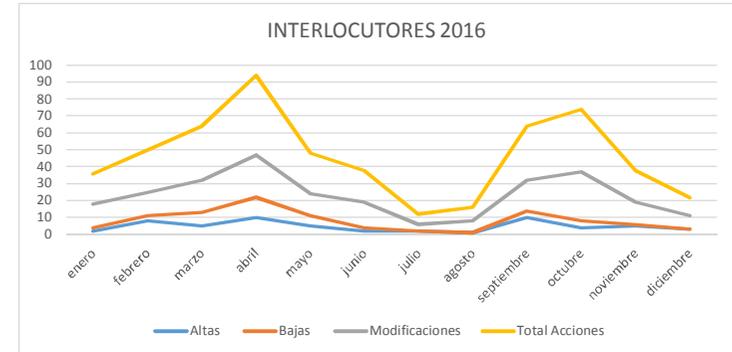
	Total Acciones
enero	445
febrero	722
marzo	458
abril	797
mayo	658
junio	644
julio	283
agosto	576
septiembre	746
octubre	658
noviembre	477
diciembre	370
TOTALES	6834



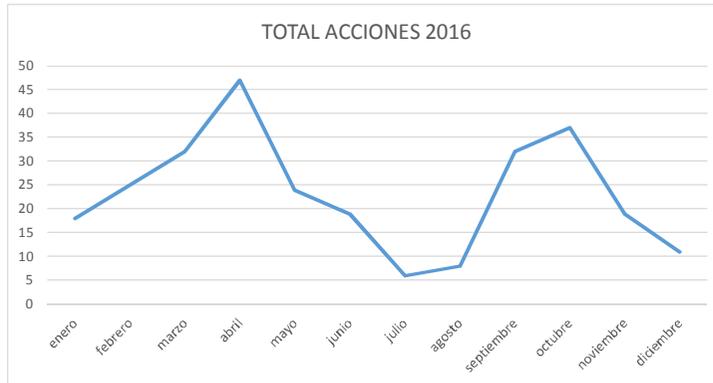
AÑO 2016

3.2.- INTERLOCUTORES

	Altas	Bajas	Modificaciones	Total Acciones
enero	2	2	14	18
febrero	8	3	14	25
marzo	5	8	19	32
abril	10	12	25	47
mayo	5	6	13	24
junio	2	2	15	19
julio	2	0	4	6
agosto	1	0	7	8
septiembre	10	4	18	32
octubre	4	4	29	37
noviembre	5	1	13	19
diciembre	3	0	8	11
TOTALES	57	42	179	278



	Total Acciones
enero	18
febrero	25
marzo	32
abril	47
mayo	24
junio	19
julio	6
agosto	8
septiembre	32
octubre	37
noviembre	19
diciembre	11
TOTALES	278

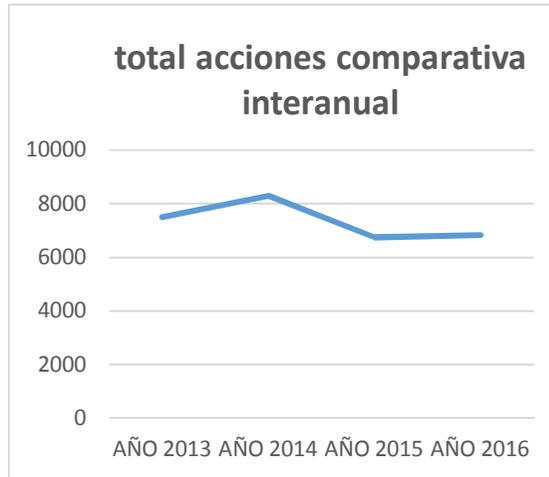


2016

3.2.- FUENTES. COMPARATIVA INTERANUAL

	Altas	Bajas	Modificaciónes	total Acciones	Porcentaje
TOTALES AÑO 2016	2459	2506	1869	6834	
TOTALES AÑO 2015	2571	2113	2061	6745	1,3195

