



coordinación
general de la
alcaldía

MADRID

PRINCIPALES INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL



REGISTRO
GENERAL



NOTIFICACIONES
ELECTRÓNICAS



IDENTIFICACIONES
ELECTRÓNICAS



ENVÍOS EN PAPEL
ENTRE CENTROS



FIRMAS
ELECTRÓNICAS



PLATAFORMA
INTERMEDIACIÓN



ACTIVIDADES
DEPORTIVAS



PADRÓN DE
HABITANTES



CERTIFICADOS
ELECTRÓNICOS



MADRID
MÓVIL



ATENCIÓN A
MAYORES



SATISFACCIÓN
SERVICIOS WEB

Datos actualizados a agosto de 2022



REGISTROS

CANAL

Todas

SENTIDO

Todas

AÑO DE ALTA

2018

2019

2020

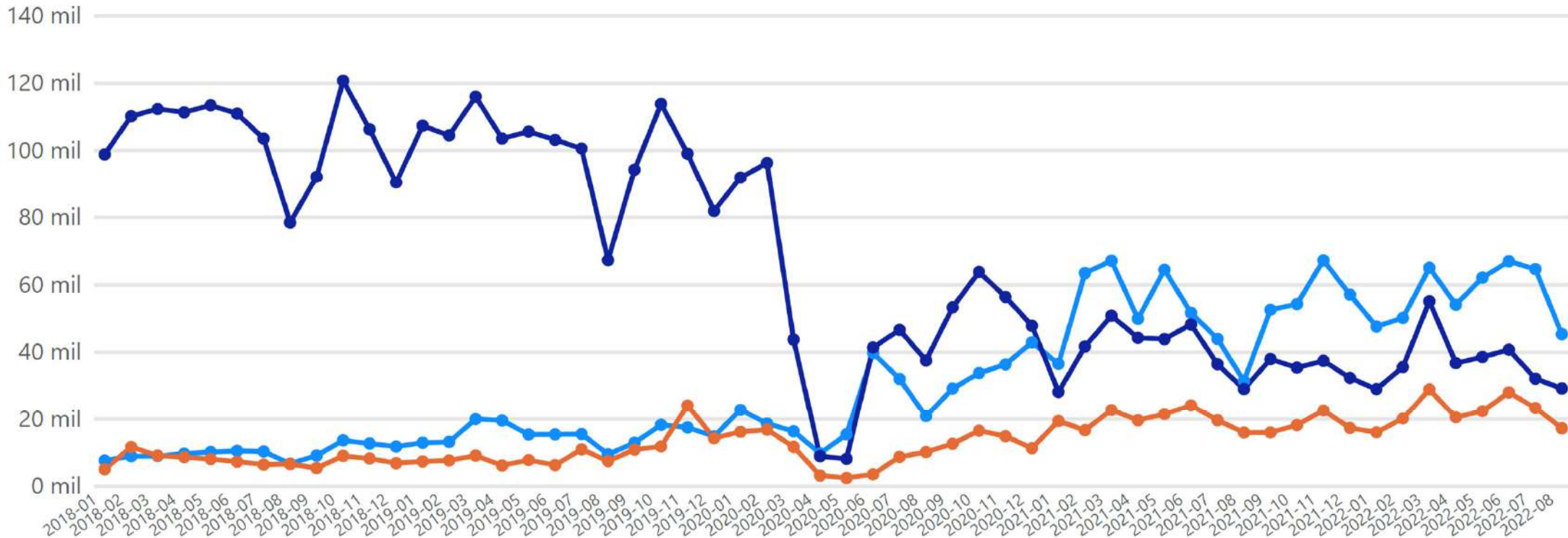
2021

2022



EVOLUCIÓN MENSUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL

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



* La información mostrada se basa en la fecha de alta en sistema de los registros en la aplicación (NO en la fecha de presentación, que puede diferir de la de alta y ser modificada por el gestor).

** Hasta 2021 no se contabilizan registros de salida electrónicos y SIR, aunque estadísticamente es poco significativo.



REGISTROS

CANAL

Todas

SENTIDO

Todas

AÑO DE ALTA

2018

2019

2020

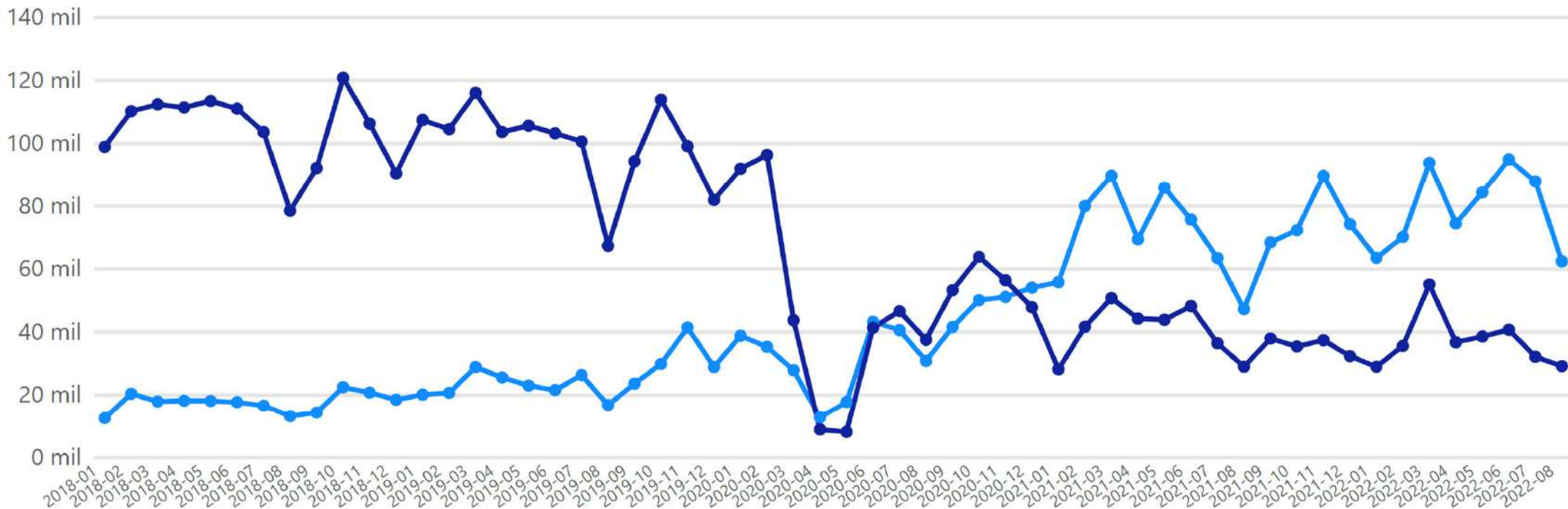
2021

2022



EVOLUCIÓN MENSUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL

● Electrónico ● Presencial



* La información mostrada se basa en la fecha de alta en sistema de los registros en la aplicación (NO en la fecha de presentación, que puede diferir de la de alta y ser modificada por el gestor).

** La tipología "Electrónico" en este gráfico engloba la suma de las anotaciones realizadas a través de registro electrónico municipal, así como anotaciones a través de SIR.

*** Hasta 2021 no se contabilizan registros de salida electrónicos y SIR, aunque estadísticamente es poco significativo.



REGISTROS

CANAL

Todas

SENTIDO

Todas

AÑO DE ALTA

2018

2019

2020

2021

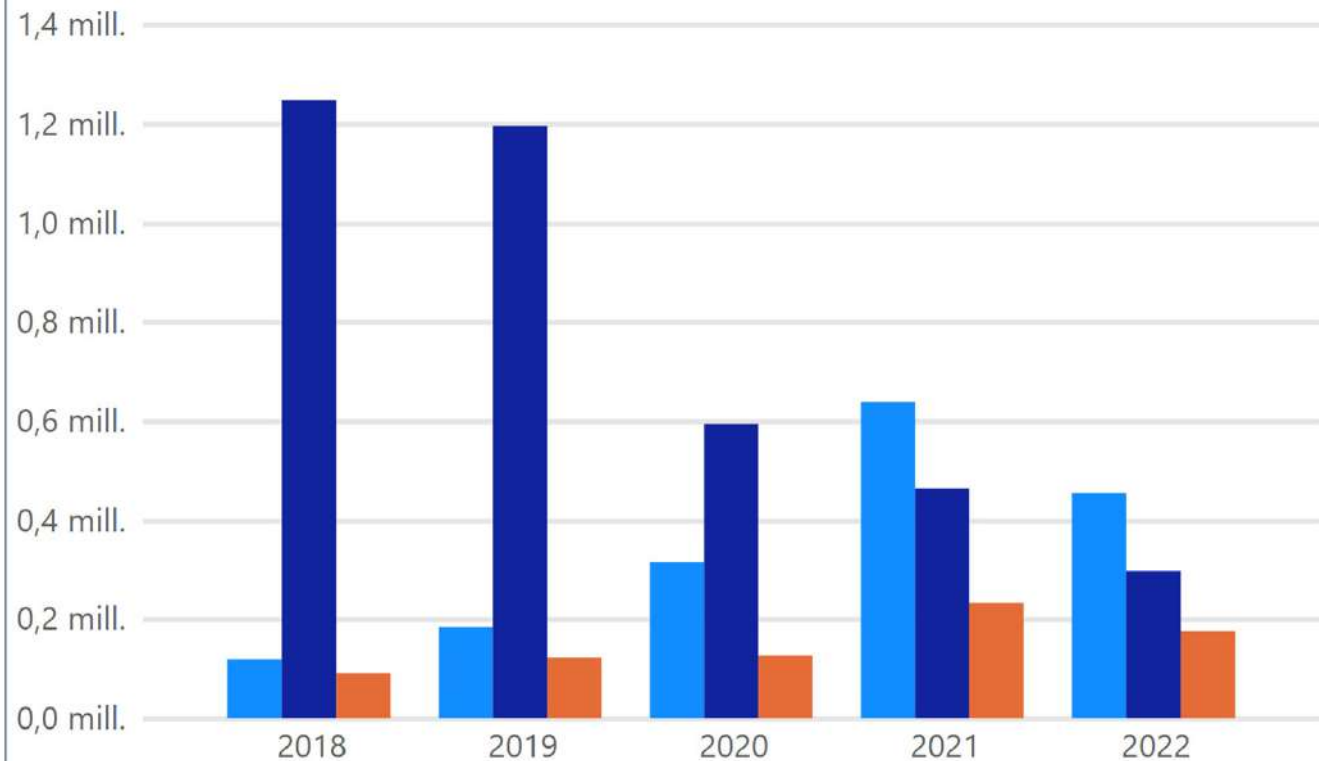
2022



| Año | E-Electrónico | P-Presencial | S-Sir (Electrónico) | Total |
|--------------|------------------|------------------|---------------------|------------------|
| 2018 | 118.229 | 1.247.108 | 90.483 | 1.455.820 |
| 2019 | 182.908 | 1.195.566 | 122.038 | 1.500.512 |
| 2020 | 316.071 | 594.056 | 126.199 | 1.036.328 |
| 2021 | 637.888 | 463.810 | 231.752 | 1.333.450 |
| 2022 | 454.729 | 295.869 | 175.366 | 925.981 |
| enero | 47.478 | 28.843 | 15.863 | 92.184 |
| febrero | 50.003 | 35.453 | 19.976 | 105.432 |
| marzo | 64.876 | 54.938 | 28.777 | 148.591 |
| abril | 53.924 | 36.605 | 20.371 | 110.900 |
| mayo | 61.941 | 38.415 | 22.220 | 122.593 |
| junio | 66.815 | 40.574 | 27.904 | 135.293 |
| julio | 64.492 | 31.994 | 23.213 | 119.699 |
| agosto | 45.200 | 29.047 | 17.042 | 91.289 |
| Total | 1.709.825 | 3.796.409 | 745.838 | 6.252.091 |

EVOLUCIÓN ANUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL (VALOR ABSOLUTO)

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



* La información mostrada se basa en la fecha de alta en sistema de los registros en la aplicación (NO en la fecha de presentación, que puede diferir de la de alta y ser modificada por el gestor).

