



PRINCIPALES INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL



coordinación
general de la
alcaldía

MADRID



REGISTRO
GENERAL



NOTIFICACIONES
ELECTRÓNICAS



FIRMAS
ELECTRÓNICAS



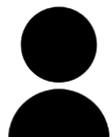
ENVÍOS EN PAPEL
ENTRE CENTROS



PADRÓN DE
HABITANTES



PLATAFORMA
INTERMEDIACIÓN



IDENTIFICACIONES
ELECTRÓNICAS



CERTIFICADOS
ELECTRÓNICOS



ACTIVIDADES
DEPORTIVAS



AVISOS
MADRID



ARCHIVO
ELECTRÓNICO



ATENCIÓN A
MAYORES



MADRID
MÓVIL



SATISFACCIÓN
SERVICIOS WEB



INDICADOR
LOSI ONU

Datos actualizados a junio de 2024



Nota
metodológica



REGISTROS

CANAL

Todas

SENTIDO

Todas

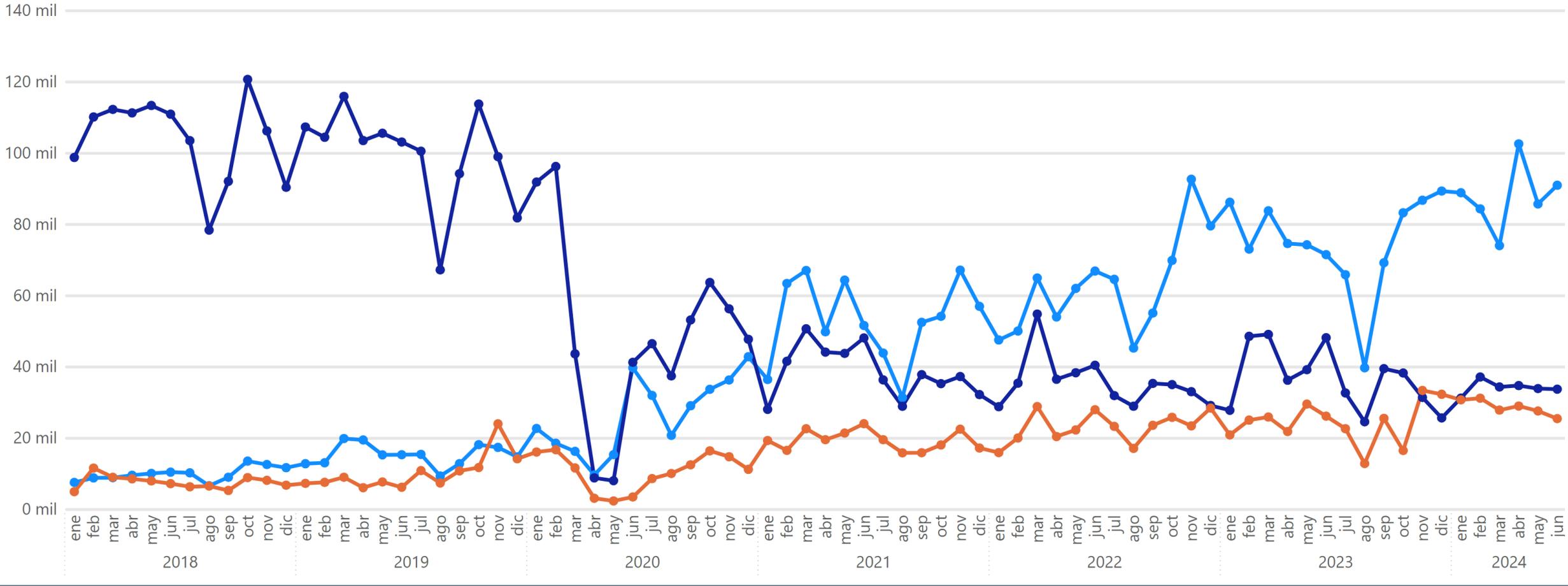
AÑO DE ALTA

- 2018
- 2019
- 2020
- 2021
- 2022
- 2023
- 2024



EVOLUCIÓN MENSUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL

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





REGISTROS

CANAL

Todas

SENTIDO

Todas

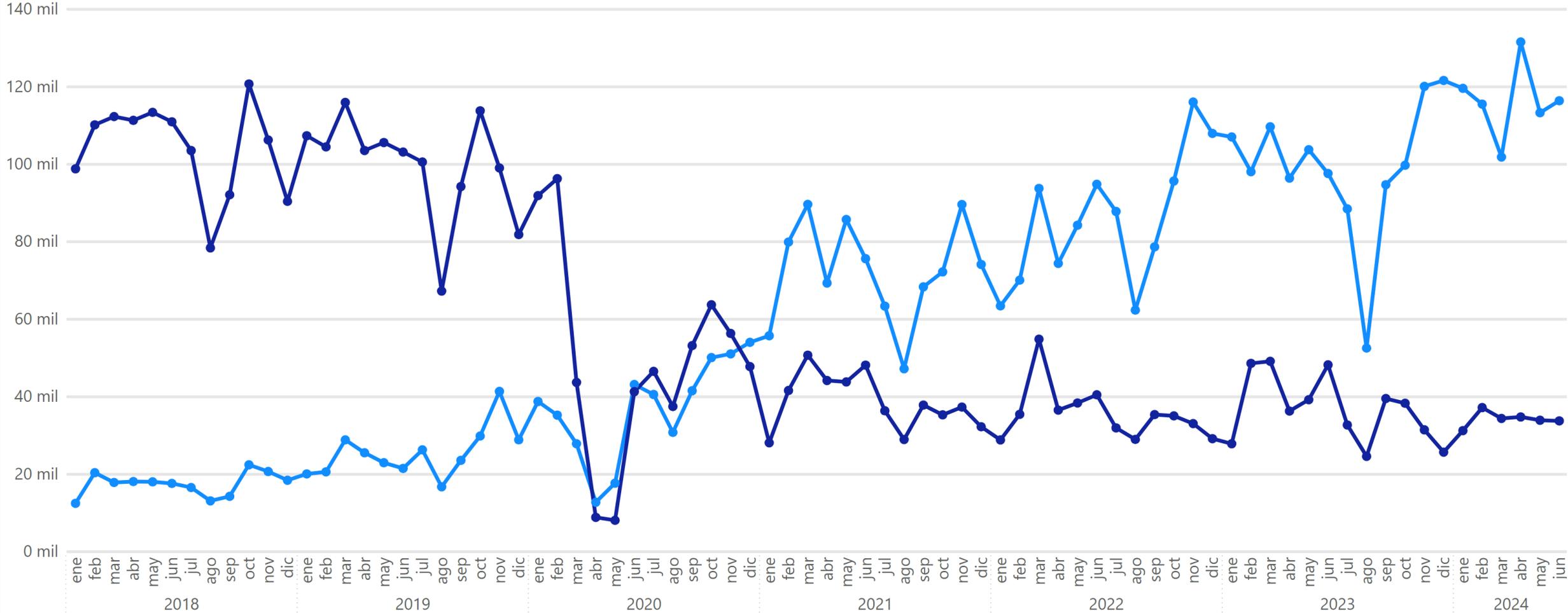
AÑO DE ALTA

| | | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|------|
| 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|------|------|------|------|------|------|



EVOLUCIÓN MENSUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL

● Electrónico ● Presencial





REGISTROS

CANAL

Todas

SENTIDO

Todas

AÑO DE ALTA

2018

2019

2020

2021

2022

2023

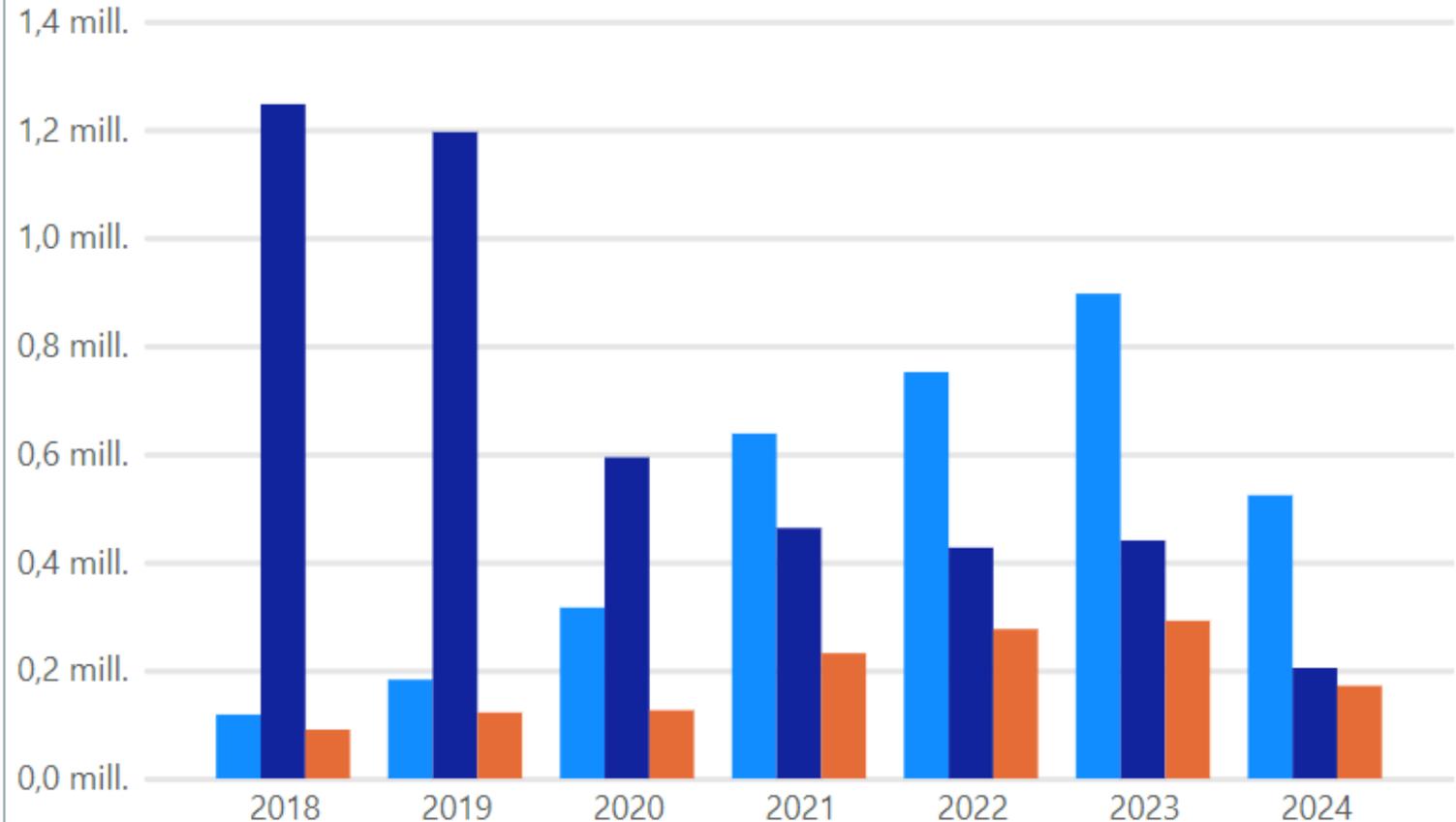
2024



| Año | E-Electrónico | P-Presencial | S-Sir (Electrónico) | Total |
|--------------|------------------|------------------|---------------------|------------------|
| 2018 | 118.229 | 1.247.110 | 90.491 | 1.455.830 |
| 2019 | 182.908 | 1.195.565 | 122.038 | 1.500.511 |
| 2020 | 316.071 | 593.871 | 126.199 | 1.036.141 |
| 2021 | 637.889 | 463.319 | 231.752 | 1.332.960 |
| 2022 | 751.628 | 426.894 | 276.375 | 1.454.897 |
| 2023 | 896.707 | 440.237 | 291.769 | 1.628.713 |
| 2024 | 523.754 | 204.549 | 171.435 | 899.738 |
| ene | 87.792 | 31.147 | 30.666 | 149.605 |
| feb | 83.228 | 37.078 | 31.133 | 151.439 |
| mar | 73.909 | 34.278 | 27.783 | 135.970 |
| abr | 102.504 | 34.659 | 28.928 | 166.091 |
| may | 85.626 | 33.791 | 27.536 | 146.953 |
| jun | 90.695 | 33.596 | 25.389 | 149.680 |
| Total | 3.427.186 | 4.571.545 | 1.310.059 | 9.308.790 |

EVOLUCIÓN ANUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL (VALOR ABSOLUTO)

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





REGISTROS

CANAL

Todas

SENTIDO

Todas

AÑO DE ALTA

2018

2019

2020

2021

2022

2023

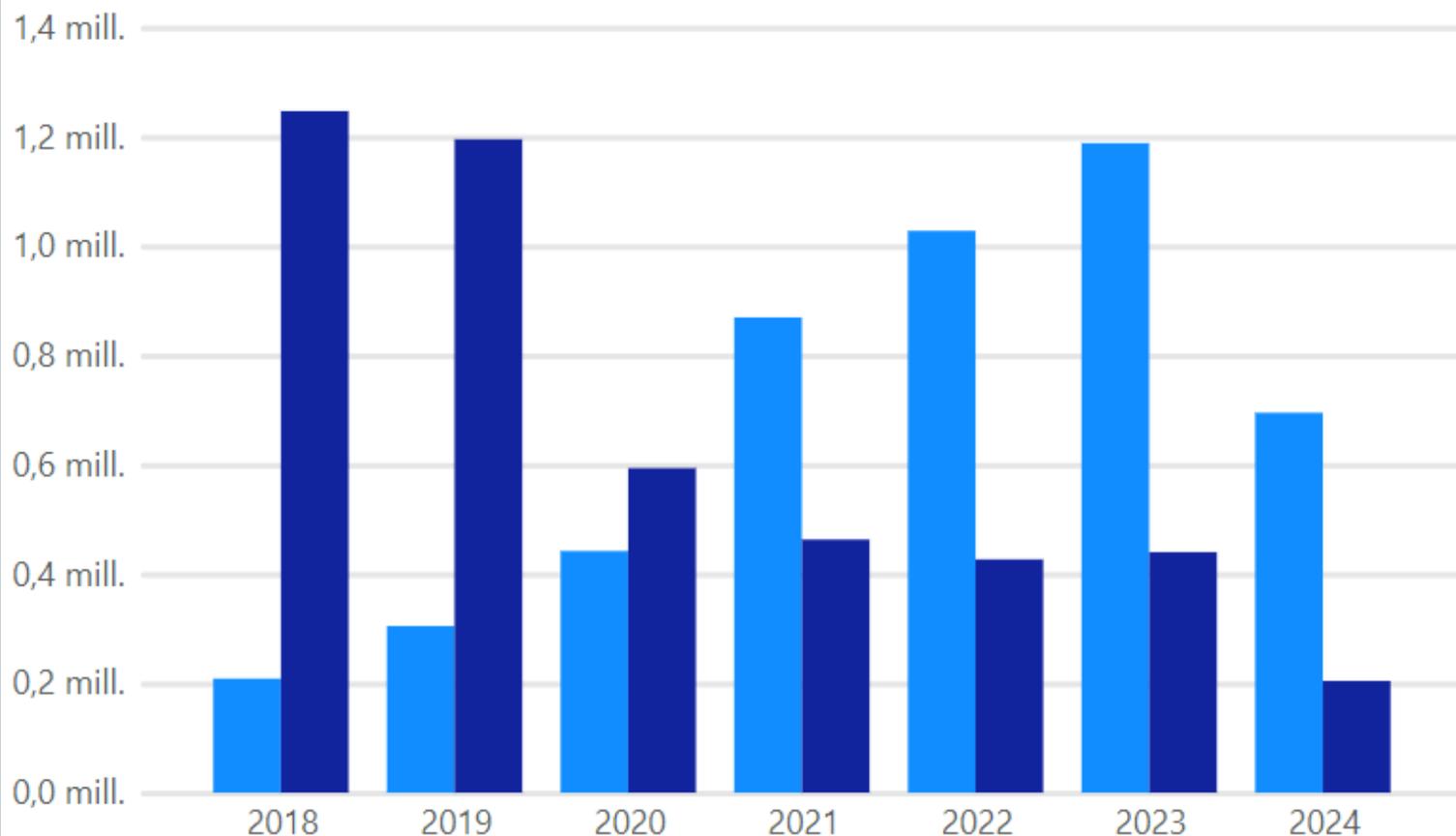
2024



| Año | E-Electrónico | P-Presencial | Total |
|--------------|------------------|------------------|------------------|
| ⊕ 2018 | 208.720 | 1.247.110 | 1.455.830 |
| ⊕ 2019 | 304.946 | 1.195.565 | 1.500.511 |
| ⊕ 2020 | 442.270 | 593.871 | 1.036.141 |
| ⊕ 2021 | 869.641 | 463.319 | 1.332.960 |
| ⊕ 2022 | 1.028.003 | 426.894 | 1.454.897 |
| ⊕ 2023 | 1.188.476 | 440.237 | 1.628.713 |
| ⊖ 2024 | 695.189 | 204.549 | 899.738 |
| ene | 118.458 | 31.147 | 149.605 |
| feb | 114.361 | 37.078 | 151.439 |
| mar | 101.692 | 34.278 | 135.970 |
| abr | 131.432 | 34.659 | 166.091 |
| may | 113.162 | 33.791 | 146.953 |
| jun | 116.084 | 33.596 | 149.680 |
| Total | 4.737.245 | 4.571.545 | 9.308.790 |

