



# PRINCIPALES INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL



coordinación  
general de la  
alcaldía

MADRID



REGISTRO  
GENERAL



NOTIFICACIONES  
ELECTRÓNICAS



FIRMAS  
ELECTRÓNICAS



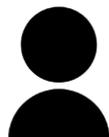
ENVÍOS EN PAPEL  
ENTRE CENTROS



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 mayo de 2024*



Nota  
metodológica



REGISTROS

CANAL

Todas

SENTIDO

Todas

AÑO DE ALTA

2018

2019

2020

2021

2022

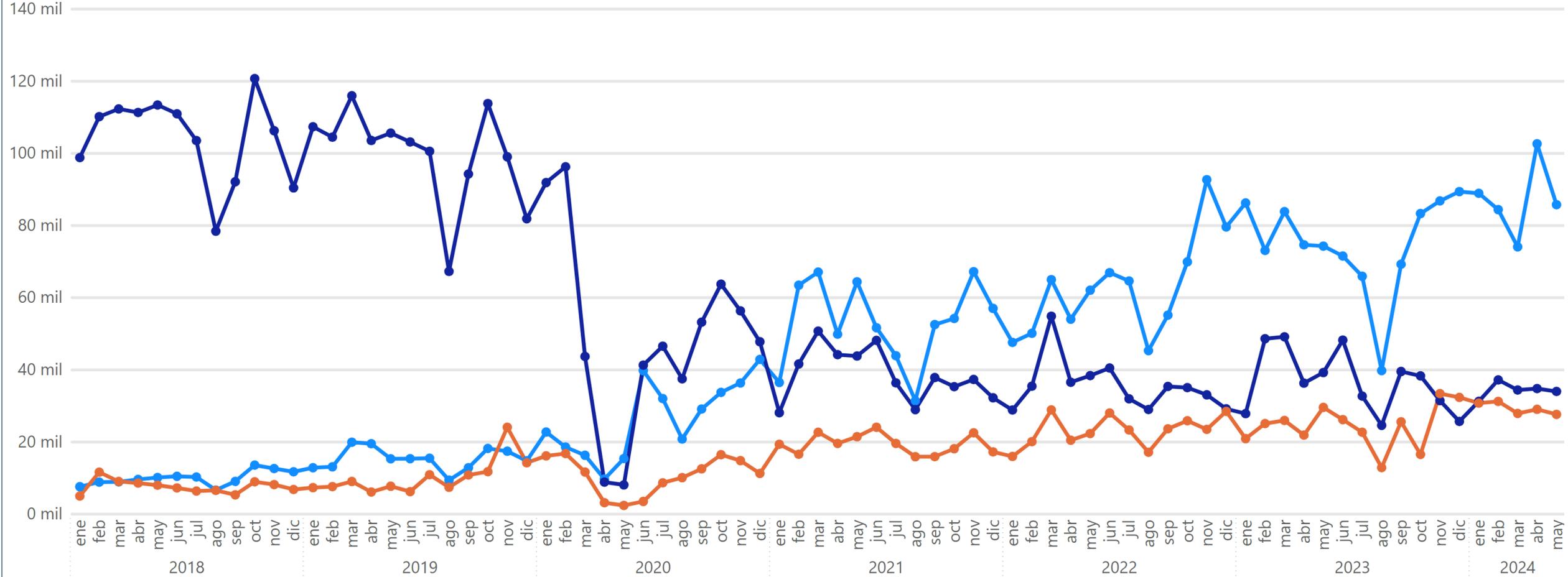
2023

2024



### EVOLUCIÓN MENSUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL

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





REGISTROS

CANAL

Todas

SENTIDO

Todas

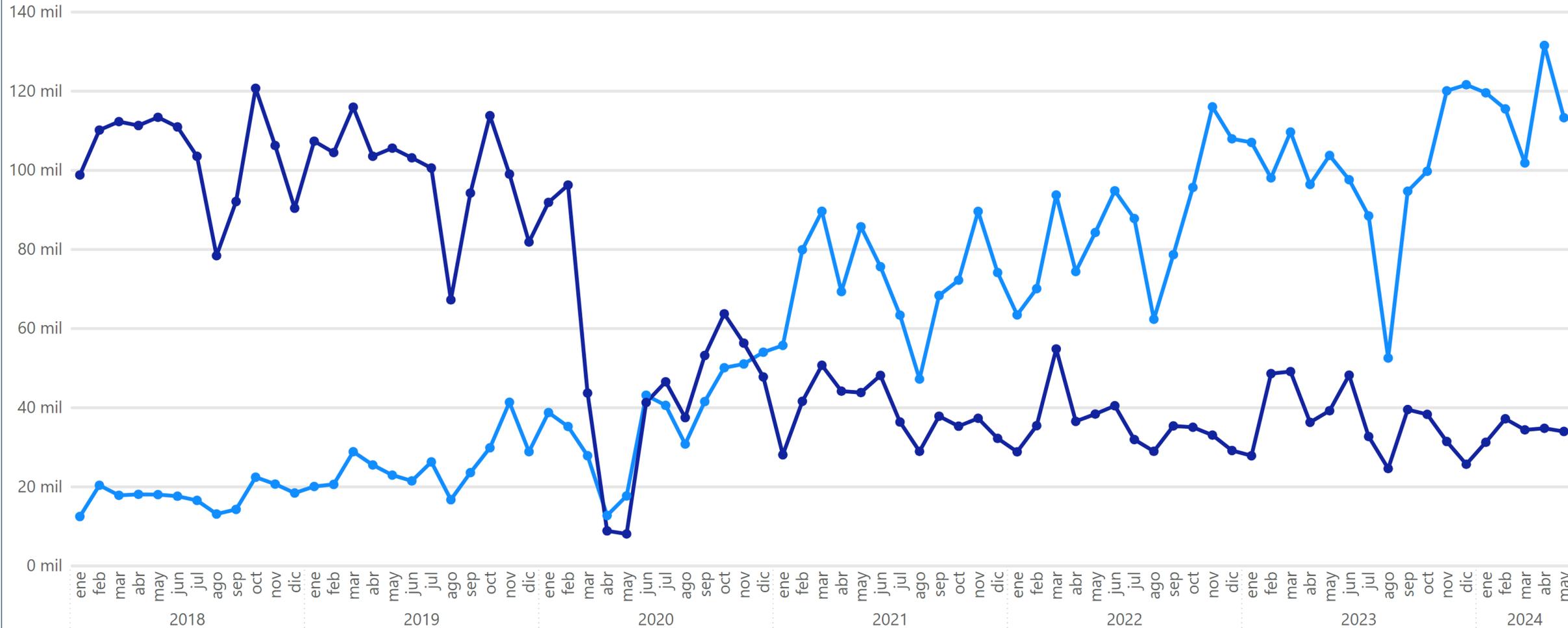
AÑO DE ALTA

- 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

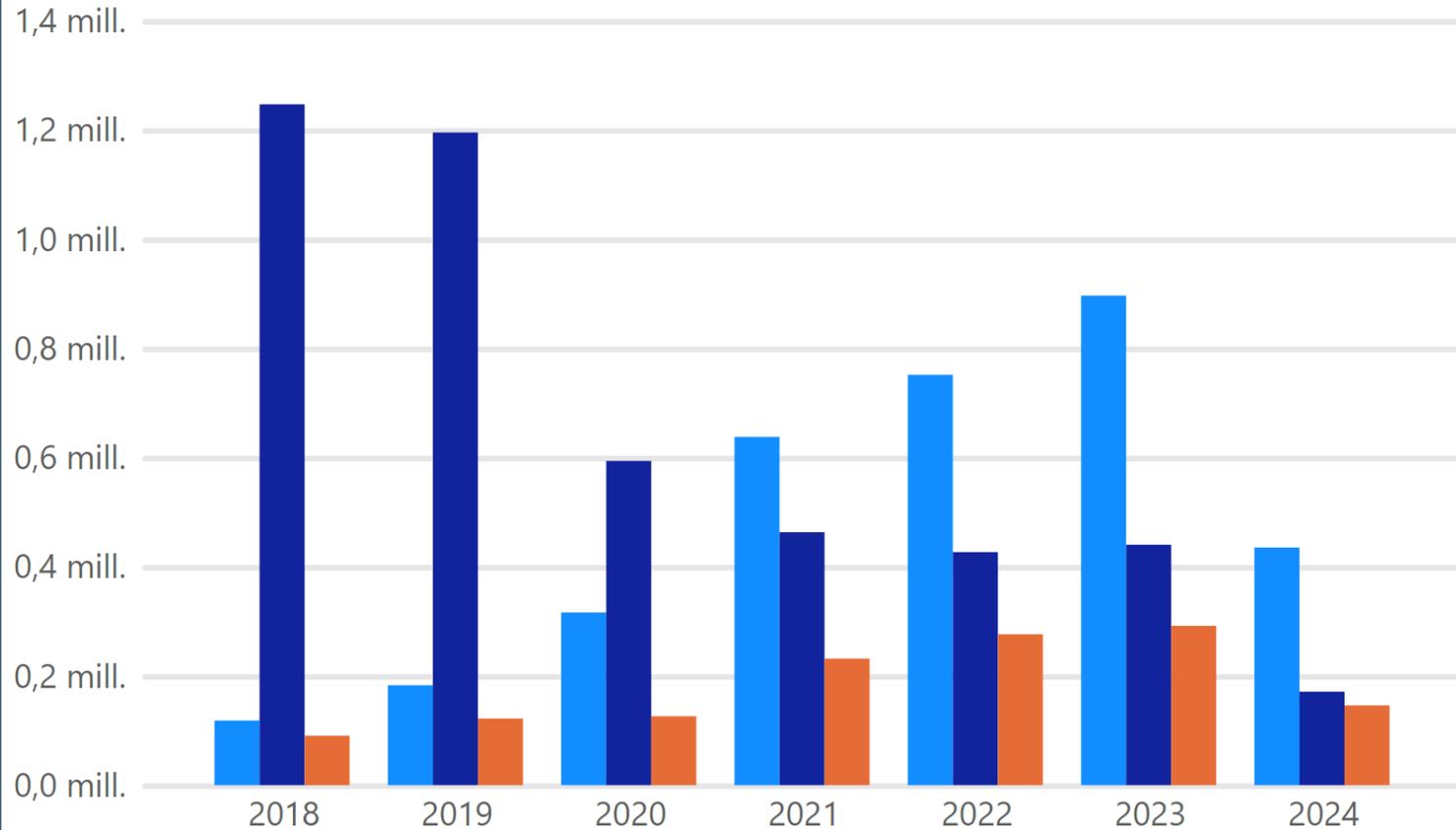
2024



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	463.322	231.752	1.332.963
2022	751.628	426.894	276.375	1.454.897
2023	896.741	440.332	291.769	1.628.842
2024	435.205	171.073	146.046	752.324
ene	88.811	31.150	30.666	150.627
feb	84.274	37.079	31.133	152.486
mar	73.957	34.287	27.783	136.027
abr	102.515	34.676	28.928	166.119
may	85.648	33.881	27.536	147.065
<b>Total</b>	<b>3.338.671</b>	<b>4.538.167</b>	<b>1.284.670</b>	<b>9.161.508</b>

## 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

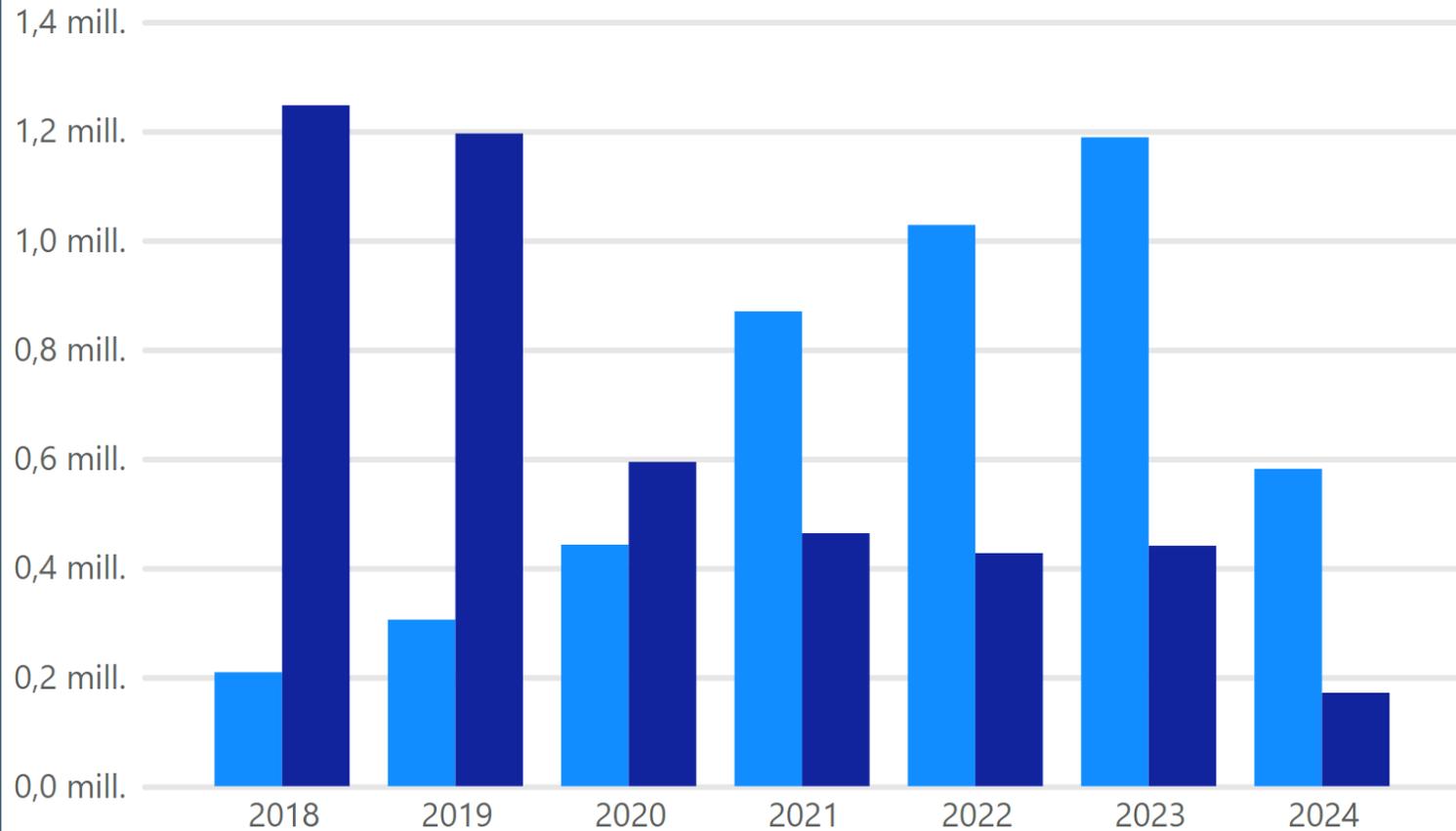
2024



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	463.322	1.332.963
2022	1.028.003	426.894	1.454.897
2023	1.188.510	440.332	1.628.842
2024	581.251	171.073	752.324
ene	119.477	31.150	150.627
feb	115.407	37.079	152.486
mar	101.740	34.287	136.027
abr	131.443	34.676	166.119
may	113.184	33.881	147.065
<b>Total</b>	<b>4.623.341</b>	<b>4.538.167</b>	<b>9.161.508</b>

