

Estadísticas: anual 2017

1. Canales de Atención a la Ciudadanía - Línea Madrid

1.1 Datos globales

1.2 Internet (www.madrid.es) y Redes Sociales

1.3 Teléfono 010

1.4 Oficinas de Atención a la Ciudadanía

2. Gestión de contenidos

3. Servicios de Atención a la Ciudadanía

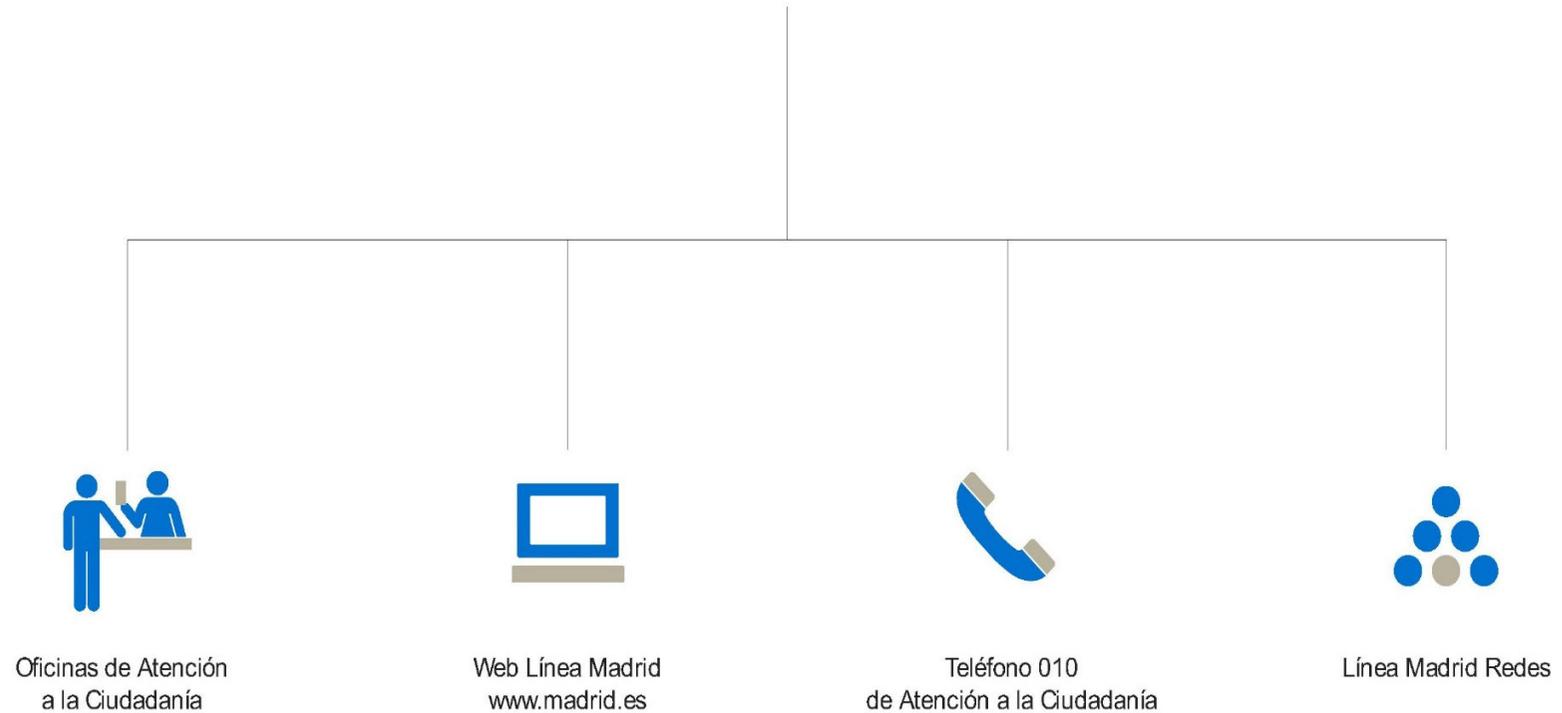
3.1 Registro

3.2 Cita Previa

Estadísticas: anual 2017

1.1 Canales: Datos globales

Líneamadrid



1.1 DATOS GLOBALES

Atenciones y Servicios Global - Línea Madrid	Período: anual 2017			Período: anual 2017			
	Atenciones 2017	Atenciones 2016	Variación en %	Servicios por canal	Servicios 2017	Servicios 2016	Variación en %
Atenciones por canal							
Visitas madrid.es (1)	19.065.696	18.112.828	5,3%	Visualizaciones madrid.es (5)	49.451.511	56.537.773	-12,5%
Atenciones OAC (2)	2.477.814	2.411.800	2,7%	Servicios OAC (6)	3.285.233	3.194.814	2,8%
Atenciones 010 (3)	3.168.338	3.192.864	-0,8%	Servicios 010 (6)	4.076.014	3.896.470	4,6%
Atenciones @lineamadrid.es (4)	49.185	46.931	4,8%	Servicios lineamadrid@ (6)	49.185	42.340 *	13,8%
TOTAL	24.761.033	23.764.423	4,2%	TOTAL	56.861.943	63.671.397	-10,7%

(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 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 e intentos.

(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

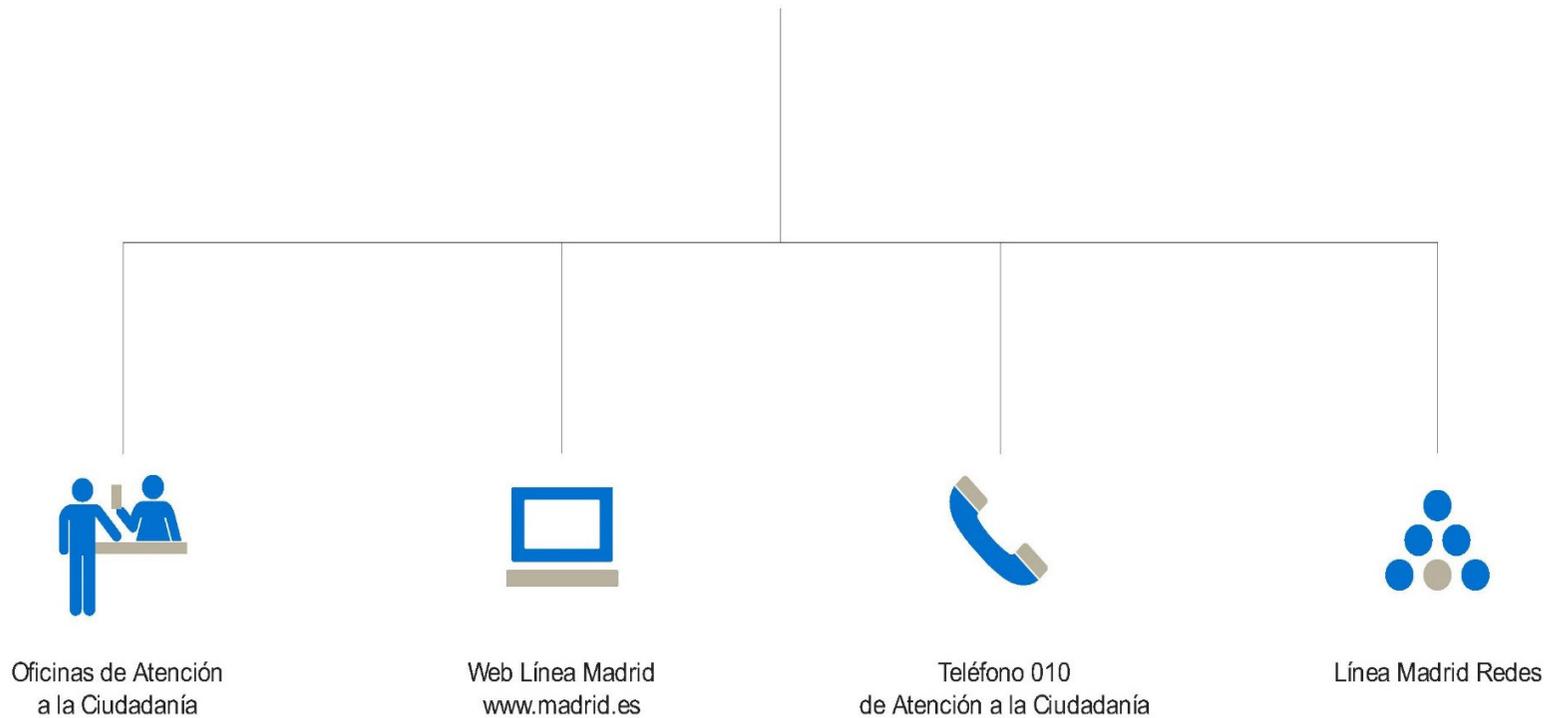
(6) Un servicio es el número de gestiones diferentes que se han realizado a través de cada canal. * Estos datos proceden del CRM y se empezaron a registrar en abril del año 2016.



Estadísticas: anual 2017

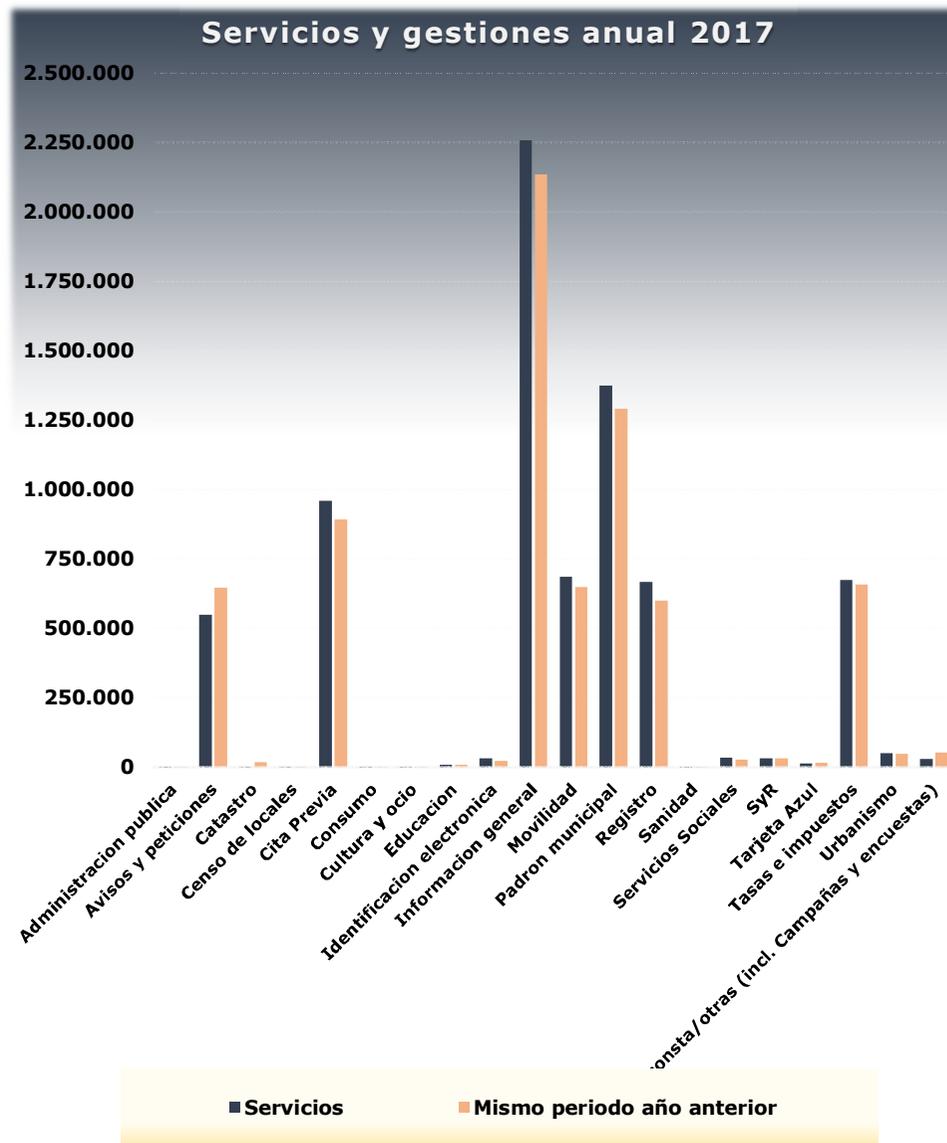
1.2 Canales: Internet

Líneamadrid



Servicios Canales Personalizados Línea Madrid (1)	Período: anual 2017		
	Servicios	Mismo periodo año anterior	Variación en %
Administración pública	75	2.302	-96,7%
Avisos y peticiones	548.751	645.917	-15,0%
Catastro	93	16.388	-99,4%
Censo de locales	62	85	-27,1%
Cita Previa	959.731	891.781	7,6%
Consumo	344	274	25,5%
Cultura y ocio	326	1.960	-83,4%
Educación	7.169	6.961	3,0%
Identificación electrónica	30.898	20.977	47,3%
Información general	2.258.159	2.136.067	5,7%
Movilidad	685.414	648.980	5,6%
Padron municipal	1.374.864	1.290.599	6,5%
Registro	666.583	600.285	11,0%
Sanidad	59	81	-27,2%
Servicios Sociales	32.830	25.983	26,4%
SyR	31.610	31.234	1,2%
Tarjeta Azul	12.501	15.083	-17,1%
Tasas e impuestos	672.752	657.885	2,3%
Urbanismo	49.316	46.643	5,7%
No consta/otras (incl. Campañas y encuestas)	29.710	51.799	-42,6%
TOTAL	7.361.247	7.091.284	3,8%

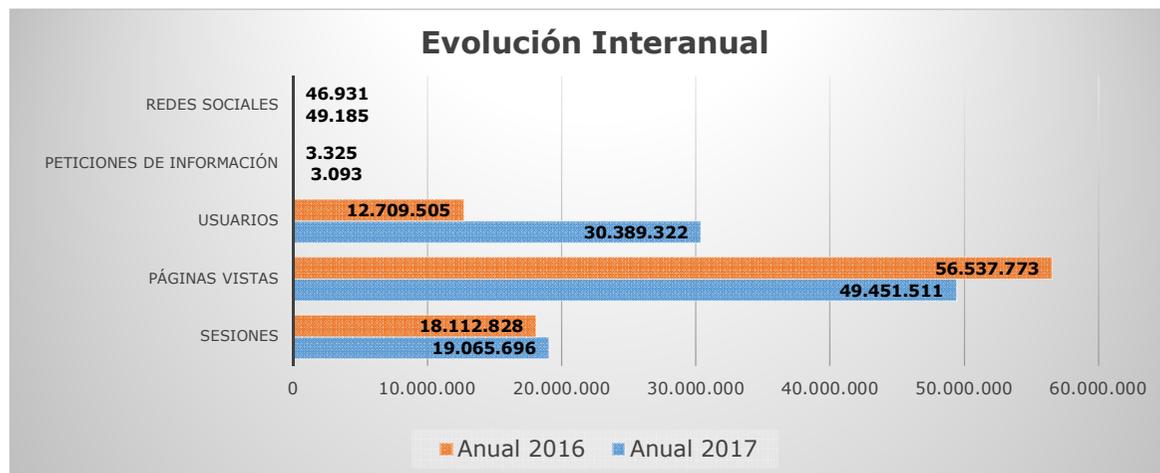
(1)'Un servicio es una solicitud de servicio CRM cerrada en el período, o alternativamente una gestión en línea (según los datos proporcionados por IAM)



1.- Evolución Interanual

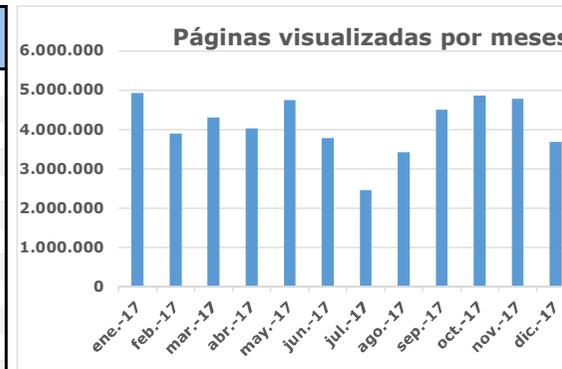
	Anual 2017	Anual 2016	Variación
Sesiones	19.065.696	18.112.828	5,26%
Páginas vistas	49.451.511	56.537.773	-12,53%
Usuarios	30.389.322	12.709.505	139,11%
Peticiones de Información	3.093	3.325	-6,98%
Redes sociales	49.185	46.931	4,80%