EVOLUCIÓN ANUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL (VALOR ABSOLUTO)

● E-Electrónico ● P-Presencial





REGISTROS

CANAL

Todas

SENTIDO

Todas

AÑO DE ALTA

2018

2019

2020

2021

2022

2023

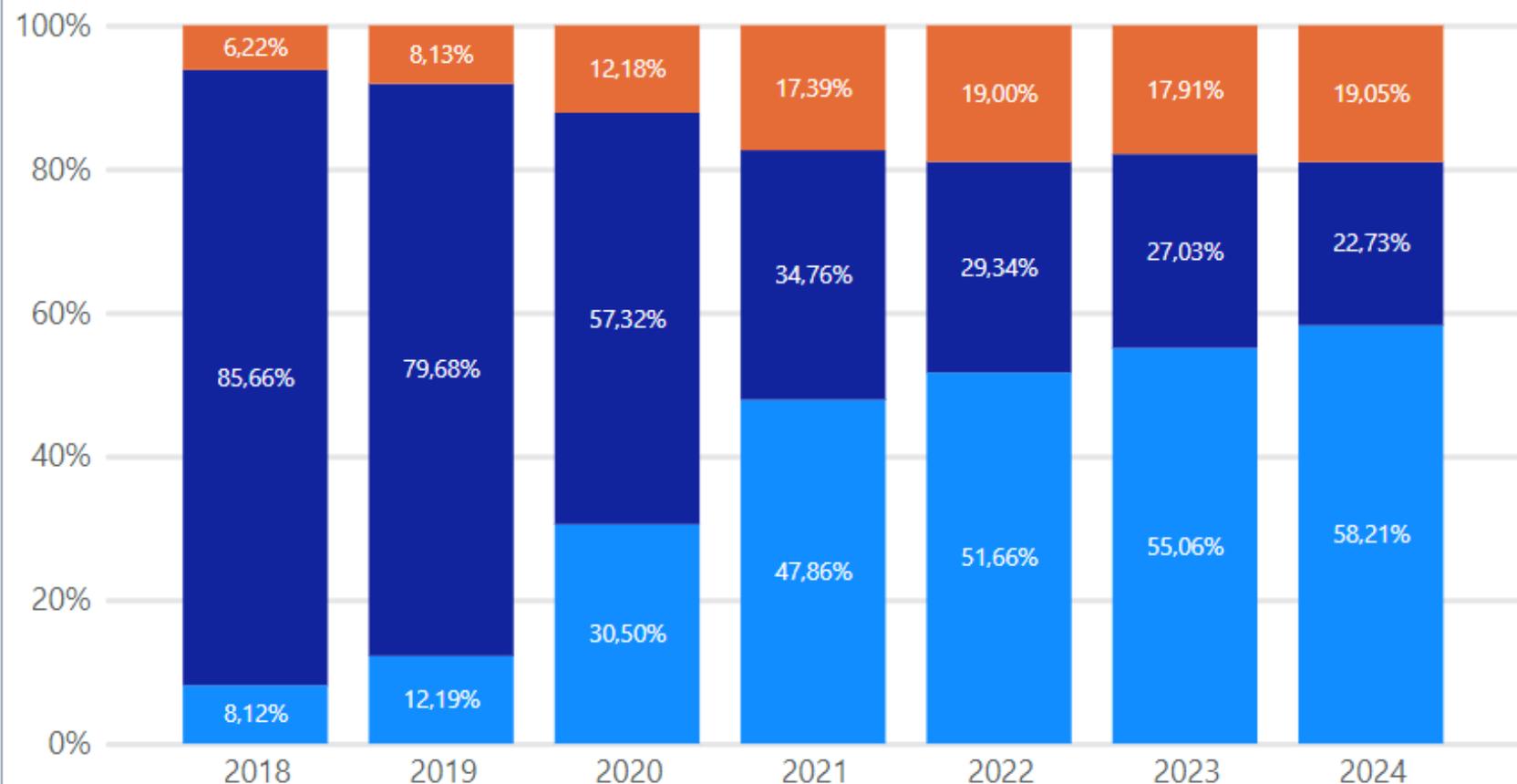
2024



| 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 | 47,86 % | 34,76 % | 17,39 % |
| 2022 | 51,66 % | 29,34 % | 19,00 % |
| 2023 | 55,06 % | 27,03 % | 17,91 % |
| 2024 | 58,21 % | 22,73 % | 19,05 % |
| ene | 58,68 % | 20,82 % | 20,50 % |
| feb | 54,96 % | 24,48 % | 20,56 % |
| mar | 54,36 % | 25,21 % | 20,43 % |
| abr | 61,72 % | 20,87 % | 17,42 % |
| may | 58,27 % | 22,99 % | 18,74 % |
| jun | 60,59 % | 22,45 % | 16,96 % |
| Total | 36,82 % | 49,11 % | 14,07 % |

EVOLUCIÓN ANUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL (PORCENTUAL)

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





REGISTROS

CANAL

Todas

SENTIDO

Todas

AÑO DE ALTA

2018

2019

2020

2021

2022

2023

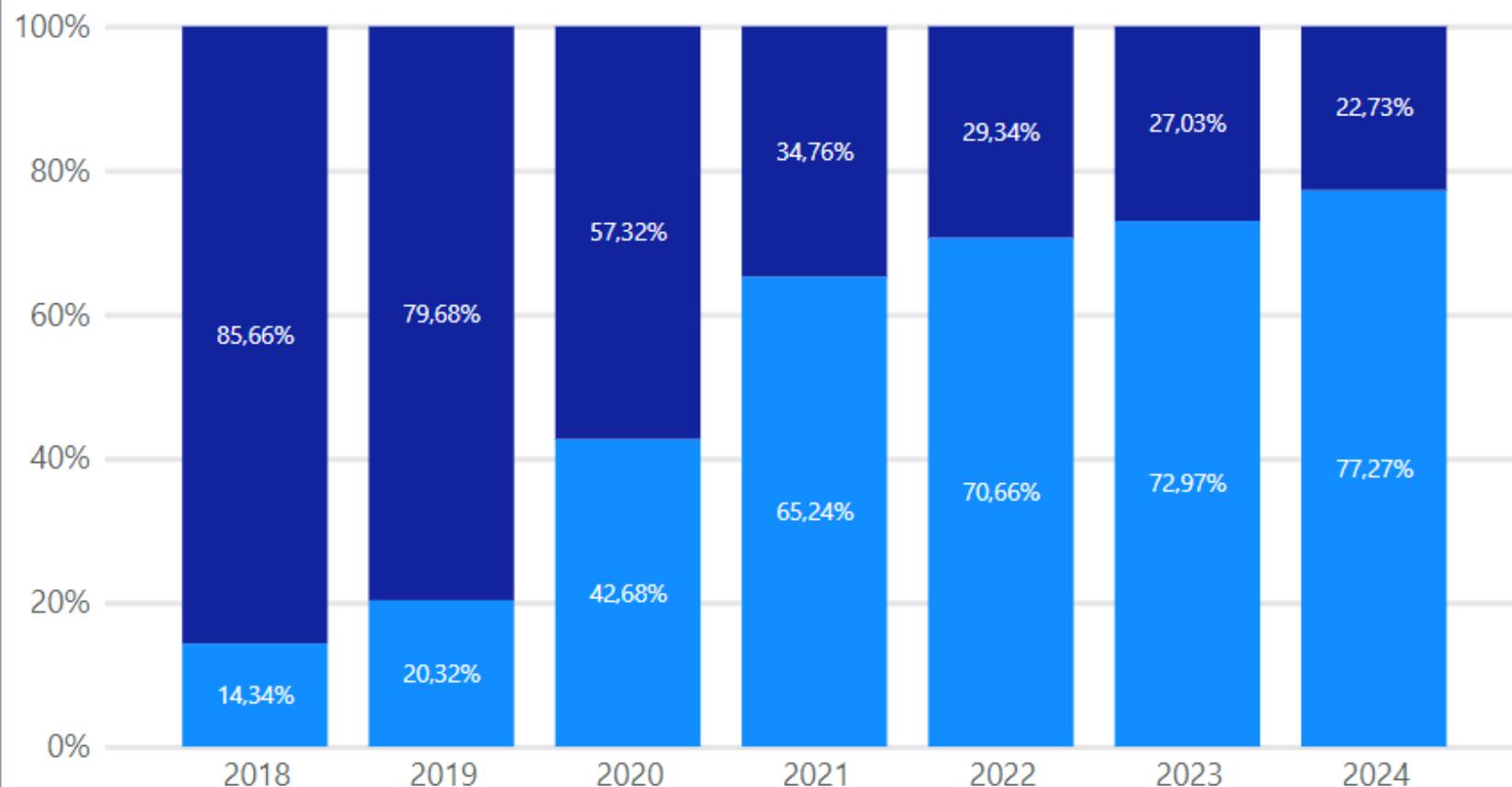
2024



| Año | % E-Electrónico | % P-Presencial |
|--------------|-----------------|----------------|
| 2018 | 14,34 % | 85,66 % |
| 2019 | 20,32 % | 79,68 % |
| 2020 | 42,68 % | 57,32 % |
| 2021 | 65,24 % | 34,76 % |
| 2022 | 70,66 % | 29,34 % |
| 2023 | 72,97 % | 27,03 % |
| 2024 | 77,27 % | 22,73 % |
| ene | 79,18 % | 20,82 % |
| feb | 75,52 % | 24,48 % |
| mar | 74,79 % | 25,21 % |
| abr | 79,13 % | 20,87 % |
| may | 77,01 % | 22,99 % |
| jun | 77,55 % | 22,45 % |
| Total | 50,89 % | 49,11 % |

EVOLUCIÓN ANUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL (PORCENTUAL)

● E-Electrónico ● P-Presencial





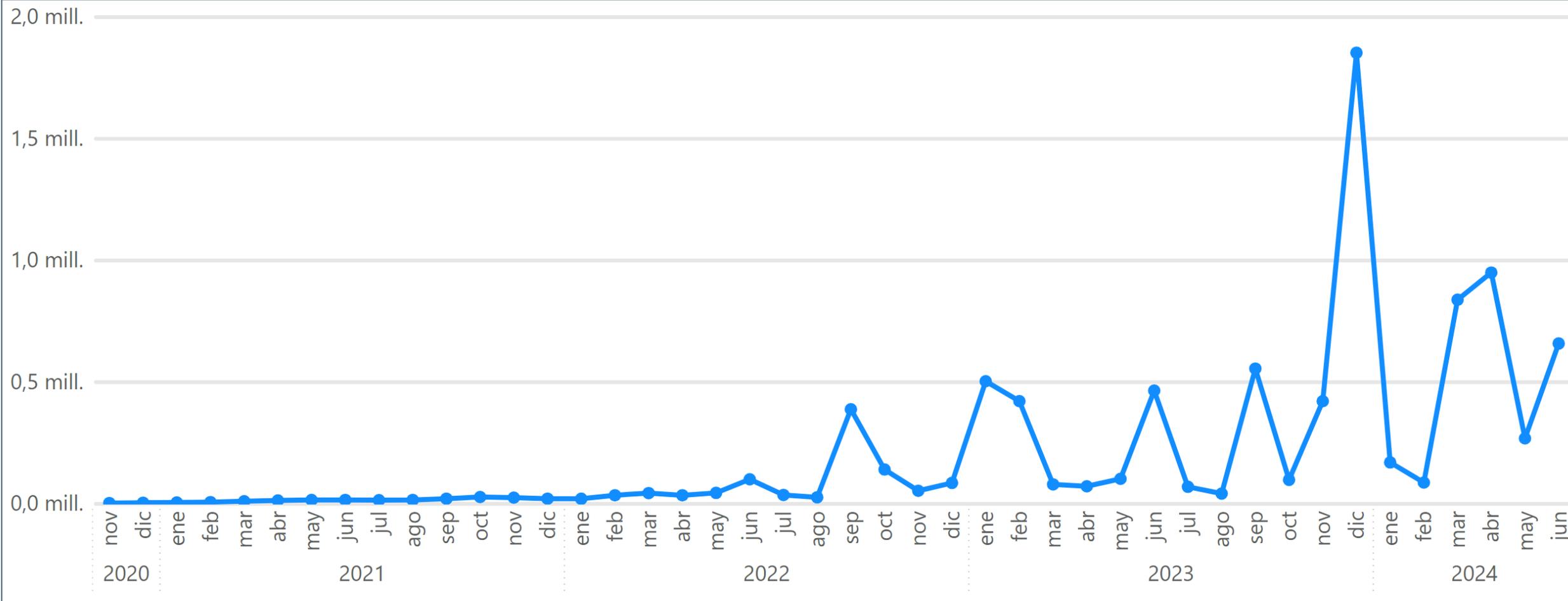
NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

AÑO DE ALTA DE LA NOTIFICACIÓN/COMUNICACIÓN

| | | | | |
|------|------|------|------|------|
| 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|------|------|------|------|