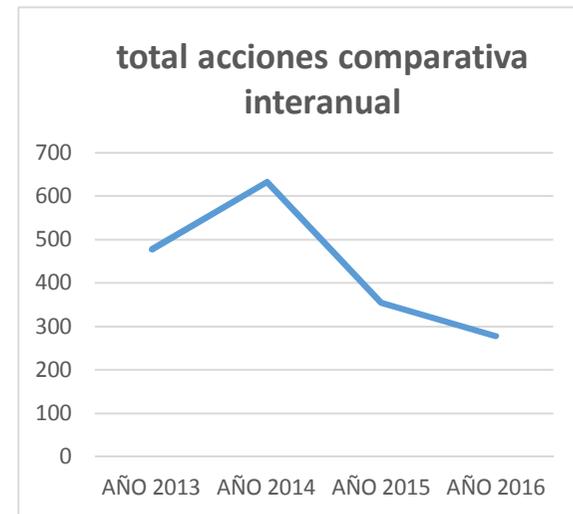
	total acciones
AÑO 2013	7506
AÑO 2014	8290
AÑO 2015	6745
AÑO 2016	6834



3.4.- INTERLOCUTORES. COMPARATIVA INTERANUAL

	Altas	Bajas	Modificaciónes	total Acciones	Porcentaje
TOTALES AÑO 2016	57	42	179	278	
TOTALES AÑO 2015	87	34	233	354	-21,4689

	total acciones
AÑO 2013	477
AÑO 2014	633
AÑO 2015	354
AÑO 2016	278



Fuente: datos recogidos de la agenda de fuentes e interlocutores (AIF)

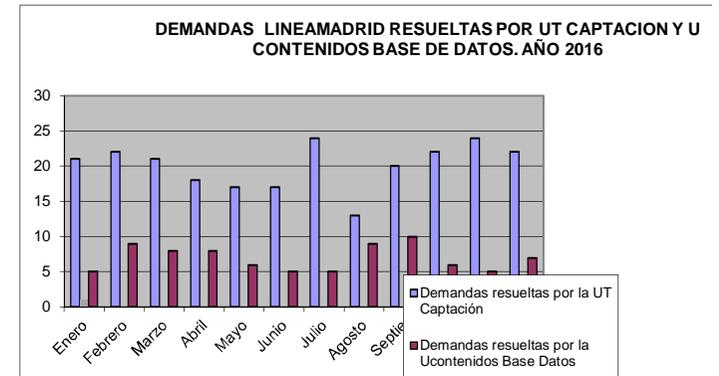
AÑO 2016

3.- GESTIÓN DEMANDAS PROCEDENTES DEL BUSCADOR DE LINEAMADRID y DEL PORTAL DE MADRID.ES

3.1.- Gestión demandas Buscador Lineamadrid.

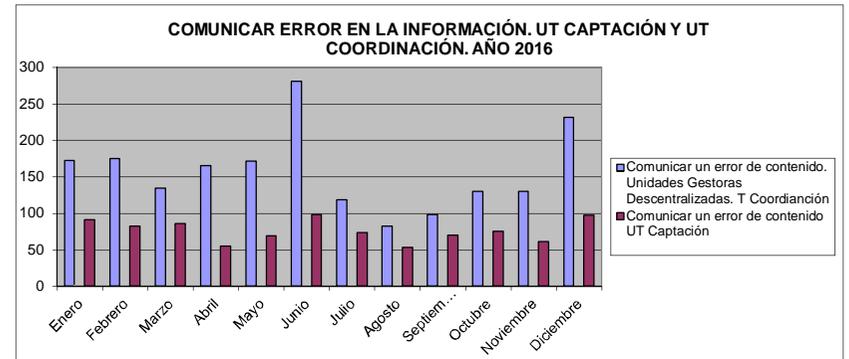
	Demandas resueltas por la UT Captación	Demandas resueltas por la Ucontenidos Base Datos	Total Demandas Lineamadrid
Enero	21	5	26
Febrero	22	9	31
Marzo	21	8	29
Abril	18	8	26
Mayo	17	6	23
Junio	17	5	22
Julio	24	5	29
Agosto	13	9	22
Septiembre	20	10	30
Octubre	22	6	28
Noviembre	24	5	29
Diciembre	22	7	29
TOTALES	241	83	324

Unidad Técnica de Captación: peticiones de incorporación de nuevos contenidos
 Unidad de Contenidos de Base de Datos: solicitudes de rectificación de contenidos.