## 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

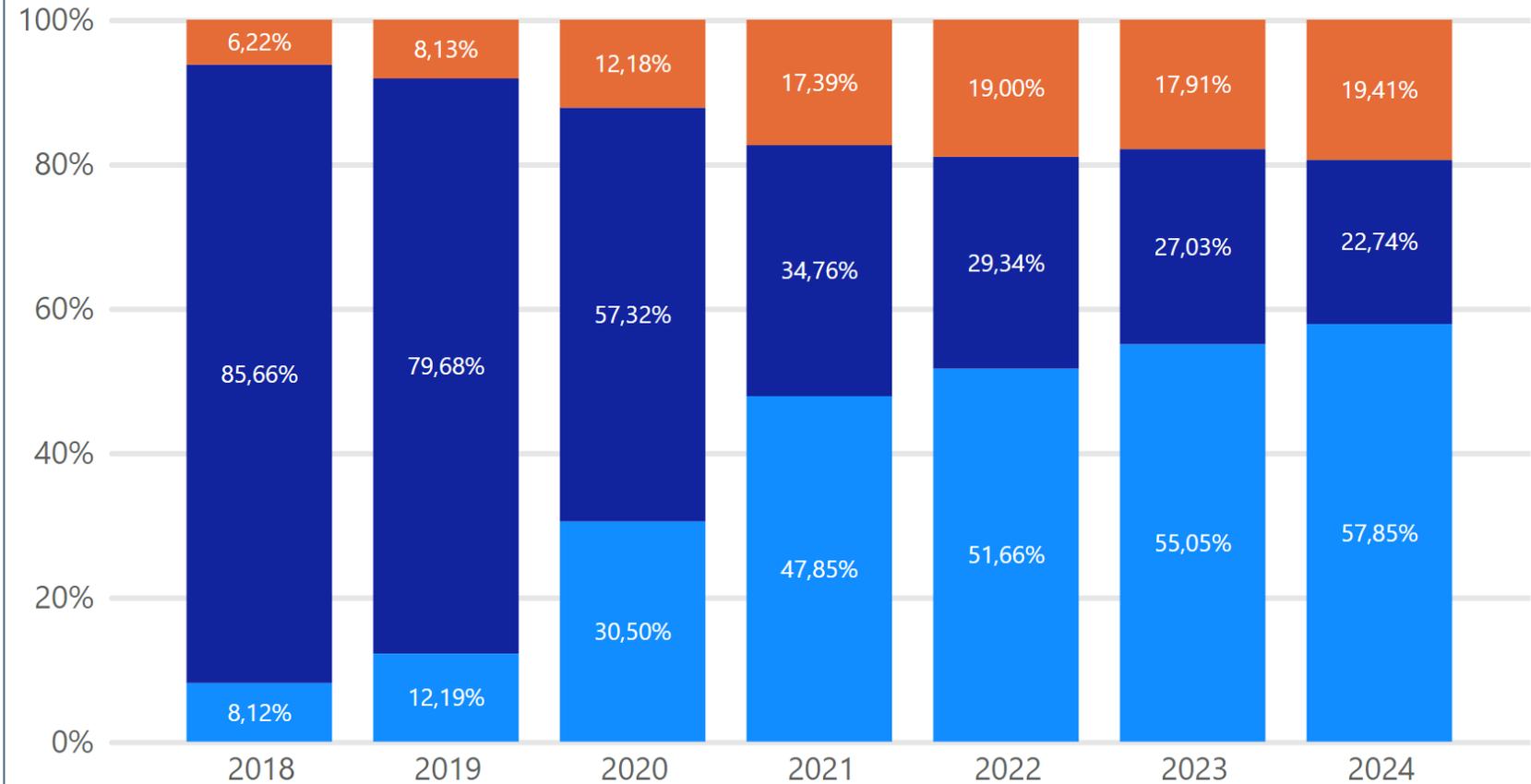
2024



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	47,85 %	34,76 %	17,39 %
2022	51,66 %	29,34 %	19,00 %
2023	55,05 %	27,03 %	17,91 %
2024	57,85 %	22,74 %	19,41 %
ene	58,96 %	20,68 %	20,36 %
feb	55,27 %	24,32 %	20,42 %
mar	54,37 %	25,21 %	20,42 %
abr	61,71 %	20,87 %	17,41 %
may	58,24 %	23,04 %	18,72 %
<b>Total</b>	<b>36,44 %</b>	<b>49,54 %</b>	<b>14,02 %</b>

### 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

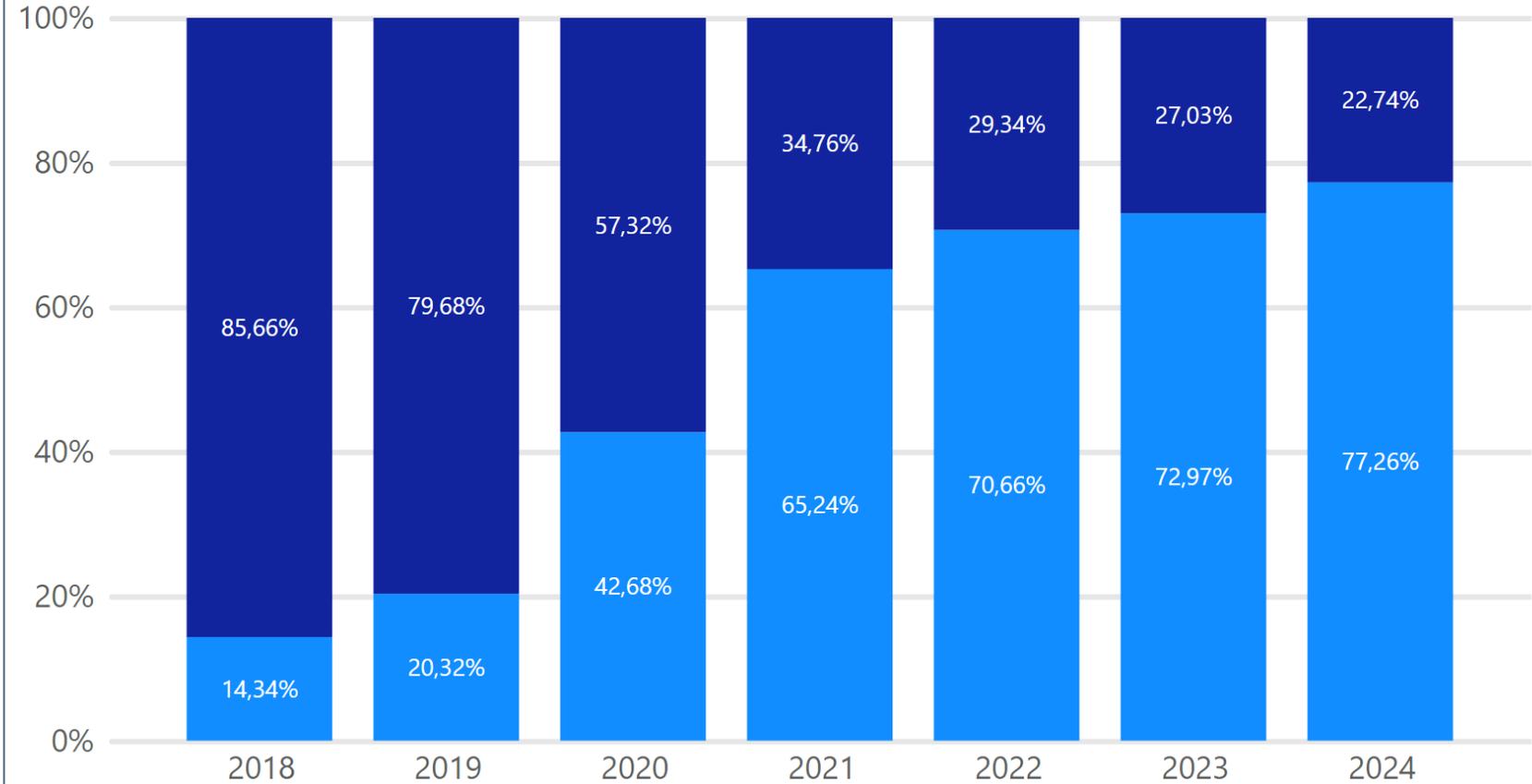


Año    % E-Electrónico    % P-Presencial

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	77,26 %	22,74 %
ene	79,32 %	20,68 %
feb	75,68 %	24,32 %
mar	74,79 %	25,21 %
abr	79,13 %	20,87 %
may	76,96 %	23,04 %
<b>Total</b>	<b>50,46 %</b>	<b>49,54 %</b>