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





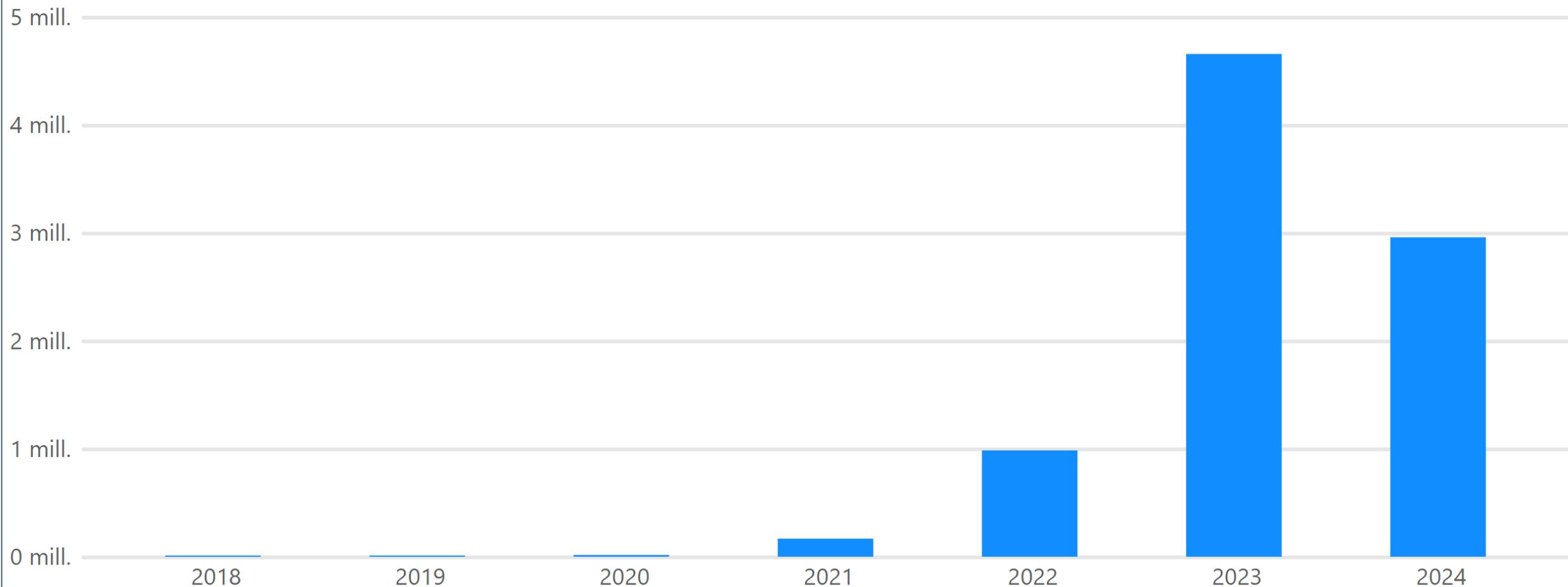
NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

AÑO DE ALTA DE LA NOTIFICACIÓN/COMUNICACIÓN

| | | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|------|
| 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|------|------|------|------|------|------|

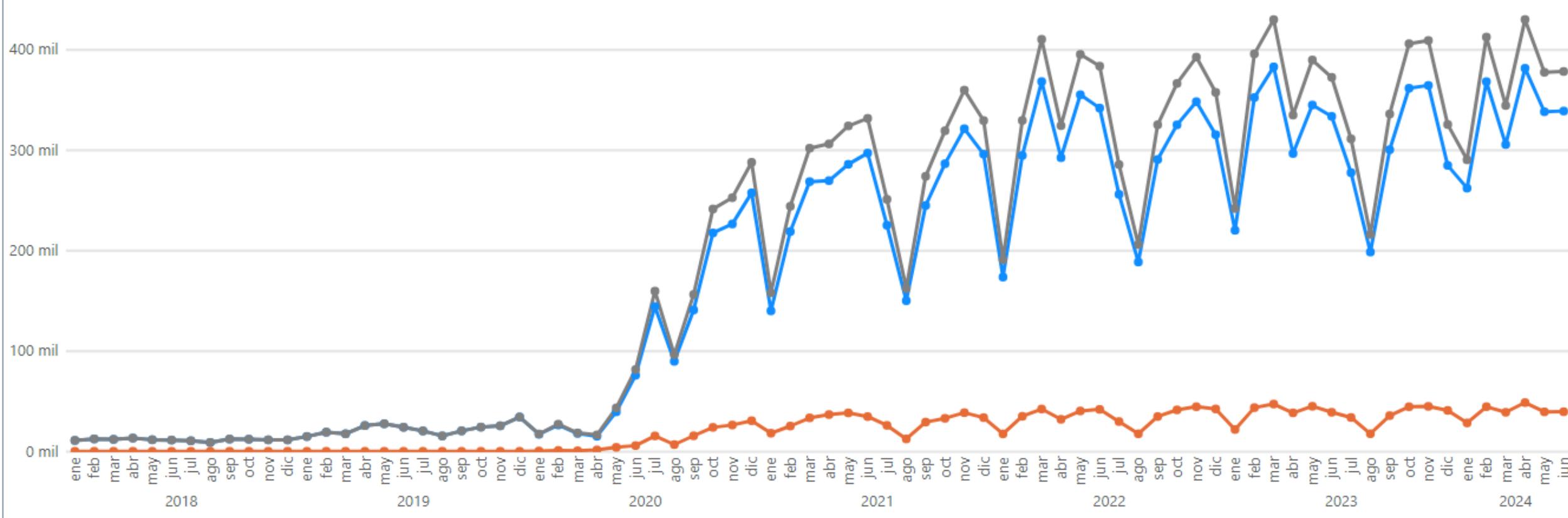


EVOLUCIÓN ANUAL DE NOTIFICACIONES / COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS TRAMITADAS POR EL AYUNTAMIENTO DE MADRID



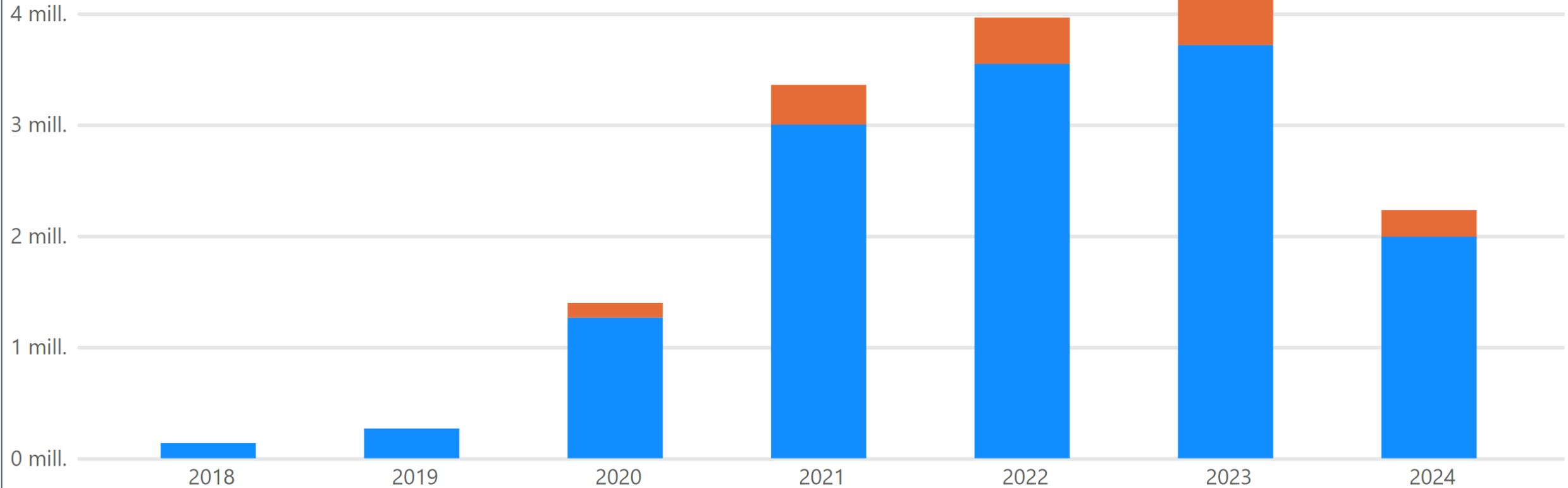
EVOLUCIÓN MENSUAL DEL USO DE PORTAFIRMAS ELECTRÓNICO (FIRMAS y VISTOS BUENOS)

● Firma ● VBo ● Total



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

● Firma ● VBo





ENVÍOS EN PAPEL ENTRE CENTROS

AÑO EN EL QUE SE REALIZAN LOS ENVÍOS

2019

2020

2021

2022

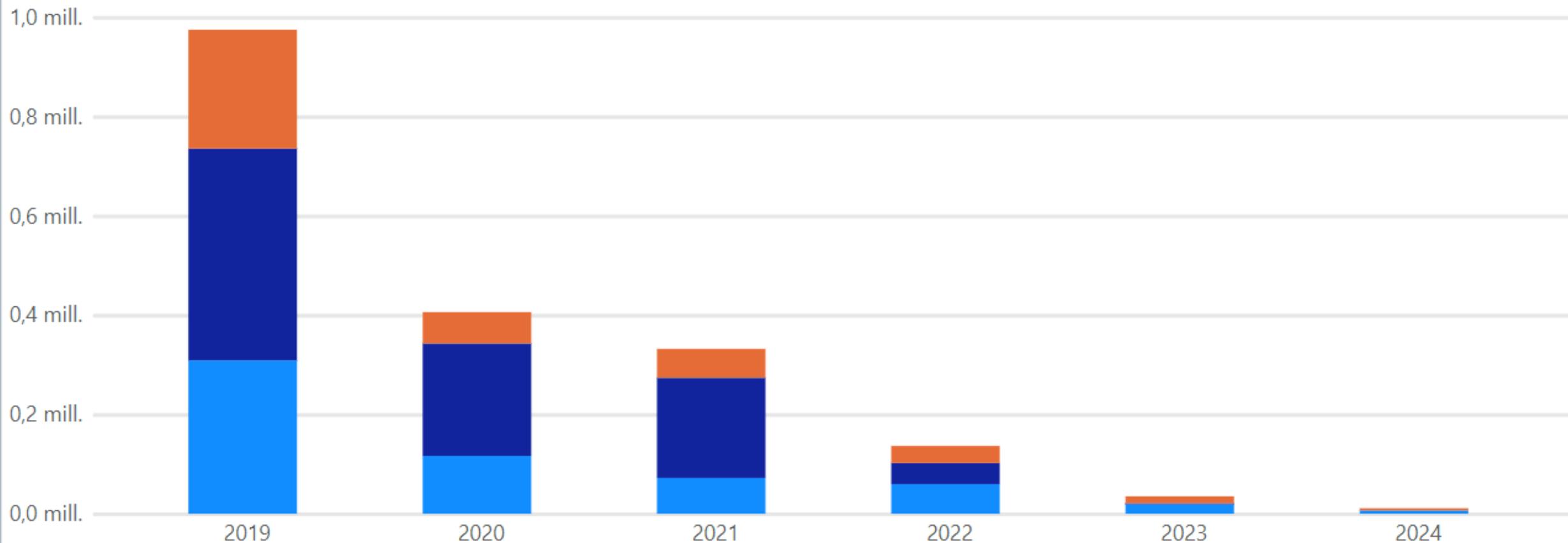
2023

2024



EVOLUCIÓN ANUAL DE ENVÍOS DE EXPEDIENTES EN PAPEL ENTRE CENTROS

● Interno ● Notificaciones ● Comunicaciones

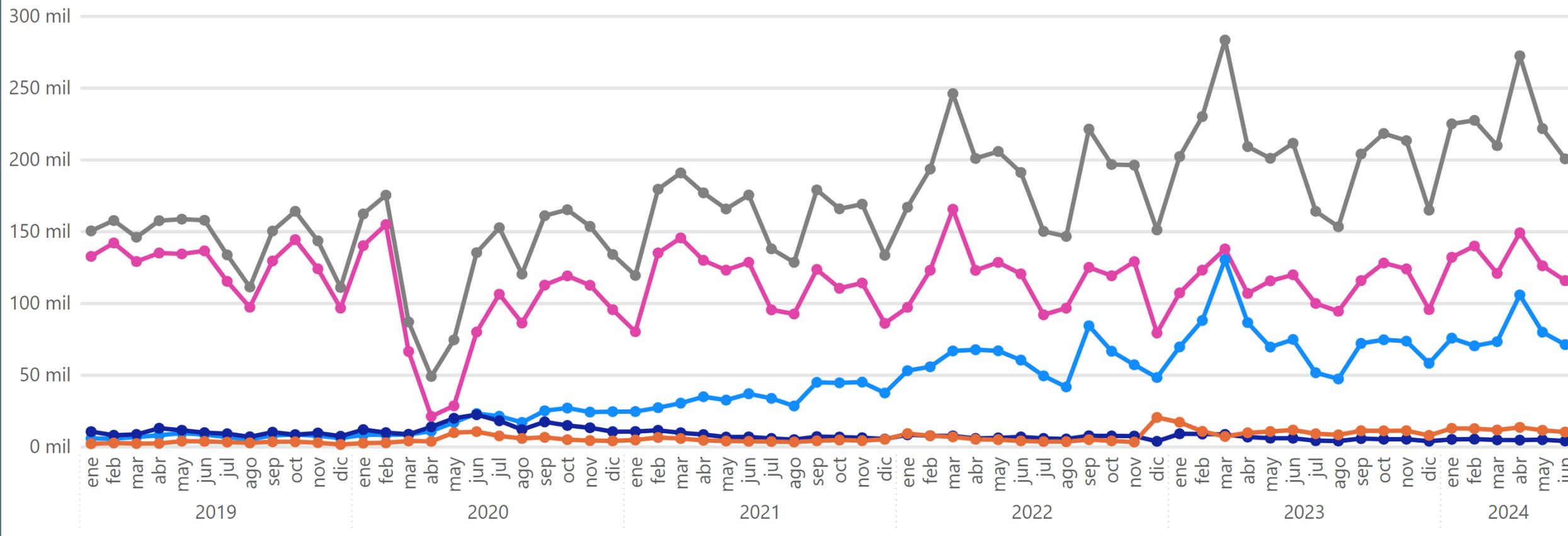


Están pendientes de consolidar los datos de Envíos en Papel entre centros correspondientes al mes de junio de 2024