** Hasta 2021 no se contabilizan registros de salida electrónicos y SIR, aunque estadísticamente es poco significativo.



REGISTROS

CANAL

Todas

SENTIDO

Todas

AÑO DE ALTA

2018

2019

2020

2021

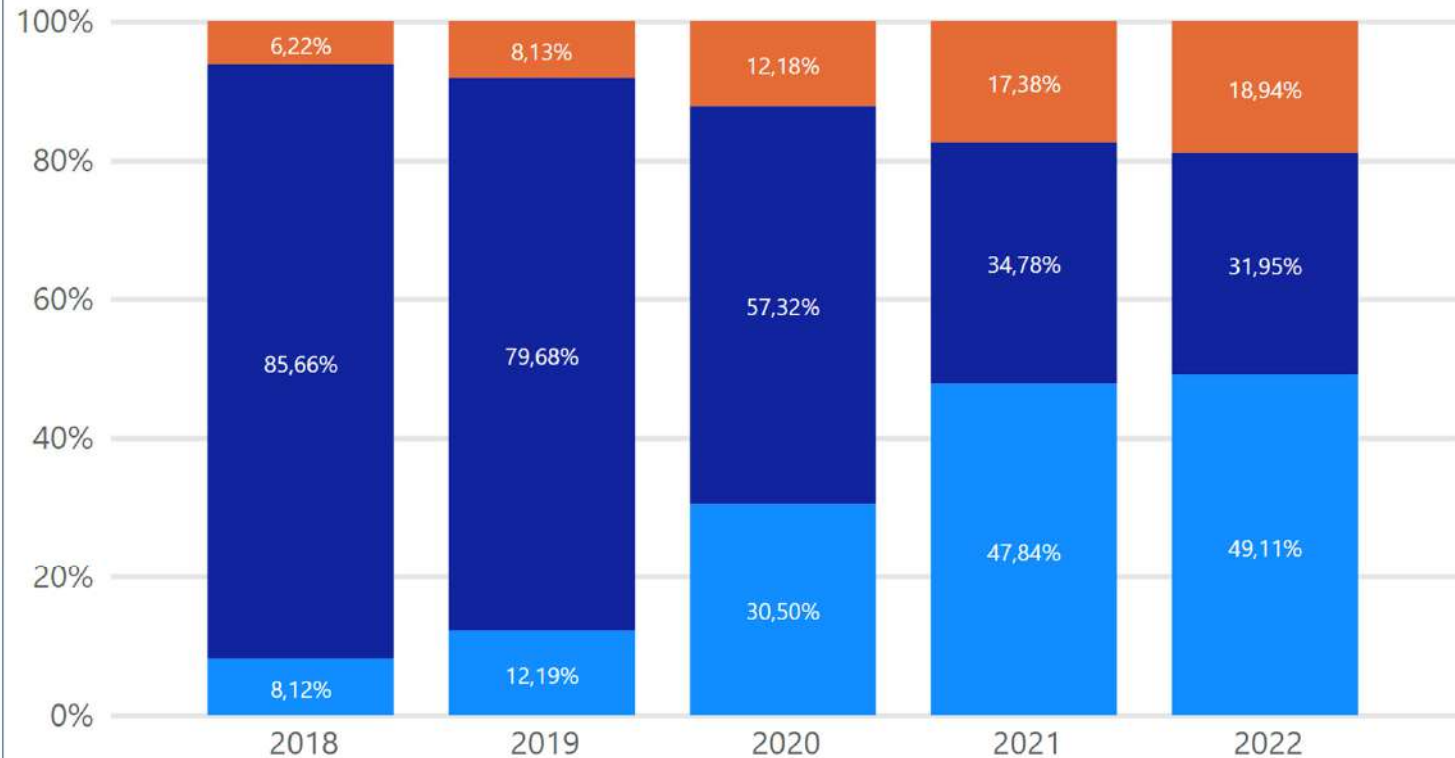
2022



| Año | % E-Electrónico | % P-Presencial | % S-Sir |
|--------------|-----------------|----------------|----------------|
| 2018 | 8,12 % | 85,66 % | 6,22 % |
| 2019 | 12,19 % | 79,68 % | 8,13 % |
| 2020 | 30,50 % | 57,32 % | 12,18 % |
| 2021 | 47,84 % | 34,78 % | 17,38 % |
| 2022 | 49,11 % | 31,95 % | 18,94 % |
| enero | 51,50 % | 31,29 % | 17,21 % |
| febrero | 47,43 % | 33,63 % | 18,95 % |
| marzo | 43,66 % | 36,97 % | 19,37 % |
| abril | 48,62 % | 33,01 % | 18,37 % |
| mayo | 50,53 % | 31,34 % | 18,13 % |
| junio | 49,39 % | 29,99 % | 20,62 % |
| julio | 53,88 % | 26,73 % | 19,39 % |
| agosto | 49,51 % | 31,82 % | 18,67 % |
| Total | 27,35 % | 60,72 % | 11,93 % |

EVOLUCIÓN ANUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL (PORCENTUAL)

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



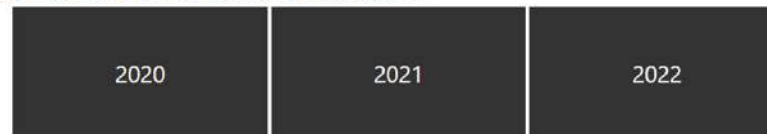
* La información mostrada se basa en la fecha de alta en sistema de los registros en la aplicación (NO en la fecha de presentación, que puede diferir de la de alta y ser modificada por el gestor).

** Hasta 2021 no se contabilizan registros de salida electrónicos y SIR, aunque estadísticamente es poco significativo.



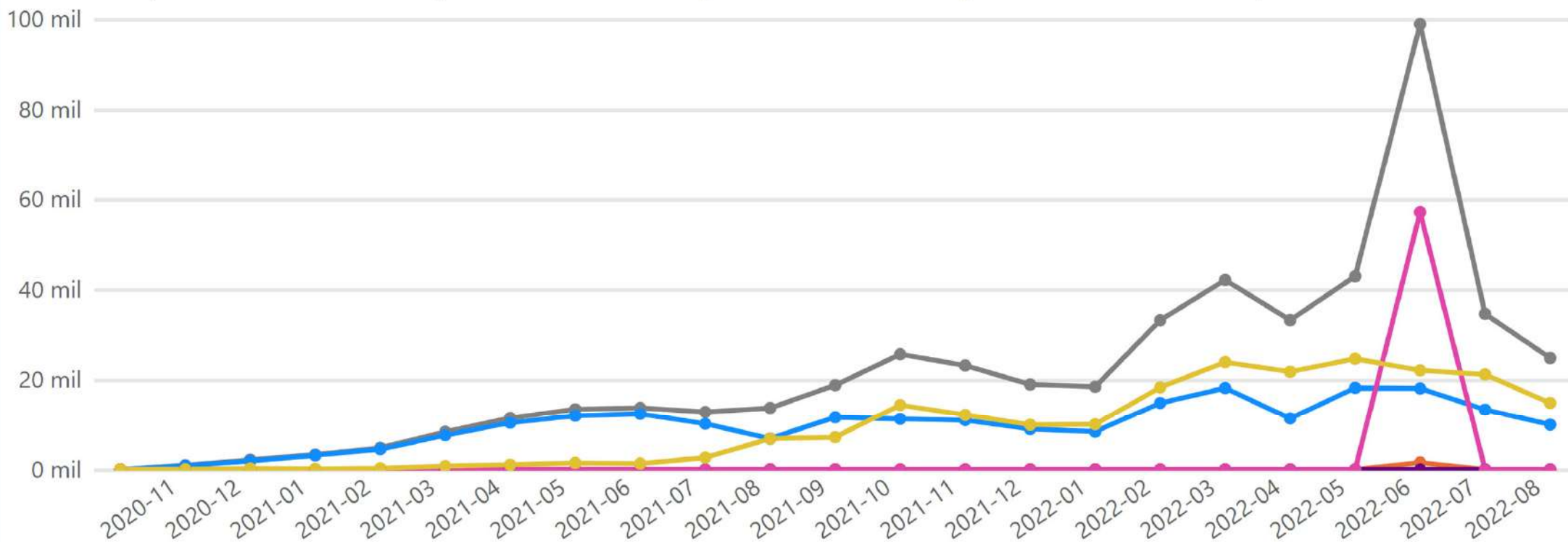
NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

AÑO DE ALTA DE LA NOTIFICACIÓN/COMUNICACIÓN



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

● Total ● Aplicación COMCD ● Aplicación GECLA ● Aplicación GEDIE ● Aplicación SAPTRM ● Aplicación SIGSA



* La información mostrada se basa en la fecha de alta en la aplicación (NO en la fecha de puesta a disposición, o de aceptación, rechazo, o cancelación de la notificación/comunicación).



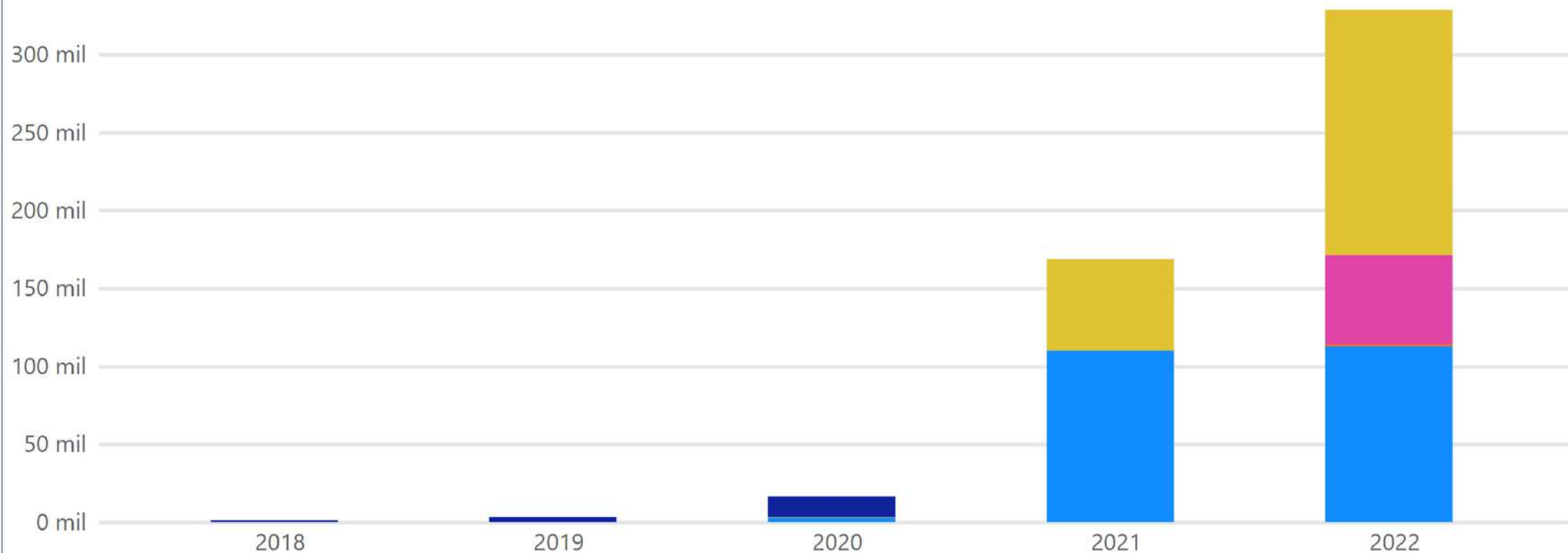
NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

AÑO DE ALTA DE LA NOTIFICACIÓN/COMUNICACIÓN



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

● Aplicación COMCD ● Aplicación GECLA ● Aplicación GEDIE ● Aplicación SAPTRM ● Aplicación SIGSA ● Aplicación Notific@ (Manual)



* La información mostrada se basa en la fecha de alta en la aplicación (NO en la fecha de puesta a disposición, o de aceptación, rechazo, o cancelación de la notificación/comunicación).



IDENTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

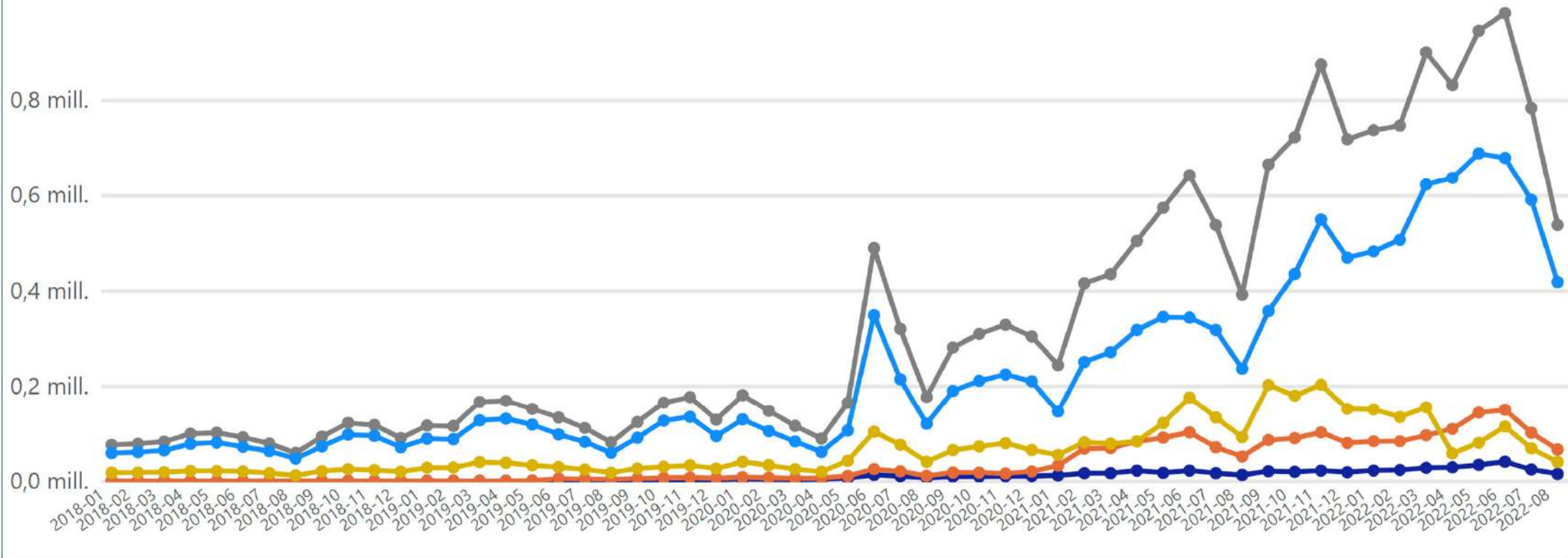
AÑO EN EL QUE SE PRODUCEN LAS IDENTIFICACIONES

| | | | | |
|------|------|------|------|------|
| 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|------|------|------|------|------|



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

● Total ● Certificado electrónico y DNle ● Cl@ve Permanente ● Cl@ve PIN ● Usuario y contraseña