## EVOLUCIÓN ANUAL DEL REGISTRO GENERAL POR CANAL (PORCENTUAL)

● E-Electrónico ● P-Presencial





## NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

AÑO DE ALTA DE LA NOTIFICACIÓN/COMUNICACIÓN

2020

2021

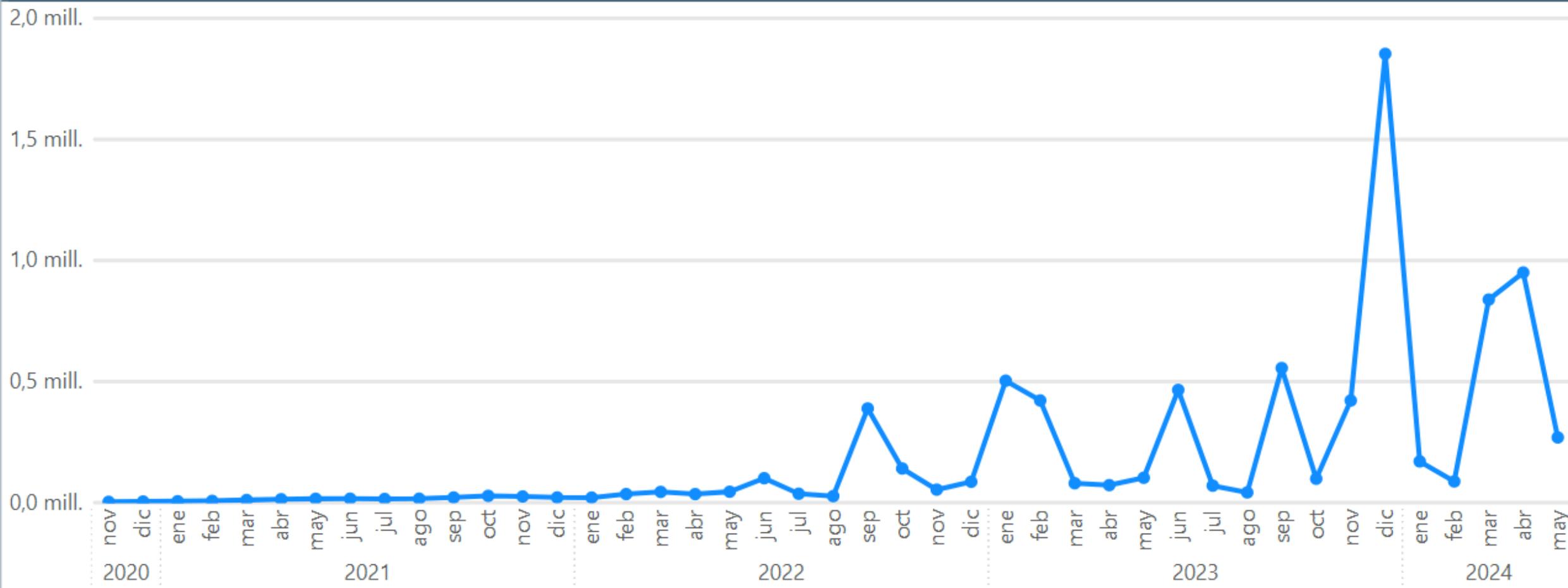
2022

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

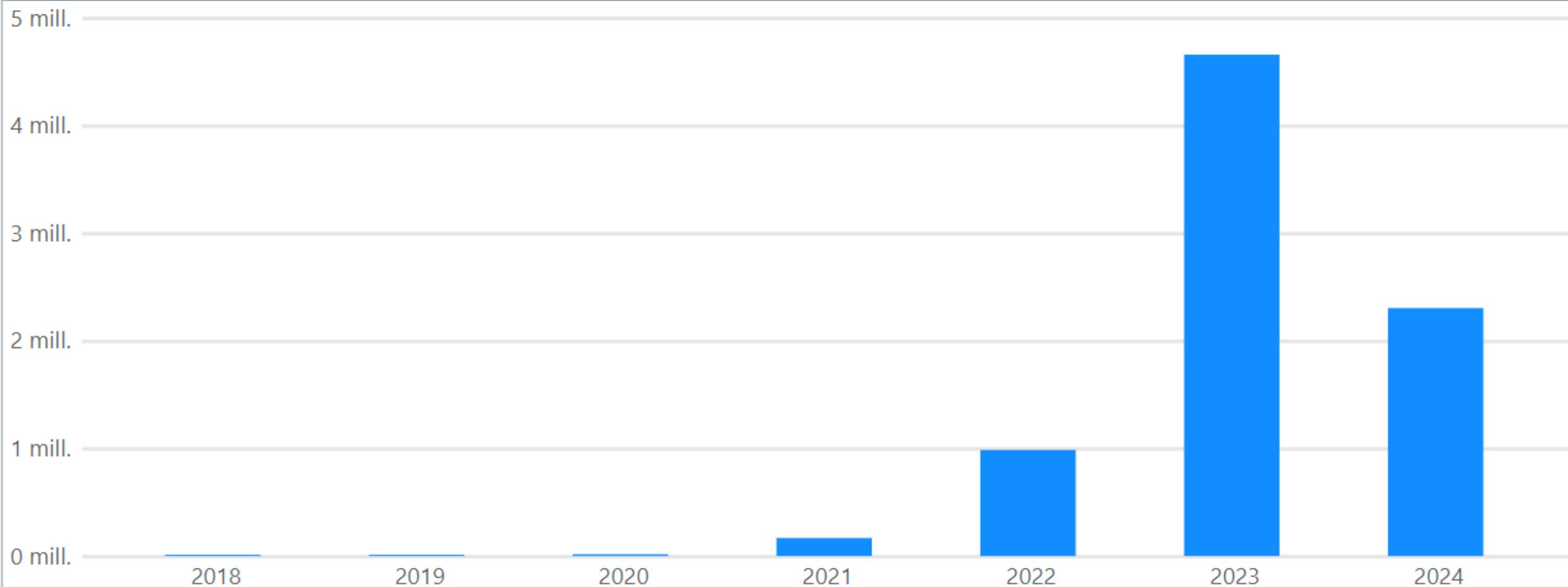
2022

2023

2024

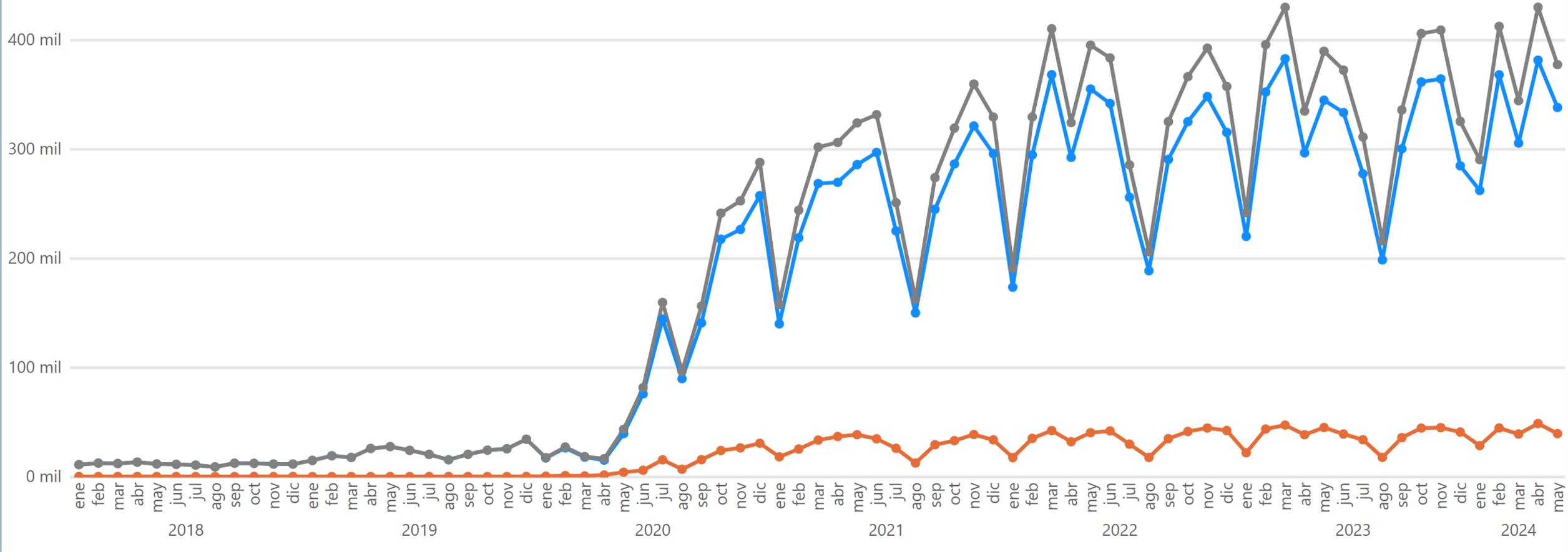


### EVOLUCIÓN ANUAL DE NOTIFICACIONES / COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS TRAMITADAS POR EL AYUNTAMIENTO DE MADRID



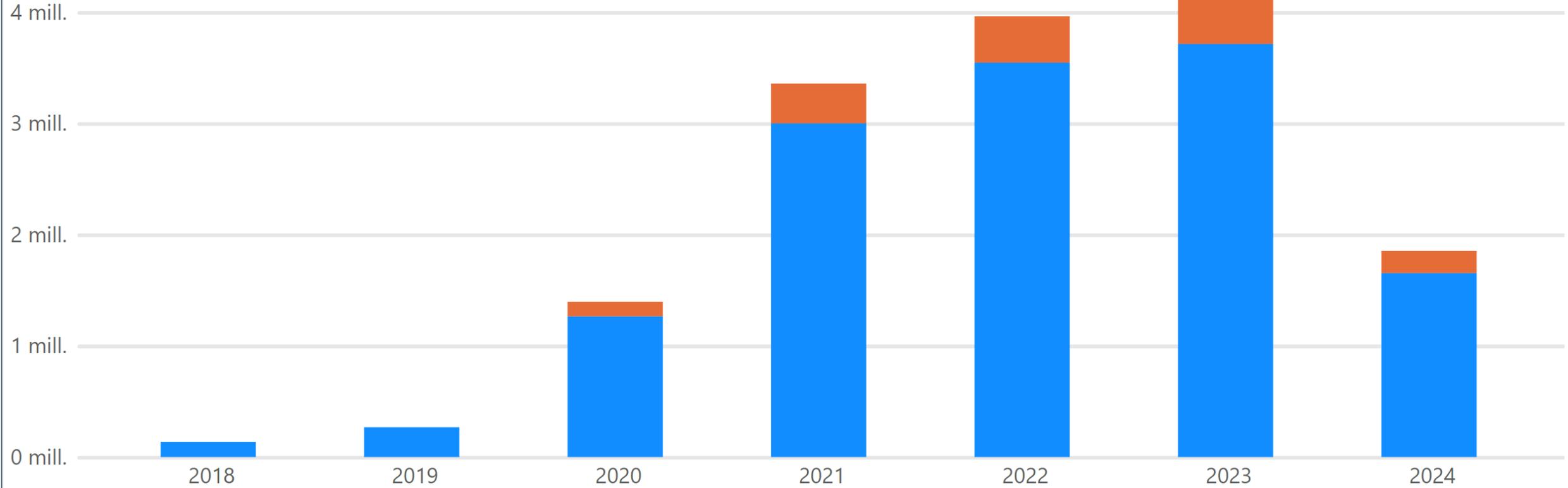
**EVOLUCIÓN MENSUAL DEL USO DE PORTAFIRMAS ELECTRÓNICO (FIRMAS y VISTOS BUENOS)**