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

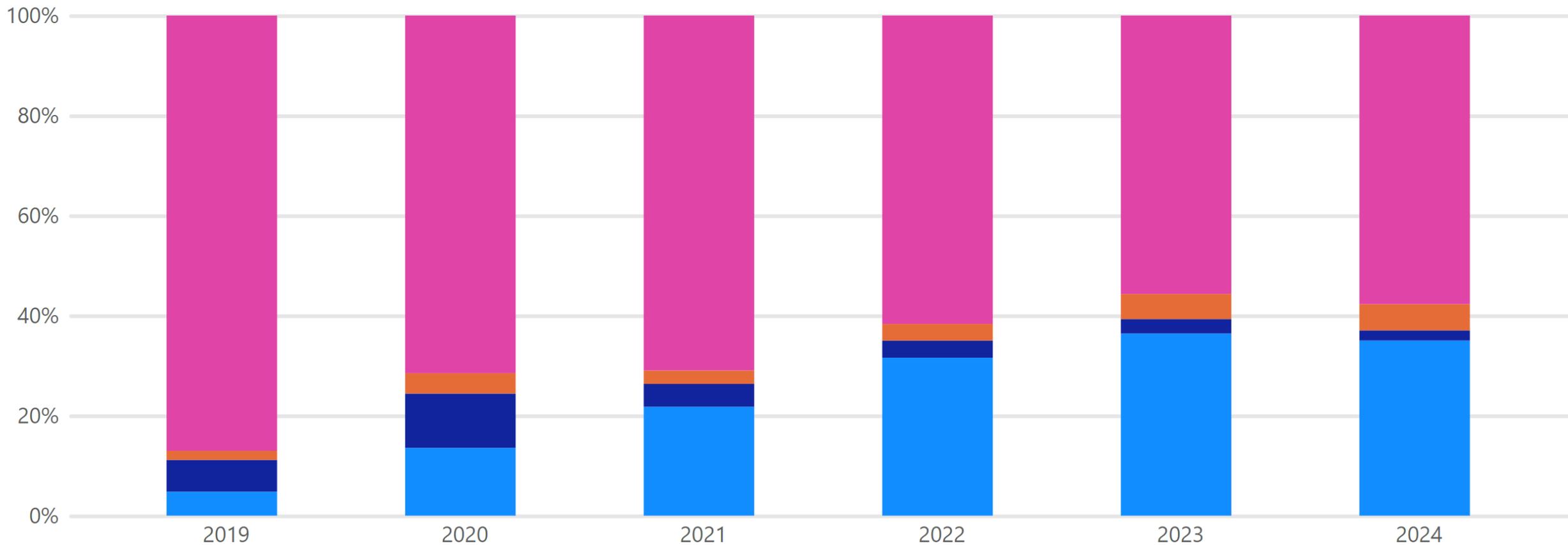
● Internet con firma ● Internet sin firma ● 010 ● Otros ● Total





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

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





PADRÓN DE HABITANTES

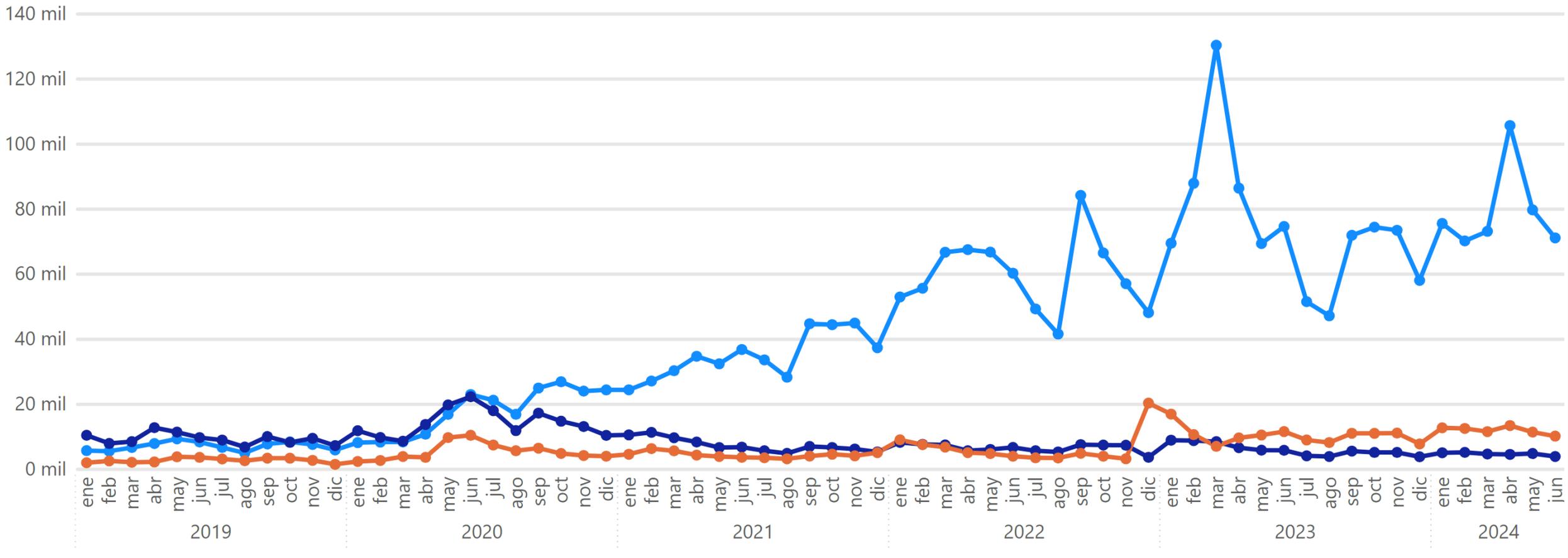
AÑO DE GENERACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|
| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|------|------|------|------|------|



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

● Internet con firma ● Internet sin firma ● 010





PADRÓN DE HABITANTES

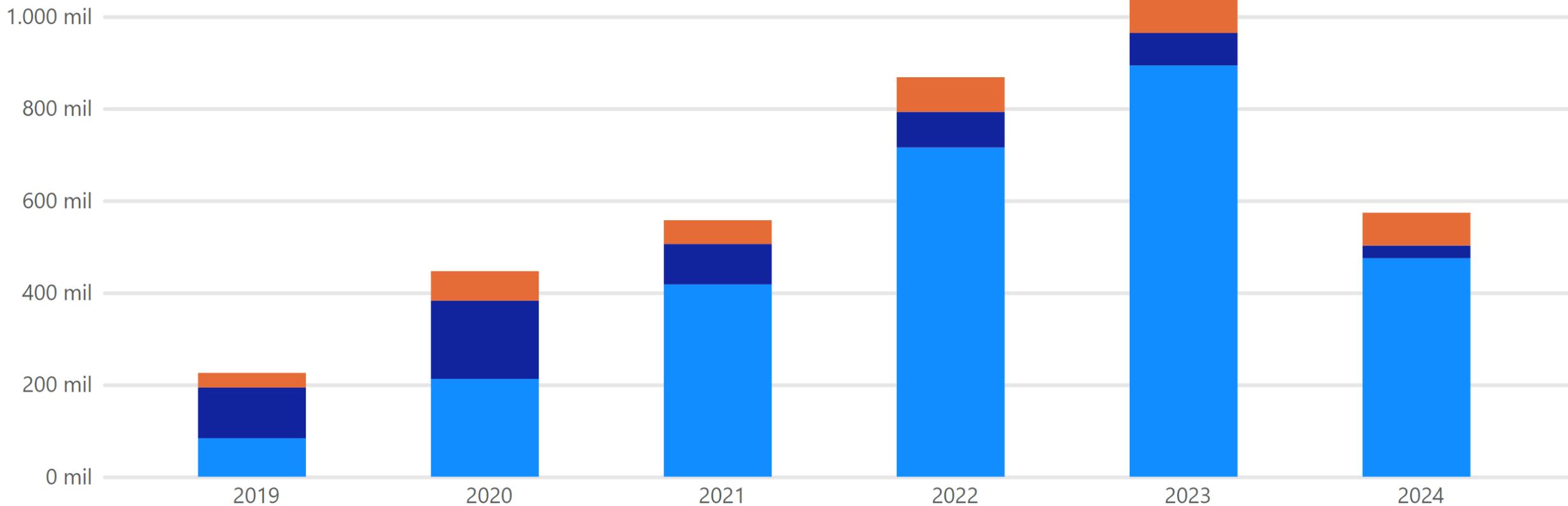
AÑO DE GENERACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

| | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|
| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|------|------|------|------|------|

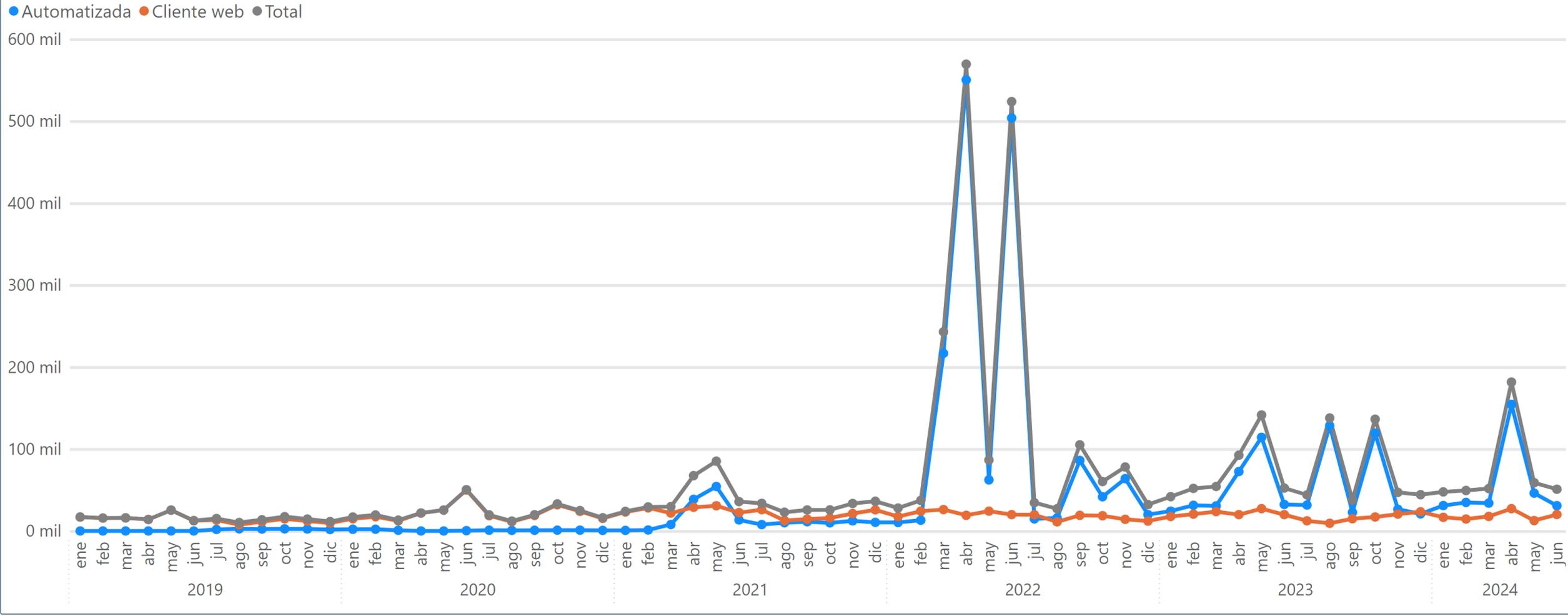


EVOLUCIÓN ANUAL DE CERTIFICADOS Y VOLANTES DE EMPADRONAMIENTO GENERADOS POR CANAL DE SOLICITUD (INTERNET CON FIRMA / SIN FIRMA / 010)

● Internet con firma ● Internet sin firma ● 010



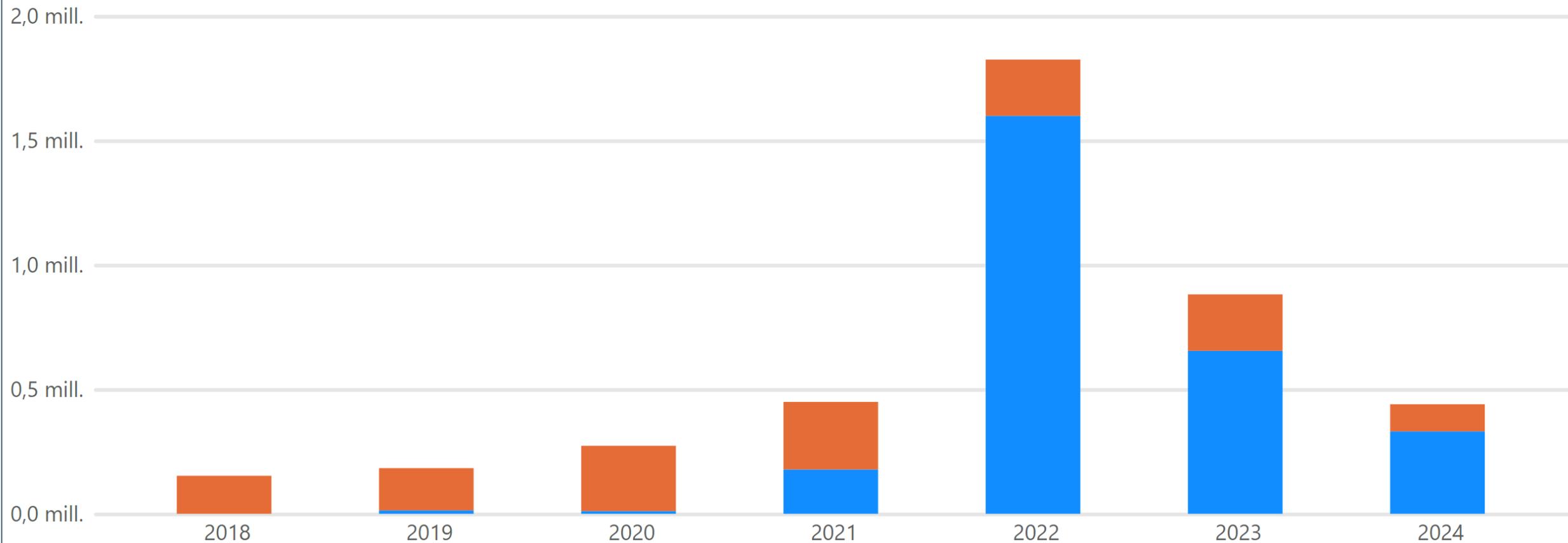
EVOLUCIÓN MENSUAL DE CONSULTAS A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS (PID) EN ESTADO "TRAMITADA"





EVOLUCIÓN ANUAL DE CONSULTAS A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS (PID) EN ESTADO "TRAMITADA"

● Automatizada ● Cliente web





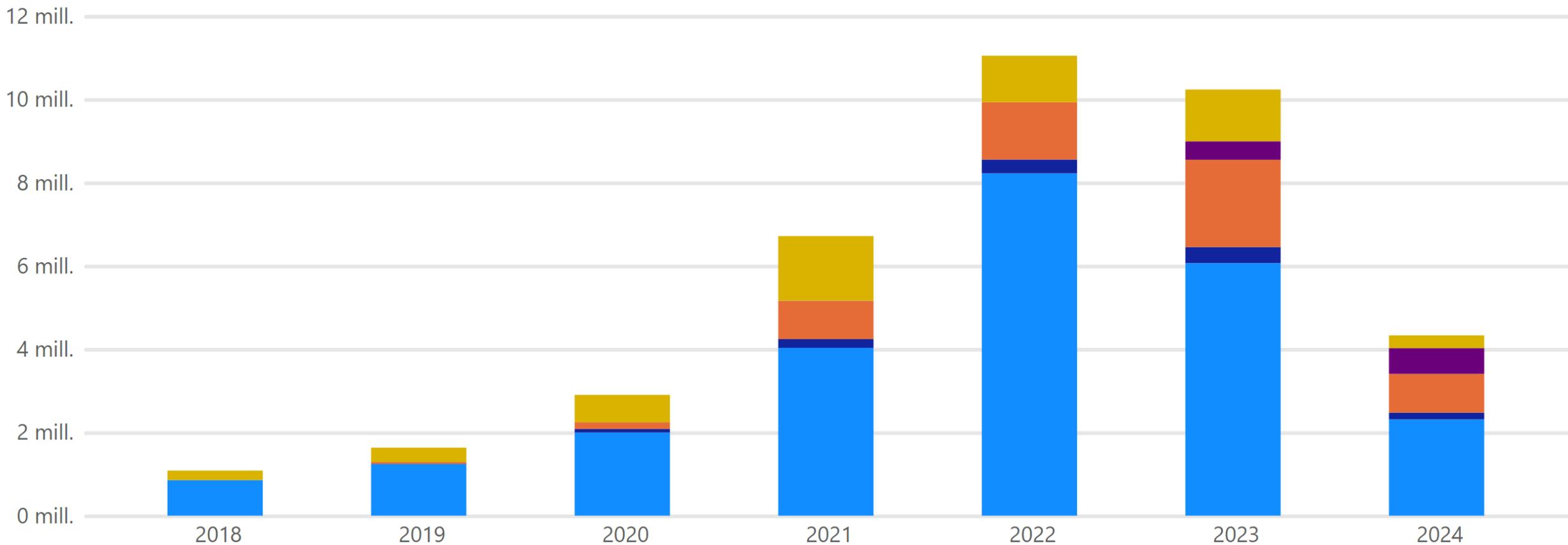
IDENTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