Fuentes: Google Analytics para Sesiones, Páginas vistas y Usuarios. DataWarehouse para Peticiones de Información.
 Ferroses para redes sociales

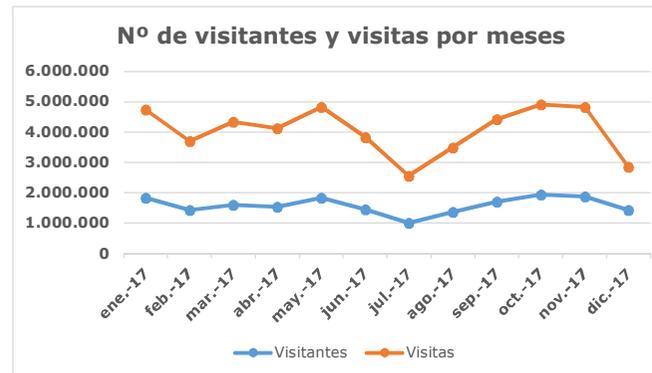


2.- Páginas Visualizadas, Visitas y Visitantes

	Páginas visualizadas	Sesiones	Usuarios
ene-17	4.938.241	1.835.128	2.897.826
feb-17	3.892.707	1.431.275	2.281.472
mar-17	4.313.481	1.612.385	2.717.205
abr-17	4.035.891	1.535.990	2.587.580
may-17	4.755.167	1.834.360	2.999.585
jun-17	3.780.554	1.460.900	2.362.184
jul-17	2.459.976	1.010.819	1.553.379
ago-17	3.423.832	1.378.622	2.112.809
sep-17	4.510.603	1.716.240	2.707.694
oct-17	4.869.345	1.936.245	2.966.122
nov-17	4.789.009	1.884.974	2.947.907
dic-17	3.682.705	1.428.758	1.428.758
TOTAL	49.451.511	19.065.696	29.562.521



Fuentes: Google Analytics



3.- Número de visitas por páginas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	3.223.071
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	1.129.127
Servicio de Estacionamiento Regulado (SER). Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	607.962
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	1.222.497
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	626.244
www.madrid.es - Contenido no disponible	368.523
S.E.R. (Servicio de Estacionamiento Regulado) - Ayuntamiento de Madrid	340.308
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	367.691
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	263.035
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	710.576
Piscinas Municipales Verano 2017 - Ayuntamiento de Madrid	227.496
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	211.684
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	259.592
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	268.792
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	500.661
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) - Ayuntamiento de Madrid	206.390
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	255.807
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	281.006

DEFINICIONES:

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

Oficina de Tramitación del DNI y Pasaporte (Santa Engracia) - Ayuntamiento de Madrid	174.398
Tarifas de servicios en Centros Deportivos Municipales para 2017 - Ayuntamiento de Madrid	152.245
¿Te ha sido útil esta página? - Ayuntamiento de Madrid	158.240
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	213.623
Planos por Distritos y Barrios - Ayuntamiento de Madrid	204.986
Restricciones de tráfico en el acceso a la Puerta del Sol - Ayuntamiento de Madrid	144.325
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	187.247
Movilidad y transportes - Ayuntamiento de Madrid	153.660
Actualidad - Ayuntamiento de Madrid	147.091
Pasaporte. Solicitud y renovación - Ayuntamiento de Madrid	139.407
A.P.R.: Áreas Prioridad Residencial - Ayuntamiento de Madrid	151.412
Ahorra en la domiciliación de tus tributos - Ayuntamiento de Madrid	136.277
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) - Ayuntamiento de Madrid	144.973
Templo de Debod - Ayuntamiento de Madrid	148.493
Bolsa de Trabajo - Ayuntamiento de Madrid	209.331
Calendario oficial laboral y de días inhábiles y festivos 2017 para Madrid - Ayuntamiento de Madrid	100.321
Educación y empleo - Ayuntamiento de Madrid	197.273
(not set)	252.764
Estado del tráfico - Ayuntamiento de Madrid	114.100

Servicio de Estacionamiento Regulado (SER). Tarifas y vehículos exentos - Ayuntamiento de Madrid	96.401
Bolsa de Trabajo - Funcionarios interinos para el acceso a la categoría de Auxiliar Administrativo del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	284.331
Se aplica el escenario 2 del Protocolo de contaminación - Ayuntamiento de Madrid	122.069
Tarifas de las Instalaciones Deportivas 2017 - Ayuntamiento de Madrid	125.648
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	105.353
Sugerencias y reclamaciones - Ayuntamiento de Madrid	104.812
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	202.471
Teléfono 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	92.059
Madrid para niños y niñas - Ayuntamiento de Madrid	174.120
Fiestas de barrios y patronales 2017 - Ayuntamiento de Madrid	104.743
Oficinas de Atención a la Ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	104.726
Farmacias de guardia - Ayuntamiento de Madrid	81.560
Empleo - Ayuntamiento de Madrid	134.176

NOTA:

Las cifras reflejan los datos de las 50 páginas más visualizadas del mes

Fuentes: Google Analytics

4.- Visitas de usuarios por páginas

IDENTIFICACIÓN PÁGINA	TOTAL
Inicio - Ayuntamiento de Madrid	1.466.282
Buscador - Ayuntamiento de Madrid	492.589
Servicio de Estacionamiento Regulado (SER). Horario, delimitación territorial y ámbitos diferenciados. - Ayuntamiento de Madrid	434.099
Actividades y eventos - Ayuntamiento de Madrid	343.116
Direcciones y teléfonos - Ayuntamiento de Madrid	269.170
www.madrid.es - Contenido no disponible	245.040
S.E.R. (Servicio de Estacionamiento Regulado) - Ayuntamiento de Madrid	207.869
El Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid	200.063
Contacto - Ayuntamiento de Madrid	170.052
Oposiciones - Ayuntamiento de Madrid	157.010
Piscinas Municipales Verano 2017 - Ayuntamiento de Madrid	154.712
Atención a la ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	149.195
Organización municipal - Ayuntamiento de Madrid	148.188
Gestiones y trámites - Ayuntamiento de Madrid	146.198
Agencia para el Empleo de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	136.562
Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) - Ayuntamiento de Madrid	136.269
Registro Civil Único - Ayuntamiento de Madrid	134.446
Agencia para el Empleo de Madrid - Ofertas de empleo - Ayuntamiento de Madrid	118.188

DEFINICIONES:

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

Oficina de Tramitación del DNI y Pasaporte (Santa Engracia) - Ayuntamiento de Madrid	115.694
Tarifas de servicios en Centros Deportivos Municipales para 2017 - Ayuntamiento de Madrid	111.861
¿Te ha sido útil esta página? - Ayuntamiento de Madrid	110.454
Cultura, ocio y deporte - Ayuntamiento de Madrid	109.950
Planos por Distritos y Barrios - Ayuntamiento de Madrid	107.288
Restricciones de tráfico en el acceso a la Puerta del Sol - Ayuntamiento de Madrid	105.856
Incidencias de Tráfico - Ayuntamiento de Madrid	103.293
Movilidad y transportes - Ayuntamiento de Madrid	96.679
Actualidad - Ayuntamiento de Madrid	95.914
Pasaporte. Solicitud y renovación - Ayuntamiento de Madrid	93.075
A.P.R.: Áreas Prioridad Residencial - Ayuntamiento de Madrid	92.300
Ahorra en la domiciliación de tus tributos - Ayuntamiento de Madrid	89.321
Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) - Ayuntamiento de Madrid	86.850
Templo de Debod - Ayuntamiento de Madrid	86.538
Bolsa de Trabajo - Ayuntamiento de Madrid	81.867
Calendario oficial laboral y de días inhábiles y festivos 2017 para Madrid - Ayuntamiento de Madrid	81.707
Educación y empleo - Ayuntamiento de Madrid	80.598
(not set)	77.936
Estado del tráfico - Ayuntamiento de Madrid	77.766

Servicio de Estacionamiento Regulado (SER). Tarifas y vehículos exentos - Ayuntamiento de Madrid	77.375
Bolsa de Trabajo - Funcionarios interinos para el acceso a la categoría de Auxiliar Administrativo del Ayuntamiento de Madrid - Ayuntamiento de Madrid	77.018
Se aplica el escenario 2 del Protocolo de contaminación - Ayuntamiento de Madrid	72.903
Tarifas de las Instalaciones Deportivas 2017 - Ayuntamiento de Madrid	71.062
Solicitud de Certificado de nacimiento (partida de nacimiento) - Ayuntamiento de Madrid	70.921
Sugerencias y reclamaciones - Ayuntamiento de Madrid	70.607
Mi Madrid - Ayuntamiento de Madrid	69.767
Teléfono 010 Línea Madrid. Información y gestiones - Ayuntamiento de Madrid	68.943
Madrid para niños y niñas - Ayuntamiento de Madrid	68.679
Fiestas de barrios y patronales 2017 - Ayuntamiento de Madrid	65.107
Oficinas de Atención a la Ciudadanía - Ayuntamiento de Madrid	64.183
Farmacias de guardia - Ayuntamiento de Madrid	63.225
Empleo - Ayuntamiento de Madrid	59.073

NOTA:

Las cifras reflejan los datos de las 50 páginas más visualizadas del mes

Fuentes: Google Analytics

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

	PETICIONES DE INFORMACIÓN
ene-17	286
feb-17	339
mar-17	111
abr-17	176
may-17	353
jun-17	363
jul-17	305
ago-17	227
sep-17	273
oct-17	336
nov-17	95
dic-17	229
TOTAL:	3.093



Estadísticas: anual 2017

1.2 Canales: Redes Sociales

Líneamadrid



Oficinas de Atención
a la Ciudadanía



Web Línea Madrid
www.madrid.es



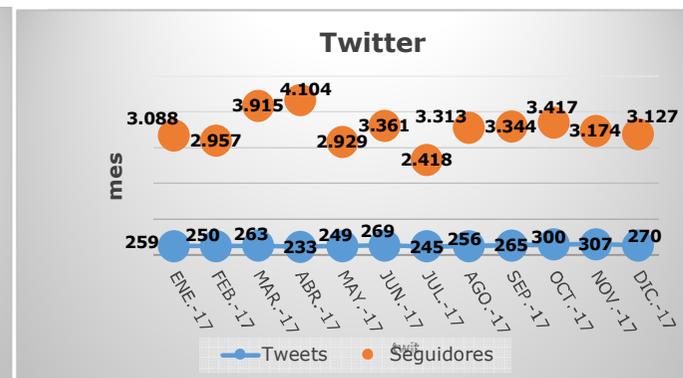
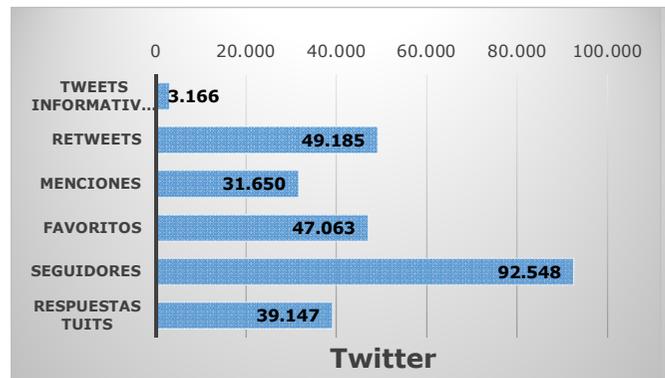
Teléfono 010
de Atención a la Ciudadanía



Línea Madrid Redes

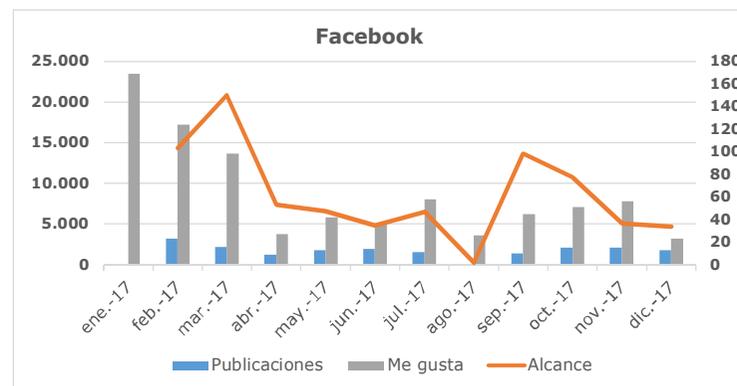
1.- Redes Sociales

	Tweets informativos	Respuestas tuits	Retweets	Favoritos	Menciones	Seguidores nuevos	TOTAL
ene-17	259	3.891	2.499	3.903	6.951	3.088	20.591
feb-17	250	3.137	2.151	2.968	5.489	2.957	16.952
mar-17	263	3.357	2.437	3.892	5.888	3.915	19.752
abr-17	233	3.063	2.181	3.411	5.775	4.104	18.767
may-17	249	4.015	2.179	3.525	7.433	2.929	20.330
jun-17	269	4.685	2.480	3.539	8.637	3.361	22.971
jul-17	245	4.657	2.480	3.574	9.795	2.418	23.169
ago-17	256	4.207	2.933	3.978	8.459	3.313	23.146
sep-17	265	4.674	2.955	4.227	9.061	3.344	26.426
oct-17	300	4.878	3.411	5.158	9.269	3.417	24.433
nov-17	307	4.423	3.240	4.715	7.938	3.174	23.797
dic-17	270	4.198	2.704	4.173	7.853	3.127	22.325
TOTAL	3.166	49.185	31.650	47.063	92.548	39.147	262.759