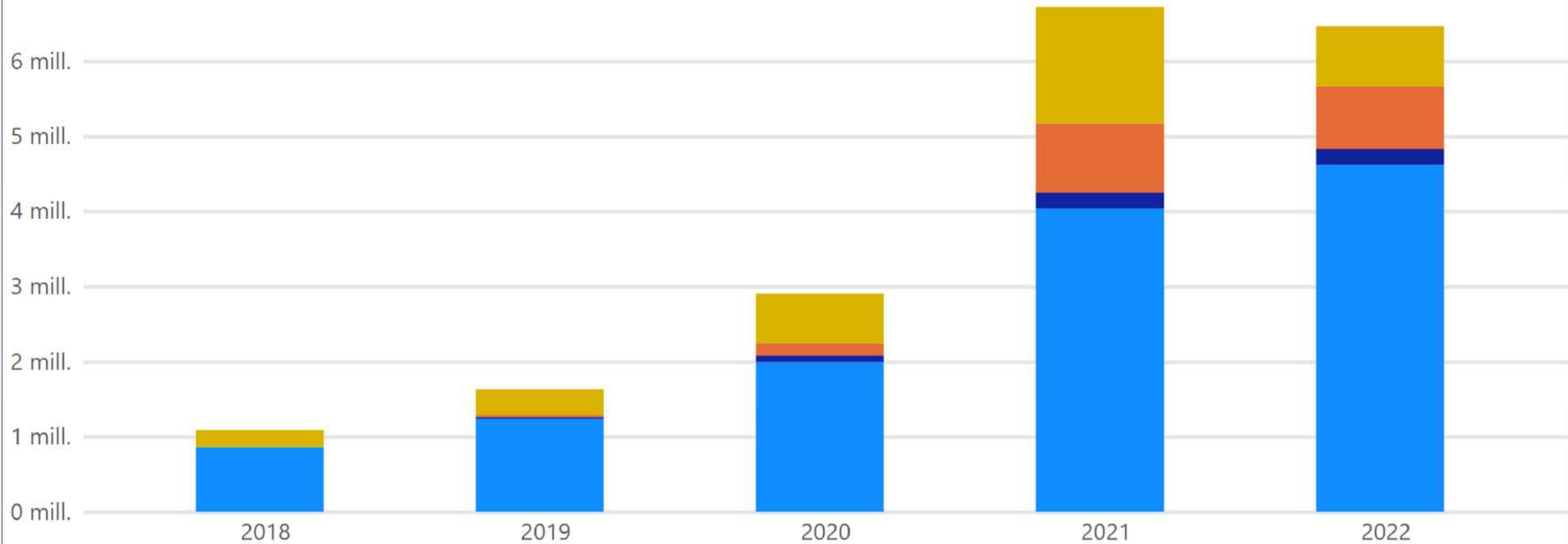
IDENTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

AÑO EN EL QUE SE PRODUCEN LAS IDENTIFICACIONES



EVOLUCIÓN ANUAL DE IDENTIFICACIONES EN LA SEDE ELECTRÓNICA POR PROVEEDOR DE IDENTIFICACIÓN

● Certificado electrónico y DNle ● Cl@ve Permanente ● Cl@ve PIN ● Usuario y contraseña





IDENTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

AÑO EN EL QUE SE PRODUCEN LAS IDENTIFICACIONES

2018

2019

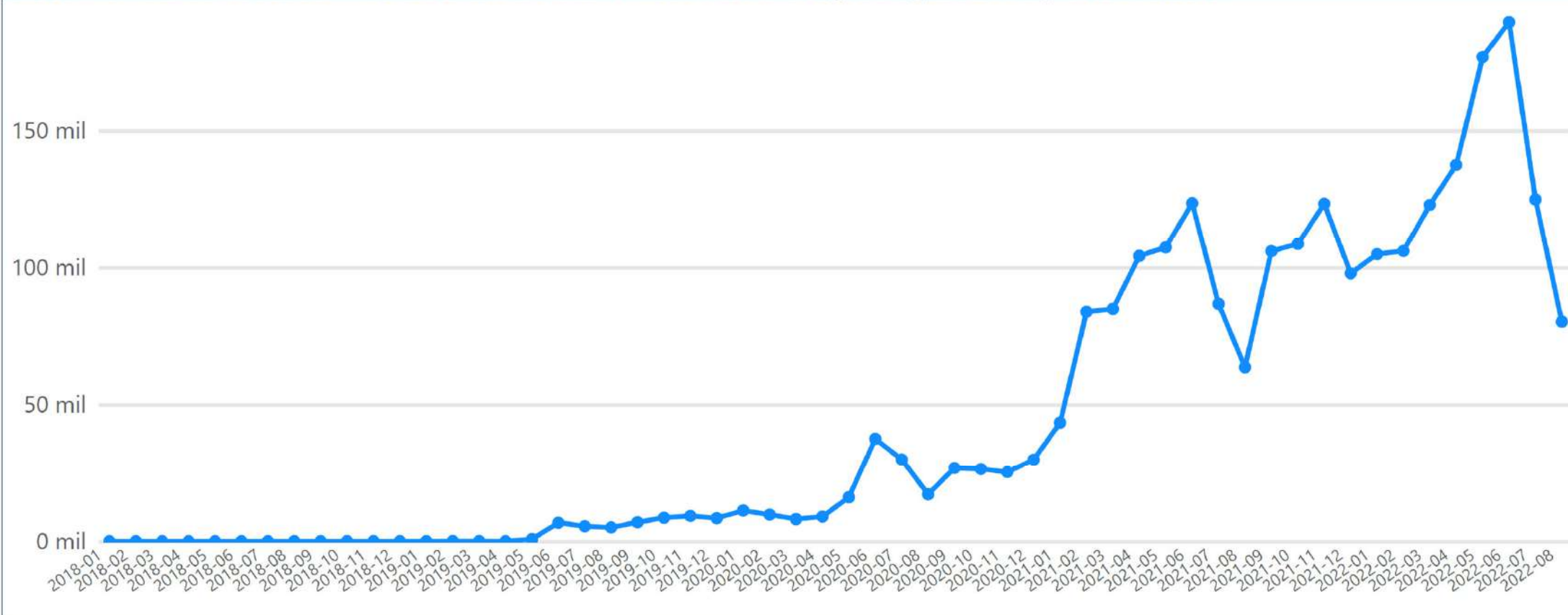
2020

2021

2022



EVOLUCIÓN MENSUAL DE IDENTIFICACIONES EN LA SEDE ELECTRÓNICA MEDIANTE CL@VE (CL@VE PIN Y CL@VE PERMANENTE)



* La información mostrada corresponde al número de identificaciones realizadas en sede a través de Cl@ve (Cl@ve PIN y Cl@ve Permanente).

** Cl@ve se establece como sistema de identificación universal para toda la tramitación electrónica del Ayuntamiento, con el objetivo de impulsar el ratio de uso electrónico, en septiembre de 2020.



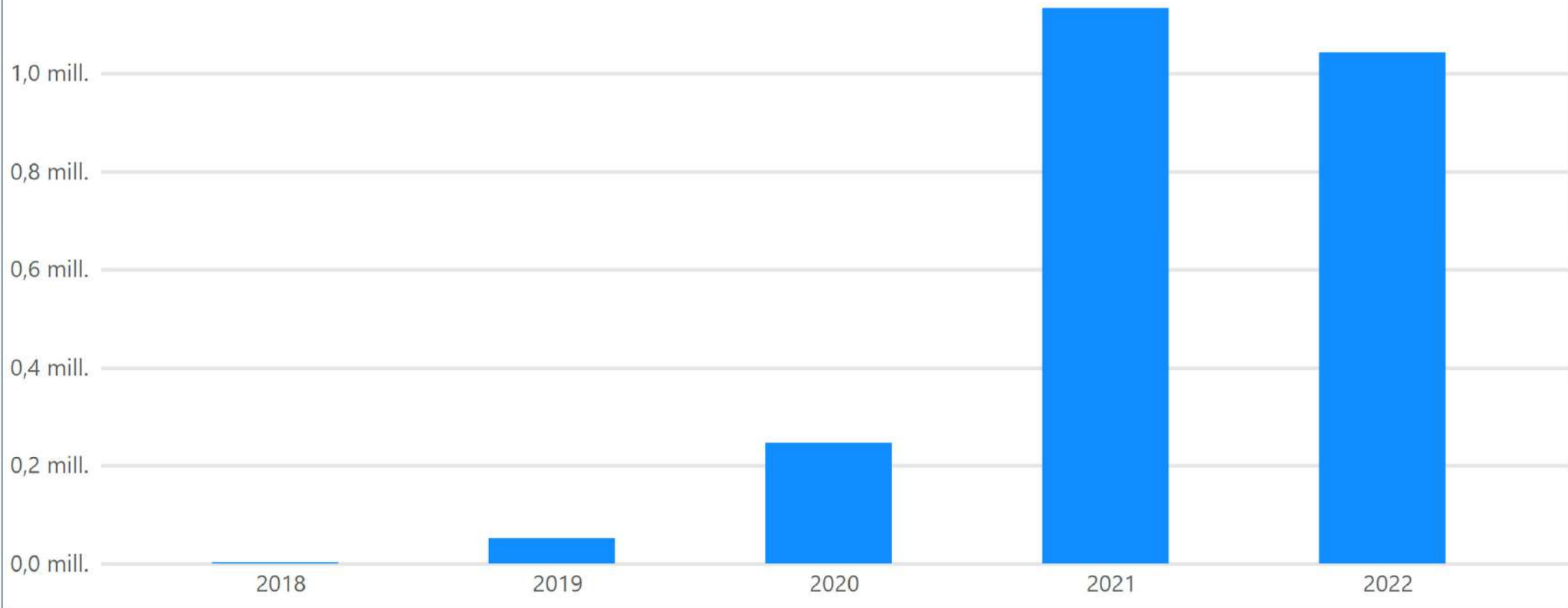
IDENTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

AÑO EN EL QUE SE PRODUCEN LAS IDENTIFICACIONES

| | | | | |
|------|------|------|------|------|
| 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|------|------|------|------|------|



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



* La información mostrada corresponde al número de identificaciones realizadas en sede a través de Cl@ve (Cl@ve PIN y Cl@ve Permanente).

*** Cl@ve se establece como sistema de identificación universal para toda la tramitación electrónica del Ayuntamiento, con el objetivo de impulsar el ratio de uso electrónico, en septiembre de 2020.



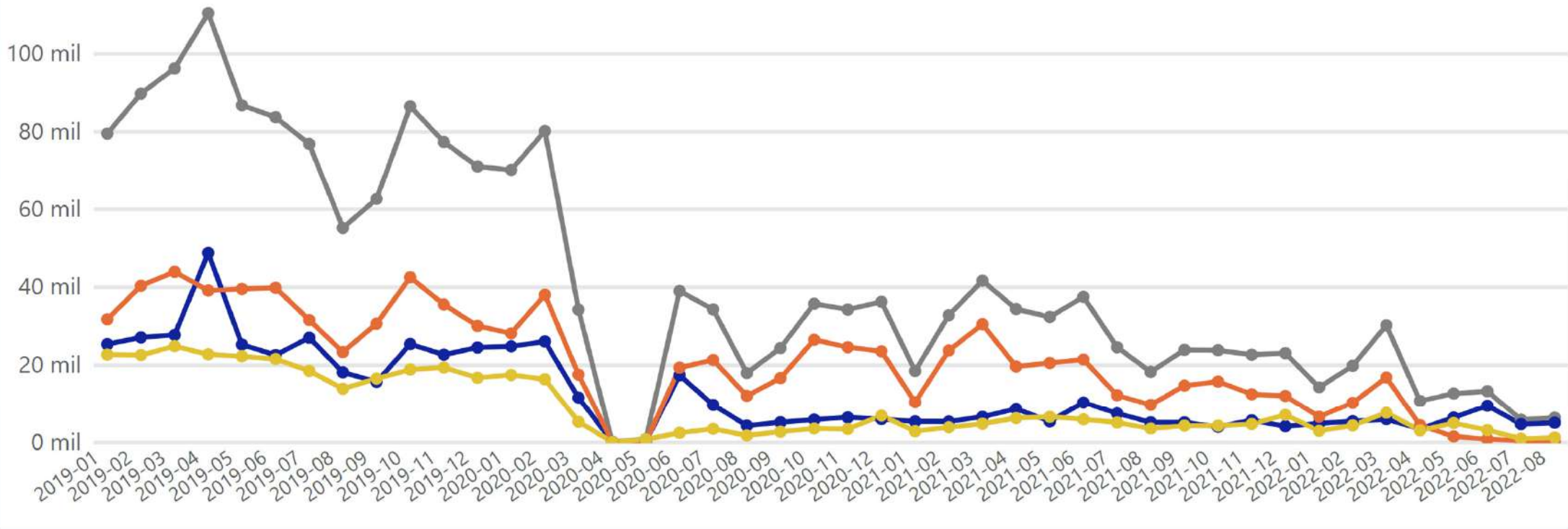
ENVÍOS EN PAPEL ENTRE CENTROS

AÑO EN EL QUE SE REALIZAN LOS ENVÍOS



EVOLUCIÓN MENSUAL DE ENVÍOS DE EXPEDIENTES EN PAPEL ENTRE CENTROS

● Total ● Interno ● Notificaciones ● Comunicaciones



* Los datos mensuales proporcionados son datos provisionales sujetos a actualizaciones en meses posteriores.

* Interno: objetos (papeles, cartas, expedientes, cajas) transportados por valija entre sedes del Ayuntamiento.

* Notificaciones y comunicaciones: cartas transportadas desde sedes municipales a Informática del Ayuntamiento de Madrid y enviadas, posteriormente, a ciudadanos a través de los servicios postales.