● Firma ● VBo ● Total



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

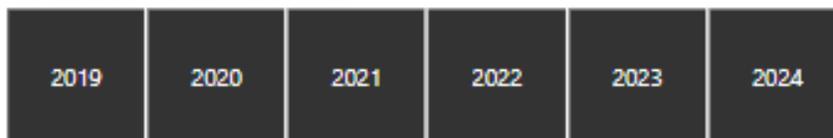
● Firma ● VBo





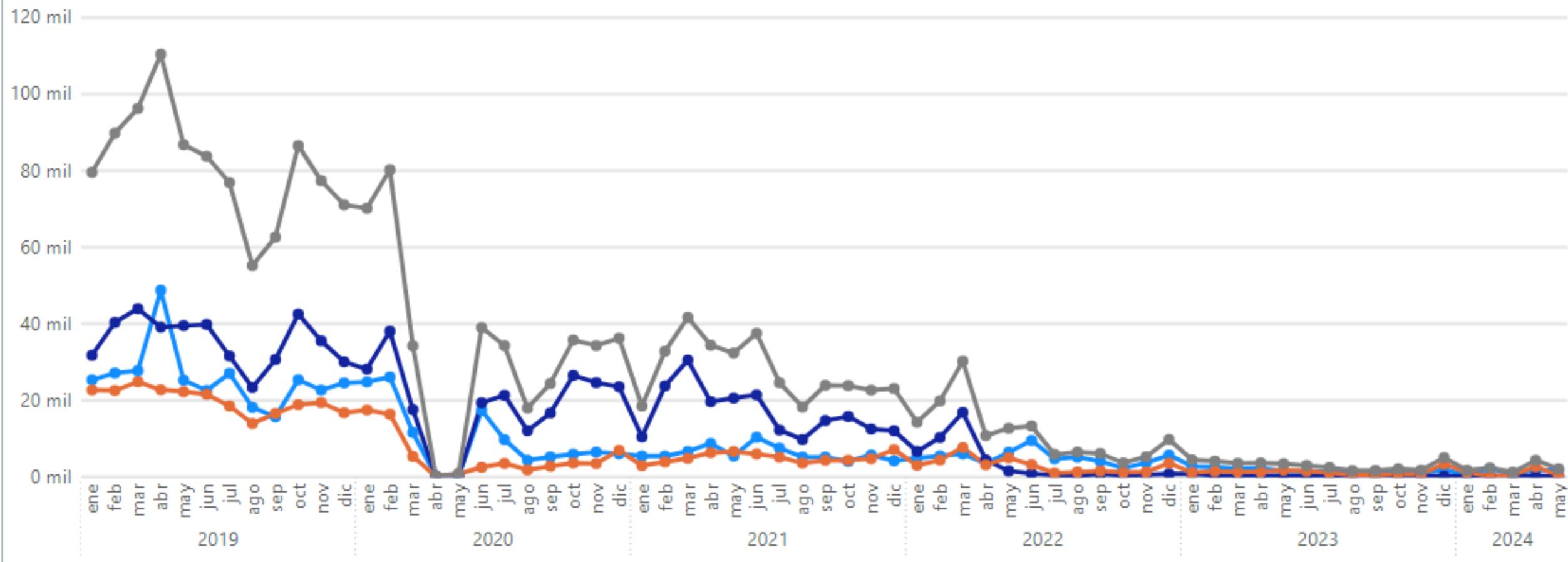
## ENVÍOS EN PAPEL ENTRE CENTROS

AÑO EN EL QUE SE REALIZAN LOS ENVÍOS



### EVOLUCIÓN MENSUAL DE ENVÍOS DE EXPEDIENTES EN PAPEL ENTRE CENTROS

● Interno ● Notificaciones ● Comunicaciones ● Total





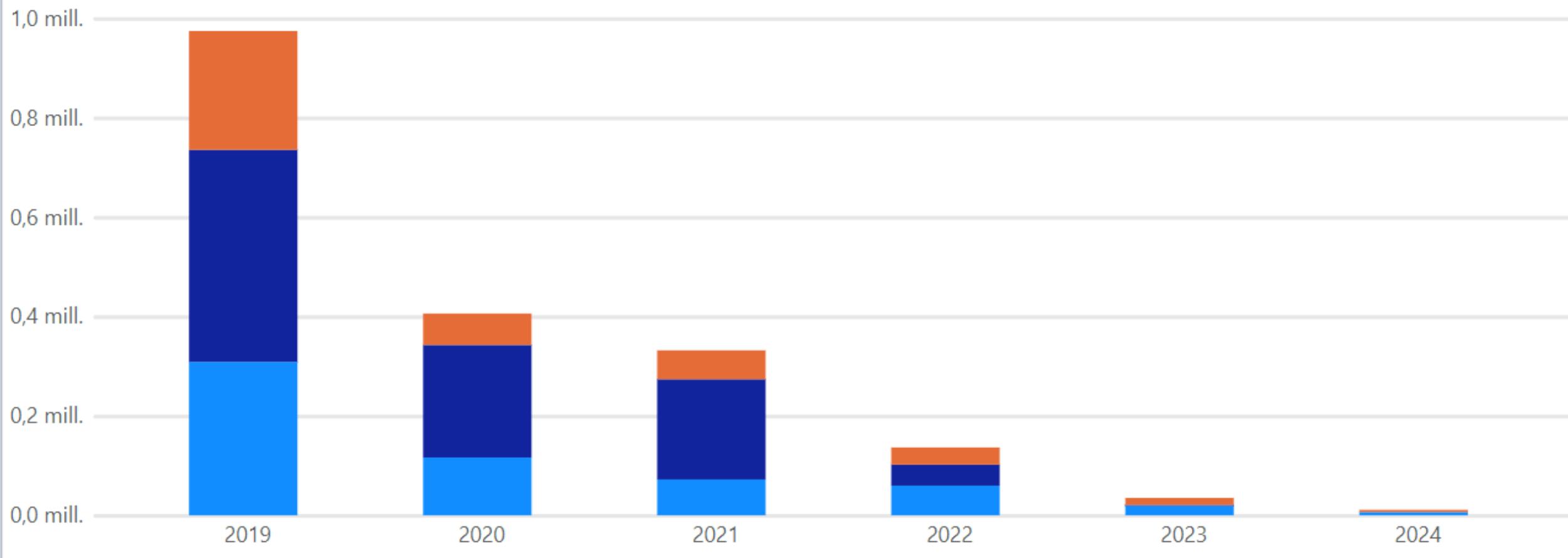
## ENVÍOS EN PAPEL ENTRE CENTROS

AÑO EN EL QUE SE REALIZAN LOS ENVÍOS



### EVOLUCIÓN ANUAL DE ENVÍOS DE EXPEDIENTES EN PAPEL ENTRE CENTROS

● Interno ● Notificaciones ● Comunicaciones





2019

2020

2021

2022

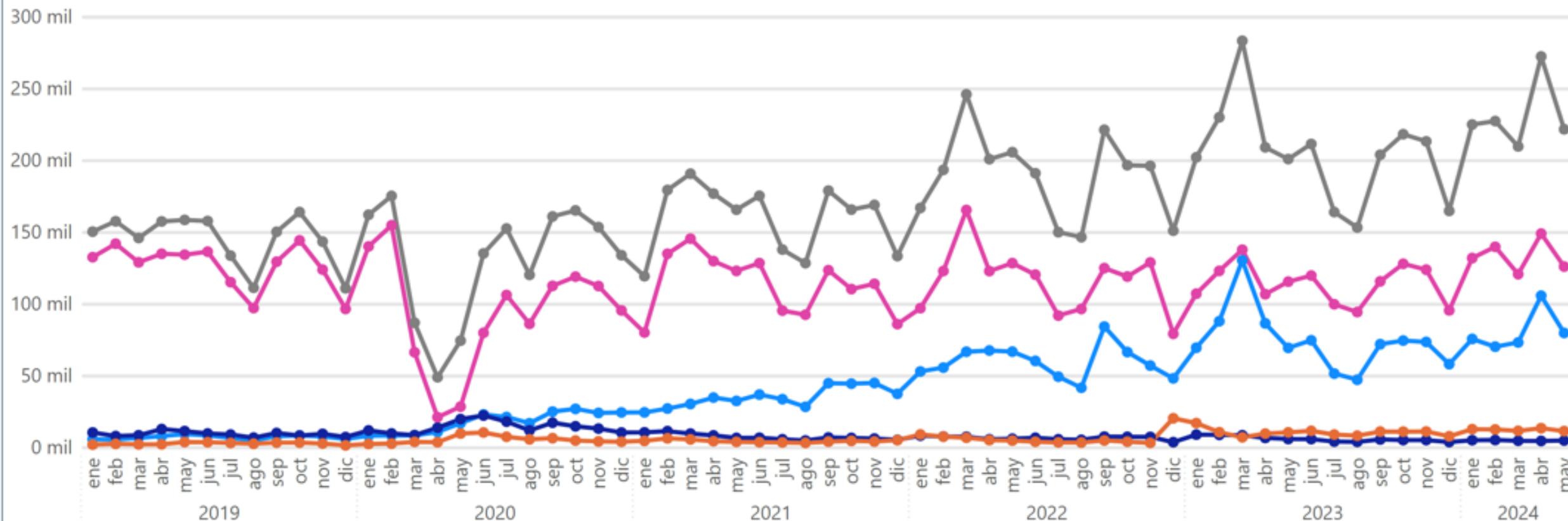
2023

2024



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

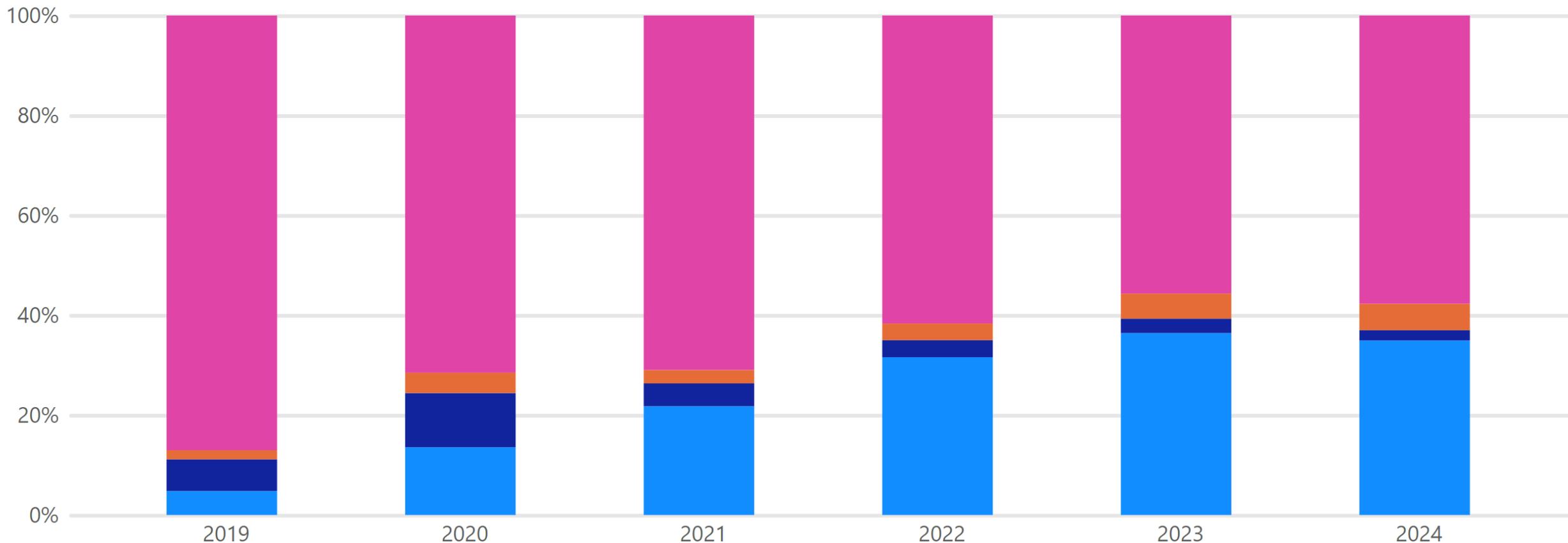
● Internet con firma ● Internet sin firma ● 010 ● Otros ● Total





**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

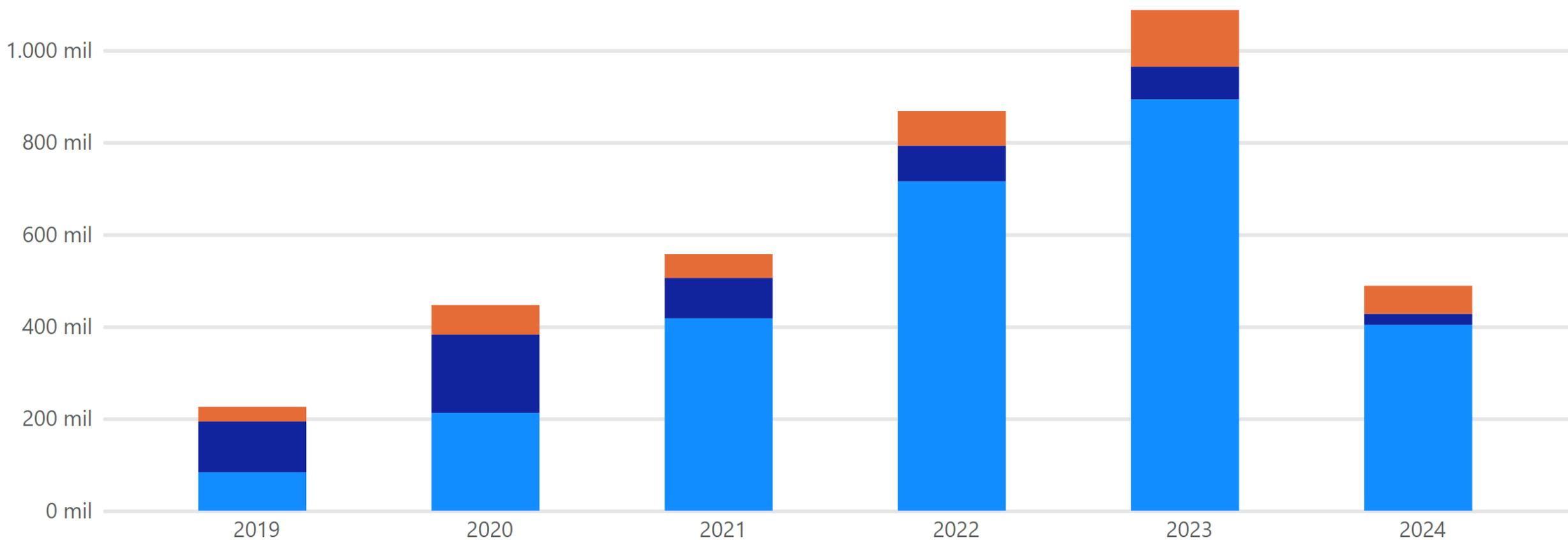
AÑO DE GENERACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

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



## EVOLUCIÓN 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

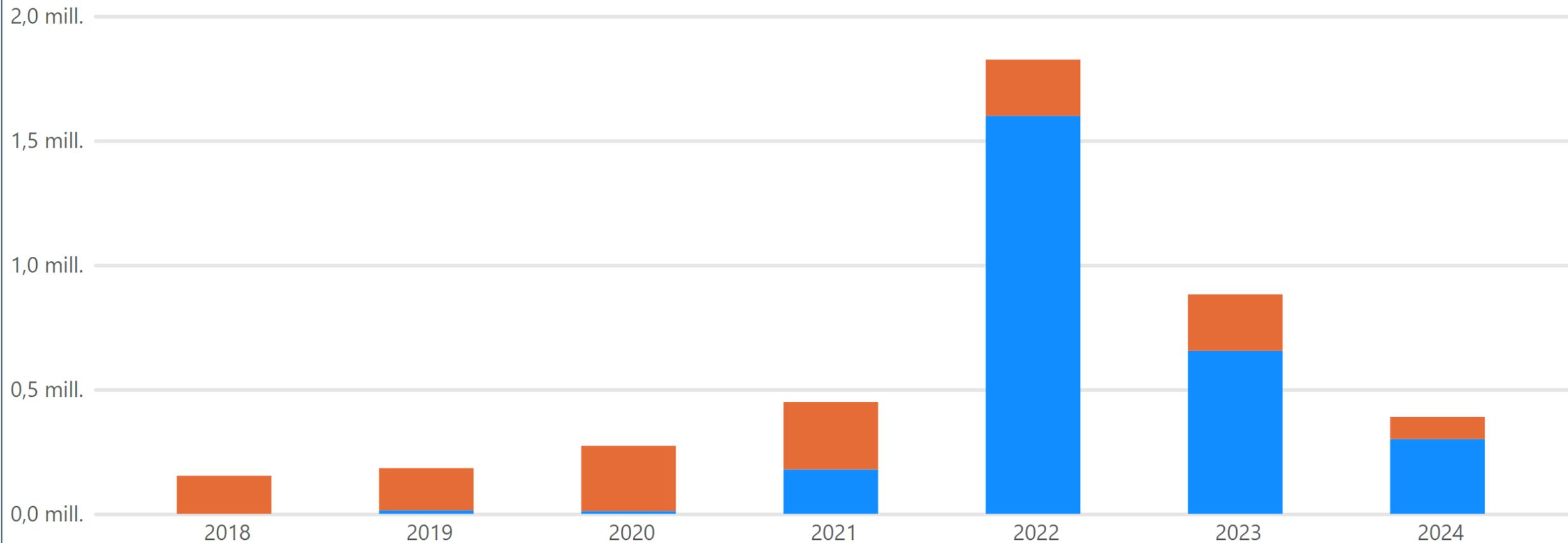






**EVOLUCIÓN ANUAL DE CONSULTAS A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN DE DATOS (PID) EN ESTADO "TRAMITADA"**

● Automatizada ● Cliente web







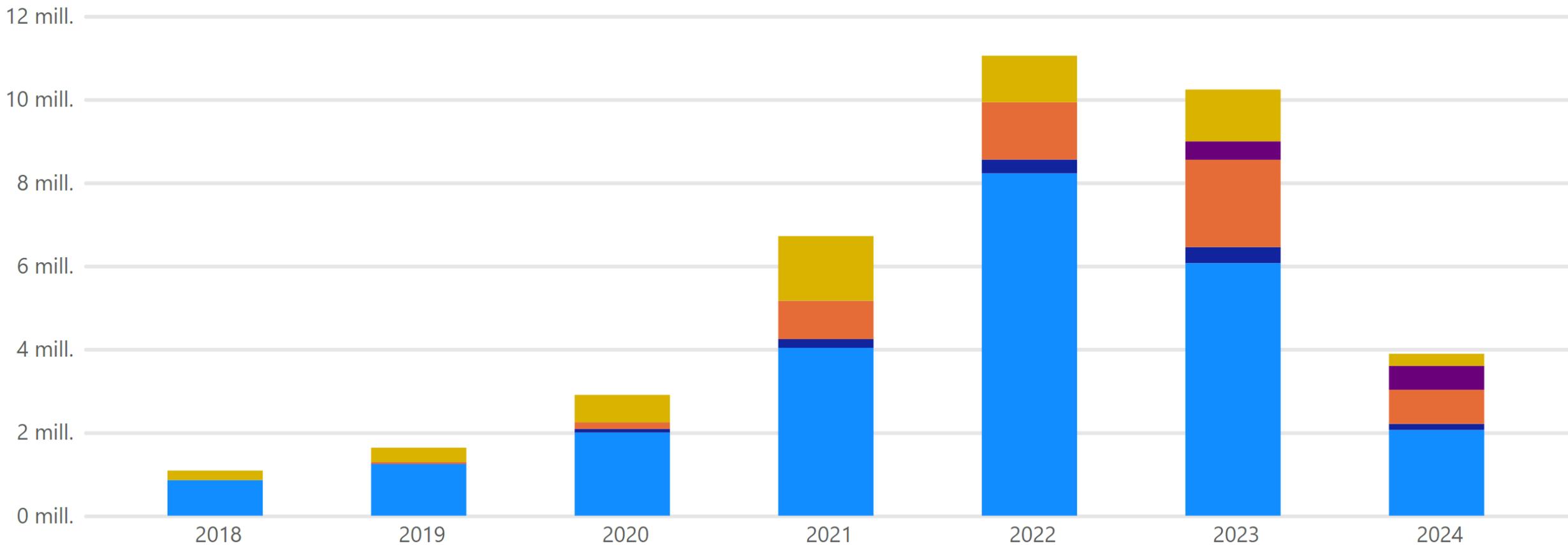
# IDENTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