AÑO EN EL QUE SE PRODUCEN LAS IDENTIFICACIONES



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

● Cert. Electrónico y DNIe ● Cl@ve Permanente ● Cl@ve PIN ● Cl@ve Móvil ● Usuario y contraseña





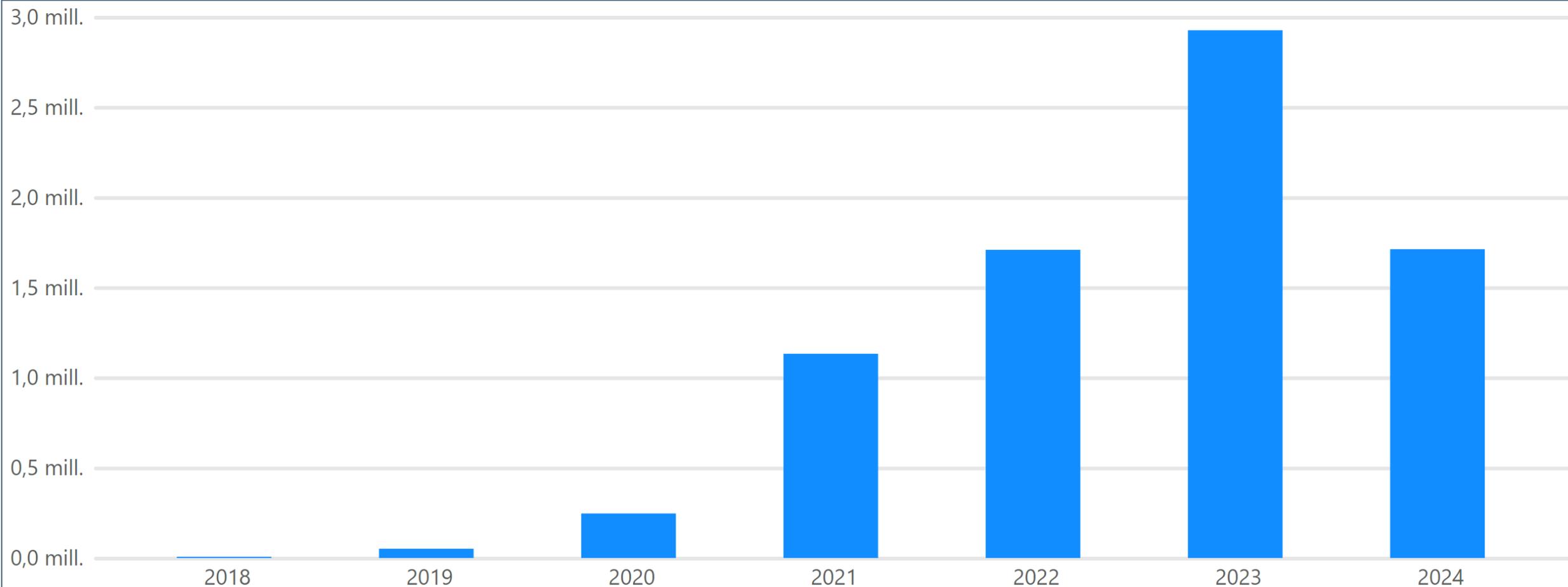
IDENTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

AÑO EN EL QUE SE PRODUCEN LAS IDENTIFICACIONES

| | | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|------|
| 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|------|------|------|------|------|------|



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





IDENTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

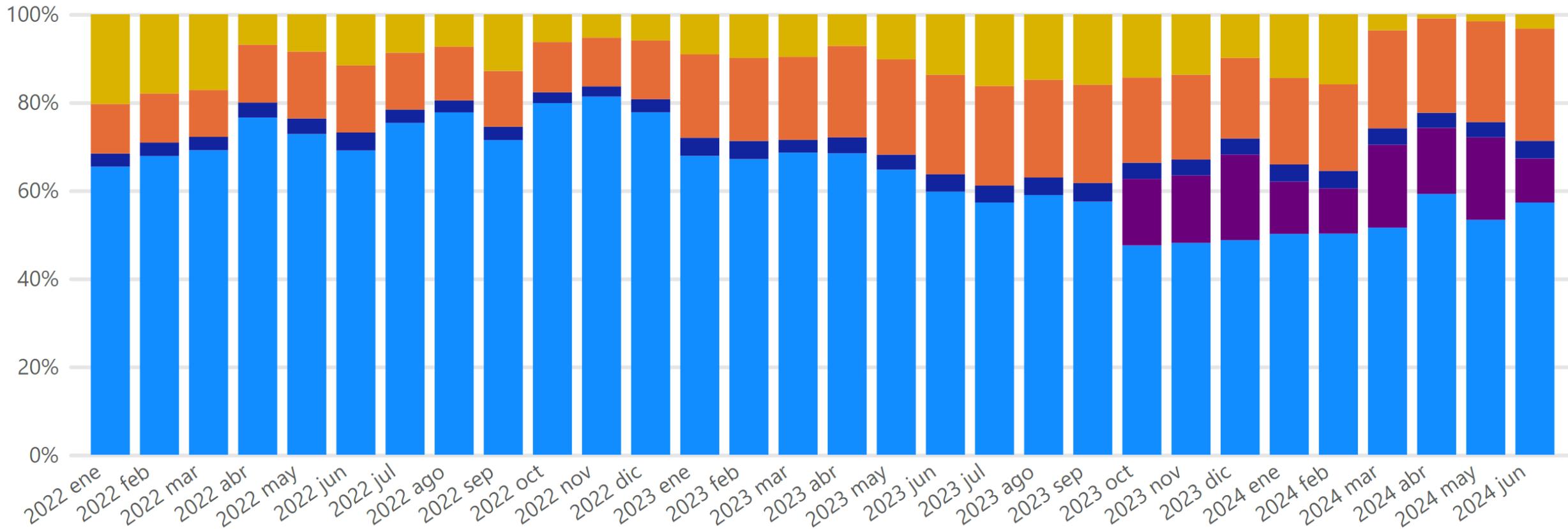
AÑO EN EL QUE SE PRODUCEN LAS IDENTIFICACIONES

| | | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|------|
| 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|------|------|------|------|------|------|------|



EVOLUCIÓN DE LAS IDENTIFICACIONES POR PROVEEDOR (PORCENTUAL)

● Certificado Electrónico
 ● Cl@ve Móvil
 ● Cl@ve Permanente
 ● Cl@ve PIN
 ● Usuario y contraseña





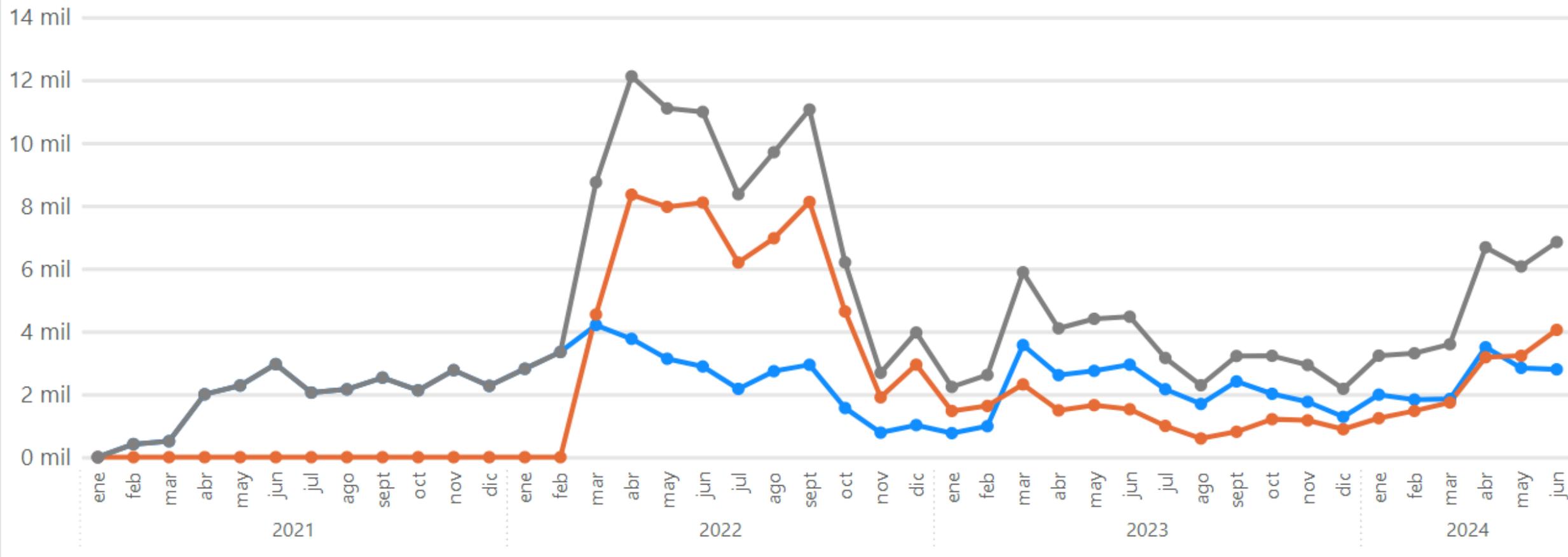
CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS

AÑO EN QUE SE REALIZA LA GESTIÓN



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

● Cl@ve ● Certificado FNMT ● Total





CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS

AÑO EN QUE SE REALIZA LA GESTIÓN

2021

2022

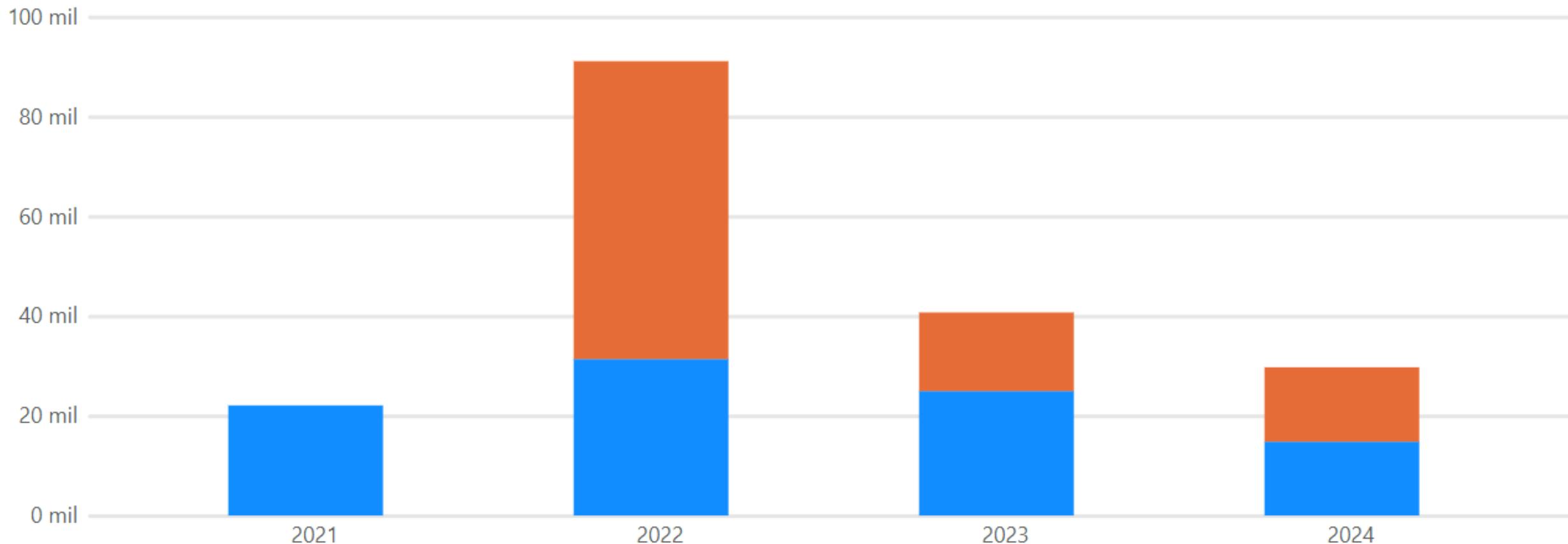
2023

2024



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

● Cl@ve ● Certificado FNMT





ACTIVIDADES DEPORTIVAS

AÑO DE LAS RESERVAS

2020

2021

2022

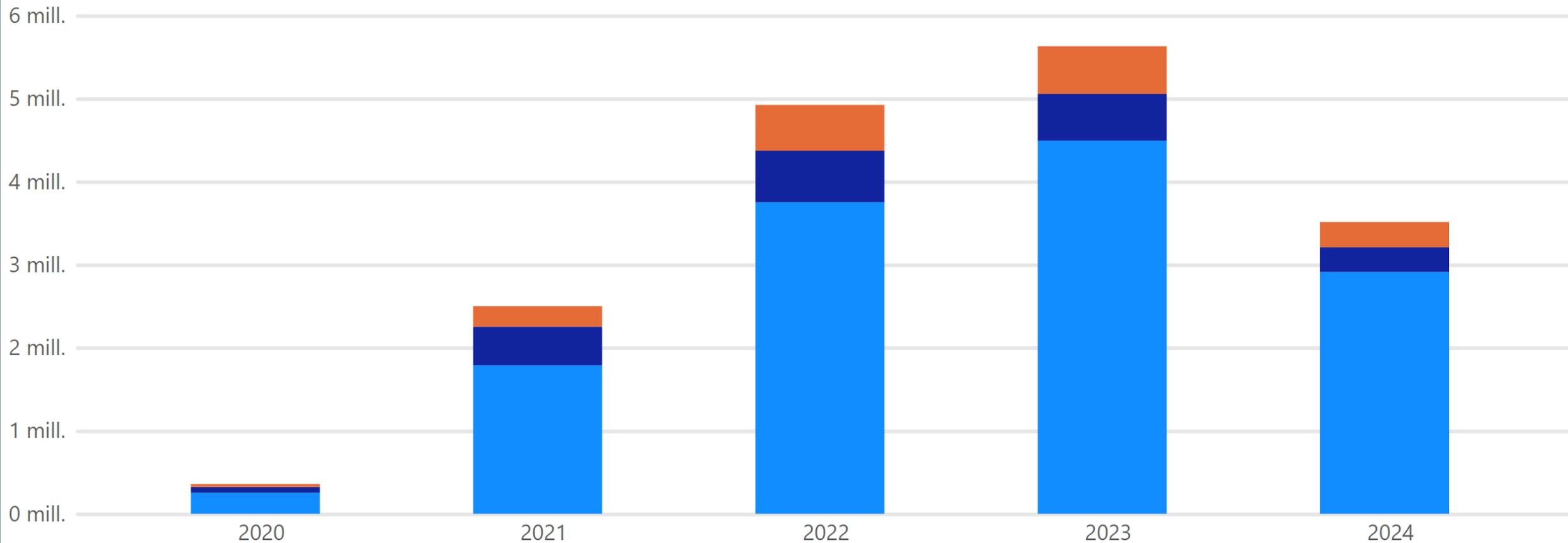
2023

2024



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

● App ● Web ● Taquilla





ACTIVIDADES DEPORTIVAS

AÑO DE LAS RESERVAS

2020

2021

2022

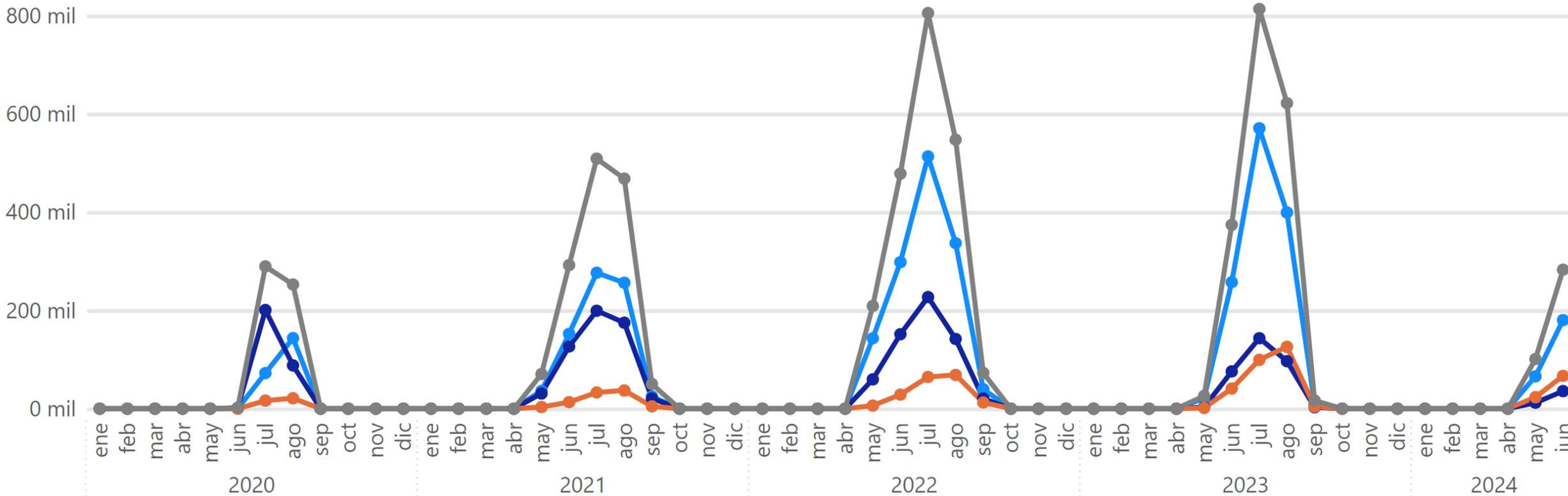
2023

2024



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

● App ● Web ● Taquilla ● Total





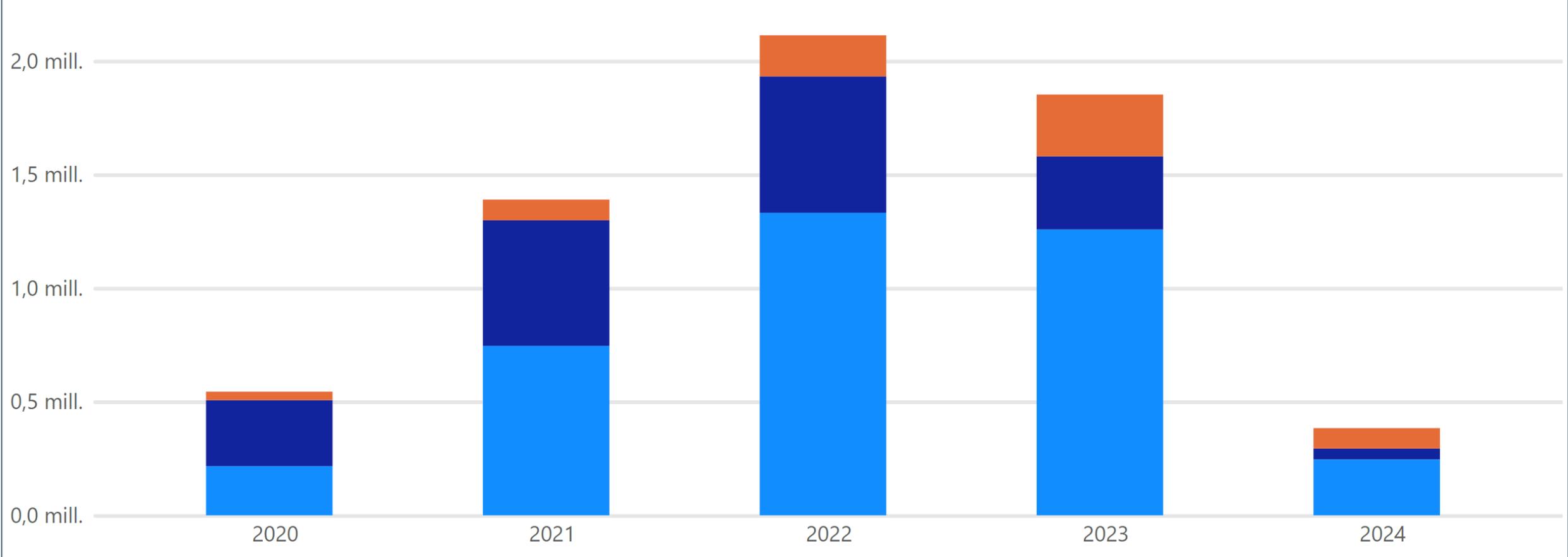
ACTIVIDADES DEPORTIVAS

AÑO DE LAS RESERVAS



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

● App ● Web ● Taquilla





AVISOS MADRID

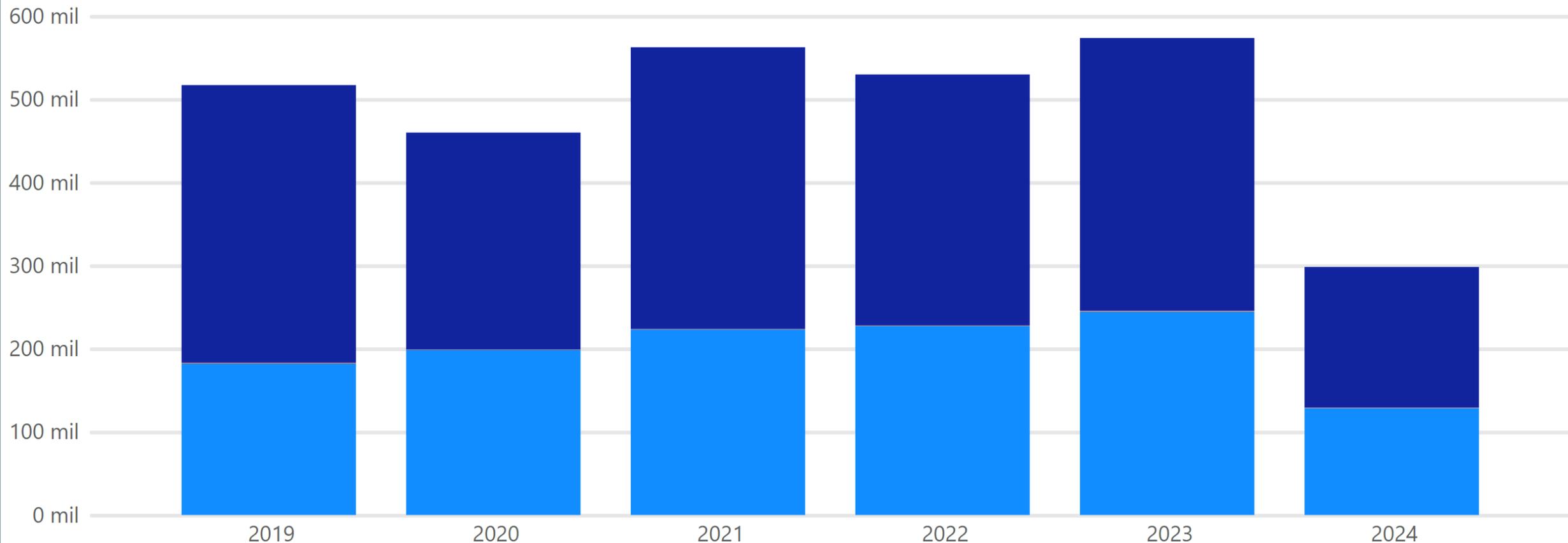
AÑO RECEPCIÓN

| | | |
|------|------|------|
| 2019 | 2021 | 2023 |
| 2020 | 2022 | 2024 |



EVOLUCIÓN ANUAL DE AVISOS POR CATEGORÍA DE CANAL, POR FECHA DE RECEPCIÓN

● Electrónico ● Presencial ● Telefónico (010)