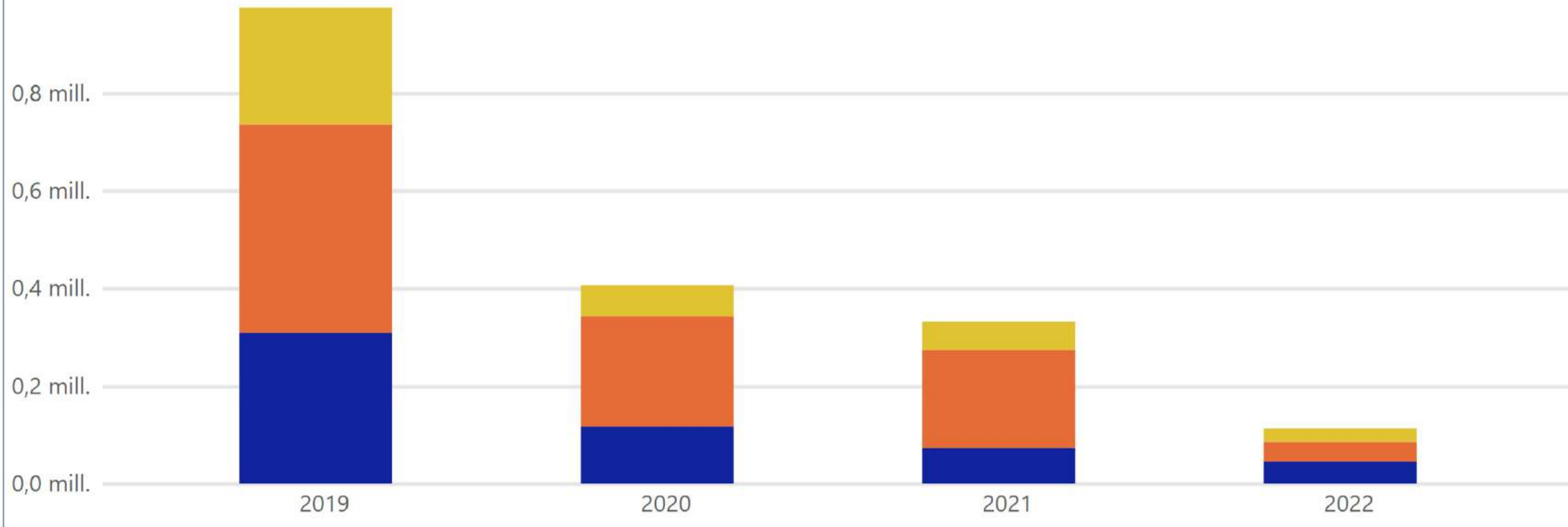
ENVÍOS EN PAPEL ENTRE CENTROS

AÑO EN EL QUE SE REALIZAN LOS ENVÍOS



EVOLUCIÓN ANUAL DE ENVÍOS DE EXPEDIENTES EN PAPEL ENTRE CENTROS

● Interno ● Notificaciones ● Comunicaciones



* Los datos mensuales proporcionados son datos provisionales sujetos a actualizaciones en meses posteriores.

* Interno: objetos (papeles, cartas, expedientes, cajas) transportados por valija entre sedes del Ayuntamiento.

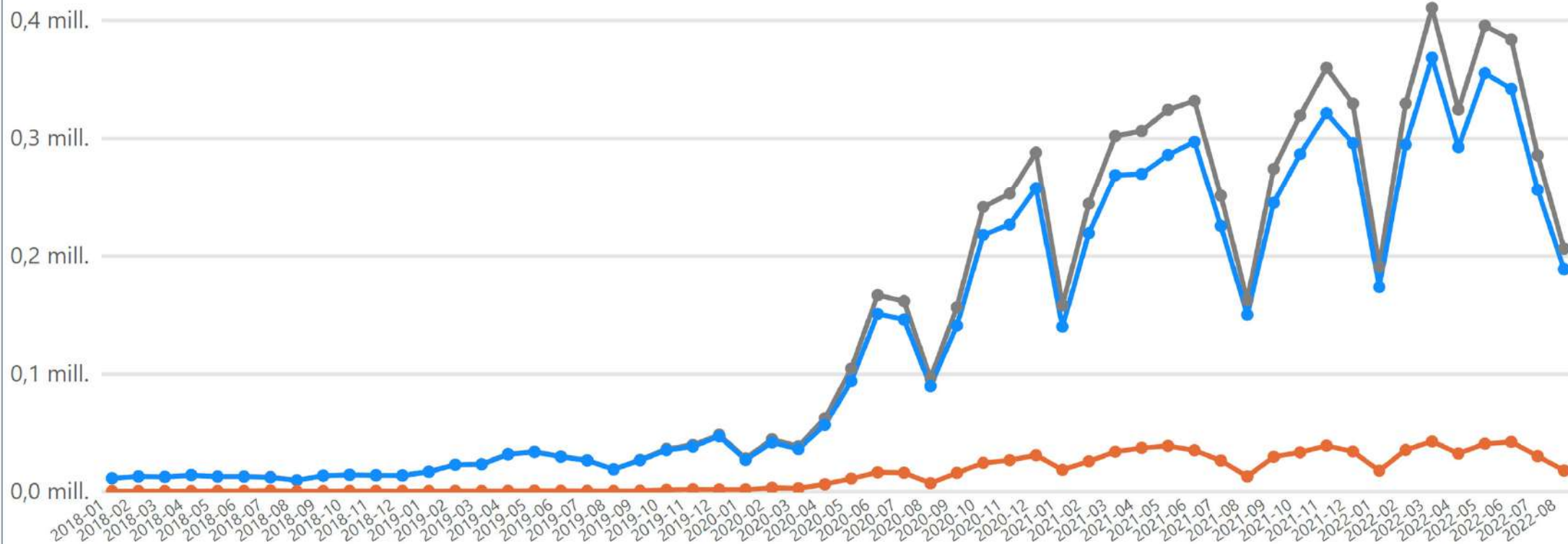
* Notificaciones y comunicaciones: cartas transportadas desde sedes municipales a Informática del Ayuntamiento de Madrid y enviadas, posteriormente, a ciudadanos a través de los servicios postales.

AÑO DE FIRMA



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

● Total ● Firma ● VB

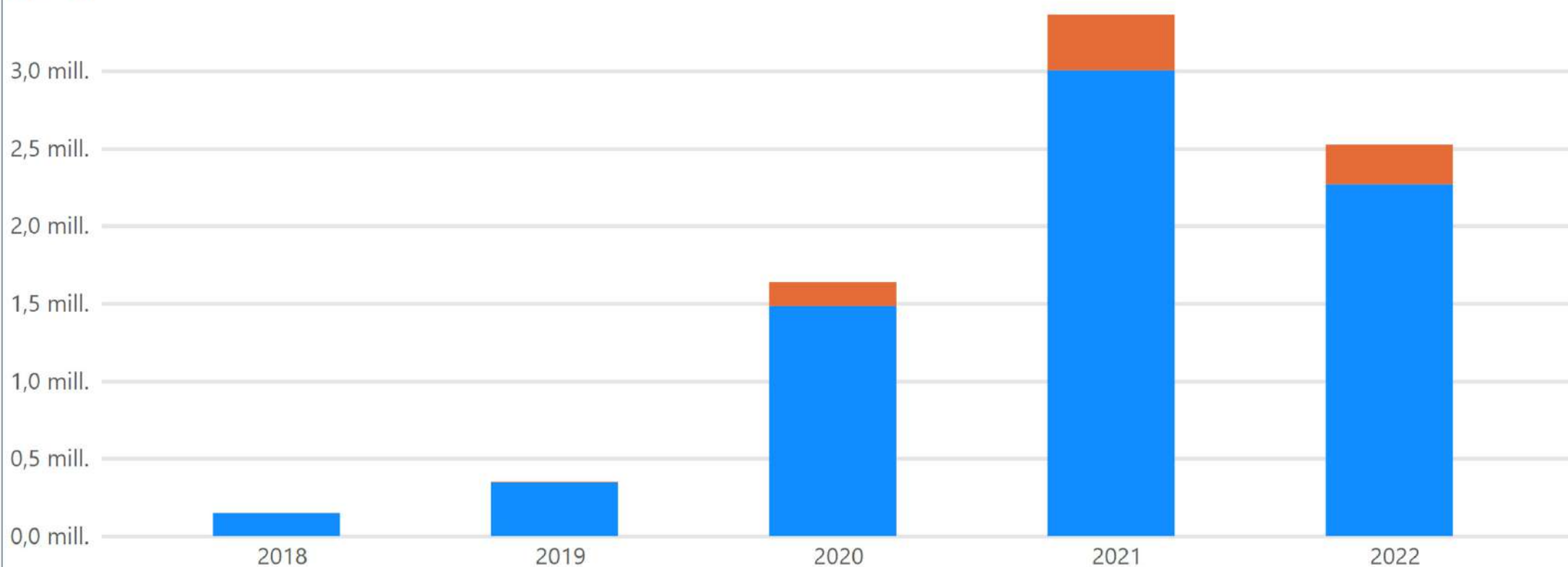


* Se muestran las firmas electrónicas y vistos buenos realizados por los empleados municipales a través de la aplicación de firma electrónica municipal por fecha de acción.



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

● Firma ● VB



* Se muestran las firmas electrónicas y vistos buenos realizados por los empleados municipales a través de la aplicación de firma electrónica municipal por fecha de acción.

TIPO DE CONSULTA

Todas

AÑO DE CONSULTA

2018

2019

2020

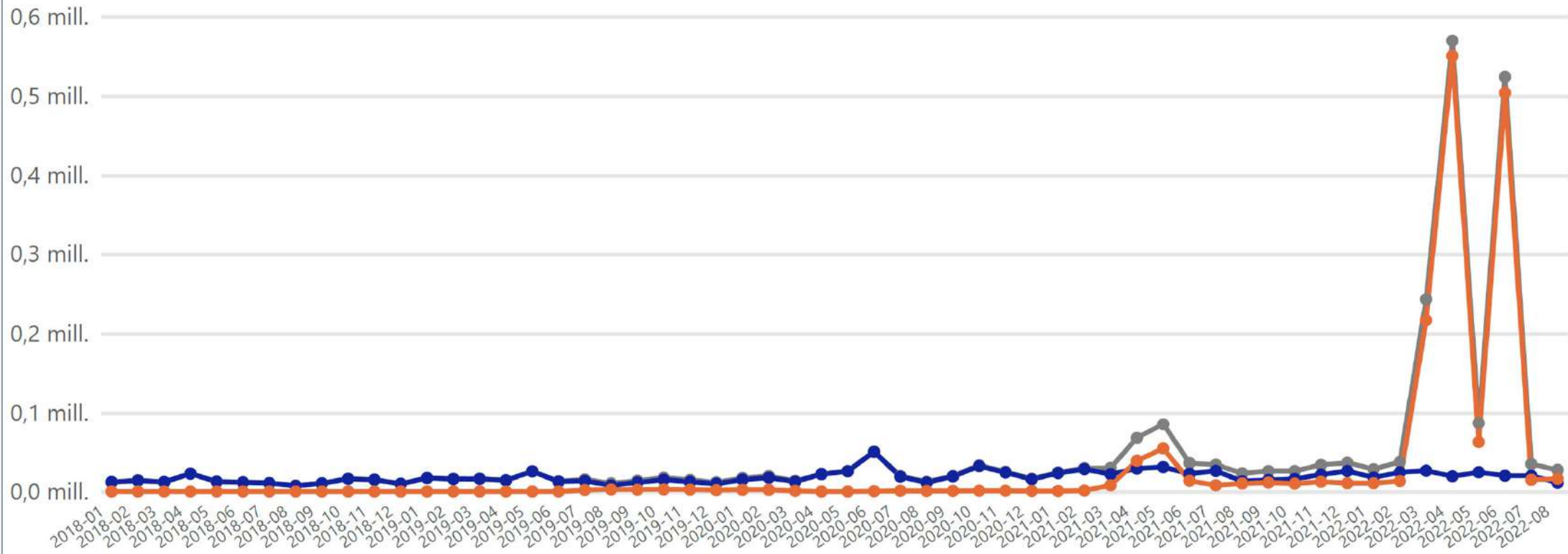
2021

2022



EVOLUCIÓN MENSUAL DE CONSULTAS A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS (PID)

● Total ● Cliente web ● Automatizada



* Se muestran consultas manuales (a través de la aplicación de consulta de la plataforma de intermediación) y automáticas (a través de la integración desde aplicaciones de gestión internas con la plataforma de intermediación) en estado "Tramitada" por fecha de petición.

TIPO DE CONSULTA

Todas

AÑO DE CONSULTA

2018

2019

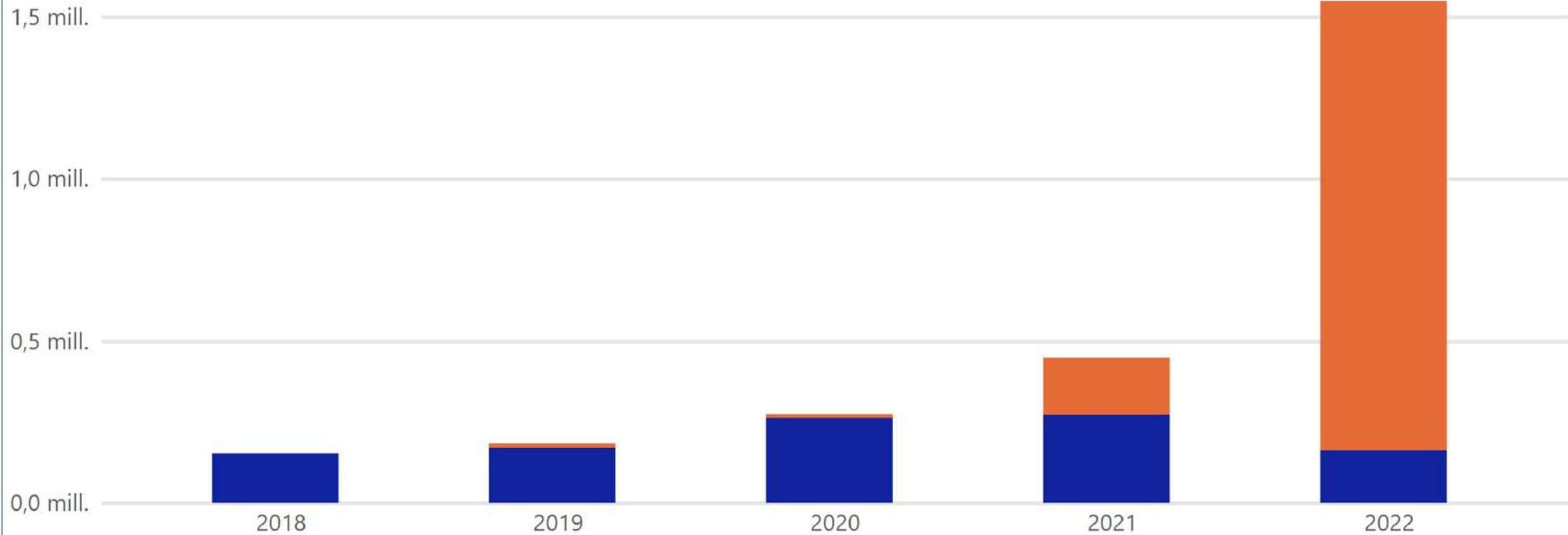
2020

2021

2022

EVOLUCIÓN ANUAL DE CONSULTAS A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS (PID)

● Cliente web ● Automatizada



* Se muestran consultas manuales (a través de la aplicación de consulta de la plataforma de intermediación) y automáticas (a través de la integración desde aplicaciones de gestión internas con la plataforma de intermediación) en estado "Tramitada" por fecha de petición.