2.- Facebook

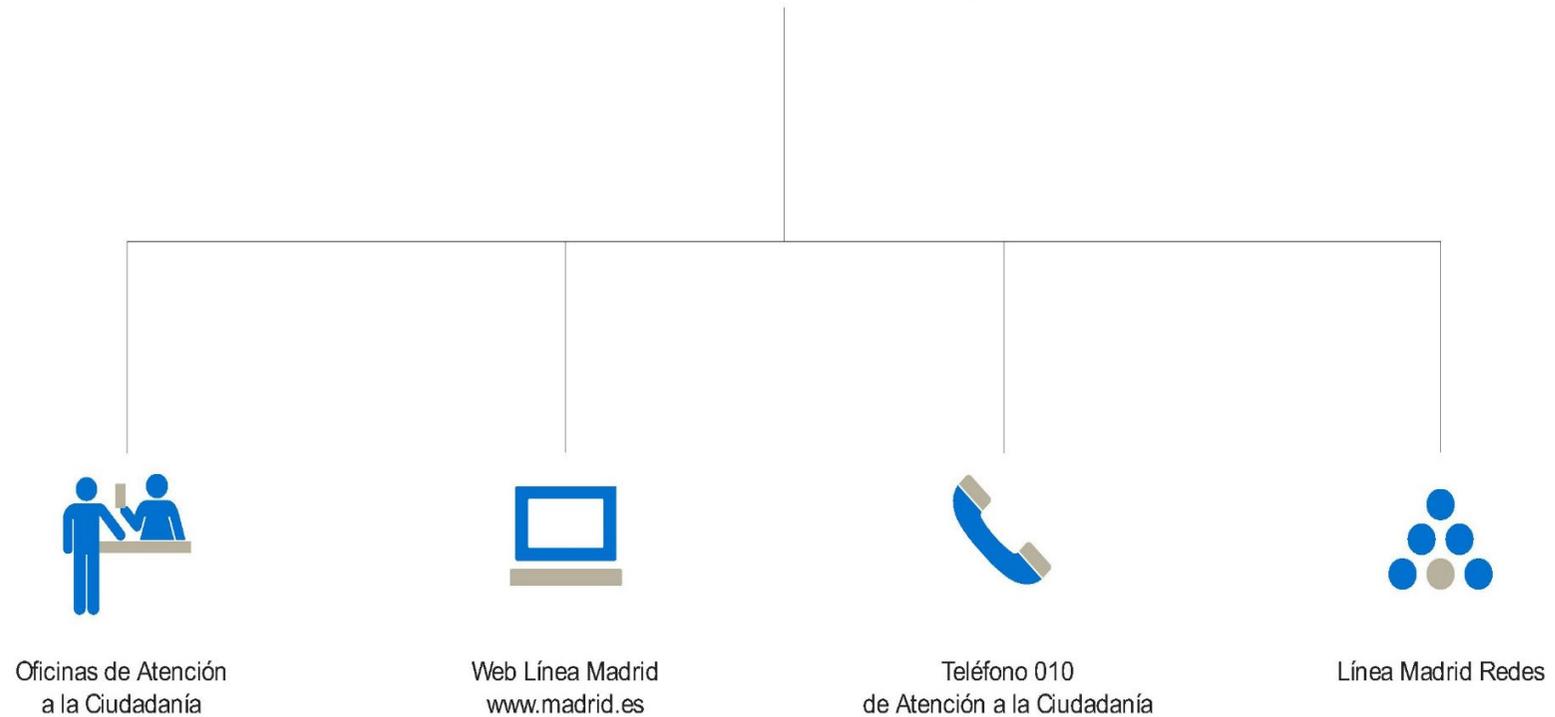
	Publicaciones	Alcance	Me gusta	Total
ene-17			169	169
feb-17	23	14.339	124	14.486
mar-17	16	20.863	98	20.977
abr-17	9	7.380	27	7.416
may-17	13	6.589	42	6.644
jun-17	14	4.858	36	4.908
jul-17	11	6.534	58	6.603
ago-17	0	281	26	307
sep-17	10	13.633	45	13.688
oct-17	15	10.725	51	10.791
nov-17	15	5.095	56	5.166
dic-17	13	4.724	23	4.760
TOTAL	139	95.021	755	95.915



Estadísticas: anual 2017

1.3 Canales: Teléfono 010

Líneamadrid



1.- 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	12.532	210	2%	12.322	98%	83	1%	12.239	99%
01-02	7.146	596	8%	6.550	92%	90	1%	6.460	99%
02-03	4.192	171	4%	4.021	96%	37	1%	3.984	99%
03-04	3.036	61	2%	2.975	98%	11	0%	2.964	100%
04-05	2.254	13	1%	2.241	99%	12	1%	2.229	99%
05-06	2.174	2	0%	2.172	100%	10	0%	2.162	100%
06-07	4.055	252	6%	3.803	94%	37	1%	3.766	99%
07-08	17.090	425	2%	16.665	98%	146	1%	16.520	99%
08-09	114.848	5.497	5%	109.351	95%	1.807	2%	107.543	98%
09-10	373.474	78.885	21%	294.589	79%	11.050	4%	283.543	96%
10-11	535.820	171.723	32%	364.097	68%	25.675	7%	338.420	93%
11-12	586.758	216.343	37%	370.415	63%	36.987	10%	333.413	90%
12-13	600.669	243.796	41%	356.873	59%	41.862	12%	314.998	88%
13-14	541.982	206.563	38%	335.419	62%	34.162	10%	301.250	90%
14-15	246.979	27.839	11%	219.140	89%	6.925	3%	212.212	97%
15-16	168.039	9.573	6%	158.466	94%	2.901	2%	155.584	98%
16-17	216.767	56.497	26%	160.270	74%	9.460	6%	150.808	94%
17-18	237.024	63.893	27%	173.131	73%	10.663	6%	162.485	94%
18-19	239.006	64.064	27%	174.942	73%	10.601	6%	164.340	94%
19-20	191.913	37.271	19%	154.642	81%	7.822	5%	146.821	95%
20-21	110.379	1.657	2%	108.722	98%	986	1%	107.737	99%
21-22	63.936	20	0%	63.916	100%	142	0%	63.774	100%
22-23	37.111	39	0%	37.072	100%	140	0%	36.934	100%
23-24	21.904	156	1%	21.748	99%	140	1%	21.607	99%
TOTAL	4.339.088	1.185.546	27,32%	3.153.542	72,68%	201.749	6,40%	2.951.793	93,60%

* Incluido datos línea 900

3.- Total llamadas. Mensual por días

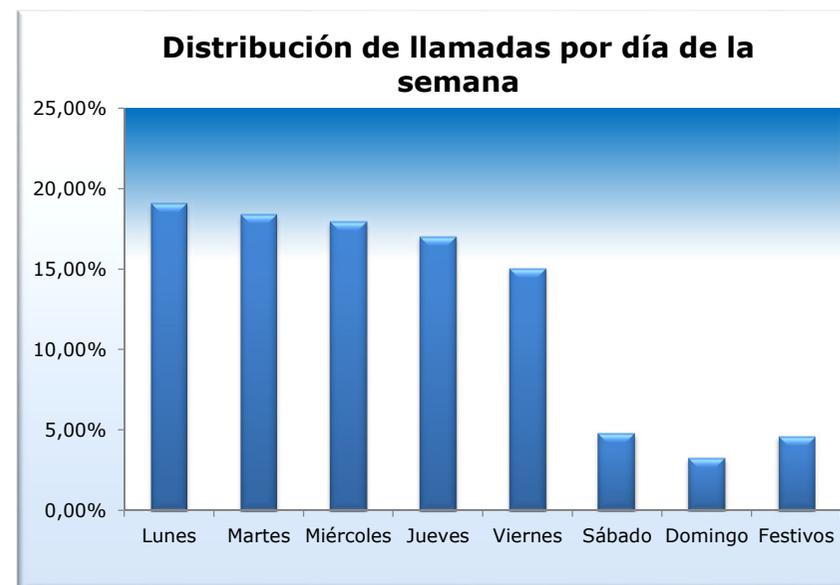
MES	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas	TMA Mensual
ENERO	318.521	45.102	14%	273.419	86%	14.318	5%	259.101	95%	240,13
FEBRERO	242.459	422	1%	242.037	99%	6.761	5%	235.276	95%	227,23
MARZO	271.914	2.222	0%	269.692	100%	9.660	5%	260.032	95%	225,32
ABRIL	284.963	35.287	1%	249.676	99%	15.304	5%	234.372	95%	244,55
MAYO	401.417	91.699	10%	309.718	90%	22.157	9%	287.561	91%	236,71
JUNIO	415.518	119.423	40%	296.095	60%	20.470	14%	275.625	86%	243,42
JULIO	268.910	28.485	3%	240.425	97%	14.870	7%	225.555	92%	224,71
AGOSTO	212.593	11.906	4%	200.687	96%	12.179	7%	188.508	93%	216,84
SEPTIEMBRE	330.285	70.052	6%	260.233	94%	17.866	8%	242.367	92%	223,50
OCTUBRE	556.302	262.439	14%	293.863	86%	24.974	11%	268.889	89%	249,73
NOVIEMBRE	610.484	327.028	54%	283.456	46%	25.345	9%	258.111	91%	268,06
DICIEMBRE	425.722	191.481	45%	234.241	55%	17.845	8%	216.396	92%	234,05
TOTAL	4.339.088	1.185.546	27,32%	3.153.542	72,68%	201.749	6,40%	2.951.793	93,60%	236,19

* Incluido datos línea 900

4.- Distribución de llamadas por día de la semana

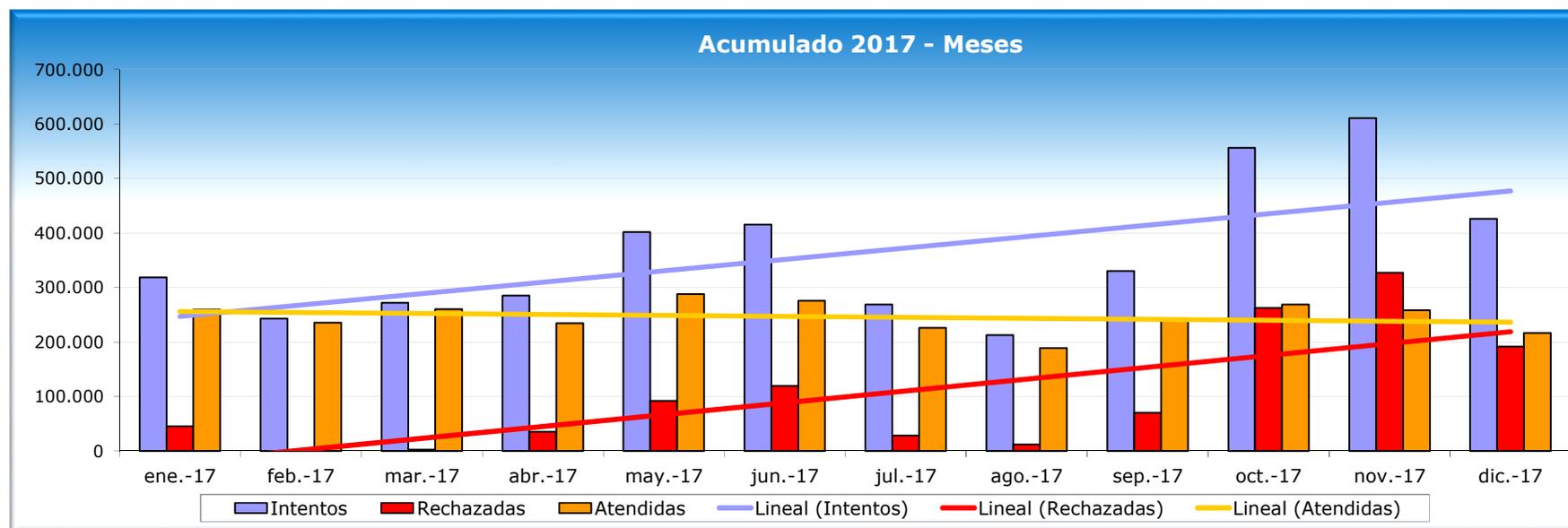
Día de la semana	Llamadas Recibidas	Nº de Días
Lunes	603.378	48
Martes	606.281	50
Miércoles	590.388	50
Jueves	550.168	49
Viernes	485.227	49
Sábado	163.458	52
Domingo	112.161	53
Festivo	42.481	14
TOTAL	3.153.542	365

Distribución de llamadas recibidas		
Día Semana	Media llamadas	% s/ total
Lunes	12.570	19,07%
Martes	12.126	18,39%
Miércoles	11.808	17,91%
Jueves	11.228	17,03%
Viernes	9.903	15,02%
Sábado	3.143	4,77%
Domingo	2.116	3,21%
Festivos	3.034	4,60%

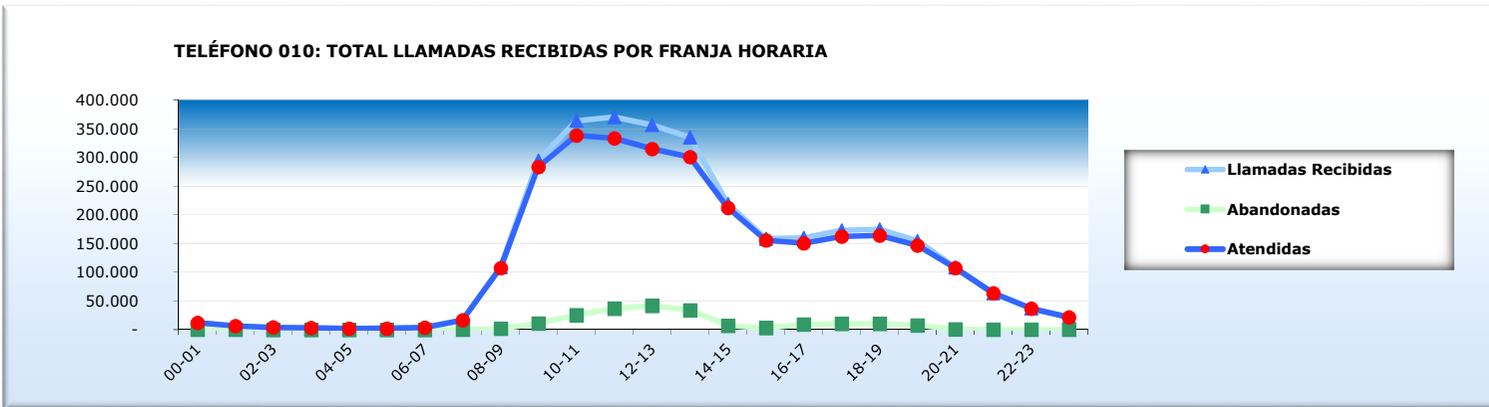
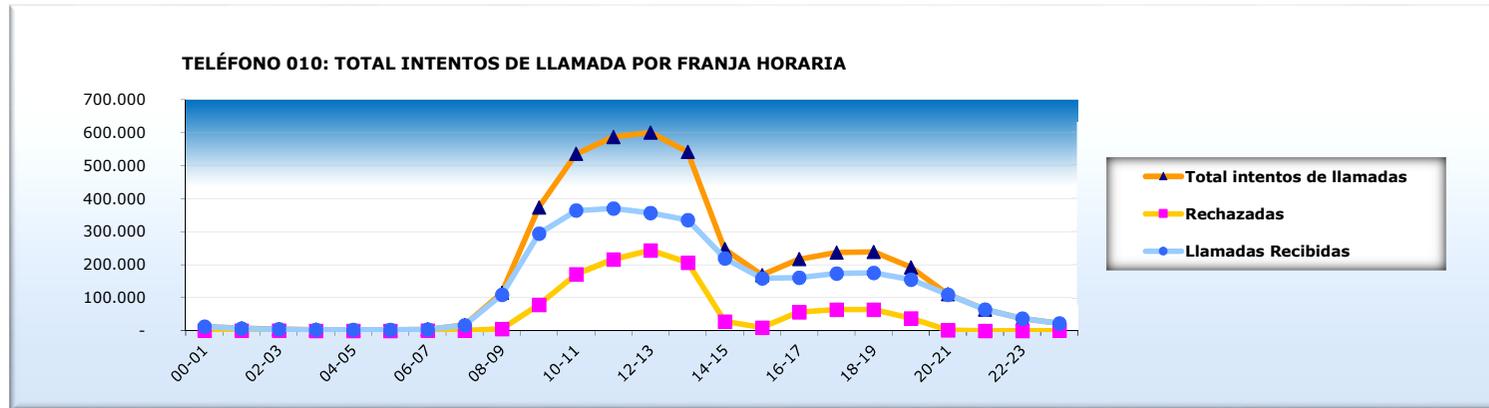


13.- Capacidad de respuesta

	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	
Intentos	318.521	242.459	271.914	284.963	401.417	415.518	268.910	212.593	330.285	556.302	610.484	425.722	4.339.088
Rechazadas	45.102	422	2.222	35.287	91.699	119.423	28.485	11.906	70.052	262.439	327.028	191.481	1.185.546
Atendidas	259.101	235.276	260.032	234.372	287.561	275.625	225.555	188.508	242.367	268.889	258.111	216.396	2.951.793