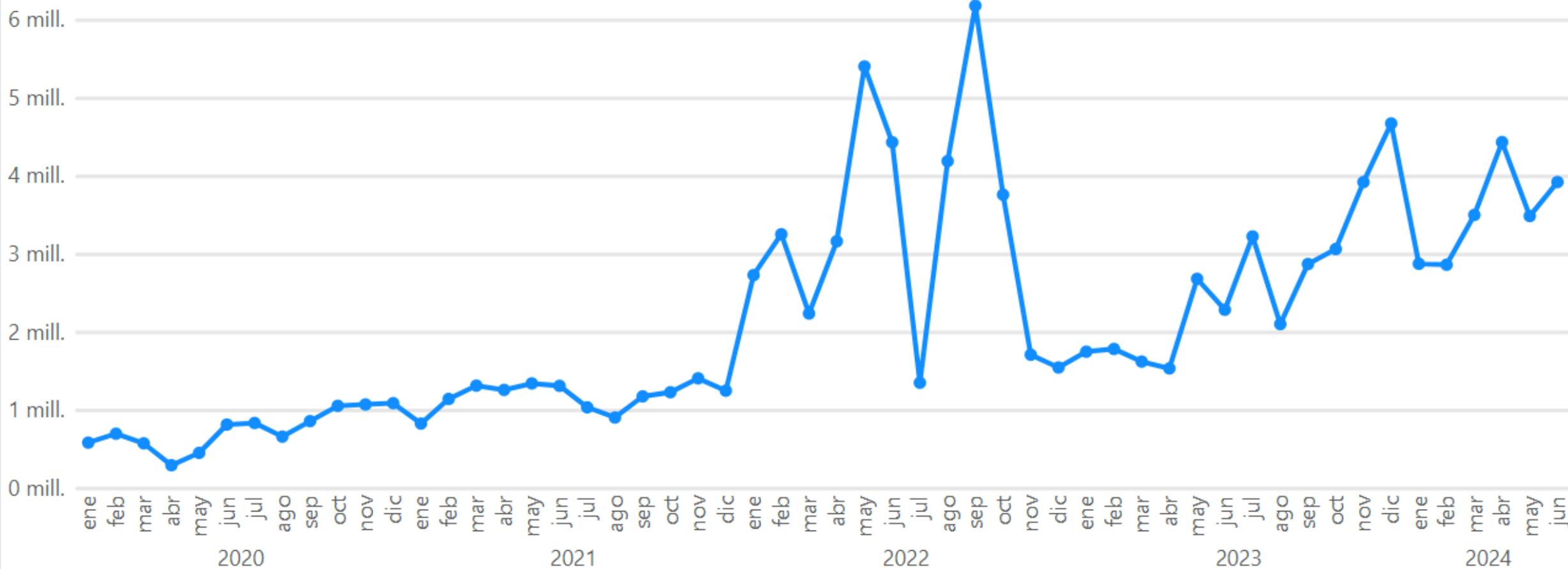


ARCHIVO
ELECTRÓNICO

AÑO DE ALTA

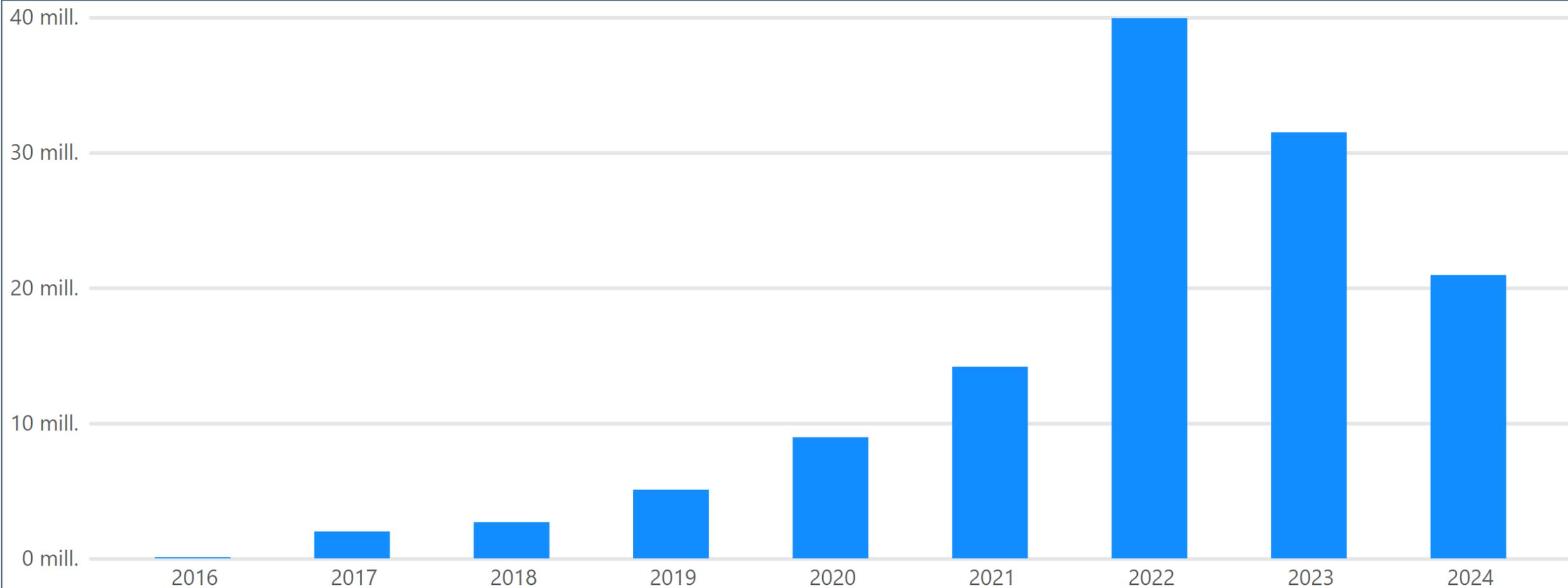


EVOLUCIÓN MENSUAL DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS





EVOLUCIÓN ANUAL DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS



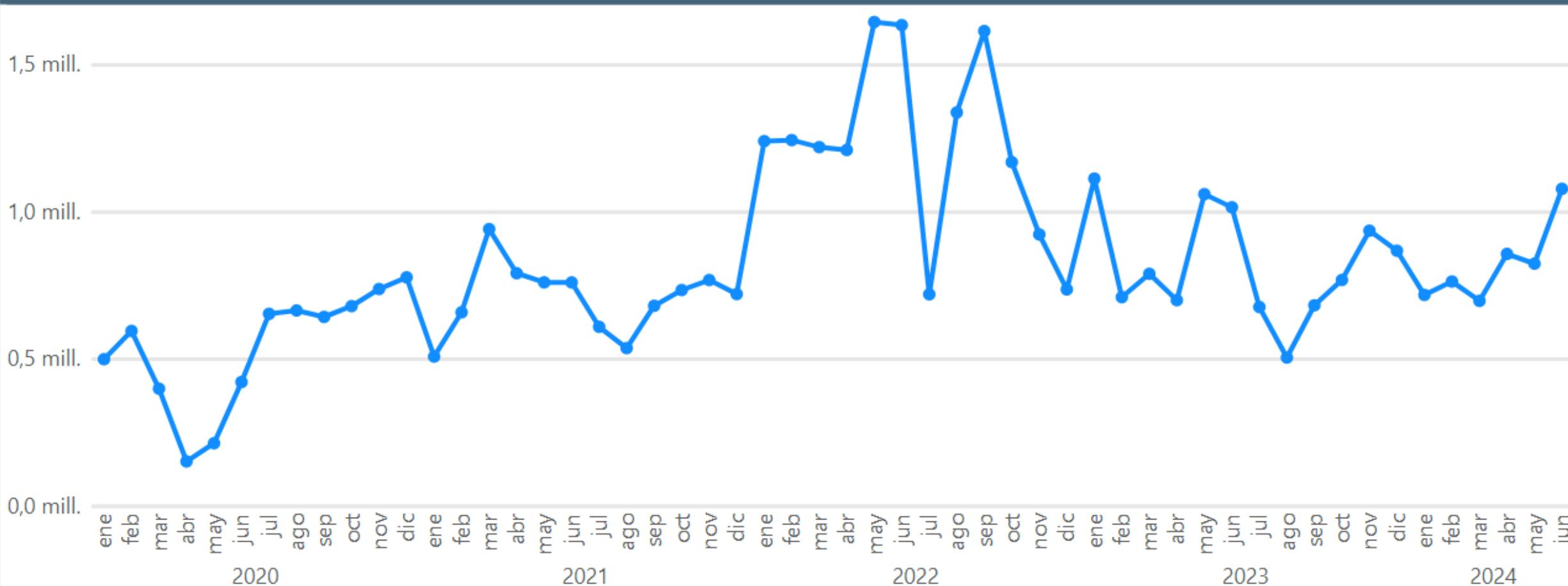


ARCHIVO
ELECTRÓNICO

AÑO DE ALTA

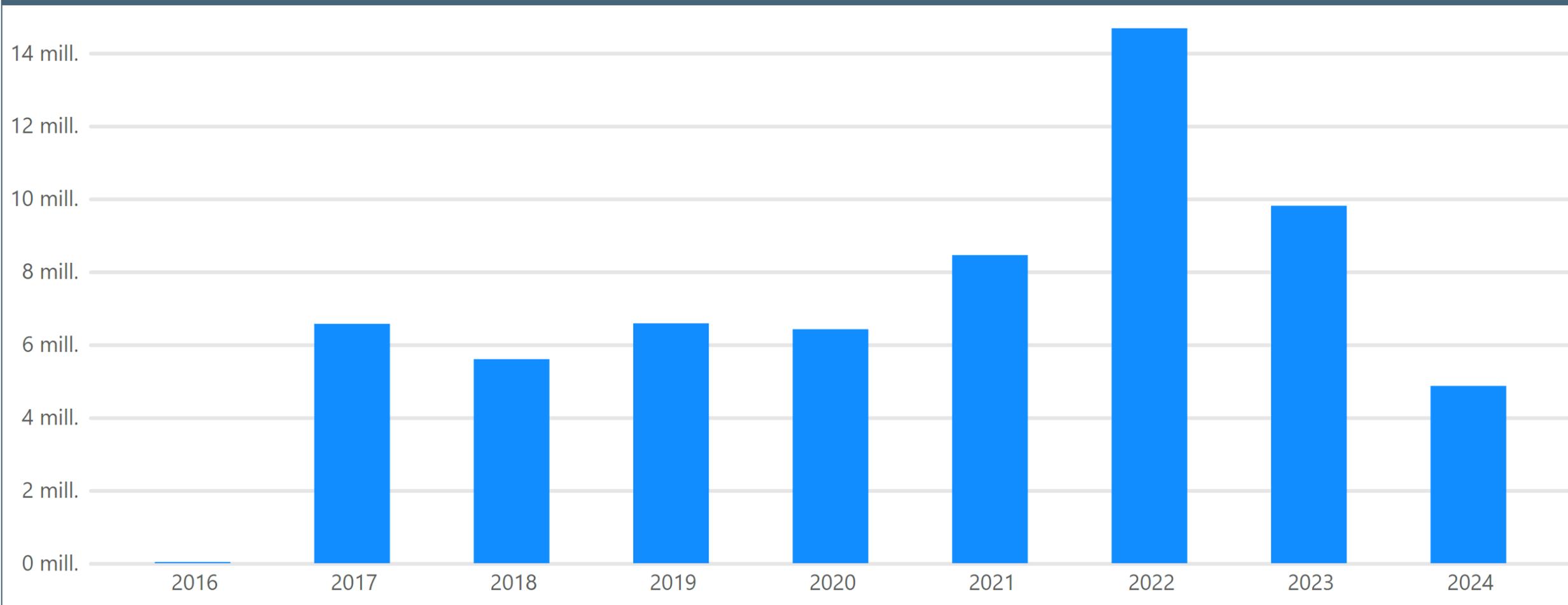


EVOLUCIÓN MENSUAL DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS





EVOLUCIÓN ANUAL DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS





ATENCIÓN A
MAYORES

CANAL

Línea 900

OAC

AÑOS A CONSIDERAR

2022

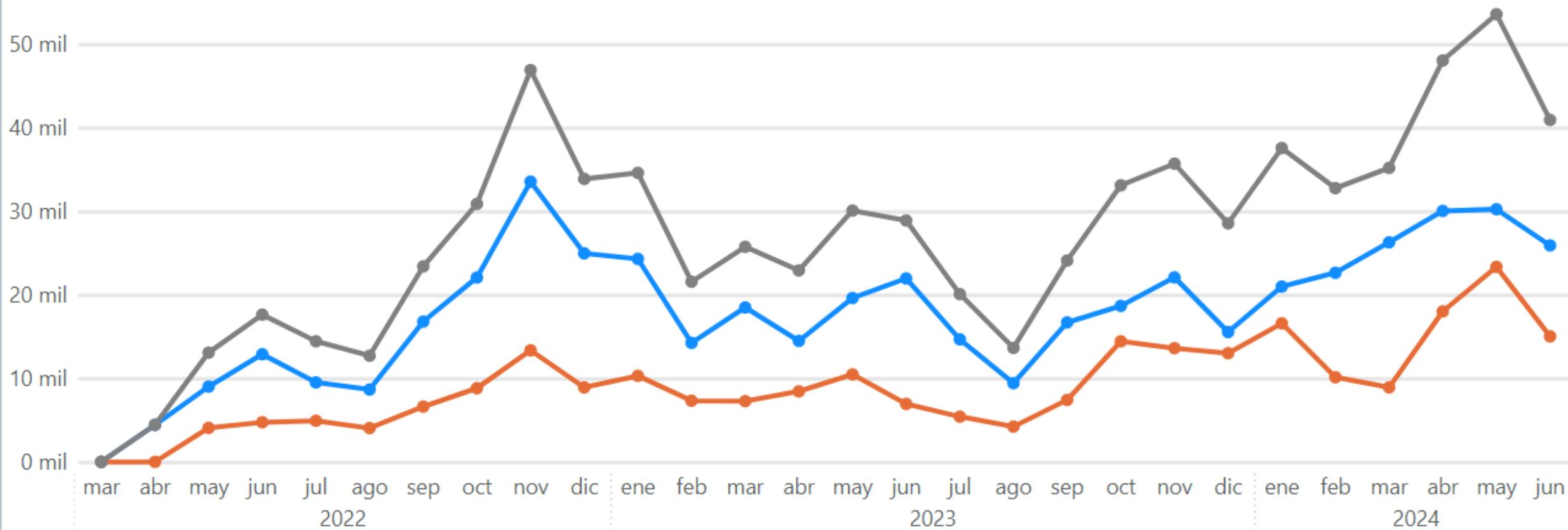
2024

2023



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

● OAC ● Línea 900 ● Total





**MADRID
MÓVIL**

PLATAFORMA

- Android
- Apple

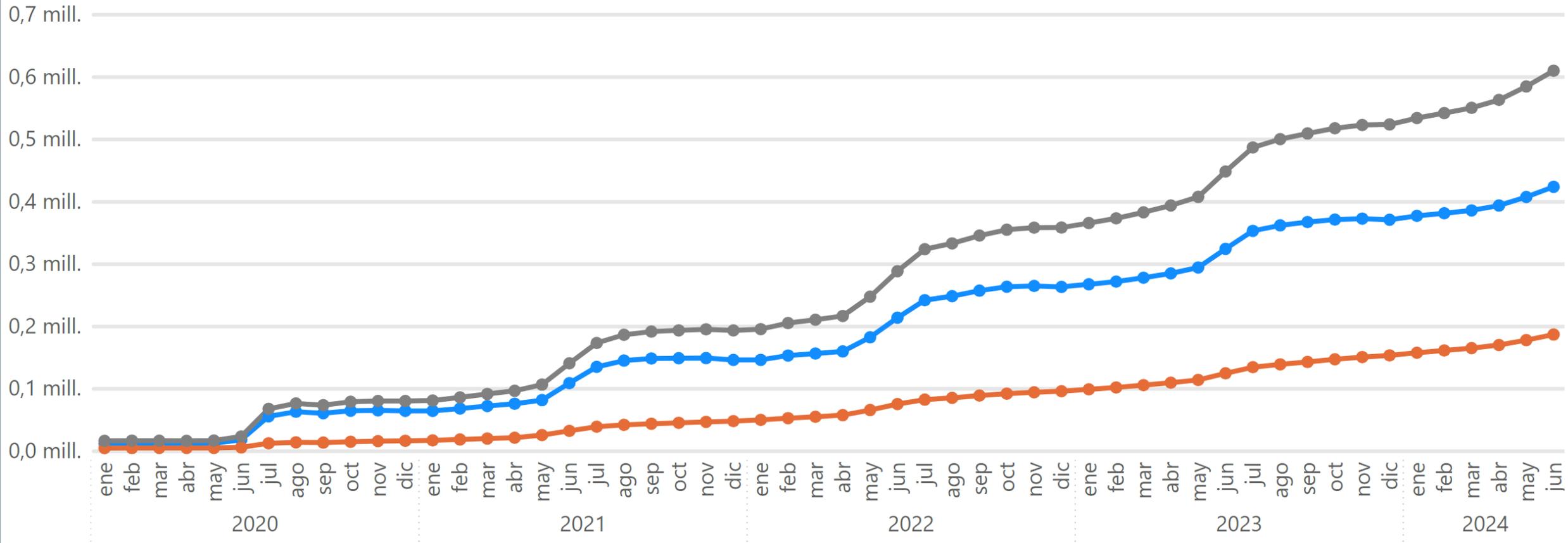
AÑOS A CONSIDERAR

| | | | |
|------|------|------|------|
| 2018 | 2020 | 2022 | 2024 |
| 2019 | 2021 | 2023 | |