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







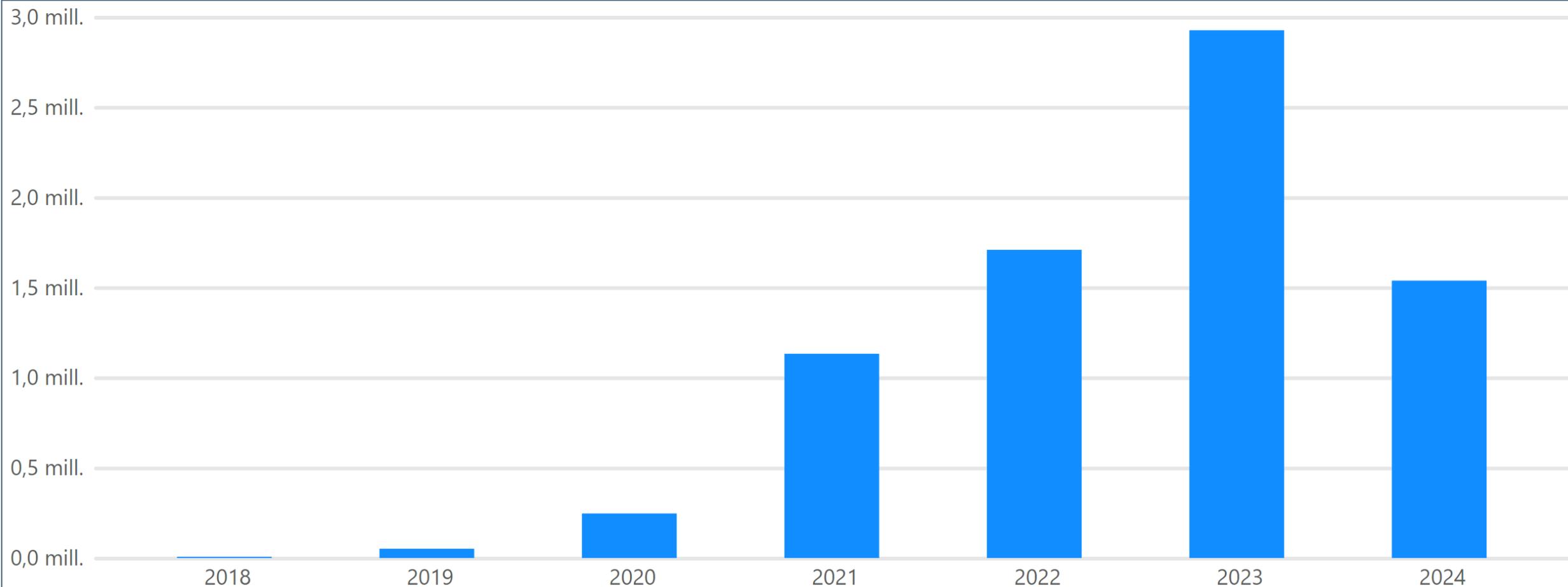
## IDENTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

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

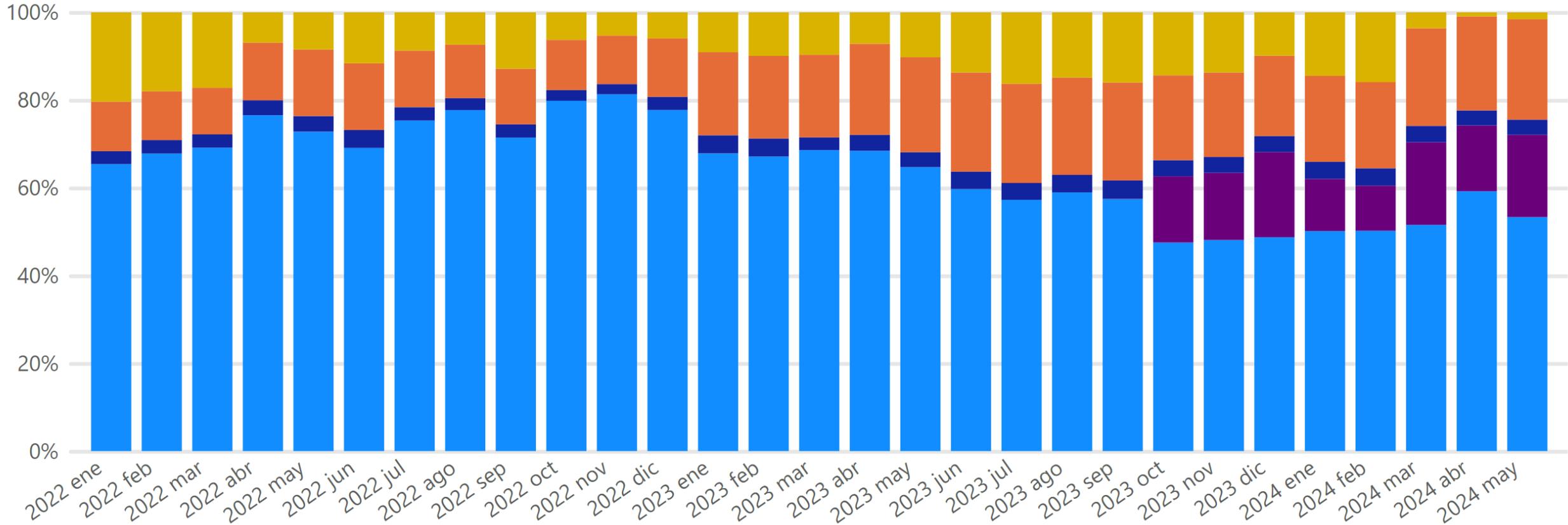
AÑO EN EL QUE SE PRODUCEN LAS IDENTIFICACIONES

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

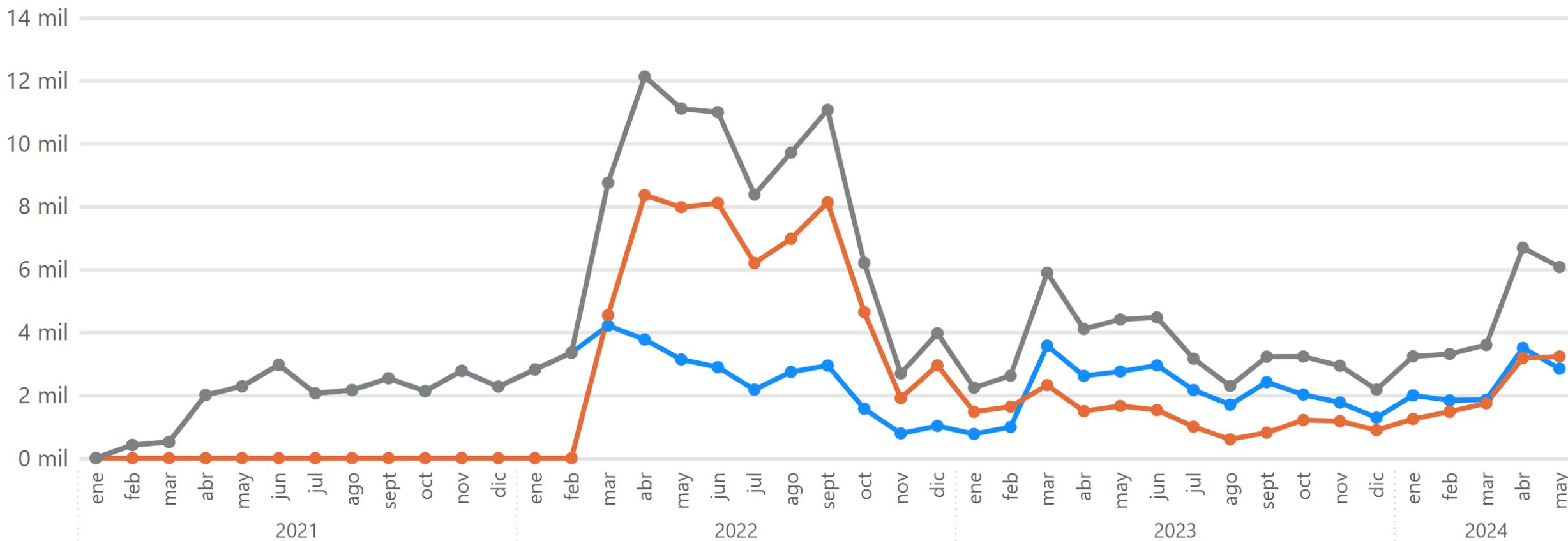
AÑO EN QUE SE REALIZA LA GESTIÓN

2021	2022	2023	2024
------	------	------	------



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

● Cl@ve ● Certificado FNMT ● Total





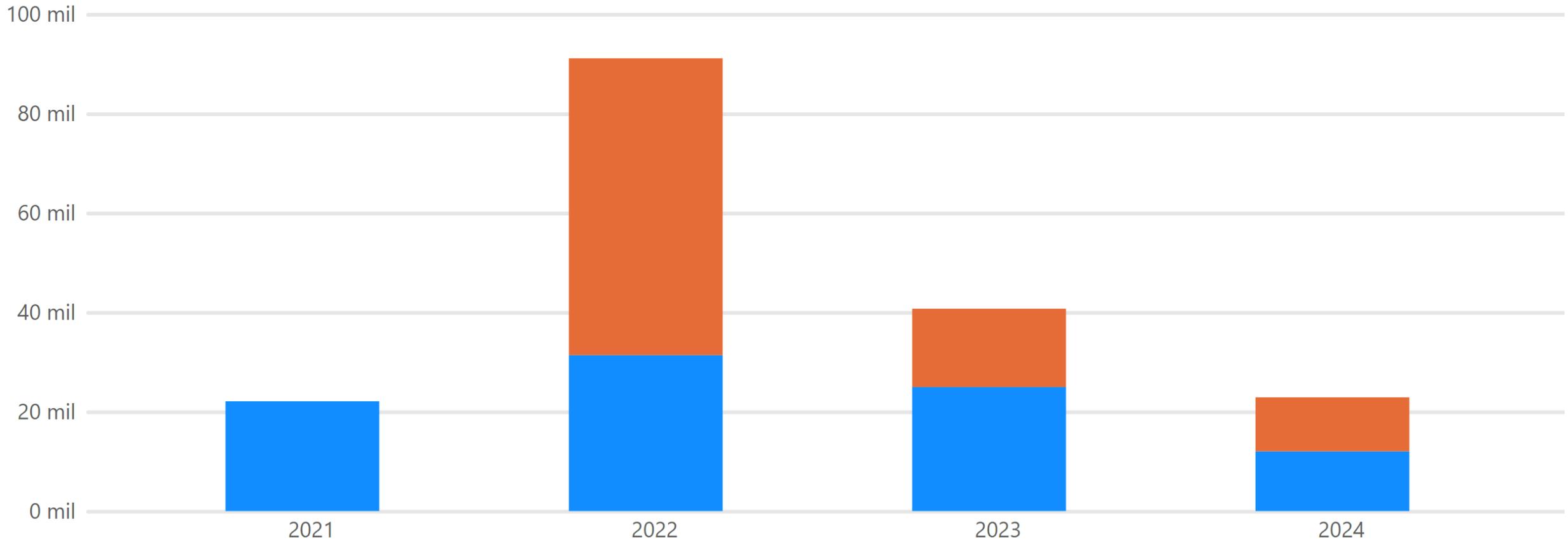
# CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS

AÑO EN QUE SE REALIZA LA GESTIÓN



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

● Cl@ve ● Certificado FNMT





# ACTIVIDADES DEPORTIVAS

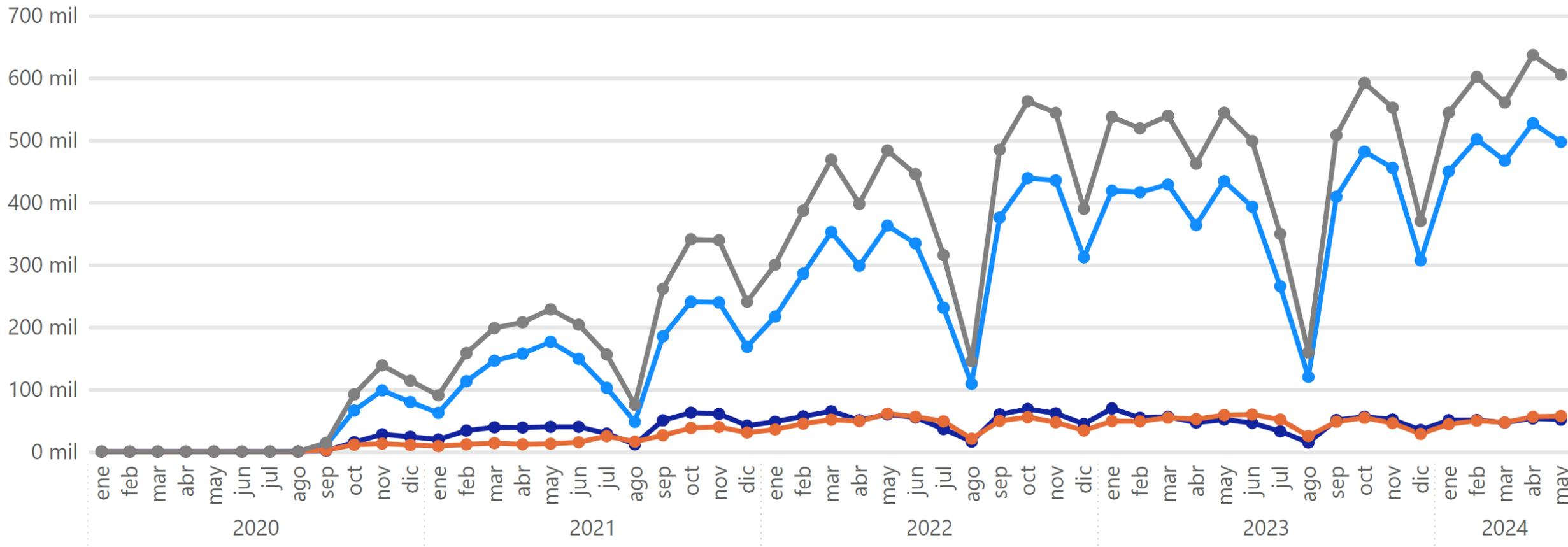
AÑO DE LAS RESERVAS

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



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

● App ● Web ● Taquilla ● Total





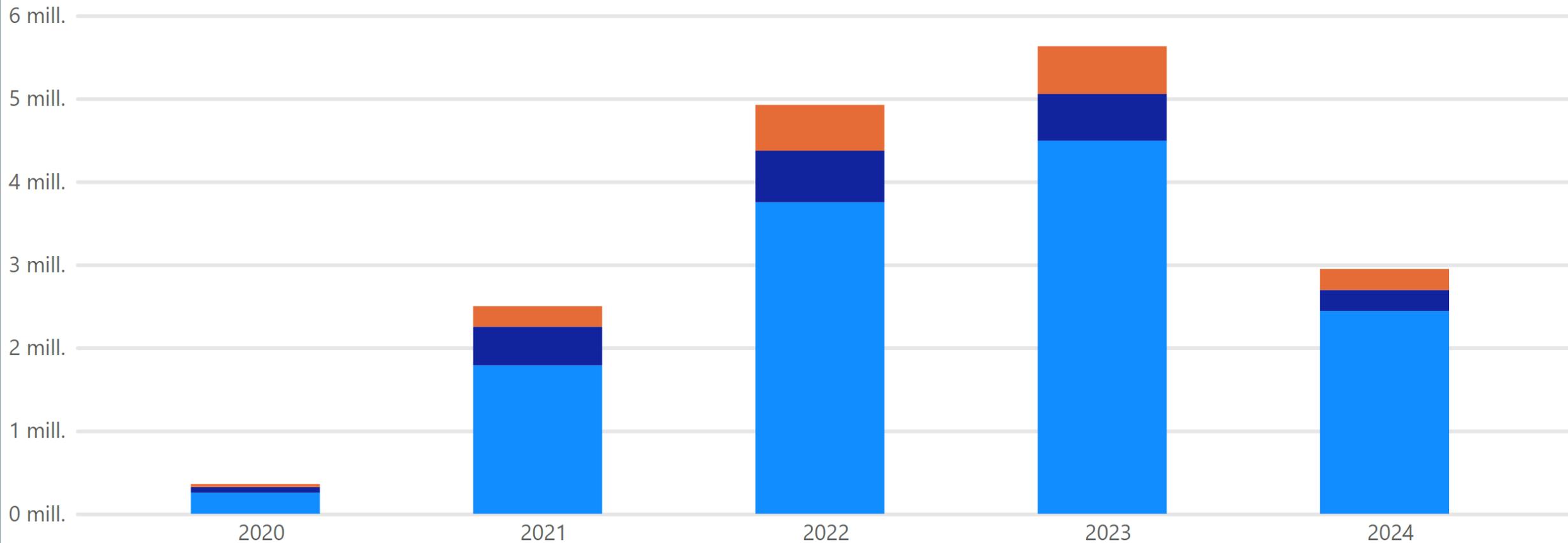
## ACTIVIDADES DEPORTIVAS

AÑO DE LAS RESERVAS



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

● App ● Web ● Taquilla





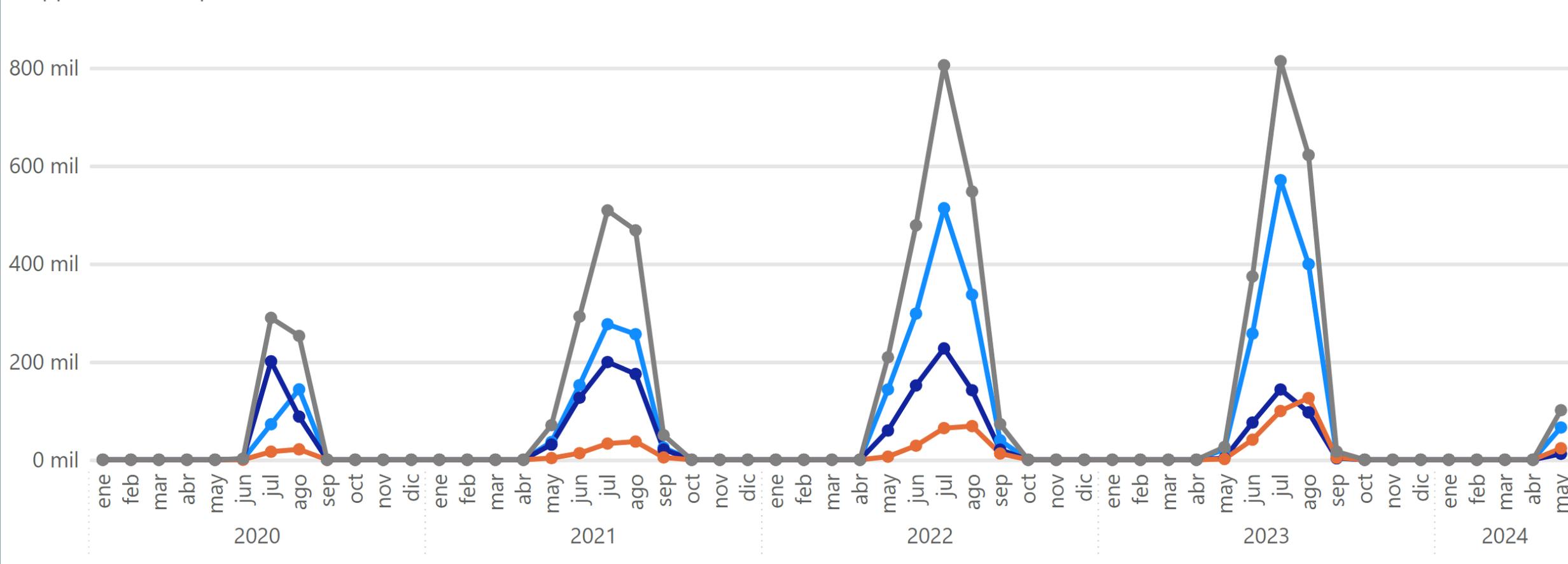
## ACTIVIDADES DEPORTIVAS

AÑO DE LAS RESERVAS



### 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

2020

2021

2022

2023

2024



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

● App ● Web ● Taquilla

2,0 mill.

1,5 mill.

1,0 mill.

0,5 mill.

0,0 mill.

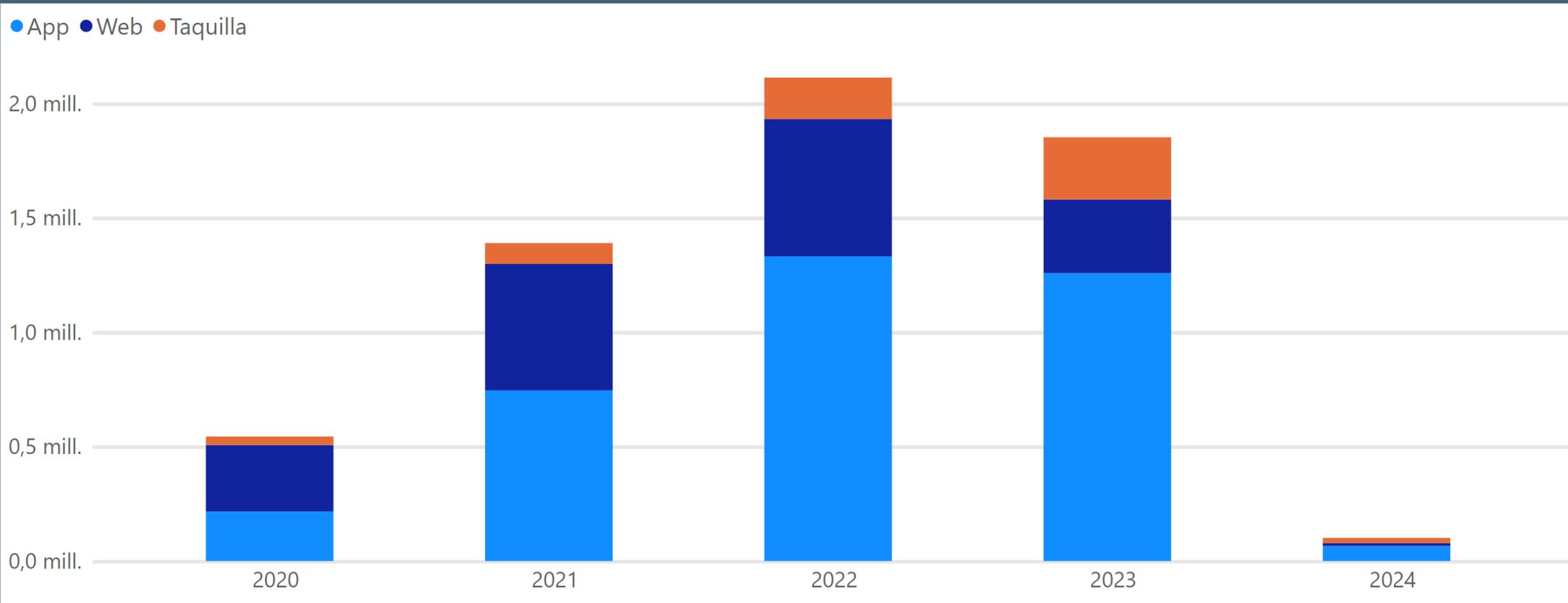
2020

2021

2022

2023

2024







AVISOS MADRID

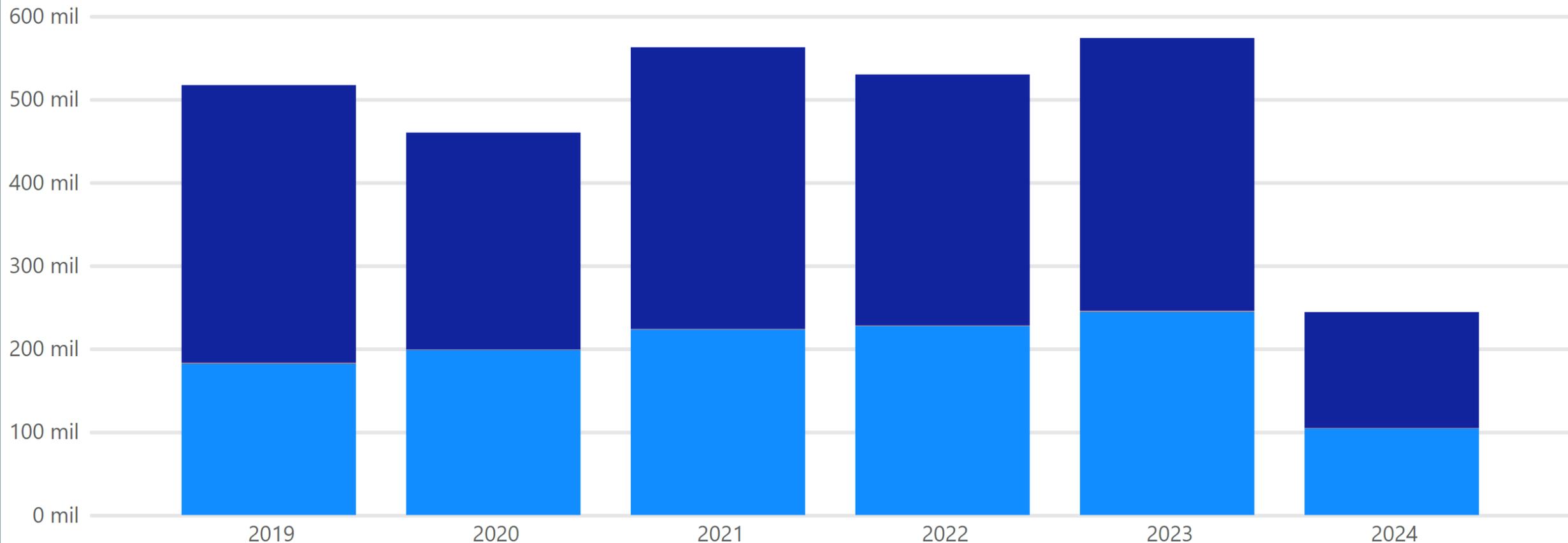
AÑO RECEPCIÓN

2019	2021	2023
2020	2022	2024



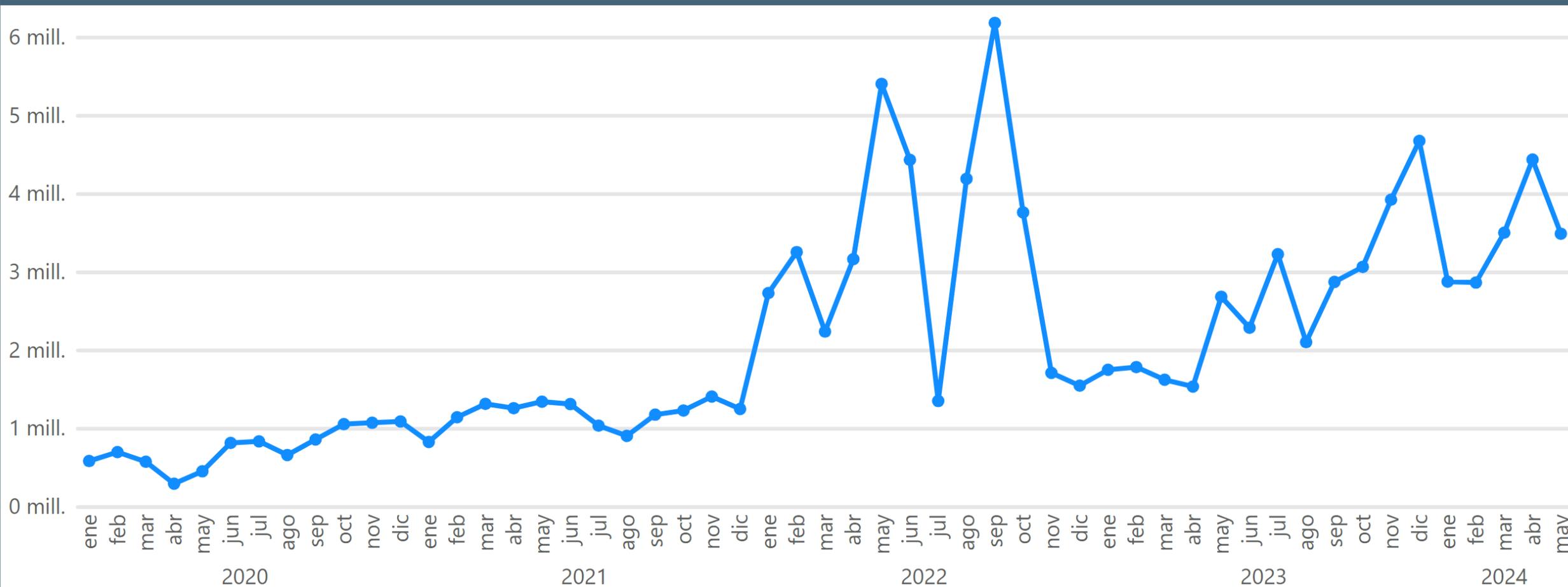
## EVOLUCIÓN ANUAL DE AVISOS POR CATEGORÍA DE CANAL, POR FECHA DE RECEPCIÓN

● Electrónico ● Presencial ● Telefónico (010)