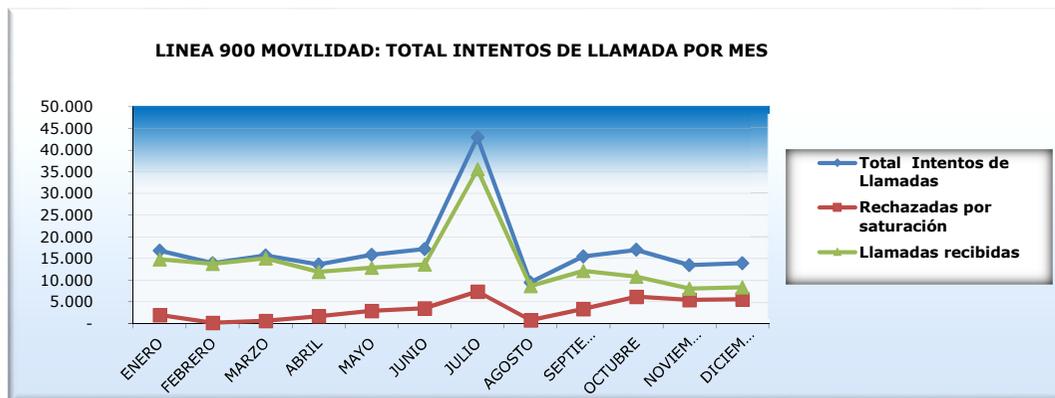
2.- Gráficos



6.- 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	16.786	1.948	21%	14.838	79%	914	5%	13.924	95%
FEBRERO	13.902	143	3%	13.759	97%	481	4%	13.278	96%
MARZO	15.706	650	2%	15.056	98%	557	5%	14.499	95%
ABRIL	13.587	1.705	3%	11.882	97%	779	5%	11.103	95%
MAYO	15.829	2.942	9%	12.887	91%	893	8%	11.994	92%
JUNIO	17.163	3.546	29%	13.617	71%	874	13%	12.743	87%
JULIO	42.939	7.370	6%	35.569	94%	2.484	6%	33.085	94%
AGOSTO	9.465	801	5%	8.664	95%	619	5%	8.045	95%
SEPTIEMBRE	15.497	3.367	8%	12.130	92%	871	8%	11.259	92%
OCTUBRE	16.996	6.204	18%	10.792	82%	995	12%	9.797	88%
NOVIEMBRE	13.504	5.485	41%	8.019	59%	864	11%	7.155	89%
DICIEMBRE	13.947	5.626	40%	8.321	60%	927	11%	7.394	89%
TOTAL	205.321	39.787	19,38%	165.534	80,62%	11.258	6,80%	154.276	93,20%

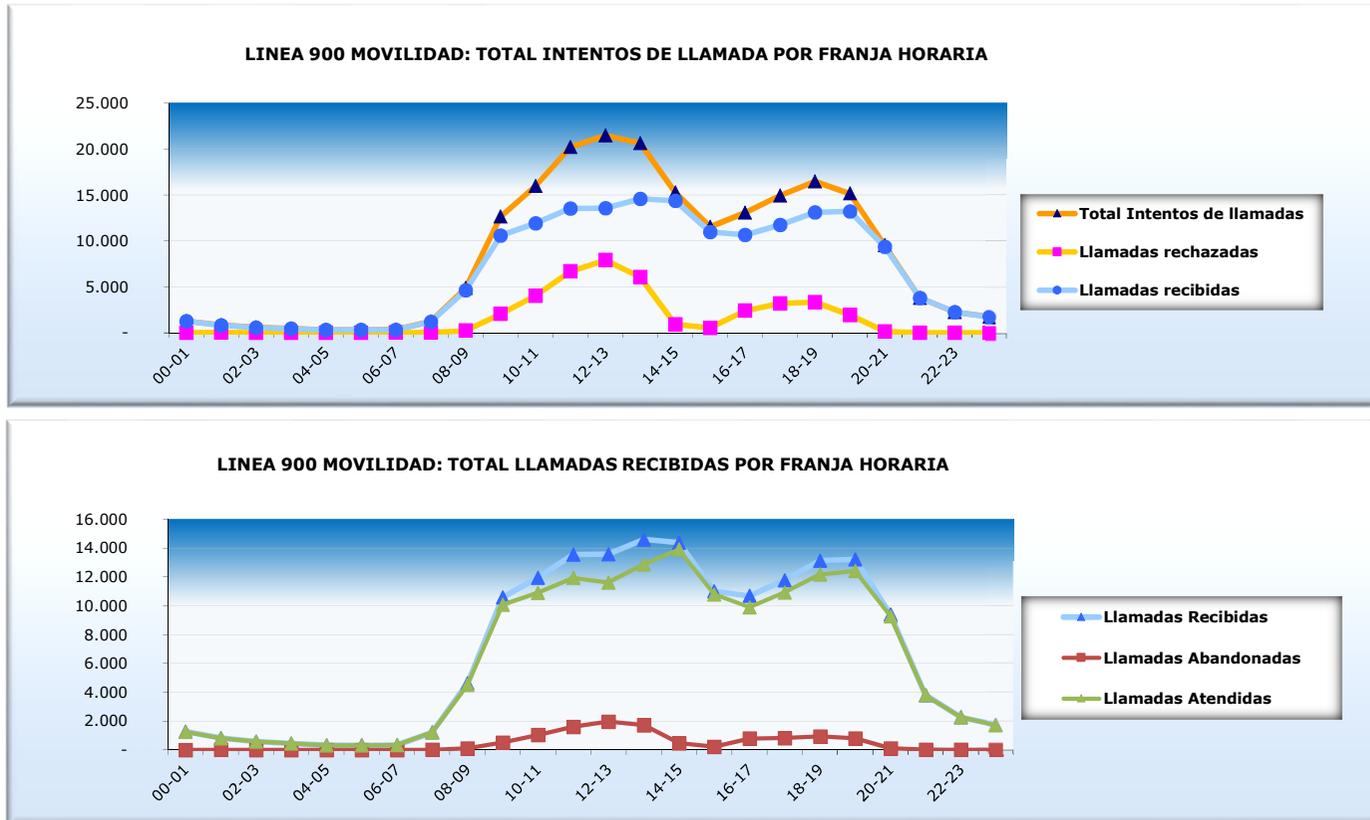
7.- Línea 900 Movilidad: Total llamadas por meses.



8.- Línea 900 Movilidad: Total Llamadas. Por tramo horario

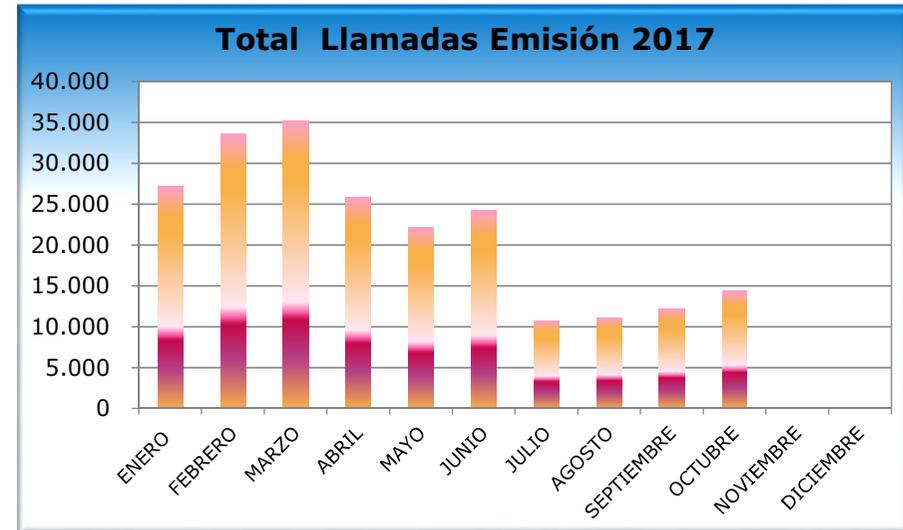
HORA	Total Intentos de Llamadas	Rechazadas por saturación	% Rechazad. / intentos	Llamadas Recibidas	% Recibidas / intentos	Abandonadas	% Abandonad. / recibidas	Atendidas	% Atendidas / recibidas
00-01	1.292	23	2%	1.269	98%	10	1%	1.259	99%
01-02	860	38	4%	822	96%	13	2%	809	98%
02-03	615	24	4%	591	96%	5	1%	586	99%
03-04	473	19	4%	454	96%	2	0%	452	100%
04-05	322	1	0%	321	100%	2	1%	319	99%
05-06	327	2	1%	325	99%	2	1%	323	99%
06-07	370	34	9%	336	91%	-	0%	336	100%
07-08	1.255	36	3%	1.219	97%	12	1%	1.207	99%
08-09	4.869	243	5%	4.626	95%	118	3%	4.508	97%
09-10	12.652	2.066	16%	10.586	84%	511	5%	10.075	95%
10-11	15.985	4.045	25%	11.940	75%	1.040	9%	10.900	91%
11-12	20.238	6.692	33%	13.546	67%	1.618	12%	11.928	88%
12-13	21.487	7.919	37%	13.568	63%	1.963	14%	11.605	86%
13-14	20.669	6.081	29%	14.588	71%	1.724	12%	12.864	88%
14-15	15.307	933	6%	14.374	94%	474	3%	13.900	97%
15-16	11.534	540	5%	10.994	95%	217	2%	10.777	98%
16-17	13.096	2.416	18%	10.680	82%	793	7%	9.887	93%
17-18	14.950	3.197	21%	11.753	79%	830	7%	10.923	93%
18-19	16.477	3.359	20%	13.118	80%	947	7%	12.171	93%
19-20	15.174	1.958	13%	13.216	87%	800	6%	12.416	94%
20-21	9.530	144	2%	9.386	98%	121	1%	9.265	99%
21-22	3.805	1	0%	3.804	100%	21	1%	3.783	99%
22-23	2.272	4	0%	2.268	100%	12	1%	2.256	99%
23-24	1.762	12	1%	1.750	99%	23	1%	1.727	99%
TOTAL	205.321	39.787	19,38%	165.534	80,62%	11.258	6,80%	154.276	93,20%

9.- Línea 900 movilidad: Total llamadas. Por tramo horario



10.- Total llamadas emitidas. Mensual por días

MES	Total Llamadas Emisión
ENERO	27.169
FEBRERO	33.561
MARZO	35.208
ABRIL	25.863
MAYO	22.170
JUNIO	24.188
JULIO	10.700
AGOSTO	11.118
SEPTIEMBRE	12.205
OCTUBRE	14.363
NOVIEMBRE	
DICIEMBRE	
TOTAL	216.545



11.- 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
enero	211	95,91%	9	4,09%	220
febrero	1.294	95,64%	59	4,36%	1353
marzo	1.537	96,00%	64	4,00%	1601
abril	1.569	96,67%	54	3,33%	1623
mayo	1.552	96,16%	62	3,84%	1614
junio	1.410	96,64%	49	3,36%	1459
julio	1.099	96,32%	42	3,68%	1141
agosto	1.010	95,73%	45	4,27%	1055
septiembre	1.408	96,77%	47	3,23%	1455
octubre	1.261	96,11%	51	3,89%	1312
noviembre	1.379	96,64%	48	3,36%	1427
diciembre	1.283	96,76%	43	3,24%	1326

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

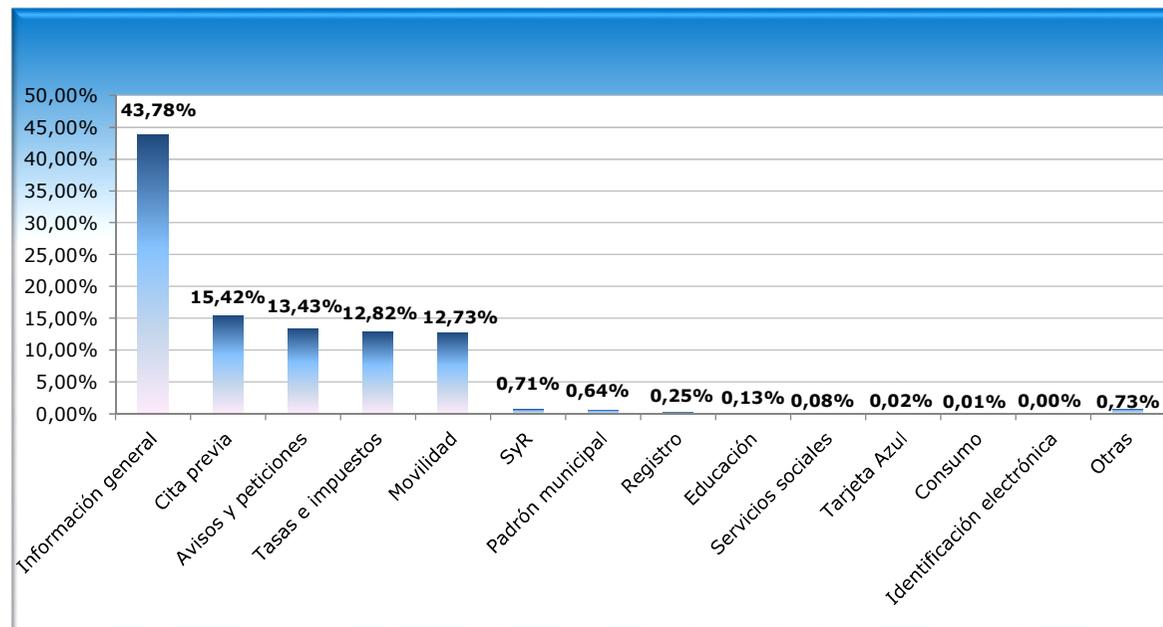
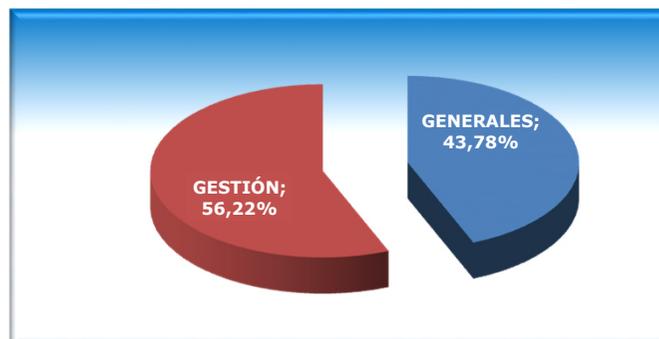
12.- Servicios Prestados

Servicios Prestados	Número	%
GENERALES	1.771.443	43,78%
GESTION	2.274.861	56,22%
Total	4.046.304	100,00%

Tasa de Servicios Prestados / Llamada		
Nº Solicitudes	Llamadas Atendidas	TASA
4.046.304	2.951.793	1,3708

Tipo Servicio	Categoría	Nº Solicitudes	%
Información	Información general	1.771.443	43,78%
Gestión	Cita previa	624.106	15,42%
Gestión	Avisos y peticiones	543.252	13,43%
Gestión	Tasas e impuestos	518.733	12,82%
Gestión	Movilidad	514.905	12,73%
Gestión	SyR	28.735	0,71%
Gestión	Padrón municipal	25.788	0,64%
Gestión	Registro	10.070	0,25%
Gestión	Educación	5.152	0,13%
Gestión	Servicios sociales	3.073	0,08%
Gestión	Tarjeta Azul	700	0,02%
Gestión	Consumo	344	0,01%
Gestión	Identificación electrónica	3	0,00%
Gestión	Otras	29.710	0,73%
		4.046.304	100%