3.2. Gestión demandas portal madrid.es (enlace "comunicar un error en la información, desde cada contenido")

	Comunicar un error de contenido. Unidades Gestoras Descentralizadas. T Coordinación	Comunicar un error de contenido UT Captación	Total "Comunicar un error" de contenido
Enero	172	91	263
Febrero	175	82	257
Marzo	134	86	220
Abril	165	55	220
Mayo	171	69	240
Junio	281	98	379
Julio	118	73	191
Agosto	82	53	135
Septiembre	98	70	168
Octubre	130	75	205
Noviembre	130	61	191
Diciembre	231	97	328
TOTALES	1887	910	2797



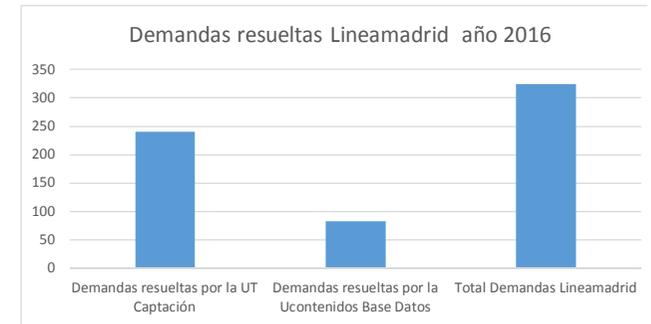
2016

3.1- Gestión de Demandas Buscador Lineamadrid

	Demandas resueltas por la UT Captación	Demandas resueltas por la Ucontenidos Base Datos	Total Demandas Lineamadrid
TOTAL AÑO 2016	241	83	324

3.2. Gestión demandas portal madrid.es (enlace "comunicar

	Comunicar un error de contenido. Unidades Gestoras Descentralizadas. T Coordinación	Comunicar un error de contenido UT Captación	Total "Comunicar un error" de contenido
TOTALES AÑO 2016	1887	910	2797



	Total Demandas	Total "comunicación"
AÑO 2016	324	2797
AÑO 2015	351	1967

	Total Demandas	Porcentaje diferencial
AÑO 2016	324	
AÑO 2015	351	-7,692307692

	Total "comunicación error"	Porcentaje diferencial
AÑO 2016	2797	
AÑO 2015	1967	42,19623793



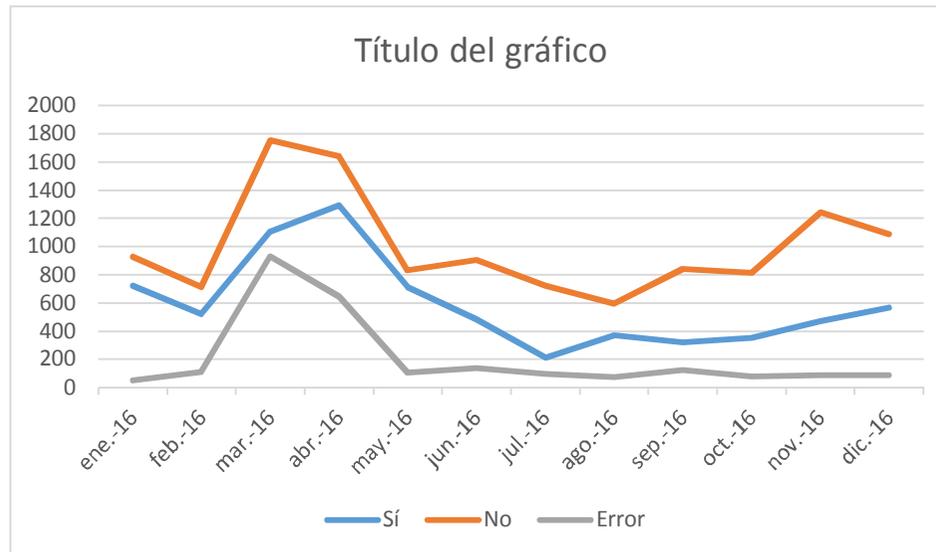
Fuente: datos facilitados por las Unidades Técnicas de Captación y de Contenidos de Base de Datos