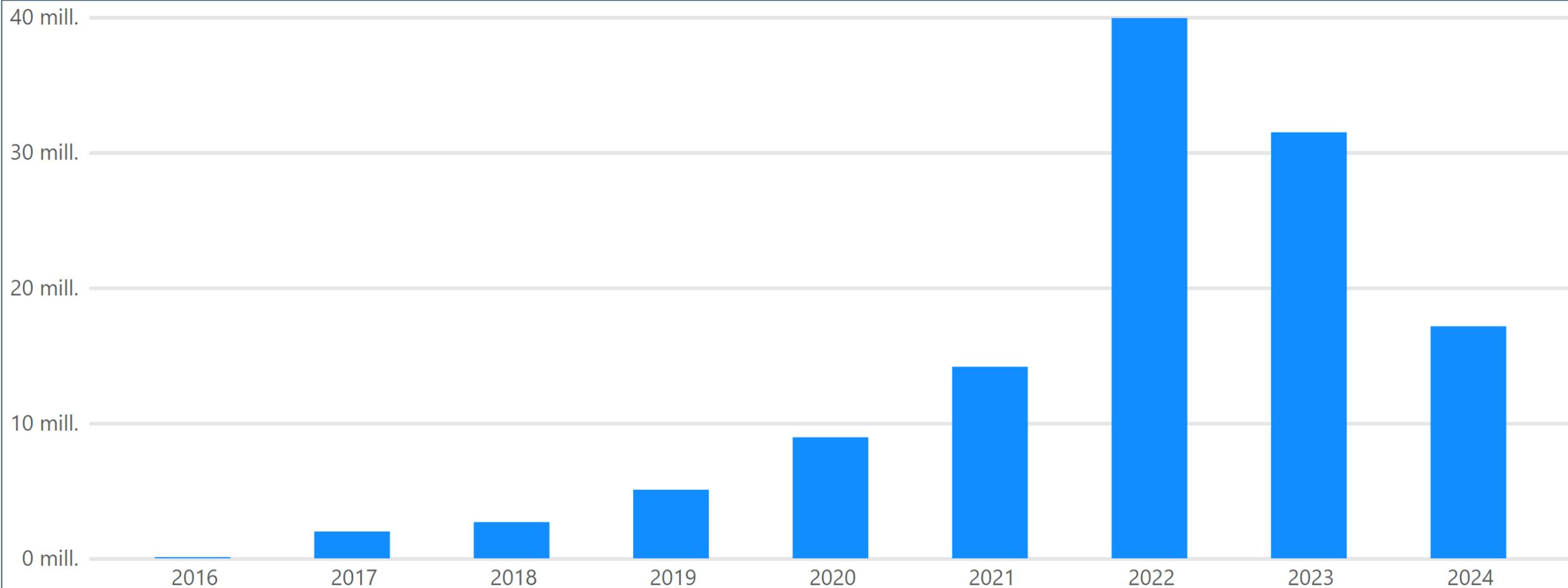


## EVOLUCIÓN MENSUAL DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS



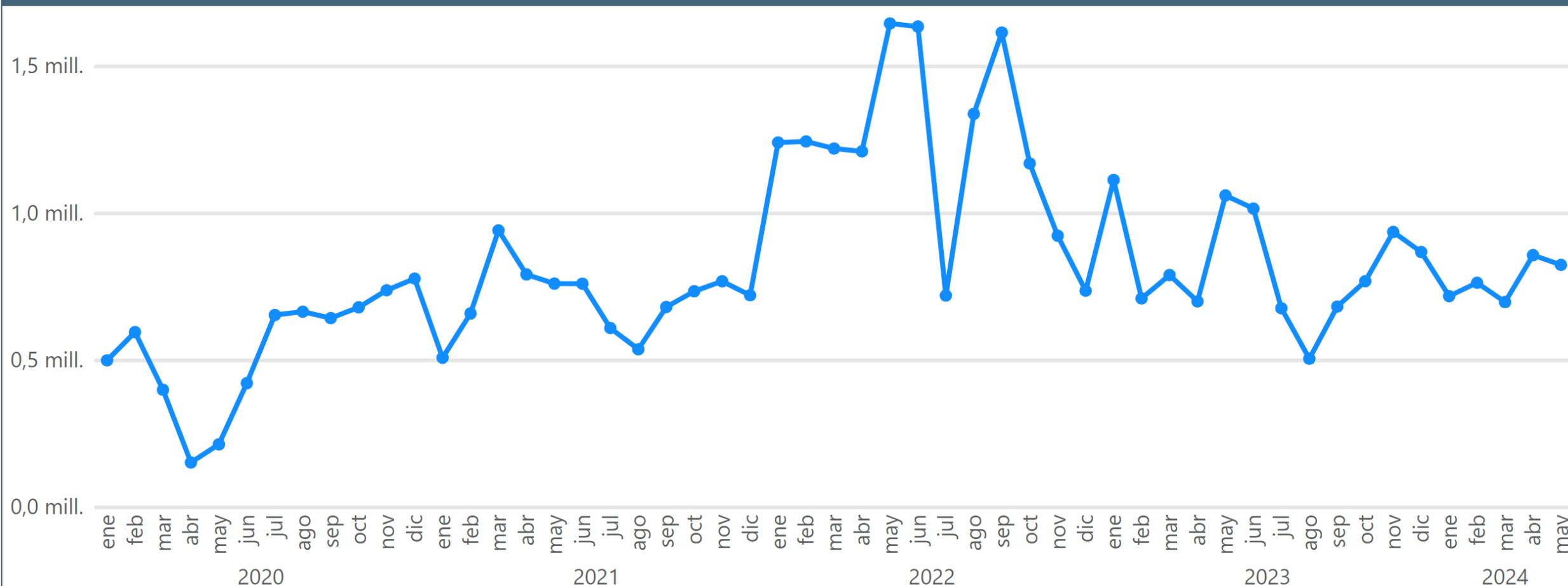


## EVOLUCIÓN ANUAL DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS



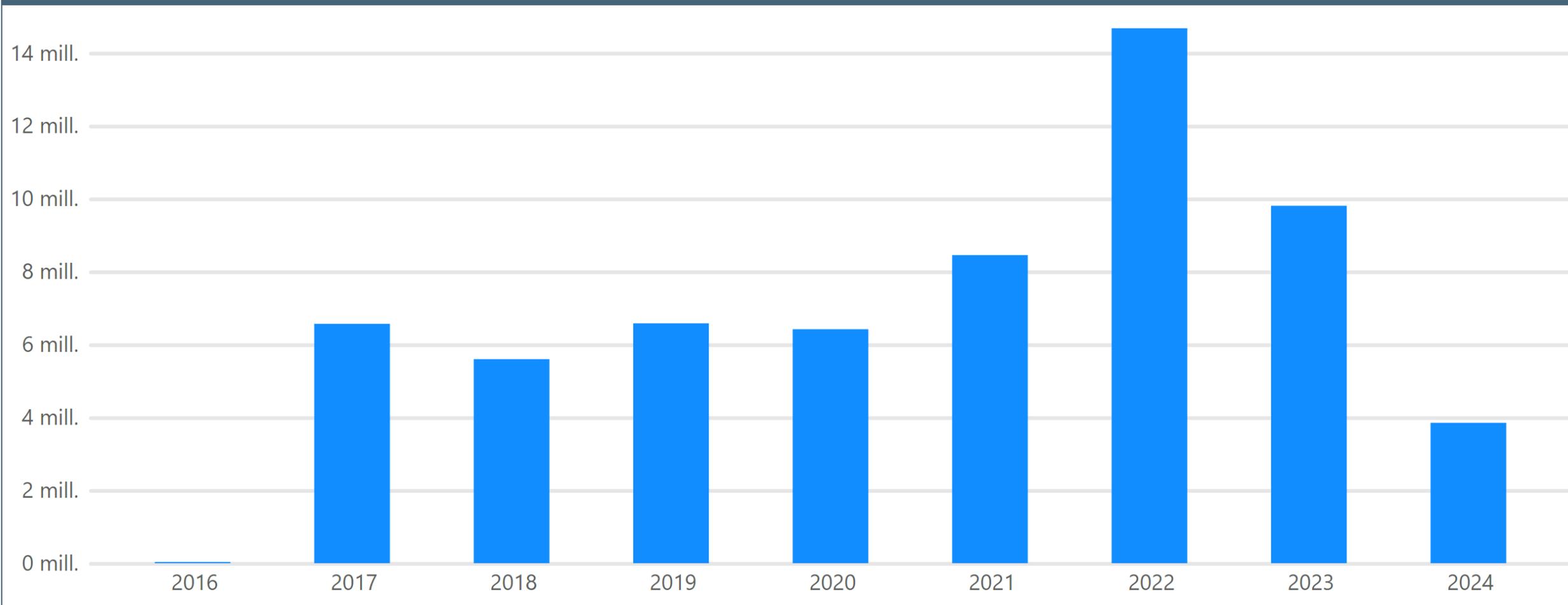


## EVOLUCIÓN MENSUAL DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS





## EVOLUCIÓN ANUAL DE EXPEDIENTES ELECTRÓNICOS ARCHIVADOS





# ATENCIÓN A MAYORES

CANAL

Línea 900

OAC

AÑOS A CONSIDERAR

2022

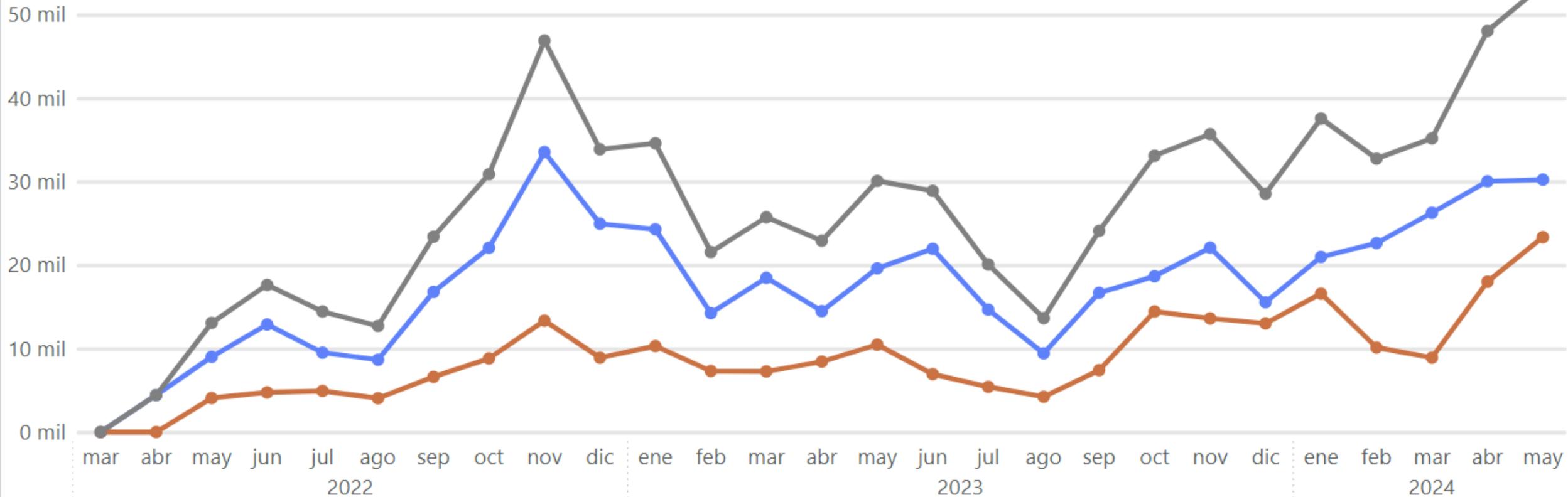
2024

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

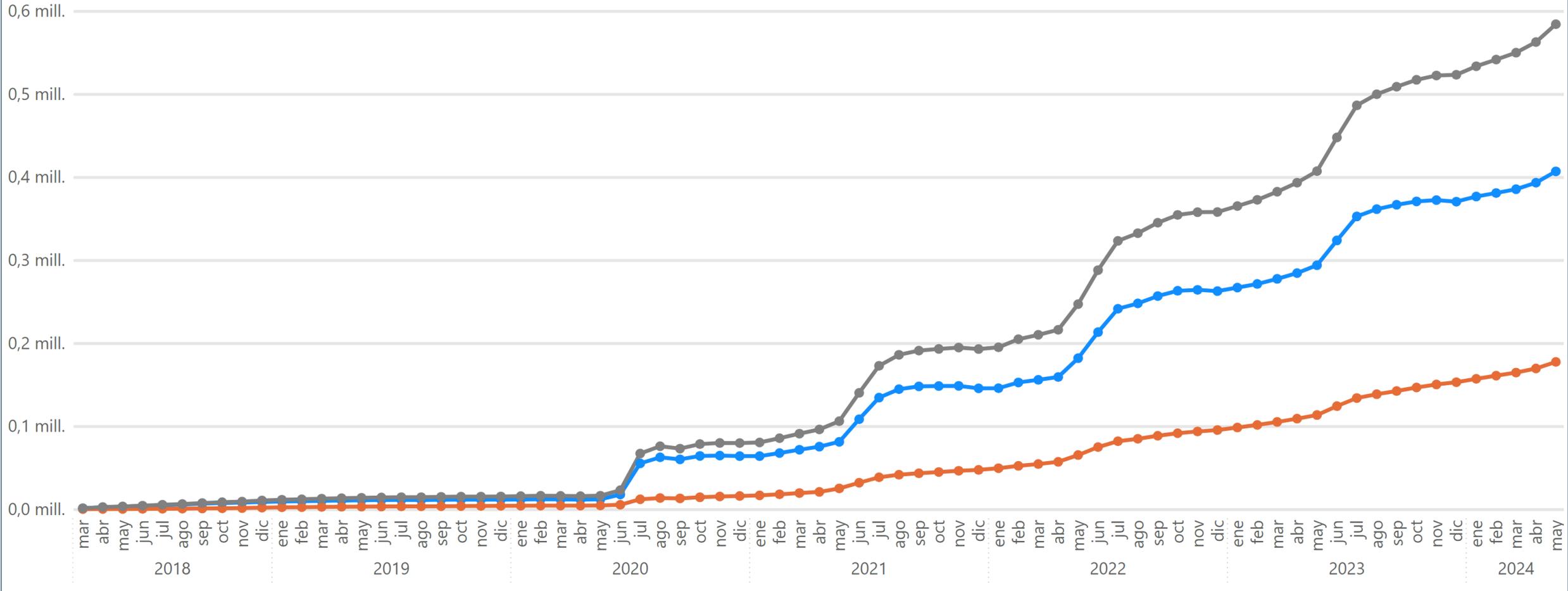
2021

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