ACTIVIDADES DEPORTIVAS

AÑO DE LAS RESERVAS

2020

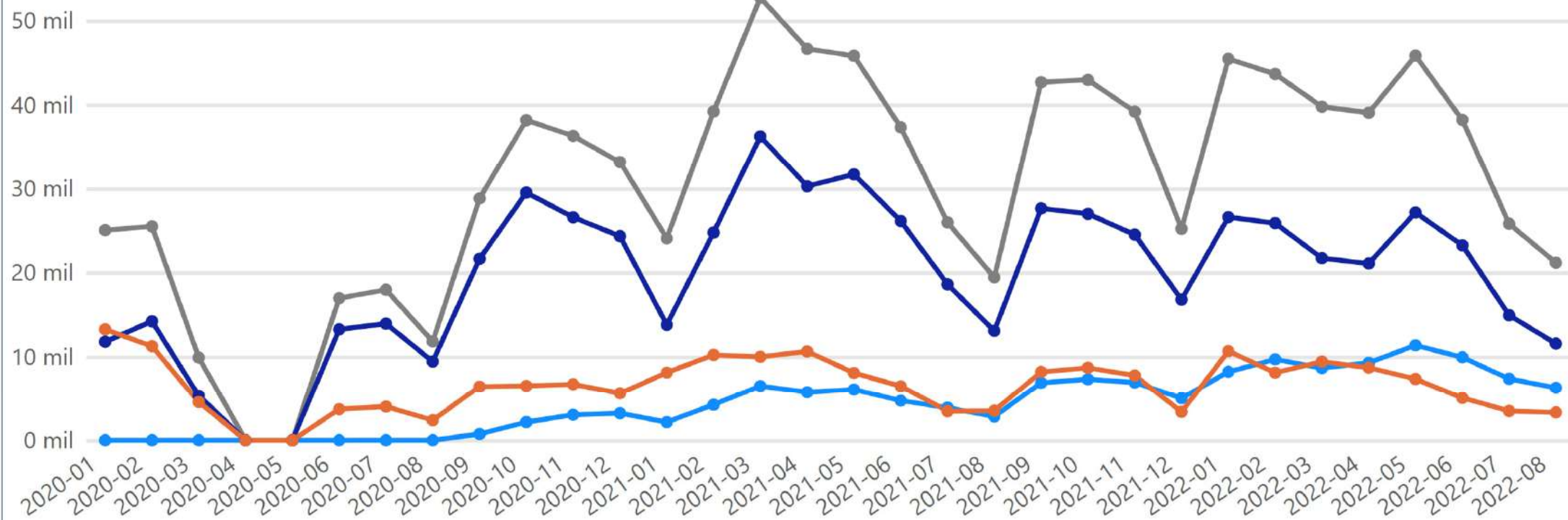
2021

2022



EVOLUCIÓN MENSUAL DE LOS ALQUILERES DE PISTAS RESERVADOS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES

Canal ● Total ● App ● Web ● Taquilla



* Se muestra información de las reservas gestionadas y confirmadas a través de los sistemas municipales, a partir de la puesta en funcionamiento de la aplicación CRONOS.



ACTIVIDADES DEPORTIVAS

AÑO DE LAS RESERVAS

2020

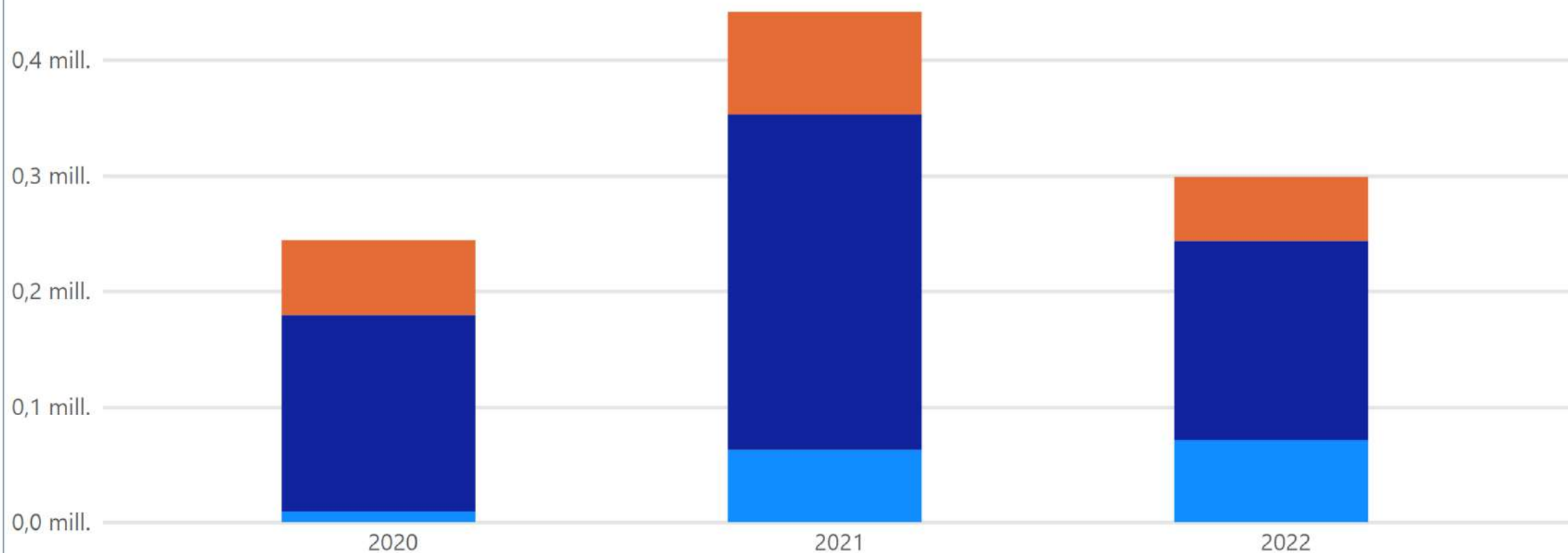
2021

2022



EVOLUCIÓN ANUAL DE LOS ALQUILERES DE PISTAS RESERVADOS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES

Canal ● App ● Web ● Taquilla



* Se muestra información de las reservas gestionadas y confirmadas a través de los sistemas municipales, a partir de la puesta en funcionamiento de la aplicación CRONOS.



ACTIVIDADES DEPORTIVAS

AÑO DE LAS RESERVAS

2020

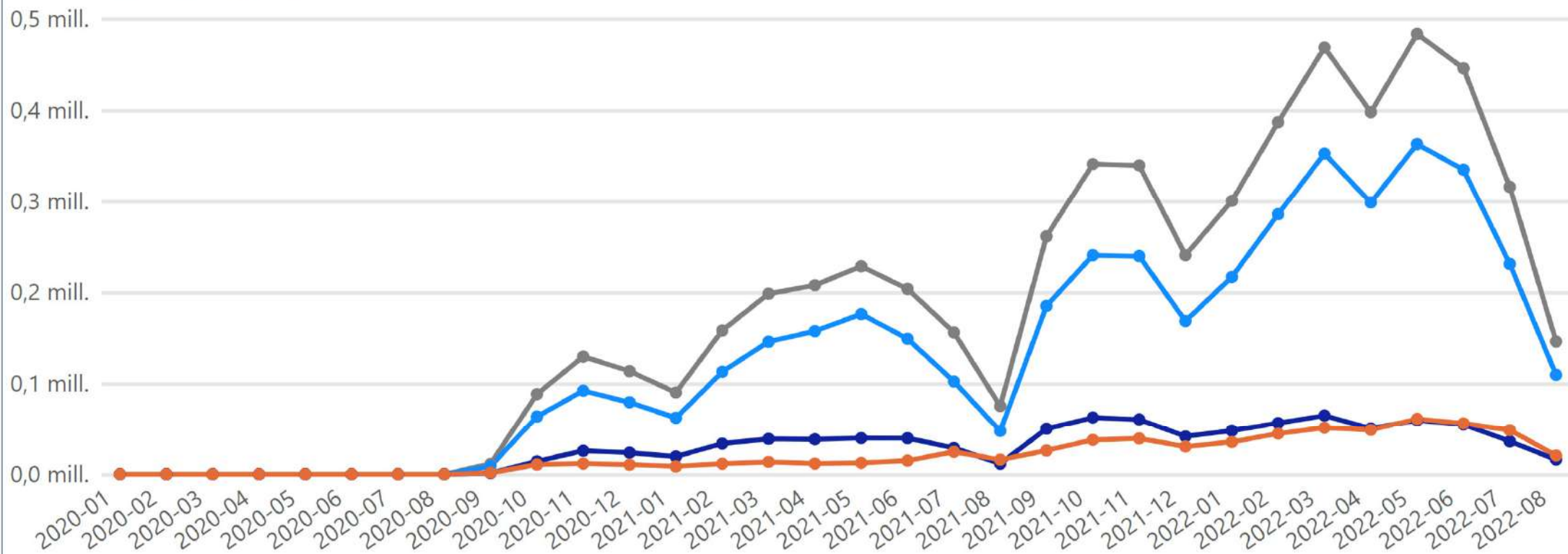
2021

2022



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

Canal ● Total ● App ● Web ● Taquilla



* Se muestra información de las reservas gestionadas y confirmadas a través de los sistemas municipales, a partir de la puesta en funcionamiento de la aplicación CRONOS.



ACTIVIDADES DEPORTIVAS

AÑO DE LAS RESERVAS

2020

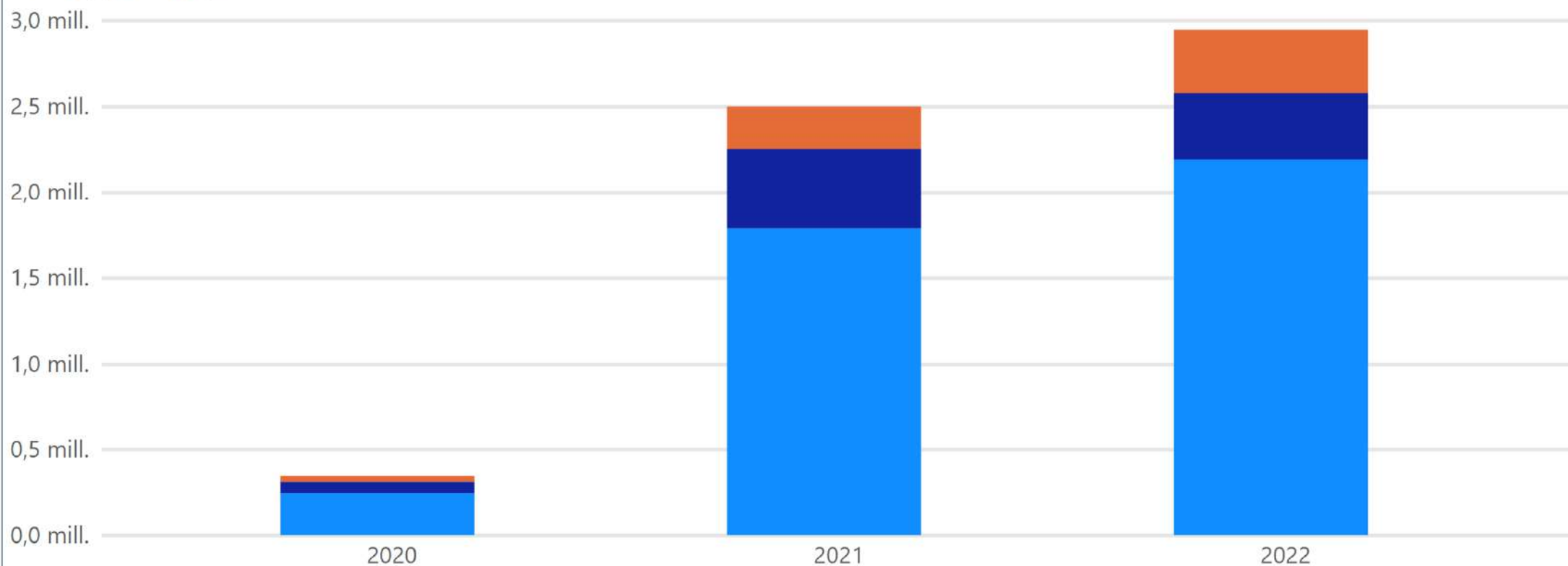
2021

2022



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

Canal ● App ● Web ● Taquilla



* Se muestra información de las reservas gestionadas y confirmadas a través de los sistemas municipales, a partir de la puesta en funcionamiento de la aplicación CRONOS.