*FUENTE DATOS CRM-LINEAMADRID



Estadísticas: anual 2017

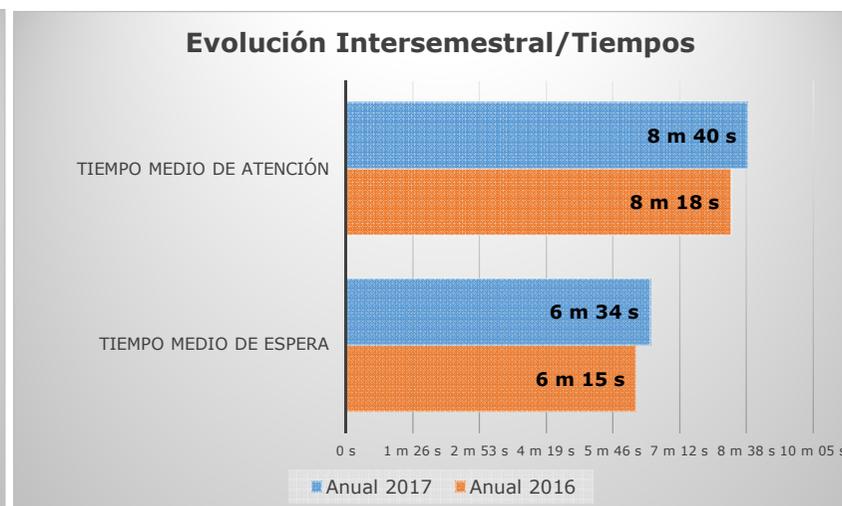
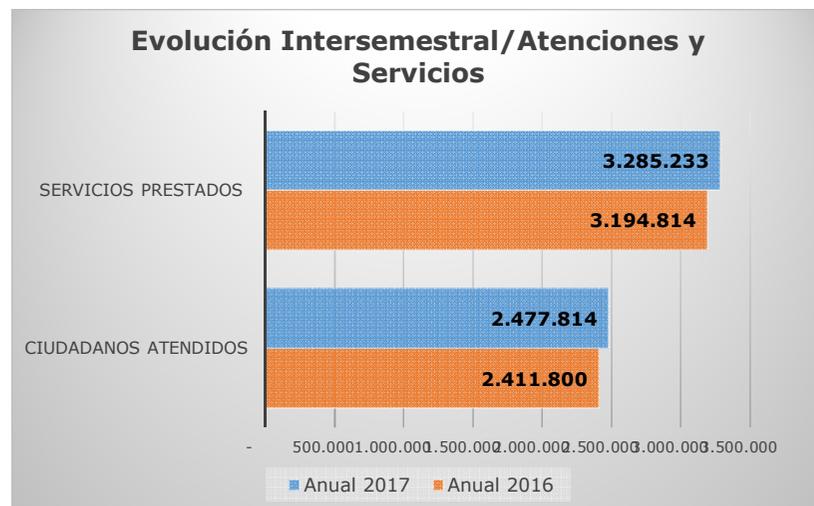
1.4 Canales: Oficinas de Atención a la Ciudadanía

Líneamadrid



1.- Evolución Interanual

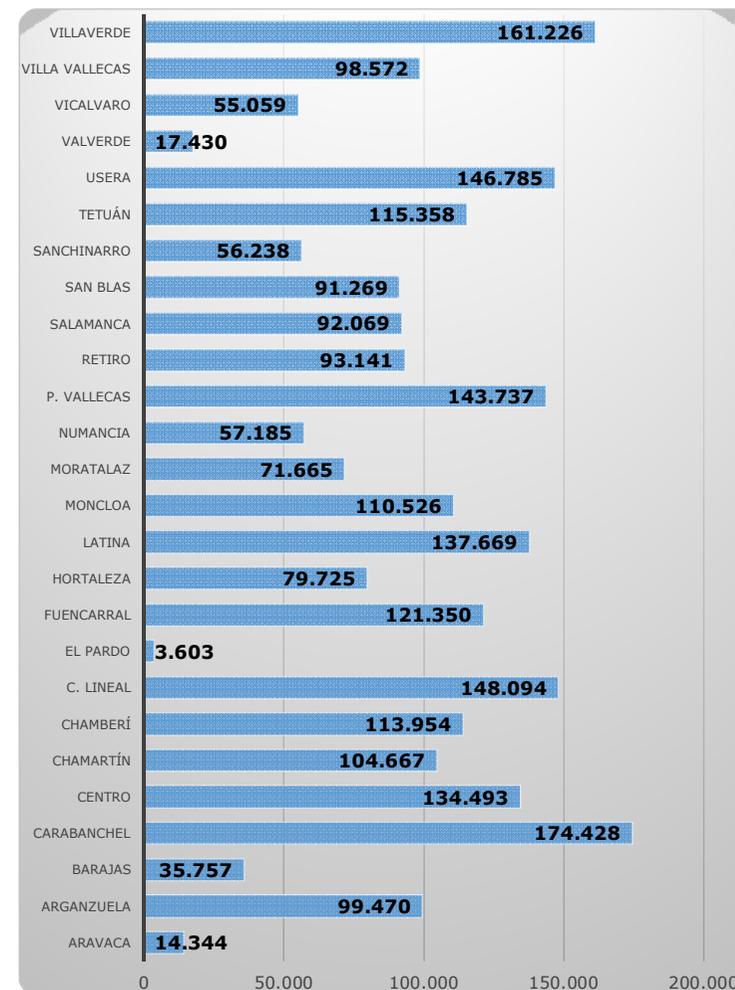
	Anual 2017	Anual 2016	Variación
Ciudadanos atendidos	2.477.814	2.411.800	2,74%
Tiempo medio de espera	6 m 34 s	6 m 15 s	4,93%
Tiempo medio de atención	8 m 40 s	8 m 18 s	4,25%
Servicios Prestados	3.285.233	3.194.814	2,75%
Servicios por ciudadano atendido	1,33	1,32	0,09%
Coste total servicios externos (IVA incl.)	11.759.567	11.948.670	-1,61%



2.- Personas atendidas y tiempos medios de espera y atención

OFICINA	Anual 2017				Total año anterior		
	Ciudadanos Atendidos	Var. Interanual	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención	Ciudadanos Atendidos	Tiempo Medio de Espera	Tiempo Medio de Atención
Aravaca	14.344	12,1%	5 m 55 s	5 m 25 s	12.796	5 m 44 s	5 m 04 s
Arganzuela	99.470	2,4%	5 m 59 s	9 m 14 s	97.183	5 m 47 s	9 m 10 s
Barajas	35.757	-1,5%	4 m 20 s	8 m 51 s	36.308	5 m 12 s	10 m 04 s
Carabanchel	174.428	4,0%	8 m 39 s	8 m 34 s	167.700	9 m 14 s	6 m 46 s
Centro	134.493	-10,0%	7 m 10 s	9 m 12 s	149.479	6 m 57 s	8 m 54 s
Chamartín	104.667	5,2%	6 m 53 s	9 m 11 s	99.517	6 m 35 s	7 m 56 s
Chamberí	113.954	-1,2%	6 m 27 s	9 m 45 s	115.345	5 m 19 s	8 m 20 s
C. Lineal	148.094	-1,6%	8 m 06 s	5 m 54 s	150.505	6 m 20 s	7 m 09 s
El Pardo	3.603	-0,2%	1 m 53 s	9 m 25 s	3.611	2 m 00 s	9 m 57 s
Fuencarral	121.350	0,7%	6 m 03 s	9 m 43 s	120.536	6 m 31 s	9 m 19 s
Hortaleza	79.725	5,7%	4 m 43 s	8 m 49 s	75.450	4 m 31 s	8 m 11 s
Latina	137.669	5,1%	6 m 03 s	8 m 04 s	131.017	5 m 38 s	7 m 48 s
Moncloa	110.526	5,7%	8 m 21 s	10 m 05 s	104.561	8 m 02 s	9 m 48 s
Moratalaz	71.665	0,5%	6 m 36 s	5 m 23 s	71.284	5 m 51 s	7 m 25 s
Numancia	57.185	-4,1%	6 m 03 s	6 m 17 s	59.613	4 m 55 s	6 m 27 s
P. Vallecás	143.737	-3,6%	6 m 38 s	10 m 32 s	149.103	7 m 04 s	9 m 19 s
Retiro	93.141	1,7%	6 m 36 s	9 m 20 s	91.625	6 m 19 s	8 m 52 s
Salamanca	92.069	5,7%	9 m 10 s	11 m 15 s	87.116	7 m 44 s	9 m 57 s
San Blas	91.269	11,5%	4 m 39 s	8 m 52 s	81.828	4 m 58 s	8 m 24 s
Sanchinarro	56.238	1,8%	6 m 31 s	9 m 50 s	55.219	6 m 20 s	9 m 56 s
Tetuán	115.358	-0,3%	7 m 18 s	10 m 29 s	115.717	6 m 48 s	10 m 05 s
Usera	146.785	4,6%	5 m 23 s	7 m 16 s	140.360	5 m 10 s	6 m 51 s
Valverde	17.430	7,9%	4 m 58 s	6 m 10 s	16.155	6 m 19 s	6 m 49 s
Vicalvaro	55.059	12,3%	5 m 13 s	8 m 40 s	49.021	4 m 42 s	8 m 42 s
Villa Vallecás	98.572	-0,4%	4 m 57 s	9 m 00 s	99.012	4 m 24 s	8 m 35 s
Villaverde	161.226	22,4%	5 m 40 s	6 m 37 s	131.739	5 m 14 s	6 m 26 s
TOTALES	2.477.814	2,7%	6 m 34 s	8 m 40 s	2.411.800	6 m 15 s	8 m 18 s