4 FORMULARIO "TE HA SIDO ÚTIL"

ImplantaciónFA SE 3 gestor de contenidos WEM Errores derivados de implantación FASE 3

Publicación escenario 3 protocolo de contaminación Publicación escenario 3 protocolo de contaminación

util	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	total
Sí	720	522	1104	1292	713	485	211	371	322	354	473	566	7133
No	928	713	1753	1639	832	905	722	595	841	813	1243	1088	12072
Error	50	110	930	645	106	137	98	72	123	78	89	89	2527
Total	1698	1345	3787	3576	1651	1527	1031	1038	1286	1245	1805	1743	21732



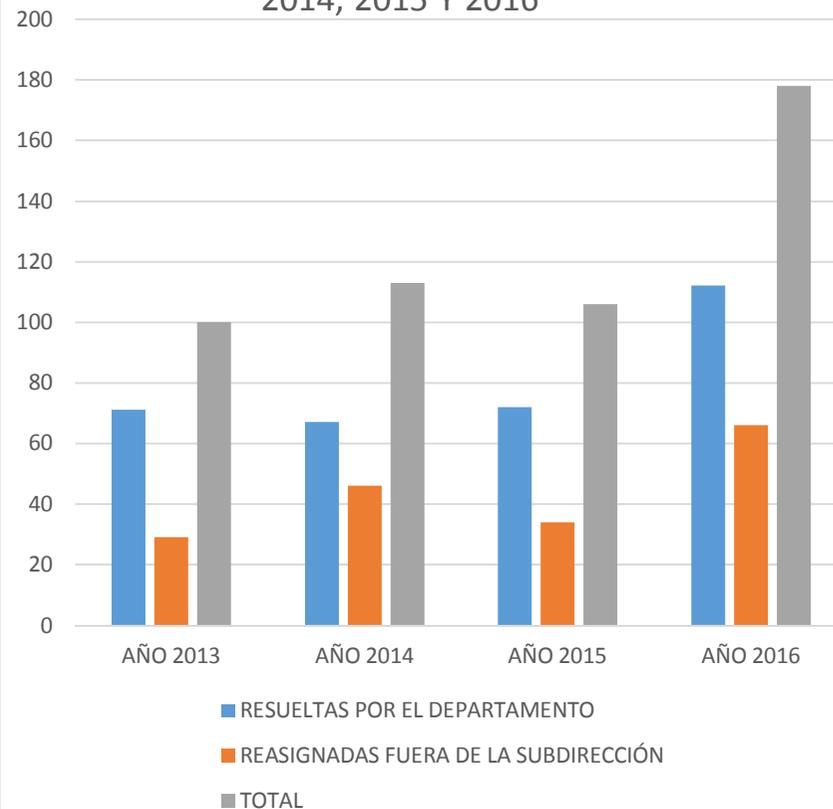
AÑO 2016

5.- SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RESUELTAS POR EL DEPARTAMENTO POR TIPO DE CONTENIDO

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES
Actividades	0	0	1	3	1	3	2	4	4	5	3	2	28
Instalaciones	3	1	2	2	1	8	2	2	3	4	3	1	32
Normativa	0	0	1									1	2
Transportes	0	0	1	1	1								3
límites Ayuntamiento	0	2	1	1	1	1			1	1	3	2	13
de otras Administraciones													0
Descriptivos	0	0											0
Impresos	0	0											0
Otros	4	5	8	3	1	1	1	2					25
Enlaces			1		1		2		1		1		6
Suscripciones						1			2				3
TOTAL Departamento	7	8	15	10	6	14	7	8	11	10	10	6	112
Reasignadas fuera SGAC	1	3	2	7	6	4	12	1	5	8	5	12	66
Departamento más	8	11	17	17	12	18	19	9	16	18	15	18	178