ACTIVIDADES DEPORTIVAS

AÑO DE LAS RESERVAS

2020

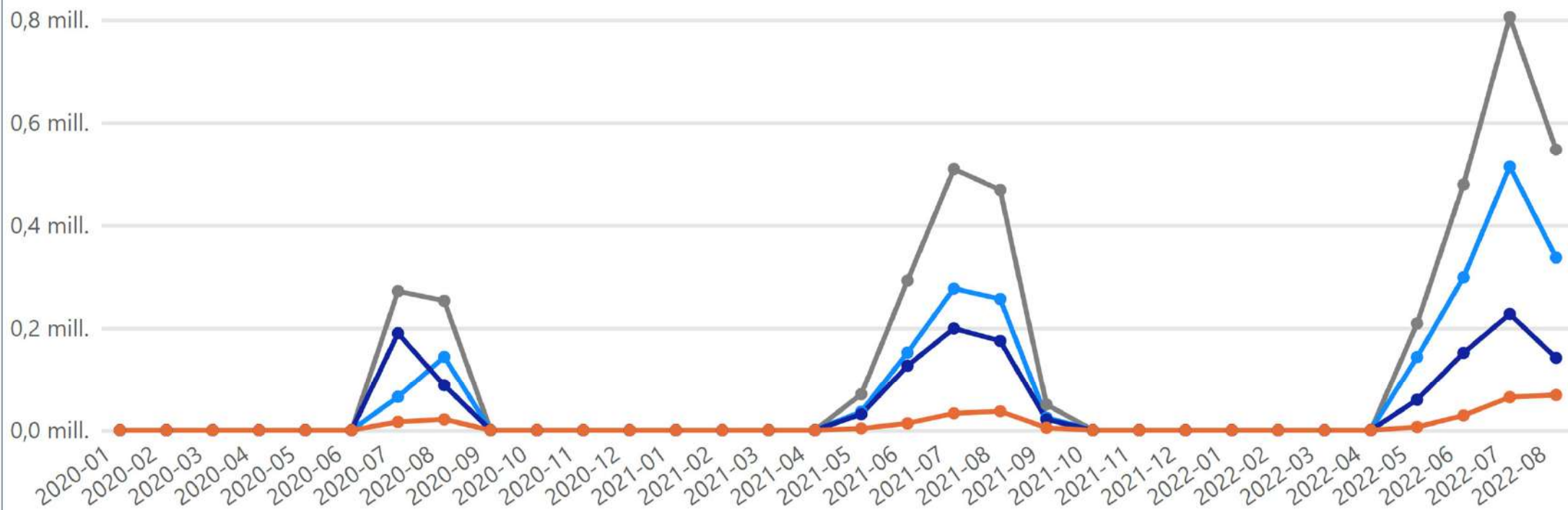
2021

2022



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

Canal ● Total ● App ● Web ● Taquilla

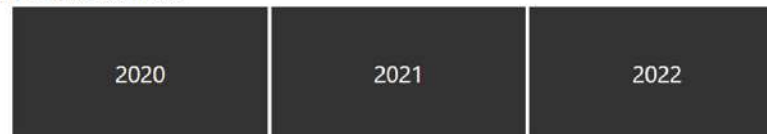


* Se muestra información de las reservas gestionadas y confirmadas a través de los sistemas municipales, a partir de la puesta en funcionamiento de la aplicación CRONOS.



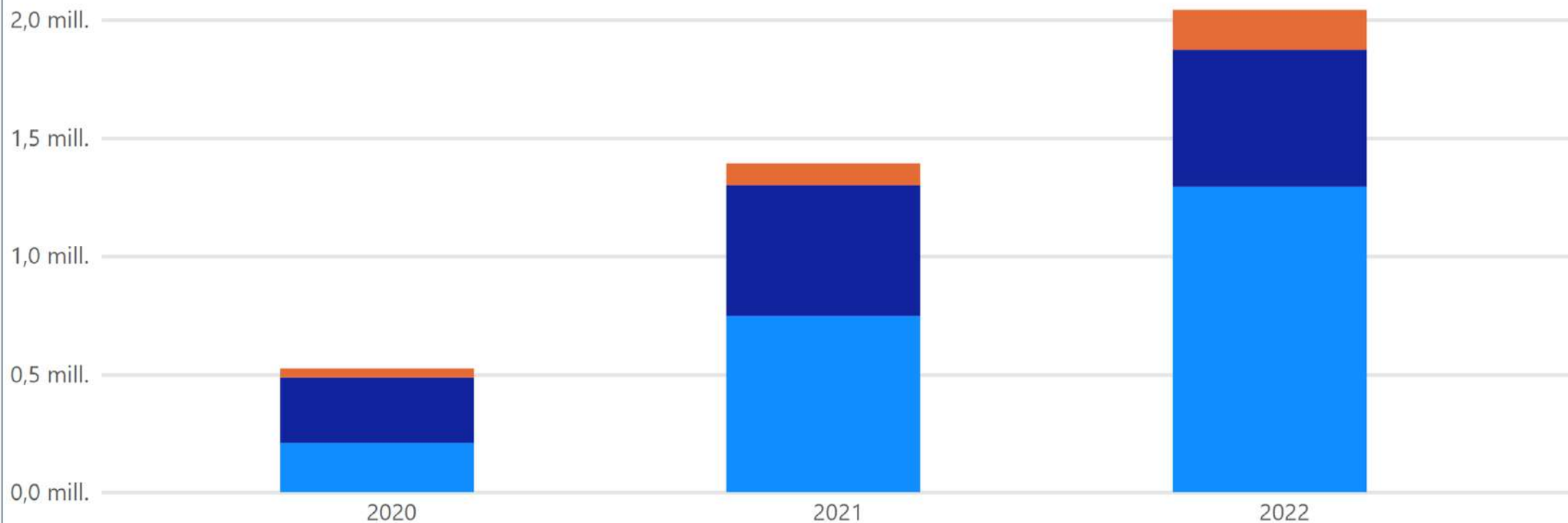
ACTIVIDADES DEPORTIVAS

AÑO DE LAS RESERVAS



EVOLUCIÓN ANUAL DE ADQUISICIÓN DE ENTRADAS DE ACCESO A PISCINAS DE VERANO MUNICIPALES A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES

Canal ● App ● Web ● Taquilla



* Se muestra información de las reservas gestionadas y confirmadas a través de los sistemas municipales, a partir de la puesta en funcionamiento de la aplicación CRONOS.



PADRÓN DE HABITANTES

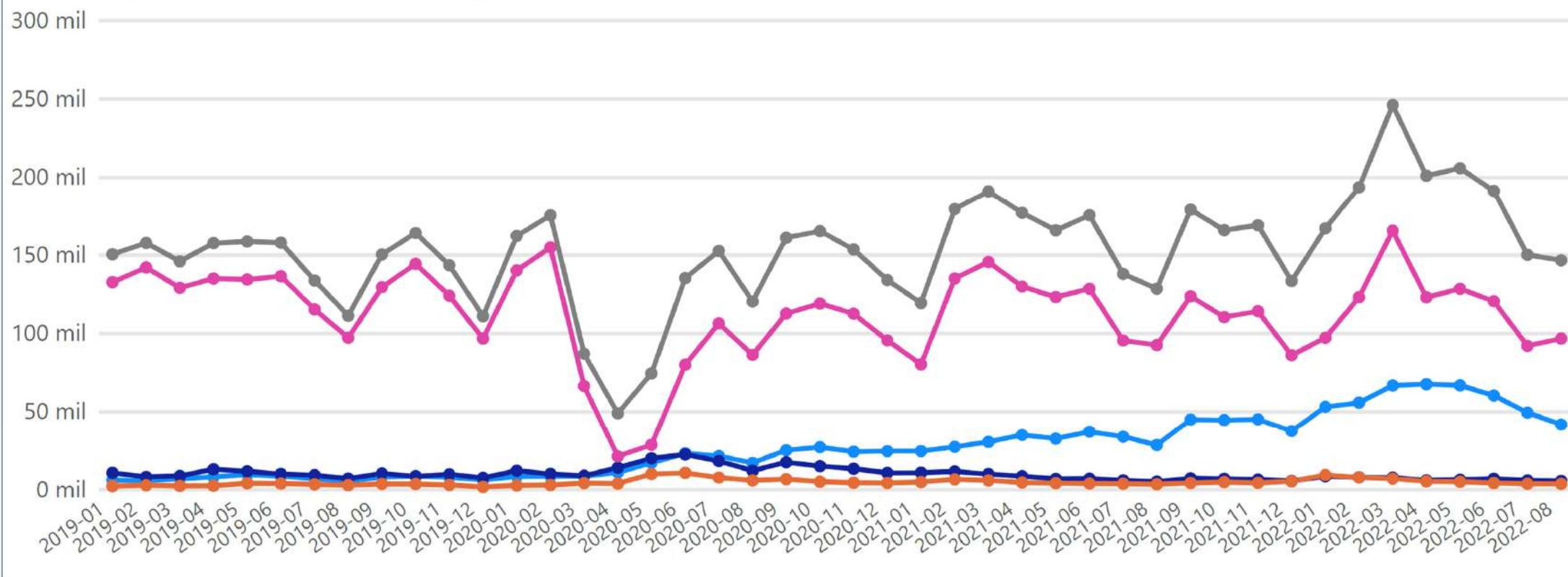
AÑO DE GENERACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

| | | | |
|------|------|------|------|
| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|------|------|------|------|



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

Canal ● Total ● Internet con firma ● Internet sin firma ● 010 ● Otros



* Los datos de certificados y volantes requieren un periodo de consolidación. Los datos reflejados en este cuadro de mando son provisionales durante un periodo de 7 días.



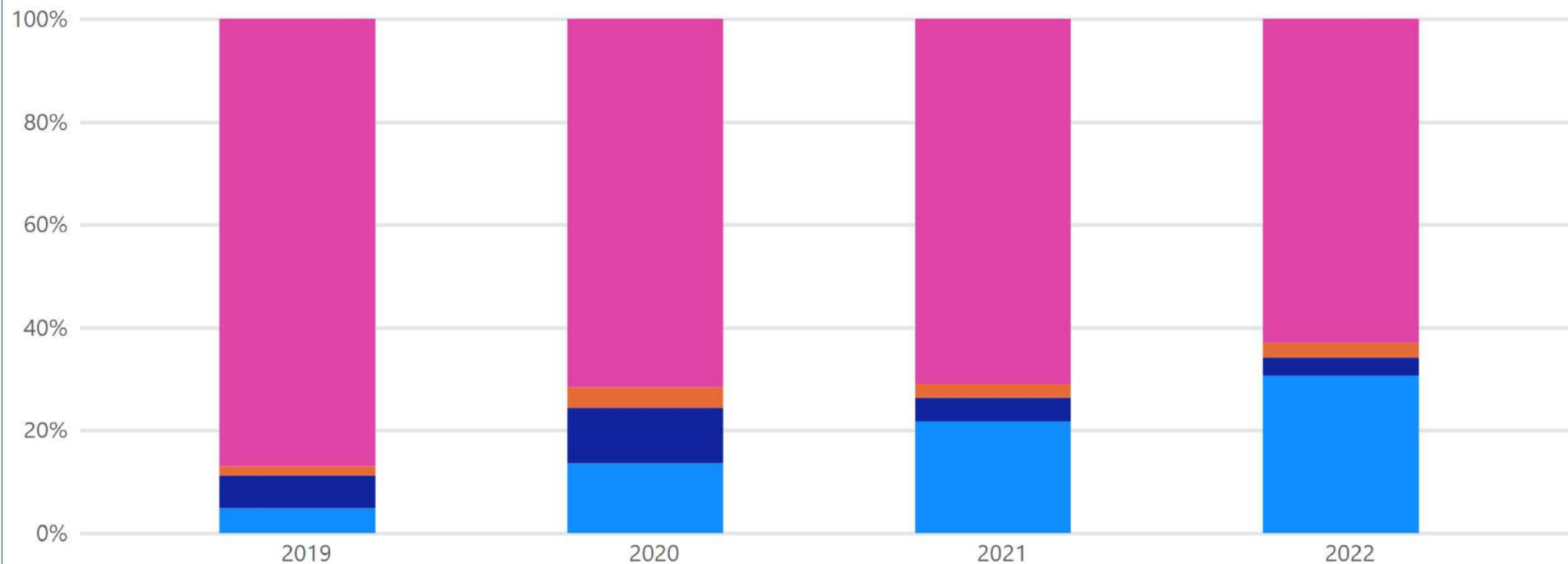
PADRÓN DE HABITANTES

AÑO DE GENERACIÓN DE LOS DOCUMENTOS



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

Canal ● Internet con firma ● Internet sin firma ● 010 ● Otros



* Los datos de certificados y volantes requieren un periodo de consolidación. Los datos reflejados en este cuadro de mando son provisionales durante un periodo de 7 días.



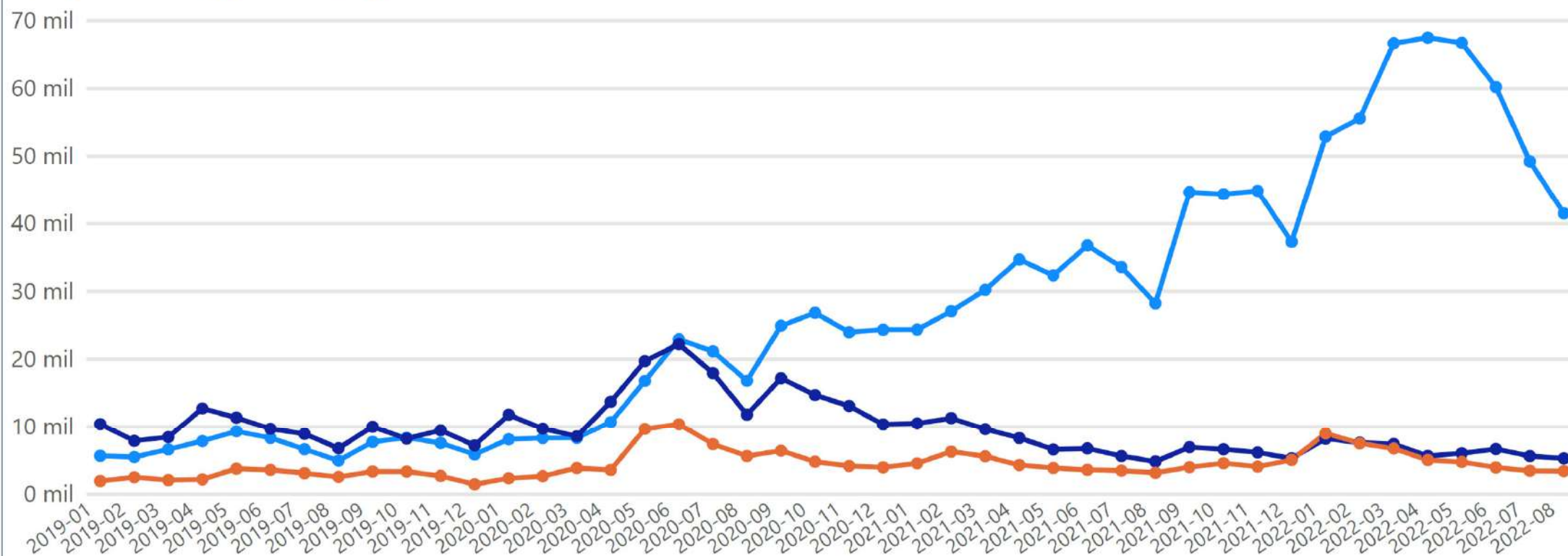
PADRÓN DE HABITANTES

AÑO DE GENERACIÓN DE LOS DOCUMENTOS



EVOLUCIÓN MENSUAL DE CERTIFICADOS Y VOLANTES DE EMPADRONAMIENTO GENERADOS POR CANAL DE SOLICITUD (INTERNET CON FIRMA / SIN FIRMA / 010)

Canal ● Internet con firma ● Internet sin firma ● 010



* Los datos de certificados y volantes requieren un periodo de consolidación. Los datos reflejados en este cuadro de mando son provisionales durante un periodo de 7 días.