EVOLUCIÓN MENSUAL DE INSTALACIONES NETAS ACUMULADAS DE LA APP MADRID MÓVIL

● Android ● Apple ● Total





**MADRID
MÓVIL**

PLATAFORMA

Android

Apple

AÑOS A CONSIDERAR

2018

2020

2022

2024

2019

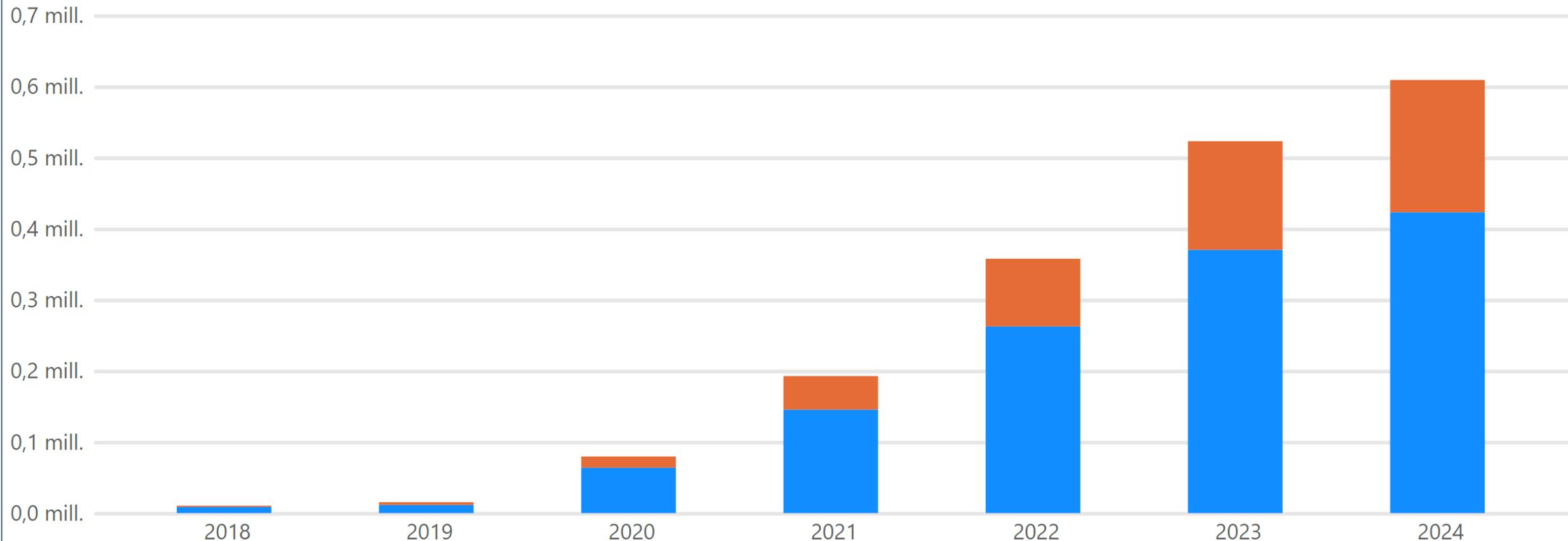
2021

2023



EVOLUCIÓN ANUAL DE INSTALACIONES NETAS ACUMULADAS DE LA APP MADRID MÓVIL

● Android ● Apple





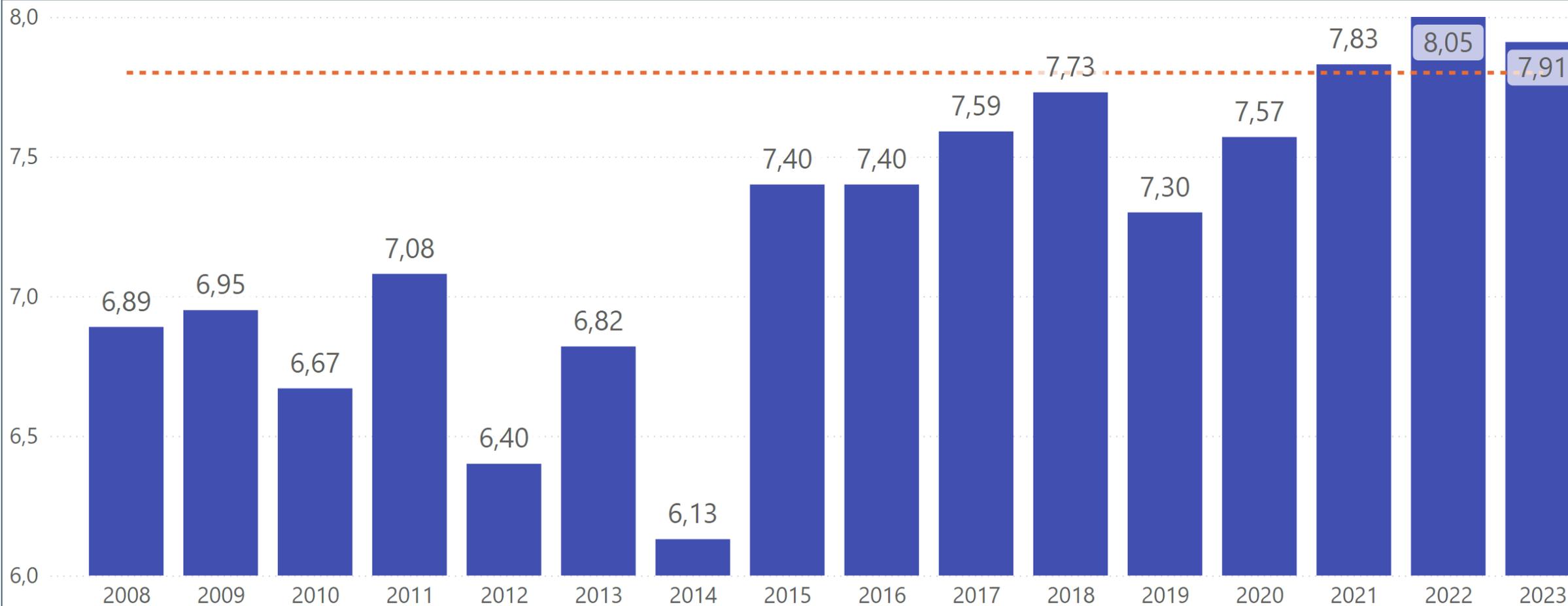
SATISFACCIÓN SERVICIOS WEB

AÑO REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

| | | | | | | | |
|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 2008 | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 | 2018 | 2020 | 2022 |
| 2009 | 2011 | 2013 | 2015 | 2017 | 2019 | 2021 | 2023 |



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





SATISFACCIÓN SERVICIOS WEB

AÑO REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

| | | |
|------|------|------|
| 2019 | 2021 | 2023 |
| 2020 | 2022 | |

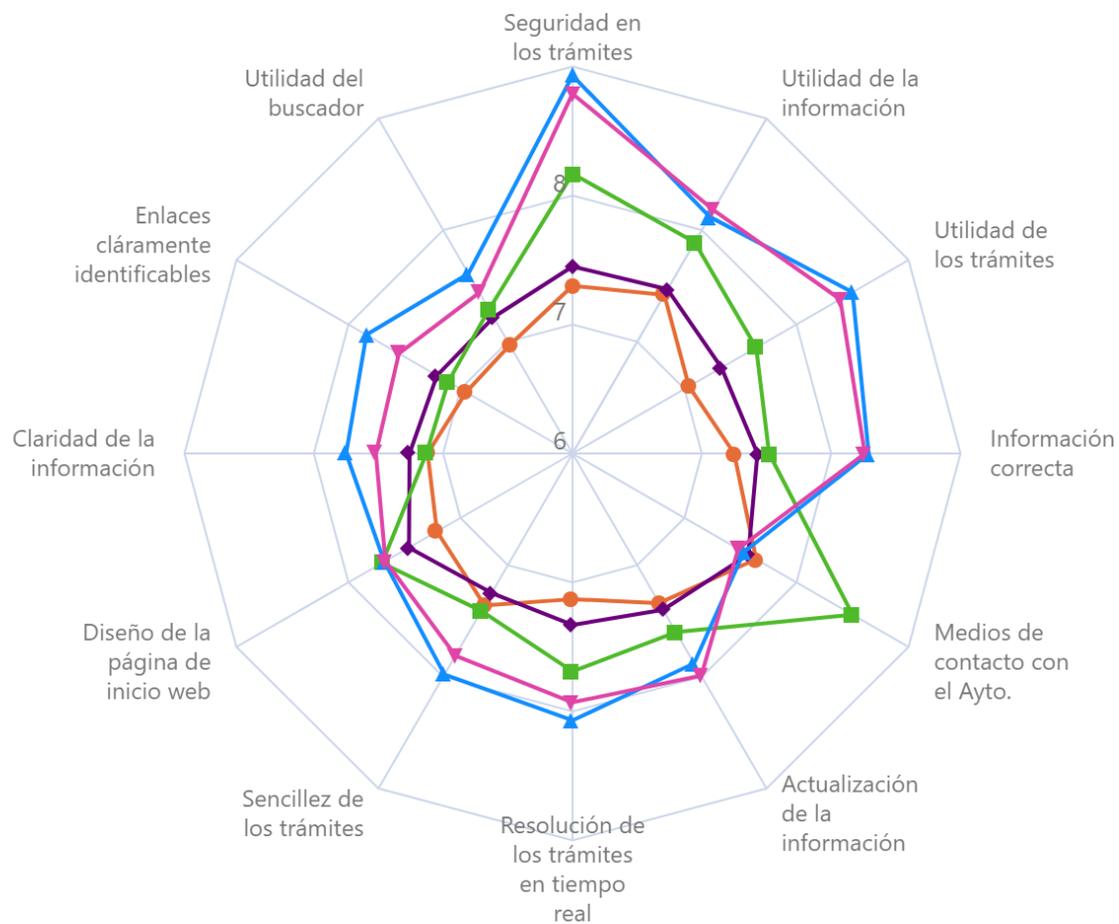


EVOLUCIÓN ANUAL DE LA VALORACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS



AÑO

- Valor - 2019
- Valor - 2020
- Valor - 2021
- Valor - 2022
- Valor - 2023

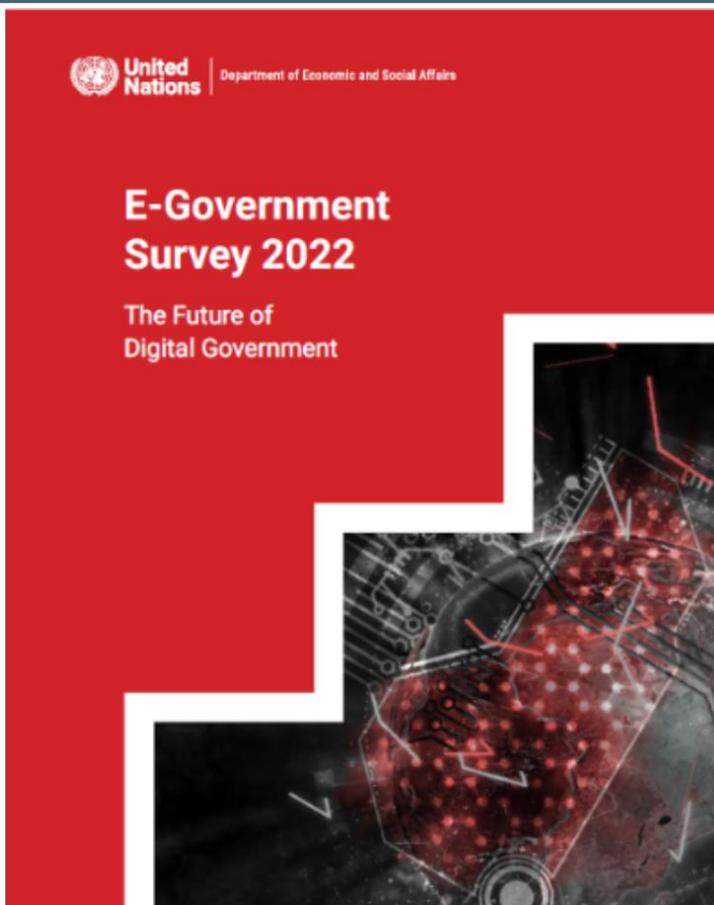




INDICADOR LOSI ONU



INDICE LOSI (LOCAL ONLINE SERVICE INDEX) DE LA ENCUESTA E-GOVERNMENT REALIZADA POR LA ONU



| City | Country | LOSI score | City | Country | LOSI score |
|--------------|--------------------------|------------|-----------------|-------------------|------------|
| Berlin | Germany | 0.9767 | Reykjavik | Iceland | 0.8372 |
| Madrid | Spain | 0.9767 | Helsinki | Finland | 0.8256 |
| Tallinn | Estonia | 0.9535 | Kiev | Ukraine | 0.8256 |
| Copenhagen | Denmark | 0.9419 | Riga | Latvia | 0.8256 |
| Dubai | United Arab Emirates | 0.9186 | Stockholm | Sweden | 0.8256 |
| Moscow | Russian Federation | 0.9186 | Manama | Bahrain | 0.8140 |
| New York | United States of America | 0.9186 | Almaty | Kazakhstan | 0.8023 |
| Paris | France | 0.9186 | Luxembourg City | Luxembourg | 0.8023 |
| Singapore | Singapore | 0.9070 | Vilnius | Lithuania | 0.8023 |
| Shanghai | China | 0.8837 | Montevideo | Uruguay | 0.7907 |
| Bogota | Colombia | 0.8721 | Seoul | Republic of Korea | 0.7674 |
| Buenos Aires | Argentina | 0.8721 | Tel Aviv | Israel | 0.7674 |
| Istanbul | Turkiye | 0.8721 | Toronto | Canada | 0.7674 |
| Tokyo | Japan | 0.8605 | Warsaw | Poland | 0.7674 |
| Zurich | Switzerland | 0.8605 | Brussels | Belgium | 0.7558 |
| Rome | Italy | 0.8488 | Oslo | Norway | 0.7558 |
| Sao Paulo | Brazil | 0.8488 | Riyadh | Saudi Arabia | 0.7558 |
| Vienna | Austria | 0.8488 | Sydney | Australia | 0.7558 |
| Auckland | New Zealand | 0.8372 | Zagreb | Croatia | 0.7558 |



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. 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 contabilizaron registros de salida electrónicos y SIR, aunque estadísticamente resultan poco significativos.

** La tipología "Electrónico" en los gráficos en que únicamente se hace mención a Electrónico y Presencial engloba la suma de las anotaciones realizadas a través de registro electrónico municipal, así como anotaciones a través de SIR.

*** En febrero de 2023 se abrió el acceso a todas las Oficinas de Atención del Ayuntamiento sin cita previa.

Notificaciones y comunicaciones electrónicas tramitadas por el Ayuntamiento de Madrid

Ofrece la evolución mensual del número de notificaciones y comunicaciones electrónicas enviadas 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).

* 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).

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.

* Se ofrecen las firmas electrónicas y vistos buenos realizados por la fecha de actuación.

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.

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



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.

* 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.

** El mes de diciembre de 2022 presenta unos datos atípicos debido al periodo transitorio tras la implantación de una nueva aplicación de PADRÓN que dará soporte al nuevo PADRÓN ELECTRÓNICO.

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.

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.

* La información mostrada en los gráficos en que se alude a "Cl@ve" incorpora las identificaciones realizadas a través de Cl@ve PIN 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.

*** En junio de 2022 el Ayuntamiento inició la implantación paulatina en sus servicios de un nuevo broker de identificación que evita la reiteración en la petición de identificación al ciudadano cuando accede a otros servicios de la sede habiéndose ya identificado previamente, salvaguardando la seguridad y agilizando el acceso a la información y los servicios. Esto origina que incluso ante un aumento en el número de accesos a servicios electrónicos, se pueda producir una reducción del número de identificaciones realizadas.

**** El significativo aumento de identificaciones experimentado durante los últimos meses de 2022 fue consecuencia de consultas masivas automatizadas, realizadas de forma puntual, a los servicios digitales del Ayuntamiento.

Certificados electrónicos (Cl@ve y Certificados FNMT)

Proporciona la evolución mensual de las gestiones completas 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.



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.

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

Avisos

Muestra la evolución mensual y anual de los avisos comunicados por la ciudadanía, a través de diferentes canales, en relación con incidencias relativas a mobiliario urbano, alumbrado, limpieza urbana y residuos, zonas verdes o arbolado, aceras y calzadas, vehículos abandonados y otras causas para que sean atendidas por los servicios del Ayuntamiento de Madrid.

* El canal electrónico incluye los avisos recibidos a través del canal web, aplicaciones móviles, Sugerencias y Reclamaciones, el correo electrónico y redes sociales, como Twitter.

Archivo electrónico (Expedientes y Documentos)

Ofrece la evolución mensual del número de expedientes y documentos electrónicos gestionados en el Archivo electrónico (ARCHE), conforme al artículo 17 de la [Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#), por parte del Ayuntamiento de Madrid. Se proporciona la información mensual, a partir de septiembre de 2016. Los documentos electrónicos corresponden a ficheros gestionados en ARCHE que están firmados electrónicamente.

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.

App Madrid Móvil

Ofrece la evolución mensual de las instalaciones netas acumuladas de la app Madrid Móvil, a partir de la información proporcionada por 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.

* Las métricas de "instalaciones" y "desinstalaciones" ofrecidas en el cuadro de mando son las proporcionadas con este mismo nombre en el store de iOS. En el caso del store de Android, la métrica "instalaciones" se corresponde con la definida en el store como "Adquisición de usuarios > Todos los usuarios", mientras que la de "desinstalaciones" se corresponde con la métrica "Pérdida de usuarios > Todos los usuarios".



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 2022 y disponible en [Resultados del Estudio de Satisfacción de las personas usuarias de la web www.madrid.es y Sede Electrónica del Ayuntamiento de Madrid 2022](#).

Indicador LOSI

El Indicador LOSI, del inglés *Local Online Service Index*, es un índice agregado que toma valores entre 0 y 1, cuyo objetivo es analizar el grado de avance y desarrollo de las ciudades en cinco ámbitos: marco institucional, provisión de servicios, provisión de contenidos, participación, y tecnología. Forma parte del estudio realizado por las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico con periodicidad bienal y que está disponible en [City Data \(un.org\)](http://CityData.un.org).