	RESUELTAS POR EL DEPARTAMENTO	REASIGNADAS FUERA DE LA SUBDIRECCIÓN	TOTAL
AÑO 2013	71	29	100
AÑO 2014	67	46	113
AÑO 2015	72	34	106
AÑO 2016	112	66	178

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.
 COMPARATIVA INTERANUAL AÑOS 2013,
 2014, 2015 Y 2016



6.- FORMACIÓN DEPARTAMENTO

6.1- FORMACIÓN IMPARTIDA POR EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO A UNIDADES GESTORAS

	DESTINATARIOS	CONTENIDO	ASISTENTES	HORAS
ENERO	Todas las Unidades Gestoras Descentralizadas	Web Experience Management". 4 SESIONES EN	154	24
MARZO	Gestores de Vignette	Atención Presencial en Lineamadrid 2016. (Aula	25	2
ABRIL	Gestores de la Unidad Gestora de Bomberos	Cotenido generales de WE	5	2,5
	Gestores de la Unidad Gestora de Innova	Cotenido generales de WE	2	2
	Gestores de la Unidad Gestora de Participación Ciudadana	Cotenido generales de WE	2	2
	Gestores de la Unidad Gestora de Agua y Zonas Verdes	Cotenido generales de WE	3	2
MAYO	UUGGW Parque Tecnológico Valdemíngomez y Consumo	contenidos generales de WEM	5	4
	UUGGW Deportes y Limpieza Urbana y	WEM	5	4
	UUGGW Movilidad-Circulación, Bibliotecas, Museos Municipales	contenidos generales de WEM	16	4
	Municipales, Bibliotecas	WEM	10	4
	UUGGW Madrid Destino	WEM	8	10
UUGGW Educacion Ambiental, Pieno	contenidos generales de	4	4	
JUNIO	Familia e Infancia.	"Contenidos generales de	7	
	Agua y Zonas Verdes	"Contenidos generales de	2	
JULIO	Igualdad	"Contenidos generales de	2	14
	Movilidad y Sostenibilidad	Contenidos generales de	4	3
SEPTIEMBRE	Unidad Gestora web Agua y Zonas	Gestion Plan de Poda	1	3
OCTUBRE	Unidades Gestora de:	"Gestion Basica de		
	- Administración Electrónica	Contenidos en el entorno	15	25
	Gestores de wem, convocados por la	"Gestion de actividades y	16	5
	Junta de Gobierno	Contenidos WEM de la	2	2
	Junta de Gobierno	Contenidos WEM de la	2	2