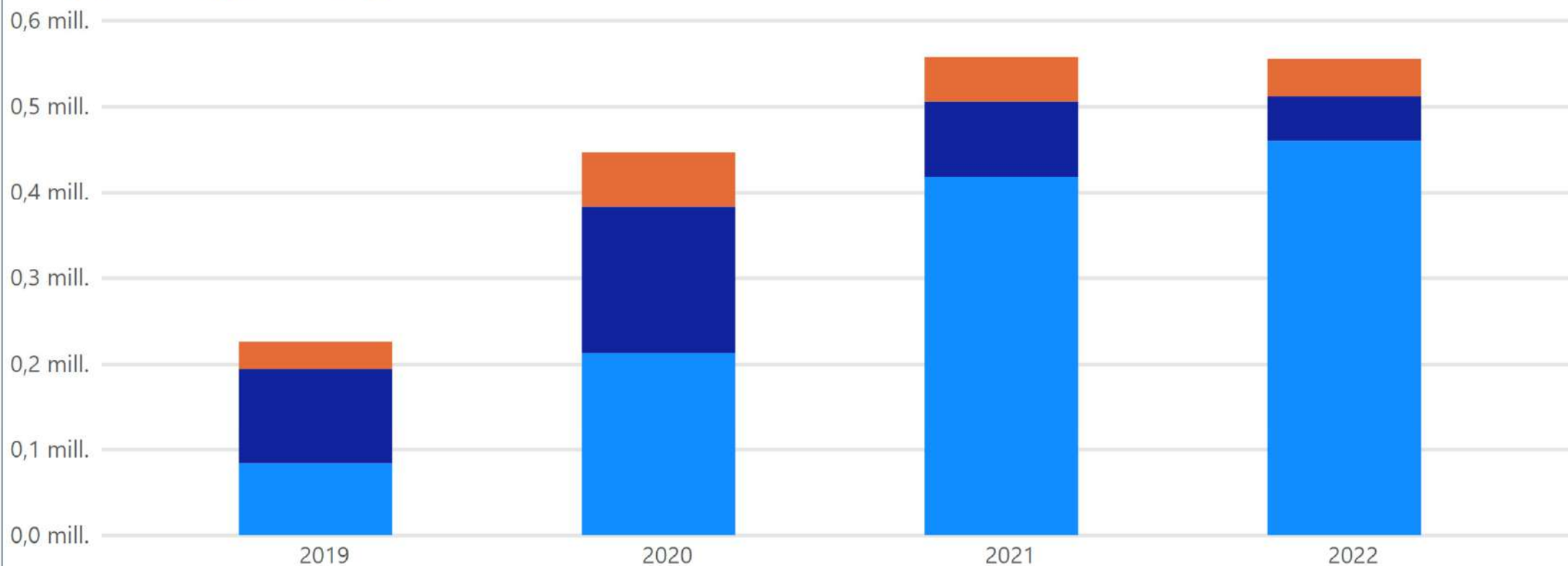
PADRÓN DE HABITANTES

AÑO DE GENERACIÓN DE LOS DOCUMENTOS



EVOLUCIÓN ANUAL DE CERTIFICADOS Y VOLANTES DE EMPADRONAMIENTO GENERADOS POR CANAL DE SOLICITUD (INTERNET CON FIRMA / SIN FIRMA / 010)

Canal ● Internet con firma ● Internet sin firma ● 010



* Los datos de certificados y volantes requieren un periodo de consolidación. Los datos reflejados en este cuadro de mando son provisionales durante un periodo de 7 días.



CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS

AÑO EN QUE SE REALIZA LA GESTIÓN

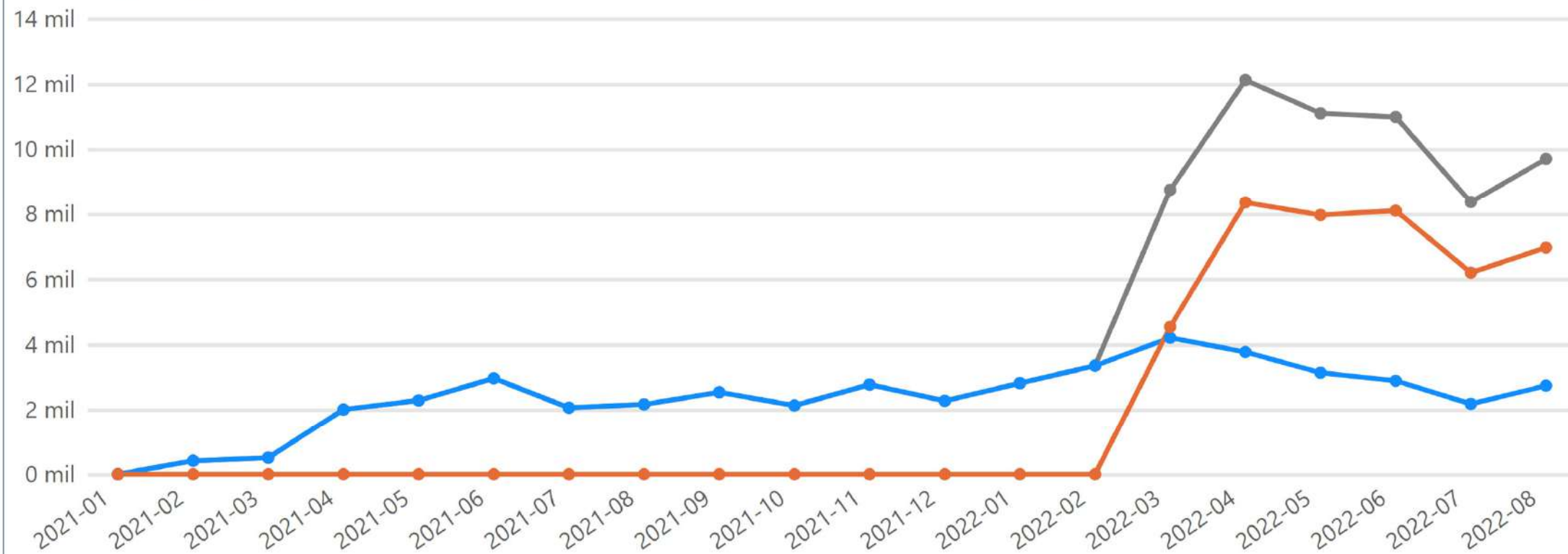
2021

2022



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

Canal ● Total ● Cl@ve ● Certificado FNMT





CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS

AÑO EN QUE SE REALIZA LA GESTIÓN

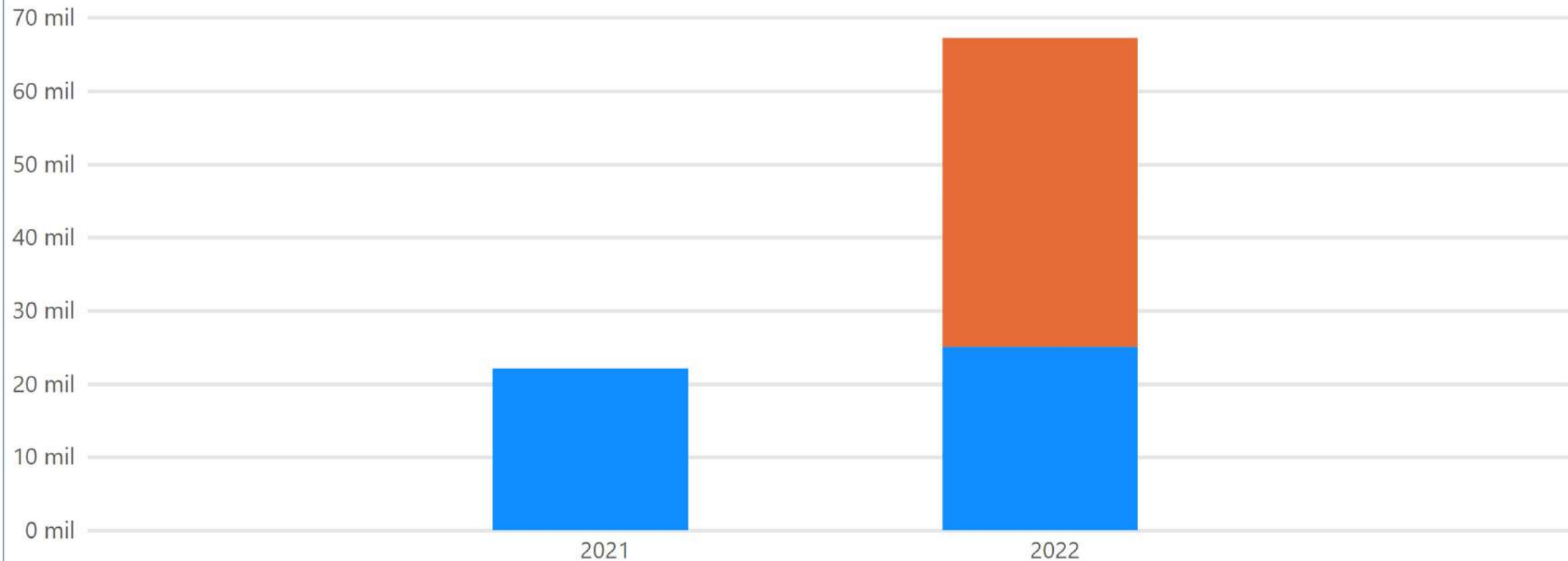
2021

2022



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

Canal ● Cl@ve ● Certificado FNMT





MADRID
MÓVIL

PLATAFORMA

Android

Apple

AÑOS A CONSIDERAR

2018

2020

2022

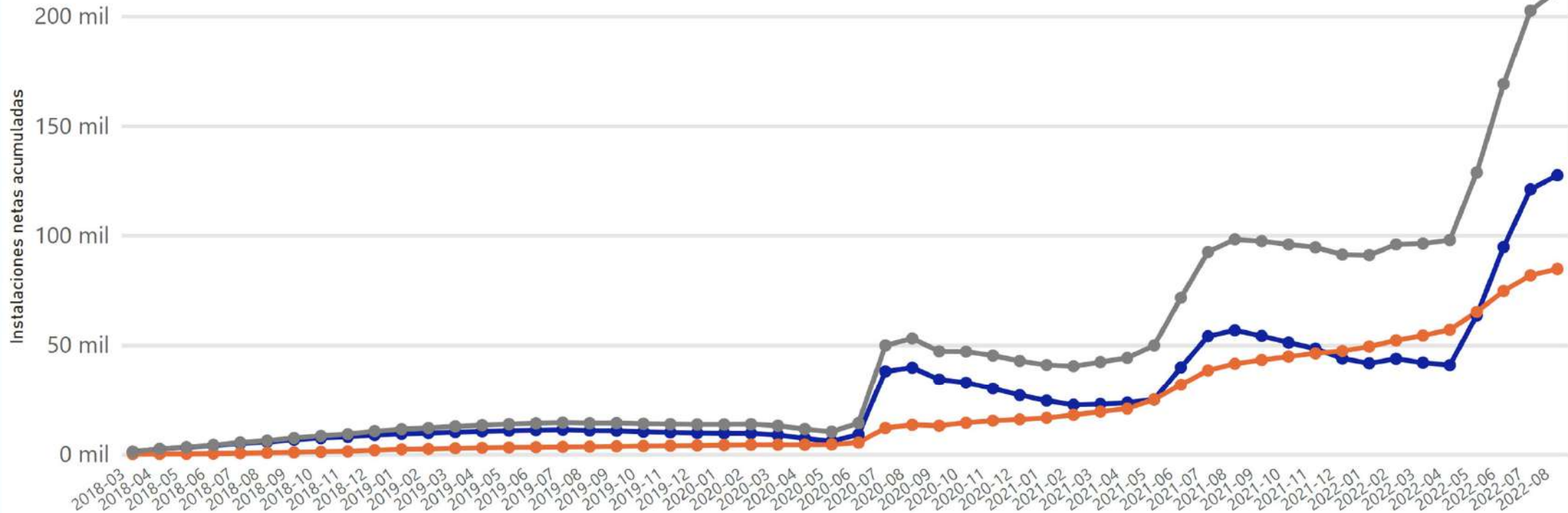
2019

2021



EVOLUCIÓN MENSUAL DE INSTALACIONES NETAS ACUMULADAS DE LA APP MADRID MÓVIL

● Android ● Apple ● Total



* Se consideran "instalaciones netas" a la diferencia entre instalaciones y desinstalaciones producidas en el período.