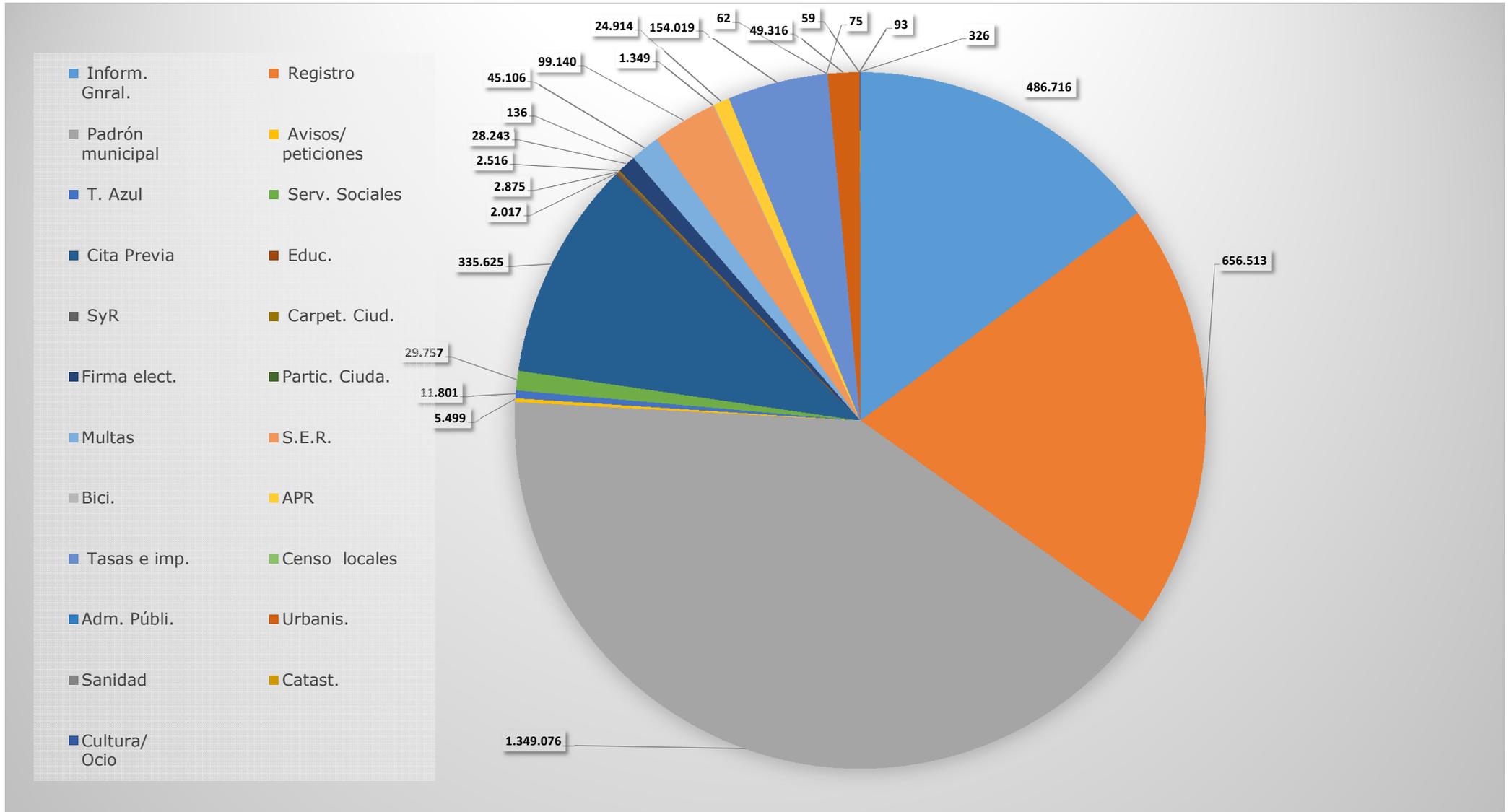
Total ciudadanos atendidos. Gráfico



3.- Total solicitudes de servicio Oficinas Línea Madrid

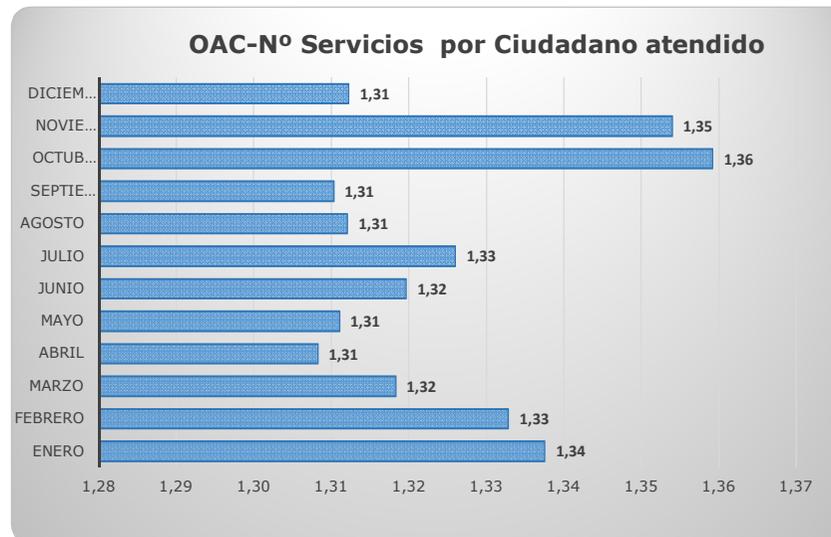
OFICINA	Inform. Gnal.	Registro	Padrón municipal	Avisos/peticiones	T. Azul	Serv. Sociales	Cita Previa	Educ.	SyR	Carp. Ciudad.	Firma elect.	Partic. Ciuda.	Multas	S.E.R.	Bici.	APR	Tasas e imp.	Censo locales	Adm. Públi.	Urbanis.	Sanidad	Catast.	Cultura / Ocio	TOTAL	Total año anterior	Difer. %	
Aravaca	2.542	4.202	6.420	17	13	237	1.702	5		33	287		435	169	2	2	1.158					3	17.227	15.536	10,88%		
Arganzuela	17.393	27.168	50.222	127	531	1.758	12.067	39	11	235	1.468	15	2.319	9.807	110	703	4.107		1	2.455	5	6	40	130.587	129.539	0,81%	
Barajas	8.514	11.616	22.971	124	210	429	5.666	34	34	96	1.517	5	505	780	2	23	2.964		2	900	1	1	5	56.399	59.309	-4,91%	
Carabanchel	30.449	45.018	94.973	271	958	1.983	24.212	89	147	128	726	1	3.452	242	23	10	10.690		4	2.439	6	4	12	215.837	201.537	7,10%	
Centro	36.735	29.080	74.620	244	533	836	16.965	45	245	321	827	16	4.047	9.884	445	22.602	4.826		15	2.887		8	20	205.210	224.873	-8,74%	
Chamartín	22.762	26.698	49.726	288	280	1.287	12.094	75	243	335	1.125	17	1.988	13.528	83	9	6.680		13	2.617	4		22	139.874	134.748	3,80%	
Chamberí	15.610	28.672	68.807	82	356	1.106	14.013	141	134	107	1.047	5	3.040	10.950	117	13	6.795		1	2.965	3	1	16	153.981	151.020	1,96%	
C. Lineal	37.981	35.147	80.818	316	779	2.265	26.266	240	79	114	1.223	15	1.174	708	28	3	9.454		1	1.063	5	14	20	197.713	203.556	-2,87%	
El Pardo	612	527	2.914	22	25	66	335		1	6	141		42	37		1	192					1		4.922	4.114	19,64%	
Fuencarral	20.991	32.933	58.082	275	560	2.338	16.538	60	184	86	1.832	4	2.129	8.966	8	2	7.215			3.401	4	3	32	155.643	149.895	3,83%	
Hortaleza	7.696	36.222	43.180	309	522	1.490	11.573	91	141	79	1.622	5	1.399	1.272	11	2	6.429		6	2.588	1		22	114.660	104.962	9,24%	
Latina	21.670	41.619	72.851	124	687	1.494	18.284	88	24	63	855	2	2.188	244	8	13	8.999	1	2	2.242	3	14	19	171.494	160.127	7,10%	
Moncloa	26.363	29.077	52.526	103	355	1.110	10.827	53	151	59	1.179	4	1.896	6.163	106	857	4.994		1	3.027	1	1	15	138.868	133.217	4,24%	
Moratalaz	12.900	21.235	38.173	337	474	1.333	9.148	98	193	70	1.266	2	928	870	10	8	5.076			3	1	2	1	92.128	97.207	-5,22%	
Numancia	11.794	9.544	49.882	177	395	743	9.933	47	44	42	794	6	1.630	646	22	256	3.856		5	1	4	5	6	89.832	79.847	12,51%	
P. Vallecas	28.745	28.491	79.726	597	984	1.319	28.027	110	136	36	584	11	2.630	357	13	371	11.719		4	1.429	3	4	8	185.304	195.339	-5,14%	
Retiro	16.096	25.978	44.740	149	250	1.663	10.431	80	93	94	1.351	5	2.068	9.554	141	1	5.899		4	2.831	3	2	27	121.460	118.731	2,30%	
Salamanca	11.183	36.914	42.048	160	233	1.175	10.931	61	86	106	598	1	1.770	9.432	132	7	6.391		3	2.603	1	3	9	123.847	119.690	3,47%	
San Blas	21.076	30.586	42.722	305	542	1.305	11.508	96	111	61	1.320		900	389	4	10	6.667		4	2.227	1	1	8	119.843	108.394	10,56%	
Sanchinarro	8.231	17.544	32.015	34	174	494	5.797	25	9	126	3.391	9	2.424	1.732	17	3	6.148		2	1.674	4	1	9	79.863	78.311	1,98%	
Tetuán	21.442	31.245	65.962	257	465	1.213	14.220	120	225	100	895	6	2.461	12.100	45	7	6.348	26		2.647	1	3	3	159.791	160.535	-0,46%	
Usera	27.353	25.851	96.181	242	708	1.049	22.912	83	239	84	629		1.833	222	9	6	6.061	24		2.757	4	2	1	186.250	185.686	0,30%	
Valverde	6.068	3.762	10.478	58	91	216	1.603	22	26	19	518	1	200	247			584				1			23.894	21.480	11,24%	
Vicalvaro	8.061	16.339	25.969	206	310	683	7.740	90	145	31	960	2	570	268	1	1	4.054		2	2.432		3	9	67.876	62.409	8,76%	
Villa Vallecas	21.255	29.644	54.954	512	628	960	13.617	157	86	33	1.393	2	1.181	405	4	2	7.953	2	4	1.798	2	3	16	134.611	132.874	1,31%	
Villaverde	43.194	31.401	88.116	163	738	1.205	19.216	68	88	52	695	2	1.897	168	8	2	8.760		1	2.330	1	12	2	198.119	161.878	22,39%	
TOTALES	486.716	656.513	1.349.076	5.499	11.801	29.757	335.625	2.017	2.875	2.516	28.243	136	45.106	99.140	1.349	24.914	154.019	62	75	49.316	59	93	326	3.285.233	3.194.814	2,83%	
%	14,82%	19,98%	41,06%	0,17%	0,36%	0,91%	10,22%	0,06%	0,09%	0,08%	0,86%	0,00%	1,37%	3,02%	0,04%	0,76%	4,69%	0,00%	0,00%	1,50%	0,00%	0,00%	0,01%	100,00%			

4.- Desglose Servicios. Gráfico



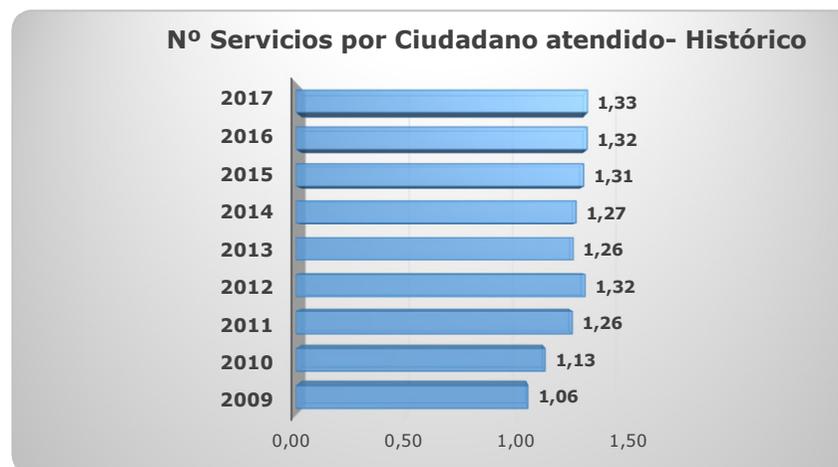
5.- Ratio Servicios por Atenciones

Mes Año 2017	Ciudadanos Atendidos	Servicios	Nº Servicios x Ciudadano
ENERO	210.900	282.089	1,34
FEBRERO	209.494	279.220	1,33
MARZO	229.942	303.135	1,32
ABRIL	198.805	260.087	1,31
MAYO	234.838	307.889	1,31
JUNIO	219.557	289.748	1,32
JULIO	169.311	224.506	1,33
AGOSTO	165.240	216.808	1,31
SEPTIEMBRE	208.643	273.390	1,31
OCTUBRE	222.912	302.990	1,36
NOVIEMBRE	233.428	316.062	1,35
DICIEMBRE	174.744	229.309	1,31
TOTAL TODOS LOS MESES	2.477.814	3.285.233	1,33



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	3.194.814	1,32
2017	2.477.814	3.285.233	1,33



6.- Capacidad de respuesta: tiempos de espera

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	14.344	77,32%	9,68%	12,99%	5 m 55 s
Arganzuela	99.470	70,01%	13,43%	16,56%	5 m 59 s
Barajas	35.757	88,25%	8,43%	3,32%	4 m 20 s
Carabanchel	174.428	56,34%	13,29%	30,37%	8 m 39 s
Centro	134.493	67,93%	14,10%	17,97%	7 m 10 s
Chamartín	104.667	69,40%	11,24%	19,36%	6 m 53 s
Chamberí	113.954	71,56%	13,04%	15,40%	6 m 27 s
C. Lineal	148.094	66,35%	10,49%	23,15%	8 m 06 s
El Pardo	3.603	93,08%	2,90%	4,03%	1 m 53 s
Fuencarral	121.350	70,55%	12,08%	17,37%	6 m 03 s
Hortaleza	79.725	72,55%	9,06%	18,39%	4 m 43 s
Latina	137.669	66,54%	9,73%	23,72%	6 m 03 s
Moncloa	110.526	69,68%	12,87%	17,46%	8 m 21 s
Moratalaz	71.665	65,19%	11,29%	15,18%	6 m 36 s
Numancia	57.185	78,15%	9,99%	11,86%	6 m 03 s
P. Vallecas	143.737	65,23%	16,14%	18,63%	6 m 38 s
Retiro	93.141	76,59%	10,11%	13,30%	6 m 36 s
Salamanca	92.069	65,64%	10,72%	23,64%	9 m 10 s
San Blas	91.269	76,33%	10,96%	12,71%	4 m 39 s
Sancharro	56.238	81,62%	9,24%	9,14%	6 m 31 s
Tetuán	115.358	70,87%	10,53%	18,60%	7 m 18 s
Usera	146.785	74,39%	11,56%	14,04%	5 m 23 s
Valverde	17.430	83,08%	6,91%	10,01%	4 m 58 s
Vicalvaro	55.059	77,59%	10,35%	12,06%	5 m 13 s
Villa Vallecas	98.572	70,07%	11,49%	18,44%	4 m 57 s
Villaverde	161.226	68,93%	13,34%	17,73%	5 m 40 s
SUMA TOTAL	2.477.814	72,70%	10,93%	16,05%	6 m 34 s

7.- Capacidad de respuesta: tiempos 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	14.344	5,07%	36,66%	22,34%	24,94%	7,20%	3,79%	5 m 25 s
Arganzuela	99.470	7,03%	36,97%	18,49%	23,24%	9,18%	5,09%	9 m 14 s
Barajas	35.757	4,38%	32,81%	20,27%	25,18%	9,49%	7,87%	8 m 51 s
Carabanchel	174.428	8,71%	40,09%	19,36%	21,09%	7,10%	3,64%	8 m 34 s
Centro	134.493	3,61%	31,76%	21,08%	27,53%	9,96%	6,05%	9 m 12 s
Chamartín	104.667	8,92%	32,42%	19,64%	24,59%	8,87%	5,56%	9 m 11 s
Chamberí		4,02%	43,07%	19,93%	22,60%	6,72%	3,65%	9 m 45 s
C. Lineal	148.094	10,20%	46,65%	19,17%	16,31%	4,95%	2,72%	5 m 54 s
El Pardo	3.603	14,92%	17,97%	11,56%	22,05%	10,16%	23,35%	9 m 25 s
Fuencarral	121.350	9,72%	38,43%	19,52%	20,28%	7,02%	5,02%	9 m 43 s
Hortaleza	79.725	5,64%	33,60%	20,78%	26,72%	8,60%	4,67%	8 m 49 s
Latina	137.669	8,76%	43,75%	19,95%	19,50%	5,77%	2,27%	8 m 04 s
Moncloa	110.526	9,10%	41,17%	17,57%	18,86%	8,39%	4,91%	10 m 05 s
Moratalaz	71.665	10,32%	36,50%	17,93%	19,16%	5,35%	2,40%	5 m 23 s
Numancia	57.185	10,31%	31,60%	17,30%	24,58%	9,90%	6,31%	6 m 17 s
P. Vallecas	143.737	6,75%	42,29%	22,73%	20,94%	4,81%	2,49%	10 m 32 s
Retiro	93.141	10,05%	34,95%	20,84%	23,70%	6,55%	3,91%	9 m 20 s
Salamanca	92.069	2,38%	30,93%	21,20%	28,99%	10,34%	6,16%	11 m 15 s
San Blas	91.269	9,66%	36,65%	22,73%	22,73%	5,35%	2,87%	8 m 52 s
Sanchinarro	56.238	3,71%	35,55%	21,07%	25,37%	8,39%	5,91%	9 m 50 s
Tetuán	115.358	7,48%	38,83%	19,66%	22,14%	7,02%	4,88%	10 m 29 s
Usera	146.785	12,26%	44,17%	16,88%	18,89%	5,41%	2,40%	7 m 16 s
Valverde	17.430	14,62%	37,64%	13,70%	15,77%	8,59%	9,68%	6 m 10 s
Vicalvaro	55.059	15,62%	41,07%	19,51%	16,41%	4,08%	3,31%	8 m 40 s
Villa Vallecas	98.572	8,34%	41,09%	20,35%	21,30%	6,06%	2,86%	9 m 00 s
Villaverde	161.226	13,35%	51,64%	16,01%	14,69%	3,17%	1,15%	6 m 37 s
SUMA TOTAL	2.477.814	8,62%	37,69%	19,25%	21,84%	7,23%	5,04%	8 m 40 s

8.- Solicitudes de servicio con idioma

OFICINA	Inglés	Francés	Signos	Árabe	Rumano	Chino	TOTAL	Total año anterior	Diferencia
Aravaca	0	0	0	0	0	0	0	31	-31
Arganzuela	108	14	145	12	3	542	824	959	-135
Barajas	98	31	54	0	9	10	202	119	83
Carabanchel	47	32	132	1.013	241	702	2.167	2.528	-361
Centro	619	81	98	286	59	390	1.533	1.888	-355
Chamartín	262	30	91	7	2	14	406	331	75
Chamberí	1855	74	93	519	24	27	2.592	2.501	91
C. Lineal	98	17	118	10	324	17	584	721	-137
El Pardo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuencarral	83	109	148	2	8	43	393	434	-41
Hortaleza	137	40	97	207	11	14	506	409	97
Latina	119	60	134	405	881	547	2.146	2.276	-130
Moncloa	263	72	56	27	1702	472	2.592	2.558	34
Moratalaz	115	6	60	2	19	17	219	280	-61
Numancia	38	28	29	137	2	189	423	295	128
P. Vallecas	174	99	234	1.036	357	1.678	3.578	3.963	-385
Retiro	152	37	56	2	79	1	327	389	-62
Salamanca	318	59	80	2	0	23	482	496	-14
San Blas	42	29	143	0	227	5	446	690	-244
Sanchinarro	299	27	58	0	0	1	385	288	97
Tetuán	227	14	37	34	339	14	665	596	69
Usera	278	126	226	1.050	393	6.479	8.552	7.090	1.462
Valverde	0	1	0	0	0	19	20	38	-18
Vicalvaro	6	11	62	11	472	36	598	820	-222
Villa Vallecas	121	321	132	740	1619	7	2.940	3.357	-417
Villaverde	300	867	174	59	710	57	2.167	1.575	592
TOTALES	5.759	2.185	2.457	5.561	7.481	11.304	34.747	34.632	115
Porcentaje	16,57%	6,29%	7,07%	16,00%	21,53%	32,53%	100,00%		