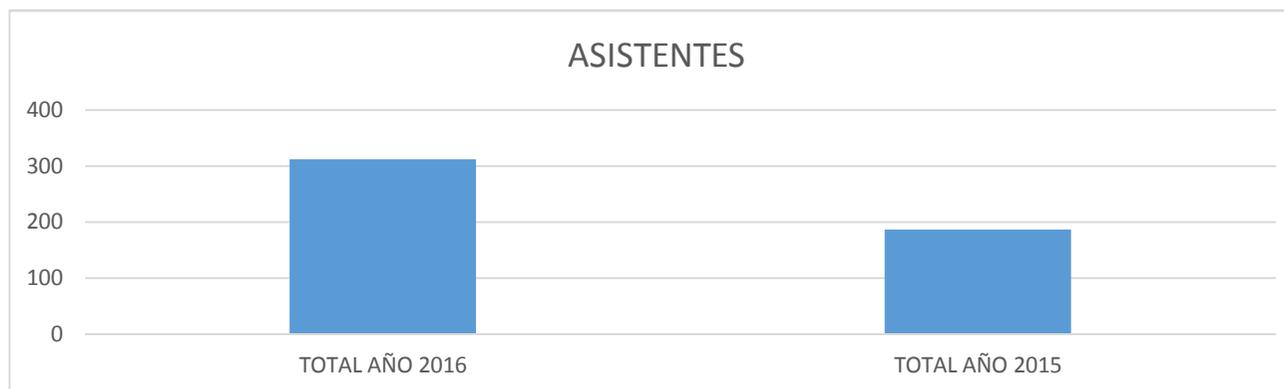
NOVIEMBRE

Agua y Zonas Verdes			
Bibliotecas			
Comercio y Emprendimiento			
Consumo			
Educación y Juventud			
Estadística			
Familia e Infancia			
Igualdad			
Movilidad - Circulación			
Movilidad - Sostenibilidad			
Observatorio Económico			
Participación Ciudadana			
Patrimonio y Paisaje Cultural			
Seguridad - Policía			
Servicios Sociales			
Sugerencias y Reclamaciones			
Voluntariado	"Gestión Básica de		
Unidad Coordinadora Web	contenidos en el entorno		
	de madrid.es"	17	25
Agencia para el Empleo	Preparación de la		
Bomberos	auditoría AENOR. Revisión		
Igualdad	de Contenidos	5	2
TOTALES		312	145,5

AÑO 2016

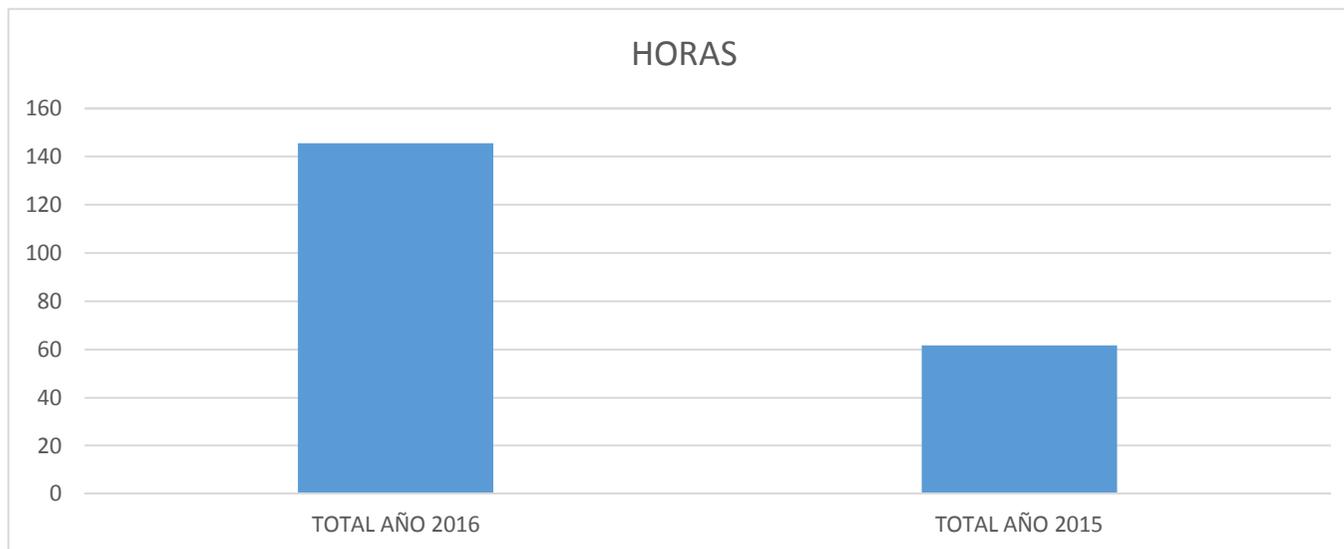
7.2.- FORMACIÓN IMPARTIDA. COMPARATIVA INTERANUAL

	ASISTENTES	Porcentaje diferencial total
TOTAL AÑO 2016	312	
TOTAL AÑO 2015	186	67,74193548