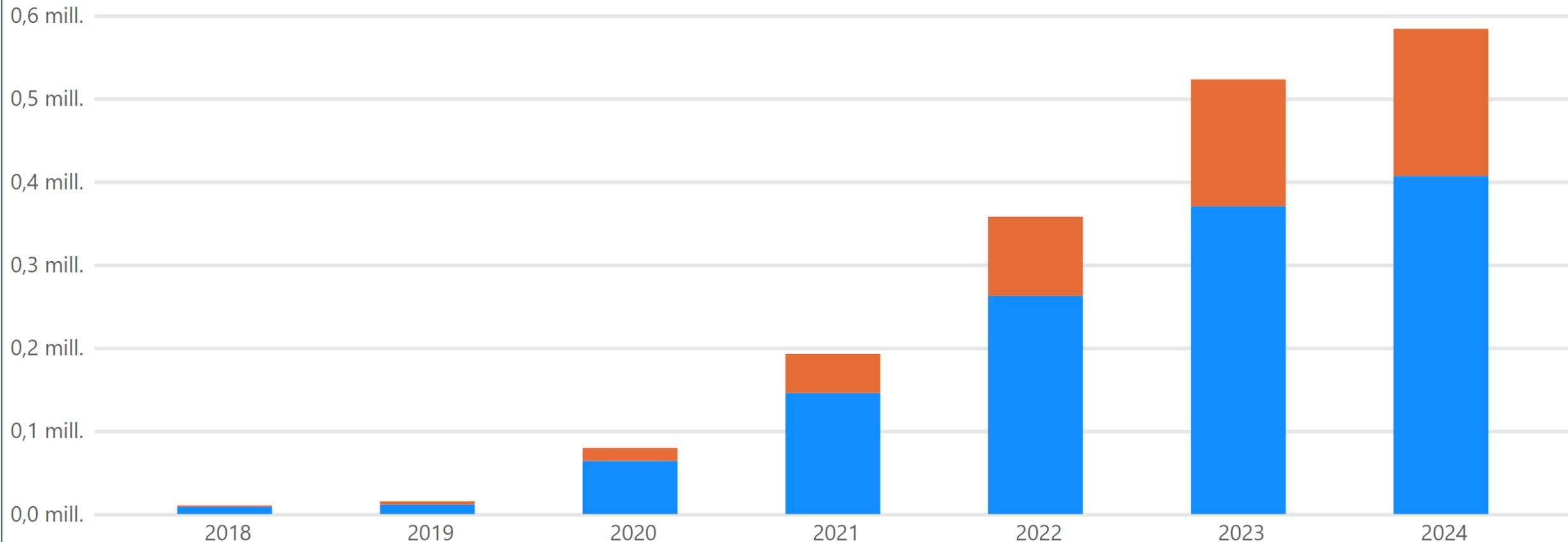
2021

2023



## EVOLUCIÓN ANUAL DE INSTALACIONES NETAS ACUMULADAS DE LA APP MADRID MÓVIL

● Android ● Apple





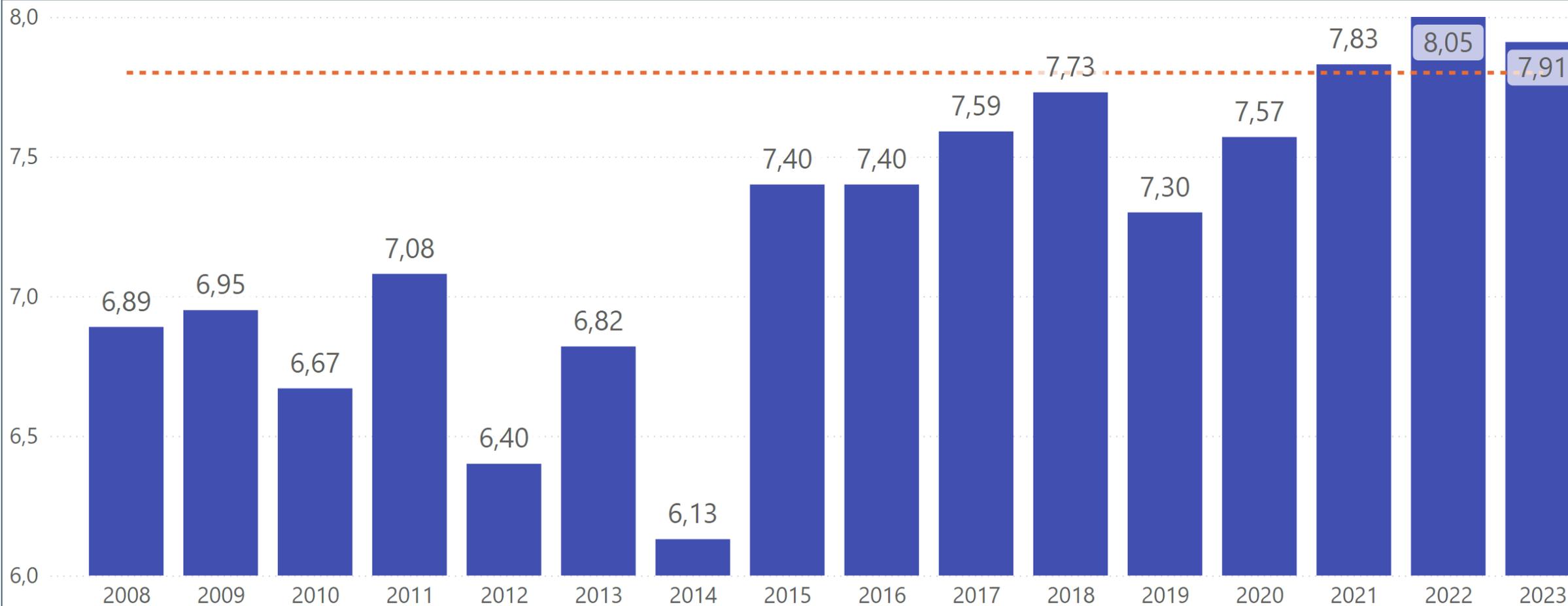
## SATISFACCIÓN SERVICIOS WEB

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





2019	2021	2023
2020	2022	

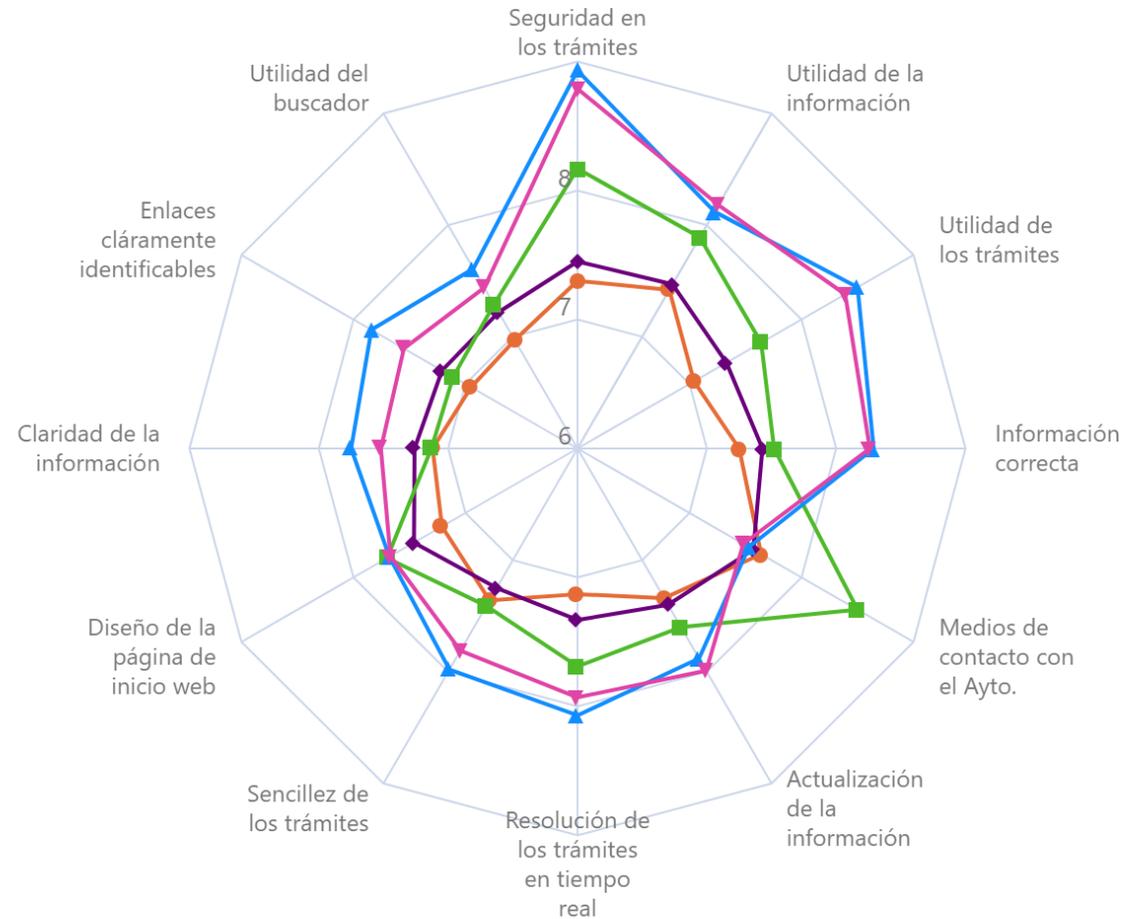


**EVOLUCIÓN ANUAL DE LA VALORACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS**



AÑO

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

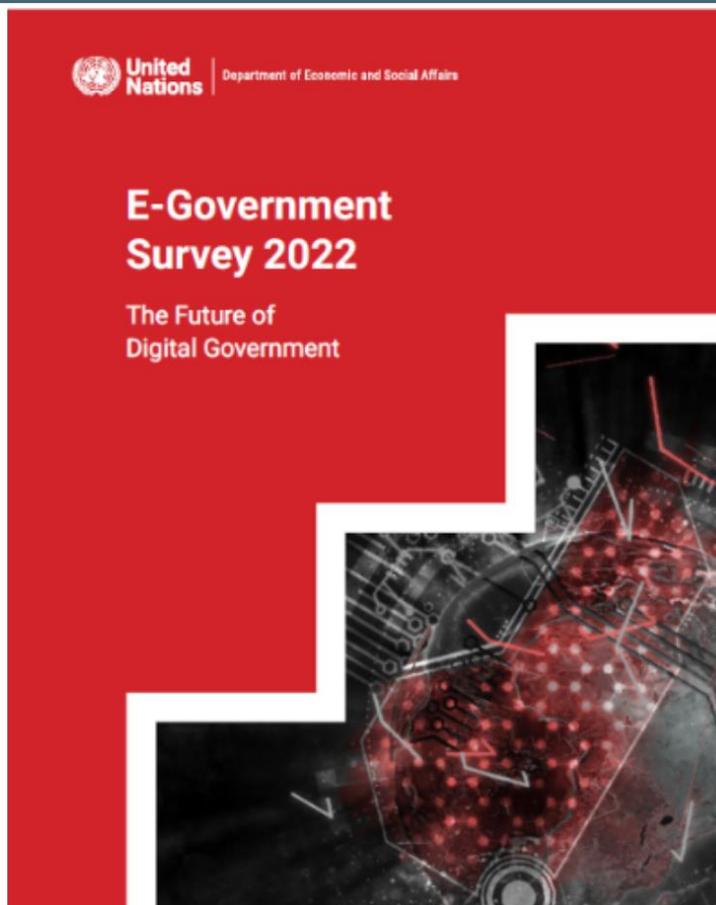




## INDICADOR LOSI ONU



### 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](http://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).