Estadísticas: anual 2017

2. Gestión de Contenidos

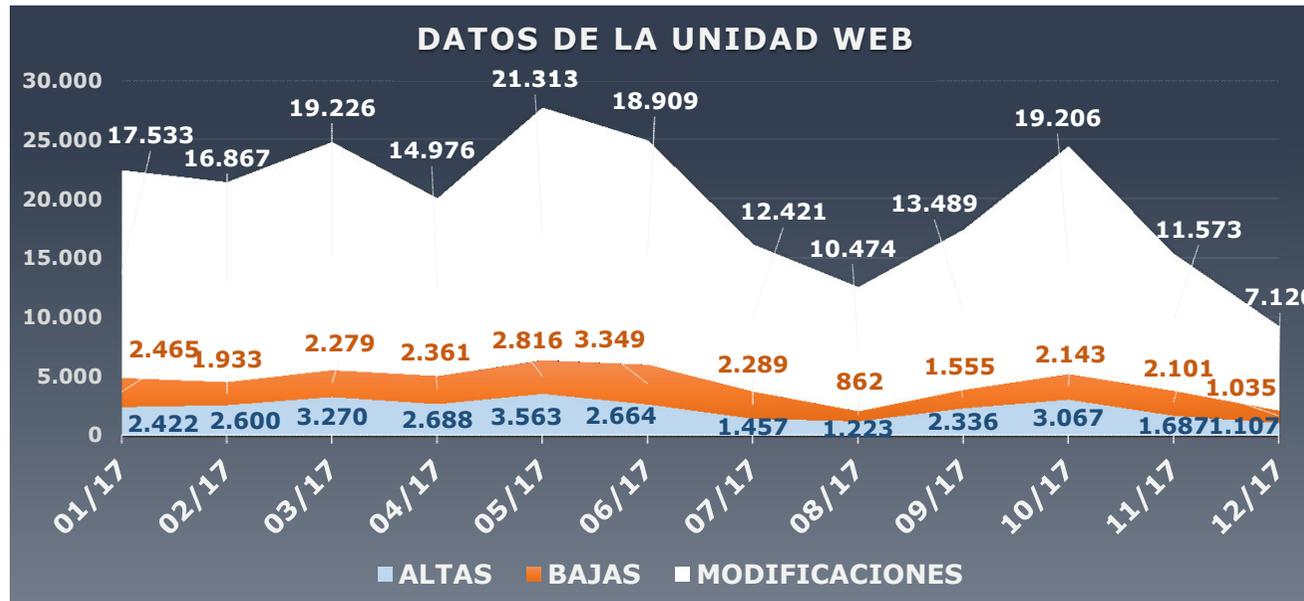
Líneamadrid



2.1. Elaboración de la información

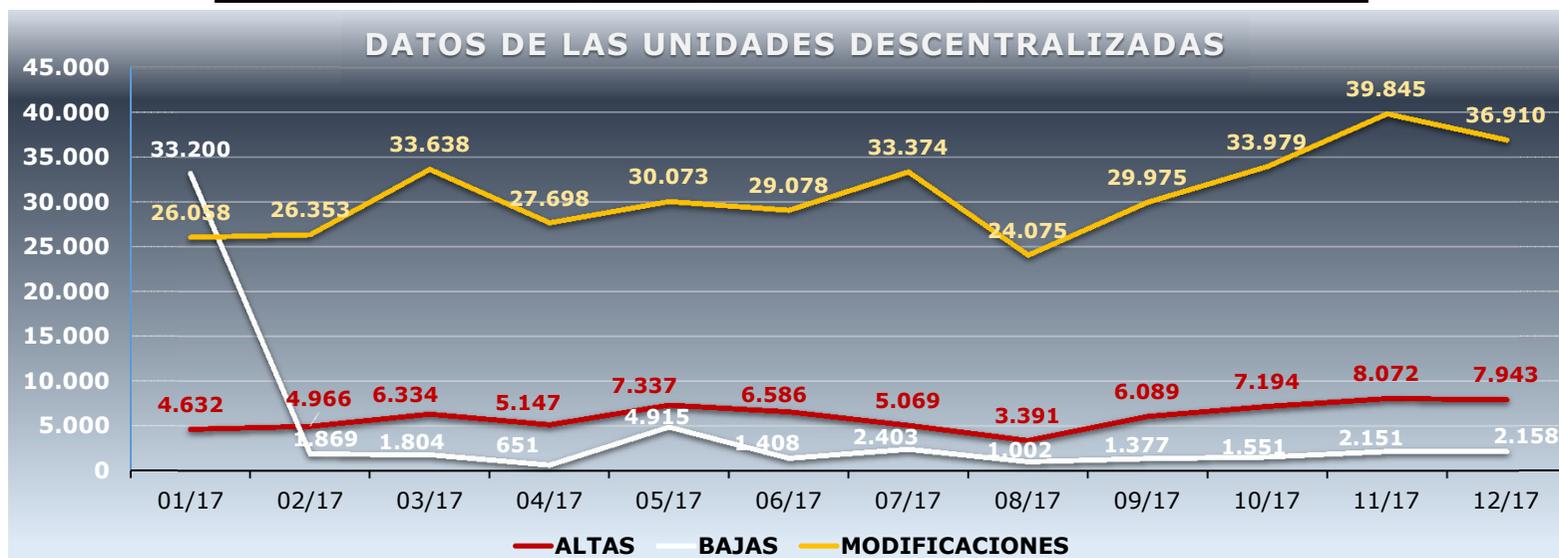
A. Unidades Web (Gestión Centralizada)

MES	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
01/17	2.422	2.465	17.533	22.420
02/17	2.600	1.933	16.867	21.400
03/17	3.270	2.279	19.226	24.775
04/17	2.688	2.361	14.976	20.025
05/17	3.563	2.816	21.313	27.692
06/17	2.664	3.349	18.909	24.922
07/17	1.457	2.289	12.421	16.167
08/17	1.223	862	10.474	12.559
09/17	2.336	1.555	13.489	17.380
10/17	3.067	2.143	19.206	24.416
11/17	1.687	2.101	11.573	15.361
12/17	1.107	1.035	7.120	9.262
TOTALES	28084	25188	183107	236379



B. Datos unidades descentralizadas

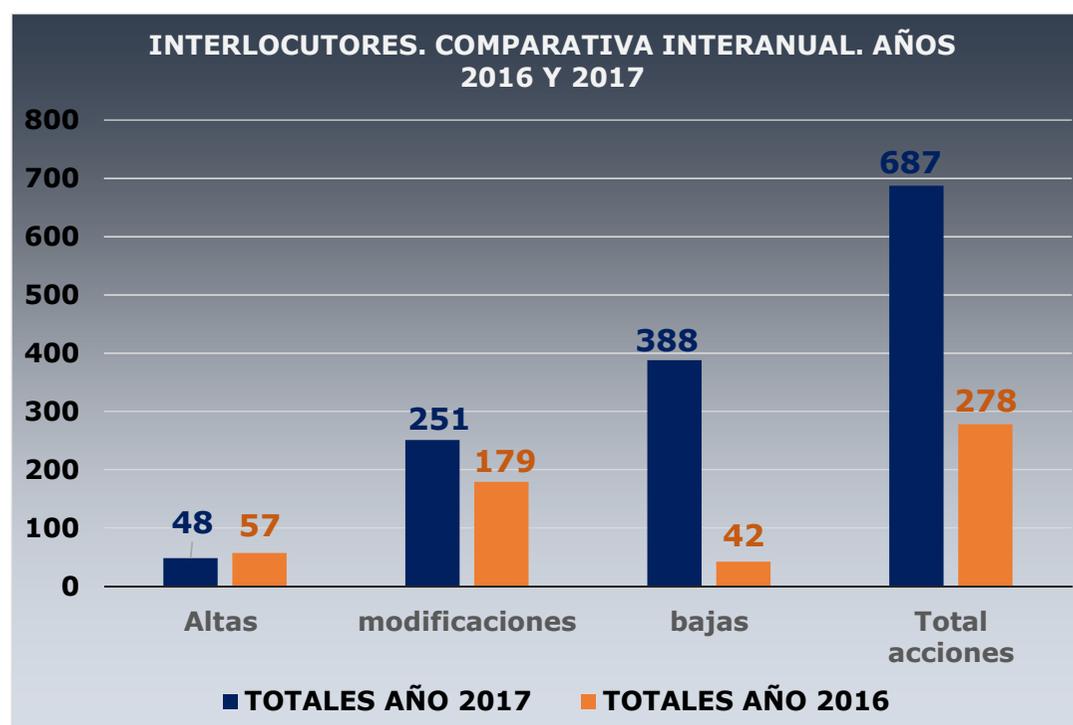
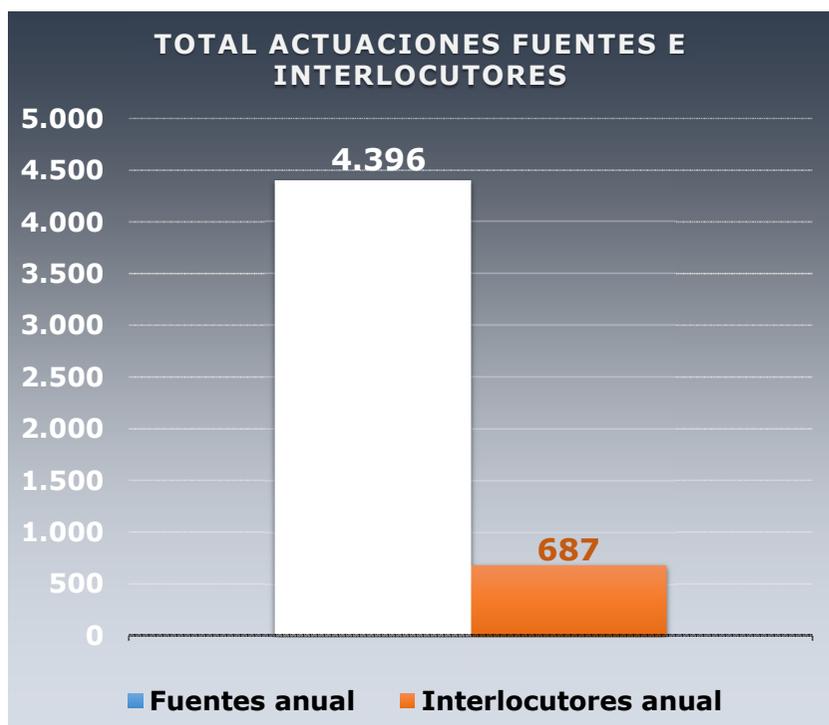
MES	ALTAS	BAJAS	MODIFICACIONES	OPERACIONES REALIZADAS
01/17	4.632	33.200	26.058	63.890
02/17	4.966	1.869	26.353	33.188
03/17	6.334	1.804	33.638	41.776
04/17	5.147	651	27.698	33.496
05/17	7.337	4.915	30.073	42.325
06/17	6.586	1.408	29.078	37.072
07/17	5.069	2.403	33.374	40.846
08/17	3.391	1.002	24.075	28.468
09/17	6.089	1.377	29.975	37.441
10/17	7.194	1.551	33.979	42.724
11/17	8.072	2.151	39.845	50.068
12/17	7.943	2.158	36.910	47.011
TOTAL	72.760	54.489	371.056	498.305



2.2. Fuentes e Interlocutores

	TOTAL ACTUACIONES
Fuentes anual	4.396
Interlocutores anual	687
Total	5.083

	Altas	modificaciones	bajas	Total acciones	Porcentaje diferencial Total acciones
TOTALES AÑO 2017	48	251	388	687	147,12
TOTALES AÑO 2016	57	179	42	278	



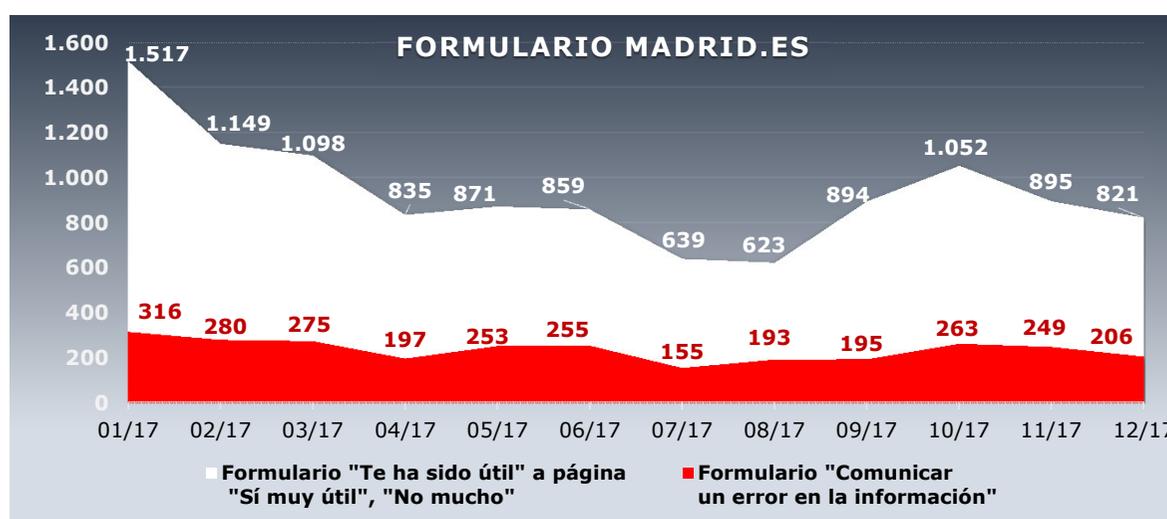
2.3 Gestión de demandas de actualización

A. Canales Línea Madrid

MES	Total gestión de demandas Línea Madrid
01/17	25
02/17	18
03/17	36
04/17	18
05/17	37
06/17	28
07/17	30
08/17	8
09/17	22
10/17	33
11/17	33
12/17	23
TOTAL	311

B. Formulario madrid.es

MES	Formulario "Te ha sido útil" a página "Sí muy útil", "No mucho"	Formulario "Comunicar un error en la información"
01/17	1.517	316
02/17	1.149	280
03/17	1.098	275
04/17	835	197
05/17	871	253
06/17	859	255
07/17	639	155
08/17	623	193
09/17	894	195
10/17	1.052	263
11/17	895	249
12/17	821	206
TOTAL	11.253	2.837



ENERO	202
FEBRERO	404
MARZO	405
ABRIL	381
MAYO	200
JUNIO	249
JULIO	966
AGOSTO	38
SEPTIEMBRE	550
OCTUBRE	550
NOVIEMBRE	252
DICIEMBRE	159
Total	4.356



2.4 Formación Departamento

CONTENIDOS	ASISTENTES	HORAS
Contenidos Wem de Sugerencias y Reclamaciones	4	2
Gestión de contenidos en el entorno madrid.es. Básico	50	64
Gestión de actividades y eventos	34	11
Gestión de contenidos en el entorno de madrid.es. Avanzado	13	21
Gestión de contenidos en el entorno madrid.es Básico 1ª y 2ª edición Distritos	36	43
Subtema agua	3	4
Adaptación páginas de los Distritos	5	7
Lenguaje inclusivo e imágenes no sexistas	2	3
Gestión y Calidad de la información	16	11
Contenidos accesibles AENOR	8	6
Gestión de Especiales Informativos	19	5
Bajas en contenidos de relaciones internacionales	2	2,5
TOTAL	190	177



MESES	ASISTENTES	HORAS
ENERO	4	2
FEBRERO	0	0
MARZO	19	21
ABRIL	33	26
MAYO	35	16
JUNIO	16	21
JULIO	0	0
AGOSTO	2	2
SEPTIEMBRE	3	14
OCTUBRE	17	24
NOVIEMBRE	46	47
DICIEMBRE	15	5
TOTAL	190	177

Formación impartida por el personal adscrito al Departamento

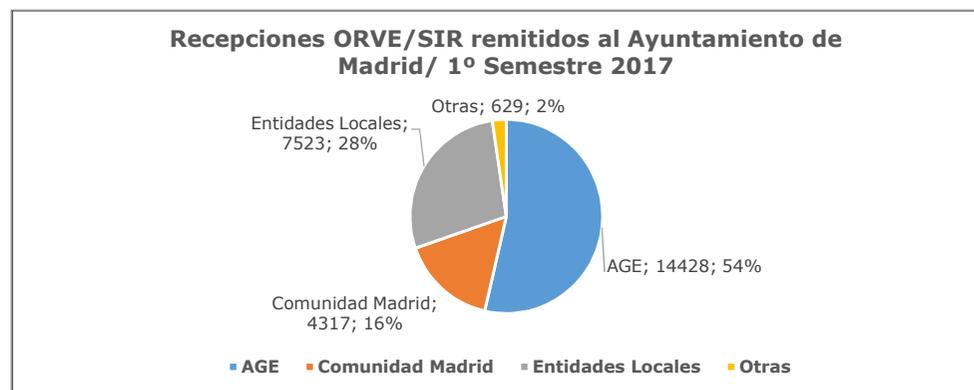
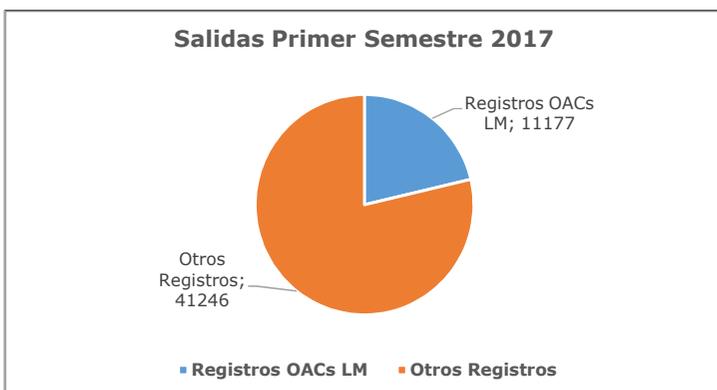
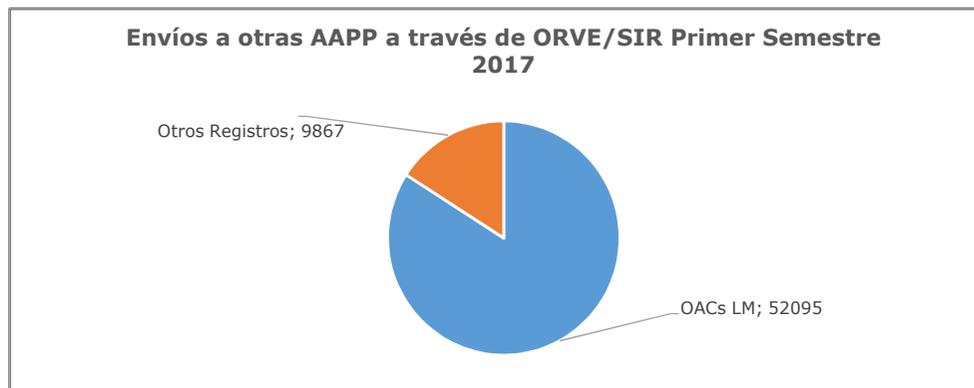
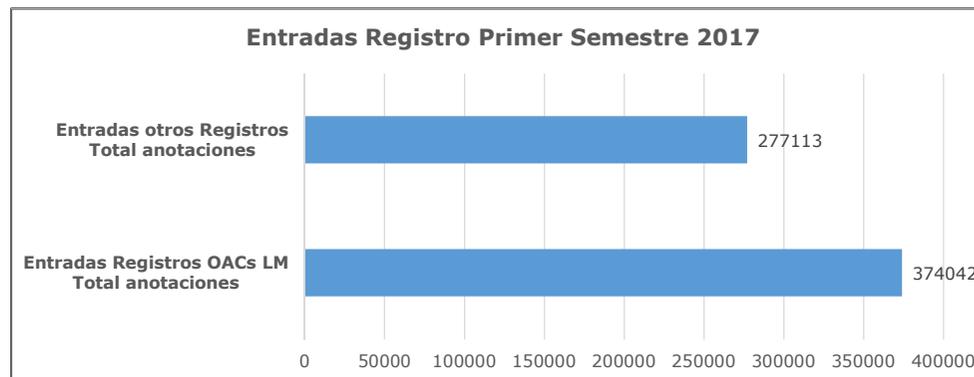