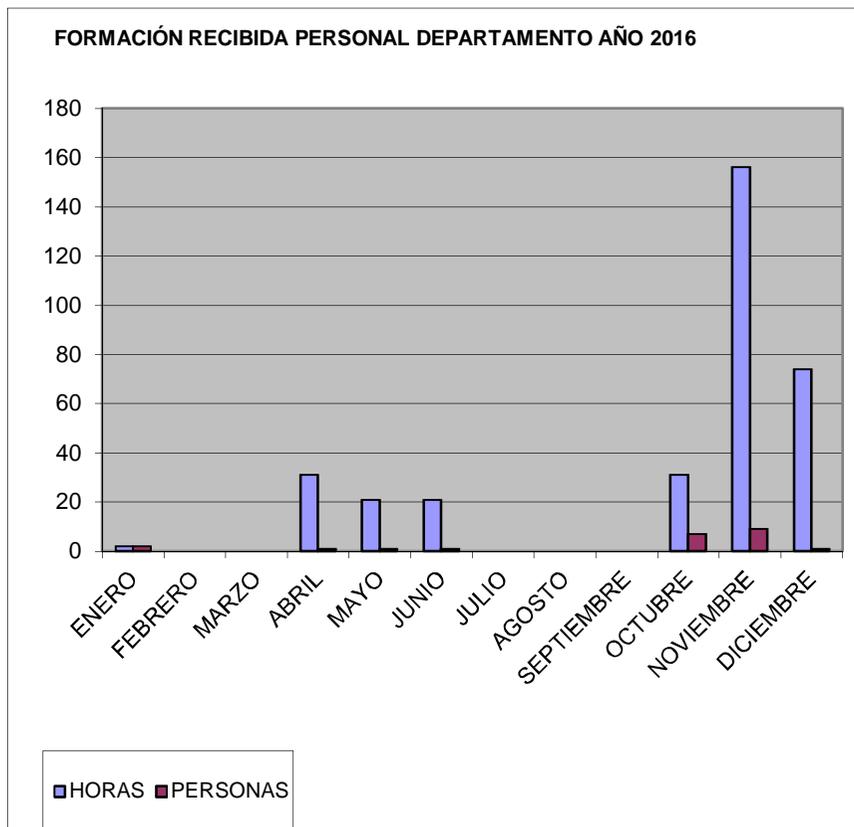
Fuente: datos facilitados por la Unidad Técnica de Coordinación y el Departamento de Gestión de Contenidos.

	HORAS	Porcentaje diferencial total
TOTAL AÑO 2016	145,5	
TOTAL AÑO 2015	61,5	136,5853659



6.3.- FORMACIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL ADSCRITO AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE CONTENIDOS.

MESES	HORAS	PERSONAS
ENERO	2	2
FEBRERO	0	0
MARZO	0	0
ABRIL	31	1
MAYO	21	1
JUNIO	21	1
JULIO	0	0
AGOSTO	0	0
SEPTIEMBRE	0	0
OCTUBRE	31	7
NOVIEMBRE	156	9
DICIEMBRE	74	1
Formación fuera Instituto		
TOTAL	336	22



	HORAS	Porcentaje diferencial
TOTAL 2016	336	
TOTAL 2015	266,5	26,07879925

	PERSONAS	Porcentaje diferencial
TOTAL 2016	22	
TOTAL 2015	58	-62,06896552

7. UNIDADES GESTORAS

1.- UNIDADES GESTORAS		Fecha de designación
- Patrimonio y Paisaje Cultural		13/05/2016
- Agua y Zonas Verdes		13/05/2016
- Voluntariado		03/11/2016

2.- UNIDADES GESTORAS	
Denominación.	Fecha

3.- UNIDADES GESTORAS	46
-----------------------	----

8. OBSERVACIONES

**Pestañas 1.1 "Gestión de Contenidos
 Unidad Web"**

**Pestaña 1.2 "Gestión de Contenidos
 Unidades Descentralizadas"**

No se puede establecer comparaciones con el año 2015, puesto que la herramienta de medición ha cambiado de Recuenta a WEM. Por esta misma razón no se pueden dar los datos de Validación ni Republicación. En su lugar se dan los de Modificación.

Pestaña 4. "Formulario t

Los datos del mes de marzo se deben a la implantación de la Fase 3 del gestor de contenidos WEM. En el mes de abril se produjeron muchos errores derivados de la implantación de la FASE 3. En el mes de noviembre el dato se incrementa debido a la publicación del Escenario 3 del protocolo de contaminación.

Pestaña 7 . "Unidades Gestoras"

Hubo un intento fallido de creación de unidad gestora: Madrid Destino. Se formó a los gestores y la unidad no llegó a crearse porque sus componentes estaban fuera de la red municipal