**MADRID
MÓVIL**

PLATAFORMA

Android

Apple

AÑOS A CONSIDERAR

2018

2020

2022

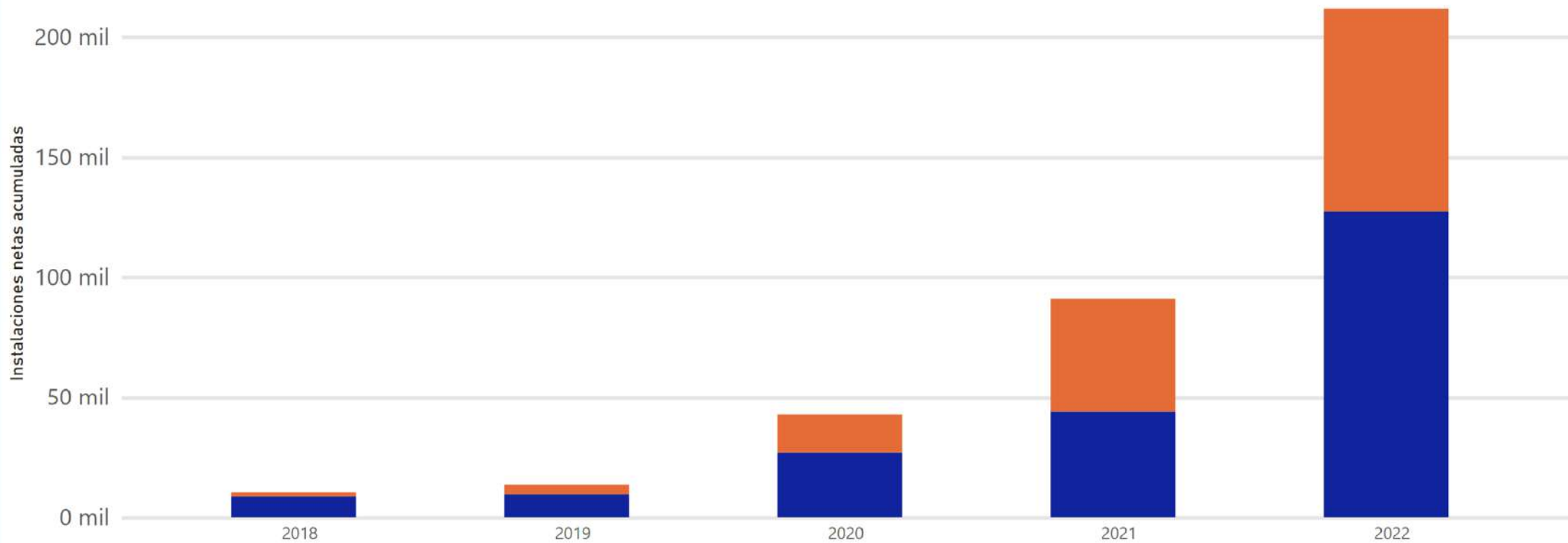
2019

2021



EVOLUCIÓN ANUAL DE INSTALACIONES NETAS ACUMULADAS DE LA APP MADRID MÓVIL

● Android ● Apple



* Se consideran "instalaciones netas" a la diferencia entre instalaciones y desinstalaciones producidas en el período.



ATENCIÓN A MAYORES

CANAL

Línea 900

OAC

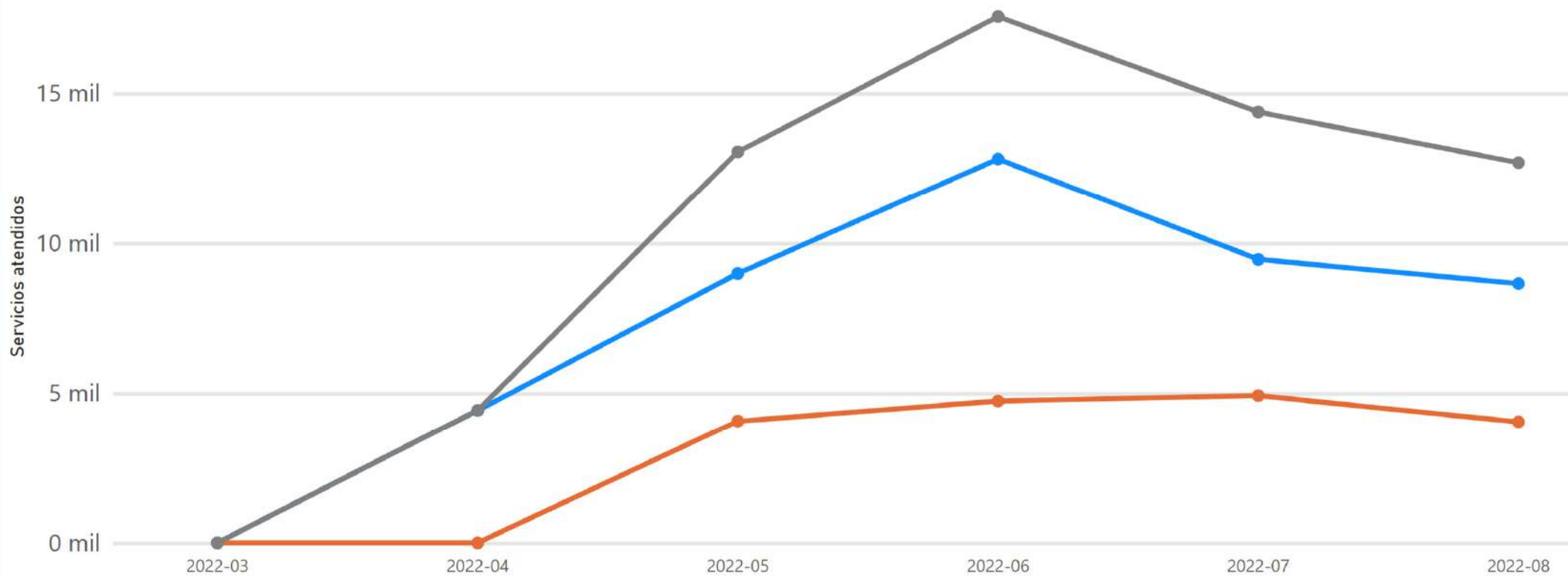
AÑOS A CONSIDERAR

2022



EVOLUCIÓN MENSUAL DE SERVICIOS ATENDIDOS A MAYORES POR CANAL (LÍNEA MADRID)

● OAC ● Línea 900 ● Total



* Se muestran los servicios atendidos a mayores de 65 años sin cita previa en las Oficinas de Atención Ciudadana (OAC), o a través de la línea gratuita 900 111 065 (Línea 900), para la realización de trámites y gestiones con el Ayuntamiento.



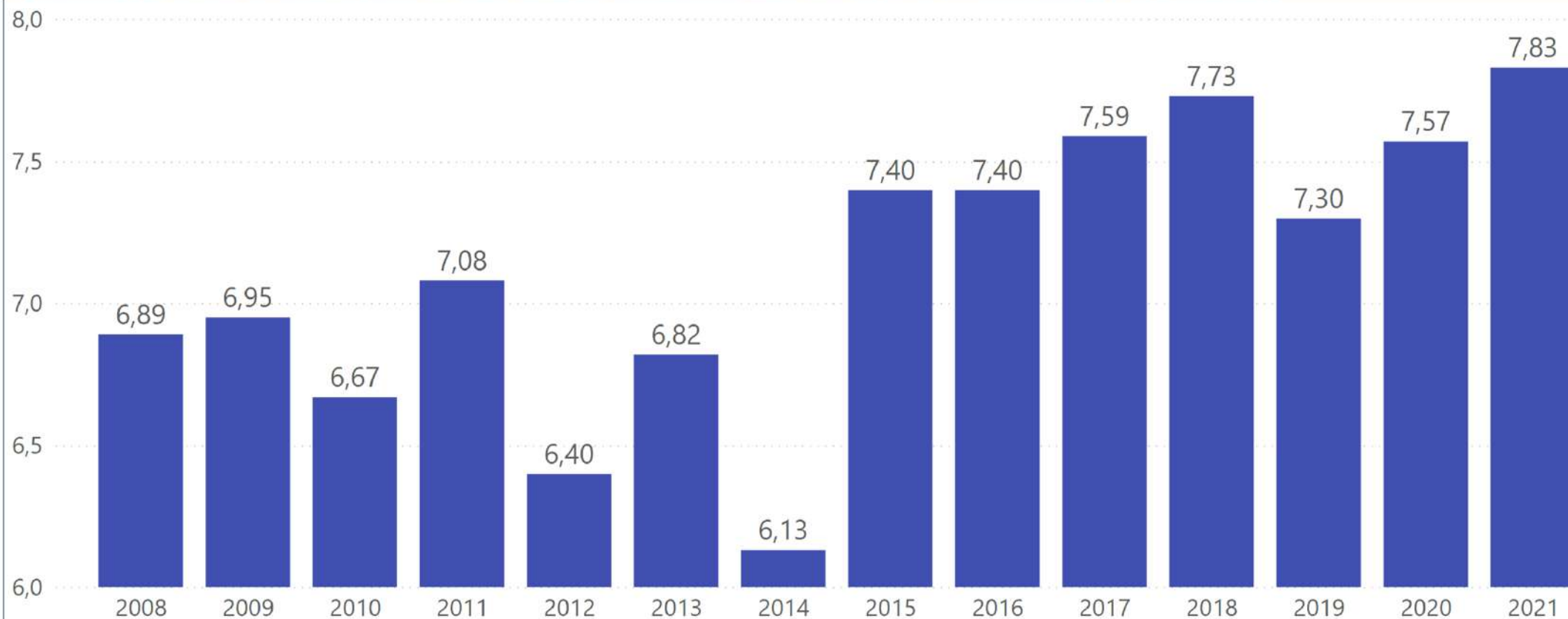
SATISFACCIÓN SERVICIOS WEB

AÑO REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

| | | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|------|
| 2008 | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 | 2020 |
| 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2019 | 2021 |



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





NOTA METODOLÓGICA



La información proporcionada en esta aplicación corresponde a los conjuntos de datos del Cuadro de Mando de Administración Digital del Ayuntamiento de Madrid, que son actualizados diariamente a partir de los sistemas de información de gestión municipal.

Registros

Proporciona la evolución mensual del número de anotaciones de entrada y salida del registro electrónico general municipal, por fecha de alta en el sistema y por canal, pudiendo ser éste: electrónico, SIR (interconexión de registros) y papel.

Notificaciones y comunicaciones electrónicas tramitadas por el Ayuntamiento de Madrid

Ofrece la evolución mensual del número de notificaciones y comunicaciones electrónicas emitidas por parte del Ayuntamiento de Madrid. Se proporciona la información mensual, a partir de noviembre de 2020, gestionada a través de las aplicaciones del Ayuntamiento: COMCD, aplicación específica que gestiona la práctica de notificaciones y comunicaciones; GECLA, GEDIE, SAPTRM, SIGSA, etc., aplicaciones de tramitación digital de expedientes. El acceso a estas comunicaciones es posible realizarlo a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid ([Mi Carpeta](#)), así como a través de la Dirección Electrónica Habilitada Única ([DEHú](#)).

Identificaciones electrónicas en sede

Muestra la evolución mensual del número de identificaciones electrónicas realizadas por ciudadanos y empresas en el acceso a los trámites y servicios electrónicos municipales, distinguiendo por proveedor de identificación utilizado (Certificado electrónico y DNle, Cl@ve Permanente, Cl@ve PIN y Usuario y contraseña). Cl@ve se establece como sistema de identificación universal para toda la tramitación electrónica del Ayuntamiento, con el objetivo de impulsar el ratio de uso electrónico, en septiembre de 2020.

Envío de expedientes en papel entre centros

Proporciona la evolución mensual del número de envíos en papel realizados entre sedes municipales, distinguiendo entre comunicaciones, notificaciones y envíos internos entre unidades del Ayuntamiento de Madrid.

Firmas y vistos buenos electrónicos

Muestra la evolución mensual del número de firmas y vistos buenos electrónicos realizados por los empleados municipales a través de la solución de portafirmas electrónico.



NOTA METODOLÓGICA (II)



Consultas a la Plataforma de Intermediación de Datos (PID)

Proporciona la evolución mensual del número de consultas en estado "Tramitada" realizadas a la Plataforma de Datos (PID) automáticas (desde aplicaciones integradas) y manuales (a través de la aplicación de consulta individualizada), por parte de empleados o sistemas municipales, que permite dar cumplimiento al derecho de todo ciudadano recogido en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, para que éste no tenga que aportar ningún dato o documento que obre en poder de la Administración Pública.

Actividades deportivas

Ofrece la evolución mensual del número de reservas de actividades deportivas en sedes municipales gestionadas a través de los sistemas municipales, distinguiendo por canal de reserva (App, Web y Taquilla). Se proporciona información de alquileres de pistas, reserva de clases abiertas y entradas de acceso a piscinas de verano.

Padrón de Habitantes (Certificados y Volantes)

Muestra la evolución mensual del número de certificados y volantes de empadronamiento generados distinguiendo por el canal de solicitud: Internet con firma, Internet sin firma, 010 y Otros.

Certificados electrónicos (Cl@ve y Certificados FNMT)

Proporciona la evolución mensual de las gestiones realizadas sobre las identidades electrónicas (emisiones, altas, modificaciones, renunciaciones y revocaciones) tanto para Cl@ve, como para los certificados FNMT de persona física. Este servicio se presta desde 2020 para potenciar la relación electrónica con el Ayuntamiento de Madrid.

App Madrid Móvil

Ofrece la evolución mensual de las instalaciones netas acumuladas de la app Madrid Móvil, en las tiendas de aplicaciones para dispositivos móviles Android (Play Store) y iOS (Apple Store). Se entiende por instalaciones netas a la diferencia entre las instalaciones y desinstalaciones producidas en un período de tiempo.

Atención a mayores de 65 años sin cita previa (Línea Madrid)

Proporciona la evolución mensual del número de servicios atendidos a mayores de 65 años sin cita previa en las Oficinas de Atención Ciudadana (OAC), o a través de la línea gratuita 900 111 065 (Línea 900), para la realización de trámites y gestiones con el Ayuntamiento. El incremento de la tramitación electrónica en el Ayuntamiento ha permitido liberar recursos para esta tramitación preferente.



NOTA METODOLÓGICA (II)



Satisfacción servicios web

Muestra la evolución anual del grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios web prestados por el Ayuntamiento desde su web www.madrid.es y su sede electrónica según el estudio de satisfacción realizado en diciembre de 2021 y disponible en [2021_031_ESU. Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de la web www.madrid.es y Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid 2021 - Portal de transparencia del Ayuntamiento de Madrid](#)