Estadísticas: anual 2017

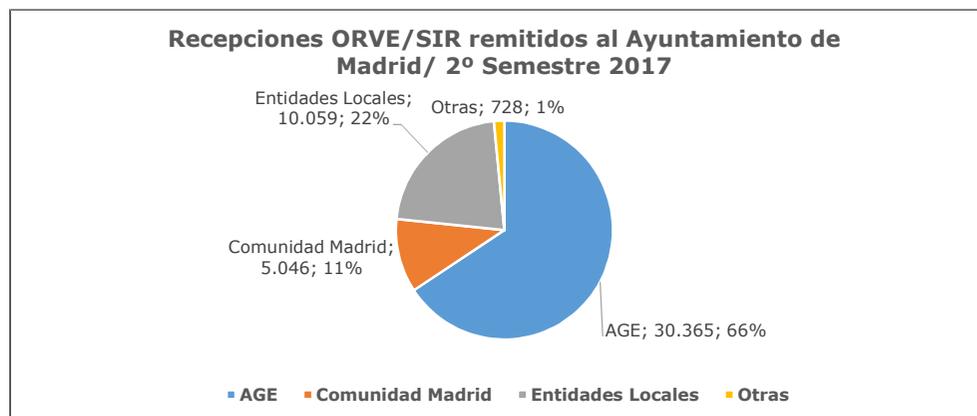
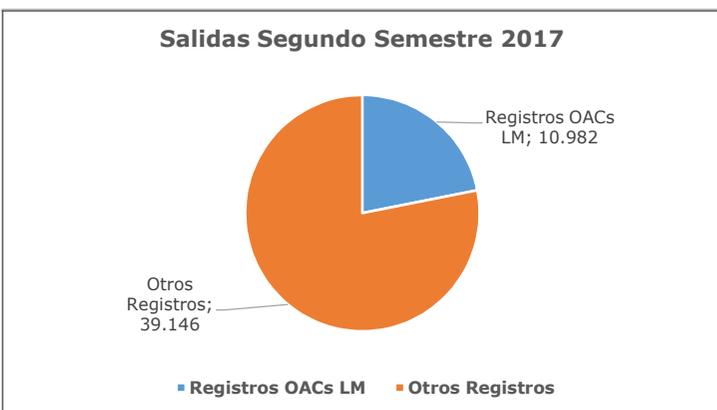
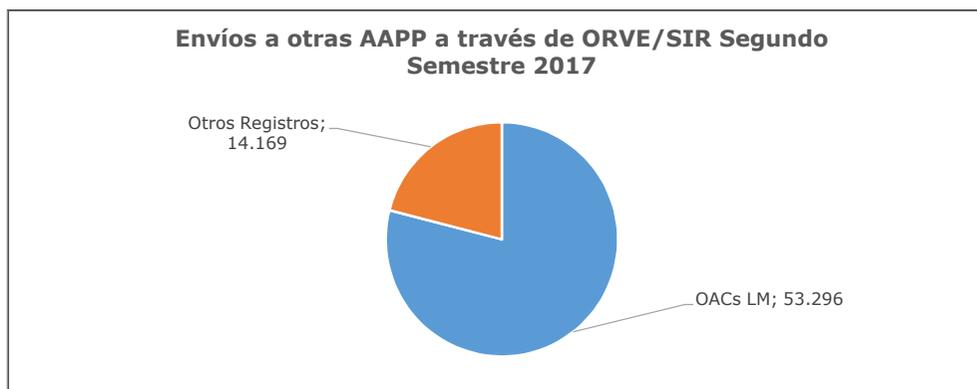
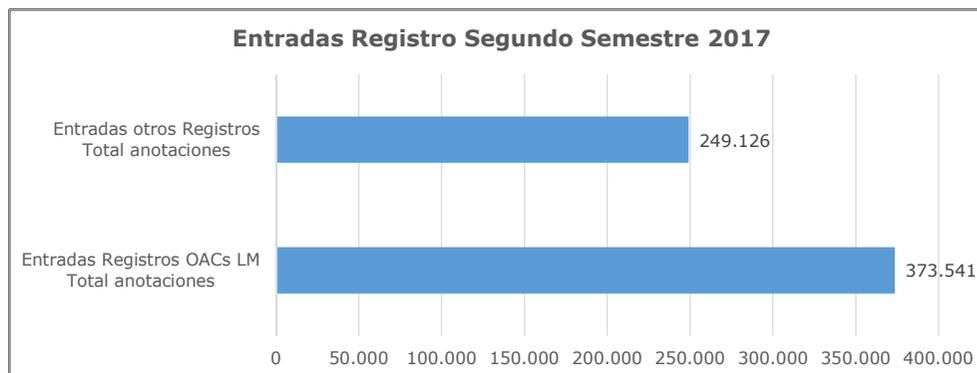
3. Servicios de Atención a la Ciudadanía:

3.1 Registro

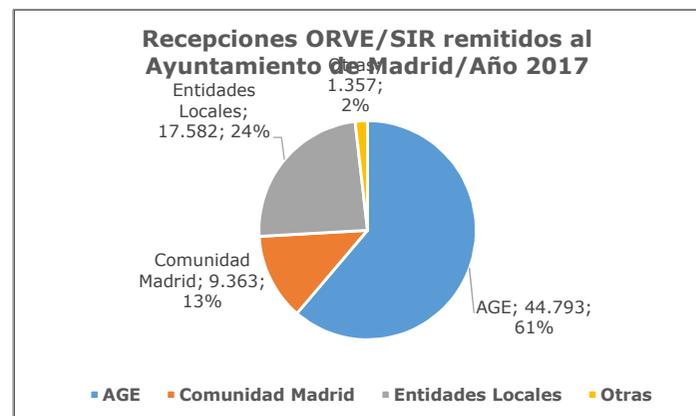
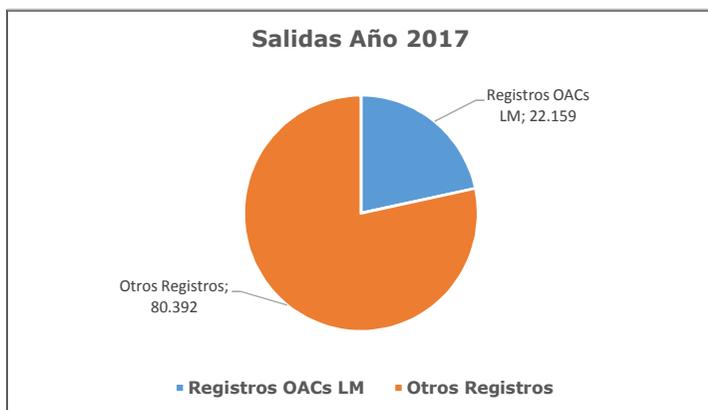
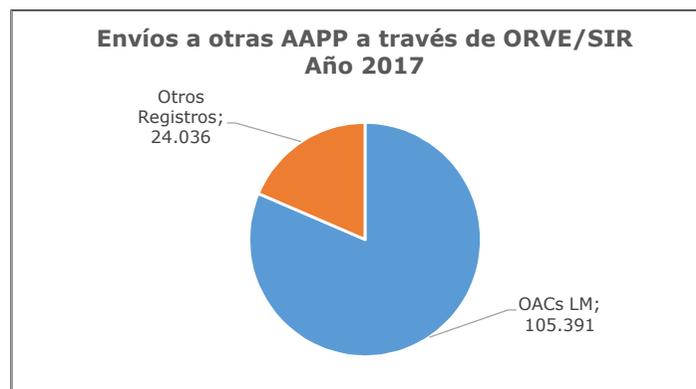
DATOS REGISTRO	Dependencias	2017
Entradas Registros OACs LM Total anotaciones		374.042
Entradas otros Registros Total anotaciones		277.113
Entradas electrónicas incluidos datos carpeta ciudadano		31.286
Envíos a otras AAPP a través de ORVE/SIR desde el Ayuntamiento de	OACs LM	52.095
	Otros Registros	9.867
	Total	61.962
Recepciones ORVE/SIR (Escritos presentados en Registros de otras AAPP y remitidos al Ayto)		14.428
	AGE	
	Comunidad Madrid	4.317
	Entidades Locales	7.523
	Otras	629
Total		26.897
Entradas digitalizadas (porcentaje)		62,67%
Recepciones de la Oficina Central (entradas a través de ORVE/SIR, electrónicas y papel)		59.352
Salidas	Registros OACs LM	11.177
	Otros Registros	41.246
	Total	52.423



DATOS REGISTRO	Dependencias	2017
Entradas Registros OACs LM Total anotaciones		373.541
Entradas otros Registros Total anotaciones		249.126
Entradas electrónicas incluidos datos carpeta ciudadano		36.745
Envíos a otras AAPP a través de ORVE/SIR desde el Ayuntamiento de	OACs LM	53.296
	Otros Registros	14.169
	Total	67.465
Recepciones ORVE/SIR (Escritos presentados en Registros de otras AAPP y remitidos al Ayto)		30.365
	AGE	
	Comunidad Madrid	5.046
	Entidades Locales	10.059
	Otras	728
	Total	46.198
Entradas digitalizadas (porcentaje)		63,97%
Recepciones de la Oficina Central (entradas a través de ORVE/SIR, electrónicas y papel)		98.005
Salidas	Registros OACs LM	10.982
	Otros Registros	39.146
	Total	50.128



DATOS REGISTRO	Dependencias	2017
Entradas Registros OACs LM Total anotaciones		747.583
Entradas otros Registros Total anotaciones		526.239
Entradas electrónicas incluidos datos carpeta ciudadano		68.031
Envíos a otras AAPP a través de ORVE/SIR desde el Ayuntamiento de	OACs LM	105.391
	Otros Registros	24.036
	Total	129.427
Recepciones ORVE/SIR (Escritos presentados en Registros de otras AAPP y remitidos al Ayto)		44.793
	AGE	
	Comunidad Madrid	9.363
	Entidades Locales	17.582
	Otras	1.357
	Total	73.095
Entradas digitalizadas (porcentaje)		63,32%
Recepciones de la Oficina Central (entradas a través de ORVE/SIR, electrónicas y papel)		157.357
Salidas	Registros OACs LM	22.159
	Otros Registros	80.392
	Total	102.551



Estadísticas: anual 2017

3. Servicios de Atención a la Ciudadanía:

3.2 Cita Previa

1.- Asignacion de citas por canal

Unidades gestoras por canal

UNIDADES GESTORAS	010	Internet	Internet Móvil	Presencial	Total general
OAC					
NºCITAS	114.744	159.689	77.709	242.416	594.558
% CITAS	9,18%	12,77%	6,22%	19,39%	47,56%
AG DESARROLLO URBANO					
NºCITAS	631	1.372	113	595	2.711
% CITAS	0,05%	0,11%	0,01%	0,05%	0,22%
AGENCIA DE ACTIVIDADES					
NºCITAS	5.266	6.100	589	4.138	16.093
% CITAS	0,42%	0,49%	0,05%	0,33%	1,29%
AGENCIA PARA EL EMPLEO					
NºCITAS	2.296	5.223	572	27.947	36.038
% CITAS	0,18%	0,42%	0,05%	2,24%	2,88%
CENTRO DE PROTECCIÓN					
NºCITAS	1.509	243	559	457	2.768
% CITAS	0,12%	0,02%	0,04%	0,04%	0,22%
CMS INTERNACIONAL					
NºCITAS	8.581	4.387	713	240	13.921
% CITAS	0,69%	0,35%	0,06%	0,02%	1,11%
SERVICIOS SOCIALES					
NºCITAS	27.924	15.550	1.459	257.820	302.753
% CITAS	2,23%	1,24%	0,12%	20,62%	24,22%
ESPACIOS DE IGUALDAD					
NºCITAS	82	151	91	6.062	6.386
% CITAS	0,01%	0,01%	0,01%	0,48%	0,51%
OFICINA DE INTERMEDIACIÓN					
NºCITAS	499	233	32	617	1.381
% CITAS	0,04%	0,02%	0,00%	0,05%	0,11%
MATRIMONIOS CIVILES					
NºCITAS	255	1.923	772	1.859	4.809
% CITAS	0,02%	0,15%	0,06%	0,15%	0,38%
CONTRIBUYENTE					
NºCITAS	80.575	49.648	6.179	17.185	153.587
% CITAS	6,45%	3,97%	0,49%	1,37%	12,29%
CONSUMO					
NºCITAS	9.342	3.514	375	7.119	20.350
% CITAS	0,75%	0,28%	0,03%	0,57%	1,63%
MOVILIDAD REDUCIDA					
NºCITAS	5.372	2.520	111	4.254	12.257
% CITAS	0,43%	0,20%	0,01%	0,34%	0,98%
OFICINA GESTIÓN DE MULTAS					
NºCITAS	15.675	2.113	222	1.213	19.223
% CITAS	1,25%	0,17%	0,02%	0,10%	1,54%
OFICINA SER					
NºCITAS	11.207	9.131	3.003	5.031	28.372
% CITAS	0,90%	0,73%	0,24%	0,40%	2,27%
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE					
NºCITAS	2.100	2.088	205	817	5.210

UNIDADES GESTORAS	O10	Internet	Internet Móvil	Presencial	Total general
% CITAS	0,17%	0,17%	0,02%	0,07%	0,42%
OFICINA DE GESTIÓN DEL					
NºCITAS	11.190	6.435	1.891	1.127	20.643
% CITAS	0,90%	0,51%	0,15%	0,09%	1,65%
FACTORIA INDUSTRIAL					
NºCITAS	6	47	3	5	61
% CITAS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
EMPRENDIMIENTO					
NºCITAS	1.017	4.046	160	1.143	6.366
% CITAS	0,08%	0,32%	0,01%	0,09%	0,51%
SERVICIO DE					
NºCITAS	1.292	833	44	273	2.442
% CITAS	0,10%	0,07%	0,00%	0,02%	0,20%
DISCIPLINA URBANÍSTICA					
NºCITAS	41	55	5	152	253
% CITAS	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	0,02%
Total Nº CITAS	299.604	275.301	94.807	580.470	1.250.182
Total % CITAS	23,96%	22,02%	7,58%	46,43%	100,00%

